

Ergebnisse

(Absolutwerte)

- **medax**-Kundenzufriedenheitsbefragung 2009 -

- November 2009 -

www.IMIG-Institut.de

Zielgruppe

- *Kunden von medax, die in letzter Zeit Übersetzungen in Auftrag gegeben haben*

Befragungsmethode / Feldzeit

- *Die Befragung wurde als anonymisierte Online-Befragung über die medax-Homepage durchgeführt*
- *39 medax-Kunden füllten online einen Fragebogen im Oktober / November 2009 aus*

Fragebogen

- *Selbstaufüller: 11 geschlossene und offene Fragen*

Auswertung

- *Auswertung pro Frage (grafisch) + Zusammenfassung der Ergebnisse*

Zusammenfassung I

*Die **medax**-Kundenzufriedenheitsbefragung 2009 zeigt, dass das medizinische Fachübersetzungsbüro aus Olching bei München bei den zentralen Bewertungskriterien wie Fachterminologie, Übersetzungsgenauigkeit und Qualität der Übersetzungen überdurchschnittlich positiv abschneidet. Dies gilt besonders auch in Bezug auf Einhaltung vorgegebener Termine und Flexibilität bei eiligen Übersetzungen.*

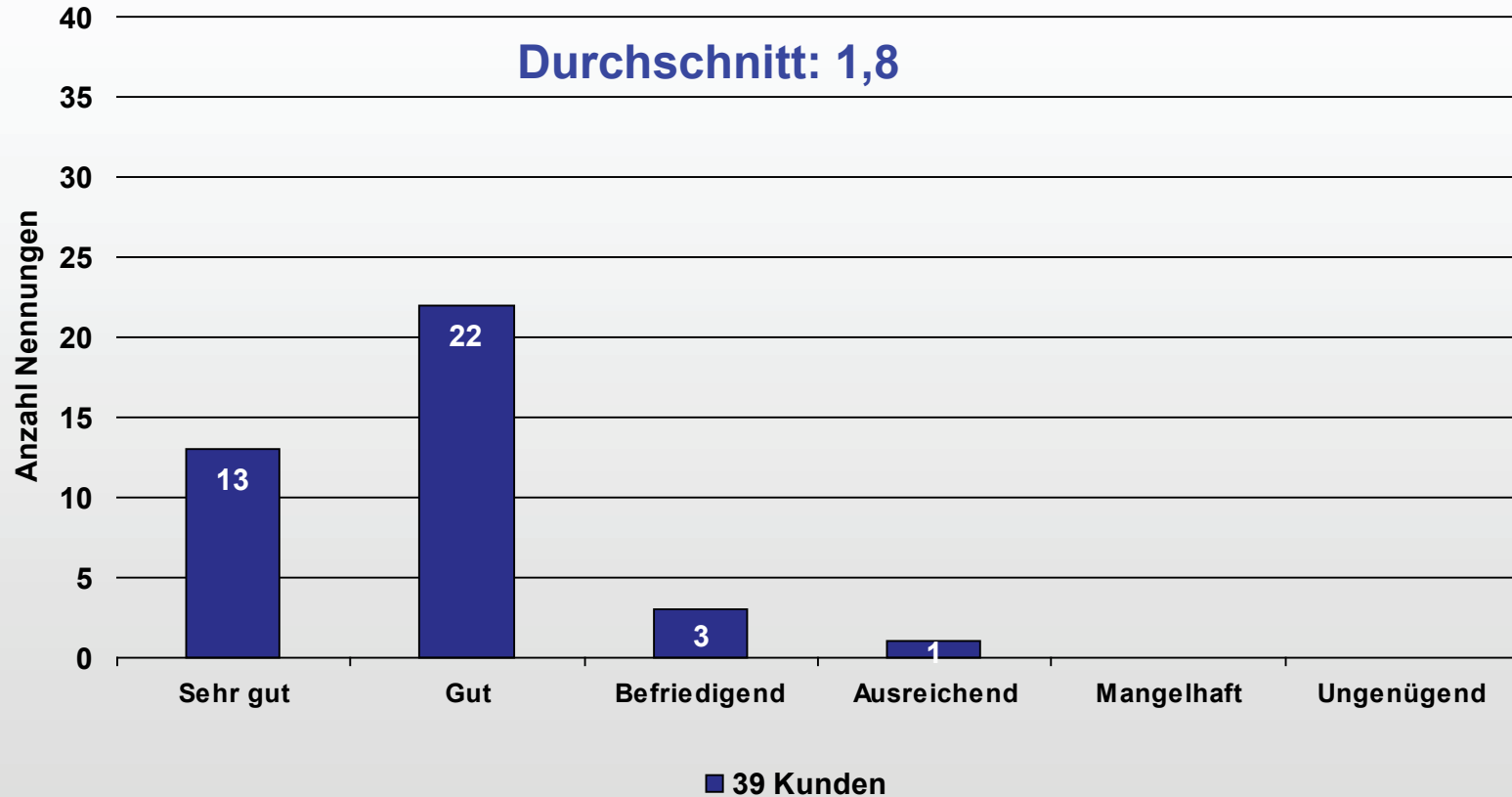
Im Einzelnen ergab die Kundenbefragung folgende Ergebnisse:

- Die Fachterminologie von **medax** wird mit einem Schulnotendurchschnitt von 1,8 bewertet. 13 der Befragten **medax**-Kunden vergeben die Schulnote 1. Auch die Genauigkeit der Übersetzungen wird überdurchschnittlich gut mit dem Notendurchschnitt 1,8 von den Befragten bewertet.
- Der Übersetzungsstil wird von zehn Befragten mit sehr gut und von 22 Befragten mit gut eingeschätzt. Insgesamt wird für den Stil, wie **medax** Übersetzungen vornimmt, die Durchschnittsnote 2,0 vergeben.
- Auch das Gesamturteil bezüglich der Qualität der Übersetzungen wird eindeutig positiv mit einer Durchschnittsnote von 1,9 eingestuft.
- Die Einhaltung von Terminen und auch die Flexibilität von **medax** bei einem vorgegebenen Zeitplan bzw. bei eiligen Übersetzungen wird mit einem sehr guten Durchschnittswert von 1,2 für die Einhaltung vorgegebener Termine und mit 1,4 für die Flexibilität bei eiligen Übersetzungen bewertet. In diesen beiden Bereichen liegen aus Sicht der Befragten offensichtlich die am deutlich ausgeprägtesten Stärken von **medax** als erfahrenes medizinisches Fachübersetzungsbüro.

