

# MARKETAGENT.COM

Digitale Markt- und Meinungsforschung



## klar. Glaubwürdigkeits-Ranking 2017

**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung



Birgit Brandner | Thomas Schwabl  
Wien, am 16. Mai 2017

# Warum diese Umfrage?

---

- Glaubwürdigkeit als wertvollste Grundlage politischen und wirtschaftlichen Erfolgs
- Zunehmendes Bedürfnis nach Glaubwürdigkeit und Transparenz
- Jüngste Entwicklungen scheinen den Erfolgsfaktor Glaubwürdigkeit zu gefährden
- Wird Glaubwürdigkeit noch an Bedeutung gewinnen? Warum?
- Welche Aspekte sind den Österreicherinnen und Österreichern wichtig, damit Personen und Organisationen als glaubwürdig empfunden werden?
- Wer gilt als mehr oder weniger glaubwürdig?
- Verlieren oder gewinnen PolitikerInnen, Unternehmen, Institutionen, NGOs und Prominente in dieser herausfordernden Zeit an Glaubwürdigkeit?



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Warum diese Umfrage?

---



## **Glaubwürdigkeit**

Sagen und Tun  
stimmen überprüfbar  
überein.



## **Vertrauen**

Sagen und Tun  
werden auch ungeprüft  
als übereinstimmend  
wahrgenommen.



## **Wohlwollen**

Selbst wenn Sagen und Tun  
Voneinander abweichen,  
bleiben Glaubwürdigkeit und  
Vertrauen erhalten.



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

## Was macht glaubwürdig? Unsere Thesen: Wer glaubwürdig ist, ...

ist ehrlich

hat eine klare Linie

ist bereit, Fehler einzugestehen

tut, was er/sie sagt

ist offen und transparent

zeigt, wofür er/sie steht

hält, was er/sie verspricht

weiß, was er/sie kann

stellt sich nicht besser dar, als er/sie ist

bei ihm/ihr passt alles zusammen

hat nichts zu verbergen



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

## Umfrage-Basics | Studiensteckbrief:

---

<b>Methode:</b>	Computer Assisted Web Interviews (CAWI), Internet-Durchdringung: 90%
<b>Instrument:</b>	Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform
<b>Respondenten:</b>	web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 69 Jahren
<b>Sample-Größe:</b>	n=1.500 Netto-Interviews (Kernzielgruppe), Random Selection nach Quoten
<b>Erhebungszeitraum:</b>	25.04.2017 – 28.04.2017
<b>Screening:</b>	Alter
<b>Grundgesamtheit:</b>	web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 69 Jahren
<b>Schwankungsbreite:</b>	Maximal +/- 2,6 Prozentpunkte
<b>Incentives:</b>	geldwerte Bonuspunkte
<b>Umfang:</b>	59 offene/geschlossene Fragen
<b>Studienleitung:</b>	Marketagent.com, Mag. Ingrid Fischer
<b>Kontakt:</b>	i.fischer@marketagent.com

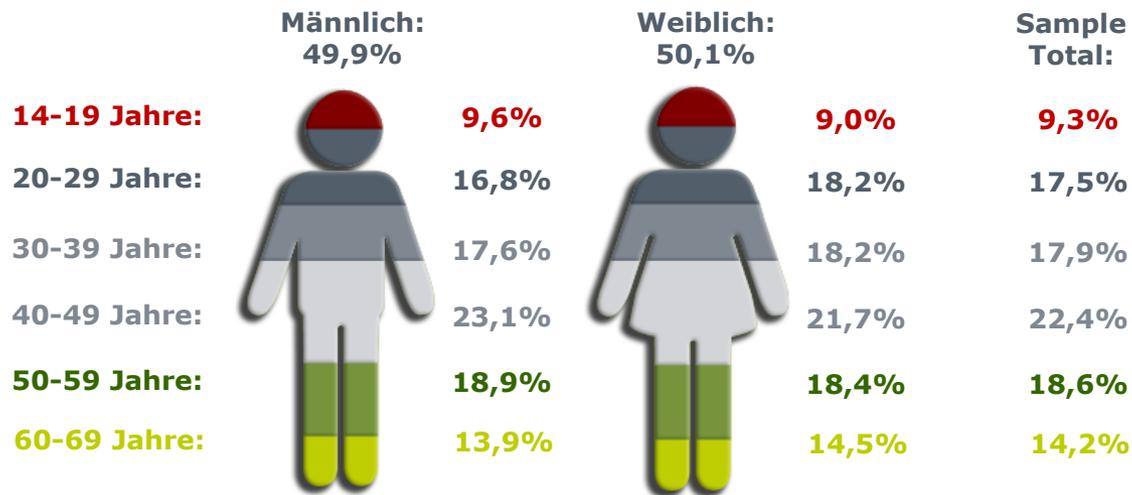


**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

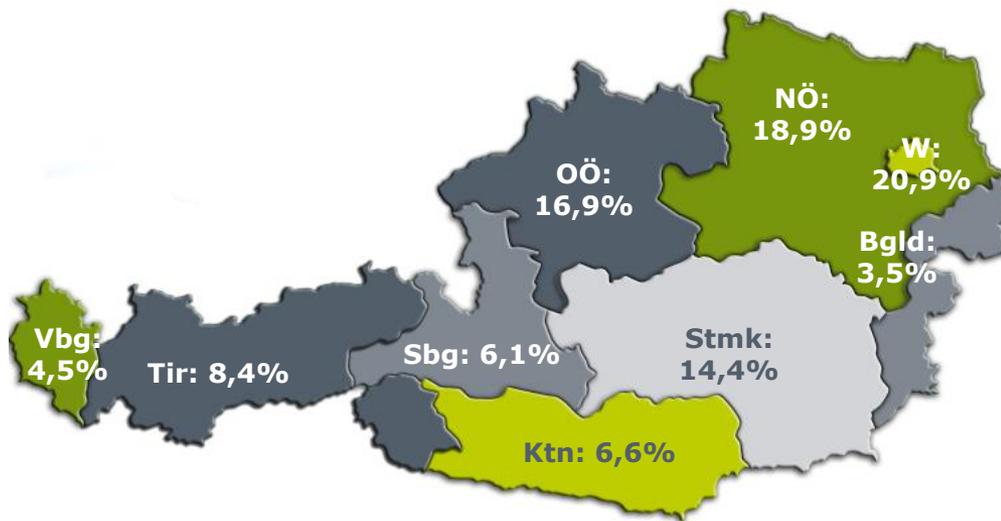
# Zusammensetzung des Samples (n=1.500):



Allg. Pflichtschule: 21,9%

Lehre/ Fachschule: 47,3%

Matura/ Uni: 30,8%



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

---

**PART  
I**

# **Komponenten und Bedeutung von Glaubwürdigkeit**



**klar.**

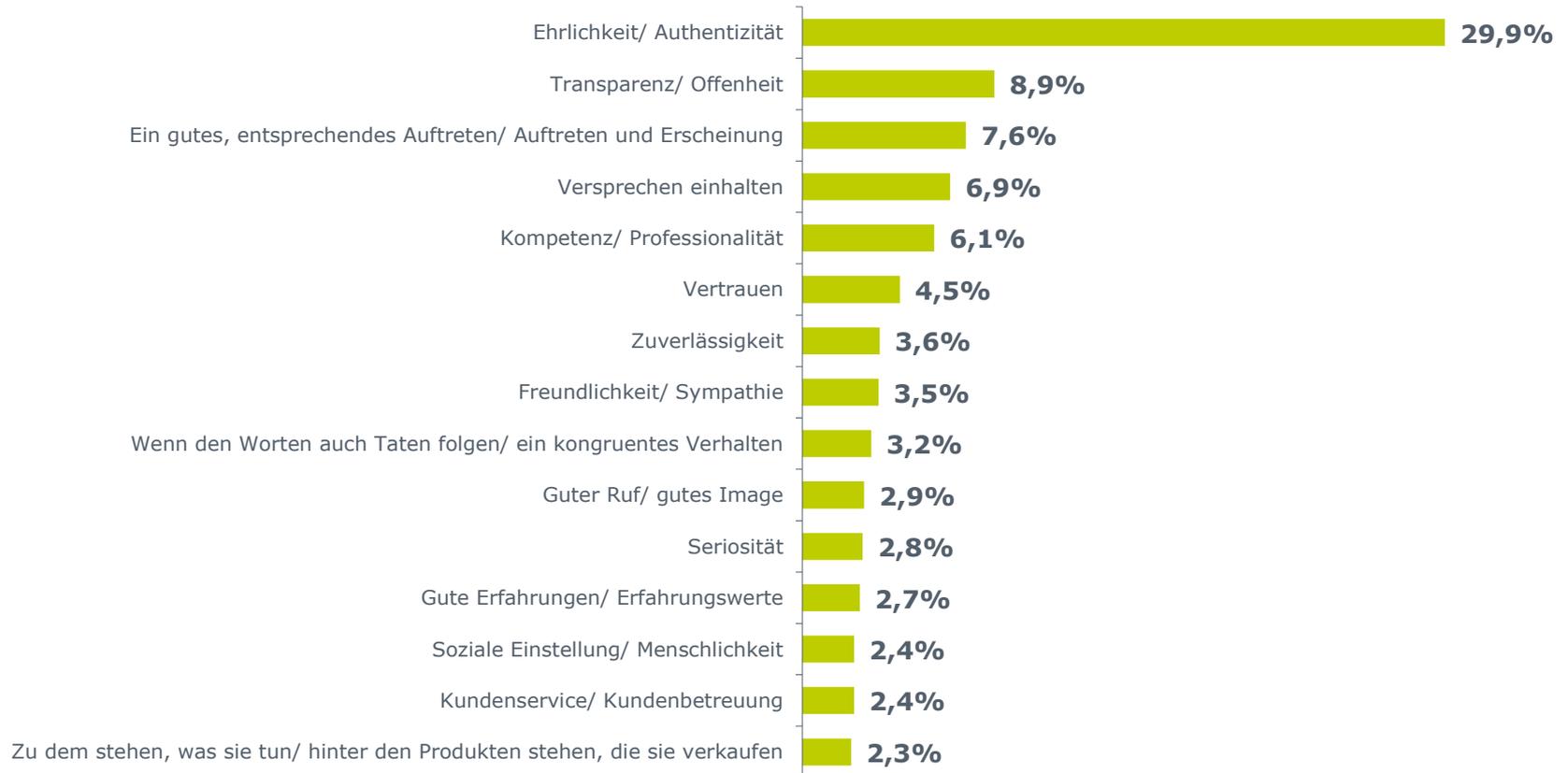
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Spontan gefragt, ist Ehrlichkeit/Authentizität in Hinblick auf die Glaubwürdigkeit am wichtigsten.

Die 15 wichtigsten Aspekte, damit Personen/Institutionen/Unternehmen als glaubwürdig empfunden werden (ungestützt)



Welche Aspekte sind Ihrer Ansicht nach besonders wichtig, damit Personen, Unternehmen und Institutionen als glaubwürdig empfunden werden? (n=1.500)

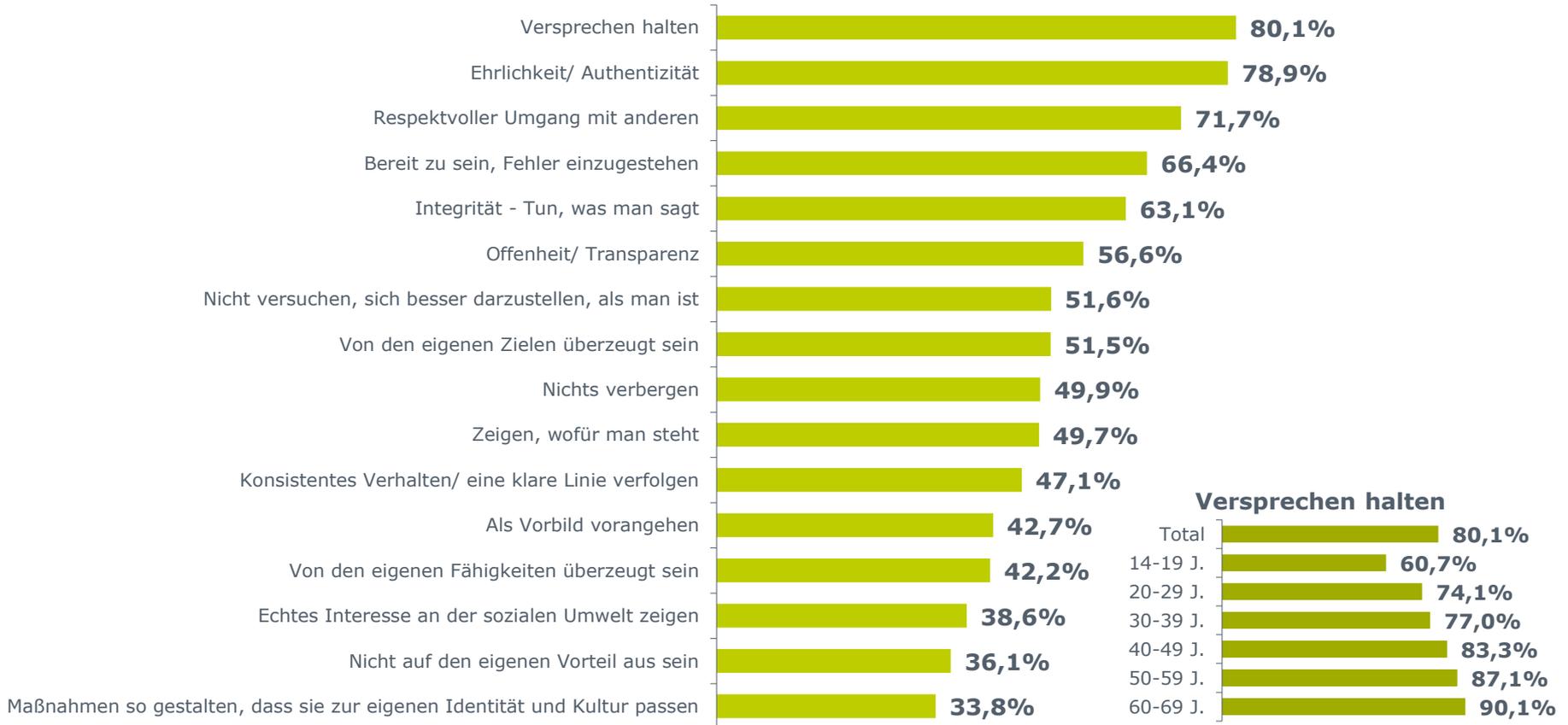
**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Wichtige Kriterien, um Personen/Unternehmen/Institutionen als glaubwürdig zu empfinden:

## Top-Box: bewertet mit "sehr wichtig" (5-stufige Skalierung)



[...] Inwieweit sind die folgenden Kriterien wichtig, um Personen, Unternehmen und Institutionen als glaubwürdig zu empfinden? [...] (n=1.500)



