**PREPARAZIONE DELL’INTERVISTA**

Per la preparazione dell’intervista è stato considerato il target dei gruppi utente individuati nella prima fase di analisi: in particolare, per ognuno dei gruppi utente **Paziente**, **Medico** e **Segretario** è stata realizzata un’intervista ad hoc.

Lo sviluppo delle domande ha tenuto conto del contesto di utilizzo del sistema e in generale delle dinamiche che coinvolgono gli utenti nel soddisfacimento dei bisogni previsti.

Ogni intervista è strutturata in tre sezioni:

1. Warm up: contiene domande generali sul background dell’intervistato;
2. Main session: parte più consistente dell’intervista, contiene domande specifiche rispetto alla condizione dell’utente e all’approccio ai task che devono affrontare nell’abito del sistema.
3. Cool off: contiene domande aperte in cui l’utente può offrire vari suggerimenti ed esprimere i propri giudizi.

**INTERVISTA**

**PAZIENTE**

**WARM UP**

1. In quale località vive?
2. Quanti anni ha?
3. Da quanti anni ha la malattia?
4. Di che tipo di malattia si tratta?
5. Cosa le ha permesso di diagnosticare la malattia?

**MAIN SESSION**

1. Com’è riuscito a trovare lo specialista per la sua malattia?
   1. Ha utilizzato una piattaforma? Se sì, quale?
   2. È stato consigliato dal suo medico curante?
2. Come ha inciso la malattia nella sua vita quotidiana?
   1. Riesce a svolgere le azioni base in modo autonomo? O ha bisogno di assistenza?
3. Le informazioni ricevute dal tuo medico sono esaustive?
4. Da quanto tempo sta effettuando la terapia?
   1. Come sta influendo la terapia sul suo stato generale di salute?
5. Ha ricevuto informazioni contraddittorie riguardo la cura sulla sua malattia?
6. Ritiene di essere stata informata correttamente sul trattamento sanitario ricevuto?
   1. Se no, perché?
7. È stata informata dal personale medico dei possibili disagi conseguenti al trattamento?
8. Consiglierebbe ad altre persone la struttura medica o lo specialista in questione?
9. Come prenota le sue visite? Online o tramite la segreteria?
   1. Quale è stato il tempo d’attesa?
10. Ritiene comodo ed usabile il sistema di prenotazione?
    1. Se no, perché? Cosa le ha causato maggior disagio?
11. Come si svolge la visita medica?
    1. È svolta direttamente dal suo medico-specialista oppure da un suo assistente?
12. Come è gestita la sua cartella clinica?
    1. Il suo medico le fornisce una versione cartacea oppure le permette di consultarla esclusivamente online?
13. Ha la possibilità di comunicare con il suo medico al di fuori delle visite?
    1. Se sì, in che modo?
14. Qual è la frequenza con la quale effettua le sue visite?

**COOL OFF**

1. Qual è il suo giudizio sul servizio?
2. Particolari suggerimenti o opinioni da aggiungere?

**INTERVISTA**

**DOTTORE**

**WARM UP**

1. In quale località vive?
2. Quanti anni ha?
3. Qual è la sua specializzazione?
4. Da quanti anni lavora in questo ambito?
5. In quali strutture ha lavorato?

**MAIN SESSION**

1. In quali modalità permette ai suoi pazienti di prenotare una visita? (Online o altro)
2. Quanti pazienti visita mediamente in un mese?
3. Come vive il proprio lavoro dal punto di vista professionale e umano?
4. Come si pone nei confronti dei pazienti?
   1. Ed in caso di esiti negativi?
5. Permette ai suoi pazienti di avere una copia cartacea della propria cartella clinica oppure preferisce il formato digitale distribuito tramite piattaforma web?
6. Lei dà un sostegno al paziente anche al di fuori della visita medica?
   1. Se sì, in quale modalità?
   2. Se no, non ritiene che sia giusto farlo?
7. Effettua consultazioni mediche in videochiamata per quanto possibile?
   1. Se sì, quale piattaforma usa?
8. È a favore dei consulti online oppure preferisce i consulti in sede?
9. Quanto tempo impiega mediamente per rispondere ad un consulto?
10. Ritiene comodo ed usabile il sistema di prenotazione?
    1. Se no, perché? Cosa le ha causato maggior disagio?
11. Come si comporta quando un paziente è in ritardo?
    1. Quando lei stesso è in ritardo?
12. Se ha lavorato in altre strutture, utilizzava piattaforme particolari per la gestione generale del suo lavoro?
    1. Se sì, quali?
13. Com’è cambiata la sua vita lavorativa dopo l’emergenza sanitaria COVID-19?

