



Political science

Moscow, 2025

Faculty of Social Sciences

Оценка удобства, качества и доступности цифрового сервиса ЕМИАС для разных возрастных групп населения Москвы

Гудзенко Владислав, Мельников Захар, Зайцев Федор, Тян Евгений, Цвирко Андрей



Проблемная ситуация

Заказчик: Департамент информационных технологий города Москвы / Департамент здравоохранения Москвы

Объект исследования: цифровой сервис ЕМИАС – Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы

Проблема: Существуют сигналы о наличии барьеров: от технических сбоев до сложностей с интерфейсом. Особую обеспокоенность вызывает положение людей старшего возраста, которые могут чувствовать себя исключёнными из процесса цифровизации.

Цель исследования: Выявить особенности использования и оценки сервиса ЕМИАС различными возрастными группами населения Москвы, определить ключевые барьеры и стимулы использования, сформулировать рекомендации по повышению удобства и доступности сервиса.

Исследовательский вопрос: с какими барьерами сталкиваются и что для них является ключевым в понятии "удобство" и "качество" цифровой услуги? Как разные категории граждан (молодежь, работающее население, пенсионеры) реально используют и оценивают ЕМИАС?

Дизайн исследования

Смешанный дизайн (качественные + количественные методы)

Этап 1. Разведывательный (качественный): Фокус-группы и глубинные интервью. Цель: получить детализированное представление о пользовательском опыте, выявить барьеры и драйверы использования, понять эмоциональный контекст, сформировать гипотезы.

Этап 2. Подтверждающий (количественный): Массовый онлайн-опрос и статистический анализ. Цель: количественно измерить распространенность выявленных барьеров, оценить уровень удовлетворенности, выявить различия между возрастными группами.



Ожидаемые результаты

Целевые аудитории:

- Молодёжь – высокие ожидания от цифровых сервисов
- Работающее население – фокус на экономии времени
- Люди старшего возраста – потенциально наиболее уязвимая группа

Ожидаемые результаты:

- Типология пользователей с характерными паттернами использования
- Систематизированный перечень барьеров с оценкой распространенности
- Иерархия критериев удобства и качества сервиса
- Сравнительный анализ между возрастными группами
- Конкретные рекомендации по доработке сервиса ЕМИАС





Фокус-группы

Цель фокус-групп в данном исследовании - понять природу барьеров, механизмы формирования оценки «удобства» и «качества», а также выявить неочевидные паттерны поведения и «язык», которым пользователи описывают свой опыт.

Предполагаемые результаты:

- 1) Понимание контекста использования
- 2) Выявление скрытых барьеров
- 3) Глубина понимания «удобства» и «качества»
- 4) Генерация идей:
- 5) Материал для составления опроса



Фокус-группы

Критерии отбора:

- 1) Возраст и статус (основная ось): Молодежь (18-25), Работающие (26-54, фокус на 30-45), Пенсионеры (65+).
- 2) Пол: Для повышения комфорта и открытости, особенно в группах пенсионеров и при обсуждении тем, связанных со здоровьем, формируем однополые группы.
- 3) 10-11 человек в каждой ФГ (с учетом отмен 7-9)

Поиск респондентов:

- 1) Базы данных исследовательских/рекрутинговых агентств
- 2) Размещение объявлений в поликлиниках (с согласия администрации)
- 3) Снежный ком:
- 4) Таргетированная реклама в социальных сетях

Все кандидаты проходят **скрининг по телефону** по детальной анкете, где уточняются: соответствие демографии, опыт использования ЕМИАС (когда, для кого, как часто), уровень использования других цифровых сервисов, наличие смартфона/компьютера, мотивация к обсуждению. Пообещать подарок в благодарность за участие.

Глубинные интервью по ЕМИАС

Цель Оценка удобства, качества и доступности ЕМИАС среди разных возрастных групп москвичей.

Метод: Полуструктурированные глубинные интервью (40–60 мин) - раскрытие субъективного опыта, барьеров, эмоций и контекстов использования.

Выборка По 10 респондентов в каждой группе - молодежь, работающие, пожилые (всего 30). Достаточно для эмпирической насыщенности и сравнительного анализа.

