

# **Kundenzufriedenheitsbefragung bei 34 medax-Kunden**

**November 2010**

***"Zufriedenheit mit medizinischen Übersetzungsbüros"***

## Fragestellungen

- *Woher kennen die Befragten medax als Fachübersetzungsbüro?*
- *Was sind die Erwartungen an medax gewesen? Sind diese Erwartungen erfüllt worden?*
- *Wie bewerten die Kunden die Übersetzungsqualität (Fachterminologie, Genauigkeit, Stil) von medax?*
- *Wissen die Kunden, welche Sprachkombinationen angeboten werden?*
- *Welche Verbesserungsvorschläge haben die Kunden für den medax-Service?*

## Zielgruppe

- *34 medax-Kunden (insgesamt 79 Adressen wurden schriftlich und telefonisch kontaktiert)*

## Feldzeit

- *Durchführung und Auswertung der Interviews: Oktober / November 2010*
- *21 Interviews in Deutschland + 13 Interviews im europäischen Ausland*

## Fragebogen

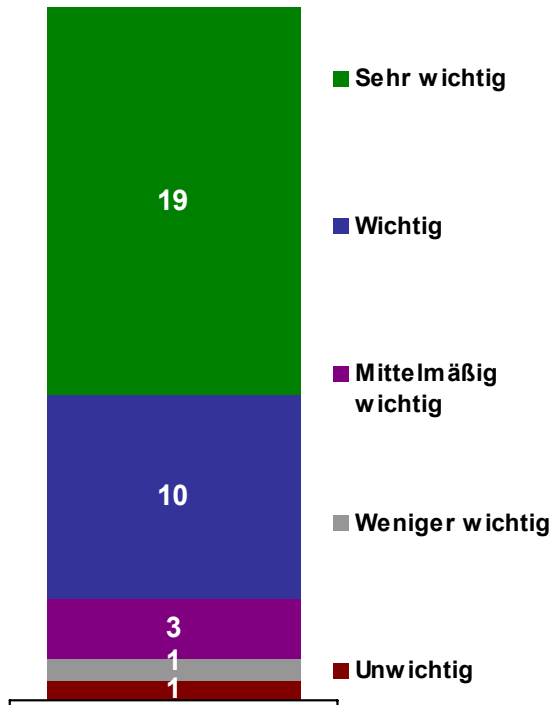
- *Halbstrukturiert: 33 offene / geschlossene Fragen (Interviewlänge: ca. 20 – 30 Minuten)*

## Auswertung

- *Auswertung pro Frage (grafische und tabellarische Ergebnisdarstellung)*
- *Bisherige Kundenzufriedenheitsbefragungen: Juni 2008 (n=16) + April 2007 (n=95)*

## Wichtigkeit von Ärzten / Pharmazeuten als Übersetzer

Frage 2: Wie wichtig ist es für Sie, dass Ärzte und Pharmazeuten die Übersetzungen anfertigen?  
(Mehrfachnennungen)



Basis: 34 medax-Kunden

### Sehr wichtig:

- Normalübersetzer ohne entsprechenden Hintergrund liefern nicht die erforderliche Qualität
- Texte sind medizinisch, nur Fachmann kann Übersetzungen machen
- Haben am meisten Ahnung vom Fachgebiet
- Unsere Übersetzungen sind sehr komplex, verlangen umfassendes Fachwissen, bei Nicht-Medizinern waren Übersetzungen schlecht
- Übersetzungen gehen an Behörden, muss gewissem Standard entsprechen
- ...

### Wichtig:

- Muss fachspezifisch übersetzt werden
- Ist bei schwierigen Fachübersetzungen präziser
- Fachpersonal versteht die Texte
- ...

### Mittelmäßig wichtig:

- Personen mit medizinischem Sachverstand reichen aus
- Muss Fachpersonal sein, Verständnis muss da sein, müssen nicht unbedingt Ärzte oder Pharmazeuten sein
- ...

Weitere Nennungen siehe tabellarische Ergebnisse

Für fast alle der befragten medax-Kunden (n=29) ist es sehr wichtig bzw. wichtig, dass Ärzte und Pharmazeuten die Fachübersetzungen anfertigen. Als Hauptgrund dafür wird angegeben, dass medizinische Texte nur von Fachleuten entsprechend übersetzt werden können.

# Bewertung der Zertifizierung nach DIN 15038

## Wichtigkeit einer Übersetzung nach DIN EN 15038

Frage 23: Wie wichtig ist Ihnen eine Übersetzung nach der Zertifizierung DIN EN 15038?  
(Mehrfachnennungen)



Basis: 34 medax-Kunden

### Sehr wichtig:

- Wir haben Kunden, die nach Zertifizierung fragen
- Wird für klinische Studien gefordert
- Qualitätsgeprüft schafft Sicherheit und hält Norm ein
- ...

### Wichtig:

- Für Texte an Behörden wichtig
- Bestimmter Übersetzungsprozess ist für Qualität wichtig
- Qualitätsmerkmal
- ...

### Weniger wichtig:

- Hauptsache man versteht den Text, sehe dann selbst, ob die Übersetzung stimmt – ich vertraue Qualität von medax
- ...

### Mittelmäßig wichtig:

- Umsetzung ist schwer, normales Übersetzungsbusiness geht an Zertifizierung vorbei, es ist schwierig, alle benötigten Aspekte abzudecken
- Kommt nicht häufig vor, dass danach gefragt wird
- ...

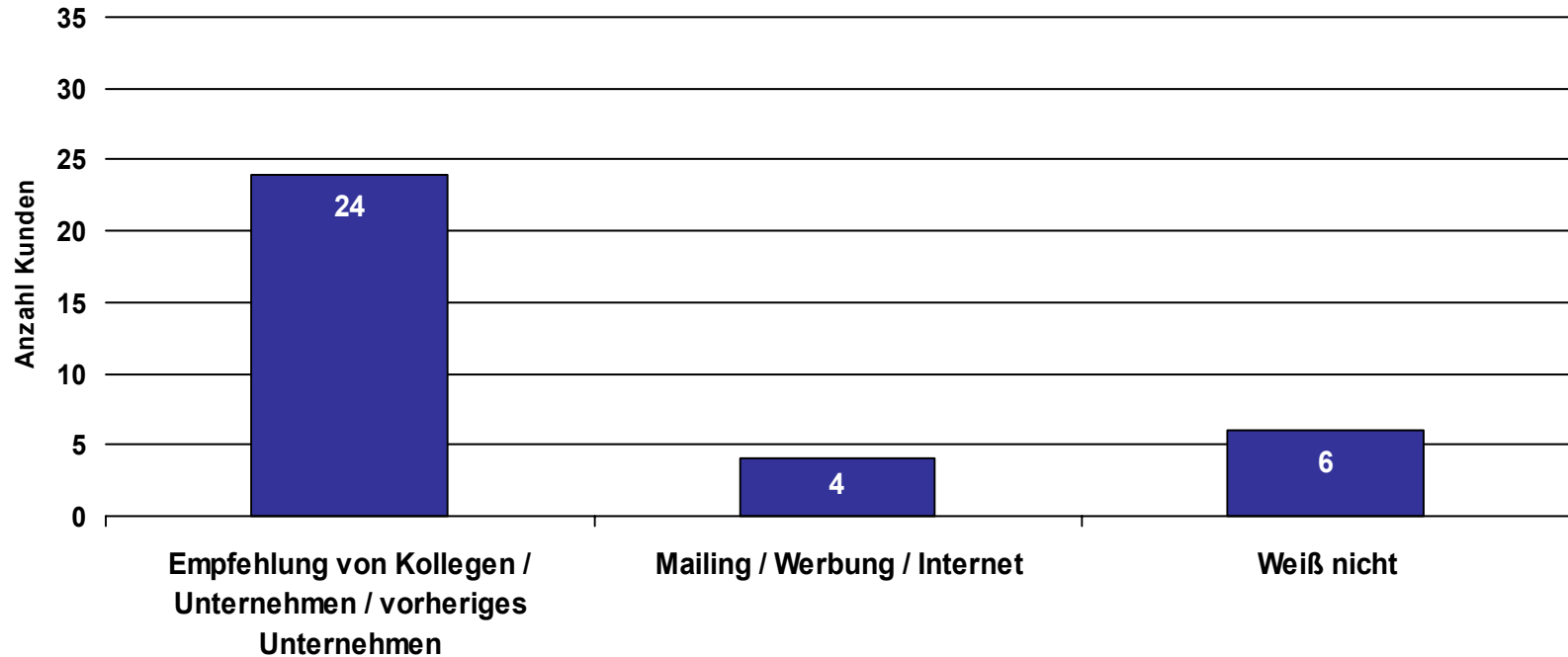
Weitere Nennungen siehe tabellarische Ergebnisse

