

Online-Studie zur „Psychologie des Bewertens“

Patienten bewerten Ärzte aus Hilfsbereitschaft, Dankbarkeit und um Feedback zu geben

+++ Einfluss von Online-Bewertungen auf Handlungsentscheidungen ist enorm

+++ Patienten bewerten ihre Ärzte größtenteils positiv

+++ Frauen ab 26 Jahren geben am häufigsten Arztbewertungen ab

München, 08.12.2014 – Patienten bewerten ihre Ärzte auf Arztempfehlungsportalen wie

www.jameda.de hauptsächlich, um anderen Arztsuchenden bei ihrer Entscheidung für einen passenden Mediziner zu helfen. Weitere Gründe liegen in der Möglichkeit, Ärzten Feedback zu geben sowie Dankbarkeit gegenüber dem behandelnden Arzt auszudrücken. Dies sind zentrale Ergebnisse der Online-Studie „Psychologie des Bewertens“ im Auftrag der Tomorrow Focus AG. Insgesamt wurden für die Umfrage mehr als 3.000 Internetnutzer in Deutschland befragt.

Hilfsbereitschaft ist häufigster Grund für Arztbewertungen

Die Studie zeigt Verhaltensmuster und Beweggründe von Menschen auf, die Online-Bewertungen für verschiedene Dienstleister und Produkte abgeben. Immerhin haben bereits drei von vier Befragten schon mindestens einmal eine Online-Bewertung abgegeben (74,4 Prozent). 35,9 Prozent haben schon einen Arzt bewertet oder könnten sich dies zumindest vorstellen.¹ In dieser Gruppe sind es vor allem drei Typen, denen sich die Bewerter zuordnen lassen: „die Hilfsbereiten“, „die Optimierer“ und „die Emotionalen“. Fast jeder zweite Befragte gehört demnach der Gruppe der Hilfsbereiten an, nämlich 46 Prozent. Als Hauptgrund für die Abgabe einer Online-Bewertung nennen sie die Möglichkeit, damit anderen helfen zu wollen. So sorgen beispielsweise die aktuell knapp 1 Million Bewertungen von Patienten für weit über 100.000 Ärzte und andere Heilberufler auf jameda, Deutschlands größter Arztempfehlung, für mehr Transparenz bei der Arztsuche.

¹ Die hier beschriebenen Ergebnisse beziehen sich jeweils auf die 35,9 Prozent, die angeben, Ärzte online zu bewerten oder sich dies zumindest in Zukunft vorstellen können (n=808).

Mit 19,4 Prozent stellen „die Optimierer“ die zweitgrößte Gruppe dar. Sie sehen Online-Bewertungen als Chance, konstruktive Rückmeldung zu geben, so dass Verbesserungen vorgenommen werden können. Waren „die Optimierer“ mit einer Leistung zufrieden, möchten sie auch dies mit ihrer Bewertung zum Ausdruck bringen, damit die gute Qualität beibehalten wird. Die drittgrößte Gruppe machen mit 17,7 Prozent „die Emotionalen“ aus. Sie möchten mit einer Bewertung ihre Dankbarkeit oder aber ihre Unzufriedenheit zum Ausdruck bringen.

Acht von zehn Befragten lassen sich von Online-Bewertungen beeinflussen

93,6 Prozent der Befragten, die selbst Arztbewertungen schreiben, finden Online-Bewertungen anderer Nutzer hilfreich bei der Orientierung. Die Patientenmeinungen auf Arztbewertungsportalen wie jameda.de geben dabei wichtige Anhaltspunkte zur subjektiv wahrgenommenen Behandlungs- und Versorgungsqualität in den Praxen. 84,9 Prozent gaben an, dass die Erfahrungen und Meinungen anderer ihr Vertrauen zum Beispiel in einen Arzt steigern würden. Die enorme Relevanz, die Bewertungsportale mittlerweile auch für Arztsuchende einnehmen, wird einmal mehr von dem Ergebnis unterstrichen, dass sich 80,6 Prozent der Befragten, die selbst Ärzte bewerten, nach eigener Aussage durch Online-Bewertungen bezüglich ihres Handelns beeinflussen lassen.

Trotz der großen Einflussnahme von Bewertungen auf arztsuchende Patienten müssen Ärzte laut der Studie keine unverhältnismäßige Schelte durch Patienten befürchten. Denn fast acht von zehn Befragten, die bereits Ärzte bewertet haben, gaben an, häufiger positive als negative Bewertungen zu schreiben (77,6 Prozent). Lediglich 6,6 Prozent würden hingegen meist kritisch bewerten.