Рекрутинг Через платформы ЕМИАС, локальные онлайн-сообщества и «гейткиперов» - для охвата цифрово активных и труднодоступных групп.

Анализ Тематическое кодирование, сравнение между и внутри групп - выявление паттернов восприятия, цифровых барьеров и критериев удобства.

Итог Комплексное понимание пользовательского опыта и рекомендации по улучшению сервиса.





Примеры вопросов из гайда

Представьте, что Вам нужно записаться к врачу через ЕМИАС. Опишите, пожалуйста, **все шаги**, которые Вы обычно делаете - от начала до конца. **(для всех)**

Как Вы сравнили бы ЕМИАС с современными коммерческими сервисами (банки, маркетплейсы)? В чем различие? **(молодежный)**

Приходится ли Вам записывать через ЕМИАС детей или пожилых родственников? Какие сложности возникают при этом? **(средний возраст)**

Насколько понятен Вам интерфейс ЕМИАС? Бывает ли, что Вы «теряетесь» или не понимаете, куда нажать? **(пожилой возраст)**





Обзор подтверждающего этапа: опрос пользователей

Опрос необходим для переход от качественных инсайтов к статистическим данным и проверки полученных гипотез.

Ключевые гипотезы для тестирования (потенциальные):

H1: Уровень удовлетворенности ЕМИАСом ниже у людей старшего возраста по сравнению с молодёжью и работающим населением из-за барьеров в интерфейсе и технических сбоев. *(сравнение средних)*

H2: Для пожилых людей чаще, чем для молодых, технические сбои и сложность интерфейса являются ключевыми барьерами при использовании сервиса. *(регрессионный анализ)*

H3: Разные ключевые факторы удобства по группам: скорость для молодежи, интеграция для работающих, простота для пожилых. *(регрессионный анализ/кластерный анализ)*

H4: Пользователи, отказавшиеся от сервиса в пользу офлайн-каналов или, например, телефона, чаще сталкиваются с барьерами эмоционального характера. *(корреляционный анализ)*

Дизайн опроса

Целевая аудитория: Жители Москвы с опытом использования ЕМИАС; группы: 18-24 (молодежь), 25-59 (работающие), 60+ (пожилые).

Выборка: 1500 респондентов: квотная по возрасту (по 500 на группу), полу (50/50), опыту (~20% отказавшихся).

Метод проведения: Онлайн на Яндекс Формах.

Рекрутинг: Ссылка в приложении ЕМИАС; ссылки на опрос в тематических сообществах ВКонтакте, Одноклассники, Telegram (например, здравоохранение Москвы); таргетированная реклама в РСЯ (если не получается найти достаточно отказавшихся).





Анкета опроса: часть 1

Введение: Информированное согласие.

Блок 1: Демография: Возраст (квоты); пол; проживание в Москве (да/нет); Опыт ЕМИАС (активно/пробовал и отказался/нет).

Блок 2: Опыт использования: Частота (ежедневно/редко/не использую); Цели (запись для себя/родственников, анализы и др).

Блок 3: Барьеры и проблемы: Частота барьеров (шкала 1-5 для: сбои, интерфейс, недоверие, функции, регистрация, эмоциональные); Причины отказа от сервиса (технические проблемы, недоверие, личный контакт и др., только для отказавшихся).



Анкета опроса: часть 2

Блок 4: Удовлетворенность и мотивация: Общая удовлетворенность (шкала 1-5); Мотивация (экономия времени, удобство, доступность, рекомендации, др.).

Блок 5: Критерии удобства: Важность аспектов (шкала 1-5 для: простота, скорость, функции, безопасность, интеграция, поддержка); Иерархия качества (ранжирование: надежность, легкость, полезность, доступность, инновации).

Блок 6: Рекомендации: Улучшения (открытый вопрос); Вероятность рекомендации ЕМИАС знакомым (шкала 0-10).

Завершение: Благодарность за участие.