Für knapp die Hälfte (N=16) der 34 Befragten ist es sehr wichtig bzw. wichtig, dass eine Übersetzung nach DIN EN 15038 vorgenommen wird. 7 Befragte kennen die Zertifizierung nicht und können die Frage deshalb nicht beantworten.

# Bewertung von medax

## Bekanntheit von medax

Frage 6: Wie sind Sie auf medax als Übersetzungsbüro aufmerksam geworden?



Weitere Nennungen siehe tabellarische Ergebnisse

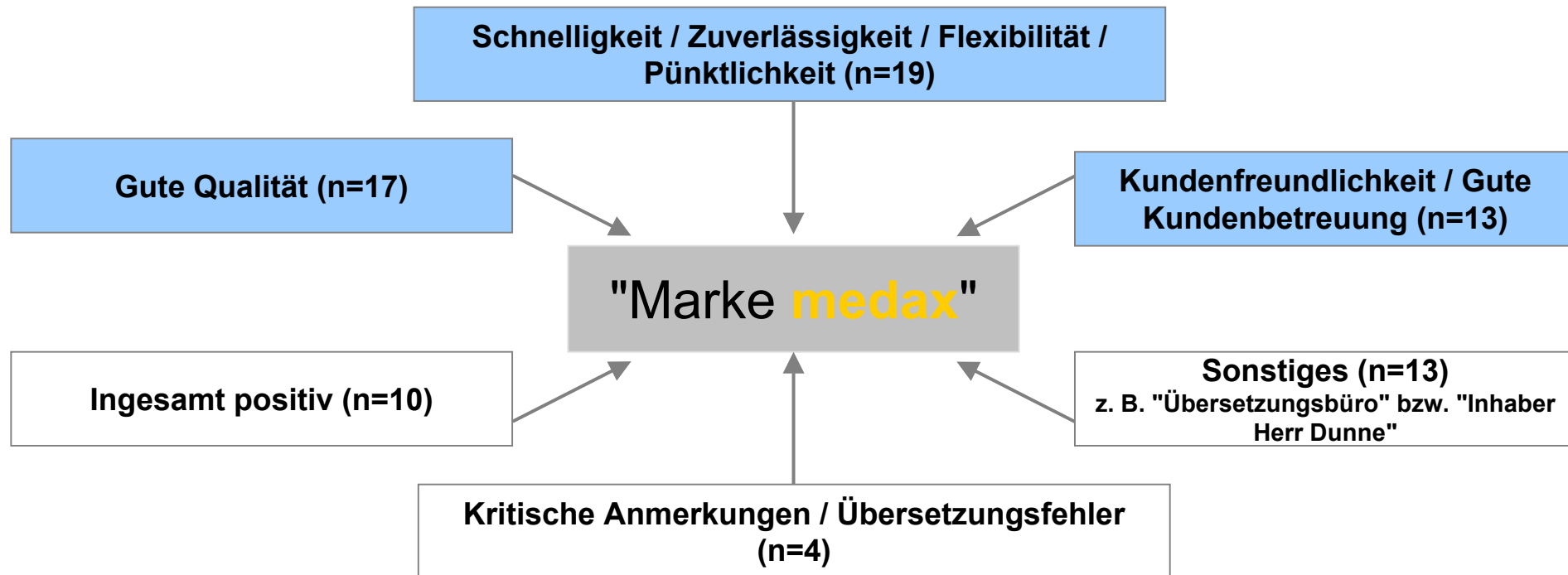
■ Basis: 34 medax-Kunden



Medax ist dem Großteil (N=24) der Befragten über Empfehlungen oder über den bereits bestehenden Kontakt bei der jetzigen bzw. vorherigen Firma bekannt. Einige haben medax über Werbemaßnahmen kennengelernt.

## Spontanassoziationen mit "Marke medax"

Frage 4: Welche Assoziationen verbinden Sie spontan mit der "Marke medax"?  
(Mehrfachnennungen)



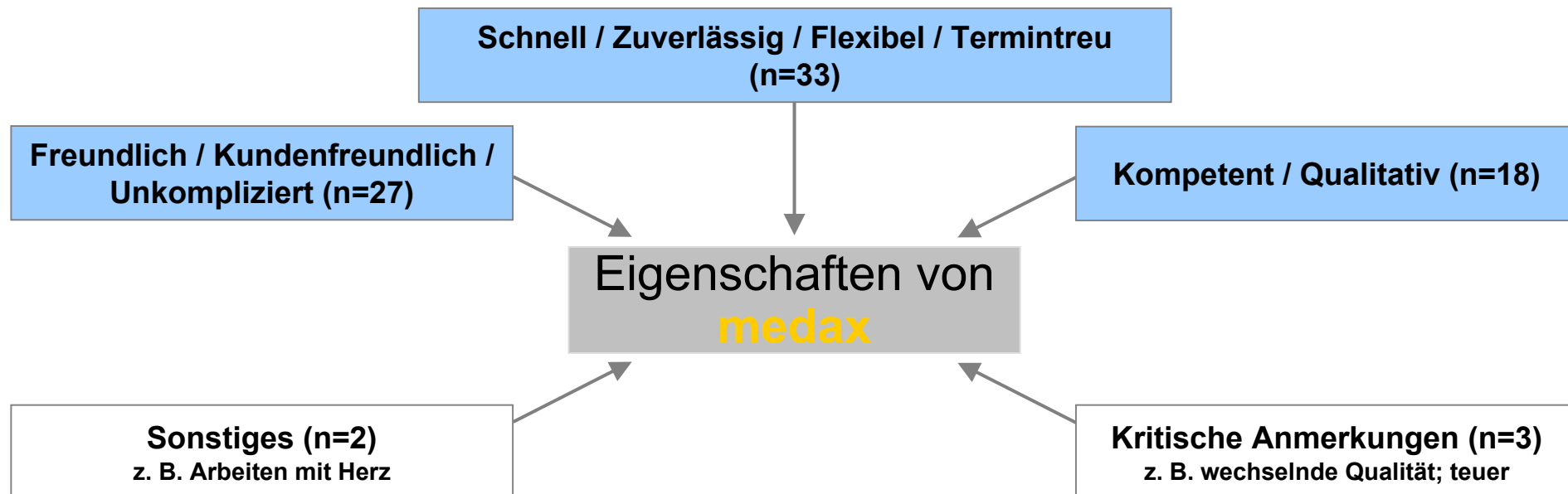
Weitere Nennungen siehe tabellarische Ergebnisse