**COOL OFF**

1. Qual è il suo giudizio sul servizio?
2. Particolari suggerimenti o opinioni da aggiungere?

**INTERVISTA**

**SEGRETARIO**

**WARM UP**

1. In quale località vive?
2. Quanti anni ha?
3. Qual è il suo titolo di studio?
4. Ha sempre svolto questo lavoro o in passato ha fatto altro?
   1. Quali sono state le sue occupazioni in precedenza?
5. Quali erano le sue competenze iniziali con i computer?

**MAIN SESSION**

1. In quali modalità gestisce le prenotazioni: in modo digitale o in modo cartaceo?
   1. Se il sistema è di tipo digitale, ha avuto difficoltà ad interfacciarsi con il sistema o ad apprendere il suo funzionamento?
2. Le hanno permesso di fare un percorso di formazione antecedente al lavoro effettivo?
   1. Se sì, quali argomenti sono stati affrontati e quali competenze ha acquisito?
3. Come si pone nei confronti dei pazienti?
4. Il suo lavoro si svolge in sede o online?
5. In cosa consiste il suo lavoro?
6. Come comunica al paziente l’effettiva conferma della prenotazione? (Online o in modo cartaceo)
7. Esiste una sede per la segreteria?
   1. Se no, viene utilizzata una piattaforma (se sì, quale) oppure un sistema telefonico?
8. Quanto tempo impiega mediamente per rispondere ad una richiesta?
9. Se si utilizza il sistema digitale, ritiene comodo ed usabile il sistema di prenotazione?
   1. Se no, perché? Cosa le ha causato maggior disagio?
10. Come viene gestita la disdetta o la modifica di una prenotazione?
11. Lei gestisce le prenotazioni di un solo o di più dottori?
    1. Quante prenotazioni al giorno registra mediamente?
12. Se ha lavorato in altre strutture, ha utilizzato un sistema digitale o cartaceo?
    1. Se digitale, quale?

**COOL OFF**

1. Qual è il suo giudizio sul servizio?
2. Particolari suggerimenti o opinioni da aggiungere?

**CONDUZIONE DELL’INTERVISTA**

L’intervista è stata condotta in modalità semi-strutturata tramite domande prestabilite, le cui risposte sono state appuntate su block notes senza l’ausilio di registrazioni audio o video. Ogni intervista è stata realizzata seguendo una di due modalità (in videochiamata o in presenza) in base alle esigenze dell’intervistato.

Gli utenti intervistati si trovano dislocati sul tutto il territorio pugliese, e la loro età va dai 25 ai 60 anni. In generale, agli utenti più specifici, come dottori e segretari, è stato necessario richiedere il titolo di studio; domanda non necessaria per i pazienti.  
In particolare, ai medici è stato richiesto il tipo di laurea e l’ambito della stessa e gli intervistati hanno dato varie risposte, tra cui *terapia intensiva pediatrica*ed *endocrinologia;*mentre il gruppo utente dei segretari di clinica si mostra uniforme nel presentare come titolo di studio un diploma di scuola secondaria di secondo grado.

**INTERVISTA**

**PAZIENTE N.1**

Intervistatore: Maria Grazia Miccoli

**WARM UP**

1. Vivo a Lecce
2. Ho 46 anni
3. 4 anni
4. Dermatomiosite
5. Inizialmente ho riscontrato piccole macchie rosse su tutto il corpo, ma poi la situazione si è aggravata arrivando ad un eccessivo affaticamento muscolare accompagnato da dolori.

