

# **Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Lebenslanges Lernen 2020“**

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2020

## 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 21.080 Kundenstimmen zu 146 Anbietern aus 11 unterschiedlichen Weiterbildungs-Kategorien:

Business Schools / Wirtschaftshochschulen, E-Learning Anbieter, Fernlehrinstitute und Fernhochschulen, Institute für berufliche Bildung, Lern-Apps (Allgemein), Lern-Apps (Fahrschule), Lern-Apps (für Schule, fächerübergreifend), 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	2,71	BESTER
ESMT Berlin - European School of Management and Technology	2,73	TOP
ESB Business School der Hochschule Reutlingen	2,76	TOP
accadis Hochschule Bad Homburg	2,79	TOP
CBS - Cologne Business School	2,80	TOP
HMKW - Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft	2,81	TOP
HHL Leipzig Graduate School of Management	2,83	TOP
Quadriga Hochschule Berlin	2,85	TOP
Fachhochschule des Mittelstands (FHM)	2,86	TOP
FHDW - Fachhochschule der Wirtschaft	2,87	TOP
IUBH Internationale Hochschule	2,88	TOP
Nordakademie Hochschule der Wirtschaft	2,89	TOP
Mannheim Business School	2,89	TOP
EUFH Europäische Fachhochschule	2,92	
Frankfurt School of Finance & Management	2,92	

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Hochschule Weserbergland	2,93	
Munich Business School	2,96	
GoBS Hochschule für Wirtschaft und Verwaltung	2,99	
Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin	3,00	
ESCP Europe	3,05	
EBS Universität für Wirtschaft und Recht	3,06	
EBC Hochschule	3,09	
WHU Vallendar - Otto Beisheim School of Management	3,12	
PHWT - Private Hochschule für Wirtschaft und Technik	3,17	

## E-Learning Anbieter

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
www.comcave.de	2,79	BESTER
www.haufe-akademie.de	2,81	TOP
www.integrata-cegos.de	2,83	TOP
www.karrieretutor.de	2,87	TOP
www.learnship.de	2,89	TOP
www.grone-onlineakademie.de	2,90	TOP
www.sprachenlernen24.de	2,90	TOP
www.lecturio.de	2,91	TOP
www.weka.de	2,92	TOP
www.kexpa.de	2,93	TOP
www.open.hpi.de	2,94	TOP

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
www.inside-online.de	2,99	
www.knowhow.de	3,00	
www.efiport.de	3,02	
www.oncampus.de	3,06	
www.im-c.de	3,10	
www.mit.de	3,11	
www.udemy.com	3,16	
www.tt-s.com	3,20	

## Fernlehrinstitute und Fernhochschulen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ILS - Institut für Lernsysteme	2,77	BESTER
sgd - Studiengemeinschaft Darmstadt	2,80	TOP
PFH – Private Hochschule Göttingen	2,84	TOP
Wilhelm Büchner Hochschule	2,87	TOP
Fernakademie für Erwachsenenbildung	2,88	TOP
APOLLON Hochschule der Gesundheitswirtschaft	2,88	TOP
AKAD University	2,88	TOP
SRH Fernhochschule - The Mobile University	2,90	TOP
HAF - Hamburger Akademie für Fernstudien	2,95	
FernUniversität in Hagen	3,02	
Euro-FH - Europäische Fernhochschule Hamburg	3,04	
HFH - Hamburger Fern-Hochschule	3,09	