**klar.**

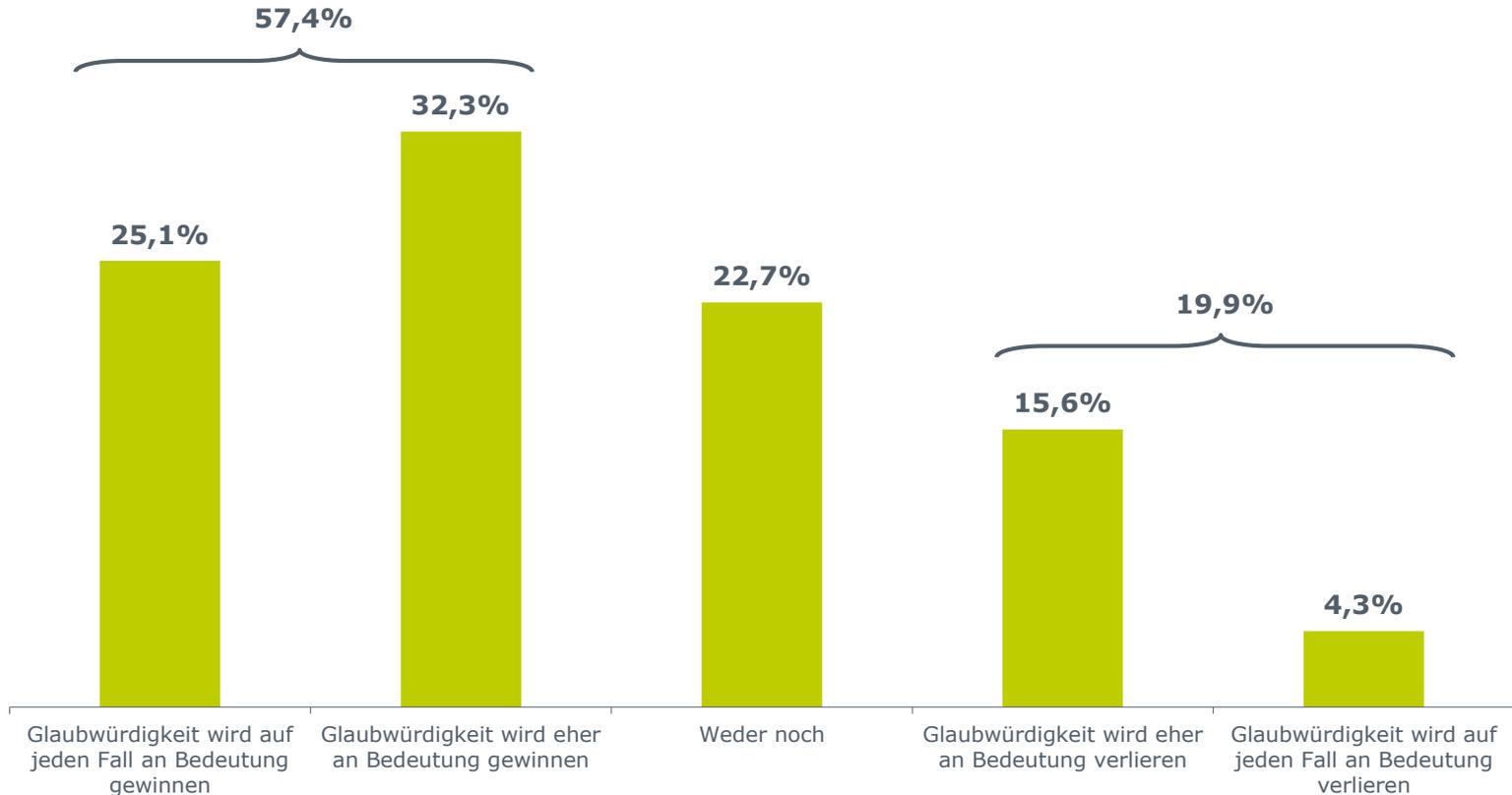
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# 57% denken, dass Glaubwürdigkeit künftig an Bedeutung gewinnen wird.

## Künftige Bedeutung von Glaubwürdigkeit



Und wie sehen Sie die Bedeutung von Glaubwürdigkeit in Zukunft? Wird Glaubwürdigkeit Ihrer Ansicht nach künftig an Bedeutung gewinnen oder verlieren, oder denken Sie, wird diese unverändert bleiben?  
(n=1.500; MW 2,42)

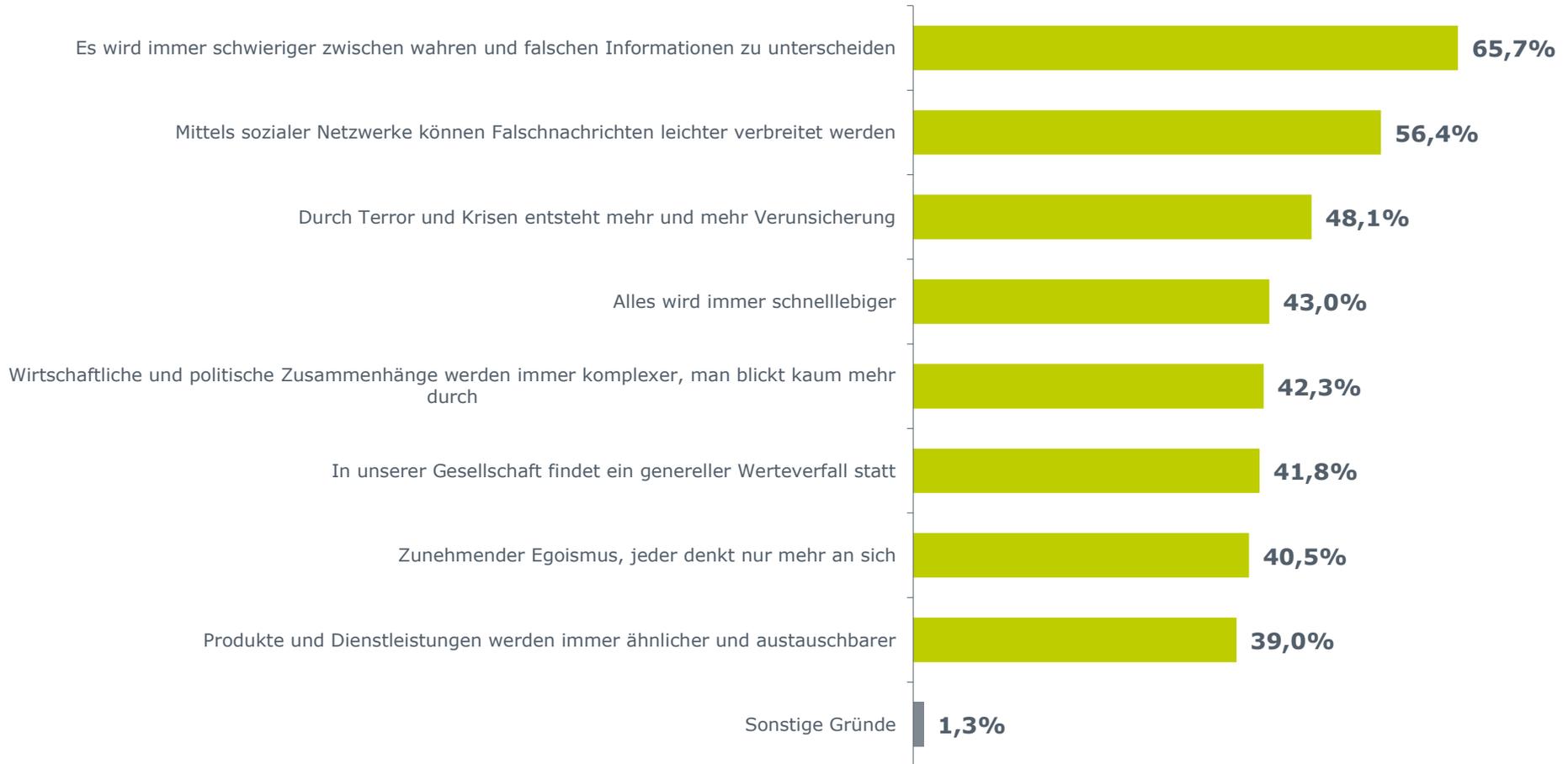


**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Gründe, warum Glaubwürdigkeit an Bedeutung gewinnen wird:



(Basis: Respondenten denken, dass Glaubwürdigkeit auf jeden Fall/ eher an Bedeutung gewinnen wird)

**Warum wird Glaubwürdigkeit in Zukunft wichtiger werden? (n=861)**



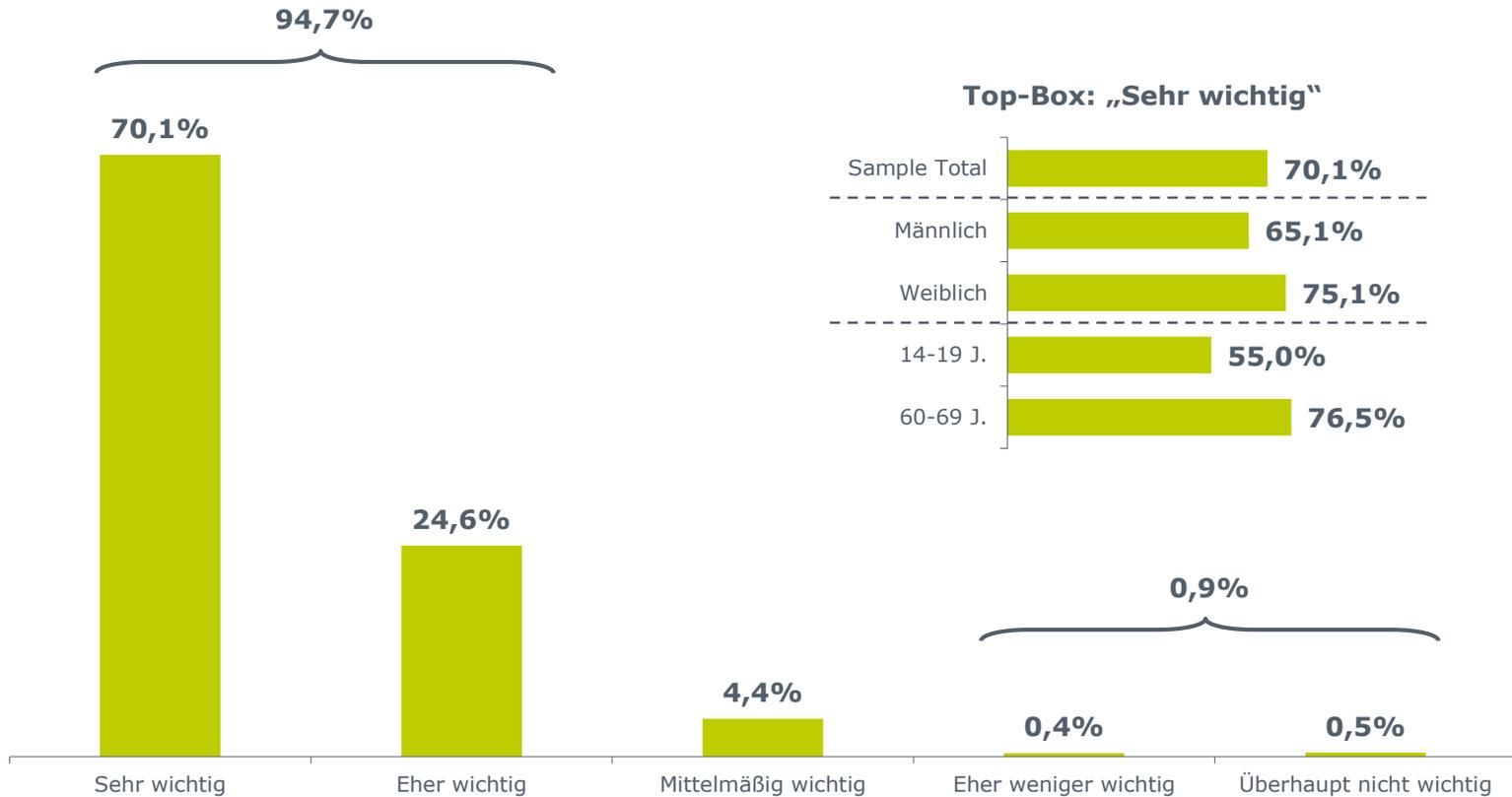
**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Für 95% ist es wichtig als glaubwürdig wahrgenommen zu werden.

## Wichtigkeit, selbst als glaubwürdig wahrgenommen zu werden



[...] Wie wichtig ist es Ihnen, dass Sie selbst von anderen Personen als glaubwürdig empfunden werden?  
(n=1.500; MW 1,36)



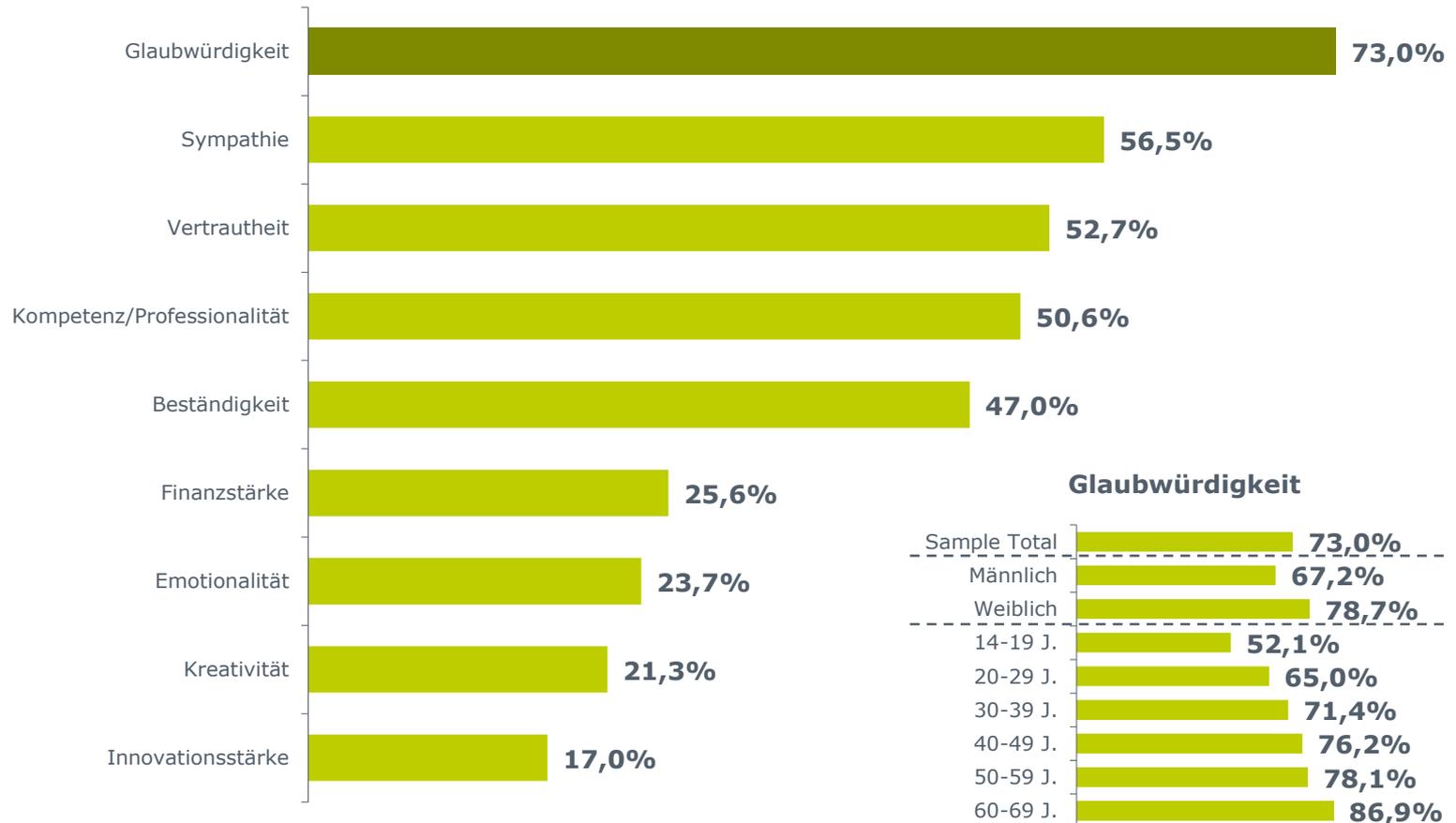
**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Für 73% ist Glaubwürdigkeit bei privaten Entscheidungen sehr wichtig.