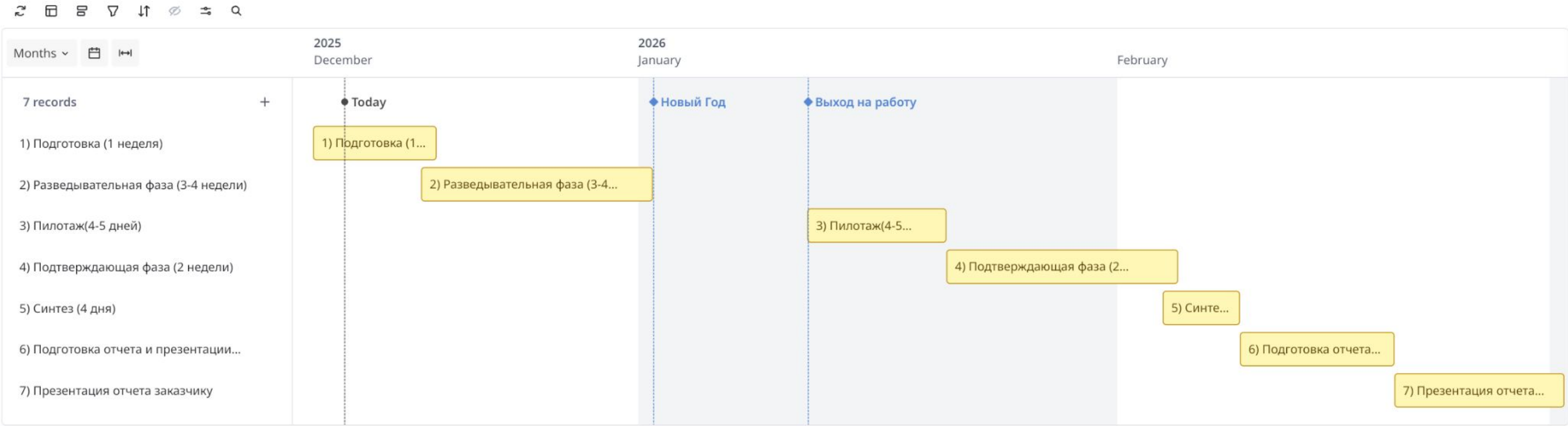


Команда проекта

- Руководитель проекта
- Методолог
- Качественный исследователь для проведения и анализа интервью и фокус-групп
- Модератор фокус группы
- Количественный исследователь для проведения и анализа опроса



График Ганта



Заключение. Что получит заказчик?

- **Типология пользователей** с описанием паттернов поведения
- **Систематизированные барьеры** с количественной оценкой их распространенности
- **Иерархия критериев удобства и качества** с точки зрения разных групп пользователей
- **Сравнительный анализ** оценок между возрастными группами
- **Практические рекомендации** по доработке сервиса на основе эмпирических данных

Что это даст?

- Формирование обоснованной программы улучшения ЕМИАС
- Учёт специфических потребностей
- Рост удовлетворённости, снижение отказов от цифровых каналов
- Повышение инклюзивности и эффективности цифрового здравоохранения в Москве



Political science

Moscow, 2025

Faculty of Social Sciences

Приложение(?)



Гайд

1. БЛОК ОБЩИХ ВОПРОСОВ (для всех групп)

(Цель — раскрыть повседневный цифровой контекст человека, понять его отношение к сервисам и структуру опыта.)

1.1. Цифровое поведение и опыт

1. Расскажите, пожалуйста, как Вы обычно пользуетесь цифровыми сервисами в повседневной жизни? Что делаете чаще всего?
2. Какие сервисы или приложения Вы считаете самыми удобными? Почему?
3. Какие цифровые услуги в целом вызывают у Вас наибольшие сложности? Можете привести пример?

1.2. Первый опыт взаимодействия с ЕМИАС

4. Вспомните, пожалуйста, когда Вы впервые пользовались ЕМИАС. Что это была за ситуация?
5. Какие впечатления тогда у Вас возникли? Что показалось понятным, а что — сложным?

1.3. Текущий пользовательский путь

6. Представьте, что Вам нужно записаться к врачу через ЕМИАС. Опишите, пожалуйста, **все шаги**, которые Вы обычно делаете — от начала до конца.
7. На каком этапе возникают трудности или неудобства? Что именно?
8. Какие эмоции сопровождают использование сервиса — раздражение, спокойствие, уверенность, тревога? Почему?
9. Используйте ли Вы мобильное приложение, веб-версию, Госуслуги? Почему выбрали именно этот вариант?

