

Studienbericht zur Kundenzufriedenheit „Lebenslanges Lernen 2024“

Einleitung, Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2024

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 31.698 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:

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

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)	2,68	BESTER
ESMT Berlin - European School of Management and Technology	2,70	TOP
IESE Business School	2,71	TOP
CBS International Business School	2,74	TOP
ESB Business School der Hochschule Reutlingen	2,76	TOP
FOM - Hochschule für Oekonomie & Management	2,76	TOP
Quadriga Hochschule Berlin	2,76	TOP
HHL Leipzig Graduate School of Management	2,78	TOP
FHDW - Fachhochschule der Wirtschaft	2,81	TOP
accadis Hochschule Bad Homburg	2,86	TOP
IU Internationale Hochschule	2,87	TOP
Munich Business School	2,88	TOP
WHU - Otto Beisheim School of Management	2,93	
HMKW - Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft	2,95	

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Mannheim Business School	2,95	
ESCP Business School	2,96	
Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin	3,03	
PHWT - Private Hochschule für Wirtschaft und Technik	3,06	
Frankfurt School of Finance & Management	3,07	
EBS Universität für Wirtschaft und Recht	3,08	
HSW - Hochschule Weserbergland	3,09	
Nordakademie Hochschule der Wirtschaft	3,11	
International School of Management (ISM)	3,13	
EUFH Europäische Fachhochschule	3,13	

E-Learning Anbieter

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
karrieretutor.de	2,67	BESTER
comcave.de	2,69	TOP
haufe-akademie.de	2,72	TOP
kitzmann.biz	2,73	TOP
inside-online.de	2,79	TOP
weka.de	2,80	TOP
lecturio.de	2,81	TOP
integrata-cegos.de	2,82	TOP
execed.frankfurt-school.de	2,85	TOP
oncampus.de	2,88	
grone-onlineakademie.de	2,90	
open.hpi.de	2,91	
mit.de	2,91	
knowhow.de	2,93	
learnship.de	2,98	
tuev-sued.de/akademie-de/	3,03	
im-c.com/de	3,06	
udemy.com	3,10	

Fernhochschulen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Wilhelm Büchner Hochschule	2,69	BESTER
SRH Fernhochschule - The Mobile University	2,72	TOP
AKAD University	2,73	TOP
APOLLON Hochschule der Gesundheitswirtschaft	2,77	TOP
PFH – Private Hochschule Göttingen	2,80	TOP
IST-Hochschule für Management	2,81	TOP
DIPLOMA Hochschule	2,83	TOP
Euro-FH - Europäische Fernhochschule Hamburg	2,89	
Hochschule für angewandtes Management	2,89	
FernUniversität in Hagen	2,95	
HFH - Hamburger Fern-Hochschule	3,08	

Fernlehrinstitute

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ILS - Institut für Lernsysteme	2,66	BESTER
HSB Akademie	2,74	TOP
Fernakademie für Erwachsenenbildung	2,78	TOP
sgd - Studiengemeinschaft Darmstadt	2,79	
BTB Bildungswerk für therapeutische Berufe	2,94	

Institute für berufliche Bildung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
IBB Institut für berufliche Bildung	2,59	BESTER
Management-Institut Dr. A. Kitzmann	2,65	TOP
AKAD Institut für Weiterbildung	2,68	TOP
Akademie für Sport und Gesundheit	2,74	TOP
Comcave College	2,75	TOP
WEKA Akademie	2,76	TOP
TA Bildungszentrum	2,77	TOP
bbw Bildungswerk der Wirtschaft in Berlin und Brandenburg	2,78	TOP
Haufe Akademie	2,79	TOP
GFU Cyrus	2,80	TOP
WBS Training	2,83	TOP
MANAGER INSTITUT	2,83	TOP
IFM-Institut für Managementlehre	2,84	TOP
aas Akademie für Arbeits- und Sozialrecht Ruhr-Westfalen	2,85	TOP
Steuer-Fachschule Dr. Endriss	2,86	TOP
Integrata Cegos	2,86	TOP
Charismaschmiede	2,87	TOP
GFN Weiterbildung	2,88	TOP
FFD Forum für Datenschutz	2,88	TOP
Technikerschule Bremen	2,92	
CBW College Berufliche Weiterbildung	2,95	
Akademie Schweiger & Schmitt	2,96	