Die Spontanassoziationen zu medax sind eindeutig positiv geprägt. Primär werden Gedanken wie "Schnelligkeit", "Zuverlässigkeit", "Flexibilität", aber auch "Kundenfreundlichkeit" und "Gute Qualität" genannt. Kritische Anmerkungen äußern nur 4 Befragte.

## Eigenschaften / Adjektive für medax

Frage 5: Welche Eigenschaften (Adjektive) ordnen Sie spontan medax zu?  
(Mehrfachnennungen)



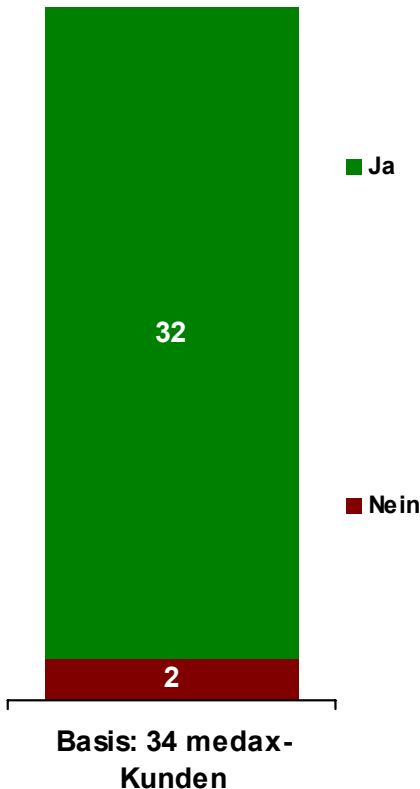
Weitere Nennungen siehe tabellarische Ergebnisse



An Eigenschaften, die für medax zutreffen werden von fast allen 34 Befragten eindeutig positive Adjektive wie „schnell, zuverlässig, flexibel, termintreu und kundenfreundlich“ genannt. Auch die Qualität von medax wird deutlich positiv angesprochen. Nur wenige Befragte äußern sich kritisch.

## Erwartungen an medax erfüllt?

Frage 8: Sind Ihre Erwartungen von medax erfüllt worden?  
(Mehrfachnennungen)



### Begründungen für "Ja":

- Erwartungen wurden zu 100 % erfüllt
- Sonst würden wir nicht mehr zusammenarbeiten
- Bisher schon
- Erwartungen wurden alle erfüllt
- Machen es so, wie ich es mir wünsche
- Habe immer ein gutes Gefühl, wenn ich die Übersetzung weitergebe
- Wir bekommen alles im Zeitplan, machen kaum Fehler, sind genau
  
- In den meisten Fällen, manchmal waren Übersetzungen ähnlicher Textstellen unterschiedlich
- Zu 80 – 90 % ja, teilweise sind Übersetzungen "schludrig" und man merkt, dass es kein Muttersprachler übersetzt hat
  
- ...

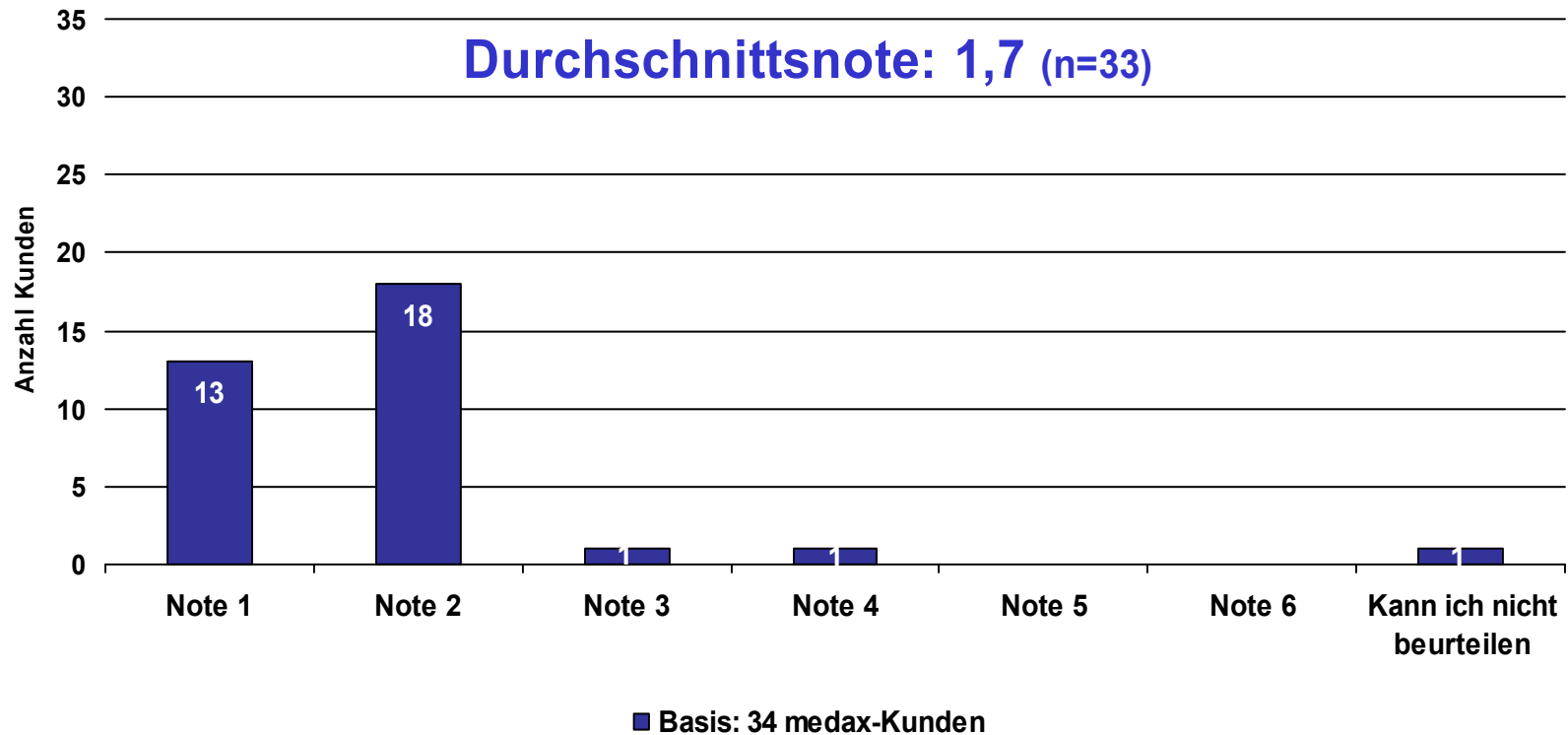
Weitere Nennungen siehe tabellarische Ergebnisse

➔ Nur 2 Befragte sehen ihre Erwartungen an medax, aufgrund von Übersetzungsmängeln als nicht erfüllt an. Alle anderen (N=32) sind von medax bezüglich ihrer Erwartungen bestätigt worden.

