

МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ НА РЫНКЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Е. Н. Бедретдинова

*старший преподаватель, Гродненский государственный университет имени Янки Купалы,
г. Гродно, Беларусь, elenabedretdinova9@gmail.com*

В бизнесе и социальной сфере передовым направлением становится использование digital технологий. Простого создания приложения, которое может быть удобным широкому кругу пользователей, уже недостаточно. На современном этапе крайне важно понимать тенденции развития мобильных приложений, которые учитывают потребности и интересы конкретного пользователя. Эти направления являются необходимыми для того, чтобы успешно закрепиться и развиваться на рынке медицинских услуг. В целом, создание мобильного приложения позволяет повысить конкурентоспособность, прибыльность и привлекательность компании для клиентов.

Ключевые слова: мобильное приложение; медицинские услуги; ООО «ЛОДЭ».

MOBILE APPLICATIONS IN THE MEDICAL SERVICES MARKET

E. N. Bedretdinova

*senior lecturer, Grodno state university named after Yanka Kupala, Grodno,
Belarus, elenabedretdinova9@gmail.com*

In business and the social sphere, the use of digital technologies is becoming a leading trend. Simply creating an application that can be useful to a wide range of users is no longer enough. At the present stage, it is extremely important to understand the development trends of mobile applications that take into account the needs and interests of a specific user. These areas are necessary in order to successfully gain a foothold and develop in the medical services market. In general, creating a mobile application allows you to increase the competitiveness, profitability and attractiveness of the company to customers.

Keywords: mobile app; medical services; LLC «LODE».

Мобильное приложение – это готовый продукт, представляющий собой программу, устанавливаемый на мобильные или планшетные устройства с определенной операционной системой (Android, IOS, Windows) для последующего использования. По прогнозам Market Research Guru ожидается, что к 2028 году рынок разработки мобильных приложений достигнет 25 млрд долл. США, а совокупный годовой темп роста в период с 2021 по 2028 года составит 13,7 % [1, с. 138].

Согласно социологическому исследованию, мобильное приложение имеет следующие характеристики: быстрый запуск, который занимает всего несколько секунд по сравнению с сайтом с тяжеловесными элементами, а также возможность использования приложения в офлайн-режиме. Причём, после подключения к сети автоматически происходит загрузка изменений и обновлений. Связь с веб-ресурсом позволяет мобильному приложению получать актуальную информацию о скидках, акциях, специальных предложениях и новых товарах. При этом формат приложения обеспечивает быстрый доступ к информации без необходимости загрузки страниц сайта, что позволяет пользователю оперативно получать новости.

Использование навигационных возможностей смартфона в мобильном приложении помогает повысить его конверсию. Благодаря этому пользователи могут быстрее и проще найти магазины, офисы компании и другие места, где проводятся акции и мероприятия. Такие возможности недоступны при использовании других digital-инструментов.

Запуск мобильного приложения отображает заботу компании о своих клиентах и партнерах, что помогает улучшить ее имидж. Создание более удобных условий для взаимодействия с компанией может значительно повысить привлекательность ее бренда и формировать положительное восприятие со стороны клиентов.

Медицинские услуги отличаются от услуг других социальных областей по ряду особенностей. Взаимодействие медицинского работника с пациентом определяет полезный эффект услуги. Процесс производства и потребления медицинской услуги совпадают по времени, но фаза производства опережает потребление. Конечный результат оказания медицинской услуги может быть значительно отдален по времени и имеет особые формы проявления. Конечные результаты функционирования отрасли медицинских услуг не поддаются стоимостной оценке.

Объектом исследования является ООО «ЛОДЭ» – многопрофильная медицинская компания, крупнейшая в частной медицине Республики Беларусь. Качественная и честная медицинская помощь, индивидуальный и внимательный подход к каждому пациенту – ответственная и благородная цель, которой более 30 лет руководствуется ООО «ЛОДЭ». На сегодняшний день компания представлена 6 корпусами в г. Минске, по 2 корпуса в г. Бресте и г. Гродно, ждут открытия новые многопрофильные медцентры и в других городах. Во всех филиалах организации работают 2200 человек.

Для привлечения клиентов ООО «ЛОДЭ» использует следующие инструменты интернет-маркетинга: сайт, таргетированную рекламу, контекстную рекламу, рекламу у блогеров, социальные сети.

