

Der Tablet-PC im Außendienst-Einsatz - EUMARA veröffentlicht Einschätzungen der Ärzte

Bei den Jungen schon angekommen

Der Tablet-PC (TPC) als Laptop-Verschnitt mit hoch komfortabler Touchscreen-Steuerung wurde in der Welt des Außendienstlers höchst willkommen geheißen - zumindest hatte es so den Anschein, wenn man den Berichten über die Resonanz bei den Entscheidern im Pharma-Außendienst Glauben schenken will. Doch gesicherte Erkenntnisse auf Basis von Marktforschungserhebungen in einer umfassenden Form und auf ordentlicher Befragungsbasis gibt es im Kern noch nicht. Der Saarbrücker Marktforschungsspezialist EUMARA hat diese Lücke geschlossen und präsentiert mit seinem „EUMARA-TPC-Monitor“ aufschlussreiche Ergebnisse.

>> Der Tablet-PC (TPC) wird in der Regel mit folgenden Vorteilen umschrieben: Leichter und handlicher als ein Laptop der üblichen Art; einfache und schnelle Bedienung; Bereitstellung - auch von umfangreichen Dokumenten - wie bei einem PC; durch den relativ großen Bildschirm optisch gute Präsentation von Charts/Videos und ähnlichem. Das Gespräch, so heißt es, wird spannender, informativer, lebendiger. Erwartet wird auch eine Verlängerung der Besuchs- bzw. Besprechungszeit, weil der besuchte Arzt an der Lebendigkeit der Präsentation Gefallen findet und darüber vielleicht seinen engen Zeitkorridor „vergisst“. In einer Pressemeldung eines Tablet-PC-Anbieters, der Agentur sector5 und des dänischen Marketing-Spezialisten Agnitio, heißt es: Ärzte nähmen sich mehr Zeit für das Gespräch, da der didaktische Aufbau der E-Folder ganz auf die Interaktion zwischen Arzt und Außendienstmitarbeiter hin optimiert sei. Beide Unternehmen bieten unter dem Namen „E-Folder“ eine spezielle TPC-Lösung auf dem deutschen Markt an.

Ein anderer Dienstleister, die Accenture GmbH in Kronberg/Taunus, spricht beim Einsatz von TPC bzw. allgemein von IT-gestützten Multimedia-Instrumenten von der Closed-Loop-Promotion. Accenture listet ein ganzes Bündel von Vorteilen auf: individuelle, vorbereitbare Kundengespräche; Bereitstellen von Informationen, die den Kunden interessieren; Brücke sein

für weitere Kommunikationsanlässe mit dem Kunden; Präsentation des Außendienstmitarbeiters als „Quelle für medizinisch und betriebswirtschaftlich relevante Informationen“; statt Quantität mehr Qualität.

Der „EUMARA-TPC-Monitor“ kann in der Summe seiner Ergebnisse durchaus den mancherorts geäußerten Optimismus stützen. EUMARA-Vorstand Peter Herzog fasst im „TPC-Monitor“ Ergebnisse aus drei Befragungsquellen zusammen:

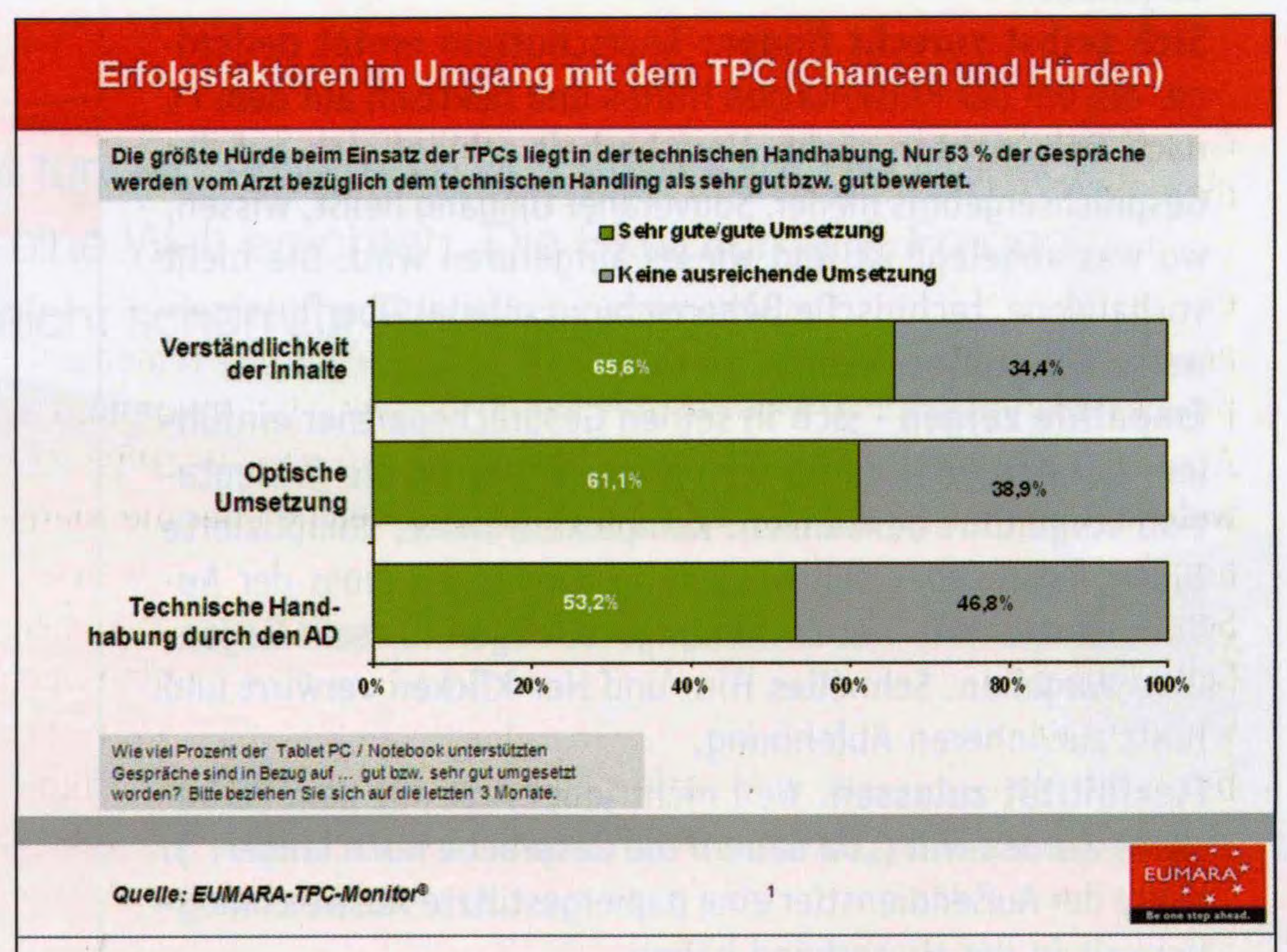
Den Kern bilden vierteljährliche Befragungswellen mit jeweils 250 Stimmen, die eher quantitative Resultate erbringen. Ergänzt um Ergebnisse aus klassischen Befragungen (bei EUMARA „Insight-Studien“ genannt oder aus z.B. Day-After-Visit-Studien). Auf dieser Ebene wurden bisher rund 2.150 Allgemein- und Fachärzte befragt. Vertieft werden die Ergebnisse des TPC-Monitors durch qualitative Ergebnisse aus den Auswertungen von Tiefeninterviews im Rahmen von „Gesprächslaboren“. In mehreren Wellen waren hierbei rund 180 Ärzte einbezogen. Die befragten Ärzte schlüsseln sich zu Zweidrittel in Fach- und zu einem Drittel in Allgemein-/Hausärzte (API) auf. Herzog teilt am Rande mit, dass das Probanden-Panel sich in den letzten Jahren deutlich in Richtung Fachärzte verschoben habe. Der Grund: Die Pharma-Industrie „betreue“ mittlerweile die verschiedenen Facharztgruppen als die entscheidenden Verordner von

Original-Präparaten intensiver als Haus- und Allgemeinärzte.

