

Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Lebenslanges Lernen 2023“

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2023

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 Formalen und 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 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 32.805 Kundenstimmen zu 256 Anbietern aus 17 unterschiedlichen Bildungs-Kategorien:

Business Schools / Wirtschaftshochschulen, E-Learning Anbieter, Fernhochschulen, Fernlehrinstitute, Institute für berufliche Bildung, Internate, 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, Privatschulen, Sprachlehrinstitute, Website-Baukästen.

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)² 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:

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

² 36 Monate: Business Schools / Wirtschaftshochschulen, Fernhochschulen, Fernlehrinstitute, Institute für berufliche Bildung, Internate und Privatschulen
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 |
|--|------------|--------------|
| Fachhochschule des Mittelstands (FHM) | 2,67 | BESTER |
| FOM - Hochschule für Oekonomie & Management | 2,69 | TOP |
| HHL Leipzig Graduate School of Management | 2,73 | TOP |
| IESE Business School | 2,74 | TOP |
| ESMT Berlin - European School of Management and Technology | 2,76 | TOP |
| CBS International Business School | 2,79 | TOP |
| Quadriga Hochschule Berlin | 2,79 | TOP |
| ESB Business School der Hochschule Reutlingen | 2,79 | TOP |
| FHDW - Fachhochschule der Wirtschaft | 2,80 | TOP |
| accadis Hochschule Bad Homburg | 2,84 | TOP |
| WHU - Otto Beisheim School of Management | 2,87 | TOP |
| Mannheim Business School | 2,90 | TOP |
| IU Internationale Hochschule | 2,91 | TOP |
| Munich Business School | 2,95 | |

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|-------------------|---------------------|
| ESCP Business School | 2,95 | |
| Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin | 2,96 | |
| HMKW - Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft | 3,01 | |
| HSW - Hochschule Weserbergland | 3,02 | |
| EBS Universität für Wirtschaft und Recht | 3,03 | |
| Frankfurt School of Finance & Management | 3,06 | |
| PHWT - Private Hochschule für Wirtschaft und Technik | 3,07 | |
| International School of Management (ISM) | 3,12 | |
| EUFH Europäische Fachhochschule | 3,13 | |
| Nordakademie Hochschule der Wirtschaft | 3,14 | |
| GoBS Hochschule für Wirtschaft und Verwaltung | 3,19 | |

E-Learning Anbieter

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|----------------------------|------------|--------------|
| comcave.de | 2,65 | BESTER |
| haufe-akademie.de | 2,71 | TOP |
| karrieretutor.de | 2,71 | TOP |
| kitzmann.biz | 2,75 | TOP |
| integrata-cegos.de | 2,85 | TOP |
| mit.de | 2,86 | TOP |
| weka.de | 2,87 | TOP |
| open.hpi.de | 2,87 | TOP |
| knowhow.de | 2,88 | TOP |
| inside-online.de | 2,89 | TOP |
| lecturio.de | 2,90 | |
| execed.frankfurt-school.de | 2,94 | |
| grone-onlineakademie.de | 2,96 | |
| oncampus.de | 2,98 | |
| tuev-sued.de/akademie-de/ | 2,99 | |
| learnship.de | 3,05 | |
| im-c.de | 3,09 | |
| udemy.com | 3,13 | |

Fernhochschulen

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Wilhelm Büchner Hochschule | 2,72 | BESTER |
| AKAD University | 2,74 | TOP |
| SRH Fernhochschule - The Mobile University | 2,75 | TOP |
| PFH – Private Hochschule Göttingen | 2,77 | TOP |
| APOLLON Hochschule der Gesundheitswirtschaft | 2,78 | TOP |
| IST-Hochschule für Management | 2,80 | TOP |
| Euro-FH - Europäische Fernhochschule Hamburg | 2,82 | TOP |
| DIPLOMA Hochschule | 2,90 | |
| FernUniversität in Hagen | 2,91 | |
| Hochschule für angewandtes Management | 2,93 | |
| HFH - Hamburger Fern-Hochschule | 3,11 | |

