

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Lernportale 2015

Lernportale zeigen Rechtschreibschwächen – Online-Service überzeugt nicht immer – fünf Anbieter mit Gesamturteil „gut“

Hamburg, 09.02.2015 – Die Portale für Lernangebote haben ihre Hausaufgaben oft selbst nicht gemacht: Antworten auf E-Mail-Anfragen enthielten in rund 62 Prozent der Fälle grammatikalische oder orthografische Fehler. Das ergab der Servicetest, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat. Insgesamt boten die Portale einen befriedigenden Service. Immerhin fünf Unternehmen erzielten das Qualitätsurteil „gut“, zwei zeigten eine befriedigende Leistung und ein weiteres war lediglich ausreichend.

Ob Sprachen lernen oder Schwächen in Schulfächern beheben – unter dem Schlagwort E-Learning haben sich zahlreiche Online-Portale etabliert, die sich auf diese Art der Wissensvermittlung spezialisiert haben. Doch der Service ließ teils zu wünschen übrig. So lieferten einige Internetauftritte beispielsweise nur lückenhafte Kontaktinformationen. Positiv: Bei allen Anbietern gab es neben einer Übersicht zum Kursangebot auch Demo-Videos sowie meist auch einen kostenlosen Testzugang und Informationen über den Ablauf des Online-Lernens. Ein „sehr gut“ für den Service im Internet sicherte sich allerdings keines der getesteten Portale.

Abgesehen von der Rechtschreibproblematik zeigte der Test jedoch, dass die E-Mail-Bearbeitung von den Portalen durchaus ernst genommen wird. Von den insgesamt 80 per E-Mail gestellten Anfragen wurden nahezu alle beantwortet – und das in vergleichsweise kurzer Zeit. Besonders fix ging es beim Anbieter Lerncoaches.de, bei dem die Interessenten im Schnitt weniger als drei Stunden auf eine Antwort warten mussten.

Zwei Lernportale boten eine kostenlose Hotline. Beim Anbieter Babbel hieß es in puncto telefonischer Service: Fehlanzeige. „Klammert man den negativen Ausreißer eines Unternehmens aus, konnten die Hotline-Mitarbeiter der Portale überzeugen. Die Beratungskompetenz fiel beispielsweise im Schnitt gut aus“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Positiv fiel auch die Freundlichkeit der Mitarbeiter auf, die zudem die gestellten Fragen stets korrekt und in rund 85 Prozent der Gespräche auch vollständig beantworteten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 09.02.2015, um 18:35 Uhr.

Testsieger der Servicestudie „Lernportale 2015“ wurde Sofatutor mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Internetauftritt war der beste im Test und bot neben zahlreichen Lernvideos auch viele Informationen und Funktionen wie Lerntipps und Übungsaufgaben zur Leistungskontrolle. Am Telefon gingen die freundlichen Mitarbeiter vollständig auf die Anliegen der Anrufer ein und boten inhaltlich verständlich. Auf dem zweiten Rang platzierte sich Scoyo. Auch bei diesem Unternehmen stellte der Internetauftritt eine Servicestärke dar. Die Seiten waren übersichtlich gestaltet und boten neben einem kostenlosen Testzugang auch vergleichsweise viele themenspezifische Informationen. Anfragen per E-Mail wurden ausführlich und individuell beantwortet.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Lecturio erreichte den dritten Rang und punktete insbesondere mit einer sehr guten E-Mail-Bearbeitung, die zügig und fachkundig erfolgte. Pluspunkt an der Servicehotline: Die Anrufer wurden schon nach kurzer Wartezeit von durchschnittlich knapp sieben Sekunden mit einem Mitarbeiter verbunden.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht deutschsprachige Lernportale, die eine Relevanz für die Altersklasse der 14- bis 29-Jährigen besitzen. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens ermittelt. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Zudem wurden je Portal zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) durchgeführt.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.