Ein wichtiges Kernergebnis gleich zu Beginn (vgl. die Auswahl der abgebildeten Charts): In der Wahrnehmung der befragten Ärzte werden derzeit nur 18 Prozent der Arztbesuche mit einem Tablet-PC durchgeführt. Herzog betont schon an dieser Stelle, dass der tatsächliche Einsatz mehr oder weniger deutlich höher liegt. Nur die Ärzte können sich sozusagen daran nicht „erinnern“. Auffällig ist, dass nach wie vor ein Drittel aller Ärzte noch keine oder keine nennenswerten Erfahrungen mit dem TPC gemacht haben. Die Differenz zwischen „Wahrnehmung“ und tatsächlichem Einsatz wird vor allem dann offenkundig, wenn nach dem TPC-Einsatz der Pharmaberater der jeweiligen Pharma-Firma gefragt wird. Dem „gefühlten“ Kontakt mit dem Tablet-PC nach

zu urteilen, haben Novartis-Außendienstler am häufigsten dieses Medium eingesetzt, dicht gefolgt von AstraZeneca. Es werden auch Unternehmen genannt, die den TPC nur spezifisch oder gar nicht einsetzen. Richtig sei, dass alle erfassten Unternehmen, die den TPC nutzen, dieses Instrument schon jetzt deutlich intensiver einsetzen als von den Ärzten wahrgenommen wird. Das ist ein Ergebnis, das zum Nachdenken einlädt.

Die generelle Einstellung der befragten Ärzte ist gut gemischt - mit Tendenz in Richtung negativ. Jeweils ein gutes Viertel empfindet eine Gesprächsunterstützung mit dem TPC positiv bzw. hat eine offene, neutrale Einstellung dazu. Fast die Hälfte (47 Prozent) aber hat eine eher schlechte Meinung bis hin zur Ablehnung dieses Instrumentes. Hier berichtet Peter Herzog von einem interessanten



Teilaspekt: Geht man auf die „Ablehner“ zum Beispiel durch eine individuelle Präsentation des Tablet-PC im Rahmen des Gesprächs zu, reduziert sich die Gruppe der „Ablehner“ deutlich. Es bleibt ein Rest von 23 Prozent, die als „Totalverweigerer“ gelten. Im Übrigen betont Herzog, „Totalverweigerer“ gebe es auch beim Einsatz von Print-/Folder-Materialien, Ärzte also, die keinerlei Vorlagen dieser Art akzeptierten.

In der Ad-hoc-Analyse stellt Peter Herzog fest, dass der tatsächlich praktizierte Einsatz selbst bei großzügiger Interpretation der Werte noch nicht ausreichend intensiv ist und noch deutlich Potenzial bietet, um die Einstellung der Ärzte generell positiv zu beeinflussen. Aus den Einzelbefragungen wird ersichtlich, dass vor allem auch qualitative Defizite festzustellen sind: Schlecht animierte Präsentationen, überlanger und langweiliger Vortrag. Zu den - noch - überwiegend negativen Grundeinstellungen tragen auch die z. T. unbefriedigende Schulung und der teilweise nicht vorhandene gekonnte Umgang mit dem neuen Instrument signifikant bei.