Top-Box: bewertet mit "sehr wichtig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit sind die folgenden Werte für Sie wichtig, wenn Sie private Entscheidungen treffen? (n=1.500)

**klar.**

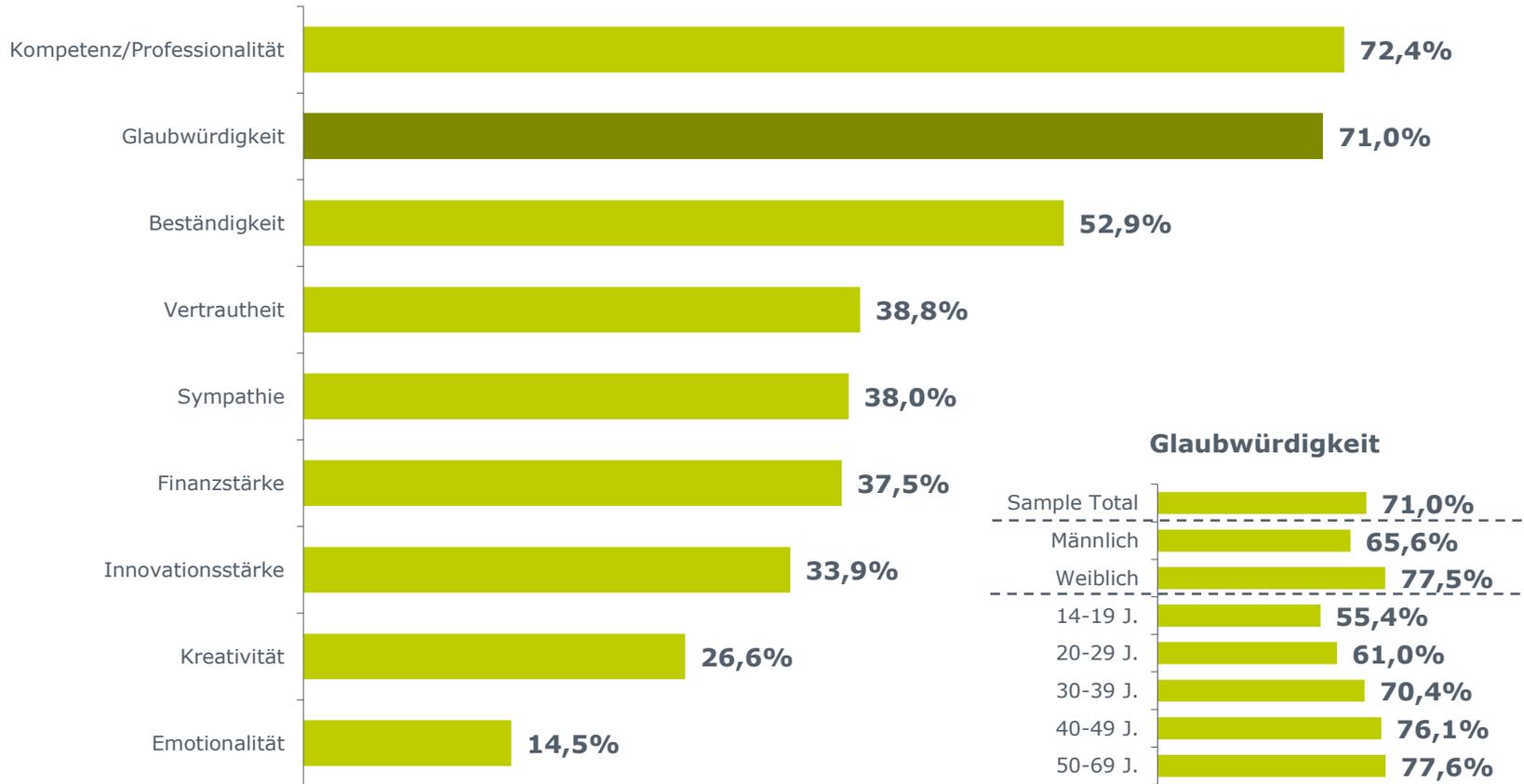
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# 71% empfinden die Glaubwürdigkeit in beruflichen Entscheidungen als sehr wichtig.

## Top-Box: bewertet mit "sehr wichtig" (5-stufige Skalierung)



(Basis: Respondenten sind berufstätig)

Inwieweit sind die folgenden Werte für Sie wichtig, wenn Sie berufliche Entscheidungen treffen? (n=1.009)



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Bereiche, in denen Glaubwürdigkeit besonders wichtig ist:

## Top-Box: bewertet mit "sehr wichtig" (5-stufige Skalierung)



[...] Inwieweit ist Ihnen Glaubwürdigkeit in den folgenden Bereichen wichtig? (n=1.500)



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

---

**PART  
II**

# Glaubwürdigkeit im Detail



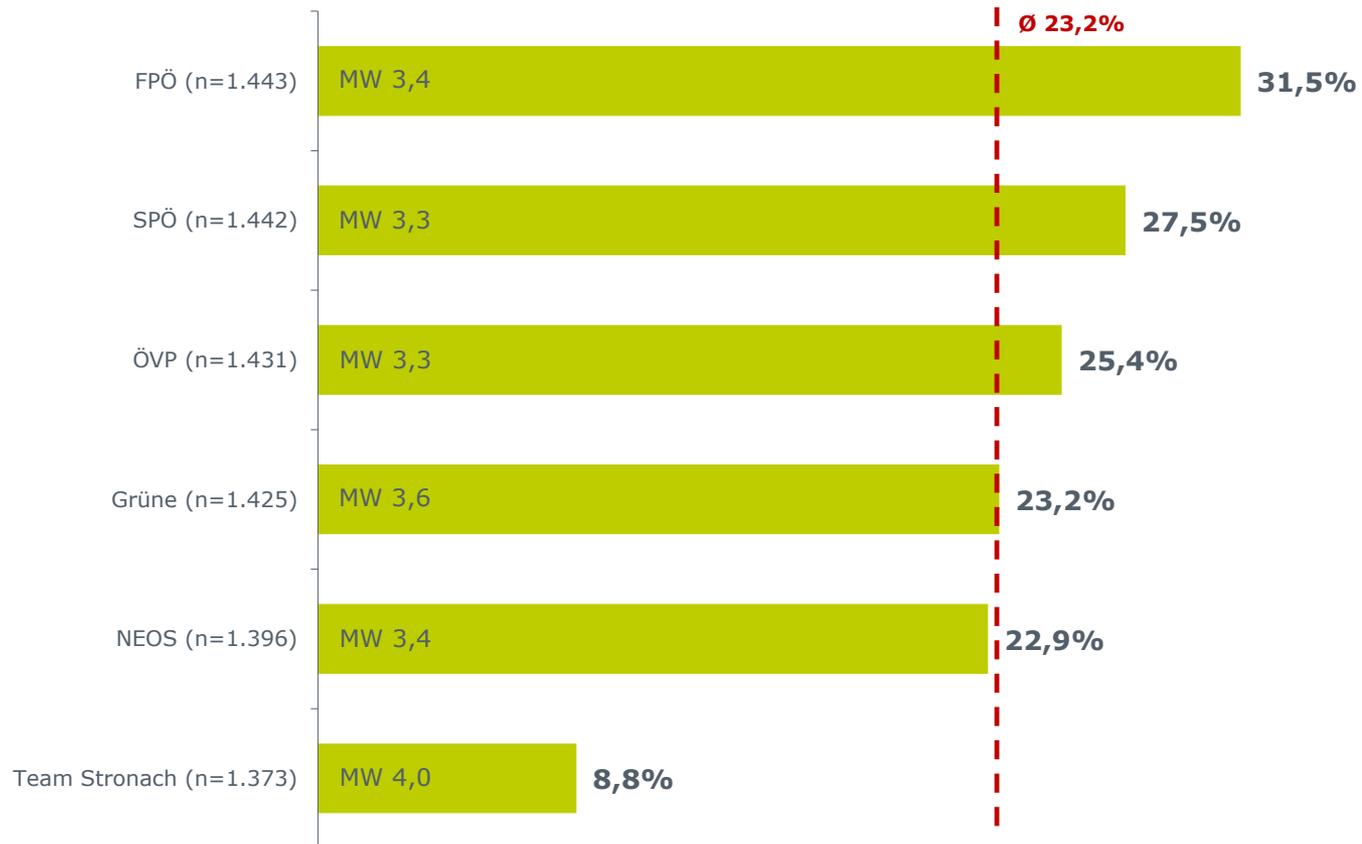
**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit der politischen Parteien Österreichs:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden politischen Parteien Österreichs als glaubwürdig? [...]



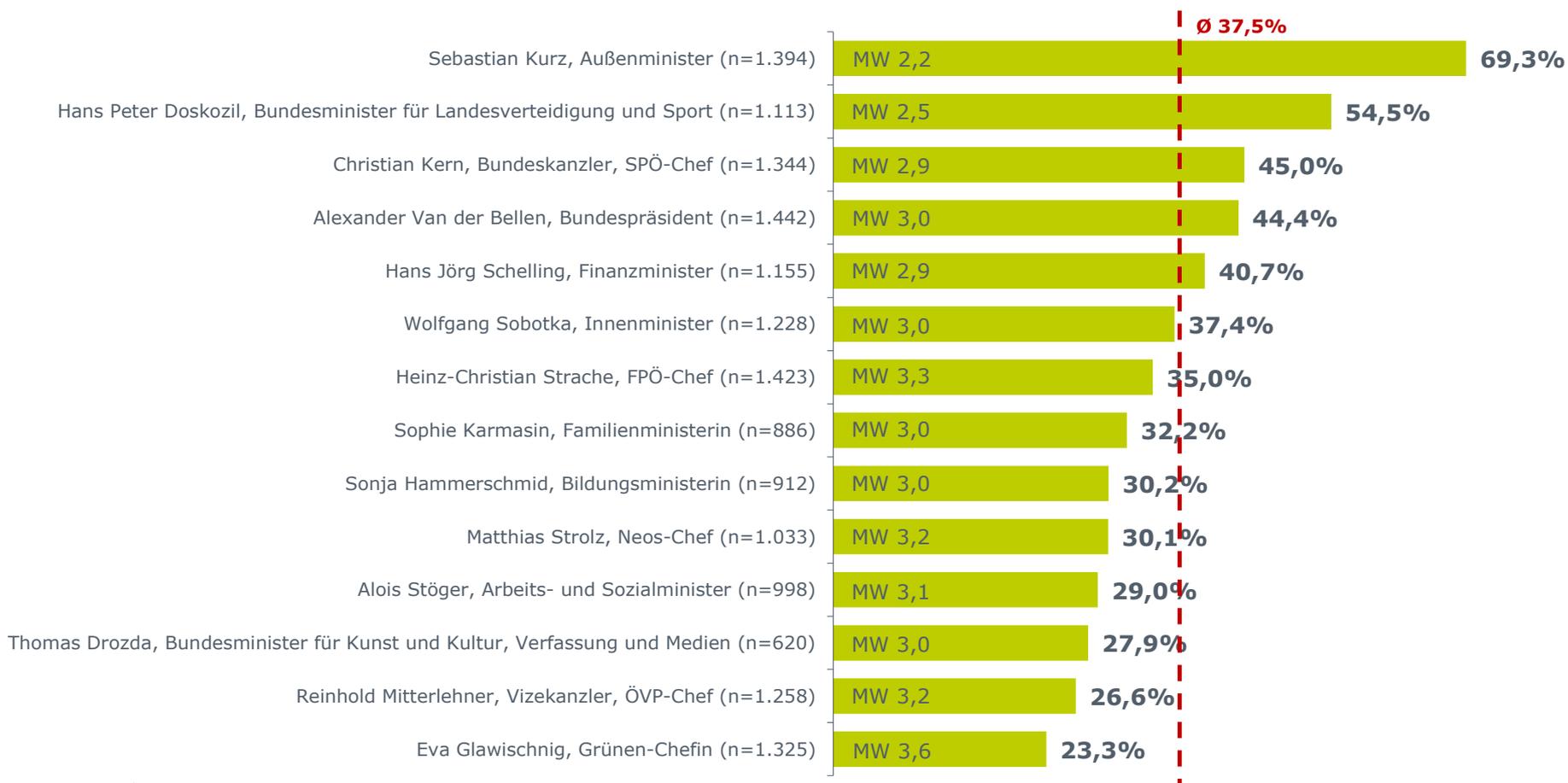
**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender PolitikerInnen Österreichs:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden österreichischen PolitikerInnen als glaubwürdig? [...]