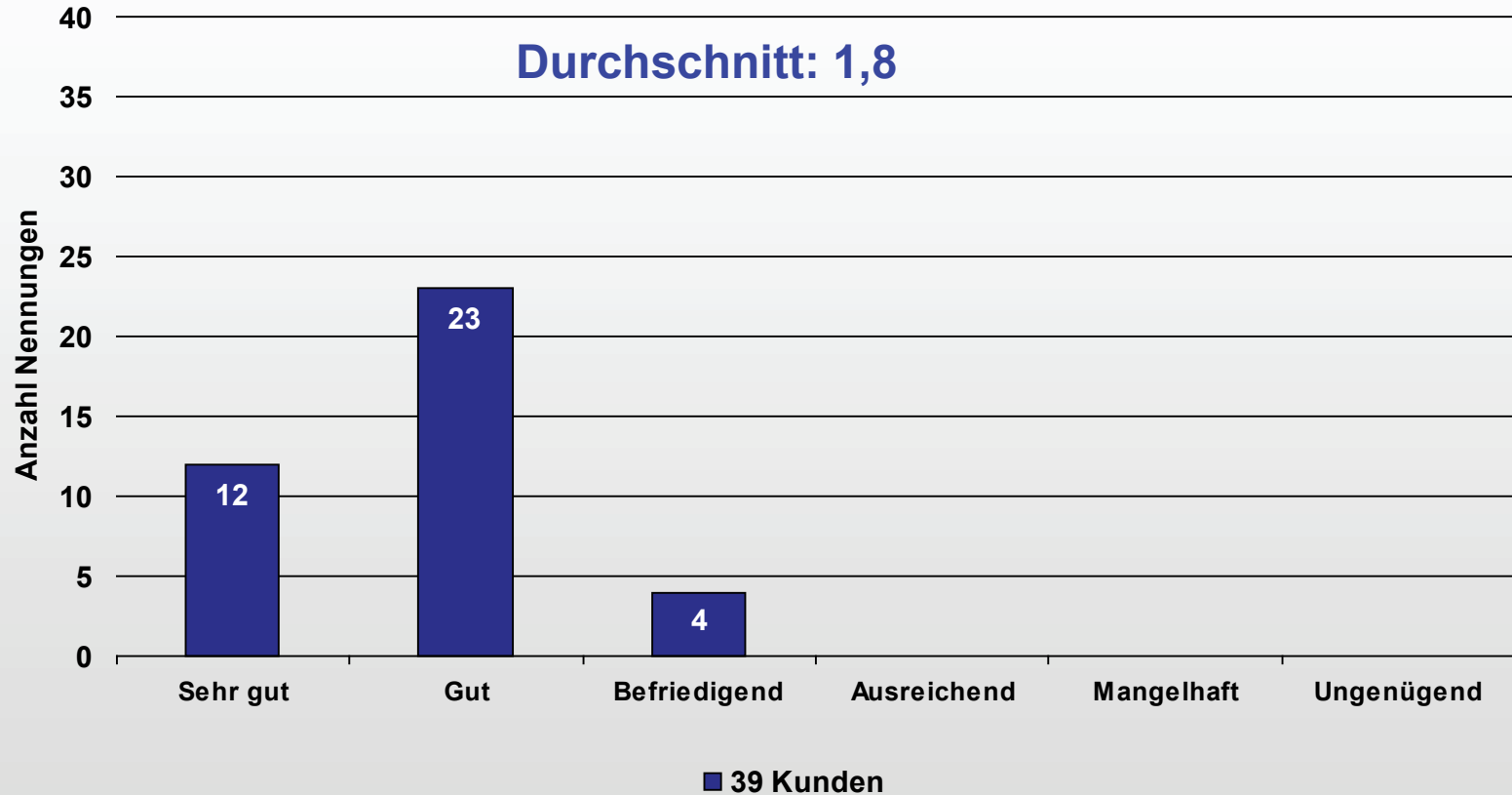
Zusammenfassung II

- Das Preis-/Leistungsverhältnis wird mit einer Durchschnittsnote von 2,2 eingestuft. 23 der 39 Befragten vergeben hier die Note gut.
- Der Stellenwert einer Übersetzung nach DIN EN 15038 wird ambivalent bewertet. Für 20 der 39 medax-Kunden ist dieser Aspekt sehr wichtig bzw. wichtig. Für 19 Befragte besitzt die zertifizierte Übersetzung nach DIN EN 15038 wenig Bedeutung bzw. sie wird als nicht wichtig angesehen.
- Der eher geringe Stellenwert einer zertifizierten Übersetzung nach DIN EN 15038 muss im Zusammenhang damit gesehen werden, dass der Unterschied zwischen einer Zertifizierung nach DIN EN 15038 und einer Registrierung bei DinCertco nur vier von 39 Befragten bekannt ist. Man kann davon ausgehen, dass bei einem größeren Bekanntheitsgrad des Unterschiedes zwischen Zertifizierung und Registrierung der Stellenwert einer Übersetzung nach DIN EN 15038 wahrscheinlich deutlich höher liegen würde.
- Das Informationsbedürfnis über den Unterschied zwischen einer Zertifizierung nach DIN EN 15038 und einer Registrierung bei DinCertco ist offensichtlich eher gering ausgeprägt. Nur acht von 39 Befragten möchten über den Unterschied mehr Informationen erhalten. Das weist darauf hin, dass zumindest im Dienstleistungsbereich medizinische Fachinformationen die objektive Einstufung von zertifizierten und nicht nur registrierten Fachübersetzungsbüros noch nicht richtig und angemessen eingestuft werden kann.
- Die meisten der 39 Kunden, die an der Online-Befragung teilgenommen haben, äußern keine Verbesserungsvorschläge bezüglich dem Übersetzungsservice von medax. Sie sind mit dem bisherigen Service sehr zufrieden. Einige Befragte machen Verbesserungsvorschläge, wie z. B. die Pflege von Terminologiedatenbanken oder die Einbeziehung von speziellen IT-Programmen für die Übersetzungen.

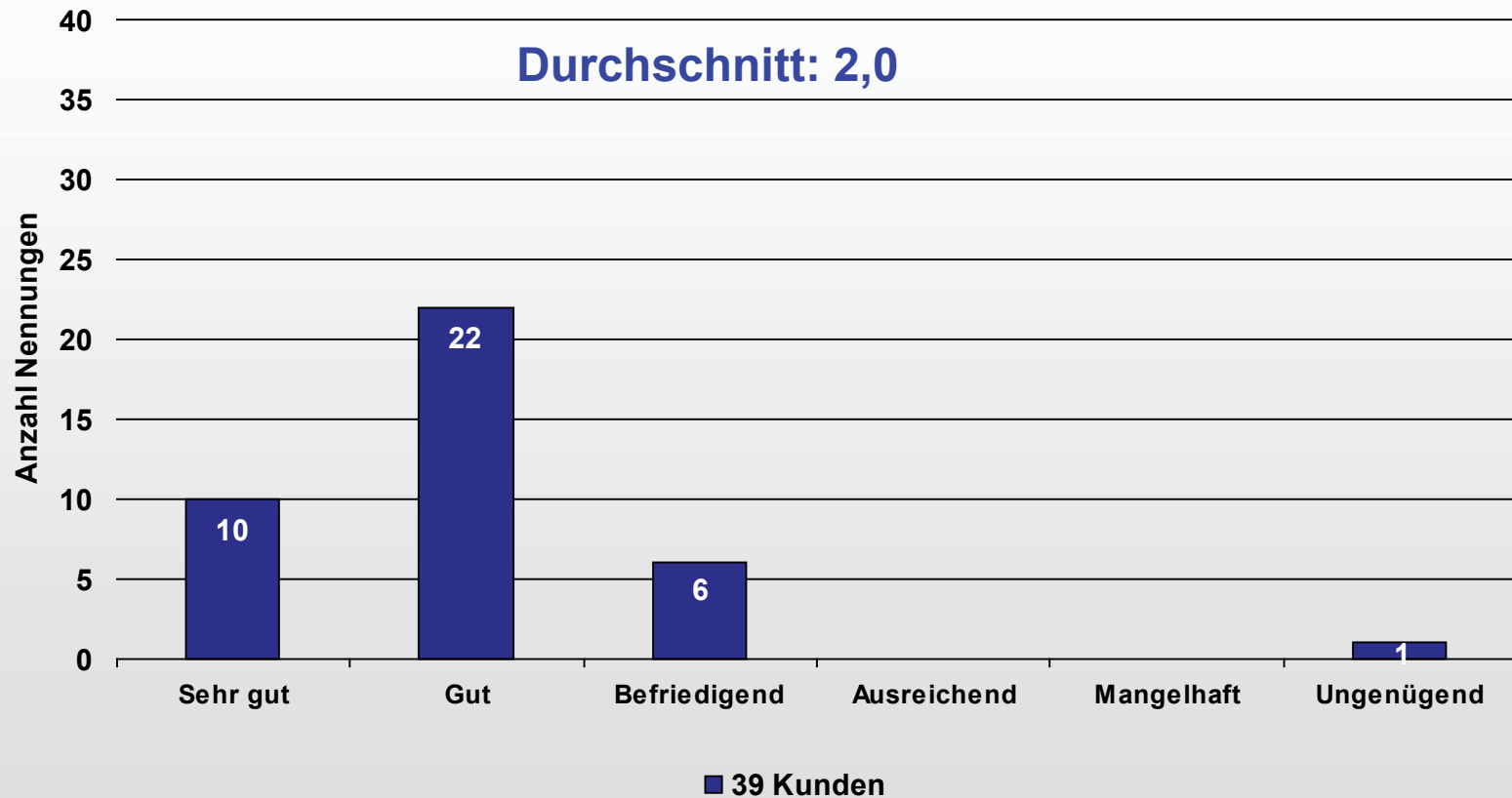
1. Wie bewerten Sie die Fachterminologie von medax?



