

# **Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Lebenslanges Lernen 2021“**

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2021

## 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 23.885 Kundenstimmen zu 175 Anbietern aus 14 unterschiedlichen Weiterbildungs-Kategorien:

Business Schools / Wirtschaftshochschulen, E-Learning Anbieter, Fernlehrinstitute und Fernhochschulen, Homepage-Baukästen, Institute für berufliche Bildung, Lern-Apps (Allgemein), Lern-Apps (Fahrschule), Lern-Apps (für Schule, fächerübergreifend), Lern-Apps (Mathematik), Lern-Apps (Sprachen), Media Schools / Medienhochschulen, Online-Lernplattformen (für Schüler), Online-Sprachkurse, 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:

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

---

<sup>2</sup> 36 Monate: Business Schools / Wirtschaftshochschulen, Fernlehrinstitute und Fernhochschulen und Institute für berufliche Bildung  
24 Monate: weitere Kategorien

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                | 2,70       | BESTER       |
| ESB Business School der Hochschule Reutlingen              | 2,74       | TOP          |
| Fachhochschule des Mittelstands (FHM)                      | 2,78       | TOP          |
| accadis Hochschule Bad Homburg                             | 2,79       | TOP          |
| HHL Leipzig Graduate School of Management                  | 2,80       | TOP          |
| CBS - Cologne Business School                              | 2,81       | TOP          |
| ESMT Berlin - European School of Management and Technology | 2,82       | TOP          |
| IUBH Internationale Hochschule                             | 2,83       | TOP          |
| Quadriga Hochschule Berlin                                 | 2,84       | TOP          |
| HMKW - Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft | 2,85       | TOP          |
| EMBA Europäische Medien- und Business-Akademie             | 2,93       | TOP          |
| Frankfurt School of Finance & Management                   | 2,95       |              |
| FHDW - Fachhochschule der Wirtschaft                       | 2,96       |              |
| ESCP Business School                                       | 2,97       |              |
| Mannheim Business School                                   | 2,98       |              |

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Nordakademie Hochschule der Wirtschaft               | 2,99       |              |
| Munich Business School                               | 2,99       |              |
| EBS Universität für Wirtschaft und Recht             | 3,01       |              |
| Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin           | 3,03       |              |
| EUFH Europäische Fachhochschule                      | 3,08       |              |
| WHU - Otto Beisheim School of Management             | 3,09       |              |
| Hochschule Weserbergland                             | 3,10       |              |
| GoBS Hochschule für Wirtschaft und Verwaltung        | 3,11       |              |
| PHWT - Private Hochschule für Wirtschaft und Technik | 3,14       |              |
| EBC Hochschule                                       | 3,21       |              |

## E-Learning Anbieter

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| <a href="http://www.comcave.de">www.comcave.de</a>                               | 2,75       | BESTER       |
| <a href="http://www.haufe-akademie.de">www.haufe-akademie.de</a>                 | 2,78       | TOP          |
| <a href="http://www.karrieretutor.de">www.karrieretutor.de</a>                   | 2,83       | TOP          |
| <a href="http://www.weka.de">www.weka.de</a>                                     | 2,85       | TOP          |
| <a href="http://www.knowhow.de">www.knowhow.de</a>                               | 2,85       | TOP          |
| <a href="http://www.tuev-sued.de/akademie-de/">www.tuev-sued.de/akademie-de/</a> | 2,88       | TOP          |
| <a href="http://www.lecturio.de">www.lecturio.de</a>                             | 2,90       | TOP          |
| <a href="http://www.learnship.de">www.learnship.de</a>                           | 2,91       | TOP          |
| <a href="http://www.open.hpi.de">www.open.hpi.de</a>                             | 2,92       | TOP          |
| <a href="http://www.efiport.de">www.efiport.de</a>                               | 2,93       | TOP          |

| Anbieter                    | Mittelwert | Auszeichnung |
|-----------------------------|------------|--------------|
| www.inside-online.de        | 2,93       | TOP          |
| www.integrata-cegos.de      | 2,98       |              |
| www.mit.de                  | 2,98       |              |
| www.oncampus.de             | 3,02       |              |
| www.grone-onlineakademie.de | 3,06       |              |
| www.im-c.de                 | 3,08       |              |
| www.tt-s.com                | 3,10       |              |
| www.udemy.com               | 3,18       |              |

