

## „medax - Kundenbefragung 2017“

*"Zufriedenheit mit medizinischen Übersetzungsbüros"*  
November 2017

Durchführung und Auswertung:  
Institut für **M**arktforschung **i**m **G**esundheitswesen

## Zielgruppe

- **35 aktive medax-Kunden**

## Befragungsmethode/Feldzeit

- **Durchführung und Auswertung der Telefon-Interviews: 3. Quartal 2017**
- **32 Interviews in Deutschland + 3 Interviews im europäischen Ausland**

## Fragebogen

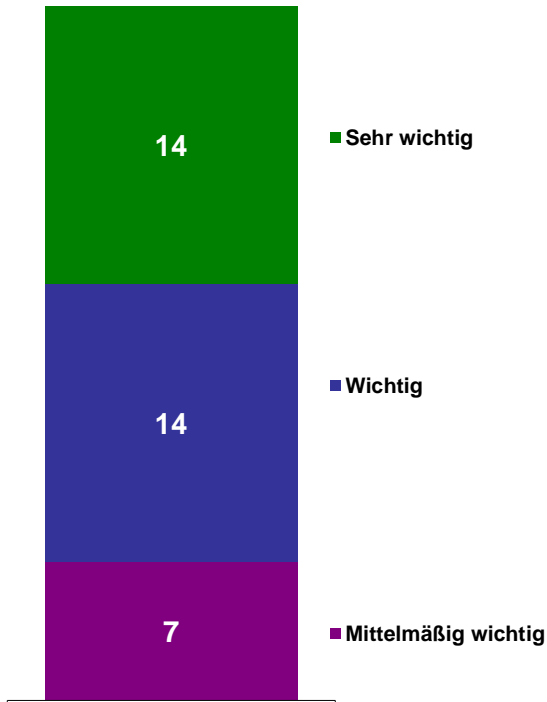
- **Halbstrukturiert: geschlossene und offene Fragen (Interviewlänge ca. 30 Minuten)**

## Auswertung

- **Auswertung pro Frage (tabellarische und grafische Ergebnisdarstellung)**

# Wichtigkeit von Ärzten / Pharmazeuten als Übersetzer

Wie wichtig ist es für Sie, dass Ärzte und Pharmazeuten die Übersetzungen anfertigen?  
(Mehrfachnennungen)



Basis: 35 medax-Kunden

## Sehr wichtig:

- Texte mit medizinischem Inhalt müssen kompetent übersetzt werden
- Übersetzung muss stimmen
- Fachliches Wissen ist notwendig
- Müssen auf Know How von Fachleuten zugreifen
- Müssen uns auf Qualität verlassen können

## Wichtig:

- Med. Fachwissen ist wichtig für Verständnis
- Für uns wichtig, da es medizinische Texte sind
- Für Gebrauchsanweisungen braucht man med. Fachkenntnisse
- Fachbegriffe müssen bekannt sein
- Erfolg von medax zeigt, dass das wichtig ist
- Bezug zum Fach muss vorhanden sein

## Mittelmäßig wichtig:

- Med. Wissen können sich auch andere aneignen
- Überprüfen intern noch einmal die Übersetzungen
- Müssen nicht unbedingt Mediziner sein
- Wichtig ist, dass Übersetzung gute Qualität hat

## Spontanassoziationen zu medax

Welche Assoziationen verbinden Sie spontan mit medax (Basis: 35 medax-Kunden)?  
(Mehrfachnennungen)

