

Questionnaire for Customer Satisfaction

As a means to evaluate customer satisfaction at the Österreich Institutes, a questionnaire for customers was developed, which has been used since Winter Term 2001 at all institutes. The feedback of the course participants plays an important role in guaranteeing quality standards and developing them constantly, in the area of teaching as well as in the organisation of language courses. The questionnaire is filled in by each course participant at the end of the course.



KundInnenfragebogen

Kurs:.....

Um Ihnen den bestmöglichen Unterricht unter optimalen Bedingungen bieten zu können, benötigen wir Ihre Hilfe. Wir bitten Sie, die folgenden Fragen zu beantworten und uns auch Ihre Ideen und Vorschläge mitzuteilen.

Zutreffendes bitte ankreuzen und mit persönlichen Bemerkungen ergänzen!

Meine Lehrerin/mein Lehrer				
macht guten, interessanten u. abwechslungsreichen Unterricht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korrigiert meine Fehler so, dass ich daraus lernen kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ist freundlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
beginnt den Unterricht pünktlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persönliche Bemerkungen:				

Unser Kursbuch				
ist interessant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unsere Zusatzmaterialien				
sind eine interessante Ergänzung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persönliche Bemerkungen:				

Atmosphäre im Kurs				
Mit meinen KollegInnen im Kurs verstehe ich mich gut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persönliche Bemerkungen:				

Mein Lernerfolg

Ich bin mit meinem Lernerfolg in diesem Kurs zufrieden.



Ich beteilige mich am Unterricht.



Ich komme regelmäßig in den Kurs.



Ich bekomme Hinweise und Tipps dafür, wie ich richtig lernen kann.



Persönliche Bemerkungen:

Individuelle Lernberatung

Ich habe die Lernberatung in Anspruch genommen.

- schon einmal
- öfter
- noch nie

Ich war mit der Lernberatung

- sehr zufrieden
- zufrieden
- nicht zufrieden.

Persönliche Bemerkungen:

Sekretariat

Ich fühle mich im Sekretariat immer manchmal nie freundlich behandelt.

- Ich nutze das Sekretariat nicht.

Persönliche Bemerkungen:

Organisation

Die Einschreibung war gut organisiert.



Die Kurszeiten passen mir.



Ich war in den richtigen Kurs eingestuft.



Persönliche Bemerkungen:

Extras

(Raum für Schwerpunktabfragen der Institute - kann semesterweise oder jährlich geändert werden. Z.B.: Internetcafe in Bratislava; Veranstaltungen)

(Anm.: Grafische Gestaltung wie sonst)

Allgemeine Bewertung

Insgesamt bin ich mit dem ÖI zufrieden.



Ich habe vor, einen weiteren Kurs am ÖI zu besuchen.



Persönliche Bemerkungen:

Für unsere Statistik

<p>Alter</p> <p><input type="radio"/> bis 19</p> <p><input type="radio"/> 20 - 25</p> <p><input type="radio"/> 26 - 35</p> <p><input type="radio"/> 36 - 55</p> <p><input type="radio"/> über 55</p>	<p>Beruf</p> <p><input type="radio"/> SchülerIn</p> <p><input type="radio"/> StudentIn</p> <p><input type="radio"/> Selbständige/r</p> <p><input type="radio"/> Angestellte/r</p> <p><input type="radio"/> ohne Arbeitsverhältnis</p>	<p>Ich lerne Deutsch</p> <p><input type="radio"/> aus beruflichen Gründen.</p> <p><input type="radio"/> aus privaten Gründen.</p> <p><input type="radio"/> aus Interesse an Land und Leuten.</p> <p><input type="radio"/> weil meine Eltern es so wollen.</p> <p><input type="radio"/></p>
<p>Ich habe vom ÖI erfahren</p> <p><input type="radio"/> durch eine Anzeige in der Zeitung</p> <p><input type="radio"/> durch eine Radiowerbung</p> <p><input type="radio"/> durch eine Werbung in öffentlichen Verkehrsmitteln</p> <p><input type="radio"/> aus den Medien (Telefonbuch, Internet u.a.)</p> <p><input type="radio"/> durch eine Veranstaltung</p> <p><input type="radio"/> durch Empfehlung von Bekannten</p> <p><input type="radio"/> durch Zufall</p> <p><input type="radio"/></p>	<p>Ich habe mich für einen Kurs am ÖI entschieden</p> <p><input type="radio"/> weil es zentral liegt.</p> <p><input type="radio"/> weil die Lehrenden kompetent sind.</p> <p><input type="radio"/> weil es einen guten Ruf hat.</p> <p><input type="radio"/> weil man hier viel lernt.</p> <p><input type="radio"/> weil ich mich für Österreich interessiere.</p> <p><input type="radio"/> weil.....</p>	

Wir danken Ihnen für Ihre Mithilfe!