1.4. Барьеры

10. С какими препятствиями или трудностями Вы сталкивались при использовании ЕМИАС?
11. Что заставляло Вас отказываться от каких-то действий или искать помощь?
12. Бывало ли, что Вы не смогли сделать что-то через ЕМИАС? Что именно пошло не так?

1.5. Понимание удобства и качества

13. Когда Вы говорите, что цифровой сервис «удобный», что это для Вас означает?
14. А что означает «качественная цифровая услуга»? Какие критерии для Вас самые важные?
15. Насколько эти представления совпадают с тем, что Вы видите в ЕМИАС? В чем сходство, а в чем различия?

16. 1.6. Каналы обхода и альтернативы

16. Как Вы поступаете, если не можете получить нужную услугу через ЕМИАС?
17. Приходилось ли обращаться к регистратуре, кол-центру, родственникам? Почему?
18. В каких случаях Вы предпочитаете офлайн-способы записи, даже если есть цифровой?

1.7. Оценка и улучшения

19. Какие изменения сделали бы ЕМИАС удобнее лично для Вас?
20. Что могло бы повысить качество сервиса?
21. Если бы Вы могли обратиться к разработчикам, что сказали бы им?

2. БЛОК ДЛЯ МОЛОДЁЖИ (18–29)

(Цель — понять привычку к цифровым сервисам, высокие ожидания к UX, чувствительность к скорости и функциональности.)

1. Какие цифровые приложения Вы считаете эталоном удобства? Почему?
2. Как Вы сравнили бы ЕМИАС с современными коммерческими сервисами (банки, маркетплейсы)? В чем различие?
3. Насколько важна для Вас скорость работы интерфейса? Замечаете ли задержки, «лаг» или сложные цепочки действий?
4. Приходилось ли Вам сталкиваться с ситуацией, когда ЕМИАС «не дотягивает» до привычного уровня цифровых сервисов? Что именно?
5. Насколько Вам удобны фильтры, меню, структура расписаний врачей? Что кажется нелогичным?

3. БЛОК ДЛЯ РАБОТАЮЩЕГО НАСЕЛЕНИЯ (30–55)

(Цель — изучить сочетание ограниченного времени, нагрузки, обязанностей и функциональных потребностей.)

1. Как часто Вы пользуетесь медицинскими услугами для себя и семьи?
2. Насколько для Вас важно, чтобы сервис «экономил время»? Как ЕМИАС справляется с этим?
3. Бывают ли ситуации, когда Вы пытаетесь быстро записаться на приём «по дороге», «между делами»? Насколько это удобно?
4. Как Вы совмещаете использование ЕМИАС с рабочими задачами? Возникали ли проблемы?
5. Приходится ли Вам записывать через ЕМИАС детей или пожилых родственников? Какие сложности возникают при этом?

4. БЛОК ДЛЯ ПЕНСИОНЕРОВ (60+)

(Цель — выявить уровень цифровой грамотности, частоту использования, страхи, барьеры, потребность в поддержке.)

1. Как Вы в целом относитесь к цифровым технологиям? Какие используете чаще всего?
2. Насколько понятен Вам интерфейс ЕМИАС? Бывает ли, что Вы «теряетесь» или не понимаете, куда нажать?
3. Кто Вам помогает в использовании цифровых сервисов, если возникает необходимость?
4. Какие чувства Вы испытываете, когда пользуетесь ЕМИАС — уверенность, сомнение, тревогу? Почему?
5. Бывают ли ситуации, когда Вы предпочли бы позвонить или прийти лично, потому что цифровой сервис вызывает сложности?
6. Что могло бы сделать ЕМИАС более понятным или спокойным в использовании именно для Вас?

5. ЗАВЕРШЕНИЕ

—Есть ли что-то, о чём мы не спросили, но Вы хотели бы рассказать?
—Спасибо за участие. Ваш опыт очень важен для улучшения сервиса ЕМИАС.