## Fachterminologie von medax

Frage 9: Wie bewerten Sie die Fachterminologie von medax?

1 = sehr gut; 6 = ungenügend

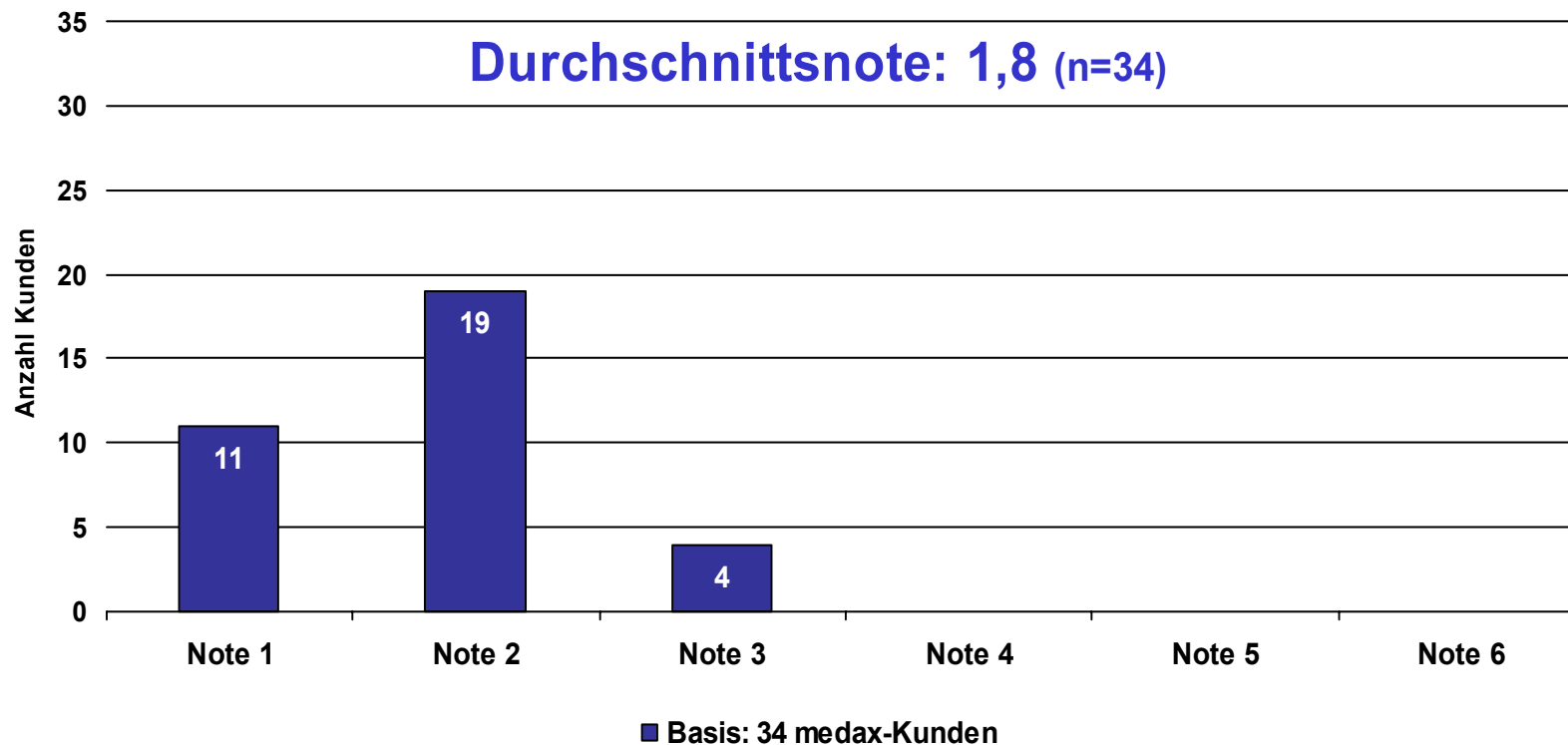


Die **Fachterminologie** von medax wird mit der Durchschnittsnote von 1,7 bewertet.

## Genauigkeit von medax

Frage 10: Wie bewerten Sie die Genauigkeit von medax?

