

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Private Hochschulen 2018

Fachkundige Beratung vor Ort, gutes Studienangebot – Hochschule Fresenius ist Testsieger

Hamburg, 08.06.2018 – Direkt nach dem Abitur oder parallel zum Job – private Hochschulen sind für immer mehr Studieninteressierte eine attraktive Alternative zu öffentlichen Hochschulen. Viele private Institute werben mit einer besseren Betreuung ihrer Studenten, aber gilt das auch bei der Beratung potenzieller Studierender? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv private Hochschulen getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21.06.2018, 18:35 Uhr*).

Berater nehmen sich Zeit für alle Fragen

Insgesamt erreichen die Anbieter ein gutes Gesamtergebnis. Fünf Hochschulen erhalten das Qualitätsurteil „gut“, ein Institut das Urteil „befriedigend“. Besonders überzeugen die Studienberater vor Ort. Sie sind nicht nur sehr freundlich und empathisch, sondern beantworten Fragen durch ihr gutes Fachwissen korrekt und ausführlich. Zudem nehmen sich die Berater Zeit für die Interessenten. Gut informiert werden zukünftige Studenten auch auf den Websites der Hochschulen. Hier finden sich viele hilfreiche Inhalte, etwa zu den Studiengebühren oder zur Ausstattung der Institute.

Schwächen beim Service per E-Mail und Telefon

„Wer noch offene Fragen zum Wunschstudium hat, sollte das Angebot einer Studienberatung vor Ort in Anspruch nehmen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Am Telefon und per E-Mail erhalten die Interessenten oft nur unvollständige und wenig individuelle Informationen. Im Test wird jede dritte E-Mail-Anfrage überhaupt nicht beantwortet“, kritisiert Hamer.

Gute Studienbedingungen, Unterschiede in der Vielfalt

In Sachen Angebot und Vertragsbedingungen punkten die bewerteten Hochschulen. Auf Studenten warten Praxisprojekte, Auslandssemester und eine gute Infrastruktur mit WLAN auf dem Campus oder einer Online-Bibliothek. Bei hohen Studiengebühren nicht unwichtig: Es werden viele Finanzierungsformen angeboten, oft sogar ein hochschuleigenes Stipendium. Auch nach dem Studium wird man nicht allein gelassen: Unterstützung bei der Arbeitssuche sowie Alumni-Netzwerke sorgen für einen schnelleren Einstieg in die Arbeitswelt. Obacht allerdings bei der Studienvielfalt: Die Anzahl der angebotenen Studiengänge variiert von Hochschule zu Hochschule stark.

Die besten Anbieter

Testsieger ist die Hochschule Fresenius mit dem Qualitätsurteil „gut“. Sowohl beim Service als auch beim Angebot liegt die private Hochschule vorn. Die Mitarbeiter vor Ort beraten die Interessenten sehr individuell. Sämtliche Standorte sind mit Bibliothek und Mensa ausgestattet. Die Anzahl sowie die Vielfalt der Studiengänge ist hier zudem am größten.

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:

Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang nimmt FOM, Hochschule für Oekonomie und Management, ein (Qualitätsurteil „gut“). Das Institut bietet die insgesamt beste Internetseite. Am Telefon punktet die Hochschule mit kurzen Wartezeiten und freundlichen Beratern. Zudem sind die Vertragsbedingungen führend, etwa mit einem kostenlosen Zusatzsemester für die Abschlussarbeit sowie kurzen Kündigungsfristen.

Rang drei belegt die Hochschule Macromedia (Qualitätsurteil „gut“). Ausschlaggebend für die gute Platzierung ist insbesondere das Angebot. Die Hochschule verfügt beispielsweise auch über ein hochschuleigenes Stipendium, E-Learning-Vorlesungen, Hochschulsport sowie ein Semesterticket an den meisten Standorten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete elf große private Hochschulen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je drei verdeckte Vor-Ort-Beratungen sowie über je zehn telefonische Beratungen und zehn E-Mail-Anfragen (Mystery-Tests). Zudem wurden die Internetauftritte von je zehn geschulten Testnutzern geprüft und einer detaillierten Inhaltsanalyse unterzogen. Insgesamt flossen 374 Servicekontakte mit den Hochschulen in die Auswertung ein. Darüber hinaus wurden Umfang und Vielfalt des Studienangebots sowie die Vertragsbedingungen analysiert (Datenstand: 01.03.2018). Hier lieferten fünf Hochschulen keine Daten, sodass diese nicht im Gesamtergebnis berücksichtigt werden konnten.

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

Pressekontakt:

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

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.