

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Anbieter Fernstudium/Fernkurse 2024

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Gute Noten dominieren – Testsieger sind IU Internationale Hochschule und Fernakademie für Erwachsenenbildung

Hamburg, 09.07.2024 – Keine festen Starttermine, keine verbindlichen Vorlesungszeiten, keine Präsenzpflicht – Fernhochschulen und Fernkurs-Institute bieten Qualifizierungsmöglichkeiten mit großer Flexibilität. Doch wo liegen die Unterschiede zwischen den Anbietern, etwa in puncto Service und Lehrangebot? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat zwölf große private Fernhochschulen und Institute getestet.

Breitgefächertes Angebot

Im Bereich Fernstudium wie auch im Bereich Fernkurse/Weiterbildung erreicht die Branche in puncto Service, Angebot und Vertragsbedingungen im Schnitt ein gutes Resultat (75,7 bzw. 76,2 Punkte). Einheitlich positiv waren auch die Ergebnisse auf Ebene der einzelnen Anbieter: Alle Fern(hoch)schulen, die im Gesamtergebnis berücksichtigt werden konnten, erzielen das Qualitätsurteil „gut“.

Ausschlaggebend für das positive Resultat ist insbesondere das Angebot. So stehen bei den Fernhochschulen durchschnittlich 76 Studiengänge zur Auswahl – überwiegend mit Bachelor- und Masterabschluss. Die Anbieter für Fernkurse und Weiterbildung haben im Schnitt 296 verschiedene Kurse im Portfolio. Eine Online-Plattform für Fragen, Vorbereitungskurse sowie spezielle Prüfungsvorbereitungen zählen zum Standard. Alle Fernhochschulen offerieren zudem die persönliche Betreuung der Studierenden vor und während des Studiums.

Service am Telefon und per E-Mail noch mit Potenzial

Am Telefon und auch per E-Mail beraten die Mitarbeitenden der Fernhochschulen und Institute freundlich und geben ausnahmslos fachlich korrekte Auskünfte. Allerdings sind die Beratungen nicht immer ausreichend auf den individuellen Bedarf der Interessierten zugeschnitten und fallen dadurch zu oberflächlich aus. Als erste Anlaufstelle empfiehlt sich das Internet: Die verständlich aufbereiteten Websites bieten umfangreiche Informationen, etwa zu Studien- bzw. Lehrgangsinhalten und zu Förderungsmöglichkeiten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Einen Beitrag zum erfreulichen Gesamtergebnis leisten auch die Vertragsbedingungen der Anbieter. Diese sind meist studierendenfreundlich ausgestaltet und beinhalten zum Beispiel eine Preisgarantie und die Möglichkeit kostenfreier Prüfungswiederholungen.“

Die besten Fernstudium-Anbieter

Testsieger im Bereich Fernstudium ist IU Internationale Hochschule mit dem Gesamturteil „gut“. Die Fernhochschule besticht mit dem im Vergleich besten Angebot, das sich durch eine sehr hohe Anzahl an verschiedenen Studien- bzw. Fachrichtungen wie auch an Standorten (für Präsenzveranstaltungen oder Prüfungen) auszeichnet. Auch in puncto Vertragsbedingungen setzt sich IU Internationale Hochschule, etwa mit einer kundenfreundlichen Mindestlaufzeit

Geschäftsführung:

Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

von nur einem Monat, an die Spitze. Die telefonischen Gespräche führen die Mitarbeitenden kompetent und sehr verständlich.

Platz zwei belegt HFH, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. In allen drei Untersuchungsbereichen – Service, Angebot und Vertragsbedingungen – zeigt sich der Hamburger Anbieter gut, teils sogar sehr gut aufgestellt. So überzeugt HFH etwa mit einem ausgezeichneten Online-Service: Die Website punktet mit umfangreichen themenrelevanten Informationen. Zudem fallen die Auskünfte am Telefon und per E-Mail stets korrekt aus.

Auf dem dritten Rang platziert sich IST (Qualitätsurteil: „gut“). Die Hochschule bietet insgesamt den besten Service und punktet mit guten Leistungen über alle drei Kontaktkanäle. Positiv fällt u. a. die souveräne und bedarfsgerechte Beratung am Telefon auf. Zudem sind die Vertragsbedingungen kundenfreundlich.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): AKAD University, Diploma Hochschule, Euro-FH, Hochschule Fresenius, SRH Fernhochschule und Wilhelm Büchner.

Die besten Anbieter für Fernkurse/Weiterbildung

Fernakademie für Erwachsenenbildung (Qualitätsurteil: „gut“) ist Testsieger unter den Anbietern für Fernkurse und Weiterbildung. Vor allem mit dem Angebot und bei den Vertragsbedingungen profiliert sich der Anbieter. So beträgt etwa die Mindestvertragslaufzeit nur einen Monat. Die Auswahl an verschiedenen Weiterbildungsausrichtungen ist umfassend. Die Fernakademie für Erwachsenenbildung zeigt im Vergleich mit die beste Leistung beim telefonischen Service: Die motivierten Mitarbeitenden punkten u. a. mit ihrer Kompetenz und inhaltlich gut nachvollziehbaren Auskünften.

Den zweiten Platz nimmt ILS (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die Fernschule verfügt über ein breites und vielfältiges Spektrum an Weiterbildungskursen und bietet über alle getesteten Fachbereiche hinweg Kurse an. Für bestimmte Zielgruppen offeriert der Anbieter zudem Rabatte (etwa für Azubis oder Arbeitslose). Die Internetpräsenz überzeugt beispielsweise mit umfangreichen themenspezifischen Informationen rund um die Weiterbildungen.

HFH belegt in dieser Kategorie Rang drei – ebenfalls mit einem guten Ergebnis. Die Hamburger Fern-Hochschule bietet einen ausgezeichneten Online-Service: Die Website liefert ausgesprochen umfangreiche Informationen und überzeugt auch aus Nutzersicht. Außerdem erzielt auch das Angebot ein sehr gutes Resultat und die Vertragsbedingungen sind kundenfreundlich.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): AKAD University, Euro-FH, Hochschule Fresenius, IST, IU Internationale Hochschule, SGD, SRH Fernhochschule und Wilhelm Büchner.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf 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 Testnutzerinnen und -nutzer sowie einer detaillierten Analyse des Internetauftritts ermittelt. Es flossen 332 Servicekontakte mit den Anbietern in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine Bewertung des Angebots und der Vertragsbedingungen der Fernhochschulen und Fernkurs-Instituten.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.