Информированное согласие

ИНФОРМИРОВАННОЕ СОГЛАСИЕ УЧАСТНИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»
Исследовательский проект: «Оценка удобства, качества и доступности цифрового сервиса ЕМИАС среди различных возрастных групп населения Москвы»

Уважаемый(ая) участник(и)!

Мы приглашаем Вас принять участие в исследовании, проводимом исследовательской группой НИУ ВШЭ. Цель нашего проекта — изучить опыт взаимодействия жителей Москвы с цифровым сервисом ЕМИАС, выявить барьеры и факторы удобства, а также понять, как пользователи разных возрастных групп воспринимают качество и доступность цифровой медицинской услуги.

Пожалуйста, внимательно прочитайте следующую информацию, прежде чем принять решение об участии.

1. Суть исследования

Исследование включает проведение глубинного интервью продолжительностью 40–60 минут. Интервью проводится в устной форме (очно или онлайн). Интервьюер будет задавать Вам вопросы о Вашем опыте использования ЕМИАС, восприятии удобства и качества сервиса, а также о возникающих трудностях и ожиданиях.

Ваше мнение и личный опыт являются важной частью исследования; здесь нет «правильных» или «неправильных» ответов.

2. Добровольность участия

Ваше участие является полностью добровольным. Вы имеете право:

- отказаться от участия в любой момент, не объясняя причин;
- отказаться отвечать на любой вопрос, который вызывает дискомфорт;
- попросить остановить или завершить интервью в любое время.

Ваше решение никак не повлияет на Ваши отношения с НИУ ВШЭ или иными организациями.

3. Конфиденциальность

Вся информация, полученная в ходе интервью, будет использоваться исключительно в исследовательских целях.

Мы гарантируем:

- полную анонимность при анализе и публикации результатов;
- отсутствие указания Ваших персональных данных;
- хранение аудиозаписей и транскриптов в защищённом доступе, только для членов исследовательской группы;

- уничтожение исходных материалов по завершении исследования в соответствии с требованиями исследовательской этики.

В публикациях, отчётах и презентациях будут использоваться обобщённые данные или анонимные цитаты, не позволяющие установить Вашу личность.

4. Возможные риски и выгоды

Участие в исследовании не несёт физических или юридических рисков. Возможно, что обсуждение личного опыта взаимодействия с цифровыми сервисами может вызвать лёгкий эмоциональный дискомфорт; Вы можете остановить интервью в любой момент.

Материальной выгоды участие не предполагает, однако по возможности мы предоставляем небольшую благодарность (например, подарочную карту), предназначенную для компенсации затраченного времени.

5. Возможное использование данных

Результаты интервью будут использованы:

- для подготовки аналитического отчёта;
 - в научных публикациях и презентациях;
 - в рекомендациях по улучшению цифровых услуг в сфере здравоохранения.
- Все данные будут представлены только в обобщённом виде.

6. Контакты исследовательской группы

Если у Вас возникнут вопросы об исследовании, Вы можете обратиться к ответственному исследователю:

ФИО: _____

Должность: исследователь / преподаватель НИУ ВШЭ

E-mail: _____

Телефон (опционально): _____

Если у Вас есть вопросы о Ваших правах как участника исследования, Вы можете связаться с Комитетом по этике НИУ ВШЭ:

ethics@hse.ru

7. Согласие участника

Я подтверждаю, что:

- ознакомлен(а) с информацией об исследовании;
- понимаю цели, структуру и условия участия;
- мне предоставлена возможность задать вопросы исследователю;
- я участвую добровольно и знаю о праве прекратить участие в любое время.

Я даю согласие на участие в исследовании и обработку предоставленных данных в анонимизированном виде.

ФИО участника: _____

Подпись: _____

Дата: _____



Анкета опроса: часть 1

Введение: Добрый день! Мы проводим исследование оценки сервиса ЕМИАС для жителей Москвы. Ваши ответы анонимны и помогут улучшить сервис. Опрос займёт 10–15 минут. Пожалуйста, отвечайте честно.

