

INTERVIEW ZUM THEMA
„KUNDENZUFRIEDENHEIT TAUBER KONSUMENTEN
MIT DEM EINSATZ VON GEBÄRDENSPRACHDOLMETSCHERN IM MEDIZINISCHEN BEREICH“

Sehr geehrte Damen und Herren,

mein Name ist Eva-Carolin Hölscher und ich bin Studentin des Studiengangs „Diplom Gebärdensprachdolmetschen“ an der Universität Hamburg.

Zurzeit schreibe ich meine Diplomarbeit zum Thema: „Kundenzufriedenheit tauber Konsumenten mit dem Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern im medizinischen Bereich“. Anlässlich dieses Themas möchte ich etwa 15-20 taube Personen aus Berlin zu ihren Erfahrungen und ihrer Zufriedenheit mit Gebärdensprachdolmetschern bei Arztbesuchen oder Gesprächen im Krankenhaus befragen.

Auch Personen, die bislang noch keine oder nur wenige Erfahrungen mit dem Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern im medizinischen Bereich haben, möchte ich mit meiner Befragung ansprechen.

In der freien Wirtschaft und in vielen Dienstleistungsbereichen ist es schon seit langer Zeit üblich, Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit dem erworbenen Produkt oder der erbrachten Leistung zu befragen, um die Erwartungen der Kunden genauer kennenzulernen und sich in seinem professionellen Handeln stetig weiter zu entwickeln.

Auch vielen Gebärdensprachdolmetschern ist die Zufriedenheit ihrer Kunden sehr wichtig. Jedoch erfährt der Dolmetscher meist nur selten von den Erwartungen, die der taube Kunde an ihn stellt. Häufig erst viel zu spät. Nämlich dann, wenn die Erwartungen nicht erfüllt worden sind und der Kunde abwandert.

Mittels anonymer Einzelinterviews möchte ich der Frage nach kundenorientiertem Handeln und daraus folgender Kundenzufriedenheit bei Einsätzen von Gebärdensprachdolmetschern im medizinischen Bereich nachgehen. Folgende Frageschwerpunkte werden dabei unter anderem sein:

Welche Erfahrungen haben taube Personen bei Arztgesprächen mit Gebärdensprachdolmetschern bislang gesammelt?

Was kann man in Zukunft bei Einsätzen von Gebärdensprachdolmetschern im medizinischen Bereich verbessern, damit eine höhere Kundenzufriedenheit unter den tauben Konsumenten vorherrscht?

Mit der Teilnahme an dieser Befragung haben Sie die Möglichkeit offen und anonym Ihre Wünsche und Erwartungen an Gebärdensprachdolmetscher zu formulieren und mitunter ein kundenorientierteres Handeln unter den Dolmetschern zu erreichen.

Falls Sie über 18 Jahre alt und taub sind und darüber hinaus Interesse haben, dieses Thema mit mir gemeinsam zu beleuchten, würde ich mich über ein Treffen freuen, bei dem ich auf Deutscher Gebärdensprache ein circa 15-20 minütiges Interview mit Ihnen führen werde.

Zwecks der Terminvereinbarung melden Sie sich bitte per Email bei mir unter EvaHoelscher@aol.com

Herzlichen Dank schon einmal im Voraus!

Mit freundlichen Grüßen,

Eva-Carolin Hölscher