**MAIN SESSION**

1. Inizialmente, mi sono affidata al medico curante. È stato quest’ultimo ad indirizzarmi presso una clinica privata che a sua volta mi ha messa in contatto con il mio attuale specialista.
2. Durante la ricerca della terapia più adatta, la malattia limitava le mie azioni quotidiane a causa della mancanza di forza muscolare, ma, una volta trovata la cura, la mia vita è tornata normale e svolgo le normali attività in completa autonomia (partendo dal lavoro e finendo all’attività fisica).
3. Sì, le informazioni ricevute dal mio medico attuale sono sempre state esaustive. Mi ha sempre tenuta informata su ciò che stava accadendo al mio corpo e su cosa dovevo fare. Inoltre, ha sempre risposto in modo esaustivo anche alle mie domande.
4. Porto avanti la mia terapia da quattro anni e, dopo svariati cambiamenti nei dosaggi, sta influendo in modo positivo sulla mia malattia e sul mio stato generale di salute.
5. No nel caso specifico. Inizialmente i medici non capivano cosa avessi, per questo ci sono state delle diagnosi completamente errate, ma, una volta scoperta la malattia e trovato lo specialista giusto, le informazioni sono state chiare.
6. Inizialmente no, perché diagnosi sbagliate e superficiali portavano in confusione anche i medici, ma poi la situazione è cambiata approfondendo con analisi specifiche.
7. Ogni cambiamento di medicinale, i medici mi hanno sempre informata sia sulle cause che sull’effetto.
8. Si, consiglierei sia la struttura che il mio specialista.
9. Le mie visite vengono prenotate online e non subiscono tempi di attesa dilatati.
10. Si, il sistema di prenotazione è comodo ed intuitivo, facile da utilizzare.
11. La mia visita medica prevede più step. Inizialmente, il medico (accompagnato molte volte da un altro assistente) controlla le analisi fatte e prestabilite nella visita precedente; poi si passa alla visita vera e propria tramite vari controlli basati sullo sforzo dei vari muscoli ed infine si passa all’aggiornamento o alla conferma del piano terapeutico.
12. Il medico mi fornisce una versione cartacea della mia cartella clinica.
13. Si, tramite e-mail.
14. Inizialmente, effettuavo le mie visite ogni 3-4 mesi; attualmente ogni 6 mesi.

**COOL OFF**

1. Il servizio offerto dalla mia clinica è efficiente ed attualmente i medici stanno svolgendo un lavoro ottimale per addormentare del tutto la malattia. Quindi sia la gestione del servizio che il servizio in sé sono buoni.
2. Non ho particolari suggerimenti o opinioni da aggiungere.

**INTERVISTA**

**PAZIENTE N.2**

Intervistatore: Raffaella Ricciardi

**WARM UP**

1. Modugno.
2. Ho 25 anni.
3. Da 11-12 anni, ma già prima avevo avvertito alcuni lievi sintomi: paralisi facciale, qualche problema di deglutizione e di equilibrio nella camminata.
4. Ho la sindrome Brown-Vialetto-Van Laere o con il suo nome più recente la RTD (deficit del trasportatore di riboflavina).
5. Nel 2010 ho iniziato a notare una certa perdita di agilità: quando giocavo a calcio non ero più quello di prima. Io pensavo che forse avrei dovuto solo allenarmi di più, ma i miei genitori preoccupati iniziarono a effettuare diverse visite.

