

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 Königsfeld	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	