

# **Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Lebenslanges Lernen 2019“**

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2019

## Inhalt

Einleitung.....	3
Untersuchungsdesign.....	4
Ergebnisse und Rankings.....	5

## Einleitung

Demographischer Wandel und Fachkräftemangel – die Arbeitswelt in Deutschland verändert sich. Die Zahl der zur Verfügung stehenden qualifizierten Arbeitskräfte wird voraussichtlich abnehmen, sodass auch bislang weniger umworbene Gruppen wie (Wieder-)Einsteiger/innen oder ältere Arbeitnehmer in den Fokus der Erwerbswelt rücken – so sie denn entsprechende Qualifikationen vorweisen können. Diese Qualifikationen beruhen selten allein auf einer Erstausbildung, sondern bauen darauf auf - etwa in Form von Weiterbildungen. „Man lernt nie aus“ ist also eine Weisheit, die in der heutigen Berufswelt stärker zutrifft denn je, und die im Allgemeinen heute mit den Schlagworten „Lebenslanges Lernen“ umschrieben wird.

„Lebenslanges Lernen“, das umfasst nach Definition der Europäischen Kommission „alles Lernen während des gesamten Lebens, das der Verbesserung von Wissen, Qualifikationen und Kompetenzen dient und im Rahmen einer persönlichen, bürgergesellschaftlichen, sozialen bzw. beschäftigungsbezogenen Perspektive erfolgt“. Das „Lebenslange Lernen“ findet also nicht nur berufsbezogen statt, sondern kann auch privat erfolgen. Dabei werden folgende Lernumfelder differenziert<sup>1</sup>:

- Informelles Lernen – keine curricularisierte und professionalisierte Lehr-/Lern-Beziehung
- Formales Lernen – entspricht den regulären Bildungsgängen. Dazu zählen z.B. Angebote von Schulen, grundständigen beruflichen Bildungseinrichtungen oder Hochschulen sowie Meister- und Technikerabschlüsse. Die angestrebten Abschlüsse sind hier in den Nationalen Qualifikationsrahmen eingebunden.
- Non-Formale Bildung – Bildungsveranstaltungen, die ebenfalls in organisierten Lehr-/Lern-Settings erfolgen, aber nicht in den Nationalen Qualifikationsrahmen eingebunden sind. Non-Formale Bildung wird häufig auch mit dem Begriff „Weiterbildung“ umschrieben, der weitgehend synonym verwendet werden kann.

In einer breit angelegten Untersuchung hat ServiceValue in Kooperation mit DEUTSCHLAND TEST Kundenerfahrungen mit Angeboten der Non-Formalen Bildung - der Weiterbildungsbranche - systematisch erfasst und sichtbar gemacht: Wie zufrieden sind die Lernwilligen, quasi die Kunden, mit den unterschiedlichen Anbietern auf diesem stark und stetig wachsenden Markt? Wie bewerten Teilnehmer und Absolventen die von ihnen wahrgenommenen Bildungsangebote?

---

<sup>1</sup> (Quelle: Frauke Bilger, Dieter Gnahn, Josef Hartmann, Harm Kuper (Hg.): Theorie und Praxis der Erwachsenenbildung. Weiterbildungsverhalten in Deutschland. Resultate des Adult Education Survey 2012. <http://www.bmbf.de/pubRD/2013-weiterbildungsverhalten-01.pdf>)

## Untersuchungsdesign

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die in Frage stehenden Untersuchungsobjekte (hier: Anbieter auf dem Weiterbildungsmarkt) als Nutzer bzw. Kunde zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, so dass bevölkerungsrepräsentativ angesteuert werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der Anbieter auf dem Weiterbildungsmarkt eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Anbieter auf dem Weiterbildungsmarkt.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Anbietern auf dem Weiterbildungsmarkt zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bei diesem Anbieter überhaupt Kunde bzw. Nutzer war oder ist. Pro Anbieter wurden mind. 100 Kundenstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl auch niedriger sein. Insgesamt liegen hinter dieser Befragung 18.419 Kundenstimmen zu 126 Anbietern aus 11 unterschiedlichen Weiterbildungs-Kategorien:

Business Schools / Wirtschaftshochschulen, E-Learning Anbieter, Fernlehrinstitute und Fernhochschulen, Institute für berufliche Bildung, Lern-Apps (Fahrschule), Lern-Apps (für Schule, fächerübergreifend), Lern-Apps (Gedächtnistraining), Lern-Apps (Mathematik), Lern-Apps (Sprachen), Online-Lernplattformen (für Schüler) und Sprachlehrinstitute.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Produkten/Leistungen des Anbieters [...] ? Bitte beurteilen Sie aus eigener Kundenerfahrung in den letzten 24 (bzw. 36)<sup>2</sup> Monaten.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

„begeistert“ (1)

„sehr zufrieden“ (2)

„zufrieden“ (3)

„eher zufrieden“ (4)

„eher nicht zufrieden“ (5)

„nicht zufrieden“ (6)

„Kein Kunde/Nutzer in den letzten 24 (bzw. 36) Monaten.“

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 6-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Skala je Anbieter auf dem Weiterbildungsmarkt berechnet.

Der Mittelwert (MW) errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$MW = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Anbieter)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

<sup>2</sup> 24 Monate: E-Learning Anbieter, Lern-Apps, Online-Lernplattformen (für Schüler), Sprachlehrinstitute

36 Monate: Business Schools / Wirtschaftshochschulen, Fernlehrinstitute und Fernhochschulen und Institute für berufliche Bildung

Ein Wert von 1 würde bedeuten, dass alle Kunden sich über diesen Anbieter auf dem Weiterbildungsmarkt begeistert äußerten. Ein Wert von 6 hingegen gäbe an, dass die befragten Kunden nicht zufrieden mit dem Anbieter auf dem Weiterbildungsmarkt wären. Anhand der Mittelwerte der Anbieter auf dem Weiterbildungsmarkt wird ein Ranking über alle untersuchten Anbieter innerhalb der Branchen / Kategorien erstellt.

## Ergebnisse und Rankings

Die Anbieter mit der höchsten Kundenzufriedenheit innerhalb einer Kategorie werden mit „BESTER“ gekennzeichnet. Anbieter auf dem Weiterbildungsmarkt, dessen Zufriedenheitswerte über dem Kategorienmittelwert liegen, werden mit „TOP“ ausgewiesen.

### Business Schools / Wirtschaftshochschulen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
FOM - Hochschule für Oekonomie & Management	2,74	BESTER
FHDW - Fachhochschule der Wirtschaft	2,78	TOP
Fachhochschule des Mittelstands (FHM)	2,83	TOP
ESMT Berlin - European School of Management and Technology	2,84	TOP
ESB Business School der Hochschule Reutlingen	2,85	TOP
accadis Hochschule Bad Homburg	2,85	TOP
IUBH Internationale Hochschule	2,86	TOP
Mannheim Business School	2,87	TOP
EUFH Europäische Fachhochschule	2,88	TOP
Quadriga Hochschule Berlin	2,89	TOP
Munich Business School	2,90	TOP
CBS - Cologne Business School	2,91	TOP
Nordakademie Hochschule der Wirtschaft	2,91	TOP
HHL Leipzig Graduate School of Management	2,92	TOP
Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin	2,92	TOP

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Steinbeis Business Akademie	2,94	
HMKW - Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft	2,95	
Frankfurt School of Finance & Management	2,95	
EBC Hochschule	2,97	
Hochschule Weserbergland	3,00	
EBS Universität für Wirtschaft und Recht	3,03	
PHWT - Private Hochschule für Wirtschaft und Technik	3,06	
ESCP Europe	3,08	
WHU Vallendar - Otto Beisheim School of Management	3,16	

## E-Learning Anbieter

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
www.comcave.de	2,84	BESTER
www.haufe-akademie.de	2,86	TOP
www.integrata.de	2,88	TOP
www.knowhow.de	2,93	TOP
www.efiport.de	2,96	TOP
www.inside-online.de	2,96	TOP
www.learnship.de	2,98	TOP
www.weka.de	2,98	TOP
www.im-c.de	3,02	
www.lecturio.de	3,05	
www.kexpa.de	3,05	

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
www.udemy.com	3,10	
www.oncampus.de	3,13	
www.tt-s.com	3,22	