Die aktuelle Studie der Tomorrow Focus AG konnte zudem aufzeigen, dass ausschließlich positive Bewertungen fast jeden Zweiten an der Glaubwürdigkeit der Bewertungen zweifeln lassen (46,9 Prozent). Vereinzelt kritische Bewertungen können sich für den betroffenen Arzt somit also als durchaus vorteilhaft herausstellen.

Hohe Bereitschaft zur Abgabe von Arztbewertungen bei Frauen ab 26 Jahren

Mehr als jeder Dritte hat bereits mindestens eine Online-Arztbewertung abgegeben oder könnte sich dies zumindest vorstellen (35,9 Prozent). Damit belegen Ärzte den vierten Platz der am häufigsten bewerteten Personen bzw. Dienstleistungen. Lediglich Hotels (61,7 Prozent), Online-Händler (61,3 Prozent) sowie Restaurants (46,9 Prozent) werden öfter bewertet.

Dabei zeigt sich, dass Frauen deutlich häufiger Arztbewertungen abgeben als Männer: 40,3 Prozent aller befragten Frauen, aber immerhin auch 30,7 Prozent der Männer bewerteten in der Vergangenheit einen Arzt oder können sich eine Bewertung zu einem späteren Zeitpunkt zumindest vorstellen. Am größten ist die Bereitschaft, einen Arzt zu bewerten, bei den 26- bis 35-Jährigen. 43,1 Prozent der Befragten dieser Altersgruppe gaben an, Ärzte zu bewerten. Unter den 36- bis 45-Jährigen und den 46- bis 55-Jährigen sind es jeweils 37,1 bzw. 37,0 Prozent. Von den über 55-Jährigen hat immerhin noch mehr als jeder Dritte schon eine Arztbewertung abgegeben, nämlich 34,4 Prozent.

„Es freut mich, dass auch diese Studie belegt, dass Patienten beim Verfassen von Arztbewertungen überwiegend von positiven Motiven wie Hilfsbereitschaft und Dankbarkeit geleitet werden. Diese Erkenntnis deckt sich mit unseren Erfahrungen sowie mit den Ergebnissen einer Studie der Universität Erlangen-Nürnberg², die kürzlich eine umfassende Analyse der Arztbewertungen und Freitextkommentare auf jameda durchgeführt hat“, sagt Dr. Florian Weiß, Geschäftsführer von jameda.

Über die Studie:

Die vorliegende Studie „Psychologie des Bewertens“ wurde im Herbst 2014 im Auftrag der Tomorrow Focus AG durchgeführt und im Dezember 2014 veröffentlicht. Sie gibt einen Einblick in das Bewertungsverhalten der deutschen Internetbevölkerung im Netz – deren Motive, Einstellungen und Nutzungsgewohnheiten. Daraus können Tendenzaussagen über die deutsche Internetbevölkerung getroffen werden. Im Rahmen der Studie wurden 3.023 Teilnehmer über das Online-Panel „TOMORROW FOCUS Media Opinion Pool“ sowie On-site im TOMORROW FOCUS Media-Netzwerk befragt.

² Emmert, Martin; Meier, Florian (2013): An Analysis of Online Evaluations on a Physician Rating Website: Evidence From a German Public Reporting Instrument, In: JMIR 8/2013, online abrufbar unter <http://www.jmir.org/2013/8/e157/>.

Die vollständigen Umfrageergebnisse können unter folgendem Link abgerufen werden:

http://www.tomorrow-focus.de/newsroom/dokumenten-datenbank/pressemitteilung/studie-zum-bewertungsverhalten-im-internet-internetnutzer-bewerten-um-zu-helfen-reisen-ist-top-thema_aid_1331.html

Über die jameda GmbH:

jameda ist Deutschlands größte Arztempfehlung. Mehr als 4,5 Mio. Patienten monatlich suchen auf jameda nach genau dem richtigen Arzt für sich. Dabei helfen ihnen die Empfehlungen anderer Patienten, die von den Ärzten bereitgestellten Informationen sowie zahlreiche Filtermöglichkeiten. Ärzte haben die Möglichkeit, ihre Praxis auf jameda vorzustellen und umfassend über ihr Leistungsspektrum zu informieren. Datenbasis bilden bundesweit rund 250.000 Ärzte und andere Heilberufler. jameda ist eine 100-prozentige Tochter der börsennotierten Tomorrow Focus AG mit Hubert Burda Media als Hauptaktionär.

Pressekontakt:

jameda GmbH
Kathrin Kirchler
PR- & Marketing-Manager
Tel.: 089 / 2000 185 60
Mail: presse@jameda.de
www.jameda.de
www.facebook.com/jameda.de
www.twitter.com/jameda_de