**MAIN SESSION**

1. Prima che le mie condizioni peggiorassero il mio medico curante consigliò ai miei di ricoverarmi all’ospedale pediatrico Bambin Gesù di Roma dove un medico esperto di malattie neuromuscolari e neurodegenerative associo la mia condizione a un potenziale caso di RTD.
2. Il mio stato clinico si è stabilizzato su livelli accettabili, ma non sufficienti infatti nella mia vita quotidiana sono aiutato anche a compiere i più semplici gesti poiché non riesco ad avere in generale il controllo del mio corpo.
3. Le informazioni ricevute dal medico sono esaustive grazie al test genetico.
4. La terapia ha stabilizzato e rallentato la progressione della malattia, ma da sola non basta. Il trattamento mi ha aiutato tantissimo in questi 10 anni ma la malattia mi ha lasciato diversi segni: non riesco a muovere la maggior parte dei muscoli facciali, non sorrido, non chiudo le labbra e le palpebre e non mastico senza affaticarmi, mancanza di equilibrio ecc…
5. I medici faticavano ad individuare la mia diagnosi e molto spesso ha ricevuto molte informazioni contradittorie riguardo il trattamento da effettuare.
6. Il mio medico spiego ai miei di cosa parlava il primo studio sulla RTD e degli effetti positivi del trattamento con riboflavina.
7. Il medico sottolineò che, nonostante la risposta favorevole alla riboflavina, nella stragrande maggioranza degli individui con RTD (me compreso) questa terapia non rappresenta una vera e propria cura.
8. Vorrei che come me anche altri possano essere aiutati dal medico che mi ha guidato in questo periodo di riabilitazione all’ospedale Pediatrico Bambini Gesù che stanno approfondendo sempre più alcuni meccanismi biochimici relativi al danneggiamento delle cellule nervose colpite.
9. Effettuavo le mie prenotazioni inizialmente tramite segreteria, per le visite successive cioè quando la mia situazione si è stabilizzata ho utilizzato il servizio di prenotazione online.
10. Ho ritenuto il sistema facile da utilizzare, con una grafica chiara che indica in modo semplice come dovevano essere effettuate le prenotazioni.
11. La visita medica viene svolta direttamente con lo specialista sin dal primo momento.
12. Il medico ci fornisce la cartella clinica sia in formato cartaceo e sia in formato digitale.
13. Era possibile comunicare con il medico al di fuori delle visite effettuando delle telefonate.
14. All’inizio effettuavo la visita ogni mese e ogni sei-dodici mesi una volta che il mio stato era più stabile.

**COOL OFF**

1. Ho reputato il servizio ottimo dal punto di vista della disponibilità delle competenze e delle conoscenze.
2. Non ho particolari suggerimenti da aggiungere.

**INTERVISTA**

**DOTTORE N.1**

Intervistatore: Angela Mileti

**WARM UP**

1. “Sono nata e vivo a Martina Franca.”
2. “Ho 38 anni.”
3. “Sono un medico specialista in endocrinologia, e al momento sono ricercatrice in tale ambito.”
4. “Lavoro in questo ambito da 9 anni.”
5. “Fino ad ora ho lavorato in diverse strutture, come cliniche e ospedali di vario tipo. Al momento lavoro in un Medical Center, sempre a Martina Franca.”

**MAIN SESSION**

1. “Ai miei pazienti do una completa libertà di scelta. Alcune volte i signori anziani preferiscono prenotare direttamente in modo cartaceo, piuttosto che interfacciarsi alla nostra piattaforma online. Mentre i più giovani preferiscono velocizzare e utilizzare la piattaforma, perché più comoda. Noi medici in qualsiasi caso lasciamo questa scelta al paziente, in modo da farlo sentire a proprio agio in base alle proprie esigenze.”
2. “Mediamente visito 50 pazienti al mese, ma sono arrivata anche a visitarne 80. Quelli affetti da una malattia rara sono pochi, fortunatamente; comunque, sia, ne visito almeno 10. Dipende anche molto dal periodo.”
3. “Il mio lavoro non è un lavoro semplice. Professionalmente parlando, non ci sono stati troppi intoppi. Abituarsi ai ritmi e al peggioramento delle condizioni dei pazienti è stato difficile e c’è voluto molto sangue freddo. Sono fiera di aver perseguito il mio sogno, anche se nella pratica è stato molto diverso da come lo immaginavo 15 anni fa.”
4. “Nei confronti dei pazienti bisogna essere quasi trasparenti – il medico non può affezionarsi in alcun modo, soprattutto nei casi di pazienti con patologie rare. Molto spesso bisogna dare cattive notizie ai pazienti, e bisogna farlo nel miglior modo possibile perché è molto importante mettere il paziente in una situazione di tranquillità. In ogni caso, quello che faccio è semplicemente preparare il paziente e spiegargli la situazione con calma – non ho le competenze che potrebbe avere uno psicologo, ma comunque ho imparato a gestire queste situazioni, perché capitano e anche molto spesso.”
5. “Anche in questo caso permetto ai miei pazienti entrambe le opzioni: tuttavia, per la copia della cartella clinica in formato digitale ho bisogno di una conferma allo stesso modo digitale. In questo caso il paziente deve inviarmi un messaggio di conferma e solo a quel punto invio privatamente a quest’ultimo la cartella clinica.”
6. “Come ho già detto, non ho alcuna competenza in ambito psicologico, per cui l’unico sostegno che posso dare al paziente è la mia disponibilità da un punto di vista informativo. I pazienti sono liberi di scrivermi per dubbi e quant’altro, ma essere disponibili non è necessariamente di qualche aiuto al paziente.