**Schnelligkeit / Zuverlässigkeit / Flexibilität /  
Pünktlichkeit (n=20)**

**Gute Qualität / Kompetenz  
(n=18)**

**Kundenfreundlichkeit / Gute  
Kundenbetreuung (n=12)**

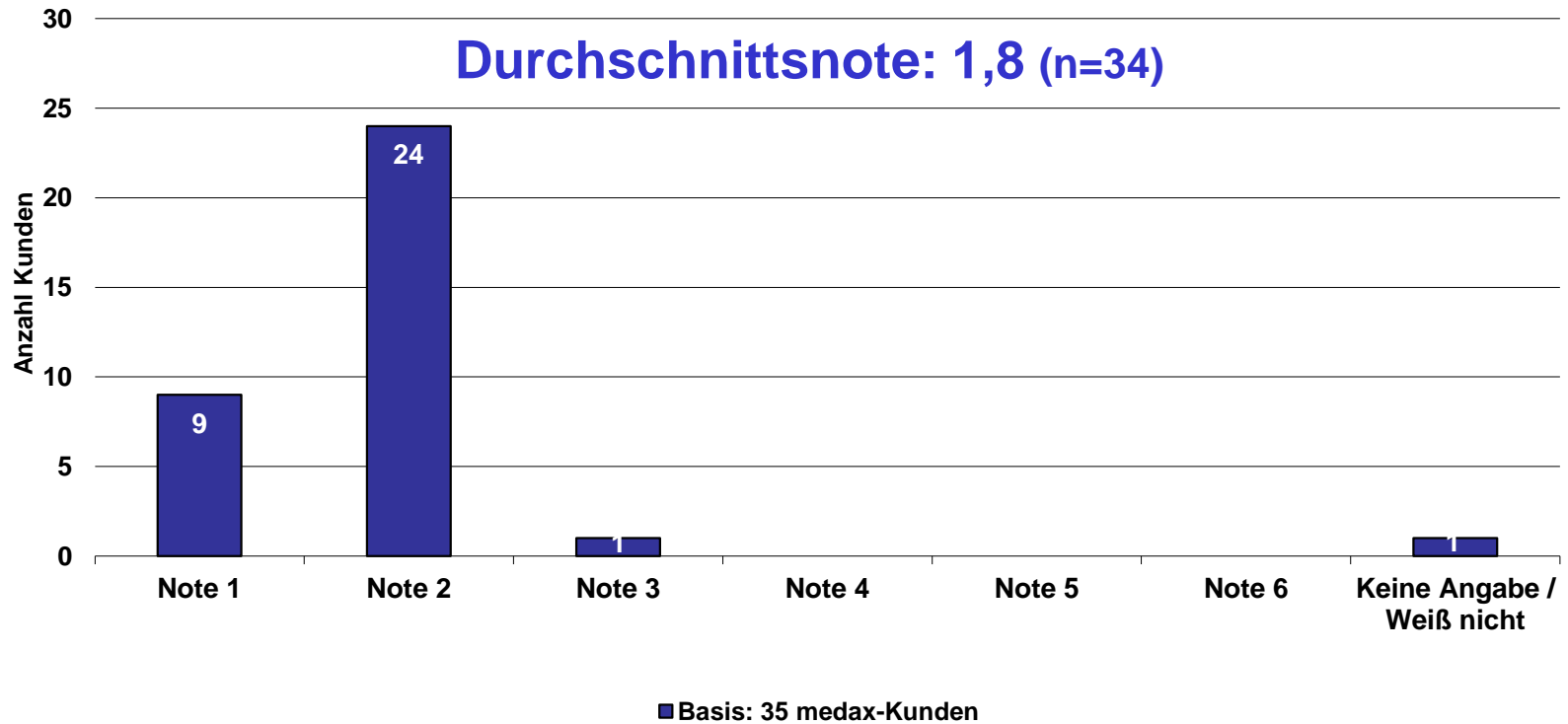
**"medax"**

**Übersetzungen (n=15)**

**Gute Zusammenarbeit (n=11)**

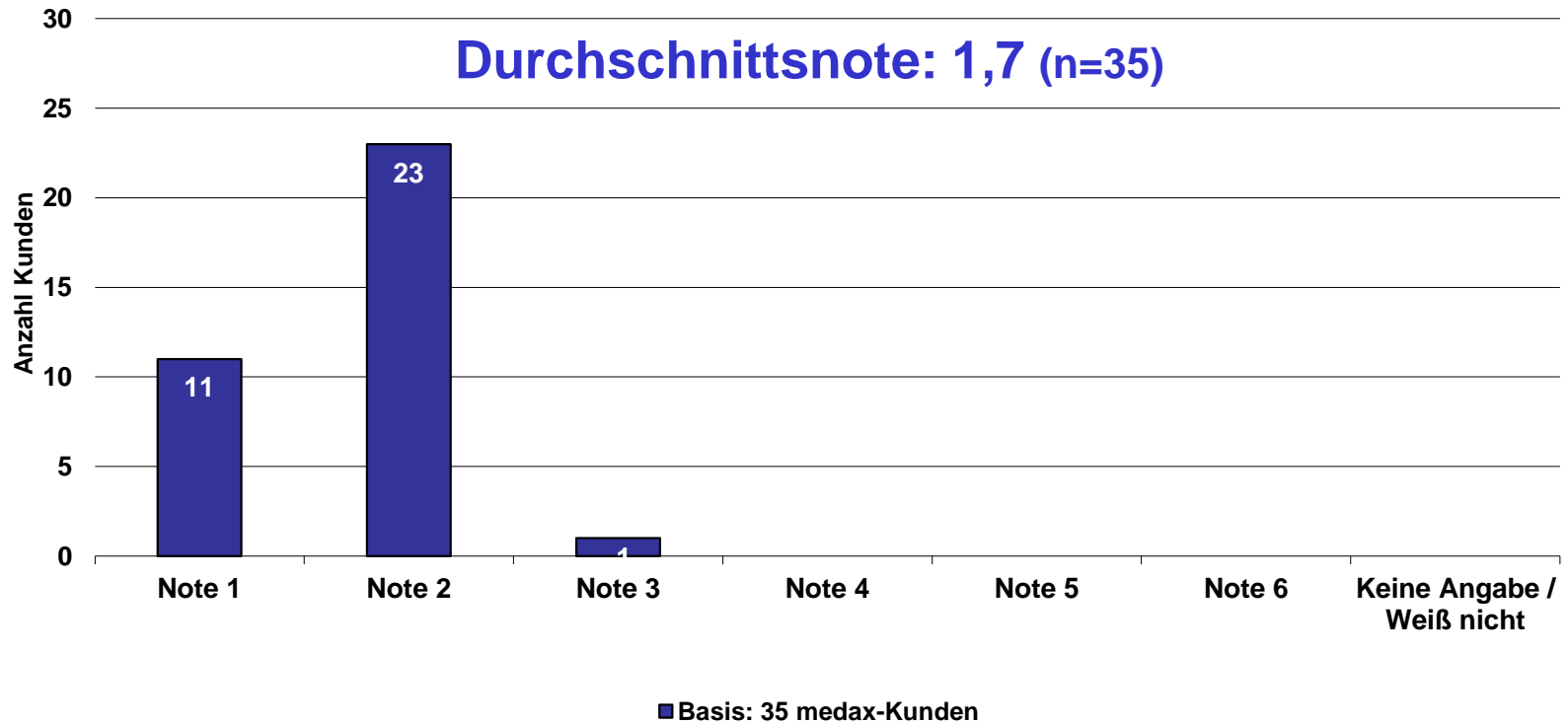
## Fachterminologie von medax

Wie bewerten Sie die Fachterminologie von medax?  