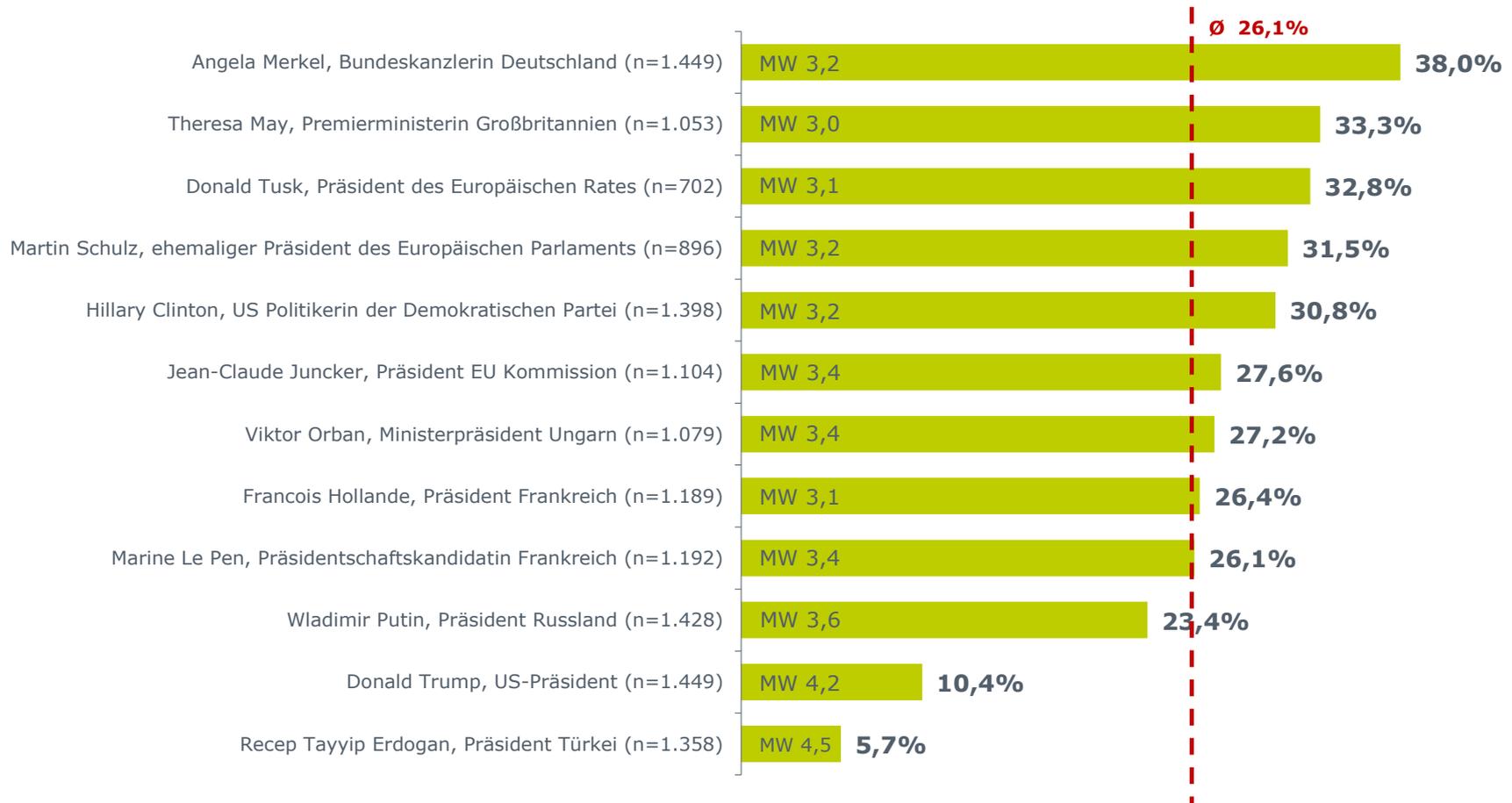
**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender internationaler PolitikerInnen:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden internationalen PolitikerInnen als glaubwürdig? [...]



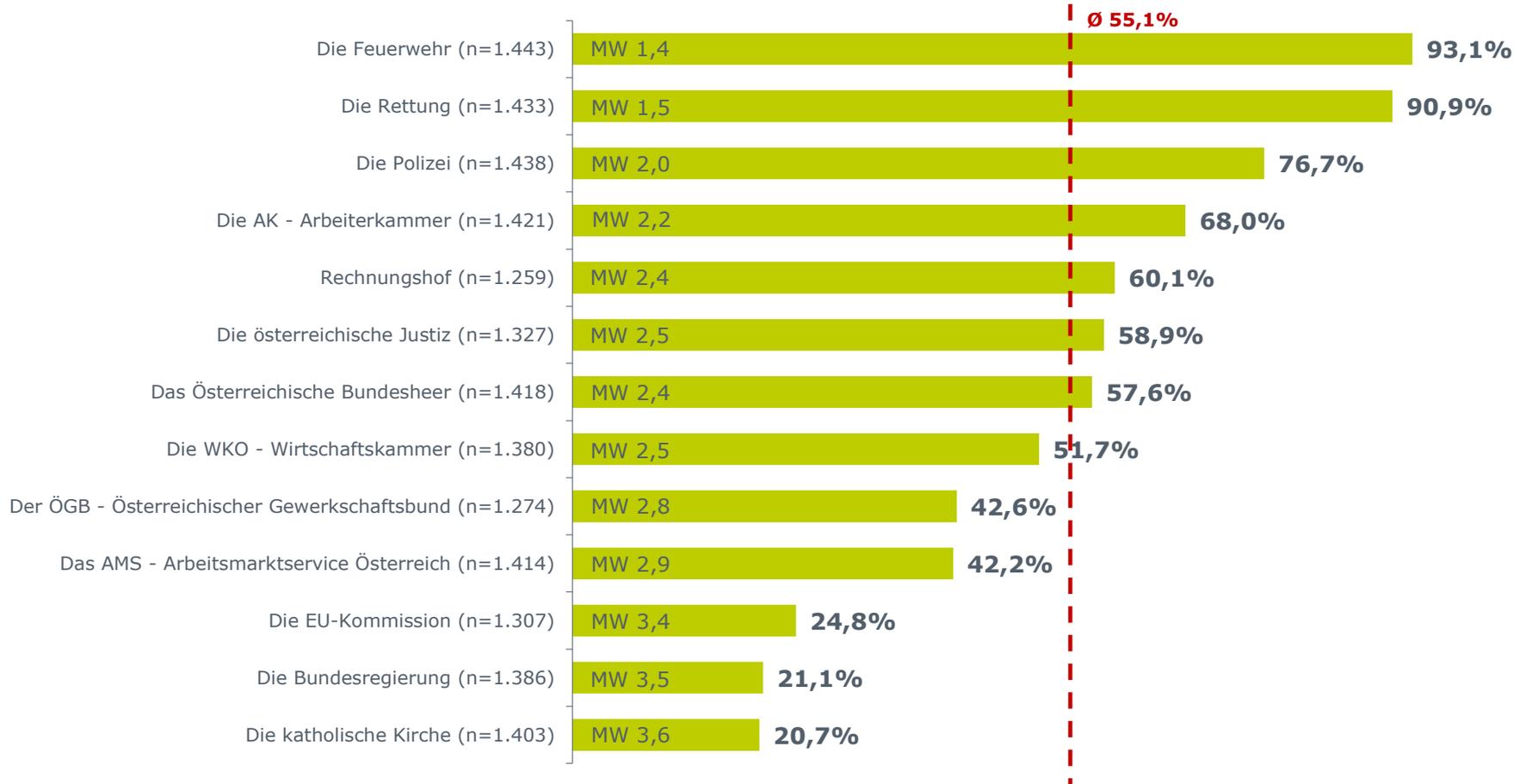
**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender Institutionen/öffentliche Hand:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden Institutionen als glaubwürdig? [...]



**klar.**

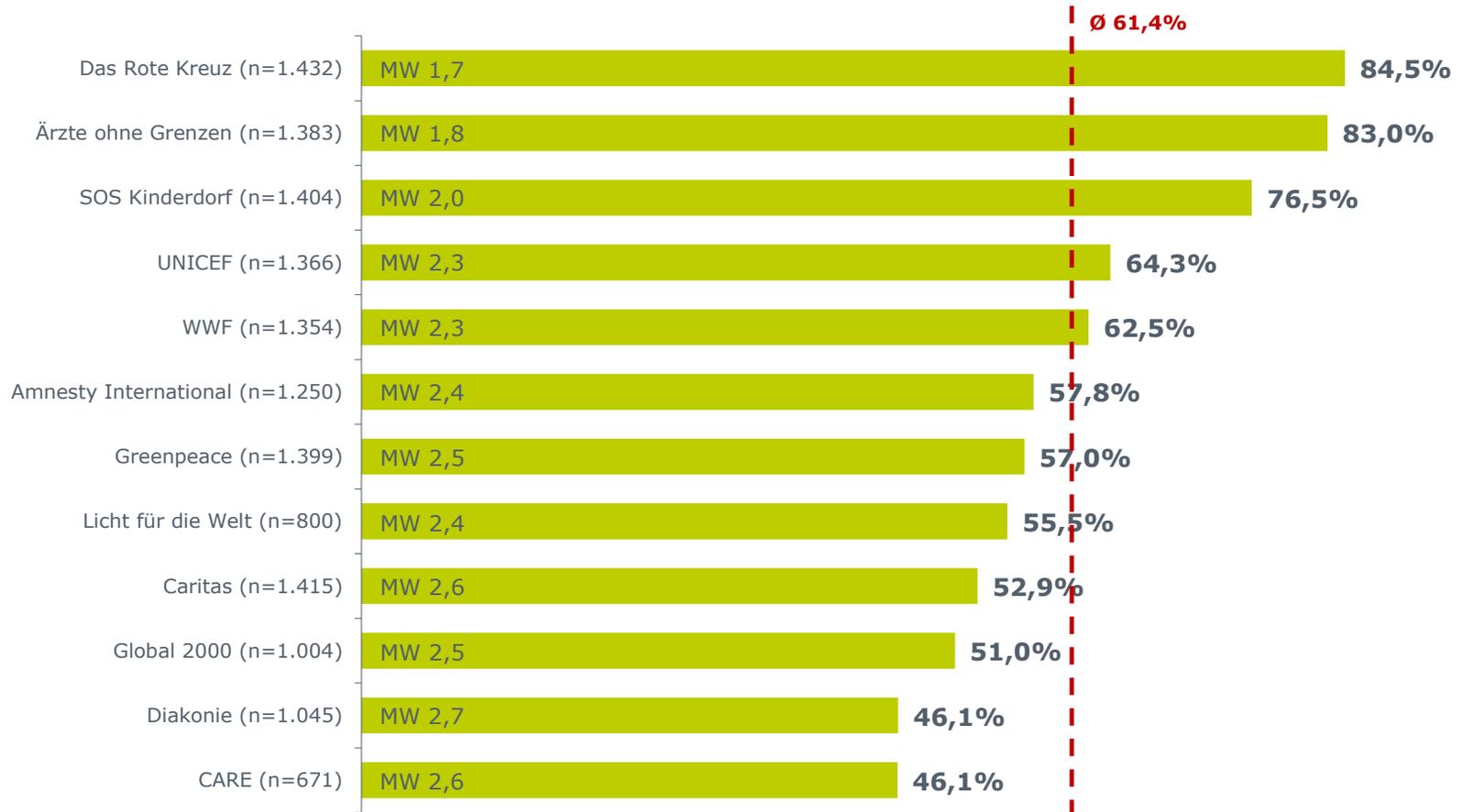
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender NGOs:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden NGOs als glaubwürdig? [...]



**klar.**

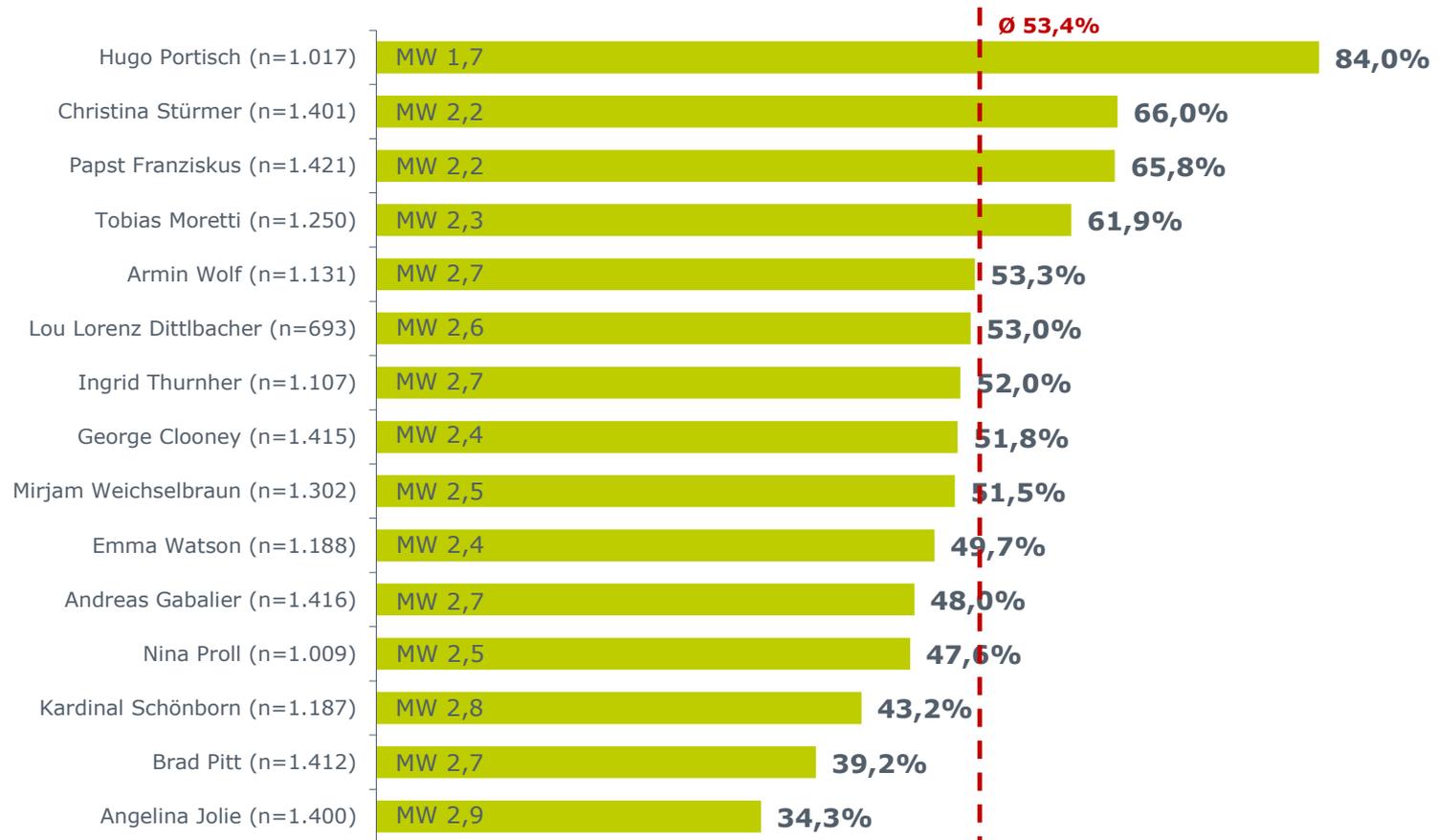
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender berühmter Persönlichkeiten:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden berühmten Persönlichkeiten als glaubwürdig? [...]



