

Studieninformation

„Deutschland-Monitor – Bildungsanbieter“

2023

Studiensteckbrief, Untersuchungsdesign, Auswertung und Ergebnisse

Eine Untersuchung in Kooperation mit

TAGESSPIEGEL

ServiceValue GmbH

Köln, März 2023

Inhalt

Studiensteckbrief.....	3
Untersuchungsdesign.....	4
Auswertung	5
Ergebnisse – kategorien-/branchenübergreifend	6
Ergebnisse – kategorien-/branchenspezifisch.....	7

Studiensteckbrief

Studienkonzept	Tagesspiegel und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungs- und Auswertungszeitraum	März bis Mai 2023
Stichprobe	Rund 15.000 Kundenurteile zu 171 Bildungsanbietern aus 11 Kategorien/Branchen
Auswertung	<p>Ergebnisse für 171 Bildungsanbieter aus 11 Kategorien/Branchen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business Schools / Wirtschaftshochschulen (23) • E-Learning-Anbieter (20) • Fernhochschulen (13) • Fernlehrinstitute (14) • Institute für berufliche Bildung (34) • Media Schools / Medienhochschulen (15) • Online-Lernplattformen (für Erwachsene) (7) • Online-Lernplattformen (für Schüler) (14) • Online-Sprachkurse (9) • Schülernachhilfeeanbieter (12) • Sprachlehrinstitute (10)

Untersuchungsdesign

Basis der Untersuchung „Deutschland-Monitor - Bildungsanbieter“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenumfrage. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte eingeladen. Bewertet wird die Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen von Bildungsanbietern.

Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Bildungsanbieter eingeholt oder genutzt. Die Kundenumfrage erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Kundenanbietern. Des Weiteren wird der Datenschutz durch die Freiwilligkeit der Befragungsteilnehmer nicht nur beachtet, sondern auch eingehalten.

Jeder Panelist erhält die vollständige Liste der Kategorien / Branchen, aus denen er bei getroffener Auswahl eine Liste an Bildungsanbietern angezeigt bekommt. Wenn Angebote oder Leistungen von einem Bildungsanbieter aus dieser Liste in Anspruch genommen worden sind, qualifiziert sich der Befragte, eine Bewertung dieses Bildungsanbieters vorzunehmen.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Angeboten und Leistungen von [Bildungsanbieter XY]?“

Die Antwortskala für den Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten vor:

- sehr zufrieden (1)
- zufrieden (2)
- eher zufrieden (3)
- eher nicht zufrieden (4)
- nicht zufrieden (5)
- kann ich nicht beurteilen (-)

ServiceValue verwendet zur Ermittlung des Kundenurteils also eine fünfstufige, linksschiefe und voll verbalisierte Zufriedenheits-Skala. Diese ermöglicht eine stärkere Differenzierung der Antworten im positiven Bereich.

Auswertung

Je Bildungsanbieter wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet und kategorien-/branchenspezifisch gerankt.

Die Auszeichnung „Beste Kundenzufriedenheit“ erfolgt kategorien-/branchenspezifisch und jeweils nur für das „beste Drittel“. Ausgezeichnet werden die Bildungsanbieter, deren empirischer Mittelwert niedriger als der beste empirische Mittelwert zzgl. des Drittels der Differenz zwischen dem besten und dem schlechtesten Mittelwert liegt. Dieser (intervallskalierte) Werteraum ist nicht gleichzusetzen mit dem (ordinalskaliertem) Lagemaß des ersten Terzils, weshalb die Anzahl der ausgezeichneten Bildungsanbieter je Kategorie / Branche auch nicht einem Drittel aller Bildungsanbieter dieser Kategorie / Branche entsprechen muss.

Beispiel für die Kategorie / Branche Business Schools / Wirtschaftshochschulen:

Die Differenz zwischen der Business School / Wirtschaftshochschule mit dem besten Mittelwert (2,27) und der Business School / Wirtschaftshochschule mit dem schlechtesten Mittelwert (2,59) beträgt 0,32, davon ein Drittel ergibt 0,11 (alle Werte sind hier auf zwei Dezimalstellen auf- oder abgerundet), sodass der Mittelwert gleich oder unterhalb von $(2,27 + 0,11 =) 2,38$ liegen muss, um als Bildungsanbieter in der Kategorie / Branche Business Schools / Wirtschaftshochschulen mit dem Prädikat „Beste Kundenzufriedenheit“ ausgezeichnet zu werden.