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Management Circle	2,97	
Ludwig Fresenius Schulen	3,02	
FORUM Institut für Management	3,03	
Forum für Führungskräfte	3,04	
Grone	3,07	
ime - Institut für Management-Entwicklung	3,12	
FKI - Führungskräfte Institut	3,13	
ibo Akademie	3,13	
avio	3,16	
Deutsche Akademie für Management	3,18	

Internate

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Sächsisches Landesgymnasium Sankt Afra	2,54	BESTER
Schule Schloss Salem	2,55	TOP
Landesgymnasium für Musik Wernigerode	2,57	TOP
Collegium Augustinianum Gaesdonck	2,58	TOP
Birklehof	2,59	TOP
Schloß Neubeuern	2,60	TOP
Kurpfalz-Internat	2,61	TOP
Kolleg St. Blasien	2,62	TOP
Schloss Torgelow privates Internatsgymnasium	2,64	TOP
Niedersächsisches Internatsgymnasium Bad Bederkesa	2,64	TOP
Internatsschule Institut Lucius	2,81	
Internat Solling	2,83	
Schloss Gaienhofen – Evangelische Schule am Bodensee	2,83	
Landheim Ammersee	2,85	
Landschulheim Schloss Ising	2,87	
Black Forest Academy	3,07	
Stiftung Louisenlund	3,11	
Litauisches Gymnasium Hüttenfeld	3,12	

Lern-Apps (Allgemein)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Memorado Gehirntraining	2,82	BESTER
Wissenstraining	2,84	TOP
Gehirntraining - IQ Trainer	2,88	TOP
Mathematik - Blitzrechnen	2,90	TOP
MindCloud	2,94	TOP
NeuroNation	3,00	TOP
hep - Allgemeinbildung GIBZ	3,10	
SimpleMind - Mindmapping	3,17	
BRAINYOO	3,21	
MindMeister	3,22	
One Brain – Das Gehirnspiel	3,26	

Lern-Apps (Fahrschule)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
FahrAPP	2,75	BESTER
Fahrschule.de 2024	2,76	TOP
iTheorie Führerschein	2,80	TOP
ADAC Führerschein	2,82	TOP
Fahren Lernen	2,88	TOP
Führerschein 2024	2,97	
CLICK AND LEARN 360°	3,06	
Fahrschulcard	3,11	

Lern-Apps (für Schule, fächerübergreifend)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Fit fürs Abi	2,82	BESTER
scoyo	2,84	TOP
ANTON	2,85	TOP
StudySmarter	2,86	TOP
LÜK	2,87	TOP
simpleclub - Die Lernapp	2,89	TOP
GrundschulTrainer - Cornelsen	2,96	
Lernerfolg Grundschule	2,97	
Lazuli	3,02	
Diercke Atlas	3,03	
Klett Lernen	3,05	

Lern-Apps (Mathematik)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
MatheArena	2,61	BESTER
Mathematik Übungen	2,65	TOP
MatheWiki - Mathe Hilfe	2,76	TOP
Visual Math 4D	2,83	TOP
TeachMatics	3,01	
GeoGebra	3,07	
ubiMaster - so geht Nachhilfe	3,07	
Mathway	3,23	

Lern-Apps (Sprachen)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Rosetta Stone	2,76	BESTER
Babbel – Sprachen lernen	2,79	TOP
Lingvist - Sprachen lernen	2,82	TOP
Memrise	2,82	TOP
Duolingo	2,84	TOP
Yabla	2,87	TOP
Nemo Apps	2,88	TOP
50 Sprachen lernen (50LANGUAGES)	2,90	TOP
Mondly	2,90	TOP
Langenscheidt Wörterbücher	2,91	TOP
italki	3,02	
MosaLingua	3,06	
Busuu	3,07	
Jicki - Sprachen lernen	3,28	
Tandem: Sprachaustausch	3,35	