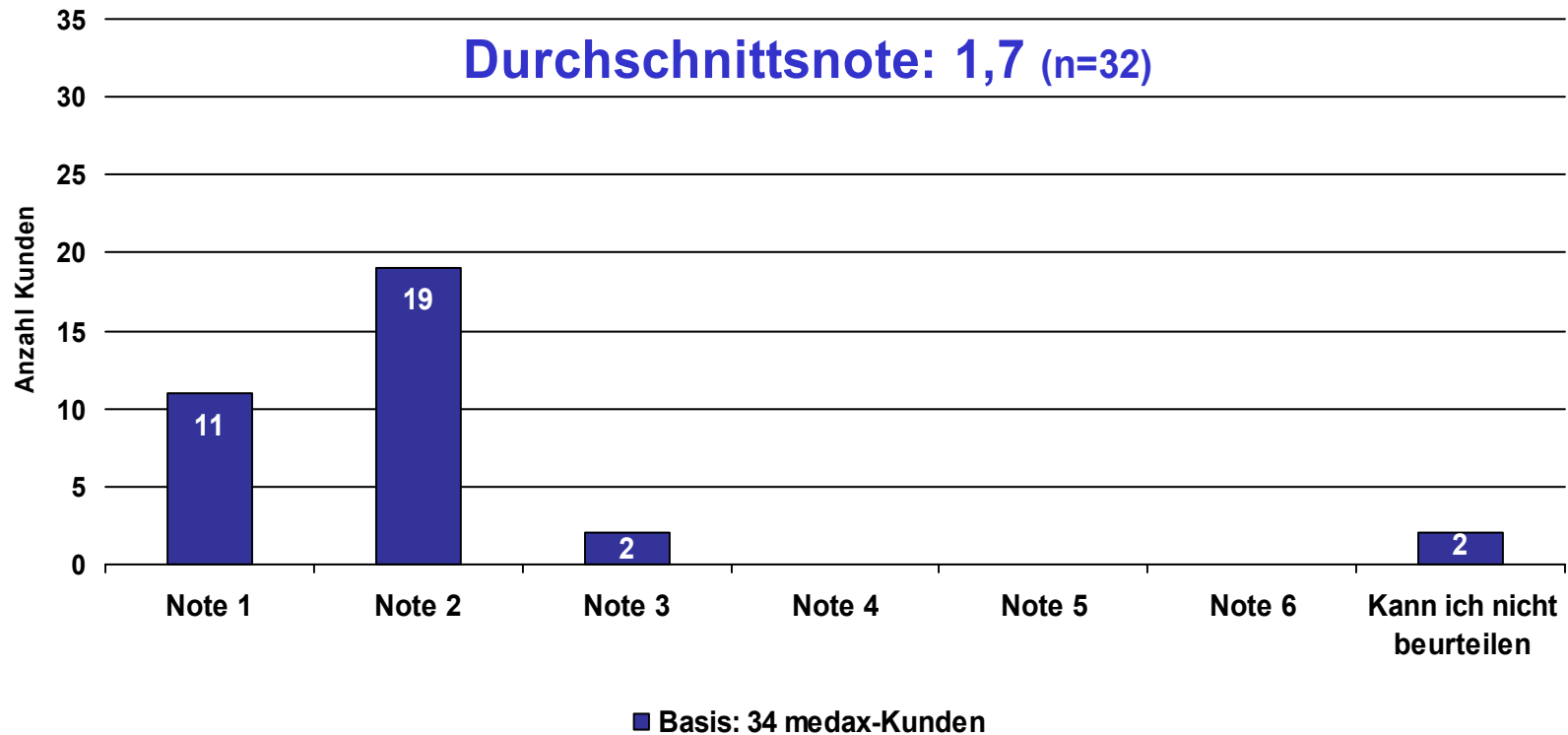
1 = sehr gut; 6 = ungenügend



Die **Genauigkeit** von medax erhält die Durchschnittsnote 1,8.

## Übersetzungsstil von medax

Frage 11: Wie bewerten Sie den Übersetzungsstil von medax?  
1 = sehr gut; 6 = ungenügend

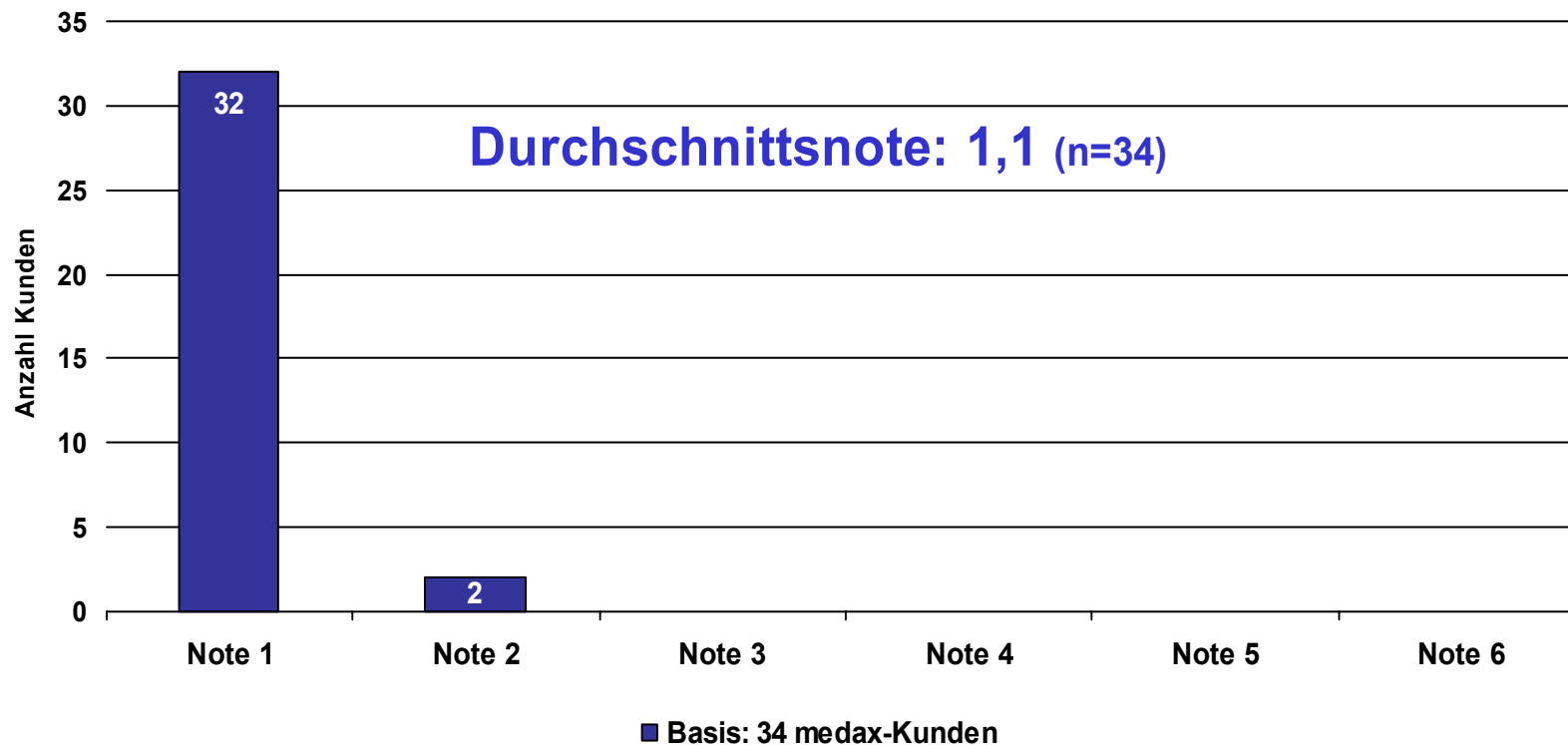


Der **Übersetzungsstil** von medax wird mit der positiven Durchschnittsnote von 1,7 eingestuft.

## Einhaltung vorgegebener Termine von medax

Frage 12: Wie bewerten Sie die Einhaltung vorgegebener Termine von medax?