Fernlehrinstitute

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| ILS - Institut für Lernsysteme | 2,67 | BESTER |
| sgd - Studiengemeinschaft Darmstadt | 2,74 | TOP |
| HSB Akademie | 2,76 | TOP |
| Fernakademie für Erwachsenenbildung | 2,79 | |
| BTB Bildungswerk für therapeutische Berufe | 2,95 | |

Institute für berufliche Bildung

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|---|------------|--------------|
| IBB Institut für berufliche Bildung | 2,61 | BESTER |
| Management-Institut Dr. A. Kitzmann | 2,66 | TOP |
| Akademie für Sport und Gesundheit | 2,71 | TOP |
| Haufe Akademie | 2,73 | TOP |
| ComCave College | 2,75 | TOP |
| WBS Training | 2,77 | TOP |
| AKAD Institut für Weiterbildung | 2,78 | TOP |
| IFM-Institut für Managementlehre | 2,79 | TOP |
| aas Akademie für Arbeits- und Sozialrecht Ruhr-Westfalen | 2,80 | TOP |
| bbw Bildungswerk der Wirtschaft in Berlin und Brandenburg | 2,81 | TOP |
| MANAGER INSTITUT | 2,84 | TOP |
| GFU Cyrus | 2,85 | TOP |
| WEKA Akademie | 2,86 | TOP |
| TA Bildungszentrum | 2,86 | TOP |
| Charismaschmiede | 2,87 | TOP |
| Integrata Cegos | 2,88 | TOP |
| Steuer-Fachschule Dr. Endriss | 2,89 | TOP |
| Akademie Schweiger & Schmitt | 2,89 | TOP |
| Technikerschule Bremen | 2,89 | TOP |
| Management Circle | 2,90 | TOP |
| FFD Forum für Datenschutz | 2,90 | TOP |
| GFN Weiterbildung | 2,95 | |

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|---|------------|--------------|
| Grone | 3,02 | |
| CBW College Berufliche Weiterbildung | 3,03 | |
| FORUM Institut für Management | 3,07 | |
| ibo Akademie | 3,08 | |
| Ludwig Fresenius Schulen | 3,11 | |
| avio | 3,12 | |
| ime - Institut für Management-Entwicklung | 3,12 | |
| Forum für Führungskräfte | 3,13 | |
| Deutsche Akademie für Management | 3,16 | |
| FKI - Führungskräfte Institut | 3,23 | |

Internate

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Schule Schloss Salem | 2,54 | BESTER |
| Kurpfalz-Internat | 2,56 | TOP |
| Schloss Torgelow privates Internatsgymnasium | 2,56 | TOP |
| Sächsisches Landesgymnasium Sankt Afra | 2,57 | TOP |
| Kolleg St. Blasien | 2,59 | TOP |
| Niedersächsisches Internatsgymnasium Bad Bederkesa | 2,61 | TOP |
| Schloß Neubeuern | 2,64 | TOP |
| Landesgymnasium für Musik Wernigerode | 2,65 | TOP |
| Birklehof | 2,68 | TOP |
| Collegium Augustinianum Gaesdonck | 2,75 | TOP |
| Internat Solling | 2,76 | TOP |
| Landheim Ammersee | 2,82 | |
| Schloss Gaienhofen – Evangelische Schule am Bodensee | 2,86 | |
| Landschulheim Schloss Ising | 2,87 | |
| Internatsschule Institut Lucius | 2,90 | |
| Black Forest Academy | 3,07 | |
| Stiftung Louisenlund | 3,12 | |
| Litauisches Gymnasium Hüttenfeld | 3,15 | |

Lern-Apps (Allgemein)

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|-----------------------------|------------|--------------|
| Wissenstraining | 2,81 | BESTER |
| Memorado Gehirntraining | 2,84 | TOP |
| Mathematik - Blitzrechnen | 2,86 | TOP |
| Gehirntraining - IQ Trainer | 2,87 | TOP |
| NeuroNation | 2,92 | TOP |
| MindCloud | 2,94 | TOP |
| hep - Allgemeinbildung GIBZ | 3,09 | |
| MindMeister | 3,14 | |
| SimpleMind - Mindmapping | 3,19 | |
| BRAINYOO | 3,23 | |
| One Brain – Das Gehirnspiel | 3,28 | |

