

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Private Hochschulen Maschinenbau 2021

Angebot oft überzeugend, Interessenten-Service nur befriedigend – SRH Hochschule Heidelberg ist Testsieger

Hamburg, 14.07.2021 – Deutschland, Land der Ingenieure! Ingenieurwesen und Maschinenbau hat hierzulande nicht nur eine lange Tradition, sondern bietet auch attraktive Berufsaussichten. Wer diesen Weg einschlagen möchte, dem stehen auch private Hochschulen offen, die gegenüber staatlichen Einrichtungen mit mehr Individualität und Praxisbezug werben. Doch angehende Studierende sollten wählerisch sein: Sowohl im Service für Interessenten als auch bei der Angebotsvielfalt gibt es Unterschiede. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv sieben private Hochschulen mit Fachrichtung Maschinenbau getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Vielfältiges Angebot mit Praxisbezug

Das umfangreiche Studienangebot der Hochschulen erweist sich als eine Branchenstärke, dagegen fällt der Service für Studieninteressenten in allen untersuchten Bereichen – Telefon, E-Mail und Internet – nur befriedigend aus.

Die Anzahl der angebotenen Studiengänge variiert deutlich, in anderen Bereichen sind die Hochschulen gleichermaßen gut aufgestellt. Alle getesteten Institute schreiben sowohl Praxisbezug als auch Internationalität groß. So ist ein Auslandsaufenthalt generell möglich und es gibt überall Praxisprojekte bzw. Gastvorträge von Experten. Synchroner E-Learning-Vorlesungen und Online-Bibliotheken zählen zudem zum Standard.

Service für Interessenten oft mit Schwächen

Der Service am Telefon und per E-Mail kann nicht vollends überzeugen. Die Beratungen sind zwar freundlich und verständlich, aber oft fehlt der persönliche Bezug und unvollständige Auskünfte sind keine Seltenheit. Zudem kommen viele Telefonate nicht im ersten Anrufversuch zustande und auch die durchschnittliche Dauer bis zur Beantwortung von E-Mail-Anfragen fällt mit über 31 Stunden lang aus. Etwas besser schneidet der Online-Service ab: Die Hochschul-Websites sind nutzerfreundlich gestaltet, bieten hilfreiche Informationen zu den Maschinenbau-Studiengängen und auch eine Online-Bewerbung ist bei sechs der sieben Institute möglich.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Eine umfassende und individuelle Beratung leisten die Hochschulen weder am Telefon noch per E-Mail. Dagegen bieten die Internetauftritte vieler Institute mehr als nur grundlegende Informationen und sind eine gute erste Anlaufstelle.“

Die Top 3 der privaten Hochschulen im Bereich Maschinenbau

Testsieger ist die SRH Hochschule Heidelberg mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Hochschule bietet eine große Vielfalt an ingenieurwissenschaftlichen Studiengängen, diverse Finanzierungsmöglichkeiten sowie ein hochschul-eigenes Stipendium. Der Internetauftritt ist in puncto Bedienungs-freundlichkeit und Inhalte aus Nutzersicht führend. Auch die umfangreichen Kontaktinformationen punkten, zu denen auch eine direkte Kommunikationsmöglichkeit per WhatsApp zählt. Am Telefon beraten die Mitarbeiter sehr freundlich und verständlich.

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

Rang zwei belegt die RFH Rheinische Fachhochschule Köln, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Hochschule überzeugt mit dem besten Angebot und verfügt beispielsweise über mehrere Studienzeitmodelle sowie zahlreiche Bachelor- wie auch Master-Studiengänge. Beim Service liegt die Stärke im Internetauftritt, der durch Bedienungsfreundlichkeit sowie zahlreiche themenrelevante Informationen punktet, darunter ein Studienfinder sowie Modulhandbücher zu den Studiengängen.

Den dritten Rang nimmt die BBW Hochschule ein. Das Angebot ist insgesamt gut und umfasst unter anderem vielfältige Studienzeitmodelle sowie verschiedene Finanzierungsmöglichkeiten. Die Website des Anbieters ist übersichtlich gestaltet und informiert zum Beispiel auch über die Anrechnung von bereits erbrachten Leistungen bzw. Qualifikationen.

Weitere Hochschulen im Test: FOM Hochschule für Oekonomie und Management, HDBW Hochschule der Bayerischen Wirtschaft, PHWT Private Hochschule für Wirtschaft und Technik sowie Technische Hochschule Georg Agricola.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben staatlich anerkannte private Hochschulen mit Fachrichtung Maschinenbau. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse jeder Website ermittelt. Insgesamt flossen 217 Servicekontakte mit den Instituten in die Auswertung ein. In einem zweiten Teilbereich wurden der Umfang und die Vielfalt des Studienangebots sowie weitere Leistungsaspekte, wie Finanzierungsmöglichkeiten, geprüft und vergleichend bewertet. Die Erhebung dieser Daten erfolgte über offizielle Anfragen an die Hochschulen (Datenstand: 1. Mai 2021).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

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.