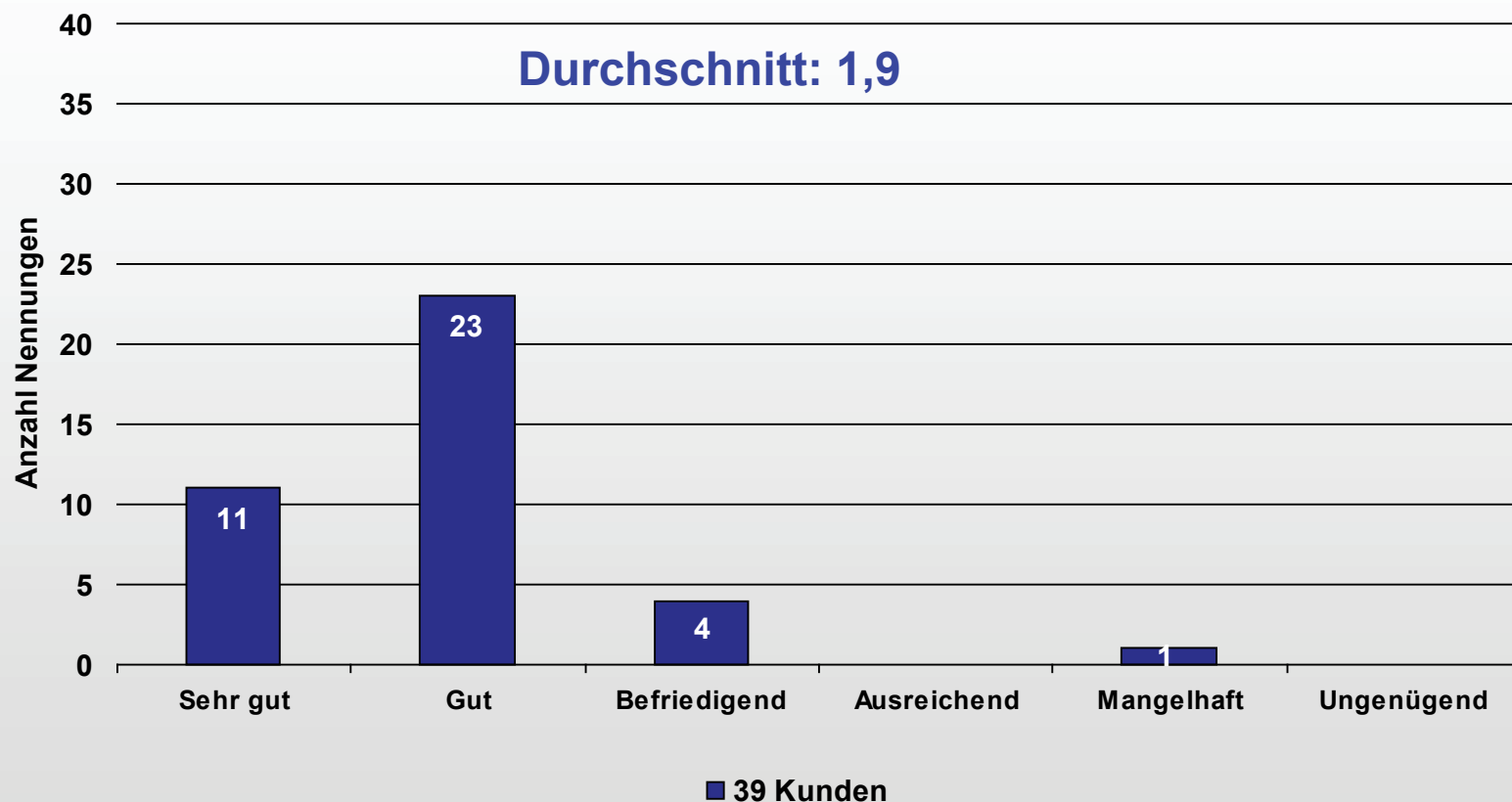
2. Wie bewerten Sie die Genauigkeit?



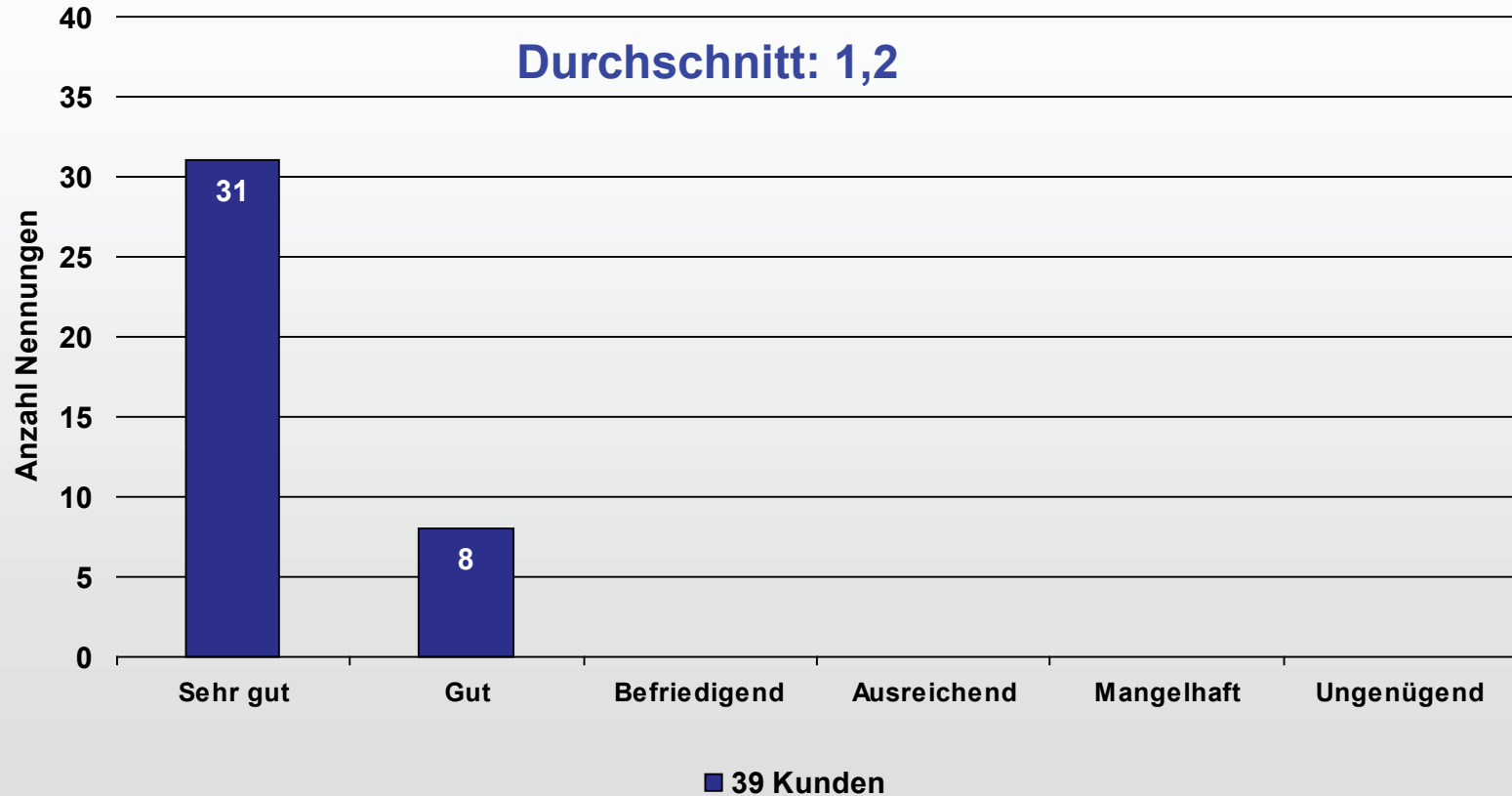
3. Wie bewerten Sie den Stil?