Ergebnisse – kategorien-/branchenübergreifend

Kategorie	Anzahl Bildungsanbieter pro Branche	Kategorien-/Branchenmittelwert
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	23	2,40
E-Learning Anbieter	20	2,38
Fernhochschulen	13	2,33
Fernlehrinstitute	14	2,36
Institute für berufliche Bildung	34	2,38
Media Schools / Medienhochschulen	15	2,37
Online-Lernplattformen (für Erwachsene)	7	2,39
Online-Lernplattformen (für Schüler)	14	2,40
Online-Sprachkurse	9	2,36
Schülernachhilfeanbieter	12	2,35
Sprachlehrinstitute	10	2,39

Ergebnisse – kategorien-/branchenspezifisch

Kategorie	Bildungsanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	WHU - Otto Beisheim School of Management	2,27	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	EBS Universität für Wirtschaft und Recht	2,29	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	ESMT Berlin - European School of Management and Technology	2,29	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	Mannheim Business School	2,30	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	HHL Leipzig Graduate School of Management	2,31	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	ESCP Business School, Berlin	2,31	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	Frankfurt School of Finance & Management	2,32	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	SIBE School of International Business and Entrepreneurship - Steinbeis University	2,34	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	Munich Business School	2,35	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	Fachhochschule des Mittelstands (FHM)	2,36	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	Nordakademie Hochschule der Wirtschaft	2,37	Bester
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	International School of Management (ISM)	2,39	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	FOM - Hochschule für Oekonomie & Management	2,40	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin	2,42	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	FHDW - Fachhochschule der Wirtschaft	2,43	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	Quadriga Hochschule Berlin	2,45	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	IU Internationale Hochschule	2,47	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	CBS International Business School / EUFH Hochschule für Gesundheit, Soziales und Pädagogik	2,48	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	HSW - Hochschule Weserbergland	2,51	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	IESE Business School	2,52	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	ESB Business School der Hochschule Reutlingen	2,54	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	PHWT - Private Hochschule für Wirtschaft und Technik	2,56	
Business Schools / Wirtschaftshochschulen	accadis Hochschule Bad Homburg	2,59	

Kategorie	Bildungsanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
E-Learning Anbieter	benntec.de	2,28	Bester
E-Learning Anbieter	comcave.de	2,29	Bester
E-Learning Anbieter	oncampus.de	2,30	Bester
E-Learning Anbieter	haufe-akademie.de	2,31	Bester
E-Learning Anbieter	you-know.de	2,31	Bester
E-Learning Anbieter	execed.frankfurt-school.de (efiport)	2,32	Bester
E-Learning Anbieter	fkc-online.com	2,33	Bester
E-Learning Anbieter	inside-online.de	2,34	Bester
E-Learning Anbieter	vitero.com/de	2,35	Bester
E-Learning Anbieter	im-c.com/de	2,35	Bester
E-Learning Anbieter	mit.de	2,36	Bester
E-Learning Anbieter	chemmedia.de	2,38	
E-Learning Anbieter	knowhow.de	2,40	
E-Learning Anbieter	reflect.com	2,42	
E-Learning Anbieter	weka.de	2,43	
E-Learning Anbieter	x-cell.com	2,44	
E-Learning Anbieter	open.hpi.de	2,46	
E-Learning Anbieter	learnship.de	2,48	
E-Learning Anbieter	qualitus.de	2,50	
E-Learning Anbieter	lecturio.de	2,52	
Fernhochschulen	SRH Fernhochschule - The Mobile University	2,26	Bester
Fernhochschulen	Wilhelm Büchner Hochschule	2,28	Bester
Fernhochschulen	AKAD University	2,30	Bester
Fernhochschulen	Allensbach Hochschule	2,30	Bester
Fernhochschulen	IST- Hochschule für Management	2,31	Bester
Fernhochschulen	APOLLON Hochschule der Gesundheitswirtschaft	2,31	Bester
Fernhochschulen	Euro-FH - Europäische Fernhochschule Hamburg	2,32	
Fernhochschulen	HFH - Hamburger Fern-Hochschule	2,34	
Fernhochschulen	PFH - Private Hochschule Göttingen	2,34	
Fernhochschulen	IU Fernstudium	2,36	
Fernhochschulen	FernUniversität in Hagen	2,38	
Fernhochschulen	DIPLOMA Hochschule	2,39	
Fernhochschulen	Hochschule für angewandtes Management	2,41	

