

Szakdolgozók az Interneten

Az Internet életünknek szinte minden területén jelen van már, részben átalakítva kapcsolatainkat, miközben a „Kérdezze meg kezelőorvosát, gyógyszerészét!” jó tanács is más értelmet nyer. Ahhoz, hogy kérdést intézzünk az egészségügyi szakszemélyzethez, nem szükséges személyesen felkeresnünk, de még a telefont sem kell felemelnünk, hiszen megfelelő segítséget kereshetünk, és találunk is az Interneten. Szerencsére (vagy sajnos?) egy-egy beavatkozás még igényli a személyes jelenlétet.

Legyünk szakértők!

A weben szörfölő a klasszikus orvos válaszol rovat mellett egyre gyakrabban találkozhat tanácsadói, szakértői oldalakkal (gyógyszerész, gyógytornász, szülésznő). Cikkünkben nem a kérdezőknek, hanem a válaszolóknak, tehát akik már szakértőként dolgoznak (vagy ezt tervezik) adunk tanácsokat, segítséget munkájukhoz.

Hazánkban ma még az a jellemzőbb, hogy egy-egy szolgáltató, internetes portál (pl. www.wellnesscafe.hu, www.hazipatika.com, www.origoegeszseg.hu, www.mivi.hu stb.) több szakértőt (edző, dietetikus, védőnő stb.) alkalmaz különböző kondíciókkal. Van példa arra is, hogy a megállapodás mögött nincs semmilyen anyagi követelés, de arra is, hogy szerződéses alkalmazotti formában dolgozik – pl. főállásban – az egészségügyi szakember. A szakértői tevékenységhez szükséges szakmai végzettség ez esetben is elengedhetetlen, ellenőrzése a „munkáltató” feladata.

Amennyiben szolgáltatónál vállalunk szakértői tevékenységet, minden esetben kössünk szerződést (együttműködési megállapodást), amely nagyon precízen lefekteti az együttműködés módját (hány napon belül kell megválaszolni a kérdéseket, előzetes szűrés után kapja-e a szakértő a kérdéseket, vagy neki kell kiválogatnia, hogy melyikre válaszol stb.). Fontos tisztázni a (napi, heti, havi) kérdéslimitet, a díjazás módját, számlázás körülményeit és a szerződés időtartamát.

Gyakori, hogy a portál üzemeltetője nem anyagi ellenszolgáltatást nyújt, hanem barterlehetőséget kínál. Így a szakértői tevékenységért cserébe reklámlehetőséget nyújt, megjelenést tesz lehetővé a szakértő számára. Értékes lehet a kapott önálló bemutatkozó oldal, különösen, ha azon „névjegy” és linkek elhelyezésére is van lehetőség. Még előnyösebb, ha a szakértő saját weboldalára mutató link elhelyezésére adódik lehetőség. Ehhez persze saját weboldal szükséges.

Az internetet használók táborának növekedésével egyre többen ismerik fel az otthoni kötetlen munkavégzésnek ezen formáját, az oldaluk szolgáltatásai mögé „rejtőzve” – gyakran több ezer olvasó előtt publikusan – rendelnek.

Amennyiben internetes vállalkozás elindításán gondolkodunk, az a legfontosabb kérdés, hogy mi a célunk a

honlap létrehozásával (csak ismertetőt teszünk fel magunkról vagy szeretnénk nyereséget realizálni általa). Mivel az internetes vállalkozások alapvető jellemzője a rendelkezésre állás, el kell döntenünk, hogy napi, heti, havi viszonylatban mennyi időt tudunk a gép mellett tölteni (az internet mellett töltött idő mintha sokkal gyorsabban múlna), vállaljuk-e ezt a lekötöttséget. Aki hente egyszer tud csak e-mailekre válaszolni, nem fog internetes megrendelőt találni.

Teendők önálló honlap létrehozásakor

Domainregisztráció, vagyis névadás. Honlapunk címe lehet például saját nevünk (<http://tamas.andrassy.ws>) vagy cégünk neve (www.egeszsegoazis.hu), esetleg szolgáltatásunkra jellemző elnevezés (www.plasztika.org).

A honlap elkészítését és frissítését bízhatjuk webprogramozóra, de akár családtagjaink is segíthetnek ebben. Vásárolhatunk olyan, ún. programmotort (cms), amelyet programozási tudás nélkül is szerkeszthetünk a későbbiekben (ilyen a www.meszk.hu honlap is). Indulásnál ez nagyobb költséggel jár, de később behozza az árát. A honlapot tárolhatjuk ingyenes tárhelyen (ez esetben kénytelen reklámokat fog tartalmazni az oldalunk), vagy fizethetünk a tárolásért egy szolgáltatónak.

Induláskor a honlap elkészítésén túl a népszerűsítésével is kell foglalkoznunk. Javasolt minél több keresőbe regisztrálni, és kapcsolódó lap.hu oldalakra ajánlani weboldalunkat, hogy meg is találják azt.

Hogyan legyünk sikeresek?

A legtöbb online vállalkozó viszonylagos, vagy teljes „kudarcának” egyfajta naivitás az oka. Sokan alulbecsülik a feladatot, a jelenlegi stabil ügyfélkör erre nem biztosíték. Jó, ha tisztában vagyunk azzal, hogy az internetes vállalkozások kb. 90%-a nem működik. A hiba általában nem a weboldal készítésénél, hanem a vállalkozások felhajtásánál jelentkezik. A maximális szakmai kiszolgálási szint elérése egyfajta arany középút kell, hogy legyen: nyújtunk elég sokat, amellyel meggyőzzük a potenciális klienseket, de nem nyújthatunk annyit, hogy ne legyen ránk – személyes szolgáltatásunkra – szüksége. Ezt az egyensúlyt bizony nem könnyű megteremteni.

A szabadpiaci szolgáltatásoktól eltérően az egészségügyi szolgáltatások kapcsán nem beszélhetünk egyszerűen vásárló-ügyfélről. Így a szolgáltatások igénybevételekor annak ára nem az elsődleges szempont, tehát a szolgáltatás sikere nem abban rejlik, hogy a lehető legolcsóbb árú legyen a szolgáltatás, hanem hogy első pillanattól fogva bizalmat ébresszünk leendő klienseinkben.

**Lelovics Zsuzsanna (MDOSZ),
Kovács Ildikó (MESZK) dietetikusok**