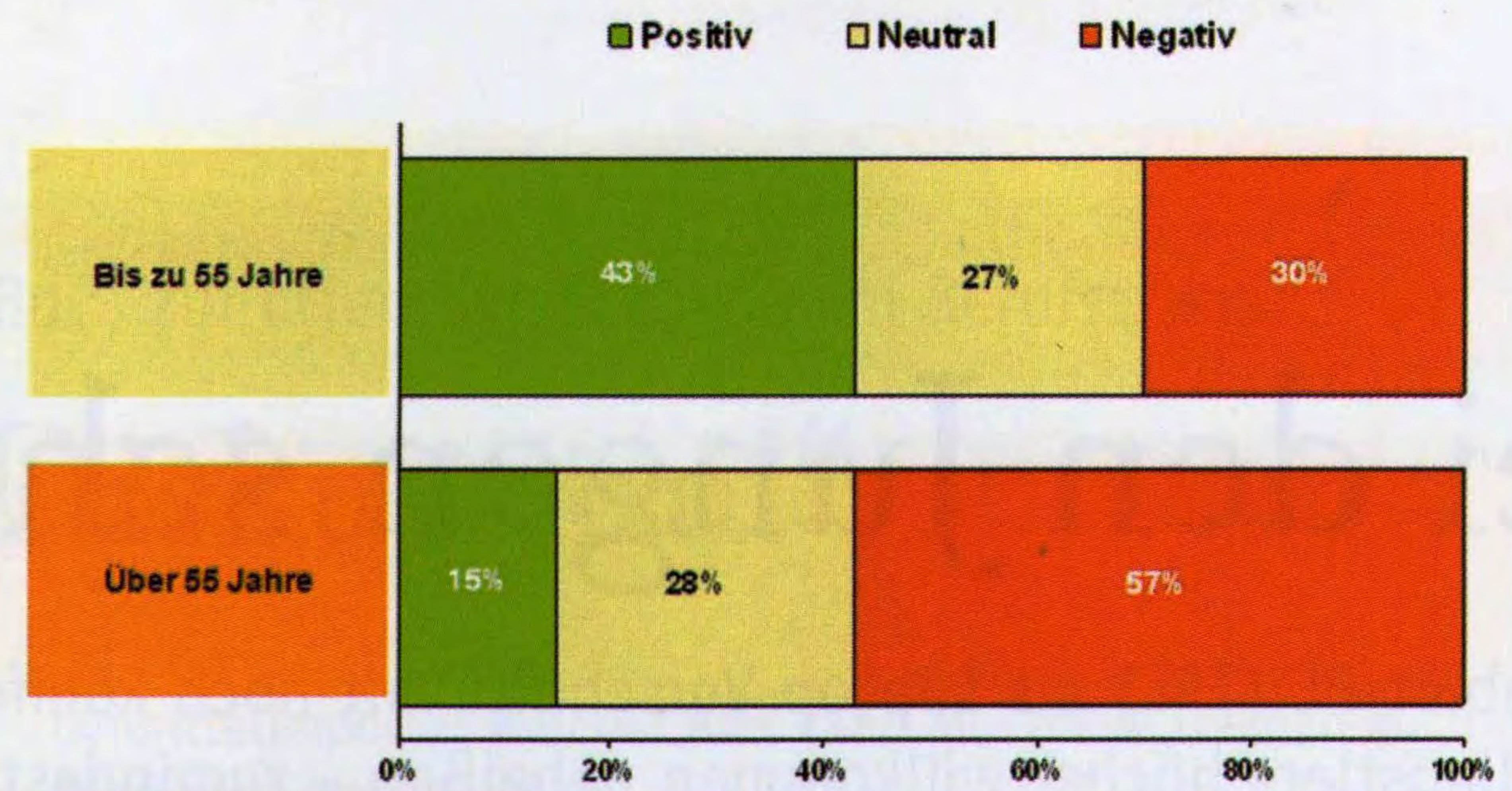
Auffällig, aber nicht überraschend ist der Alterssplitt: Die Befragten bis zu 55 Jahren geben generell bessere Einstellungen zu Protokoll als die über 55-Jährigen. Zusammengefasst bevorzugen noch immer rund die Hälfte der Ärzte die Präsentation mit einem gedruckten, klassischen Folder, aber immerhin mehr als ein Drittel (rund 36 %) geben sich offen („zeigen keine Präferenz“). Zusammen mit der Gruppe der Befürworter (gute 17 %) existiert damit ein deutliches Potential pro TPC-Einsatz.

