Барьеры интеграция технологий mHealth среди аудитории пожилых людей

Жарикова Анастасия, НИУ ВШЭ, факультет «Коммуникаций, медиа и дизайна»
avzharikova@edu.hse.ru , +7(919)993-87-72

**Цель:** объяснить, почему эксперты рынка российской мобильной медицины не рассматривают пожилых людей как потенциальных пользователей своих мобильных сервисов.

**Исследовательский вопрос:** почему представители телемедицинских компаний не ставят своей задачей коммуницировать с пожилой аудиторией как с потенциальным потребителем мобильных технологий для здоровья.

**Задачи:**

1. Определить место пожилых людей среди аудитории mHealth сервисов;
2. Описать пожилых людей как выделенную потенциально целевую аудиторию пользователей мобильных технологий для здоровья;
3. Выявить, какие возможные барьеры препятствуют распространению мобильных сервисов для здоровья среди пожилой аудитории
4. Понять, какие каналы коммуникации используются мобильными сервисами для взаимодействия с пользователями,
5. Наметить путь интеграции технологий mHealth среди пожилой аудитории.

**Методология:** проведение серии экспертных интервью с лидерами рынка российских телемедицинских технологий.

**Аннотация:**

Актуальность проблемы лежит на пересечении двух всемирных тенденций: общего старения населения и значительной популяризации пользования смарфонами. Как следствие, рынок мобильного здравоохранения (mHealth) имеет ежегодный процентный и денежный прирост.

Ключевое противоречие заключается в том, что пожилые люди, являясь потенциальными пользователями mHealth технологий, разработанных как для поддержания здорового образа жизни, так и для предсказания, диагностики и мониторинга состояния здоровья, в недостаточной степени информированы о возможностях решения проблем со здоровьем с помощью мобильных технологий. Вместе с тем, представители телемедицинских (в том числе mHealth) компаний, предлагающие рынку мобильные сервисы для здоровья, не рассматривают пожилую аудиторию как потенциальных пользователей вопреки вероятности результативного взаимодействия.

**Результаты:**

1. Представители телемедицинских компаний не рассматривают пожилых людей как потенциальных пользователей мобильных технологий для здоровья по причине сложности обучения, высокой стоимости услуг для пожилых и барьеру доверия мобильным технологиям.
2. Роль пожилых людей среди аудитории mHealth сервисов довольно небольшая, но потенциал взаимодействия с ними есть. Пожилые пользовали будут наиболее лояльны к мобильным сервисам для здоровья в том случае, если практика их применения будет сопровождать их с предпенсионного периода.
3. К серьезным барьерам в коммуникации с пожилыми как пользователями выступает то, что, во-первых, сообщения не рассчитаны на эту аудиторию, во-вторых, пожилые не понимают, что такое телемедицина и как она может быть им полезна, и, в-третьих, сложность обращения с инновационными технологиями все еще ярко выражена.

**Рекомендации** (пути решения проблемы): для выстраивания отношений между пожилой аудиторией и mHealth сервисами необходимо использовать коммуникации на основе государственно-частного партнерства, так как пожилые люди все еще склонны к доверию федеральным каналам и государственным органам. Кроме того, успешное внедрение телемедицины возможность только за счет государственной поддержки.

Результаты работы могут быть использованы для продолжения темы взаимодействия пожилой аудитории и с мобильными технологиями. Также исследования предполагает путь к успешной интеграции современных технологий среди аудитории, которая может иметь спрос, хотя вероятно, также может этого не осознавать.