1 = sehr gut; 6 = ungenügend



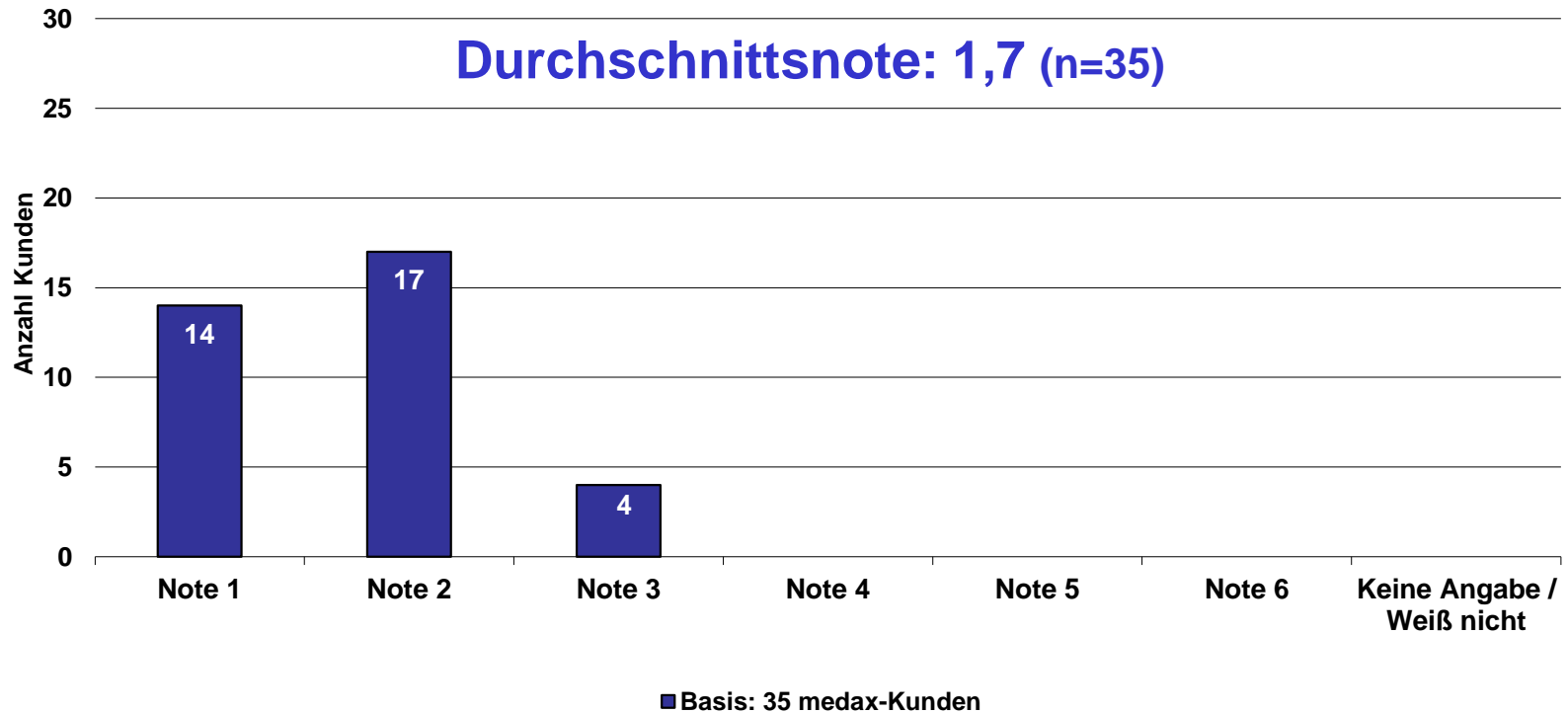
## Genauigkeit von medax

Wie bewerten Sie die Genauigkeit von medax?  
1 = sehr gut; 6 = ungenügend



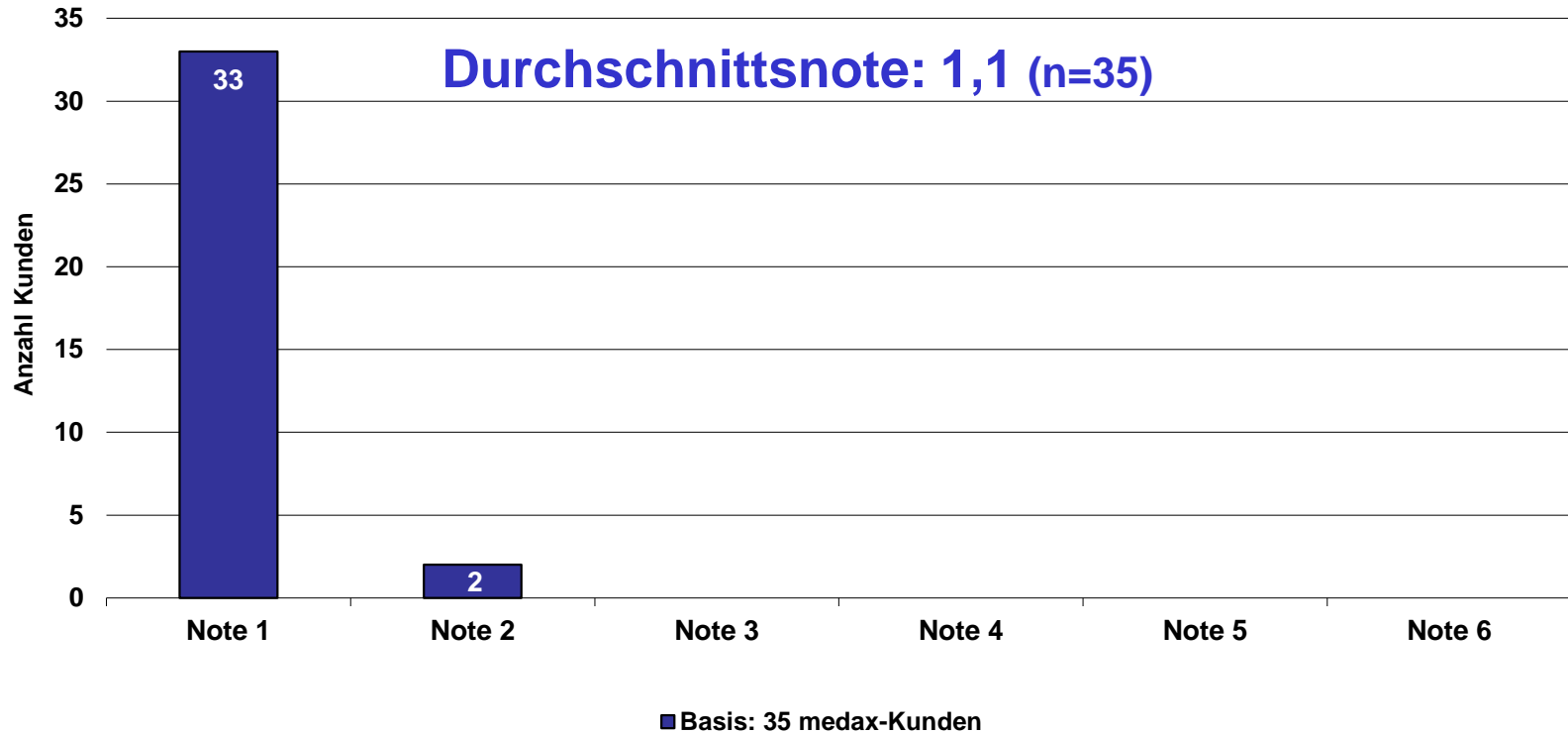
# Übersetzungsstil von medax

Wie bewerten Sie den Übersetzungsstil von medax?  
1 = sehr gut; 6 = ungenügend