Besondere Beachtung hat der Chart auf der vorangehenden Seite verdient: Gerade mal etwas mehr als die Hälfte der Befragten ist mit der technischen Handhabung durch den Außendienstler zufrieden. Die optische Umsetzung erreicht zwar über 60 Prozent Zustimmung - aber wo bleiben die Kreativen dieser Welt! Oder was ist mit nur rund 66 Prozent Zustimmung zur Verständlichkeit? Vor diesem Hintergrund formuliert Herzog nachfolgende Empfehlungen an die Adresse der Industrie:

- **Souveräner Umgang mit der Technik:** Ein souveräner Umgang setzt Übung und Schulung voraus. Die technische Beherrschung sollte selbstverständlich sein.
- **Interaktion mit dem Arzt und nicht mit dem Gerät:** Jedes Gespräch ist dann schon „am Ende“, wenn der Gesprächspartner sich nicht auf sein Gegenüber durch ständigen Blickkontakt einstellt. Wer sich beim Vortrag nur auf den PC und auf den Bildschirm konzentriert, kommuniziert nicht mit seinem Gegenüber.
- **Sich selbst zurecht finden:** Kopfschütteln erntet derjenige, der bei der Präsentation hilflos und hektisch auf dem PC nach Dokumenten sucht. Unsicherheit schlägt sich auf das Gesprächsergebnis nieder. Souveräner Umgang heißt, wissen, wo was abgelegt ist und wie es aufgerufen wird. Die nicht vorhandene, technische Beherrschung scheint überflüssigerweise ein großes Problem zu sein.
- **Empathie zeigen** - sich in seinen Gesprächspartner einfühlen: Der Arzt wird zum ersten Mal eine bestimmte Präsentation vorgeführt bekommen. Komplexe Inhalte, komplizierte Bilder flirren über den Bildschirm. Deswegen muss der Außendienstler mit viel Einfühlungsvermögen für sein Gegenüber vorgehen. Schnelles Hin- und Her-Klicken verwirrt und führt zur inneren Ablehnung.
- **Flexibilität zulassen.** Weil nicht jeder Arzt mit dem PC besucht werden will („Da dauern die Gespräche noch länger!“), sollte der Außendienstler eine papiergestützte Ausweichmöglichkeit in der Hinterhand haben. <<

Status Quo des TPC-Einsatzes: Einstellung gegenüber Tablet-PC-unterstützten Gesprächen