## Institute für berufliche Bildung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
IBB Institut für berufliche Bildung	2,73	BESTER
AKAD Institut für Weiterbildung	2,77	TOP
Akademie für Sport und Gesundheit	2,78	TOP
Management Circle	2,79	TOP
WBS Training	2,80	TOP
Comcave.College	2,82	TOP
Management-Institut Dr. A. Kitzmann	2,84	TOP
IFM-Institut für Managementlehre	2,85	TOP
Technikerschule Bremen	2,87	TOP
Haufe Akademie	2,88	TOP
FORUM Institut für Management	2,89	TOP
ime - Institut für Management-Entwicklung	2,90	TOP
Steuer-Fachschule Dr. Endriss	2,91	TOP
Charismaschmiede	2,91	TOP
Integrata Cegos	2,92	TOP
WEKA Forum für Sicherheit	2,97	
CBW College Berufliche Weiterbildung	2,98	
Forum für Führungskräfte	2,99	
FFD Forum für Datenschutz	3,00	
GFU – Institut für berufliche Bildung	3,01	
Deutsche Akademie für Management	3,02	
DIE AKADEMIE für Führungskräfte	3,03	



Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Grone	3,03	
Akademie Schweiger & Schmitt	3,07	
FKI - Führungskräfte Institut	3,12	
avio	3,14	
ibo Beratung und Training	3,15	

### Lern-Apps (Allgemein)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Wissenstraining	2,82	BESTER
Mathematik - Blitzrechnen	2,84	TOP
Memorado - Gehirntaining	2,85	TOP
NeuroNation	2,87	TOP
MindCloud	2,91	TOP
hep - Allgemeinbildung GIBZ	2,91	TOP
MindMeister - Mind Mapping	3,00	
SimpleMind - Intuitives Mindmapping	3,14	
BRAINYOO	3,18	

## Lern-Apps (Fahrschule)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
FahrAPP	2,77	BESTER
FahrenLernen	2,81	TOP
iTheorie Führerschein	2,84	TOP
Fahrschule.de Führerschein 2020	2,87	TOP
Führerschein 2020 - Fahrschule Theorie	2,90	
360° online 2.0	2,96	
Fahrschulcard	3,06	

## Lern-Apps (für Schule, fächerübergreifend)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ANTON	2,83	BESTER
LÜK	2,88	TOP
GrundschulTrainer - Cornelsen	2,90	TOP
Fit fürs Abi	2,91	TOP
simpleclub	2,93	TOP
Lernerfolg Grundschule	2,95	
GoStudent: Hausaufgaben Nachhilfe App für Schule	2,98	
Klett Lernen	3,14	

## Lern-Apps (Mathematik)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Mathematik Übungen	2,74	BESTER
Mathe Arena - Mathematik für Abitur & Matura	2,77	TOP
MatheWiki - Mathe Hilfe	2,82	TOP
GeoGebra	2,99	
ubiMaster Mathe	3,00	
CASIO ClassPad	3,04	
TeachMatics	3,10	
MATH 42	3,12	

## Lern-Apps (Sprachen)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Rosetta Stone	2,71	BESTER
Mondly	2,74	TOP
Babbel	2,78	TOP
MosaLingua	2,80	TOP
Duolingo	2,83	TOP
Nemo	2,86	TOP
EasyLang Pro	2,95	
Jicki - Sprachen lernen	2,98	
Langenscheidt Englisch - Deutsch Wörterbuch Standard	3,08	
Busuu	3,11	
50 Sprachen lernen (50LANGUAGES)	3,18	
Tandem Language Exchange : Sprachen üben online	3,22	

## Online-Lernplattformen (für Schüler)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
www.scoyo.com	2,71	BESTER
www.learnattack.de	2,76	TOP
www.sofatutor.com	2,78	TOP
www.schulminator.com	2,79	TOP
www.kapiert.de	2,88	TOP
www.schlaukopf.de	2,89	TOP
www.catlux.de	2,94	
de.serlo.org	3,01	
www.noteeins.de	3,11	
mauswiesel.bildung.hessen.de	3,19	

## Sprachlehrinstitute

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
inlingua	2,83	BESTER
Berlitz	2,85	TOP
Helen Doron English	2,88	TOP
KERN TRAINING	2,91	TOP
Goethe-Institut	2,92	TOP
Lernstudio Barbarossa	2,93	TOP
Stevens English Training	2,97	
Mortimer English Club	2,98	
arenalingua	3,14	
Berlin / Hamburg School of Englisch	3,19	