## Fernlehrinstitute und Fernhochschulen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ILS - Institut für Lernsysteme	2,82	BESTER
SGD - Studiengemeinschaft Darmstadt	2,87	TOP
AKAD University	2,91	TOP
Euro-FH - Europäische Fernhochschule Hamburg	2,92	TOP
APOLLON Hochschule der Gesundheitswirtschaft	2,94	TOP
PFH – Private Hochschule Göttingen	2,96	TOP
Fernakademie für Erwachsenenbildung	2,97	TOP
Wilhelm Büchner Hochschule	3,02	
FernUniversität in Hagen	3,05	
HAF - Hamburger Akademie für Fernstudien	3,06	
SRH Fernhochschule Riedlingen	3,08	
HFH - Hamburger Fern-Hochschule	3,13	

## Institute für berufliche Bildung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
IBB Institut für berufliche Bildung	2,78	BESTER
Integrata	2,80	TOP
Management-Institut Dr. A. Kitzmann	2,82	TOP
AKAD Institut für Weiterbildung	2,83	TOP
Charismaschmiede	2,84	TOP
WBS Training	2,86	TOP
Forum für Führungskräfte	2,88	TOP
Management Circle	2,88	TOP
Comcave.College	2,89	TOP
IFM-Institut für Managementlehre	2,90	TOP
Technikerschule Bremen	2,90	TOP
Haufe Akademie	2,91	TOP
Akademie für Sport und Gesundheit	2,92	TOP
Steuer-Fachschule Dr. Endriss	2,93	TOP
CBW College Berufliche Weiterbildung	2,93	TOP
ASI Akademie für Sicherheit	2,94	
FORUM Institut für Management	2,95	
Akademie Schweiger & Schmitt	2,97	
DIE AKADEMIE für Führungskräfte	2,97	
ime - Institut für Management-Entwicklung	2,99	
ibo Beratung und Training	3,00	
FKI - Führungskräfte Institut	3,03	



Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Deutsche Akademie für Management	3,06	
avio	3,10	
Grone	3,21	

## Lern-Apps (Fahrschule)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
FahrAPP	2,82	BESTER
Führerschein 2019 - Fahrschule Theorie	2,84	TOP
Fahrschule.de Führerschein 2019	2,86	TOP
FahrenLernen	2,89	
360° online 2.0	2,92	
Fahrschulcard	2,94	

## Lern-Apps (für Schule, fächerübergreifend)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
simpleclub	2,90	BESTER
Fit fürs Abi	2,93	TOP
LÜK Schul-Apps	2,94	TOP
GoStudent: Hausaufgaben Nachhilfe App für Schule	2,96	TOP
ANTON	2,98	TOP
Cornelsen Clevery	3,00	
Lernerfolg Grundschule	3,04	
Klett Lernen	3,10	

## Lern-Apps (Gedächtnistraining)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Memorado - Gehirntraining	2,79	BESTER
NeuroNation - Gedächtnis- und Gehirntraining	2,84	TOP
Wissenstraining	2,87	TOP
Mathematik - Blitzrechnen, Übungen für das Gehirn	2,87	TOP
hep - Allgemeinbildung GIBZ	2,95	
MindMeister - Mind Mapping	2,97	
SimpleMind - Intuitives Mindmapping	3,09	
BRAINYO	3,15	

## Lern-Apps (Mathematik)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Mathe Arena - Mathematik für Abitur & Matura	2,83	BESTER
MatheWiki - Mathe Hilfe	2,85	TOP
MATH 42	3,05	
GeoGebra	3,09	
TeachMatics	3,13	

## Lern-Apps (Sprachen)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Babbel	2,75	BESTER
Duolingo	2,85	TOP
Jicki - Sprachen lernen	2,87	TOP
Langenscheidt Englisch - Deutsch Wörterbuch Standard	2,96	
Busuu	2,99	
50 Sprachen lernen (50LANGUAGES)	3,11	
Tandem Language Exchange : Sprachen üben online	3,13	

## Online-Lernplattformen (für Schüler)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
www.scoyo.com	2,79	BESTER
www.learnattack.de	2,81	TOP
www.sofatutor.com	2,82	TOP
www.lernerfolg.de	2,91	
www.kapiert.de	2,92	
www.noteeins.de	3,00	
www.lerncoachies.de	3,08	

## Sprachlehrinstitute

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Berlitz	2,88	BESTER
Helen Doron English	2,92	TOP
inlingua	2,92	TOP
KERN TRAINING	2,97	TOP
Lernstudio Barbarossa	2,98	TOP
Mortimer English Club	3,01	TOP
Stevens English Training	3,04	
Goethe-Institut	3,10	
Berlin / Hamburg School of Englisch	3,14	
arenalingua	3,19	