Tendenzielle Einstellung der Probanden gegenüber Tablet PC / e-Folder overall

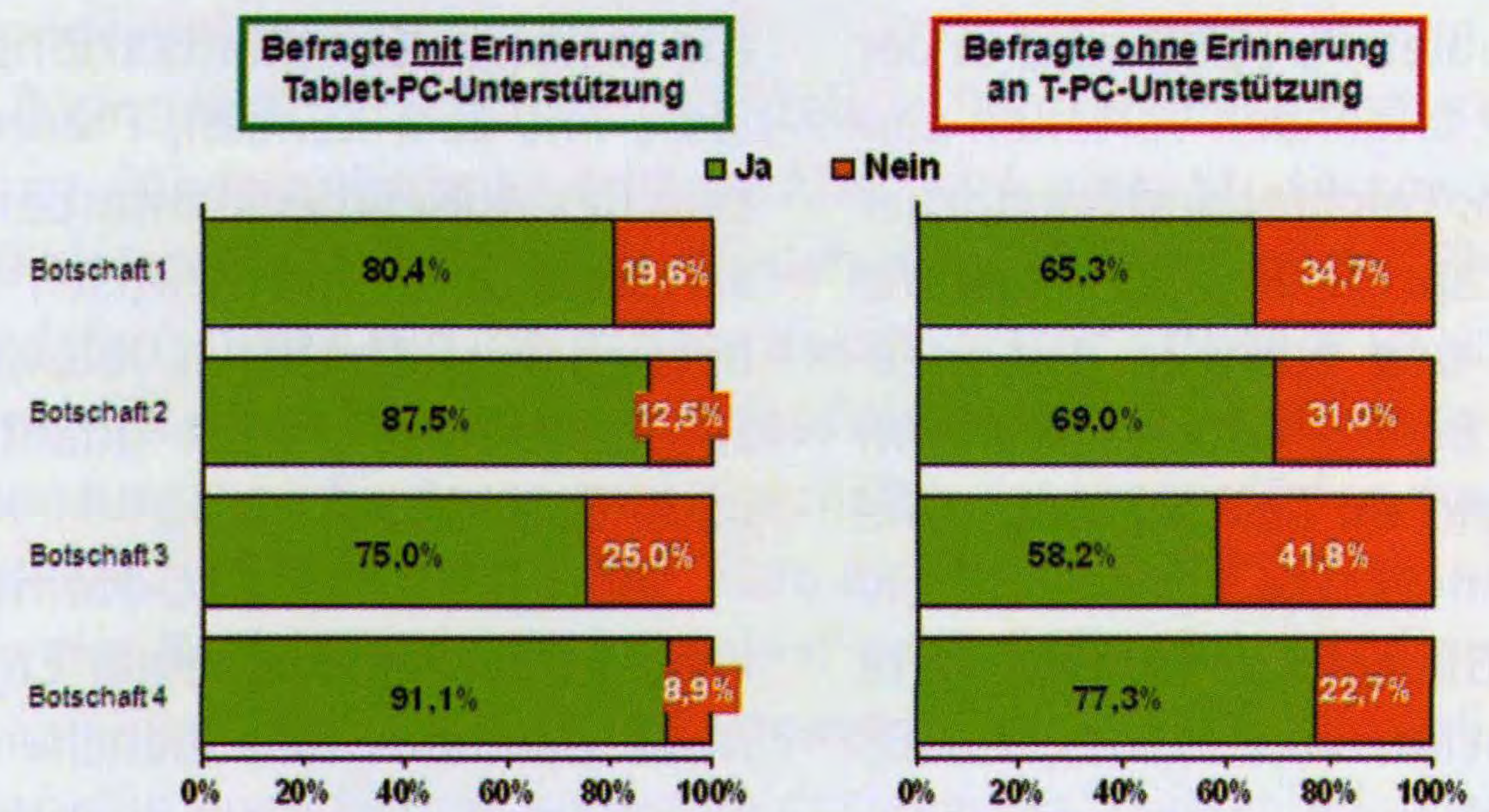


Basis: Befragte Studienteilnehmer overall

Stärkere ‚visuelle Ankerung‘ der Botschaften mittels TPC

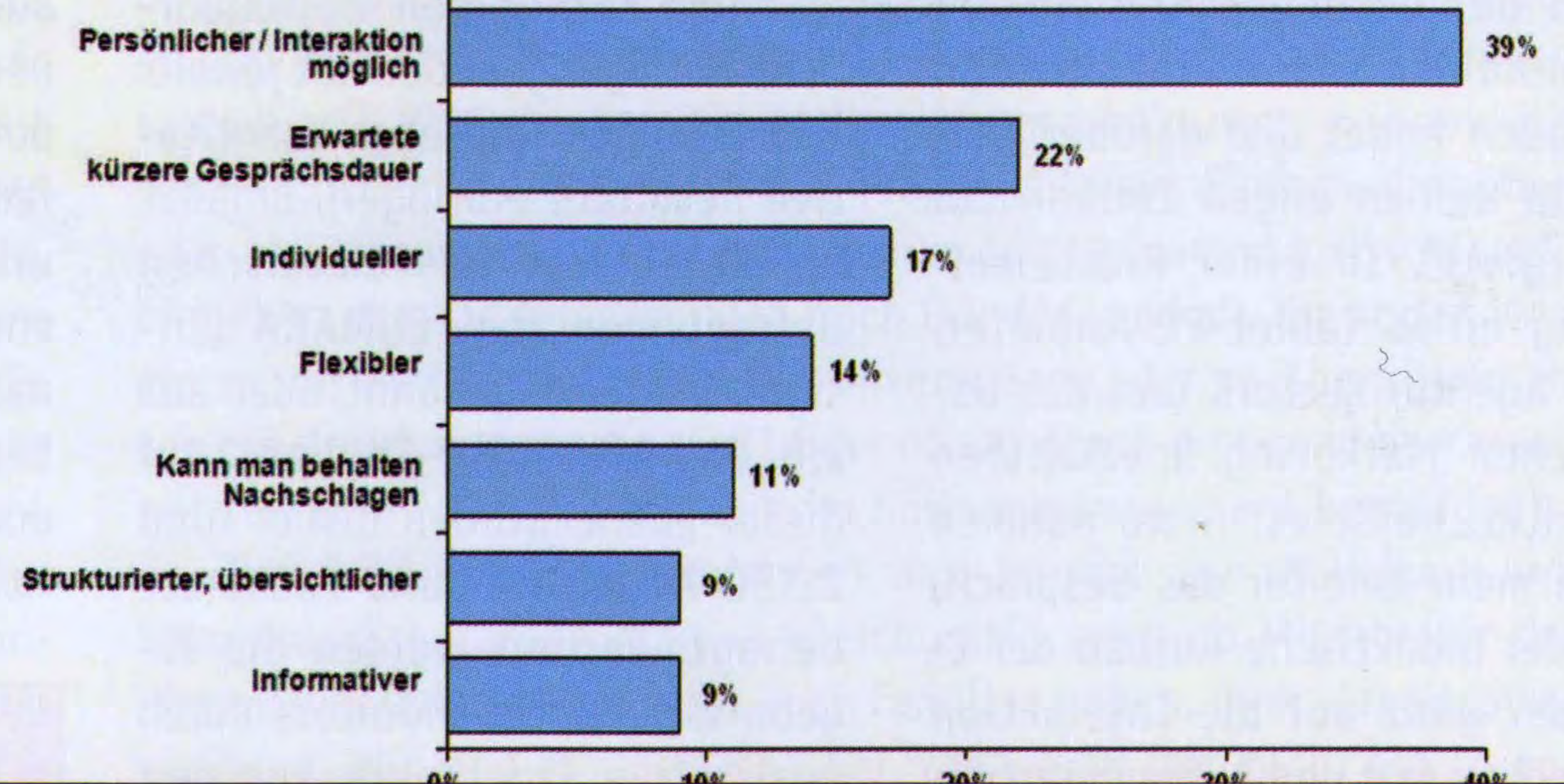
Vorteil Tablet-PC: Die mediale Unterstützung von Kernbotschaften im Gespräch mittels Tablet-PC führt zu einer stärkeren visuellen Verankerung und damit Erinnerung der Botschaften.

Hat der Außendienstmitarbeiter mit Ihnen über Botschaft 1 / Botschaft 2 / Botschaft 3 / Botschaft 4 gesprochen



Status Quo des TPC-Einsatzes Gründe Präferenz „klassisches Foldergespräch“

Ärzte die „klassische Gespräche“ bevorzugen, sehen die größten Vorteile im persönlichen Gesprächsablauf und der kürzeren Gesprächsdauer.



Status Quo des TPC-Einsatzes Gründe Präferenz „TPC-Unterstützung“

Ärzte die „TPC-Unterstützung“ bevorzugen, sehen die größten Vorteile in der anschaulichen und strukturierten Darstellung der Informationen.