Kategorie	Bildungsanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Fernlehrinstitute	sgd - Studiengemeinschaft Darmstadt	2,28	Bester
Fernlehrinstitute	ILS - Institut für Lernsysteme	2,30	Bester
Fernlehrinstitute	HSB Akademie	2,31	Bester
Fernlehrinstitute	ALH	2,32	Bester
Fernlehrinstitute	LAUDIUS Akademie für Fernstudien	2,32	Bester
Fernlehrinstitute	Fernakademie für Erwachsenenbildung	2,33	Bester
Fernlehrinstitute	Akademie der Naturheilkunde	2,33	Bester
Fernlehrinstitute	Fernschule Weber	2,34	Bester
Fernlehrinstitute	BTB Bildungswerk für therapeutische Berufe	2,36	
Fernlehrinstitute	FORUM Berufsbildung	2,38	
Fernlehrinstitute	OfG / Online-Schule für Gestaltung	2,40	
Fernlehrinstitute	Fernakademie für Pädagogik und Sozialberufe	2,41	
Fernlehrinstitute	OTL Akademie Online Trainer Lizenz	2,43	
Fernlehrinstitute	webmasters fernakademie	2,45	

Kategorie	Bildungsanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Institute für berufliche Bildung	WBS Training	2,28	Bester
Institute für berufliche Bildung	lessons2go - Institut für Managementlehre	2,29	Bester
Institute für berufliche Bildung	Management-Institut Dr. A. Kitzmann	2,29	Bester
Institute für berufliche Bildung	IBB Institut für berufliche Bildung	2,30	Bester
Institute für berufliche Bildung	MANAGER INSTITUT	2,31	Bester
Institute für berufliche Bildung	Haufe Akademie	2,32	Bester
Institute für berufliche Bildung	Deutsche Akademie für Management	2,32	Bester
Institute für berufliche Bildung	Sommerhoff	2,33	Bester
Institute für berufliche Bildung	GFU Cyrus	2,33	Bester
Institute für berufliche Bildung	TA Bildungszentrum	2,34	Bester
Institute für berufliche Bildung	Forum für Führungskräfte	2,34	Bester
Institute für berufliche Bildung	ComCave College	2,34	Bester
Institute für berufliche Bildung	Integrata Cegos	2,35	Bester
Institute für berufliche Bildung	Management Circle	2,36	
Institute für berufliche Bildung	Akademie für Sport und Gesundheit	2,37	
Institute für berufliche Bildung	CBW College Berufliche Weiterbildung	2,38	
Institute für berufliche Bildung	IFW - Das Institut für Weiterbildung der AKAD University	2,38	
Institute für berufliche Bildung	karriere tutor	2,39	
Institute für berufliche Bildung	aas Akademie für Arbeits- und Sozialrecht Ruhr-Westfalen	2,39	
Institute für berufliche Bildung	ime - Institut für Management-Entwicklung	2,40	
Institute für berufliche Bildung	bbw Bildungswerk der Wirtschaft in Berlin und Brandenburg	2,41	
Institute für berufliche Bildung	Grone	2,42	
Institute für berufliche Bildung	FFD Forum für Datenschutz	2,42	
Institute für berufliche Bildung	ibo Akademie	2,43	
Institute für berufliche Bildung	WEKA Akademie	2,43	
Institute für berufliche Bildung	FKI - Führungskräfte Institut	2,44	
Institute für berufliche Bildung	Steuer-Fachschule Dr. Endriss	2,44	
Institute für berufliche Bildung	FORUM Institut für Management	2,45	
Institute für berufliche Bildung	Charismaschmiede	2,45	
Institute für berufliche Bildung	TÜV SÜD Akademie	2,46	
Institute für berufliche Bildung	Akademie Schweiger & Schmitt	2,46	
Institute für berufliche Bildung	Ludwig Fresenius Schulen	2,47	
Institute für berufliche Bildung	Technikerschule Bremen	2,47	
Institute für berufliche Bildung	GFN	2,48	