## Einhaltung vorgegebener Termine von medax

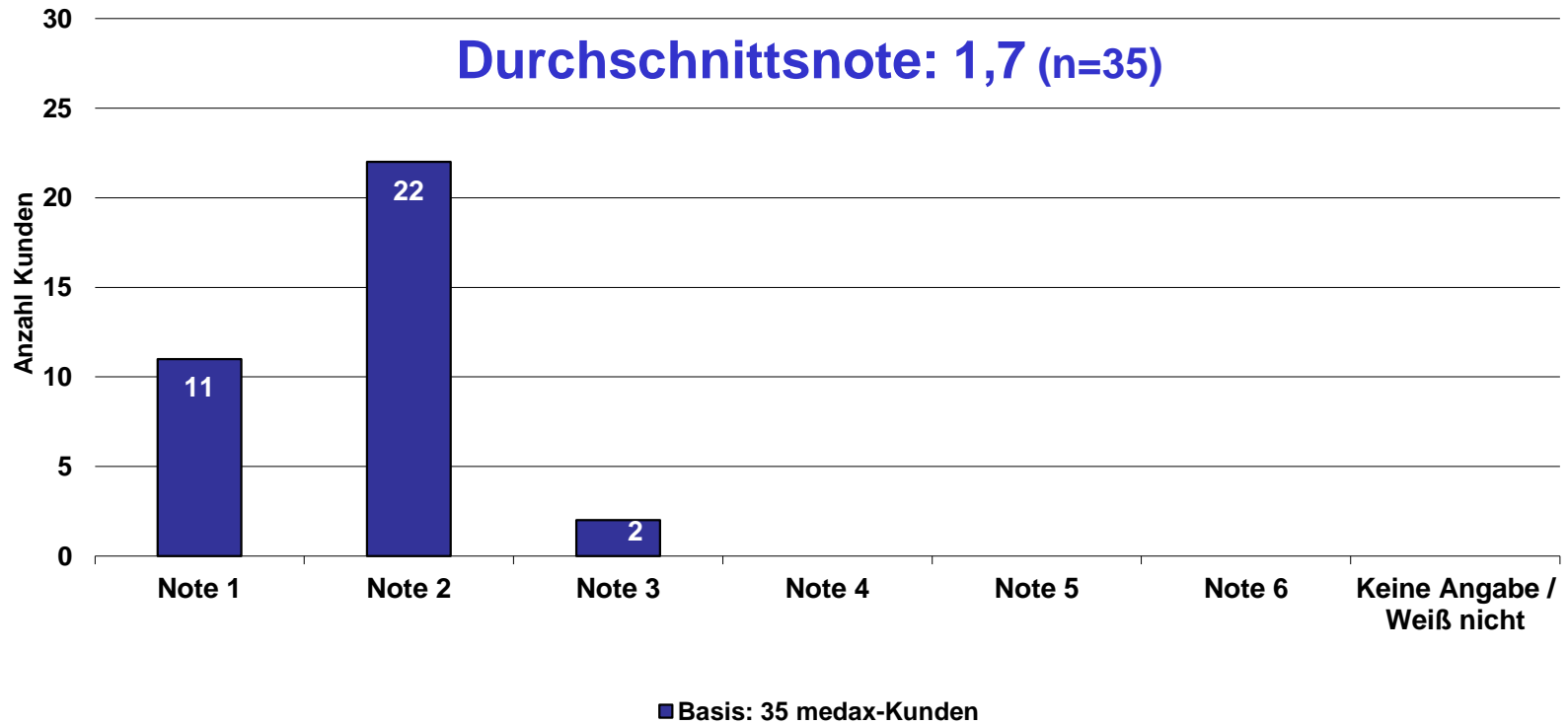
Wie bewerten Sie die Einhaltung vorgegebener Termine von medax?  
1 = sehr gut; 6 = ungenügend





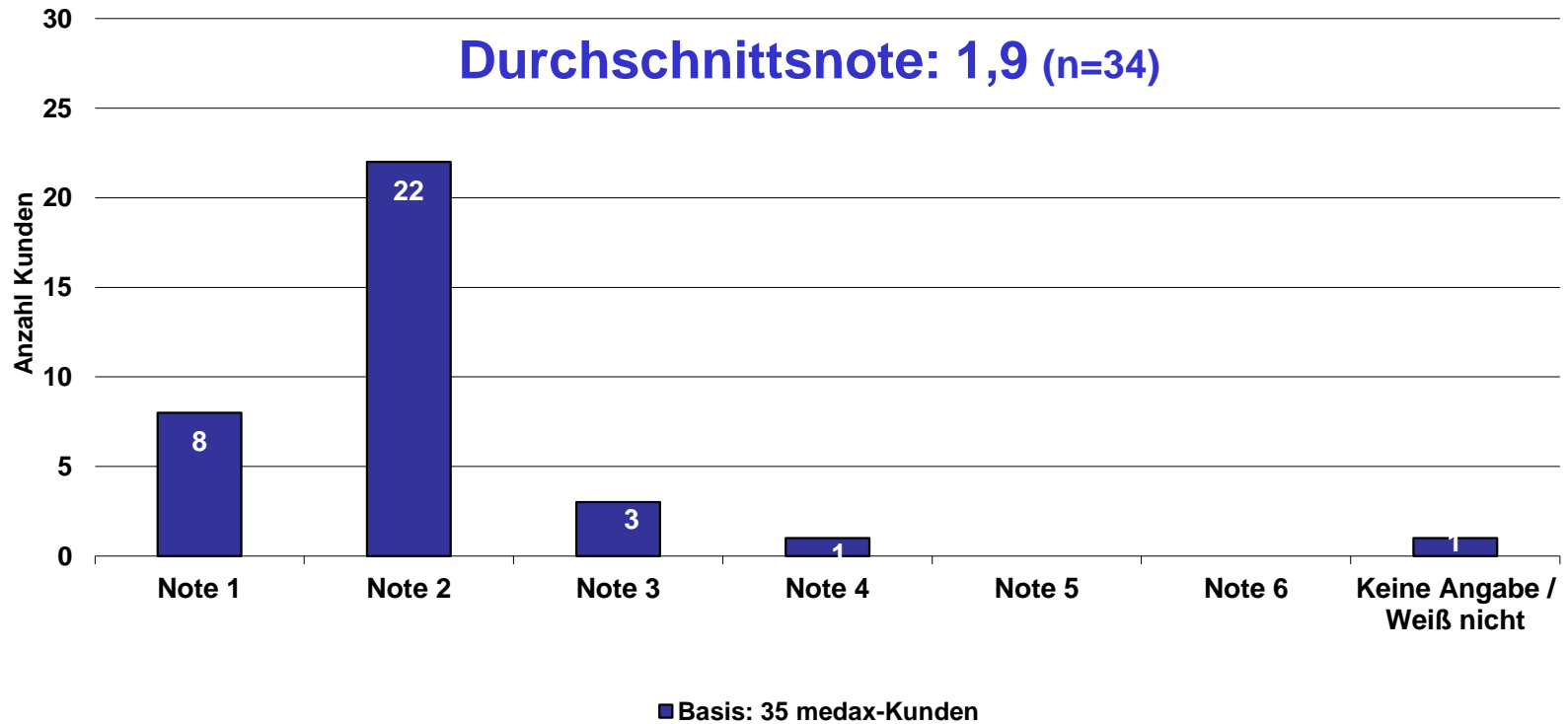
# Übersetzungsqualität von medax insgesamt

Wie bewerten Sie insgesamt die Übersetzungsqualität von medax?  
1 = sehr gut; 6 = ungenügend



