

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Fernstudium-Anbieter 2022

### **Service und vor allem Angebot überzeugen – Viele Anbieter mit Qualitätsurteil „gut“ – Testsieger sind HFH und ILS**

**Hamburg, 05.07.2022** – Fernhochschulen und Fernkurs-Institute bieten Qualifizierung – auch neben dem Beruf. Für viele reizvoll ist nicht zuletzt die Flexibilität: keine festen Starttermine oder fixe Vorlesungszeiten, keine Präsenzpflcht. Welche Institute ein attraktives Lehrangebot sowie einen guten Service für Interessenten bieten, zeigt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität; das DISQ hat zwölf große private Anbieter getestet.

#### **Großer Angebotsumfang**

Die Fernhochschulen wie auch die Institute für Fernkurse und Weiterbildungen schneiden insgesamt gut ab. Drei Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren Unternehmen im Test erzielen ein gutes Gesamtergebnis. Ausschlaggebend für dieses positive Resultat ist insbesondere das Angebot. So stehen bei den Fernhochschulen durchschnittlich 44 Studiengänge zur Auswahl – überwiegend mit Bachelor- und Masterabschluss. Die Anbieter für Fernkurse und Weiterbildungen haben im Schnitt 210 verschiedene Kurse im Portfolio. Eine Online-Plattform für Fragen, Vorbereitungskurse sowie spezielle Prüfungsvorbereitungen zählen zum Standard. Alle Fernhochschulen bieten zudem die persönliche Betreuung der Studierenden vor und während des Studiums an.

#### **Service am Telefon und per E-Mail noch ausbaufähig**

Am Telefon und auf E-Mail-Anfragen erhalten Interessenten zwar freundliche und verständliche Auskünfte, allerdings waren diese teils oberflächlich und zu wenig auf den individuellen Bedarf ausgerichtet. Dabei mangelt es aber nicht an Kompetenz: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten sämtliche Fragen im Test fachlich korrekt. Daneben punktet der Online-Service: Die Internetauftritte der Institute bieten einen hohen Informationswert für Interessenten und Studierende, etwa Hinweise zu Studien- und Kursinhalten sowie zur Finanzierung und ein Online-Campus.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Einen Beitrag zum erfreulichen Gesamtergebnis leisten auch die Vertragsbedingungen der Fernhochschulen. Diese sind meist studierendenfreundlich ausgestaltet und beinhalten zum Beispiel eine Preisgarantie für die Regelstudienzeit und die Möglichkeit, kostenfreier Prüfungswiederholungen.“

#### **Die besten Fernhochschulen**

Testsieger im Bereich Fernstudium ist HFH mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Hamburger Fern-Hochschule überzeugt mit dem insgesamt besten Angebot und verfügte im Anbietervergleich über die meisten Standorte; Bewerbung sowie Anmeldung sind zudem kostenfrei. Der Anbieter punktet zudem mit einem sehr guten Online-Service: Die Website bietet sehr umfangreiche Informationen, etwa zu den Zulassungsvoraussetzungen. Anfragen per E-Mail beantwortet die HFH zügig und meist vollständig.

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  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Platz zwei belegt Wilhelm Büchner (Qualitätsurteil: „gut“). Die Fernhochschule bietet kundenfreundliche Vertragsbedingungen und einen insgesamt guten Service; so werden Interessenten etwa am Telefon und per E-Mail verständlich und vergleichsweise individuell beraten.

Auf dem dritten Rang platzierte sich IST (Qualitätsurteil: „gut“). Die Hochschule ist in puncto Service führend: Die Website bietet einen hohen Informationswert, Beratungen am Telefon erfolgen kompetent sowie bedarfsgerecht und per E-Mail erhalten Interessenten vollständige Auskünfte.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): AKAD, Diploma, Euro-FH, Hochschule Fresenius, IU Internationale Hochschule und SRH Fernhochschule.

### **Die besten Fernkurs-Anbieter**

ILS (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ist Testsieger unter den Anbietern für Fernkurse und Weiterbildungen. Das Institut für Lernsysteme erzielt hinsichtlich des Angebots den bestmöglichen Punktwert: Neben der Präsenz an zahlreichen Standorten bietet ILS vielfältige Weiterbildungsmöglichkeiten und die im Vergleich größte Anzahl an Kursen (396). Die Serviceleistungen verfehlen zudem nur knapp ein gutes Qualitätsurteil.

Den zweiten Platz nimmt SGD (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die Fernschule verfügt über ein breites und vielfältiges Angebot an Weiterbildungskursen. Für bestimmte Zielgruppen, zum Beispiel Auszubildende, gibt es zudem Rabatte. Der Service per E-Mail ist der beste im Test; auch am Telefon beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freundlich und verständlich.

HFH, der Testsieger im Bereich Fernstudium, belegt in dieser Kategorie Rang drei – ebenfalls mit einem sehr guten Ergebnis. Neben einem insgesamt guten Service überzeugt die Fernhochschule insbesondere hinsichtlich des Weiterbildungsangebots, unter anderem mit einer großen Anzahl an Kursen.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): AKAD, Euro-FH, Fernakademie für Erwachsenenbildung, Hochschule Fresenius, IST, IU Internationale Hochschule und SRH Fernhochschule.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf große Institute in privater Trägerschaft mit einem umfangreichen und staatlich geprüften Studien- und Weiterbildungsangebot. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), jeweils zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse des Internetauftritts ermittelt. Es flossen insgesamt 332 Servicekontakte mit den Instituten in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine umfassende Bewertung des Angebots und der Vertragsbedingungen der Fernstudium-Anbieter sowie des Angebots der Fernkurs-Institute.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

### **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](mailto:info@disq.de)  
[www.disq.de](http://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 Testerinnen und 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.