Kategorie	Bildungsanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Media Schools / Medienhochschulen	mdh Mediadesign Hochschule	2,29	Bester
Media Schools / Medienhochschulen	Hochschule der Medien Stuttgart	2,30	Bester
Media Schools / Medienhochschulen	HMKW - Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft	2,31	Bester
Media Schools / Medienhochschulen	University of Europe for Applied Sciences	2,33	Bester
Media Schools / Medienhochschulen	Hochschule Macromedia	2,33	Bester
Media Schools / Medienhochschulen	Hamburg Media School	2,34	Bester
Media Schools / Medienhochschulen	Bauhaus-Universität Weimar	2,35	Bester
Media Schools / Medienhochschulen	Kunsthochschule für Medien Köln	2,36	
Media Schools / Medienhochschulen	Berliner Hochschule für Technik (BTH)	2,38	
Media Schools / Medienhochschulen	Hochschule Ansbach	2,38	
Media Schools / Medienhochschulen	WAM Die Medienakademie	2,39	
Media Schools / Medienhochschulen	Hochschule für Musik Karlsruhe - University of Music	2,39	
Media Schools / Medienhochschulen	Hochschule Offenburg	2,42	
Media Schools / Medienhochschulen	thws Technische Hochschule Würzburg-Schweinfurt	2,44	
Media Schools / Medienhochschulen	Fachhochschule Kiel	2,46	
Online-Lernplattformen (für Erwachsene)	udemy.com	2,35	Bester
Online-Lernplattformen (für Erwachsene)	Coursera	2,36	Bester
Online-Lernplattformen (für Erwachsene)	Skillshare	2,37	Bester
Online-Lernplattformen (für Erwachsene)	Blinkist	2,39	
Online-Lernplattformen (für Erwachsene)	LinkedIn Learning	2,41	
Online-Lernplattformen (für Erwachsene)	Udacity	2,42	
Online-Lernplattformen (für Erwachsene)	StudySmarter	2,43	

Kategorie	Bildungsanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Online-Lernplattformen (für Schüler)	learnattack.de	2,33	Bester
Online-Lernplattformen (für Schüler)	sofatutor.com	2,34	Bester
Online-Lernplattformen (für Schüler)	alfons.westermann.de	2,36	Bester
Online-Lernplattformen (für Schüler)	de.serlo.org	2,37	Bester
Online-Lernplattformen (für Schüler)	kapiert.de	2,38	Bester
Online-Lernplattformen (für Schüler)	scoyo.com	2,38	Bester
Online-Lernplattformen (für Schüler)	novakid.de	2,40	
Online-Lernplattformen (für Schüler)	catlux.de	2,41	
Online-Lernplattformen (für Schüler)	abiweb.de	2,41	
Online-Lernplattformen (für Schüler)	compulearnonline.de	2,42	
Online-Lernplattformen (für Schüler)	unterricht.de	2,44	
Online-Lernplattformen (für Schüler)	khanacademy.org	2,45	
Online-Lernplattformen (für Schüler)	schlaukopf.de	2,46	
Online-Lernplattformen (für Schüler)	schulminator.com	2,47	
Online-Sprachkurse	Babbel	2,31	Bester
Online-Sprachkurse	Rosetta Stone	2,34	Bester
Online-Sprachkurse	Mondly	2,34	Bester
Online-Sprachkurse	Busuu	2,35	Bester
Online-Sprachkurse	Lingoda	2,36	
Online-Sprachkurse	Preply	2,37	
Online-Sprachkurse	Verbling	2,37	
Online-Sprachkurse	Sprachcaffe	2,38	
Online-Sprachkurse	Sprachenlernen24	2,41	
Schülernachhilfeanbieter	Lernstudio Barbarossa	2,29	Bester
Schülernachhilfeanbieter	Studienkreis	2,30	Bester
Schülernachhilfeanbieter	Schülerhilfe	2,31	Bester
Schülernachhilfeanbieter	Mini-Lernkreis	2,31	Bester
Schülernachhilfeanbieter	ABACUS Nachhilfeeinstitut	2,32	Bester
Schülernachhilfeanbieter	Lernwerk	2,33	Bester
Schülernachhilfeanbieter	MENTOR Nachhilfe	2,34	
Schülernachhilfeanbieter	AHA! Nachhilfe	2,35	
Schülernachhilfeanbieter	KUMON	2,37	
Schülernachhilfeanbieter	Nachhilfe PISA	2,39	
Schülernachhilfeanbieter	Pädagogisches Lernzentrum	2,41	
Schülernachhilfeanbieter	Nachhilfe- & Unterrichtsdienst (N&U)	2,42	

Kategorie	Bildungsanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Sprachlehrinstitute	Berlitz	2,33	Bester
Sprachlehrinstitute	Stevens English Training	2,35	Bester
Sprachlehrinstitute	inlingua	2,35	Bester
Sprachlehrinstitute	KERN TRAINING	2,36	Bester
Sprachlehrinstitute	Goethe-Institut	2,38	
Sprachlehrinstitute	learnlight	2,40	
Sprachlehrinstitute	Helen Doron English	2,41	
Sprachlehrinstitute	Berlin / Hamburg School of Englisch	2,42	
Sprachlehrinstitute	Mortimer English Club	2,43	
Sprachlehrinstitute	Integra Deutschinstitut	2,44	