Ritengo sia più che giusto dare un sostegno di tipo terapeutico effettuato da una persona competente.”

1. “Sì, le consultazioni mediche di questo tipo sono ammesse ma solo su richiesta specifica. Ho bisogno di organizzarmi con i turni al Medical Center e anche con le visite private, per cui una richiesta di videochiamata è accettata se sono avvisata con largo anticipo. Ultimamente utilizzo piattaforme come Meet oppure Jitsi, con le quali mi trovo molto a mio agio. Fin ora non ho ricevuto lamentele dai pazienti su questa modalità.”
2. “Sono assolutamente a favore ai consulti online, tuttavia preferisco quelli in sede perché ho modo di studiare meglio il paziente, cosa che mi risulta leggermente più difficile online. Comunque, entrambe le tipologie vanno bene fintanto che possono aiutare il paziente.”
3. “Per rispondere ad un consulto richiesto tramite chat solitamente impiego qualche giorno, oppure quando le giornate me lo permettono riesco a rispondere anche il giorno stesso. Per rispondere ad un consulto per cui è richiesta una videochiamata invece è più complicato proprio perché comunque ho bisogno di fissare una data e quindi si perde più tempo sia lato medico che lato paziente.”

1. “Il sistema di prenotazione è perfetto: mai avuti problemi di alcun tipo, né io né i miei colleghi abbiamo mai avuto lamentele. Forse solo una volta il sistema è rimasto offline per un po’ di tempo (qualche ora). Lo ritengo comunque altamente usabile, soprattutto da un punto di vista grafico – è fortemente autoesplicativo.”
2. “Quando un paziente è in ritardo non posso fare altro che aspettarlo, è questo il mio lavoro. Certo non mi piace perdere tempo, ma questo vale per chiunque credo. Ho l’obbligo di aspettare i pazienti che ritardano, e non mi permetto di dire nulla. Ciò non vuol dire che io sia transigente, ma semplicemente rispetto il paziente anche se con il suo ritardo egli mi ha mancato di rispetto.

Io cerco di non ritardare mai; se proprio capita mi scuso vivamente con il paziente o pazienti.”

1. “Ho lavorato in altre cliniche, ma precedentemente non ho mai utilizzato altre piattaforme specifiche per gestire il mio lavoro. Personalmente mi trovo più comoda nell’appuntare, segnare, organizzare su taccuini o calendari.”
2. “Nel primo periodo dell’emergenza sanitaria la mia vita è stata molto movimentata: non sapevo come organizzarmi, e c’è stata molta tensione anche tra colleghi. Alcune volte le visite non potevano esserci proprio, e i consulti erano possibili al solito via chat oppure in videochiamata. Quest’ultimo tipo di consulto era il più utilizzato, perché i pazienti avevano spesso bisogno di un conforto anche visivo.”

**COOL OFF**

1. “Il servizio mi fa sentire completamente a mio agio.”
2. “Non ho nulla da aggiungere.”

**INTERVISTA**

**DOTTORE N.2**

Intervistatore: Alessia Marsico

**WARM UP**

1. Bari
2. 60 anni
3. Medico specializzato in terapia intensiva pediatrica
4. 30 anni
5. Azienda Ospedaliero Universitaria Consorziale Policlinico dal 1988 ad oggi

**MAIN SESSION**

1. Offro entrambe le possibilità in modo tale da non limitare i miei clienti
2. Mi occupo di casi di progeria, una malattia rata che colpisce 1 bambino su 4 milioni. Pertanto il tasso di pazienti visitati mediamente in un mese tocca lo 0. Per quanto riguarda casi comuni, dai 10 ai 20 pazienti mensili.
3. Nonostante l’esperienza accumulata durante gli anni di servizio, vedere un bambino in determinate condizioni impatta sempre dal punto di vista umano ma dal punto di vista lavorativo siamo tenuti a comportarci in maniera prettamente professionale.
4. In maniera professionale. Non siamo tenuti a instaurare rapporti al di fuori di quello medico – paziente. Pertanto in caso di esiti negativi, nonostante il dispiacere, siamo tenuti ad andare avanti. Personalmente preferisco il formato digitale perché risulta molto piu produttivo; con pochi passaggi è possibile velocizzare molte operazioni che risulterebbero piu lunghe se fatte manualmente.