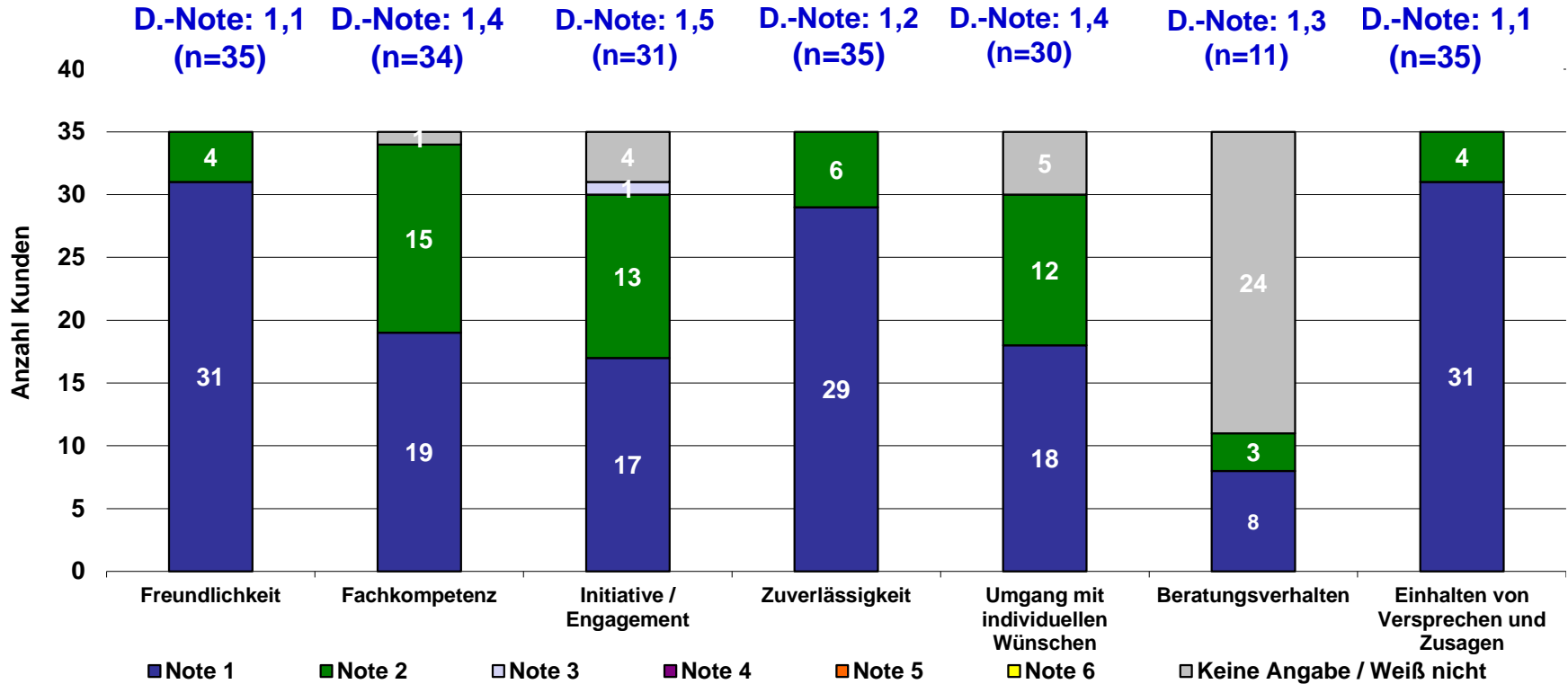
## Preis-Leistungs-Verhältnis von medax

Wie bewerten Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis von medax?  
1 = sehr gut; 6 = ungenügend



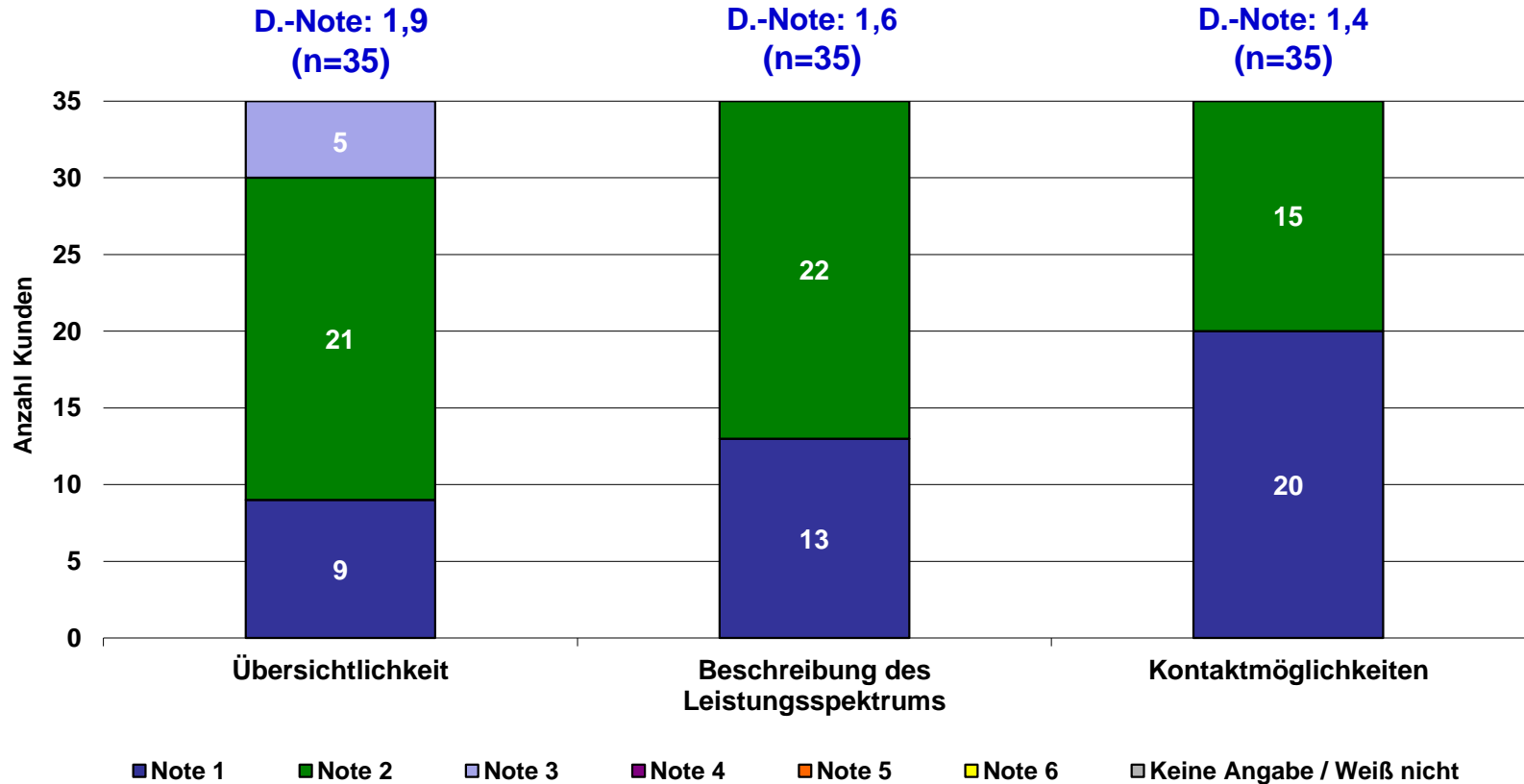
# Kundenbetreuung / Service von medax

Wie bewerten Sie die im Folgenden genannten Kriterien der Kundenbetreuung / Service von medax?  
1 = sehr gut; 6 = ungenügend