С целью определения общественного мнения по использованию мобильных приложений в сфере медицинских услуг был проведен опрос для уточнения информации о том, облегчило бы мобильное приложение коммуникацию с медцентром ООО «ЛОДЭ» или нет. Была разработана анкета, которая состояла из 2-х блоков:

- 1) данные о респонденте (пол; возраст; образование; социальный статус);
- 2) опыт использования мобильных приложений в сфере медицинских услуг (важность функционала; частота использования; оплата через мобильные приложения и т. д.).

Опрос был размещён в официальном инстаграм-аккаунте @lode.grodno в формате сторис.

По результатам опроса были сформулированы следующие выводы: самыми привлекательными функциями нового мобильного приложения для респондентов являются: запись на приём, получение результатов анализов, доступ к медкарте и просмотр графика работы специалистов ООО «ЛОДЭ»; 86 % опрошенных считают оплату через мобильные приложения удобной и быстрой.

Также были рассмотрены косвенные конкуренты, которыми являются приложения для записи на приём, такие как «103.бай», «Талон.бай». Так, 78 % опрашиваемых знают о таких приложениях и активно их используют. 60 % респондентов удовлетворены опытом использования. Недостатками выделили такие пункты, как: неактуальная информация; долгая загрузка; неудобный интерфейс; не полный перечень услуг.

Преимуществами этих приложений по мнению пользователей являются: удобство; скорость; возможность самому выбрать необходимую дату и время; отсутствие необходимости звонка в регистратуру.

Также проводилось глубинное интервью с экспертами из трёх областей. Первый – внутренний эксперт, старший администратор call-центра гродненского филиала ООО «ЛОДЭ», второй – эксперт в интернет-маркетинге, основатель и руководитель digital-агентства «grondi.by», третий – начальник сектора сопровождения договоров страхования медицинских расходов «Белгосстрах». Интервью содержало 14 вопросов, связанных с созданием мобильного приложения для ООО «ЛОДЭ».

Все интервьюированные доверяют ООО «ЛОДЭ» в вопросах сохранности персональных данных. Аналогично все отметили, что приложение облегчило и упростило бы коммуникацию и выбор оказываемых услуг.

Таким образом, глубинное интервью позволило определить, что приложение для медицинского центра ООО «ЛОДЭ» является комфортным способом для взаимодействия. В процессе разработки стоит учитывать замечания по функционалу от опрашиваемых экспертов.

Следовательно, современный потребитель медицинских услуг готов к внедрению мобильного приложения. При разработке стоит обращать внимание на возраст посетителей, их предпочтения по функционалу, чтобы сделать приложение как можно эффективнее для потребителя.

Для выбора приложения был проведен сравнительный анализ приложений по наличию функционала и настроек (таблица).

Конкурентный анализ приложений по наличию функционала и настроек

Критерии	«EVACLINIC»	«103»	«Aibolit»	«Talon.by»
Онбординг	+	+	+	-
Запись онлайн	+	+	+	+
Медкарта (база данных)	+	+	+	-
Тёмная тема	-	-	-	-
Оплата	-	-	-	-
Постсервис (напоминание о приёме)	-	-	+	-
Авторизация	+	+	+	+
Регистрация	+	+	+	+
Код из SMS	+	-	+	+
Политика конфиденциальности	+	-	+	-
Информация о врачах	+	+	+	-
Информация об услугах	+	+	+	-
Карты членов семьи	-	+	+	+
Обратная связь	+	+	+	-

Из таблицы видно, что постсервис (напоминание о приёме) присутствует только в приложении «Aibolit». Функция «Оплата» у всех приложений отсутствует.

В настоящее время применение мобильных приложений на рынке медицинских услуг является перспективным направлением.

Для ООО «ЛОДЭ» было разработано приложение «User flow», которое позволяет определить последовательность действий пользователя и оптимизировать интерфейс для удобства навигации. «User flow» также позволяет выявить проблемные места в приложении и устранить их, что способствует повышению эффективности и успешности приложения.

Таким образом, внедрение мобильного приложения позволит ООО «ЛОДЭ» достичь положительных результатов на рынке медицинских услуг, удерживать старых и заинтересовывать новых клиентов, а также достичь поставленных целей и выполнения миссии компании.

Библиографические ссылки

1. mHealth – Statistics & Facts [Electronic resource]. URL: <https://www.statista.com/> (date of assets: 15.02.2024).