Nonostante questo, per non limitare chi non ha dimestichezza con gli apparecchi tecnologici, permetto ai pazienti di avere una copia anche cartacea.

1. Si, sostengo i miei pazienti anche al di fuori della visita medica per un determinato periodo di tempo successivo alle dimissioni dell’ospedale attraverso videochiamate.
2. Si effettuo consultazioni mediche in videochiamata attraverso Skype.
3. Sono a favore dei consulti online perché in questo modo non sono vincolata dalla sede di lavoro.
4. Tipicamente entro 5 giorni, ma dipende dal carico di lavoro e da altre circostanze.
5. Lo ritengo molto comodo.
6. Cerco di attendere il più possibile ma nel limite della correttezza. Io invece cerco di essere sempre puntuale ma quando accade mi scuso con il paziente e se il ritardo riguarda un lasso di tempo prolungato dovuto ad un imprevisto, propongo di spostare al giorno dopo o ad un orario differente del giorno stesso. Ovviamente in accordo con il paziente.
7. Non ho mai usato piattaforme particolari per il lavoro se non i portali comuni reperibili nel web.
8. La mia vita non è cambiata dopo l'emergenza sanitaria ma nel mentre. Tante ore di servizio e poche di riposo. L'unico cambiamento riguarda il contesto sanitario con la diminuzione dei casi.

**COOL OFF**

1. Lo valuto in maniera positiva, lo ritengo piacevole e affidabile.
2. Non ho particolari suggerimenti o opinioni da aggiungere.

**INTERVISTA**

**SEGRETARIO N.1**

Intervistatore: Gianmarco Rutigliano

**WARM UP**

1. L’intervistato è nato a Conversano e si è trasferito a Bari, dove abita attualmente.
2. 32 anni.
3. Diploma di scuola secondaria.
4. Ha svolto altri lavori in ambienti differenti. É stato Impiegato in diverse aziende private: cita in particolare Mediaworld e Trony.
5. All’inizio della sua carriera aveva competenze molto basilari. Ha seguito corsi di aggiornamento per poter gestire il lavoro di segreteria.

**MAIN SESSION**

1. Le prenotazioni vengono gestite principalmente in modo digitale, tramite l’utilizzo di uno o più fogli Excel, con eventuale utilizzo cartaceo in base alle situazioni. Inizialmente, l’intervistato ha avuto difficoltà ed ha potuto utilizzare il sistema solo nelle sue funzioni più intuitive. Apprendere il funzionamento ha necessitato di tempo e l’intervistato ritiene che un sistema più complesso potrebbe far perdere interesse nell’utilizzo.
2. È stato effettuato un percorso di formazione di carattere informatico.  
   Il corso ha avuto come focus primario l’apprendimento del sistema utilizzato per la gestione delle prenotazioni
3. L’intervistato cerca di accomodare le necessità dei pazienti, nel rispetto delle policy e delle linee guida della clinica e ove questo non scavalchi le possibilità e le esigenze lavorative dei medici.
4. Il lavoro si svolge in sede.
5. L’intervistato si occupa di accogliere i pazienti che devono effettuare delle visite e di gestire le prenotazioni secondo gli orari di visita dei vari medici.
6. Se la prenotazione è effettuata in sede, la conferma viene comunicata al momento. Se non è possibile una conferma immediata, o la prenotazione viene effettuata per telefono o e-mail, al paziente è richiesto di fornire un contatto telefonico o di posta elettronica e la conferma viene comunicata tramite il mezzo fornito.
7. Esiste un ufficio di segreteria collocato all’interno della clinica.
8. In situazioni normali, la richiesta viene gestita in una decina di minuti dal momento della presa in carico. Questo tempo può variare in base alla disponibilità dei medici o alla disponibilità logistica del momento in cui viene effettuata la richiesta.
9. Non viene utilizzato un sistema digitale apposito.
10. Il paziente ha la possibilità di disdire gratuitamente la propria prenotazione entro 48 ore lavorative dal giorno della visita, laddove il medico non specifichi un tempo differente comunicato al momento della conferma di prenotazione. Ogni disdetta richiesta in momento successivo comporta il pagamento di una penale pari a una percentuale della tariffa applicata alla visita. La modifica segue le stesse direttive ma necessita in aggiunta dell’approvazione da parte del medico. In linea generale, viene comunicata e gestita in modalità non dissimile dalla prenotazione.
11. Ogni segretario gestisce le prenotazioni di più medici secondo un’assegnazione prestabilita. Al giorno l’intervistato registra mediamente da meno di una decina ad alcune decine.
12. Non ha lavorato in altre strutture analoghe.