**klar.**

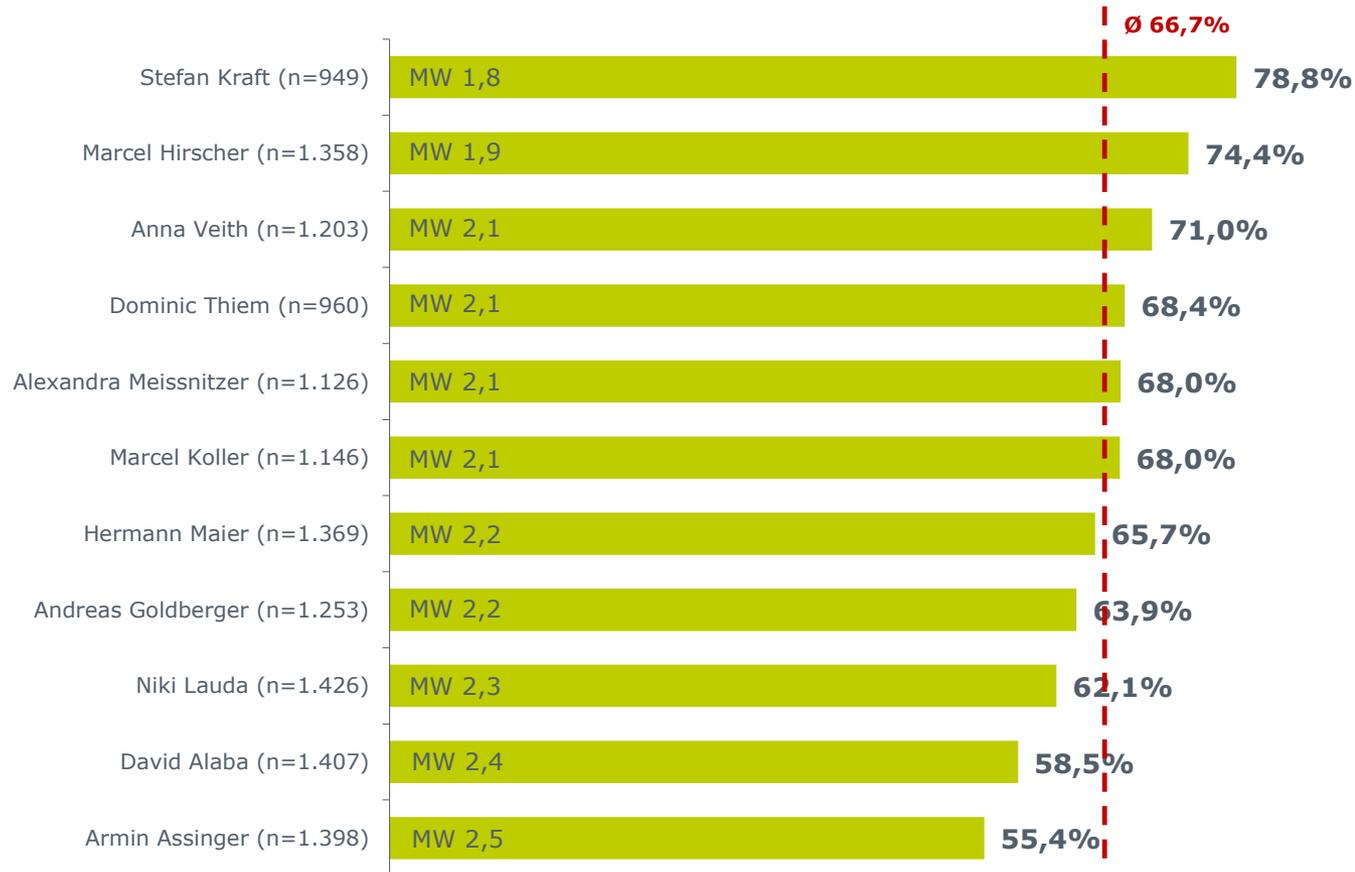
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender SportlerInnen:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden SportlerInnen als glaubwürdig? [...]



**klar.**

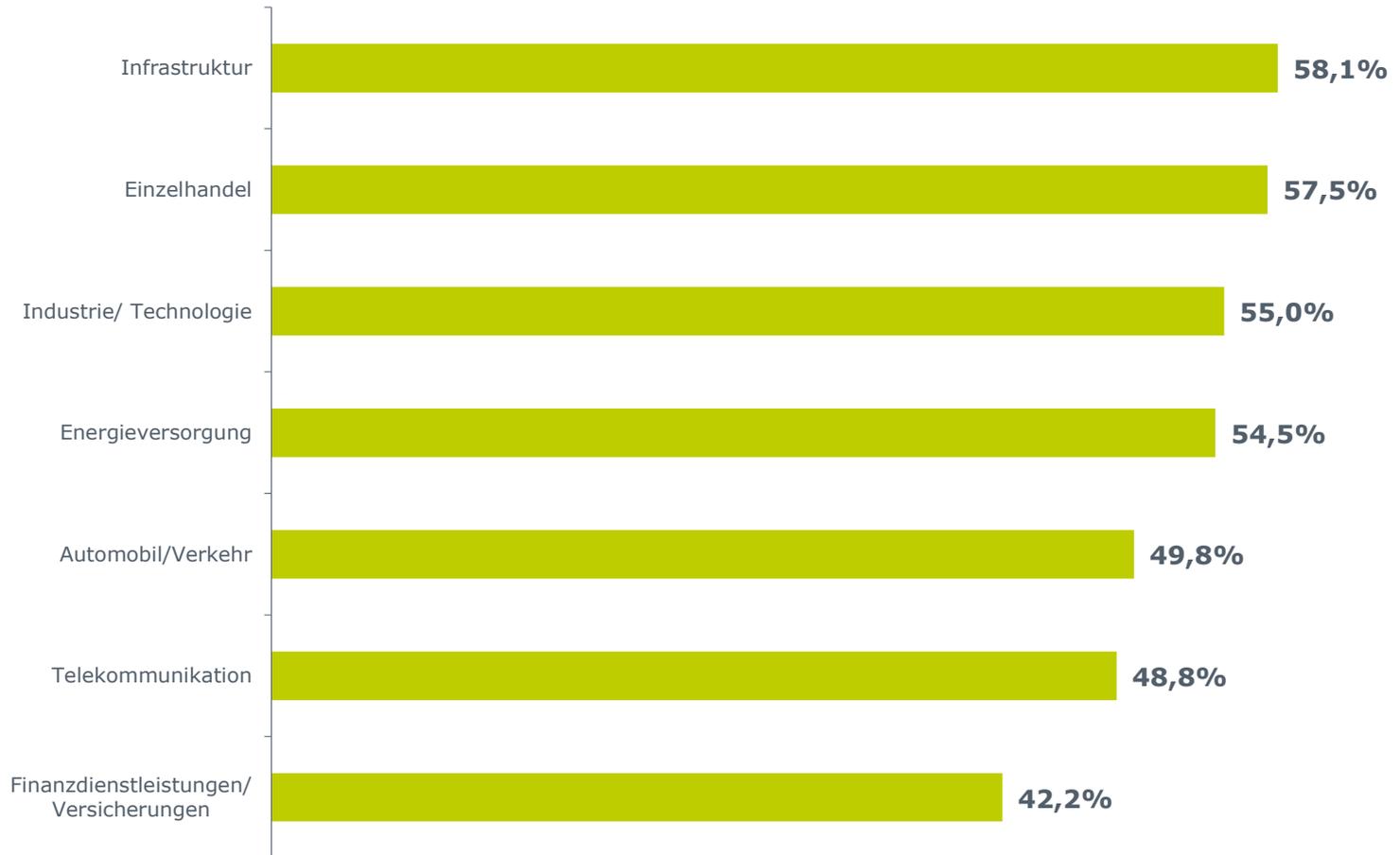
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Branchen-Ranking:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie [...] als glaubwürdig?



**klar.**

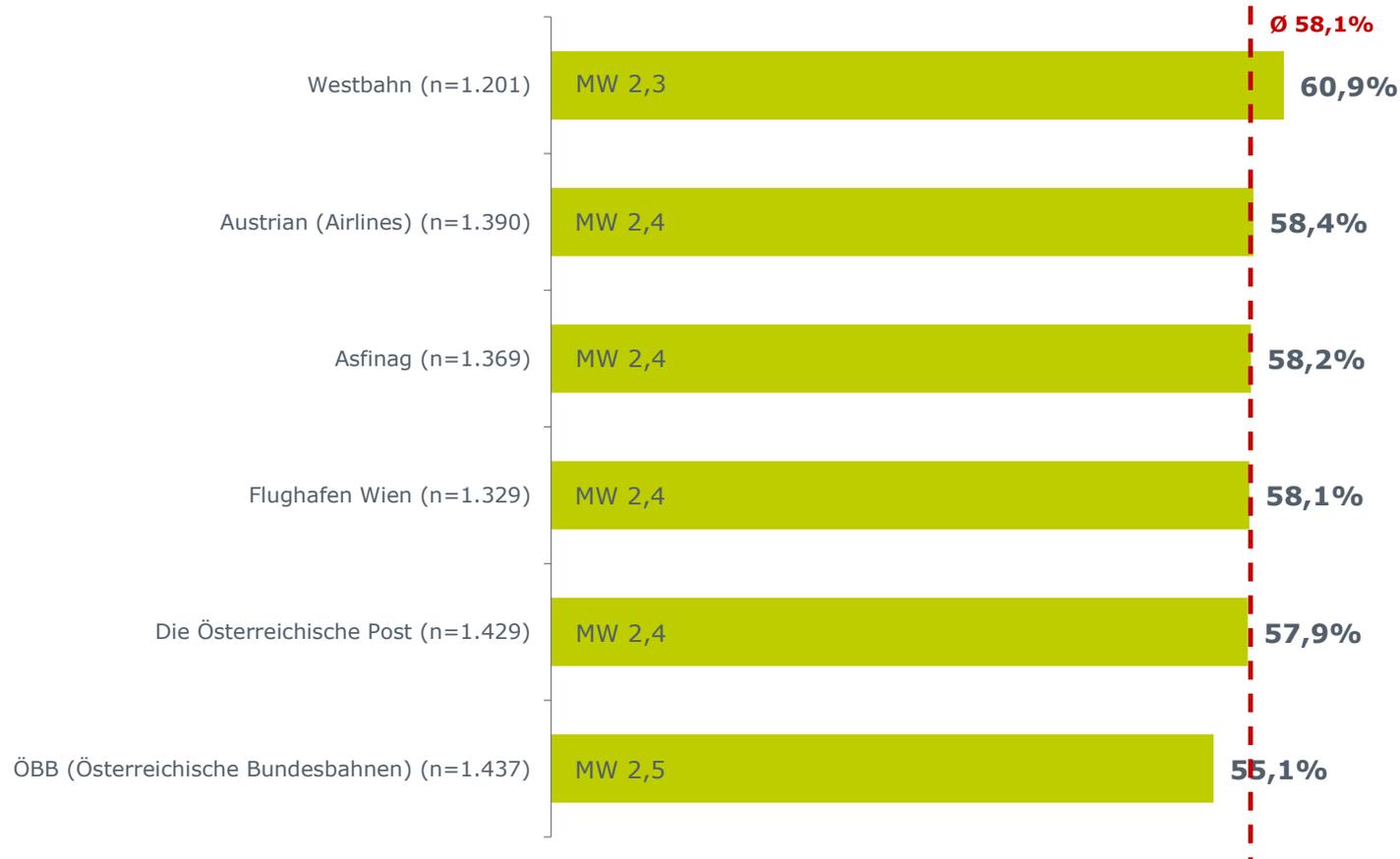
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender Unternehmen aus dem Bereich „Infrastruktur“:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich "Infrastruktur" als glaubwürdig? [...]

**klar.**

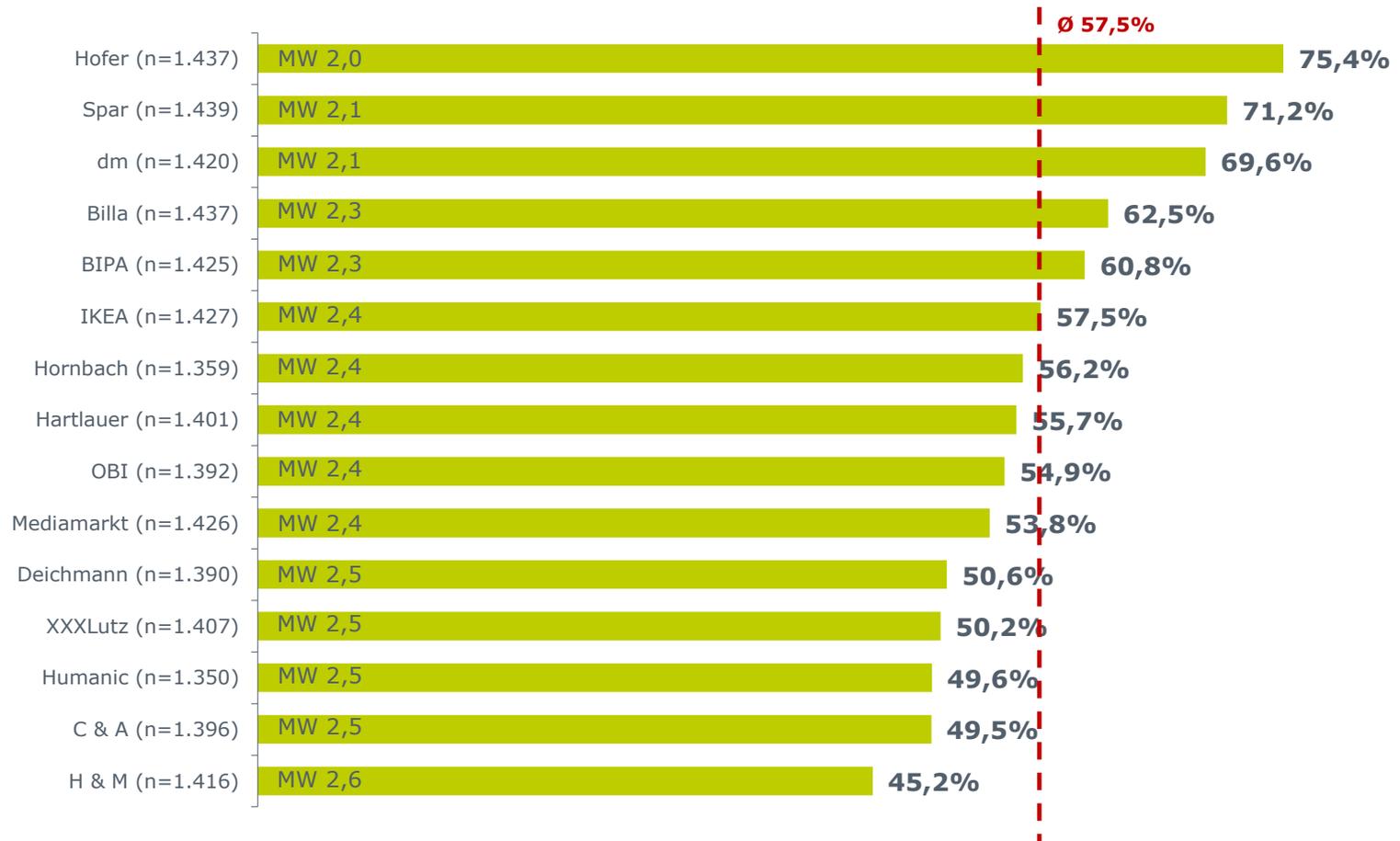
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender Unternehmen aus dem Bereich „Einzelhandel“:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden Einzelhandels-Unternehmen als glaubwürdig? [...]