# Leistungsmerkmale der Website von medax

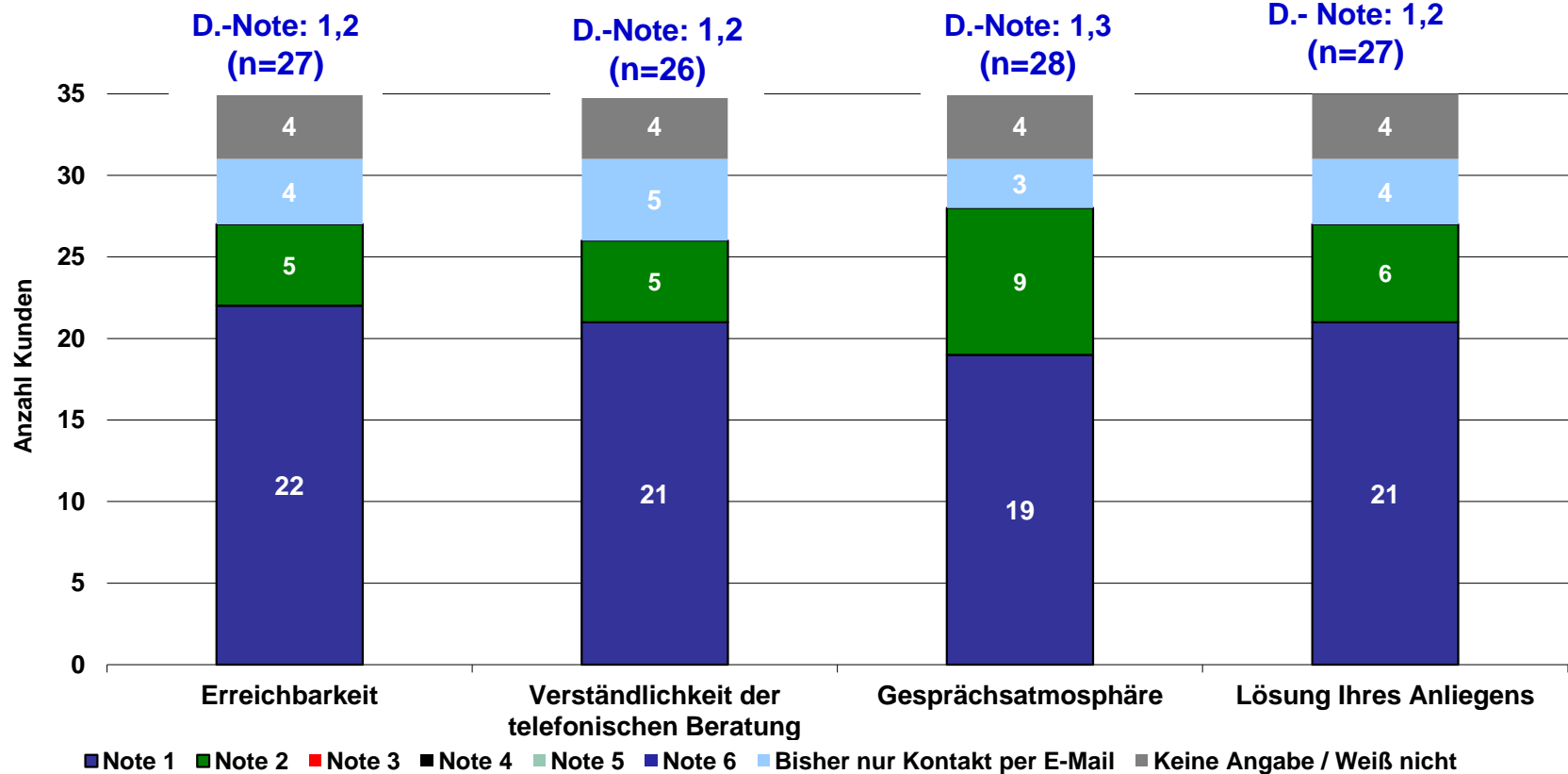
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen der Website von [medax]?  
 1 = vollkommen zufrieden; 6 = unzufrieden - Basis: 35 medax Kunden (Mehrfachnennungen)



## Zufriedenheit: Service via Telefon von medax

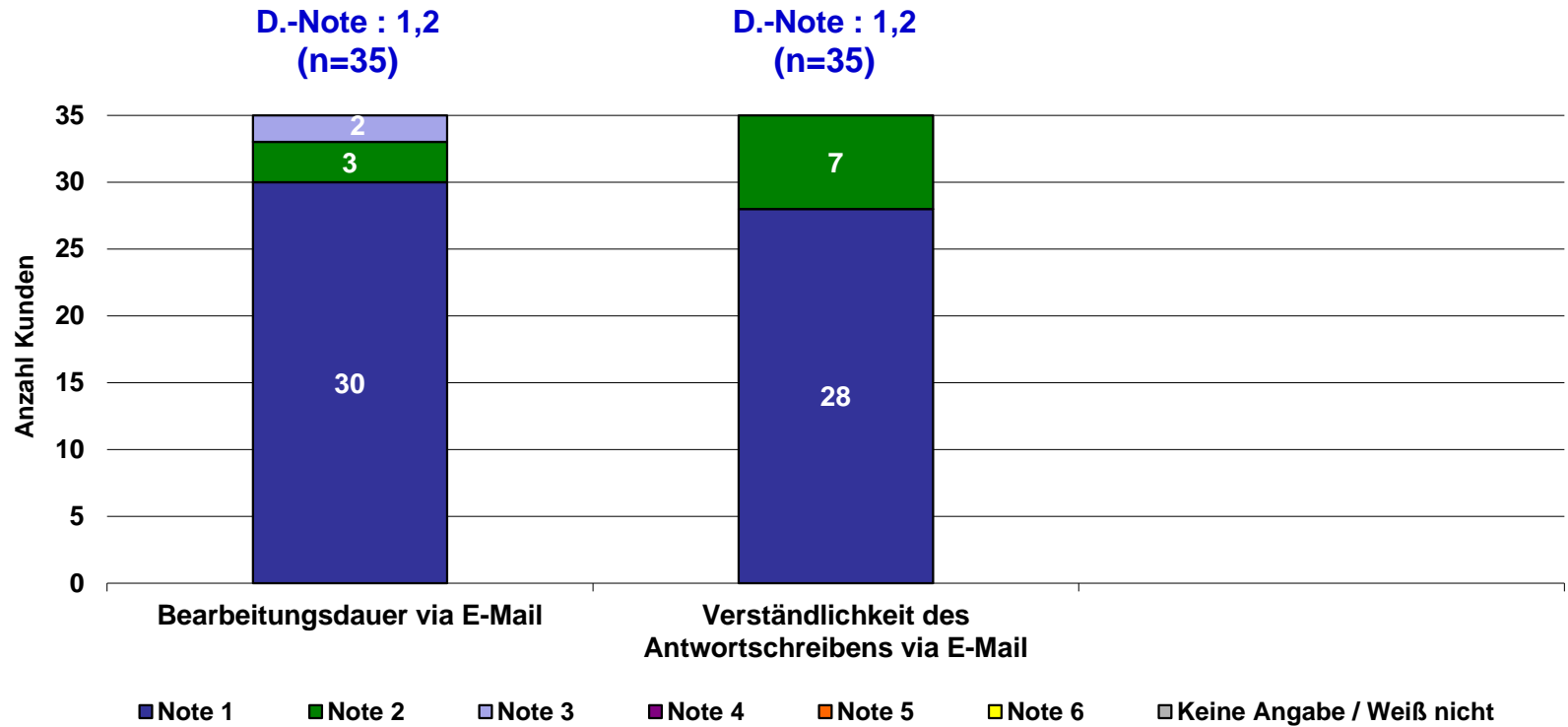
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen des Service von [medax] via **TELEFON**?