Блок 1: Демография (скрининг и сегментация)

1. Укажите ваш возраст:
 - 18–24 года
 - 25–59 лет
 - 60 лет и старше (Квота: баланс по группам)
2. Ваш пол:
 - Мужской
 - Женский
3. Вы проживаете в Москве?
 - Да
 - Нет (если "Нет", то опрос завершается)
4. Имеете ли вы опыт использования сервиса ЕМИАС (запись к врачу, результаты анализов и т.д.)?
 - Да, активно использую
 - Да, пробовал, но отказался
 - Нет (если "Нет", то опрос завершается)

Блок 2: Опыт использования (для проверки гипотезы 3)

5. Как часто вы используете ЕМИАС?
 - Ежедневно
 - Несколько раз в неделю
 - Несколько раз в месяц
 - Редко (раз в квартал или реже)
 - Не использую сейчас, но пробовал

6. Для каких целей вы используете/использовали ЕМИАС? (Множественный выбор)

- Запись к врачу для себя
- Запись для детей/родственников
- Получение результатов анализов
- Другие медицинские услуги (уточните: ____)
- Не использовал ни для чего

Блок 3: Барьеры и проблемы (для проверки гипотез 1, 2, 4)

7. Насколько часто вы сталкиваетесь со следующими барьерами при использовании ЕМИАС? (Шкала: 1 – Никогда, 5 – Очень часто для каждого из утверждений)

- Технические сбои (зависания, ошибки)
- Сложный интерфейс (трудно найти нужную функцию)
- Недоверие к безопасности данных
- Отсутствие нужных функций
- Трудности с регистрацией/авторизацией
- Эмоциональные барьеры (страх ошибок, раздражение)

8. Какие барьеры стали причиной отказа от ЕМИАС? (Множественный выбор, ветвление только для тех, кто отказался от ЕМИАС и указал это в вопросе 4)

- Технические проблемы
- Сложность интерфейса
- Предпочитаю оффлайн (личный контакт)
- Недоверие к системе
- Другие (уточните: ____)



Анкета опроса: часть 2

Блок 4: Удовлетворённость и факторы (для проверки гипотез 1, 2)

9. Оцените ваш общий уровень удовлетворённости сервисом ЕМИАС: (Шкала: 1 – Полностью ~~неудовлетворён~~, 5 – Полностью удовлетворён)
1-5

10. Что мотивирует вас использовать ЕМИАС? (Множественный выбор)

- Экономия времени
- Удобство (не нужно выходить из дома)
- Доступность услуг
- Рекомендации от знакомых
- Обязательность (нет альтернативы)
- Другие (уточните: ____)

Блок 5: Критерии удобства и качества (для проверки гипотезы 3)

11. Насколько важны для вас следующие аспекты удобства ЕМИАС? (Шкала: 1 – Совсем не важно, 5 – Очень важно)

- Простота интерфейса
- Скорость работы
- Полнота функций
- Безопасность данных
- Интеграция с другими сервисами (например, Госуслуги)
- Поддержка (помощь, инструкции)

12. Что, по-вашему, является ключевым для "качества" цифрового сервиса вроде ЕМИАС? Укажите порядок от 1 (самое важное) до 5 (самое неважное).

- Надёжность (работа без сбоев)
- Лёгкость использования
- Полезность (решает проблемы)
- Доступность для всех возрастов
- Инновации (новые функции)

Блок 6: Рекомендации и завершение (для формирования выводов)

13. Что бы вы рекомендовали улучшить в ЕМИАС? (Открытый вопрос)

14. Какова вероятность, что вы порекомендуете ЕМИАС друзьям/родственникам?

0 – Ни за что, 10 – Обязательно порекомендую

Спасибо за участие! Ваши ответы помогут сделать ЕМИАС лучше.