## Fernlehrinstitute und Fernhochschulen

| Anbieter                                     | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| ILS - Institut für Lernsysteme               | 2,72       | BESTER       |
| sgd - Studiengemeinschaft Darmstadt          | 2,77       | TOP          |
| AKAD University                              | 2,79       | TOP          |
| Fernakademie für Erwachsenenbildung          | 2,79       | TOP          |
| Wilhelm Büchner Hochschule                   | 2,79       | TOP          |
| PFH – Private Hochschule Göttingen           | 2,79       | TOP          |
| APOLLON Hochschule der Gesundheitswirtschaft | 2,80       | TOP          |
| DIPLOMA Hochschule                           | 2,83       | TOP          |
| SRH Fernhochschule - The Mobile University   | 2,84       | TOP          |
| HAF - Hamburger Akademie für Fernstudien     | 2,85       | TOP          |
| Hochschule für angewandtes Management        | 2,88       |              |
| IST-Hochschule für Management                | 2,88       |              |

| Anbieter                                     | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| FernUniversität in Hagen                     | 2,89       |              |
| Euro-FH - Europäische Fernhochschule Hamburg | 3,01       |              |
| HFH - Hamburger Fern-Hochschule              | 3,24       |              |

## Homepage-Baukästen

| Anbieter    | Mittelwert | Auszeichnung |
|-------------|------------|--------------|
| IONOS (I&I) | 2,69       | BESTER       |
| Strato      | 2,71       | TOP          |
| Wix         | 2,75       | TOP          |
| Squarespace | 2,76       | TOP          |
| Wordpress   | 2,81       | TOP          |
| Jimdo       | 2,82       | TOP          |
| Zyro        | 2,88       |              |
| Webador     | 2,97       |              |
| Checkdomain | 3,09       |              |



## Institute für berufliche Bildung

| Anbieter                                  | Mittelwert | Auszeichnung |
|---|------------|--------------|
| IBB Institut für berufliche Bildung       | 2,69       | BESTER       |
| Akademie für Sport und Gesundheit         | 2,72       | TOP          |
| AKAD Institut für Weiterbildung           | 2,75       | TOP          |
| Comcave College Weiterbildung             | 2,78       | TOP          |
| Management-Institut Dr. A. Kitzmann       | 2,81       | TOP          |
| Haufe Akademie                            | 2,84       | TOP          |
| Management Circle                         | 2,84       | TOP          |
| WBS Training                              | 2,85       | TOP          |
| Steuer-Fachschule Dr. Endriss             | 2,87       | TOP          |
| WEKA Forum für Sicherheit                 | 2,87       | TOP          |
| FFD Forum für Datenschutz                 | 2,89       | TOP          |
| Charismaschmiede                          | 2,89       | TOP          |
| IFM-Institut für Managementlehre          | 2,89       | TOP          |
| Technikerschule Bremen                    | 2,90       | TOP          |
| Grone                                     | 2,91       | TOP          |
| Integrata Cegos                           | 2,92       | TOP          |
| GFN Weiterbildung                         | 2,94       |              |
| Akademie Schweiger & Schmitt              | 2,99       |              |
| Avio                                      | 3,00       |              |
| FORUM Institut für Management             | 3,00       |              |
| ime - Institut für Management-Entwicklung | 3,01       |              |
| GFU                                       | 3,01       |              |

| <b>Anbieter</b>                      | <b>Mittelwert</b> | <b>Auszeichnung</b> |
|--------------------------------------|-------------------|---------------------|
| TA Bildungszentrum                   | 3,03              |                     |
| Forum für Führungskräfte             | 3,05              |                     |
| Deutsche Akademie für Management     | 3,08              |                     |
| DIE AKADEMIE für Führungskräfte      | 3,13              |                     |
| CBW College Berufliche Weiterbildung | 3,14              |                     |
| FKI - Führungskräfte Institut        | 3,23              |                     |
| ibo Beratung und Training            | 3,24              |                     |

### **Lern-Apps (Allgemein)**

| <b>Anbieter</b>             | <b>Mittelwert</b> | <b>Auszeichnung</b> |
|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| Wissenstraining             | 2,77              | BESTER              |
| Mathematik - Blitzrechnen   | 2,79              | TOP                 |
| Memorado - Gehirntraining   | 2,86              | TOP                 |
| NeuroNation                 | 2,90              | TOP                 |
| MindCloud                   | 2,98              |                     |
| hep - Allgemeinbildung GIBZ | 3,05              |                     |
| SimpleMind                  | 3,08              |                     |
| MindMeister - Mind Mapping  | 3,10              |                     |
| BRAINYOO                    | 3,13              |                     |