Lern-Apps (Fahrschule)

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|-----------------------|------------|--------------|
| FahrAPP | 2,69 | BESTER |
| Fahrschule.de 2023 | 2,72 | TOP |
| iTheorie Führerschein | 2,79 | TOP |
| ADAC Führerschein | 2,86 | TOP |
| Fahren Lernen | 2,88 | TOP |
| Führerschein 2023 | 2,98 | |
| CLICK AND LEARN 360° | 3,03 | |
| Fahrschulcard | 3,09 | |

Lern-Apps (für Schule, fächerübergreifend)

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|-------------------------------|------------|--------------|
| ANTON | 2,79 | BESTER |
| LÜK | 2,86 | TOP |
| Fit fürs Abi | 2,87 | TOP |
| Lernerfolg Grundschule | 2,92 | TOP |
| StudySmarter | 2,93 | TOP |
| Lazuli | 2,95 | |
| simpleclub - Die Lernapp | 2,99 | |
| GrundschulTrainer - Cornelsen | 3,00 | |
| Diercke Atlas | 3,04 | |
| Klett Lernen | 3,06 | |

Lern-Apps (Mathematik)

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Mathematik Übungen | 2,63 | BESTER |
| MatheArena | 2,64 | TOP |
| Visual Math 4D | 2,81 | TOP |
| MatheWiki - Mathe Hilfe | 2,83 | TOP |
| TeachMatics | 3,05 | |
| GeoGebra | 3,15 | |
| ubiMaster - so geht Nachhilfe | 3,17 | |
| Mathway | 3,31 | |

Lern-Apps (Sprachen)

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|----------------------------------|------------|--------------|
| Babbel – Sprachen lernen | 2,75 | BESTER |
| Rosetta Stone | 2,80 | TOP |
| Lingvist - Sprachen lernen | 2,83 | TOP |
| Memrise | 2,85 | TOP |
| Yabla | 2,88 | TOP |
| Duolingo | 2,89 | TOP |
| Mondly | 2,91 | TOP |
| Nemo Apps | 2,95 | TOP |
| 50 Sprachen lernen (50LANGUAGES) | 2,95 | TOP |
| italki | 2,96 | TOP |
| Langenscheidt Wörterbücher | 2,99 | |
| MosaLingua | 3,00 | |
| Busuu | 3,13 | |
| Jicki - Sprachen lernen | 3,26 | |
| Tandem: Sprachaustausch | 3,43 | |

Media Schools / Medienhochschulen

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| WAM Die Medienakademie | 2,66 | BESTER |
| Hochschule Macromedia | 2,69 | TOP |
| Fachhochschule Kiel | 2,70 | TOP |
| mdh Mediadesign Hochschule | 2,73 | TOP |
| Bauhaus Universität Weimar | 2,74 | TOP |
| University of Europe for Applied Sciences | 2,75 | TOP |
| Hochschule der Medien Stuttgart | 2,76 | TOP |
| Technische Hochschule Würzburg-Schweinfurt (ehem. Hochschule für angewandte Wissenschaften) | 2,80 | |
| Hochschule Ansbach | 2,80 | |
| HMKW - Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft | 2,87 | |
| Hochschule München | 2,91 | |

Online-Lernplattformen (für Schüler)

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|------------------------------|------------|--------------|
| scoyo.com | 2,64 | BESTER |
| novakid.de | 2,71 | TOP |
| sofatutor.com | 2,76 | TOP |
| learnattack.de | 2,76 | TOP |
| schulminator.com | 2,79 | TOP |
| schlaukopf.de | 2,79 | TOP |
| alfons.westermann.de | 2,81 | TOP |
| compulearnonline.de | 2,87 | TOP |
| gostudent.org | 2,90 | TOP |
| unterricht.de | 2,94 | |
| catlux.de | 2,98 | |
| kapiert.de | 3,04 | |
| noteeins.de | 3,15 | |
| mauswiesel.bildung.hessen.de | 3,24 | |
| de.serlo.org | 3,24 | |

