

PRESSEMITTEILUNG

Studie Anbieter für Fernstudium 2011

Kompetente Beratung, Informationen nicht transparent – Testsieger ist Hamburger Akademie

Hamburg, 11.08.2011 (ots) – Eine Weiterbildung, der Hochschulabschluss oder das nachgeholt Abitur – per Fernstudium ist das auch neben dem Beruf möglich. Doch welcher Anbieter berät kompetent und individuell? Wo wird Informationsmaterial zügig versendet? Und wo ist das Lehrangebot vielfältig? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte insgesamt elf bedeutende Anbieter für Weiterbildung.

Der Service war im Durchschnitt gut. Am Telefon war die Wartezeit bis zum Gesprächsbeginn kurz, die Beratung freundlich und kompetent. Zudem boten fast alle Fernschulen eine kostenlose Servicehotline an. Auch der Versand von Informationsmaterial per Post erfolgte zügig und vollständig. „Auf E-Mail-Bestellungen reagierten die Fernschulen jedoch nur in der Hälfte der Fälle“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Die Webseiten der Anbieter waren übersichtlich und sehr informativ. „Zum Teil konnten online sogar mehr Informationen zum Studium eingesehen werden, als in den zugesandten Unterlagen selbst“, so Hamer.

Das Lehrangebot war insgesamt sehr vielfältig. So wurden Fernkurse für verschiedene Fachrichtungen, sowie Studiengänge und Schulabschlüsse angeboten. Die Vertragsbedingungen der Fernschulen unterschieden sich kaum voneinander. Große Defizite zeigten sich jedoch bei der Transparenz von Studieninformationen. „So waren in den meisten Fällen Preise, Studienbedingungen, sowie einige Lehrgangsinhalte online erst nach Registrierung einsehbar“, bemängelt Serviceexperte Hamer.

Testsieger und damit „Bester Anbieter für Fernstudium 2011“ wurde Hamburger Akademie. Die Fernschule überzeugte durch die beste telefonische Beratung und eine sehr gute Versandqualität bei der Bestellung von Informationsmaterial. Studiengemeinschaft Darmstadt auf Platz zwei punktete mit dem besten Angebot an Fernkursen sowie vollständigen Informationsunterlagen. Der Drittplatzierte Wilhelm Büchner zeichnete sich vor allem durch den besten Service im Test aus.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte elf Institute, die mindestens 30 Fernlehrgänge auf ihrer Webseite kommunizierten oder die einen Fokus auf den Bereich „Wirtschaft“ legen. Die Servicestudie bestand aus jeweils 10 Testkontakten per Telefon und E-Mail, der Bewertung der Webseiten durch je 10 Testnutzer und jeweils einer Inhaltsanalyse der Internetseite durch Experten. Darüber hinaus wurden bei jedem Institut sechs Mal Informationsunterlagen zu einzelnen Lehrgängen angefordert und bewertet. Insgesamt flossen 407 verdeckte Testkontakte in die Untersuchung ein. Zudem wurden das Angebot sowie die Vertragsbedingungen der Anbieter analysiert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Telefon: 040 / 27 88 91 48 11

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de