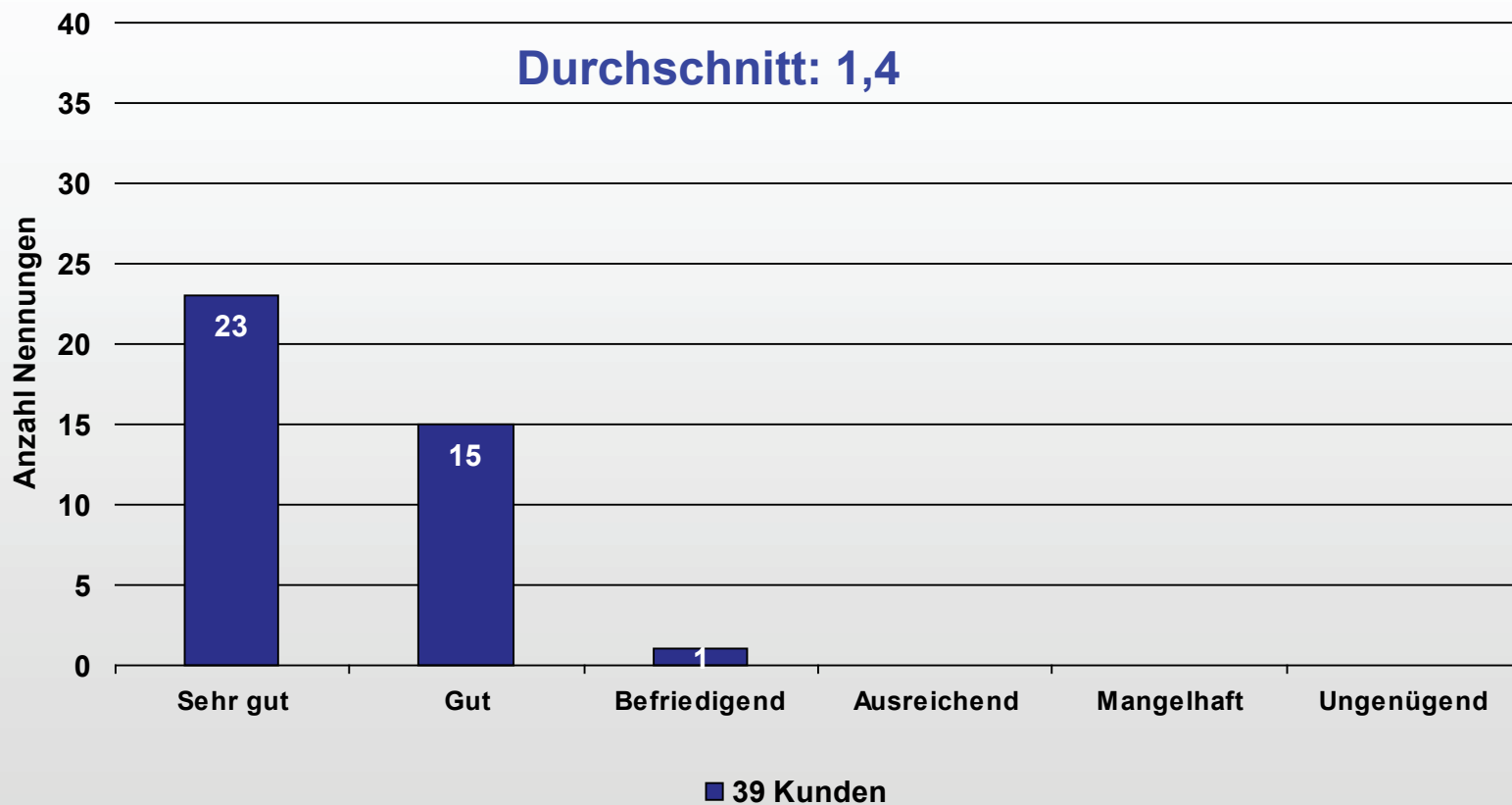
4. Wie ist Ihr Gesamturteil bezüglich der Qualität der Übersetzungen?