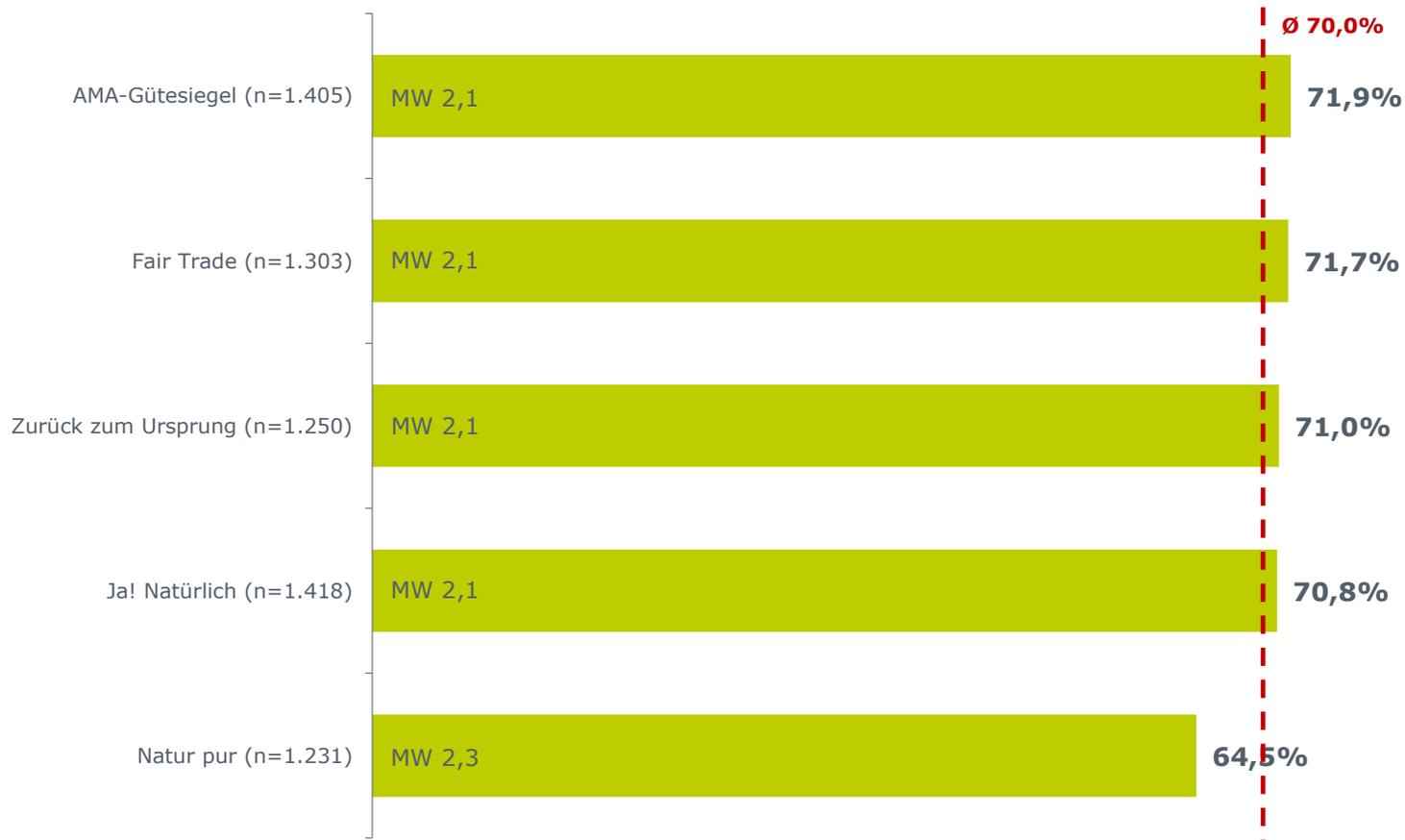
**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender Marken/Qualitätssiegel aus dem Bereich „Bio/Nachhaltigkeit“:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden Marken bzw. Qualitätssiegel aus dem Bereich "Bio/Nachhaltigkeit" als glaubwürdig? [...]



**klar.**

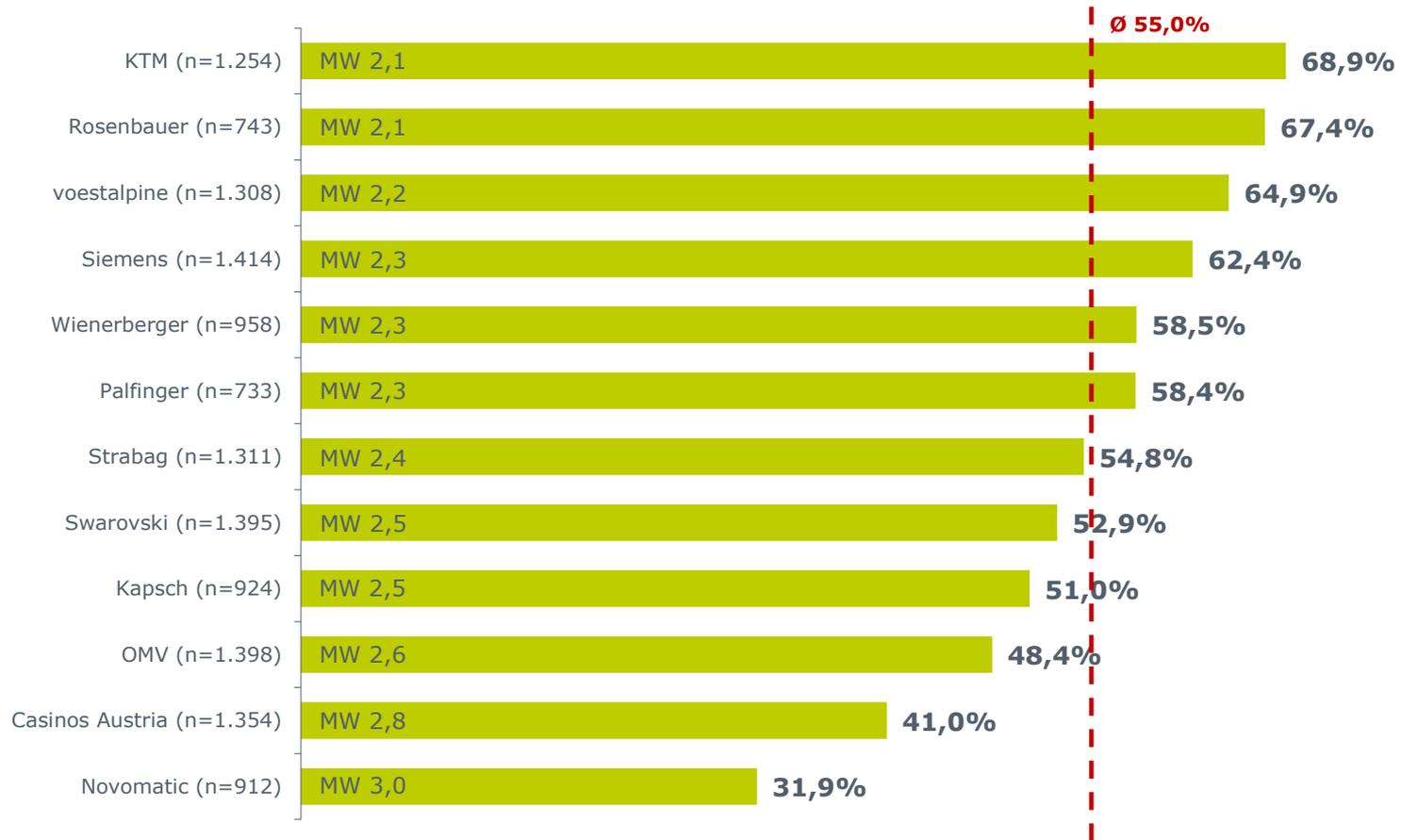
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender Unternehmen aus dem Bereich „Industrie/ Technologie“:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich "Industrie/ Technologie" als glaubwürdig? [...]



**klar.**

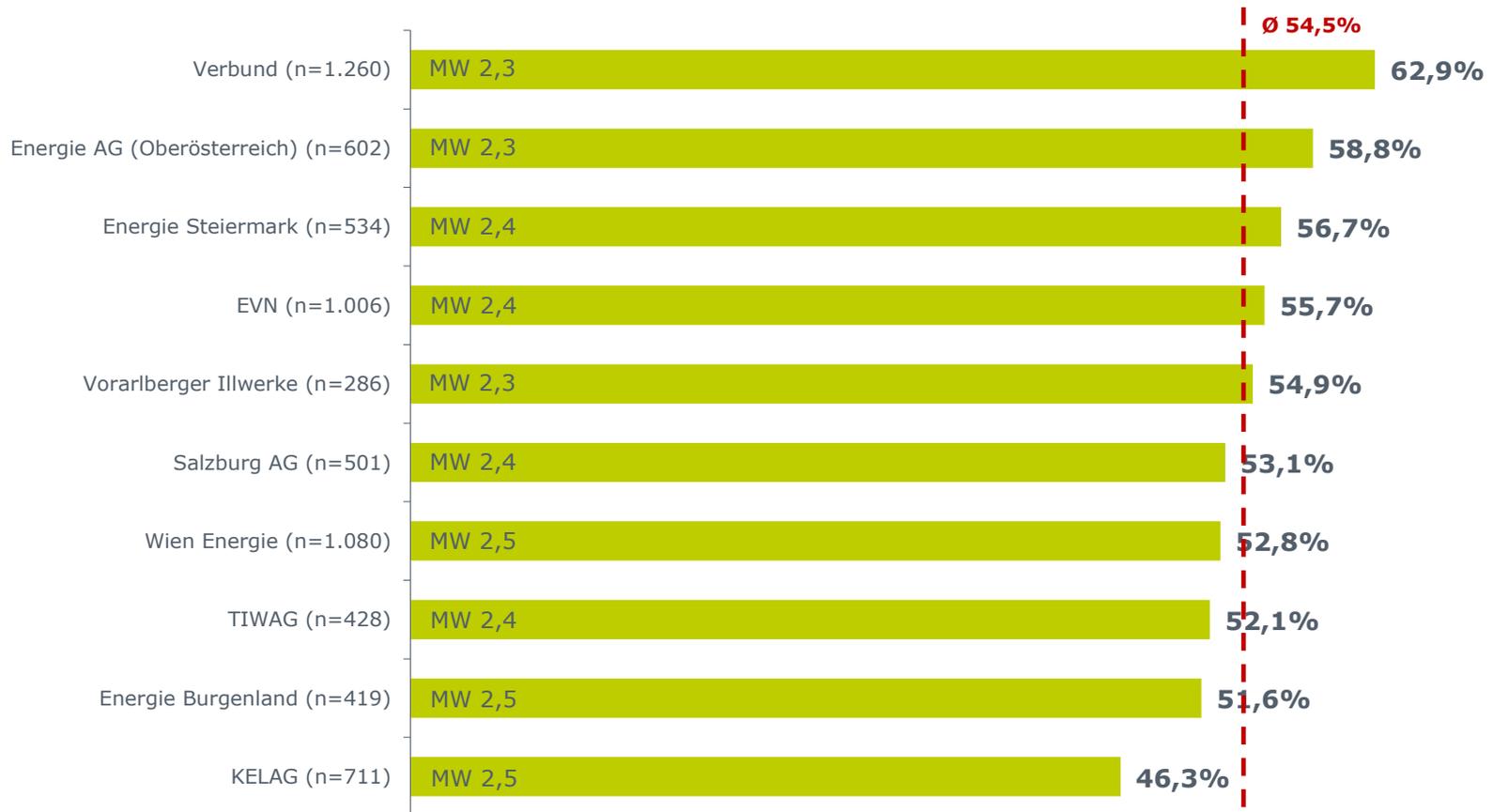
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender Unternehmen aus dem Bereich „Energieversorgung“:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich "Energieversorgung" als glaubwürdig? [...]



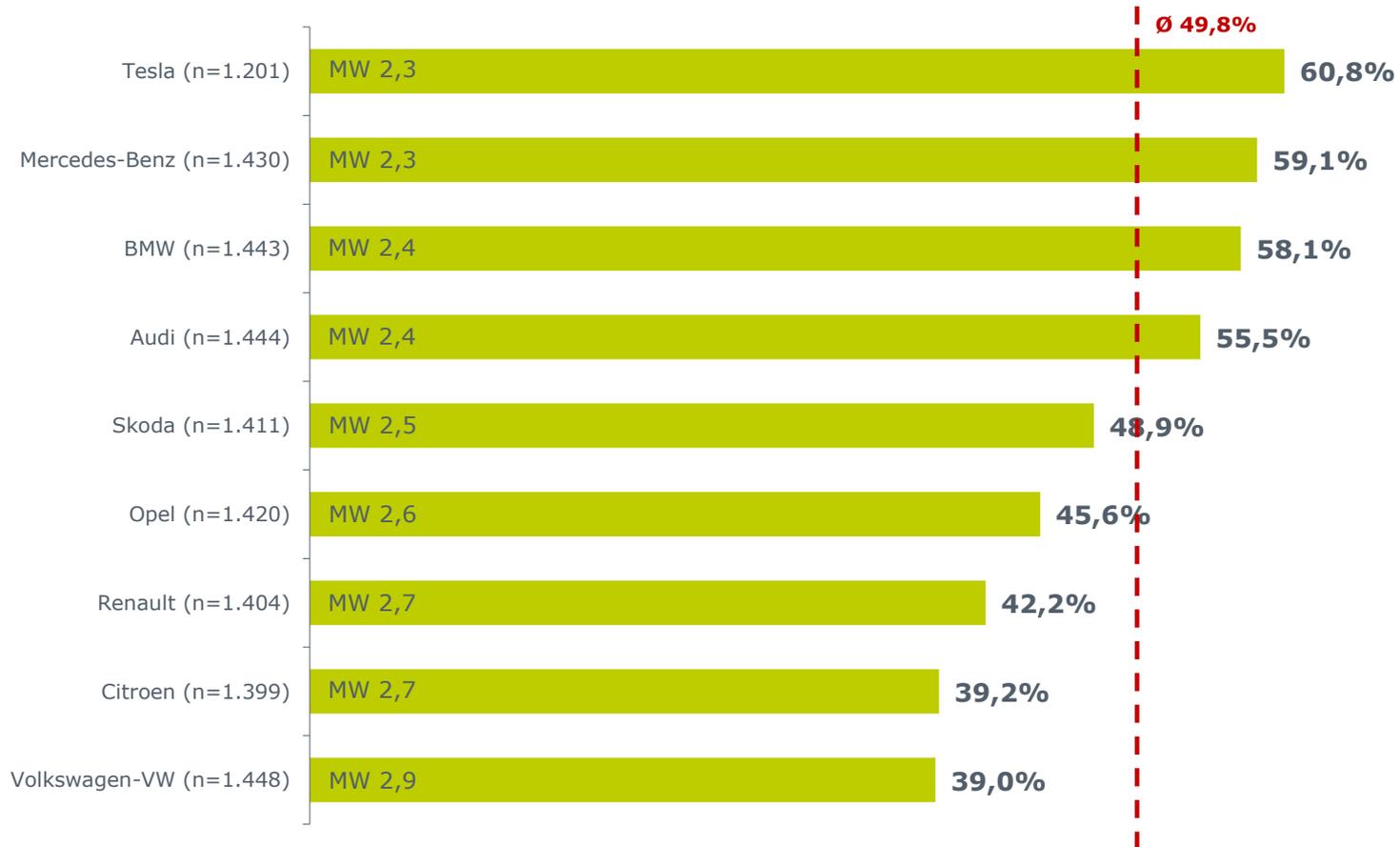
**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender Unternehmen aus dem Bereich „Automobil/Verkehr“:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich "Automobil/Verkehr" als glaubwürdig? [...]



