

Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Lebenslanges Lernen 2017“

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2017

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 differenziert¹:

- 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?

¹ (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 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 15.577 Kundenstimmen zu 92 Anbietern aus 8 unterschiedlichen Weiterbildungs-Kategorien:

E-Learning Anbieter, Online-Lernplattformen für Schüler, Lern-Apps, Fernlehrinstitute und Fernhochschulen, Sprachlehrinstitute, Business Schools, Institute für berufliche Bildung, Unternehmensakademien

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 Monaten.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

- „begeistert“ (1)
- „sehr zufrieden“ (2)
- „zufrieden“ (3)
- „eher zufrieden“ (4)
- „eher nicht zufrieden“ (5)
- „nicht zufrieden“ (6)

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:

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

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.

E-Learning Anbieter (URL)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
www.college.comcave-group.de	2,63	BESTER
www.haufe-akademie.de	2,69	TOP
www.knowhow.de	2,80	TOP
www.im-c.de	2,87	TOP
www.cegos.de	2,99	
www.oncampus.de	3,04	
www.tt-s.com	3,14	

Online-Lernplattformen für Schüler (URL)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
www.sofatutor.com	2,87	BESTER
www.lernerfolg.de	2,88	TOP
www.scoyo.com	2,90	TOP
www.noteeins.de	2,99	
www.lerncoachies.de	3,01	

Lern-Apps

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
i-Führerschein Fahrschule	2,68	BESTER
Gehirntraining (NeuroNation)	2,70	TOP
Babbel	2,72	TOP
Fahrschulcard	2,73	TOP
Duolingo	2,74	TOP
FahrenLernen	2,74	TOP
TheSimpleClub-Nachhilfe	2,82	TOP
LÜK	2,83	TOP
Busuu	2,92	
MATH 42	2,96	
GeoGebra	2,99	
50 Sprachen lernen (50LANGUAGES)	3,05	
Führerschein 2017	3,10	

Fernlehrinstitute und Fernhochschulen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ILS - Institut für Lernsysteme	2,72	BESTER
Fernakademie für Erwachsenenbildung	2,83	TOP
FernUniversität in Hagen	2,88	TOP
SGD - Studiengemeinschaft Darmstadt	2,92	TOP
SRH Fernhochschule Riedlingen	2,97	TOP
HFH - Hamburger Fern-Hochschule	2,99	
DUW Berlin - Deutsche Universität für Weiterbildung	3,01	
Wilhelm Büchner Hochschule	3,03	
HAF - Hamburger Akademie für Fernstudien	3,03	
Euro-FH - Europäische Fernhochschule Hamburg	3,12	
AKAD University	3,16	

Sprachlehrinstitute

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Berlitz	2,84	BESTER
inlingua	2,89	TOP
Helen Doron English	2,95	TOP
Goethe-Institut	2,96	TOP
KERN	3,01	
Mortimer English Club	3,02	
arenalingua	3,13	

Business Schools

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Mannheim Business School	2,71	BESTER
Quadriga Hochschule Berlin	2,73	TOP
ESMT Berlin - European School of Management and Technology	2,76	TOP
Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin	2,78	TOP
FOM - Hochschule für Oekonomie & Management (Essen)	2,78	TOP
HHL Leipzig Graduate School of Management	2,92	TOP
GGG - German Graduate School of Management and Law (Heilbronn)	2,94	TOP
ESB Business School der Hochschule Reutlingen	2,95	TOP
Universität Siegen Business School	2,98	
CBS - Cologne Business School	2,99	
Frankfurt School of Finance & Management	3,00	
accadis Hochschule Bad Homburg	3,02	
Nordakademie Hochschule der Wirtschaft (Elmshorn/Hamburg)	3,02	
ESCP Europe (Berlin)	3,06	
Steinbeis Business Akademie	3,08	
GISMA Business School (Hannover)	3,08	
EBS Universität für Wirtschaft und Recht (Oestrich-Winkel)	3,11	
WHU Vallendar - Otto Beisheim School of Management	3,16	

Institute für berufliche Bildung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
DIE AKADEMIE für Führungskräfte	2,85	BESTER
Management Circle	2,89	TOP
IBB Institut für berufliche Bildung	2,90	TOP
Haufe Akademie	2,92	TOP
WBS Training AG	2,95	TOP
Integrata	2,97	TOP
AFFM Akademie für Finanzmanagement	2,98	TOP
AKAD Institut für Weiterbildung	2,99	TOP
Management-Institut Dr. A. Kitzmann	3,00	TOP
ime - Institut für Management-Entwicklung	3,01	TOP
FKI - Führungskräfte Institut	3,03	
avio	3,03	
ibo Beratung und Training	3,10	
ZWB Forum für Führungskräfte	3,14	
Akademie Schweiger & Schmitt	3,20	
Grone	3,22	

Unternehmensakademien

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Aldi-Gruppe	2,64	BESTER
BASF-Gruppe	2,77	TOP
Bayer	2,79	TOP
Audi	2,79	TOP
Deutsche Lufthansa	2,80	TOP
Sparkasse	2,81	TOP
Bertelsmann	2,83	TOP
Siemens	2,85	TOP
Deutsche Telekom	2,86	TOP
SAP Deutschland	2,87	
Dräger	2,90	
Linde	2,91	
Volkswagen	2,92	
MLP	2,96	
Deutsche Bahn	3,24	