## Lern-Apps (Fahrschule)

| Anbieter                               | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| FahrAPP                                | 2,72       | BESTER       |
| FahrenLernen                           | 2,74       | TOP          |
| iTheorie Führerschein                  | 2,77       | TOP          |
| Fahrschule.de Führerschein 2021        | 2,80       | TOP          |
| Führerschein 2020 - Fahrschule Theorie | 2,82       | TOP          |
| iFührerschein                          | 2,87       |              |
| ZumFahren.de                           | 2,96       |              |
| CLICK AND LEARN 360°                   | 2,99       |              |
| Fahrschulcard                          | 3,10       |              |

## Lern-Apps (für Schule, fächerübergreifend)

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| LÜK  | 2,81       | BESTER       |
| Fit fürs Abi                                     | 2,82       | TOP          |
| ANTON  | 2,91       | TOP          |
| simpleclub                                       | 2,92       | TOP          |
| Lernerfolg Grundschule                           | 2,96       |              |
| GrundschulTrainer - Cornelsen                    | 2,98       |              |
| GoStudent: Hausaufgaben Nachhilfe App für Schule | 3,00       |              |
| Klett Lernen                                     | 3,02       |              |

## Lern-Apps (Mathematik)

| Anbieter                                     | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Mathematik Übungen                           | 2,65       | BESTER       |
| Mathe Arena - Mathematik für Abitur & Matura | 2,70       | TOP          |
| Visual Math 4D                               | 2,74       | TOP          |
| MatheWiki - Mathe Hilfe                      | 2,75       | TOP          |
| ubiMaster Mathe                              | 2,99       |              |
| TeachMatics                                  | 3,10       |              |
| GeoGebra                                     | 3,11       |              |
| Chegg Math Solver                            | 3,20       |              |

## Lern-Apps (Sprachen)

| Anbieter  | Mittelwert | Auszeichnung |
|---|------------|--------------|
| Duolingo  | 2,73       | BESTER       |
| Babbel  | 2,75       | TOP          |
| Nemo Apps                                       | 2,82       | TOP          |
| Lingvist Sprachen                               | 2,91       | TOP          |
| MosaLingua                                      | 2,95       | TOP          |
| 50 Sprachen lernen (50LANGUAGES)                | 3,02       |              |
| Jicki - Sprachen lernen                         | 3,11       |              |
| Tandem Language Exchange : Sprachen üben online | 3,36       |              |

## Media Schools / Medienhochschulen

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Hochschule der Medien Stuttgart                        | 2,67       | BESTER       |
| Mediadesign Hochschule MD.H                            | 2,68       | TOP          |
| Hochschule Macromedia - University of Applied Sciences | 2,71       | TOP          |
| Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft    | 2,96       |              |
| WAM Die Medienakademie                                 | 3,03       |              |

## Online-Lernplattformen (für Schüler)

| Anbieter                     | Mittelwert | Auszeichnung |
|------------------------------|------------|--------------|
| scoyo.com                    | 2,66       | BESTER       |
| schulminator.com             | 2,78       | TOP          |
| learnattack.de               | 2,80       | TOP          |
| sofatutor.com                | 2,83       | TOP          |
| schlaukopf.de                | 2,87       | TOP          |
| novakid.de                   | 2,89       | TOP          |
| catlux.de                    | 2,91       | TOP          |
| studysmarter.de              | 2,93       | TOP          |
| unterricht.de                | 2,95       |              |
| kapiert.de                   | 3,00       |              |
| de.serlo.org                 | 3,04       |              |
| Lernwelt ALFONS              | 3,04       |              |
| noteeins.de                  | 3,14       |              |
| mauswiesel.bildung.hessen.de | 3,33       |              |

## Online-Sprachkurse

| Anbieter         | Mittelwert | Auszeichnung |
|------------------|------------|--------------|
| Rosetta Stone    | 2,70       | BESTER       |
| Sprachenlernen24 | 2,76       | TOP          |
| Mondly           | 2,77       | TOP          |
| Lingoda          | 2,79       | TOP          |
| Sprachcaffe      | 2,83       | TOP          |
| Busuu            | 2,94       |              |
| Verbling         | 2,98       |              |
| Preply           | 3,13       |              |

## Sprachlehrinstitute

| Anbieter                           | Mittelwert | Auszeichnung |
|------------------------------------|------------|--------------|
| inlingua                           | 2,79       | BESTER       |
| Lernstudio Barbarossa              | 2,86       | TOP          |
| Goethe-Institut                    | 2,88       | TOP          |
| Berlitz                            | 2,89       | TOP          |
| Stevens English Training           | 2,95       | TOP          |
| Helen Doron English                | 3,01       |              |
| KERN TRAINING                      | 3,03       |              |
| arenalingua                        | 3,05       |              |
| Berlin / Hamburg School of English | 3,07       |              |
| Mortimer English Club              | 3,09       |              |