



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

**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.





## 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)*

## 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)**



## 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).

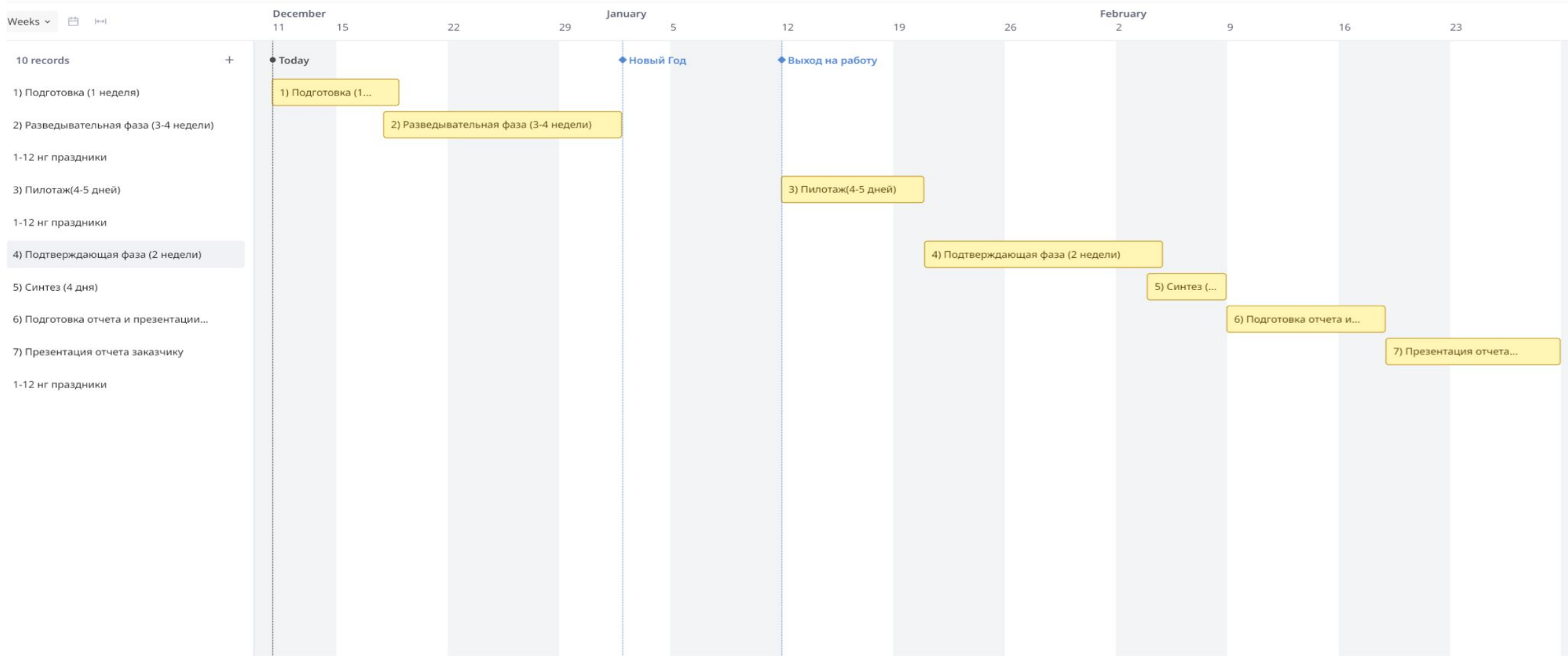
**Блок 6:** Рекомендации: Улучшения (открытый вопрос); Вероятность рекомендации ЕМИАС знакомым (шкала 0-10).

**Завершение:** Благодарность за участие.





# 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](mailto: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?»