

PRESSEMITTEILUNG

Online-Servicetest: Co-Working-Spaces 2021

Anlaufstelle Internet: Sieben von zehn Office-Spezialisten mit gutem Online-Service – Testsieger ist Wework

Hamburg, 01.12.2021 – Für Freiberufler, Solo-Selbständige oder auch Start-ups ist die flexible Anmietung von Arbeitsplätzen eine oft smarte Lösung. Insbesondere in den Großstädten gibt es deshalb schon ein vielfältiges Angebot an sogenannten Co-Working-Spaces. Doch welche Modelle gibt es im Einzelnen? Und welche Dienste werden vor Ort angeboten? Oft sind die Websites der Unternehmen eine erste wichtige Informationsquelle. Wie sich die Office-Spezialisten hier schlagen, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Online-Service von zehn Anbietern von Co-Working-Spaces getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Oft hoher Informationswert, aber nicht immer Preistransparenz

Die Unternehmen bieten im Internet insgesamt einen guten Service. Dabei reichen die Leistungen der Anbieter von „gut“ bis „ausreichend“. Die meisten Websites können mit einem hohen Informationswert rund ums Co-Working-Angebot überzeugen. So zählen etwa eine Übersicht und Erklärung zu den angebotenen Arbeitsplatzmodellen sowie die Information über vor Ort verfügbare Serviceleistungen, beispielsweise einer Druckernutzung, überall zum Standard. Dagegen bleiben die Preise teils vage. So informieren zwei der zehn Unternehmen online gar nicht über die täglichen und monatlichen Kosten, etwa bei Buchung eines flexiblen oder festen Arbeitsplatzes.

Auch bei den Online-Basics zeigen die Office-Spezialisten Stärken wie Schwächen. So weisen alle Unternehmen wichtige Kontaktinformationen für Interessenten aus. Dagegen werden einzelne Inhalte und Services wie FAQ, Glossar, Standortsuche, Rückrufservice oder Direct-Messaging-Angebot (etwa via Chat) nur punktuell oder von keinem Unternehmen angeboten.

Guter Einstieg ins Thema Co-Working

In der Nutzerbewertung überzeugen die Websites vor allem hinsichtlich der Bedienungsfreundlichkeit; insbesondere die Übersichtlichkeit, die Optik sowie die oft einfache und intuitive Navigation können hier punkten. Dagegen bemängeln die Nutzerinnen und Nutzer in über einem Drittel der Fälle den (zu geringen) Umfang der bereitgestellten Inhalte.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer auf der Suche nach einem flexiblen Arbeitsplatz ist, für den halten die meisten Co-Working-Spaces-Anbieter online ein gutes Informationsangebot bereit. Viele Unternehmen bieten übrigens auch virtuelle Rundgänge in den Räumlichkeiten an, was hilfreich für die Entscheidungsfindung sein kann.“

Anbieter mit dem besten Online-Service

Testsieger ist Wework mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Co-Working-Spaces-Anbieter punktet sowohl in der Internetanalyse als auch bei der Nutzerbetrachtung und erzielt im letzteren Untersuchungsbereich den Bestwert im Test. Die Website beinhaltet umfangreiche allgemeine und

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:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

themenspezifische Informationen sowie Funktionen, etwa eine Erklärung der unterschiedlichen Arbeitsplatzmodelle oder eine Standortsuche. In der Nutzerbewertung überzeugen insbesondere Umfang, Struktur und Verständlichkeit der Inhalte.

Spaces erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ Rang zwei. Die Website des Unternehmens bietet in puncto themenrelevanter Informationen und Funktionen den im Anbietervergleich höchsten Informationswert. Dabei sind essenzielle Auskünfte, wie eine Übersicht angebotener Arbeitsplatzmodelle, direkt auf der Startseite zu finden. Auch aus Nutzersicht überzeugt der Internetauftritt dank einer einfachen und intuitiven Navigation sowie strukturierten, umfangreichen und verständlichen Inhalten.

Den dritten Platz belegt Work Republic, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Das Unternehmen stellt für Interessenten unter anderem umfangreiche Basisinformationen bereit, zu denen auch ein FAQ-Bereich zählt. Zudem werden zahlreiche Kontaktinformationen geliefert, darunter auch einen Rückrufservice. Nutzer bewerten den Internetauftritt darüber hinaus als übersichtlich und bedienungsfreundlich.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Collection BC, Design Offices, Ecos Office-Center, HQ, Regus, Satellite Office und Unicorn.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Online-Service von zehn Anbietern von Co-Working-Spaces. Die Messung der Servicequalität erfolgte bei jedem Anbieter mittels jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse jeder Website inklusive der Ermittlung des themenspezifischen Informationsangebots. Es flossen 110 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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. Über 2.000 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.