Media Schools / Medienhochschulen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Bauhaus Universität Weimar	2,65	BESTER
Hochschule Macromedia	2,68	TOP
WAM Die Medienakademie	2,69	TOP
University of Europe for Applied Sciences	2,73	TOP
Hochschule der Medien Stuttgart	2,75	TOP
Fachhochschule Kiel	2,76	TOP
mdh Mediadesign Hochschule	2,78	
Technische Hochschule Würzburg-Schweinfurt	2,81	
HMKW - Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft	2,81	
Hochschule Ansbach	2,83	
Hochschule München	2,90	

Online-Lernplattformen (für Schüler)

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
scoyo.com	2,63	BESTER
schulminator.com	2,70	TOP
novakid.de	2,72	TOP
schlaukopf.de	2,74	TOP
sofatutor.com	2,76	TOP
learnattack.de	2,80	TOP
alfons.westermann.de	2,83	TOP
gostudent.org	2,86	TOP
unterricht.de	2,92	
catlux.de	2,92	
compulearnonline.de	2,93	
kapiert.de	2,96	
noteeins.de	3,12	
de.serlo.org	3,13	
mauswiesel.bildung.hessen.de	3,21	

Online-Sprachkurse

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Rosetta Stone	2,71	BESTER
Babbel	2,79	TOP
Berlitz	2,79	TOP
Busuu	2,80	TOP
Sprachenlernen24	2,88	TOP
Mondly	2,93	
Lingoda	2,93	
Preply	2,96	
Verbling	3,01	
Sprachcaffe	3,04	

Privatschulen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
St. George's Schools	2,57	BESTER
Freie Waldorfschule Frankfurt a. M.	2,58	TOP
Gymnasium Weierhof	2,60	TOP
CJD Christophorusschulen Berchtesgaden	2,61	TOP
Merz Schule	2,65	TOP
Marianum Fulda	2,65	TOP
Anna Barbara Von Stettensches Institut	2,66	TOP
CJD Christophorusschule Rostock	2,66	TOP
Gymnasium Am Stoppenberg	2,72	TOP
Wilhelm-Gymnasium Braunschweig	2,72	TOP
Willigis Mainz	2,73	TOP
Leipzig International School	2,73	TOP
Leibniz Privatschule	2,75	TOP
Marienschule Fulda	2,75	TOP
Bischöfliches Cusanus-Gymnasium Koblenz	2,77	TOP
Franziskanergymnasium Kreuzburg	2,81	TOP
Liebfrauenschule Oldenburg	2,81	TOP
Munich International School	2,82	TOP
August-Hermann-Francke-Schule	2,84	TOP
Rudolf-Steiner-Schule Dortmund	2,87	TOP
Freie Waldorfschule Mannheim	2,89	
Bavarian International School	2,89	

Maria Ward-Schule Mainz	2,90	
Schulzentrum Marienhöhe	2,91	
Engelsburg-Gymnasium	2,93	
Freie Waldorfschule Kiel	2,95	
Ganztagsgymnasium Theresianum Mainz	2,99	
Leonardo da Vinci Campus	3,02	
Zinzendorfschulen Königsfeld	3,03	
Edith-Stein-Schule Darmstadt	3,04	
Gymnasium Mariano-Josephinum Hildesheim	3,07	
Königin-Luise-Stiftung Schulen und Internat	3,13	
Freie Waldorfschule am Kräherwald	3,17	
Nymphenburger Schulen München	3,18	
Freie Waldorfschule Kassel	3,19	

Sprachlehrinstitute

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Lernstudio Barbarossa	2,77	BESTER
inlingua	2,83	TOP
Berlitz	2,84	TOP
Goethe-Institut	2,86	TOP
Integra Deutschinstitut	2,87	TOP
learnlight	2,92	TOP
Stevens English Training	3,00	
KERN TRAINING	3,01	
Berlin / Hamburg School of Englisch	3,02	
Helen Doron English	3,03	
Mortimer English Club	3,05	

Website-Baukästen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Wix	2,58	BESTER
IONOS (I&I)	2,59	TOP
Strato	2,60	TOP
Wordpress	2,63	TOP
Jimdo	2,69	TOP
Squarespace	2,73	TOP
Zyro	2,77	TOP
webgo	2,78	TOP
Checkdomain	2,94	
DomainFactory	2,96	
one.com	2,98	
Webador	2,99	
GoDaddy	3,03	