

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Fernstudium-Anbieter 2021

### **Überzeugendes Angebot, Service insgesamt befriedigend – IUBH und HFH sind Testsieger**

**Hamburg, 10.03.2021** – Wer sich neben dem Beruf weiterbilden oder gar ein Studium aufnehmen möchte, ist auf flexible Lernformen angewiesen. Fernhochschulen und Fernkurs-Anbieter bieten die fachliche Qualifizierung ohne feste Starttermine, fixe Vorlesungszeiten und Anwesenheitspflicht. Welche Institute mit einem attraktiven Angebot und guter Beratung punkten, zeigt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat 13 große private Anbieter getestet.

#### **Häufig gute Qualitätsurteile**

In puncto Angebot und Service erreichen die Anbieter von Fernstudiengängen sowie von Fernkursen/Weiterbildungen im Schnitt ein gutes Gesamtergebnis. Ein großes Plus der Institute ist die große Vielfalt und Anzahl an Studiengängen beziehungsweise Fernkursen/Weiterbildungen, welche zur Auswahl stehen. Zudem ist eine persönliche Betreuung vor und während des Studiums bzw. der Kurse gängige Praxis. Neben dem Angebot punkten auch die bei den Fernhochschulen untersuchten Vertragsbedingungen, die überwiegend studierendenfreundlich gestaltet sind. Standard sind beispielsweise Preisgarantien für die Regelstudienzeit und kostenfreie Prüfungswiederholungen.

#### **Service mit Verbesserungspotenzial**

Am Telefon und per E-Mail werden Interessierte zwar freundlich und fachkundig beraten, aber oft sind die Auskünfte nicht auf das persönliche Anliegen abgestimmt und unvollständig. Besser aufgestellt ist der Online-Service: Die meist nutzerfreundlichen Websites bieten umfangreiche Informationen zum Angebot sowie den Bedingungen von Studiengängen und Kursen/Weiterbildungen, etwa zu den Zulassungsvoraussetzungen oder den Gebühren.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Auch wenn das Studien- und Weiterbildungsangebot erfreulich umfangreich ist, lohnt ein Vergleich, denn die Spannweite zwischen den Instituten ist groß. Das betrifft auch die Standorte für Präsenzveranstaltungen.“ Marktforschungsexperte Hamer weiter: „Für grundlegende Informationen sind die Internetauftritte der Anbieter eine gute erste Anlaufstelle. Für konkrete Detailfragen ist am ehesten der Kontakt per Telefon erfolgsversprechend.“

#### **Die besten Fernhochschulen**

Testsieger im Bereich Fernstudium ist IUBH mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Hochschule überzeugt mit dem insgesamt besten Angebot, beispielsweise mit der im Vergleich größten Anzahl an Studiengängen und der breitesten Themenvielfalt. Die Vertragsbedingungen sind kundenfreundlich. Beim Service punktet die IUBH mit einer sehr schnellen und kompetenten Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. Neben einem guten Online-Service zählt der Anbieter außerdem beim telefonischen Service zu den Top 3.

Auf den Plätzen zwei und drei folgen HFH vor IST, beide ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis.

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

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

HFH (Qualitätsurteil: „gut“) ist zudem Testsieger unter den Fernkurs-Anbietern. Die Hochschule bietet ein sehr gutes Angebot mit der branchenweit größten Standortanzahl für Präsenzveranstaltungen. Neben einer persönlichen Betreuung vor und während der Kurse wartet der Anbieter außerdem mit einem Alumni-Netzwerk auf. Beim insgesamt guten Service überzeugen insbesondere die kompetenten und freundlichen Beratungen am Telefon sowie der informative und bedienungsfreundliche Internetauftritt.

Auf Rang zwei positioniert sich IST, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Der Anbieter profiliert sich dabei insbesondere mit dem insgesamt besten Service der Branche, zu dem der überzeugende Online-Service der sehr nutzerfreundlich gestalteten Website entscheidend beiträgt.

Rang drei belegt ILS (Qualitätsurteil „gut“). Ausschlaggebend für die gute Platzierung ist vor allem das Angebot, das etwa thematisch vielfältige Weiterbildungsmöglichkeiten umfasst. Positiv fällt auch der gute Online-Service auf – der Internetauftritt bietet einen sehr hohen Informationswert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 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), jeweils zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Internetanalyse ermittelt. Es flossen insgesamt 363 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  
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.