1 = sehr gut; 6 = ungenügend

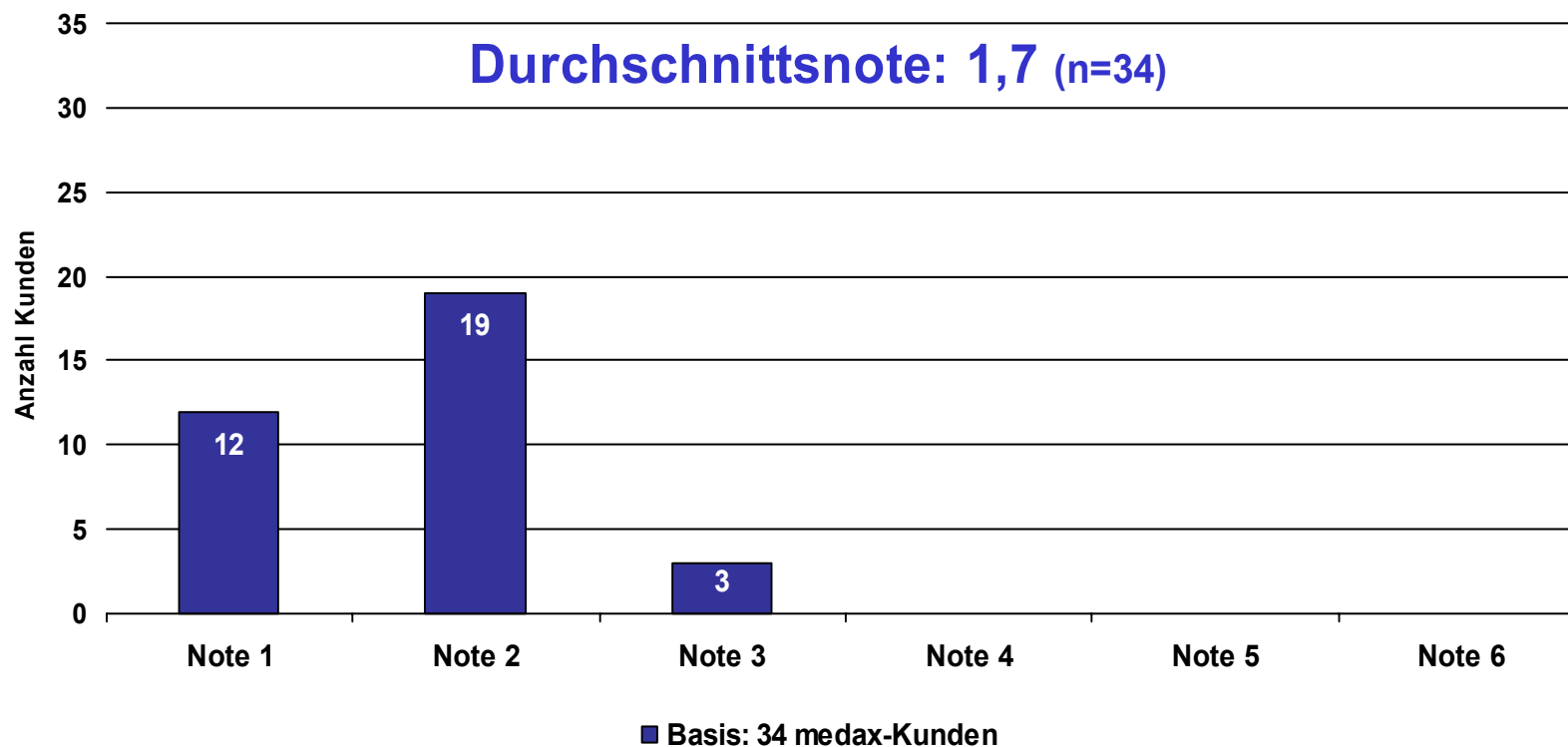


Die **Termineinhaltung** von medax erhält die **sehr positive** Durchschnittsnote 1,7.

## Übersetzungsqualität von medax insgesamt

Frage 13: Wie bewerten Sie insgesamt die Übersetzungsqualität von medax?

1 = sehr gut; 6 = ungenügend

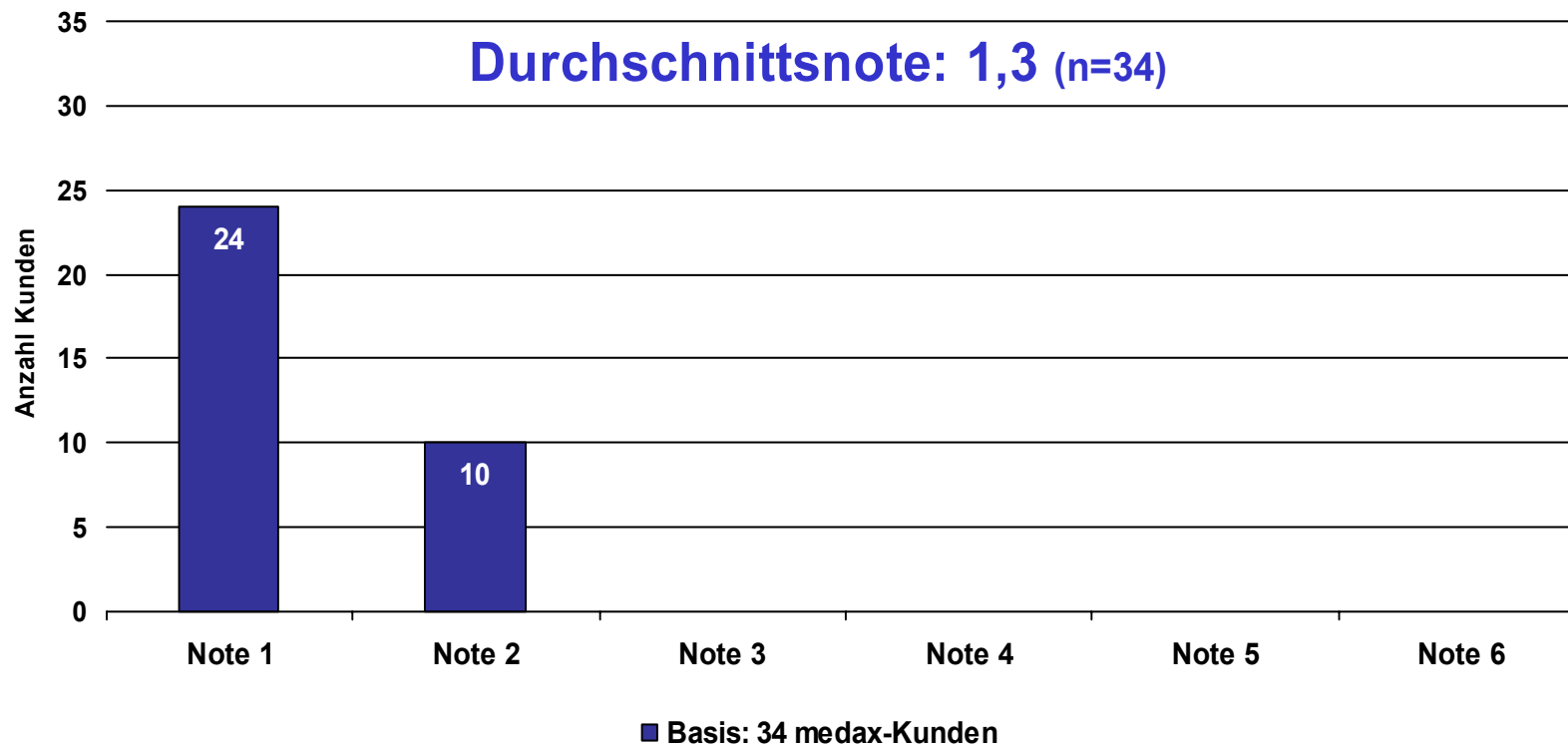


Die **Übersetzungsqualität** von medax wird mit der Durchschnittsnote 1,7 bewertet.

## Kundenbetreuung insgesamt von medax

Frage 15: Wie bewerten Sie die Kundenbetreuung von medax insgesamt?

1 = sehr gut; 6 = ungenügend



Die **Kundenbetreuung insgesamt** erhält die sehr positive Durchschnittsnote 1,3.

## Kundenbetreuung insgesamt von medax

Fortsetzung Frage 15: Wie bewerten Sie die Kundenbetreuung von medax insgesamt?

1 = sehr gut; 6 = ungenügend (Mehrfachnennungen)

### Begründungen

#### Begründungen für "Note 1 / Sehr gut":

- Schnelle Reaktion auf Anfragen / Rückfragen
- Freundlich / Sehr freundlich / Extrem freundlich
- Habe immer gleichen Ansprechpartner / Wiedererkennungswert
- Schnell / Sehr schnell
- Betreuen mich sehr individuell / Persönlich
- Vergaben werden erfüllt / Termine werden eingehalten
- Zuverlässig
- Unkompliziert
- Kompetent
- Gut organisiert
- Zuvorkommend
- ...