**COOL OFF**

1. L’intervistato ritiene auspicabile l’utilizzo di un servizio mirato in sostituzione del sistema generico che utilizza attualmente.
2. L’intervistato non aggiunge suggerimenti o opinioni*.*

**INTERVISTA**

**SEGRETARIO N.2**

Intervistatore: Emanuele Tanzi

**WARM UP**

1. Foggia, Puglia.
2. 35 anni.
3. Diploma.
4. Ha sempre svolto lo stesso lavoro (presso lo stesso studio).
5. Le competenze di base erano di livello medio-basso, sufficienti per poter imparare ad utilizzare il sistema impiegato.

**MAIN SESSION**

1. Le prenotazioni sono generalmente gestite in modalità cartacea, ma ognuno dei dottori dello studio gestisce le prenotazioni come preferisce. La comunicazione con il medico avviene in genere verbalmente, meno frequentemente via telefonica.

Dal suo punto di vista, sarebbe preferibile avere possibilità di utilizzare il sistema per gestire la prenotazione visite, in modo tale da evitare sia l’eccessivo affollamento dello studio medico, che la necessità di venire incontro alle differenti esigenze dei quattro medici dello studio, che gestiscono privatamente le prenotazioni.

Il sistema dovrebbe consentire a lei o al medico di gestire le disponibilità dello studio per le visite (stabilire quali sono gli orari di visita prenotabili, tramite un semplice calendario interattivo), e al paziente di selezionare gli orari resi disponibili.

1. Non vi è stato un vero e proprio percorso di formazione, ha imparato come realizzare i suoi compiti nel primo periodo in cui ha iniziato questo lavoro, un po’ da autodidatta, un po’ tramite aiuto dei colleghi.

Il suo lavoro prevede principalmente l’utilizzo del sistema informatico, e tale sistema lo ha imparato ad utilizzare autonomamente. All’inizio c’è stata un po’ di difficoltà nell’utilizzo del sistema, data dalla mancanza di esperienza nell’utilizzo di sistemi informatici. Il sistema, comunque, è risultato essere abbastanza comprensibile, per cui il tempo di apprendimento nell’utilizzo del sistema, e nello specifico nel compimento dei task da lei svolti più frequentemente, è stato relativamente breve.

I meccanismi del sistema utili al suo scopo sono pochi, per cui ha avuto modo di concentrarsi sull’imparare meccanicamente la sequenza dei passi da compiere per portare a termine i compiti da svolgere.

1. Dipende, il posto è generalmente affollato e le persone che lo frequentano sono di vario tipo e fascia di età. Lei cerca di essere disponibile nei confronti del paziente, ma comunque cercando di svolgere le attività in maniera veloce ed efficiente, soprattutto nei momenti di maggior affluenza.

Come sottolineato precedentemente, avere un sistema che consenta di gestire le prenotazioni consentirebbe di evitare eccessiva affluenza allo sportello, e quindi migliorare l’efficienza nell’erogazione del servizio.

1. Il suo lavoro è svolto esclusivamente in sede, allo sportello.
2. Nel caso di necessità di informare i pazienti (ad esempio, per confermare una avvenuta prenotazione di una visita da parte del medico), lei si occupa di contattarli telefonicamente.
3. La comunicazione della conferma di una prenotazione avviene al momento o telefonicamente. A volte se ne occupa direttamente il medico.
4. Il suo ambiente di lavoro è lo sportello, che si trova nello studio (nella sala di attesa), per cui è facilmente raggiungibile.
5. Il tempo è variabile, dipende dalla disponibilità del dottore
6. Non vi è un sistema di prenotazione messo a disposizione degli utenti.
7. La disdetta o la modifica di una prenotazione avviene sul luogo o telefonicamente, si rivolge alla segreteria o direttamente al dottore per disdire una prenotazione.
8. Lei gestisce le attività (così come le sue colleghe, sono tre in tutto al momento) degli altri quattro dottori. Lei si occupa solo parzialmente delle prenotazioni, in quanto queste non sono gestite in maniera uniforme e ogni medico stabilisce il proprio sistema di prenotazione. Comunque, mediamente vi è una visita prenotata ogni mezz’ora, per cui ve ne sono all’incirca 7-8 per dottore al giorno.
9. Non ha mai svolto questo lavoro presso altre strutture.