**klar.**

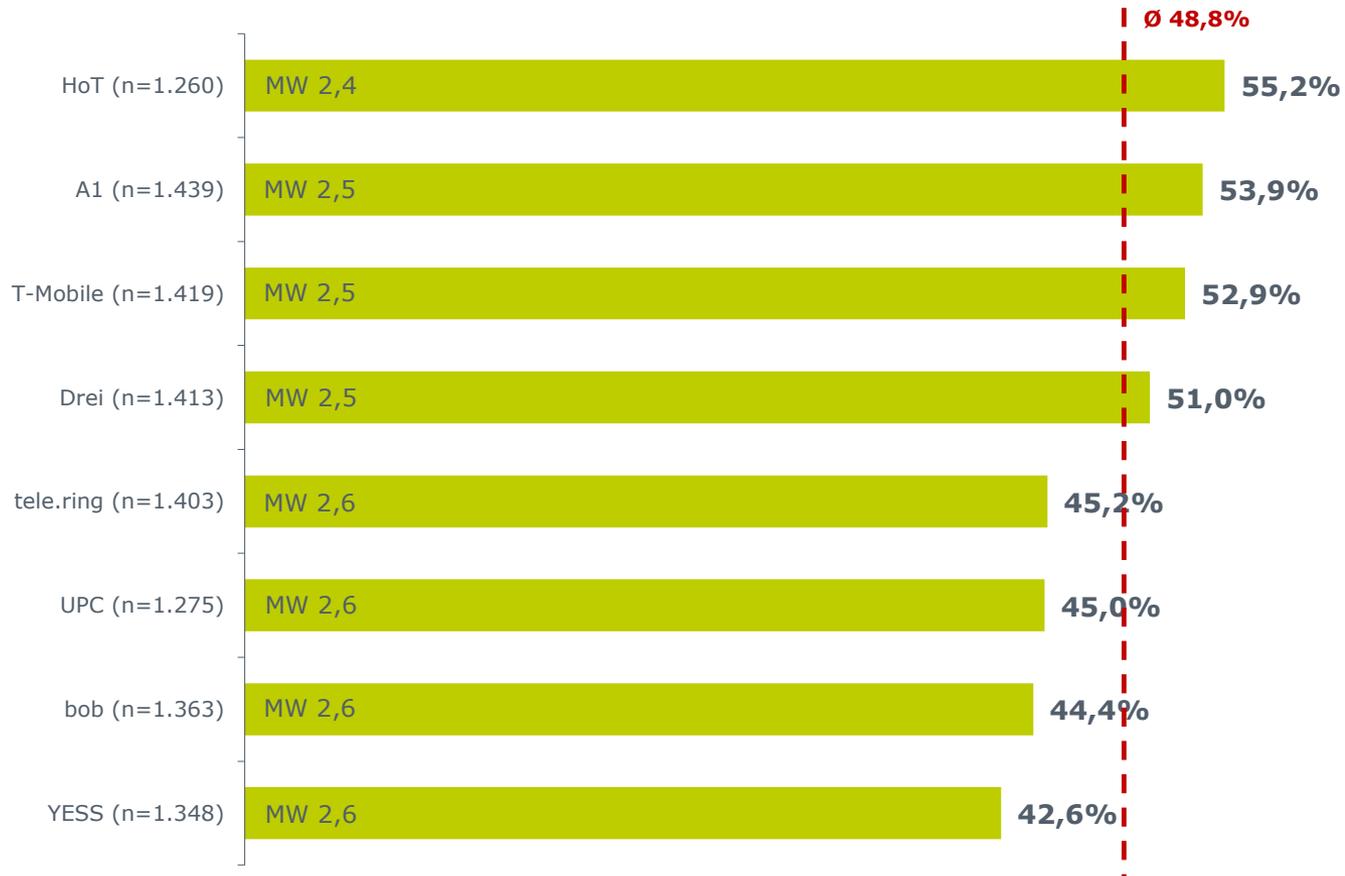
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender Unternehmen / Marken aus dem Bereich „Telekommunikation“:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden Unternehmen bzw. Marken aus dem Bereich "Telekommunikation" als glaubwürdig? [...]



**klar.**

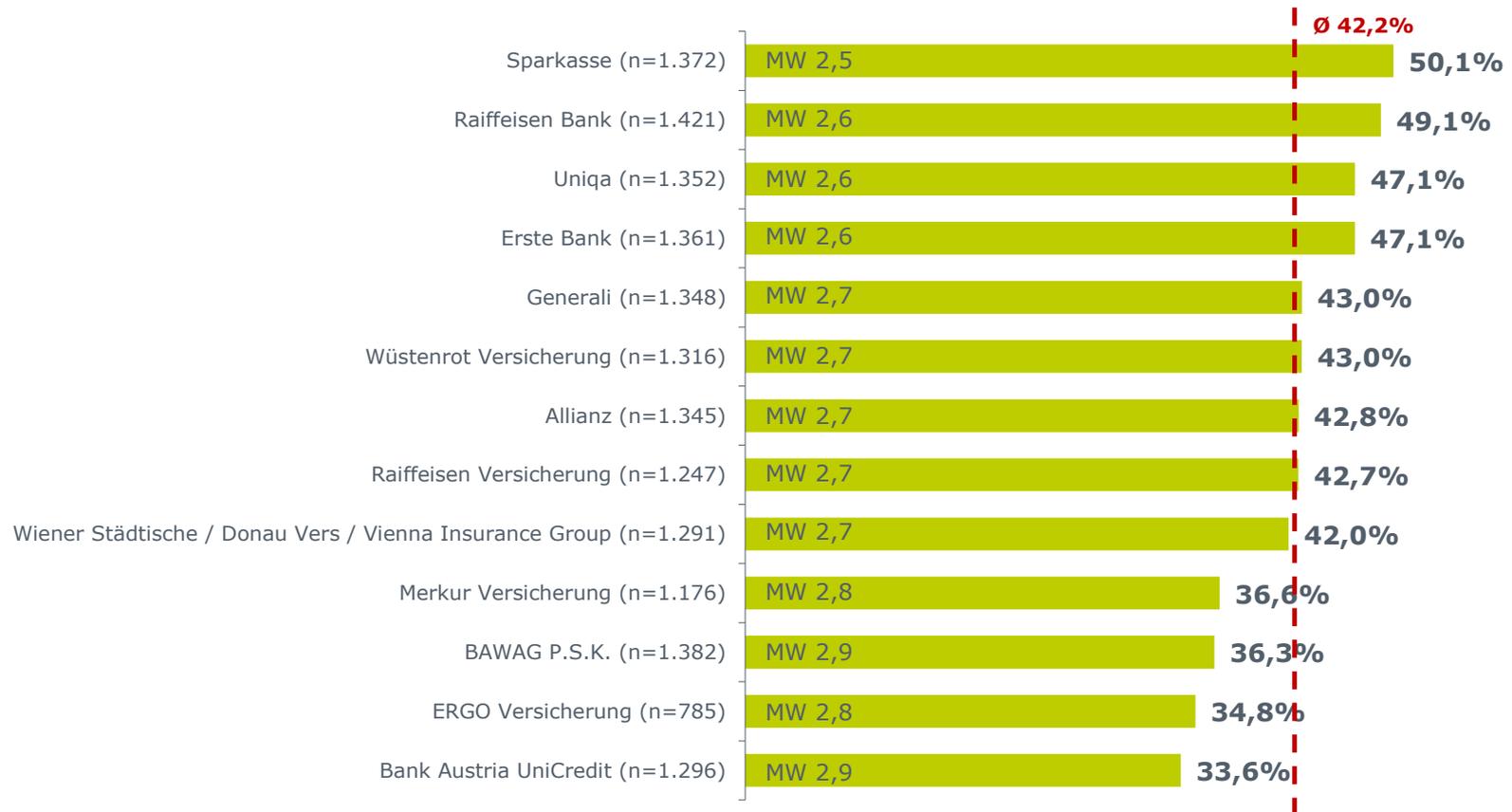
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender Unternehmen aus dem Bereich „Finanzdienstleistungen/Versicherungen“:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Bereich "Finanzdienstleistungen/Versicherungen" als glaubwürdig? [...]



**klar.**

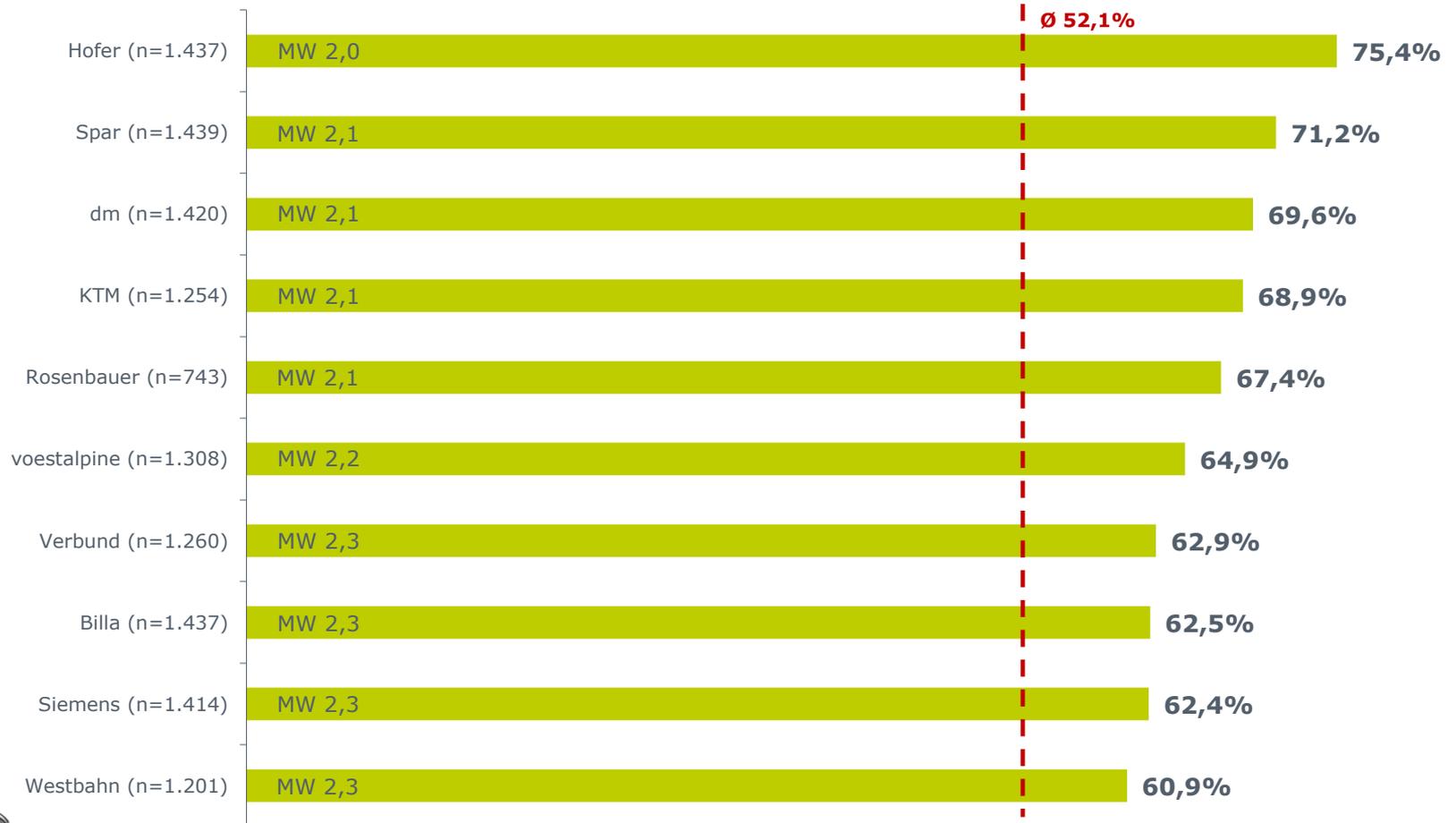
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Unternehmens-Ranking:

[Top 10 von 73]

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie [...] als glaubwürdig?



**klar.**

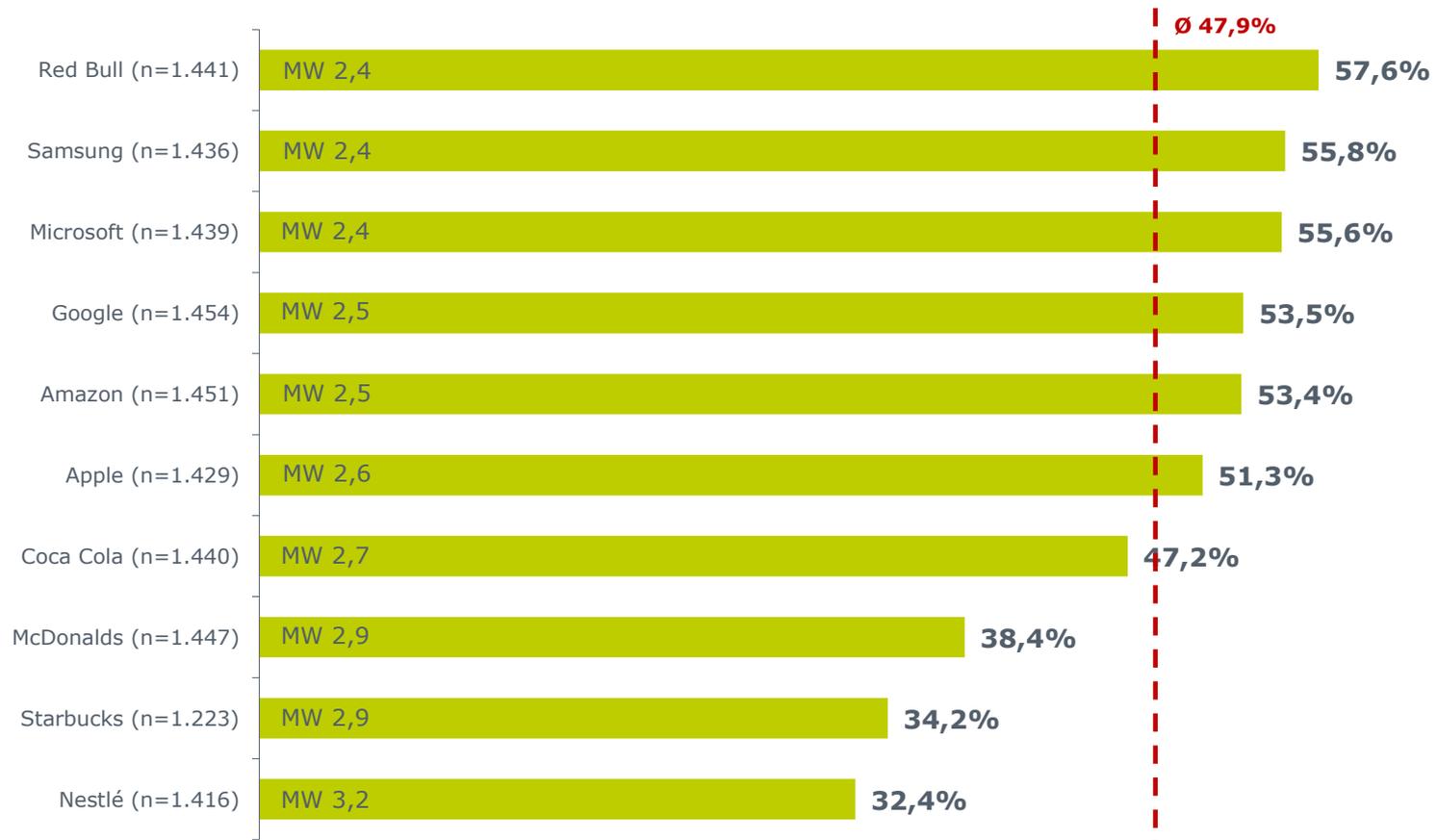
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender internationaler Unternehmen:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