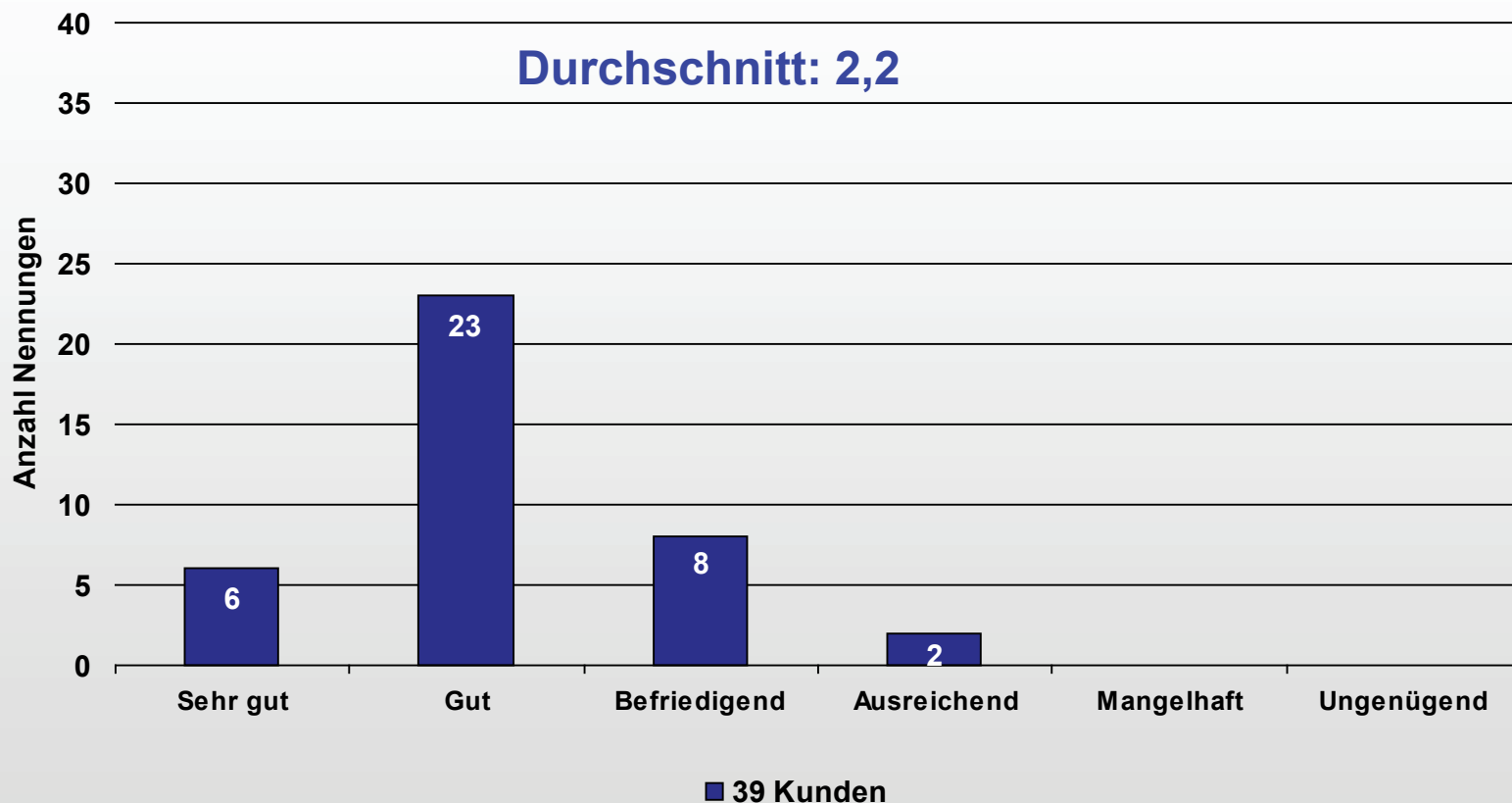
5. Wie bewerten Sie die Einhaltung vorgegebener Termine?