**COOL OFF**

1. Lei ritiene che il sistema non sia adatto alla caoticità dell’ambiente, richiedendo talvolta uno sforzo mentale (di concentrazione) per comprendere quali passi effettuare per compiere il task. Talvolta, lei ha avuto bisogno di chiedere aiuto a colleghi più esperti nell’utilizzo del sistema per risolvere tali tipi di problemi il più in fretta possibile ed evitare di perdere tempo a comprendere il funzionamento del sistema. In generale, a lei risulta più conveniente sapere “a memoria” i passi da svolgere prima di eseguire il task piuttosto che comprenderli.

L’interfaccia grafica del sistema attualmente utilizzata risulta abbastanza comprensibile. Il sistema, da questo punto di vista, è preferibile che rimanga quanto più invariato, mentre deve essere aggiunta la possibilità di gestire le prenotazioni.  
Dal suo punto di vista, avere un calendario interattivo per ogni medico che consenta di stabilire gli orari per le visite (prenotazioni) è preferibile.

1. Il sistema che viene utilizzato viene regolarmente aggiornato, nelle funzionalità e, talvolta, anche nell’interfaccia utente (aggiornamenti più lievi avvengono più frequentemente, nell’arco di mesi, mentre grandi aggiornamenti vengono effettuati anche nell’arco di anni). Gli aggiornamenti che intaccano più pesantemente l’utilizzo del sistema sono proprio quelli che riguardano l’interfaccia utente, in quanto alcuni elementi possono subire delle modifiche (icone vengono spostate all’interno della schermata, o altre modifiche di questo tipo), e riprendere la fluidità di utilizzo che lei aveva prima dell’utilizzo del sistema ha richiesto un bel po' di tempo (il tempo di apprendimento è all’incirca di una settimana, ma il problema che lei evidenzia è il fatto che, per ogni persona richiedente i servizi allo sportello, cioè la maggior parte dei pazienti che si presentano allo studio, si perdesse più tempo del solito, causando un ritardo nell’erogazione del servizio).

A parte gli aggiornamenti software, il sistema che utilizzano richiede di effettuare degli aggiornamenti interni (ad esempio, viene aggiornato l’elenco dei medicinali per le prescrizioni). Quando questi aggiornamenti, che mediamente durano un quarto d’ora, avvengono, il sistema è inutilizzabile. Questi aggiornamenti avvengono durante l’orario lavorativo rendendo indisponibile il sistema in quell’intervallo di tempo. In queste occasioni si passa, nei limiti del possibile, al cartaceo, fin quando il sistema non è ripristinato e possono riportare tutto quello che hanno fatto sul computer.

**UX GOALS**

Nella scelta degli obiettivi UX, i 6 membri del gruppo si sono riuniti ed è stata utilizzata una lavagna per suddivisa in sei sezioni diverse: sopra tale lavagna, ogni membro ha inserito i 3 obiettivi che rispecchiassero al meglio, a proprio parere, il sistema.

Alla fine di questo processo si sono discusse attivamente le motivazioni dietro le scelte di ciascun membro, e si è arrivati alla scelta finale dei tre obiettivi che riuscissero ad esprimere al meglio il sistema.

I Goal scelti sono:

* **Relief** – l'utente ha modo di sentirsi libero da preoccupazioni grazie alla semplicità di gestione dei propri obiettivi.
* **Engagement** – l’utente ha modo di sentirsi partecipe di tutte le parti della sequenza di azioni previste nella risoluzione di un’operazione.
* **Autonomy** – l’utente si sente capace di realizzare in autonomia i propri obiettivi senza dipendere da elementi esterni.