**klar.**

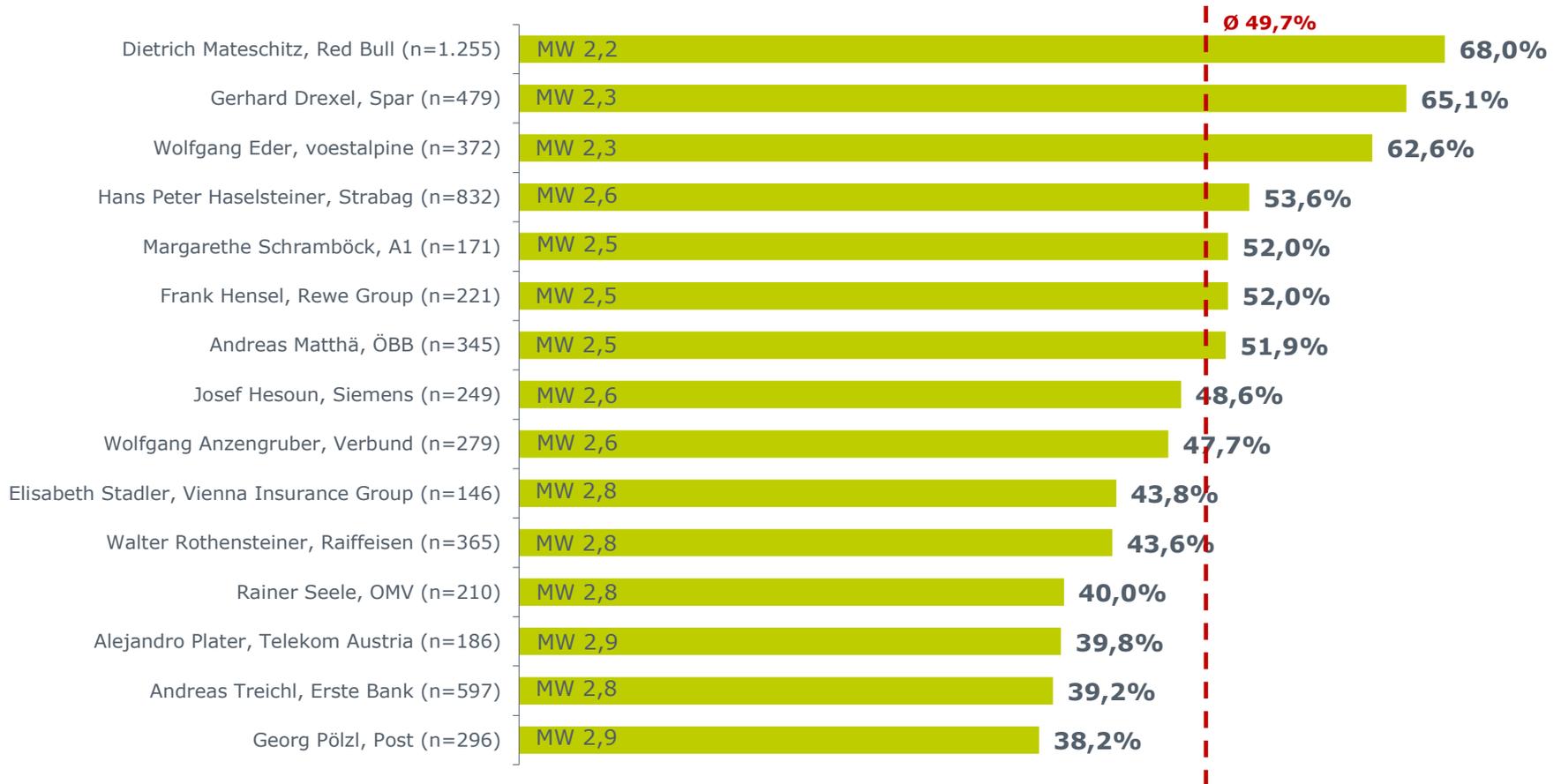
Strategie- und Kommunikationsberatung

Inwieweit empfinden Sie die folgenden internationalen Unternehmen als glaubwürdig? [...]

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Glaubwürdigkeit folgender CEOs:

**Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)**



**Inwieweit empfinden Sie die folgenden GeschäftsführerInnen, GeneraldirektorInnen und Vorstandsvorsitzenden als glaubwürdig? [...]**



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

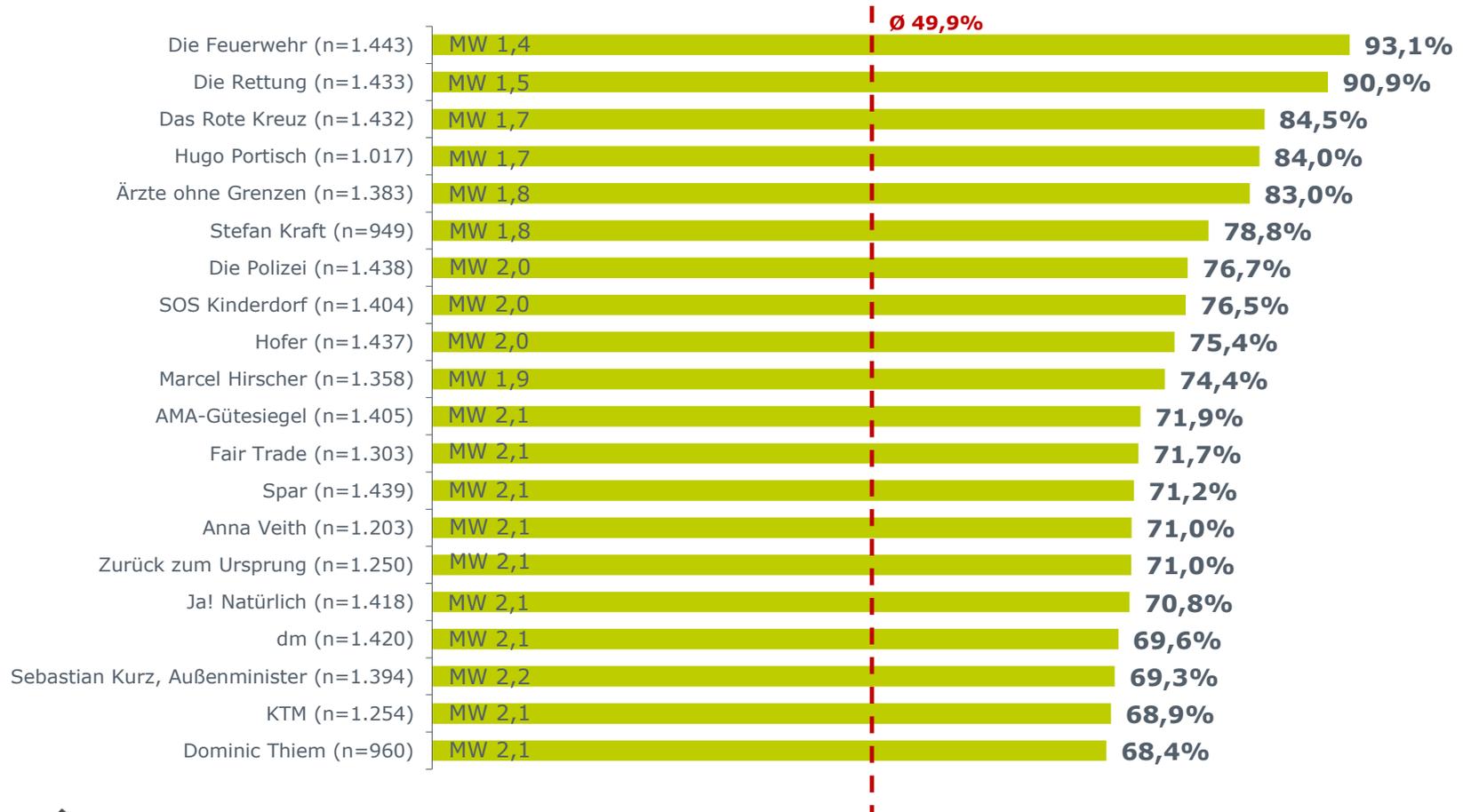
**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Gesamt-Ranking:

[Top 20 von 247]

## Top-2-Box: bewertet mit "sehr glaubwürdig" und "eher glaubwürdig" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit empfinden Sie [...] als glaubwürdig?



**klar.**

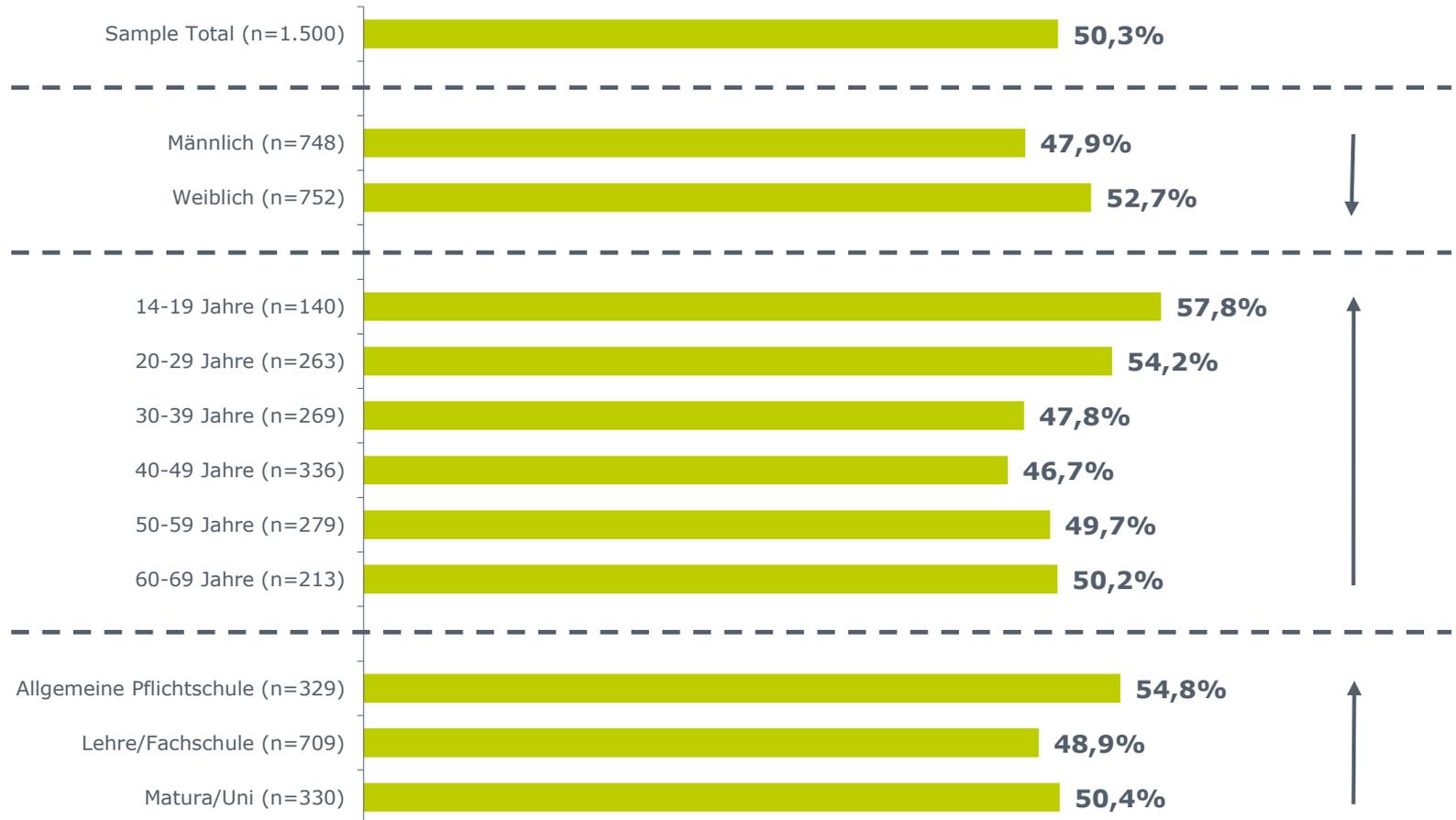
Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Frauen, jüngere Respondenten und Pflichtschul-Absolventen bewerten häufiger mit „sehr bzw. eher glaubwürdig“!

Anteil der "sehr/ eher glaubwürdig"-Bewertungen (in %)



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

# Schlussfolgerungen

---

- Glaubwürdigkeit wird von den Österreicherinnen und Österreichern als ganz zentraler Wert für private und berufliche Entscheidungen gesehen.
- Die Bedeutung von Glaubwürdigkeit wird weiter zunehmen, weil wir in einer komplexen und schnelllebigen Welt leben, in der es immer schwieriger wird, Zusammenhänge zu erkennen und zwischen wahren und falschen Informationen zu unterscheiden.
- Dazu kommen Verunsicherung durch politische und gesellschaftliche Krisen und Umbrüche und die Einschätzung, dass sich viele Produkte und Dienstleistungen immer ähnlicher und austauschbarer werden.
- Glaubwürdigkeit ist die Grundlage für den Erfolg von Unternehmen und Organisationen - und nicht zuletzt die Grundlage und eine Chance für erfolgreiche Kommunikation.



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**  
Digitale Markt- und Meinungsforschung

**Dr. Birgit Brandner**

birgit.brandner@klar.net | www.klar.net

+43 664 922 77 87

Josefstädter Straße 7/18 | 1080 Wien/Vienna

**Mag. Thomas Schwabl**

t.schwabl@marketagent.com | www.marketagent.com

+43 (0) 2252 – 909 009

Mühlgasse 59 | A-2500 Baden



**klar.**

Strategie- und Kommunikationsberatung

**MARKETAGENT.COM**

Digitale Markt- und Meinungsforschung