Weitere Nennungen siehe tabellarische Ergebnisse

#### Begründungen für "Note 2 / Gut":

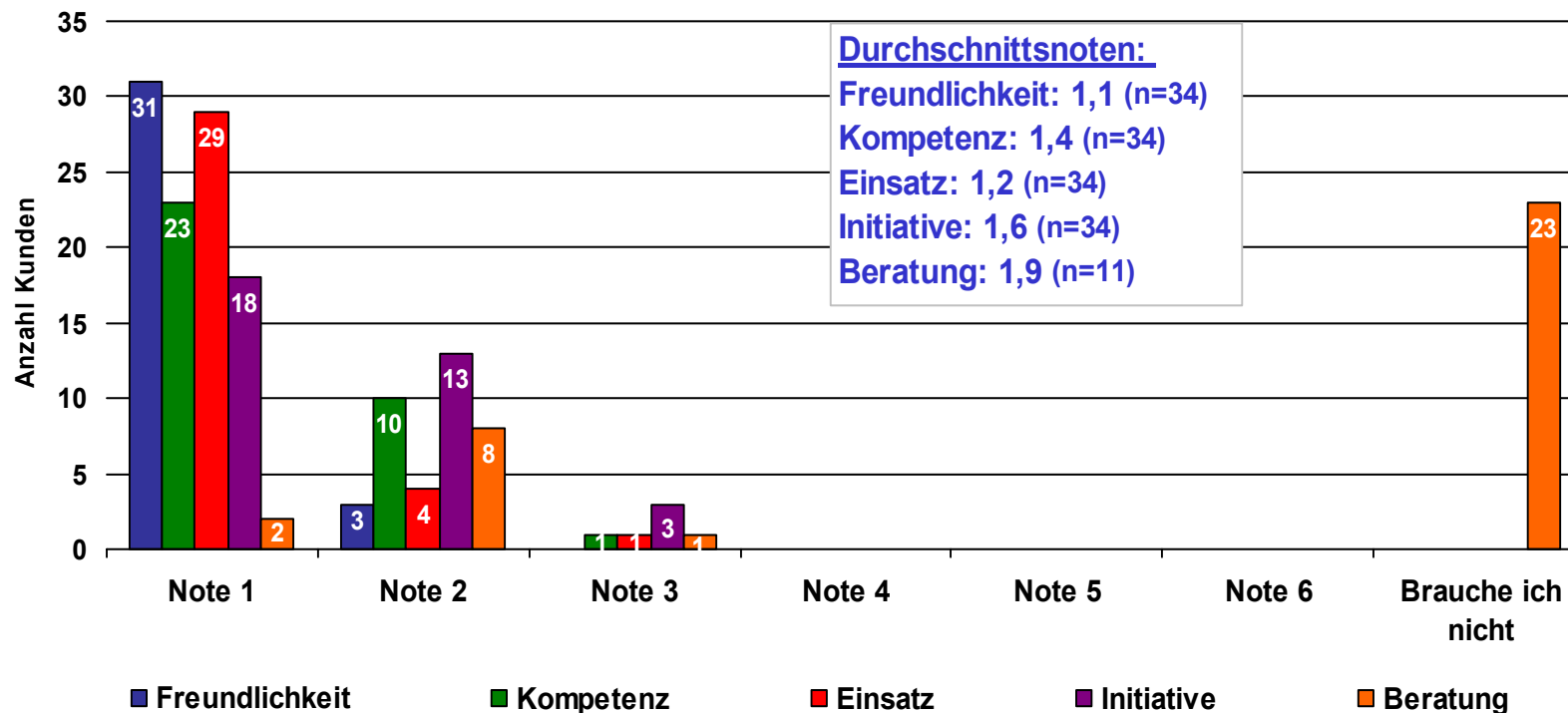
- Schnelle Reaktion auf Anfragen / Rückfragen
- Schneller Rückruf bei Anrufen
- Auch bei Spezialaufgaben erfolgt schnelle Reaktion
- Sehr freundlich / Freundlich
- Zuverlässig
- ...

Die Begründungen für die Noten "sehr gut" und "gut" bezüglich der Kundenbetreuung von medax konzentrieren sich vor allem auf das schnelle, freundliche, kontinuierliche und zuverlässige Verhalten bei Aufträgen. Auch die Unkompliziertheit und die individuelle Betreuung sind wichtig.

## Kriterien der Kundenbetreuung von medax

Frage 16: Wie bewerten Sie die im Folgenden genannten Kriterien der Kundenbetreuung von medax?

1 = sehr gut; 6 = ungenügend

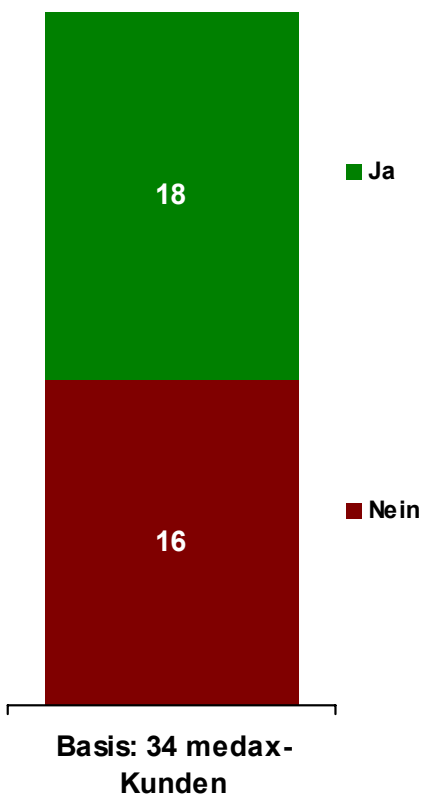


Basis: 34 medax-Kunden

Alle 5 vorgegebenen Kriterien der medax-Kundenbetreuung erhalten eine deutlich positive Durchschnittsnote von unter 2,0. Die Kriterien "Freundlichkeit" und "Einsatz" erhalten die besten Werte. Die "Beratung" spielt aus Sicht der Befragten für ihre Arbeit eine untergeordnete Rolle.

## Bekanntheit: Sprachkombinationen von medax

Frage 20: Ist Ihnen bekannt, dass medax fast alle gängigen Sprachkombinationen als Übersetzungsbüro anbietet?  
(Mehrfachnennungen)



Wenn ja: Welche von medax angebotenen Sprachkombinationen sind für Ihre Tätigkeit prinzipiell interessant bzw. wichtig?