1 = vollkommen zufrieden; 6 = unzufrieden - Basis: 35 medax Kunden (Mehrfachnennungen)



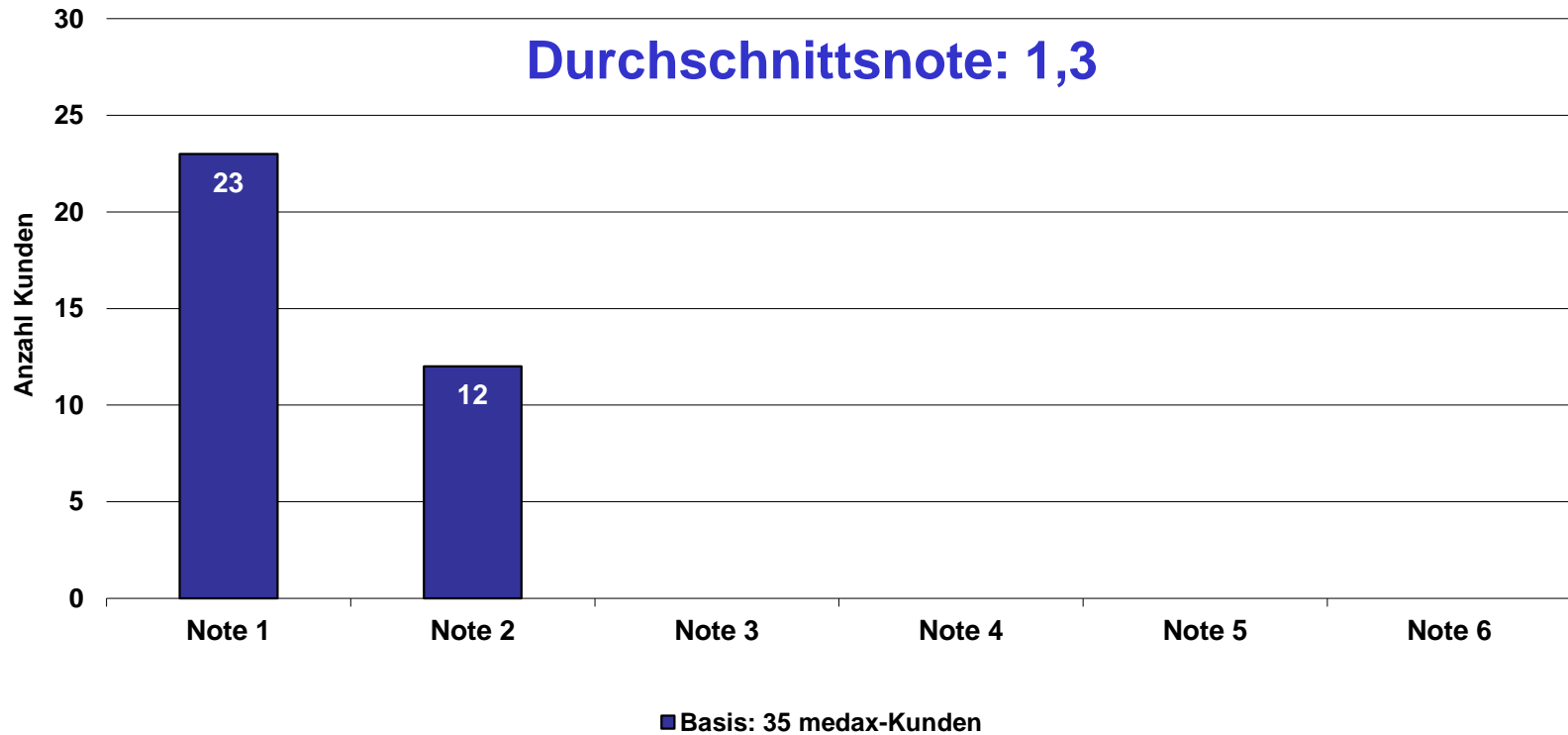
## Zufriedenheit: Service via E-Mail von medax

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen des Service von [medax] via **E-Mail**?  
 1 = vollkommen zufrieden; 6 = unzufrieden Basis: 35 medax-Kunden