Online-Sprachkurse

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|------------------|------------|--------------|
| Rosetta Stone | 2,69 | BESTER |
| Babbel | 2,72 | TOP |
| Berlitz | 2,83 | TOP |
| Mondly | 2,85 | TOP |
| Busuu | 2,85 | TOP |
| Sprachenlernen24 | 2,89 | |
| Lingoda | 2,89 | |
| Preply | 2,96 | |
| Verbling | 3,02 | |
| Sprachcaffe | 3,08 | |

Privatschulen

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|---|------------|--------------|
| Marianum Fulda | 2,61 | BESTER |
| CJD Christophorusschulen Berchtesgaden | 2,63 | TOP |
| St. George's Schools | 2,66 | TOP |
| Gymnasium Weierhof | 2,67 | TOP |
| Freie Waldorfschule Frankfurt a. M. | 2,68 | TOP |
| Bischöfliches Cusanus-Gymnasium Koblenz | 2,70 | TOP |
| Anna Barbara Von Stettensches Institut | 2,72 | TOP |
| Leipzig International School | 2,73 | TOP |
| Merz Schule | 2,74 | TOP |
| Franziskanergymnasium Kreuzburg | 2,75 | TOP |
| CJD Christophorusschule Rostock | 2,75 | TOP |
| August-Hermann-Francke-Schule | 2,78 | TOP |
| Gymnasium Am Stoppenberg | 2,79 | TOP |
| Willigis Mainz | 2,79 | TOP |
| Leibniz Privatschule | 2,80 | TOP |
| Wilhelm-Gymnasium Braunschweig | 2,81 | TOP |
| Marienschule Fulda | 2,82 | TOP |
| Maria Ward-Schule Mainz | 2,83 | TOP |
| Rudolf-Steiner-Schule Dortmund | 2,84 | TOP |
| Bavarian International School | 2,85 | TOP |
| Munich International School | 2,86 | TOP |
| Liebfrauenschule Oldenburg | 2,87 | |

| | | |
|---|------|--|
| Engelsburg-Gymnasium | 2,89 | |
| Freie Waldorfschule Mannheim | 2,91 | |
| Freie Waldorfschule Kiel | 2,94 | |
| Ganztagsgymnasium Theresianum Mainz | 2,96 | |
| Schulzentrum Marienhöhe | 2,99 | |
| Edith-Stein-Schule Darmstadt | 3,02 | |
| Gymnasium Josephinum Hildesheim | 3,03 | |
| Zinzendorfschulen Königfeld | 3,05 | |
| Leonardo da Vinci Campus | 3,09 | |
| Freie Waldorfschule am Kräherwald | 3,10 | |
| Nymphenburger Schulen München | 3,14 | |
| Freie Waldorfschule Kassel | 3,17 | |
| Königin-Luise-Stiftung Schulen und Internat | 3,20 | |

Sprachlehrinstitute

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| Lernstudio Barbarossa | 2,78 | BESTER |
| inlingua | 2,81 | TOP |
| Goethe-Institut | 2,86 | TOP |
| Berlitz | 2,89 | TOP |
| Integra Deutschinstitut | 2,90 | TOP |
| Mortimer English Club | 2,96 | |
| learnlight | 3,02 | |
| Stevens English Training | 3,04 | |
| Berlin / Hamburg School of Englisch | 3,05 | |
| Helen Doron English | 3,06 | |
| KERN TRAINING | 3,07 | |

Website-Baukästen

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|---------------|------------|--------------|
| IONOS (I&I) | 2,58 | BESTER |
| Wix | 2,61 | TOP |
| Wordpress | 2,64 | TOP |
| Strato | 2,68 | TOP |
| Jimdo | 2,72 | TOP |
| Squarespace | 2,75 | TOP |
| webgo | 2,79 | TOP |
| Zyro | 2,82 | TOP |
| DomainFactory | 3,00 | |
| Webador | 3,01 | |
| one.com | 3,02 | |
| Checkdomain | 3,03 | |
| GoDaddy | 3,10 | |