6. Wie bewerten Sie die Flexibilität bei eiligen Übersetzungen?

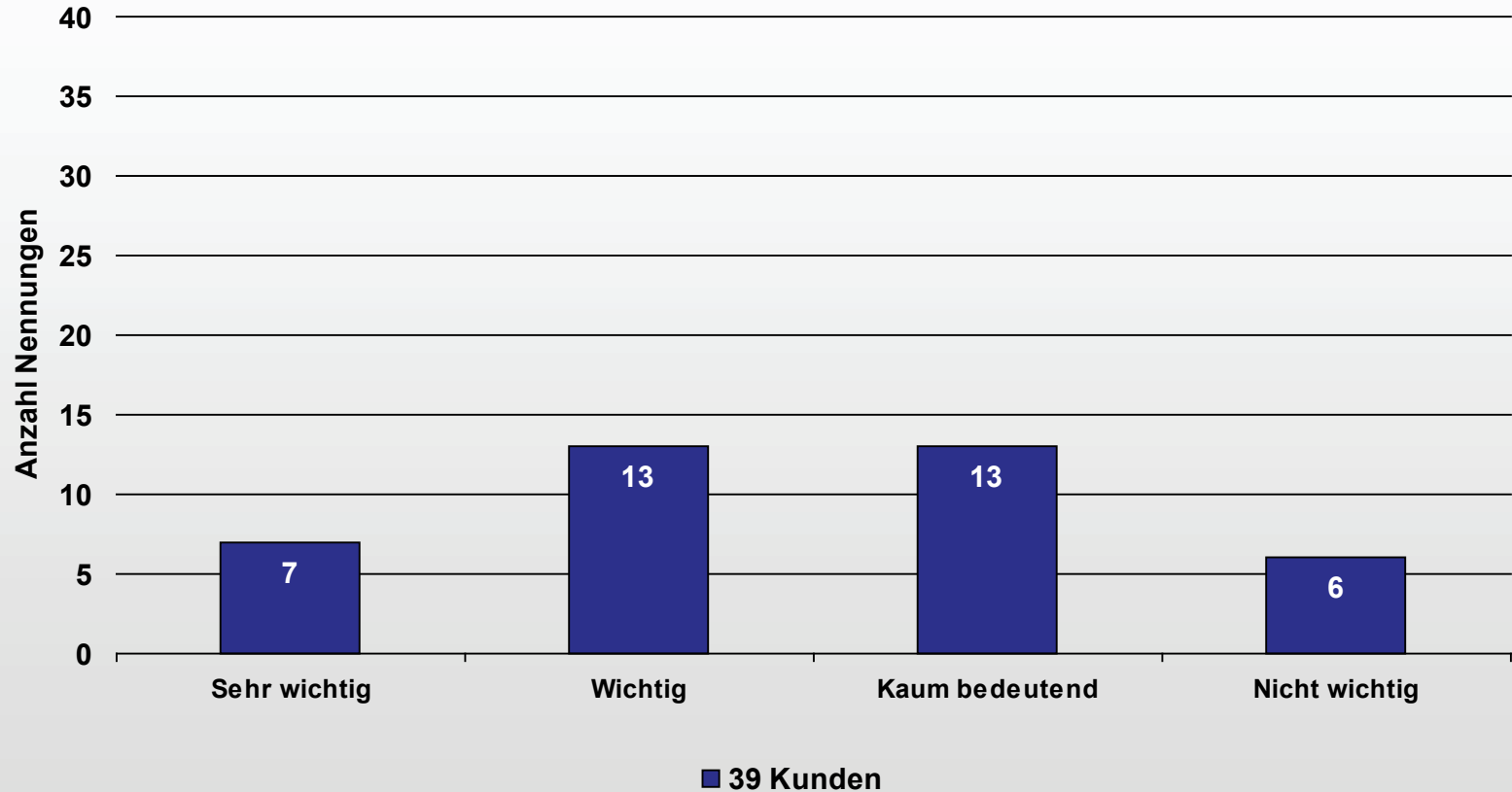


7. Wie bewerten Sie das Preis-/Leistungsverhältnis von medax?



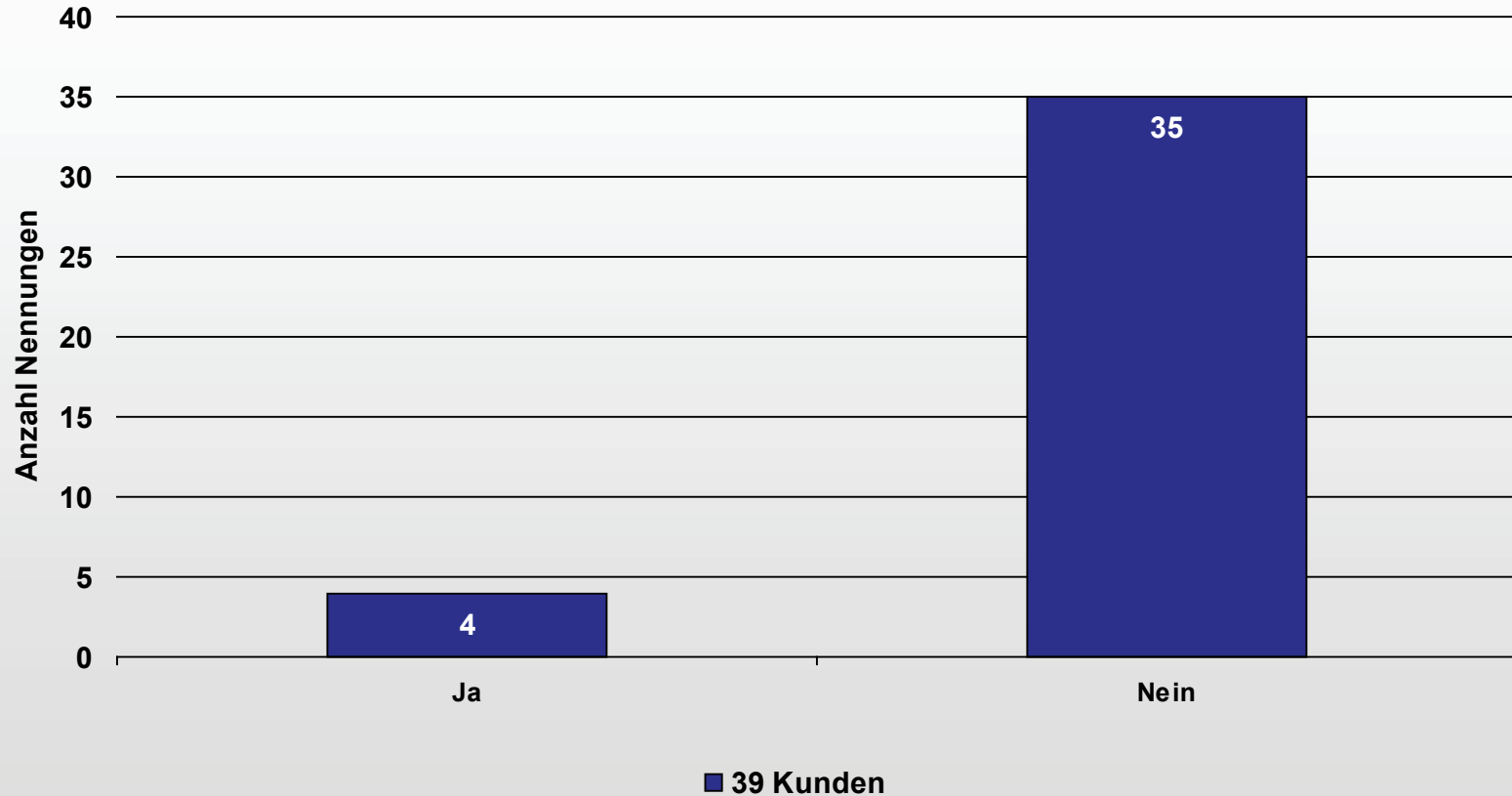


8. Wie wichtig ist Ihnen eine Übersetzung nach DIN EN 15038?



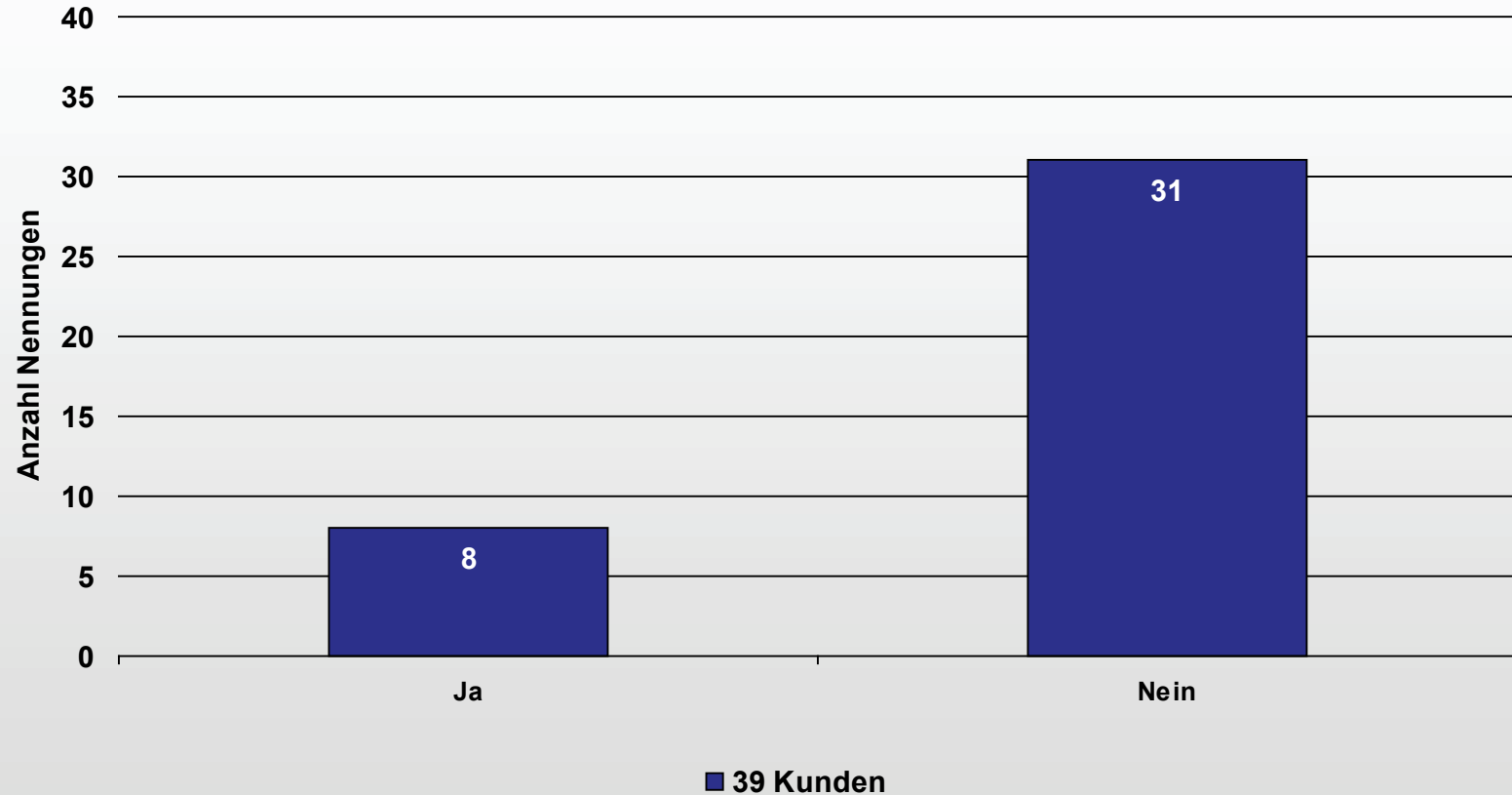


9. Kennen Sie den Unterschied zwischen einer Zertifizierung nach DIN 15038 und einer Registrierung bei DinCertco?





10. Möchten Sie hierzu mehr Informationen?



11. Haben Sie Vorschläge oder Bemerkungen, wie medax den Übersetzungsservice verbessern könnte?

	Basis: 39 Kunden
Keine Angabe / Habe keine Vorschläge	26
Weiter so	1
Keine – alles in Ordnung	1
Passt alles – Danke	1
Service ist perfekt und sehr kundenorientiert	1
Sehr zufrieden	1
Rundum zufrieden mit Service	1
Bin rundum zufrieden und froh, dass ich medax damals gefunden habe	1
Verbesserungsvorschläge	6
Gesamt (Mehrfachnennungen)	42

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