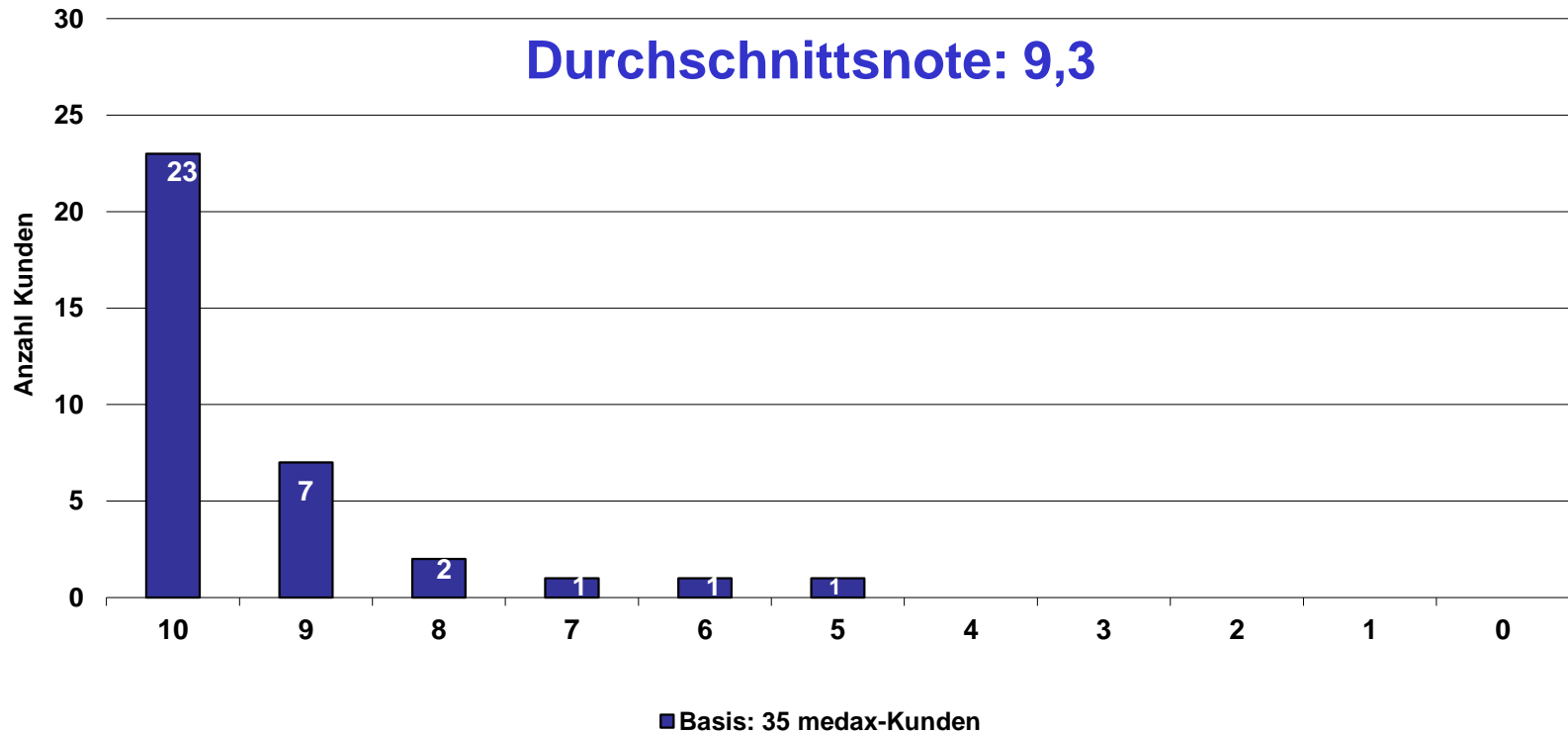
## Kundenbetreuung insgesamt von medax

Wie bewerten Sie die Kundenbetreuung von medax insgesamt?  
1 = sehr gut; 6 = ungenügend



## Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie [medax] einem Kollegen/-in weiterempfehlen?  
1 0= äußerst wahrscheinlich; 0 = unwahrscheinlich





## Fazit I

- Für ca. 3/4 der 35 Befragten medax-Kunden ist es sehr wichtig bzw. wichtig, dass die Übersetzungen von Ärzten/Pharmazeuten angefertigt werden. Als Begründungen werden überwiegend angegeben, dass fachliche Kompetenz, Stimmigkeit und fachliches Wissen notwendig ist. Bei Ärzten und Pharmazeuten sind ein medizinisches Verständnis und Fachkenntnisse gewährleistet. Ca. ¼ der Befragten halten es für mittelmäßig wichtig, dass Ärzte und Pharmazeuten die Texte übersetzen.
- Die Spontanassoziationen der 35 Befragten zu medax sind fast ausschließlich positiv. Nur 3 Befragte machen spontan kritische Anmerkungen. Der Schwerpunkt der positiven Gedanken liegt auf der Schnelligkeit, Zuverlässigkeit, Flexibilität und Pünktlichkeit von medax. Auch die hohe Kompetenz und die ausgeprägte Kundenfreundlichkeit werden genannt. Ebenso wird die gute, zuverlässige und unkomplizierte Zusammenarbeit deutlich positiv erwähnt.
- Die Fachterminologie wird deutlich positiv mit einer Durchschnittsnote von 1,8 bewertet
- Die Genauigkeit bei Übersetzungen von medax erhält die Schul-Durchschnittsnote 1,7.
- Der Übersetzungsstil von medax wird mit der Schul-Durchschnittsnote 1,7 eingestuft.
- Die Termineinhaltung von medax erhält die sehr positive Schul-Durchschnittsnote 1,1.
- Die Übersetzungsqualität von medax wird mit der Schul-Durchschnittsnote 1,7 bewertet.

## Fazit II

- Das **Preis-Leistungsverhältnis** von medax wird mit der positiven Schul-Durchschnittsnote **1,9** eingestuft.
- **Die Bewertung der Kundenbetreuung/des Service von medax fällt deutlich positiv aus.** Besonders die Kriterien „Freundlichkeit“, „Einhalten von Versprechen und Zusagen“ und die „Zuverlässigkeit erhalten sehr gute Durchschnittsnote. Keine Bewertung der einzelnen vorgegebenen Servicekriterien liegt unter dem Durchschnittswert von 1,5. Die **Kundenbetreuung insgesamt** erhält die sehr positive Schul-Durchschnittsnote **1,3**.
- **Die Website von medax** wird bzgl. Übersichtlichkeit, Beschreibung des Leistungsspektrums und Kontaktmöglichkeiten eindeutig positiv mit den Durchschnittsnoten 1,9, 1,6 und 1,4 bewertet.
- **Die Zufriedenheit mit dem Service von medax via Telefon** bezüglich Erreichbarkeit, Verständlichkeit der telefonischen Beratung, Gesprächsatmosphäre bezogen auf die Lösung des Kundenanliegens wird eindeutig positiv bewertet. Die Durchschnittsnote liegen primär bei sehr guten 1,2. In diesem Bereich sind die Bedürfnisse der medax-Kunden eindeutig erfüllt.
- **Die Bewertung des medax-Service via E-Mail** wird mit der Durchschnittsnote von 1,2 eindeutig sehr positiv bewertet. Dies gilt sowohl für die Bearbeitungsdauer als auch für die Verständlichkeit des Antwortschreibens via E-Mail.
- Das **Weiterempfehlungsverhalten von medax** ist bei den 35 befragten medax-Kunden eindeutig positiv ausgeprägt. Auf einer Skala von 0 bis 10 erhält medax einen sehr hohen „Weiterempfehlungswert“ (Durchschnittsnote 9,3).

# IMIG

Institut für **M**arktforschung **i**m **G**esundheitswesen

Zentnerstraße 33  
80798 München  
Tel.: 0 89/1 27 00-935  
Fax.: 0 89/1 27 00-936  
info@IMIG-institut.de  
www.IMIG-Institut.de

Inhaber: Jörg Schmidt