

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie: Fernstudium-Anbieter 2019**

#### **Guter Service, überzeugendes Angebot – Service mit Licht und Schatten – Testsieger sind IUBH und ILS**

**Hamburg, 01.03.2019** – Studium und Weiterbildung neben dem Beruf? Fernhochschulen und Fernkurs-Anbieter bieten Qualifizierung mit der nötigen Flexibilität: ohne feste Starttermine oder fixe Vorlesungszeiten, ohne Anwesenheitspflicht und lange Anfahrtswege. Welche Institute ein attraktives Lehrangebot sowie eine kompetente und individuelle Beratung bieten, zeigt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches 13 große private Anbieter getestet hat.

#### **Gutes Angebot – positive Rahmenbedingungen**

Sowohl die Anbieter von Fernstudiengängen als auch von Fernkursen erreichen im Schnitt gute Gesamtergebnisse. Groß ist der Angebotsumfang: Die privaten Fernhochschulen haben zwischen 13 und 47 Studiengänge im Programm, zumeist mit staatlich anerkannten Bachelor- oder Master-Abschlüssen. Im Bereich Fort- und Weiterbildung bietet ein Viertel der Fernschulen Kurse und Lehrgänge in imposanter Zahl – mehr als 300 – an.

Im Vordergrund des Angebots stehen wirtschaftliche und technische Fächer. Doch auch für speziellere Interessenlagen, etwa in Bereichen wie Psychologie oder Gesundheit, gibt es eine Reihe von Anbietern. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, empfiehlt, sich vor Beginn eines Studiums mit den Bedingungen vertraut zu machen: „Die meisten Hochschulen offerieren einen kostenlosen Testzugang für einen Monat. Wer ein Studium aufnehmen möchte, kann so prüfen, ob das Konzept des Fernlernens und die Studieninhalte passen.“

Ob Studium oder Weiterbildung – bei allen Instituten im Test erhalten die Teilnehmer während der Laufzeit eine persönliche Betreuung. Auch eine Online-Lernplattform und ein virtueller Campus gehören zum Standard. Ein Wermutstropfen: Die Standorte für Präsenzveranstaltungen oder Prüfungen sind bei vielen Anbietern ausbaufähig.

#### **Service per Telefon und E-Mail durchwachsen**

Auch beim Service fällt das Branchenergebnis insgesamt gut aus, allerdings gibt es auch Schwachstellen. Die Internetseiten informieren gründlich – alle Institute stellen Inhalte von Studien- und Lehrgängen per Video vor und klären über Zulassungsvoraussetzungen und Studiengebühren auf. Beratungen am Telefon gestalten sich freundlich und gut verständlich, aber teils oberflächlich, da der eigentliche Bedarf der Interessenten zu kurz kommt. Auch der Service per E-Mail zeigt Schwächen: Anfragen beantworten die Institute häufig zu knapp und in fast drei Viertel der Fälle wenig individuell.

#### **Die besten Anbieter für Fernstudium und Fernkurse**

Testsieger im Bereich Fernstudium ist IUBH mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Institut bietet den besten Service, das beste Angebot und überzeugt auch in puncto Vertragsbedingungen. Anfragen per Telefon und E-Mail beantworten die Mitarbeiter kompetent und verständlich. Die Website präsentiert sich

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, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

ansprechend und informativ. Das Angebot überzeugt mit einer Vielzahl an Studiengängen, von Wirtschaft über Medien und Recht bis hin zu kreativen Berufen. Auf den Plätzen zwei und drei folgen AKAD vor Euro-FH, beide mit einem guten Gesamtergebnis.

ILS wird mit einem sehr guten Gesamtergebnis bester Fernkursanbieter. Das Weiterbildungsangebot umfasst eine große Vielfalt an Fachrichtungen – etwa in den Bereichen Betriebswirtschaftslehre, Informatik, Sprachen oder Tourismus. Zudem bietet ILS deutschlandweit mit die größte Anzahl an Standorten. Die sehr gut strukturierte Website informiert gründlich über Themen rund um das Lehrangebot. Das Qualitätsurteil „sehr gut“ erzielen mit der Fernakademie für Erwachsenenbildung (Rang zwei) und HAF (Rang drei) zwei weitere Anbieter.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete bundesweit 13 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) ermittelt. Zudem erfolgten je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Im Fokus standen unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, Wartezeiten am Telefon und bei E-Mail-Anfragen sowie der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit des Internetauftritts. Es flossen insgesamt 363 Servicekontakte mit den Instituten in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt 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  
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.