

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Lernportale für Schüler 2019

#### **Deutliche Anbieterunterschiede – Service für Interessenten nur schwach befriedigend – Testsieger ist Kapiert.de**

**Hamburg, 03.10.2019** – Lernen ohne Internet? Für die meisten Schüler heute undenkbar. Für Referate und Hausaufgaben wird oft selbstverständlich online recherchiert oder werden Unterrichtsinhalte mit Youtube-Videos vertieft. Auch spezielle Lernportale haben sich inzwischen etabliert und bieten für alle Altersklassen und zahlreiche Schulfächer digitalen Lernstoff. Was den Service für Interessenten angeht, erreichen die Anbieter aber keine Bestnoten – die Qualitätsurteile reichen von „gut“ bis „mangelhaft“. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Lernportale für Schüler getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 03.10.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Beratungsdefizite am Telefon und per E-Mail**

Telefonisch erhalten Interessenten auf gezielte Fragen zwar korrekte Antworten, aber die Auskünfte fallen häufig nur oberflächlich und wenig individuell aus; den eigentlichen Kundenbedarf erfragen die Mitarbeiter nur in gut einem Viertel der Tests. Zwei der acht Unternehmen stellen hier einen Totalausfall dar und bieten gar keine telefonische Hotline an. Auch per E-Mail beantworten die Mitarbeiter die Anliegen oft unvollständig. Positiv aber auch hier: Es kommt zu keinen Falschaussagen. Zudem werden rund 84 Prozent der schriftlichen Anfragen zügig innerhalb von 24 Stunden beantwortet.

#### **Online gute Erstinformationen**

Die Internetauftritte der Lernportale punkten mit Bedienungsfreundlichkeit und stellen hilfreiche sowie verständliche Inhalte bereit. Alle Portale liefern etwa eine Übersicht über die Preise und die angebotenen Fächer sowie Hinweise auf Lernziele/-inhalte der Kurse oder Lerneinheiten. Gerade bei den themenspezifischen Informationen fallen deutliche Unterschiede zwischen den Portalen auf. Nur die besten bieten einen insgesamt hervorragenden Informationswert und hilfreiche Features, wie ein Demo-Video zum E-Learning, das Angebot einer Lern-App oder die Option, einen Lehrer bzw. Tutor persönlich zu kontaktieren.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein gemischtes Fazit: „Dass die Stärken der Lernportale eher im Internet zu suchen sind, ist kein überraschendes Ergebnis. Allerdings ist der Service am Telefon und per E-Mail teils erstaunlich schwach und schreckt Interessenten eher ab, als dass sie als Kunden gewonnen werden können. Positiv ist aber festzuhalten, dass immerhin vier der acht getesteten Unternehmen eine insgesamt gute Serviceleistung bieten.“

#### **Die besten Schüler-Lernportale**

Testsieger ist Kapiert.de mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Lernportal platziert sich in sämtlichen Testbereichen unter den Top 3 und punktet insbesondere mit einem sehr guten Internetauftritt. Die übersichtlich gestaltete Website lässt sich intuitiv bedienen und bietet verständliche, umfangreiche Inhalte, etwa

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

eine Anleitung zur Nutzung des Lernportals. Anfragen werden sowohl per E-Mail als auch am Telefon ohne lange Wartezeiten stets korrekt beantwortet.

Auf dem zweiten Rang platziert sich Scoyo (Qualitätsurteil: „gut“). Der Service per E-Mail erweist sich als größte Stärke: Die Mitarbeiter beantworten die Anfragen im Test stets korrekt und umfassend. Dabei gehen sie freundlich auf den Interessenten ein und erteilen verständliche Auskünfte. Der Internetauftritt überzeugt unter anderem mit hilfreichen Funktionen wie Lernstatistiken oder animierten Lernspielen mit Belohnungssystem.

Auf Rang drei positioniert sich Sofatutor.com (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen bietet den im Anbietervergleich besten telefonischen Service: Die Mitarbeiter beantworten die Fragen der Interessenten verständlich und treten dabei souverän sowie freundlich auf. Das Portal bietet darüber hinaus eine Lern-App und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme per Chat. Das Lernportal Abiweb.de erzielt als viertplatziertes Unternehmen ebenfalls ein gutes Gesamtergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht deutschsprachige Lernportale, die als Mindestvoraussetzung für die drei Schulhauptfächer Mathematik, Englisch und Deutsch Lerninhalte online bereitstellen. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) ermittelt. Zudem wurden je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites durchgeführt. Insgesamt flossen 228 Servicekontakte mit den Schüler-Lernportalen in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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

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.