Анкета опроса: часть 2

Блок 4: Удовлетворённость и факторы (для проверки гипотез 1, 2)

9. Оцените ваш общий уровень удовлетворённости сервисом ЕМИАС: (Шкала: 1 – Полностью ~~неудовлетворён~~, 5 – Полностью удовлетворён)
1-5

10. Что мотивирует вас использовать ЕМИАС? (Множественный выбор)

- Экономия времени
- Удобство (не нужно выходить из дома)
- Доступность услуг
- Рекомендации от знакомых
- Обязательность (нет альтернативы)
- Другие (уточните: ____)

Блок 5: Критерии удобства и качества (для проверки гипотезы 3)

11. Насколько важны для вас следующие аспекты удобства ЕМИАС? (Шкала: 1 – Совсем не важно, 5 – Очень важно)

- Простота интерфейса
- Скорость работы
- Полнота функций
- Безопасность данных
- Интеграция с другими сервисами (например, Госуслуги)
- Поддержка (помощь, инструкции)

12. Что, по-вашему, является ключевым для "качества" цифрового сервиса вроде ЕМИАС? Укажите порядок от 1 (самое важное) до 5 (самое неважное).

- Надёжность (работа без сбоев)
- Лёгкость использования
- Полезность (решает проблемы)
- Доступность для всех возрастов
- Инновации (новые функции)

Блок 6: Рекомендации и завершение (для формирования выводов)

13. Что бы вы рекомендовали улучшить в ЕМИАС? (Открытый вопрос)

14. Какова вероятность, что вы порекомендуете ЕМИАС друзьям/родственникам?

0 – Ни за что, 10 – Обязательно порекомендую

Спасибо за участие! Ваши ответы помогут сделать ЕМИАС лучше.



Гайд ФГ

Введение (10 мин)

- Приветствие, представление модератора и темы.
- Цель: «Мы хотим услышать ваш живой опыт, чтобы понять, как сделать сервис лучше. Нет правильных или неправильных ответов».
- Правила: один говорит – все слушают, конфиденциальность, возможность выйти.
- Знакомство участников: имя, род деятельности, кто в семье обычно занимается записью к врачу.

I. Контекст и общее восприятие (20 мин)

1. Как обычно происходит процесс, когда вам или вашим близким нужно попасть к врачу? С чего начинаете?
2. Какими способами записи пользовались за последний год? (приложение, сайт, телефон, лично). Что выбираете чаще и почему?
3. Ассоциации: Когда я говорю «ЕМИАС/запись к врачу онлайн», какие первые слова, ощущения приходят в голову? (модератор фиксирует на флипчарте).

II. Детальное погружение в опыт использования (40 мин)

(Модератор показывает скриншоты, просит прокомментировать)

4. Вспомните последний раз, когда записывались через ЕМИАС. Опишите по шагам: что делали, на чем возникали паузы, сомнения?
5. Барьеры: Что было самым сложным/непонятным/раздражающим в процессе? (провоцировать на конкретику: поиск нужного специалиста, расписание, процесс аутентификации, подтверждение).
6. А были ли моменты, когда вы боялись нажать «не туда» или что-то испортить?
7. Как вы решали возникшие проблемы? К кому/чему обращались за помощью? (поиск, звонок, спросили у знакомых).
8. Случалось ли записывать не только себя, но и ребенка, пожилого родственника? В чем отличие в опыте? Какие дополнительные сложности?

III. Критерии «удобства» и «качества» (30 мин)

9. Давайте представим идеальный сервис онлайн-записи. Что для вас означает «удобно»? (Подсказки: скорость, предсказуемость, понятность, доступность информации).
10. А что означает «качественный сервис»? (Надежность, актуальность расписания, наличие обратной связи, решение проблемы).
11. Что важнее: записаться максимально быстро или получить полную информацию о

враче (отзывы, специализация, стаж)? Почему?

12. Как вы оцениваете «прозрачность» системы? Понимаете ли, почему к какому-то врачу нет записей, а к другому – есть? Доверяете ли этому расписанию?

IV. Заключительная часть и рекомендации (15 мин)

13. Если бы у вас была возможность передать одну рекомендацию разработчикам ЕМИАС, что бы это было?

14. Последний вопрос: что могло бы мотивировать вас рекомендовать этот способ записи вашим менее «продвинутым» родственникам или друзьям?

15. Резюме: Модератор кратко резюмирует услышанные ключевые темы и проверяет, все ли согласны с формулировками. «Я правильно понял, что главные боли – это X и Y, а удобство для вас – это в первую очередь Z?»