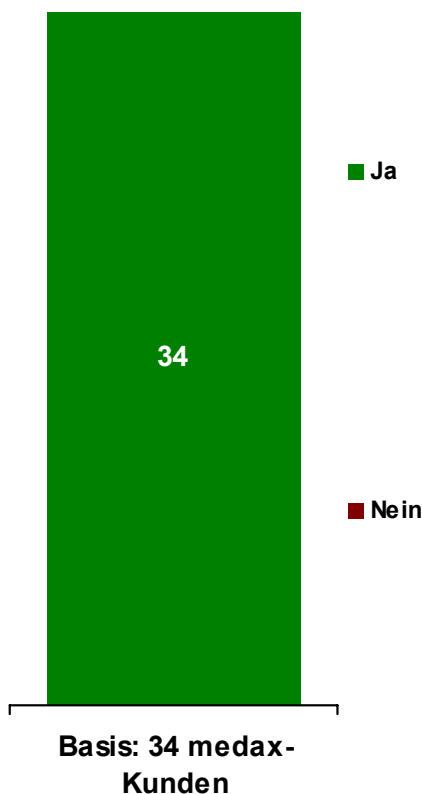
- Deutsch / Englisch
- Englisch / Deutsch
- Deutsch / Französisch
- Deutsch / Spanisch
- Deutsch / Italienisch
- Englisch / Französisch
- Englisch / Italienisch
- Englisch / Russisch
- Englisch / Spanisch
- Russisch / Englisch
- ...

Weitere Nennungen siehe tabellarische Ergebnisse

(Nur) über der Hälfte (N=18) der 34 medax-Kunden ist bekannt, dass medax fast alle gängigen Sprachkombinationen anbietet. An bekannten Sprachkombinationen werden in erster Linie Deutsch/Englisch und Englisch/Deutsch genannt.

## Weiterempfehlung von medax

Frage 29: Würden Sie medax weiterempfehlen?  
(Mehrfachnennungen)



### Begründungen für "Ja":

- Gute Qualität / Sehr gute Qualität
- Kompetent
- Bin sehr zufrieden
- Kontinuität der Qualität
- Gute Zusammenarbeit
- Präzise / Genau / Gewissenhaft
  
- Schnell
- Zuverlässig
- Pünktlich
- Termintreue ist gegeben
- Flexibel
  
- Vielfältige Sprachkombinationen
- Freundlich
  
- ...

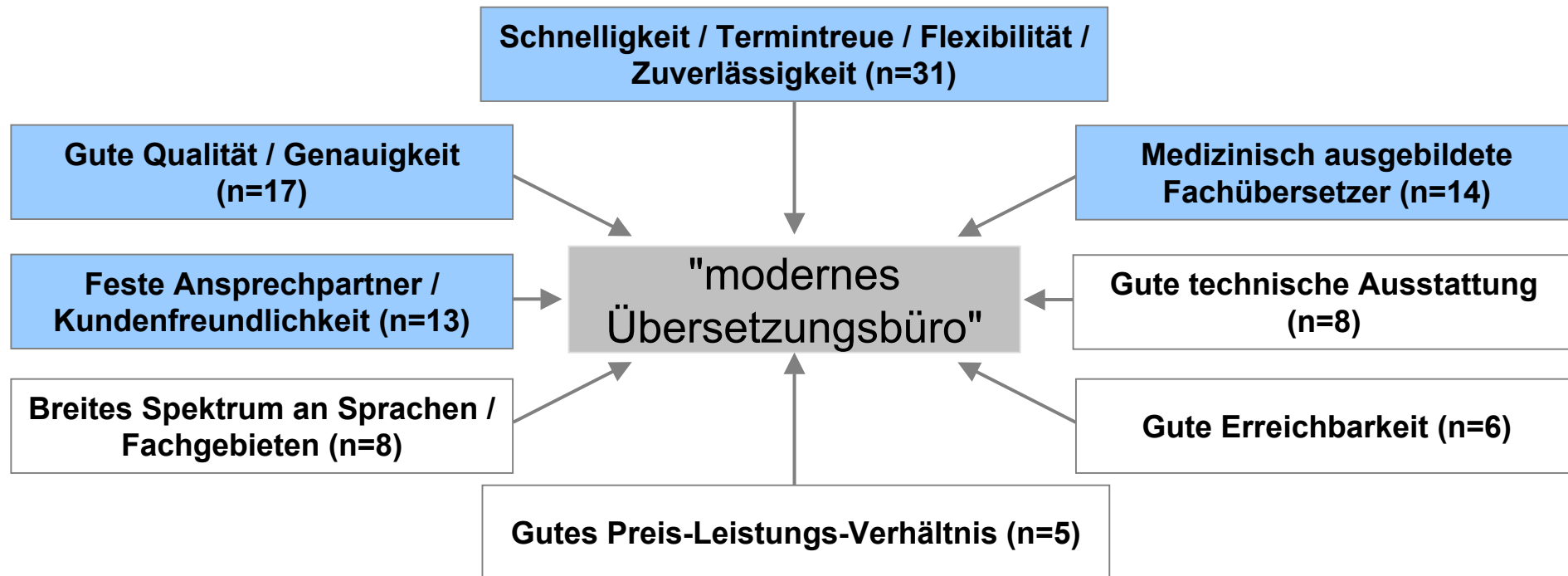
Weitere Nennungen siehe tabellarische Ergebnisse

Alle 34 Befragte würden medax auch weiterempfehlen. Hauptsächlich aus Gründen der überzeugenden und zufriedenstellenden Qualität der Übersetzungen, der guten Zusammenarbeit und der zuverlässigen pünktlichen Lieferung der Aufträge.

# Eigenschaften: Modernes Übersetzungsbüro

## Eigenschaften eines modernen Übersetzungsbüros

Frage 33: Welche Eigenschaften sollte ein "modernes Übersetzungsbüro" auf jeden Fall besitzen?  
(Mehrfachnennungen)



Weitere Nennungen siehe tabellarische Ergebnisse

➔ Als wichtigste "Kerneigenschaften" eines modernen Übersetzungsbüros werden **die Schnelligkeit, die Termintreue, die Flexibilität, die Zuverlässigkeit, die gute Qualität** und auch medizinisch ausgebildete Fachübersetzer sowie kundenfreundliche feste Ansprechpartner angesehen.

## Fazit

- Für fast alle der befragten medax-Kunden (n=29) ist es sehr wichtig bzw. wichtig, dass Ärzte und Pharmazeuten die Fachübersetzungen anfertigen.
- Für knapp die Hälfte (N=16) der 34 Befragten ist es sehr wichtig bzw. wichtig, dass eine Übersetzung nach DIN EN 15038 vorgenommen wird.
- Die Spontanassoziationen zu medax sind eindeutig positiv geprägt. An Eigenschaften, die für medax zutreffen werden von fast allen 34 Befragten eindeutig positive Adjektive wie „schnell, zuverlässig, flexibel, termintreu und kundenfreundlich“ genannt.
- Nur 4 der 34 Befragten geben an, die medax Zusatzleistungen zu kennen. (Nur) über der Hälfte (N=18) der 34 medax-Kunden ist bekannt, dass medax fast alle gängigen Sprachkombinationen anbietet.
- Die abgefragten Anforderungen an ein Übersetzungsbüro (medax) wie Fachterminologie, Genauigkeit, Übersetzungsstil, Termineinhaltung, Übersetzungsqualität, Preis-Leistungsverhältnis und die Kundenbetreuung insgesamt erhalten fast alle eine Durchschnittsnote von unter 2,0.
- Alle 34 befragten medax-Kunden werden weiterhin Übersetzungen in Auftrag geben. Alle Befragte würden medax auch weiterempfehlen.

# 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