



## PIANO DELLE ATTIVITÀ

### **Titolo: Strategie, metodologie e tecnologie per i servizi di accoglienza e accessibilità dell'IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna**

Il progetto di ricerca si inquadra nel più ampio contesto delle attività in corso nell'ambito dell'Accordo Quadro tra IRCCS AOU-BO – UNIBO e avente come obiettivo una complessiva e sistematica analisi delle condizioni di uso, gestione e miglioramento degli spazi del Policlinico S. Orsola. Nello specifico il Dipartimento di Architettura si occupa, con una unità specifica di Service Design, dei temi legati all'accoglienza e all'accessibilità degli utenti all'interno del complesso.

In questa cornice, l'obiettivo dell'attività è lo sviluppo di una risposta strategica, flessibile e connessa all'evoluzione del contesto, nell'ambito della messa a sistema del quadro esigenziale-funzionale dei processi di trasformazione previsti dal Piano Direttore per definire una visione strategica di indirizzo, gestione e aggiornamento che ponga l'esperienza dell'utente al centro delle azioni dell'IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna.

Le attività da svolgere per realizzare il progetto di ricerca sono articolate in quattro fasi:

- FASE 1: analisi ed elaborazione dei dati quantitativi (da M1 a M 3);
- FASE 2: elaborazione critica delle informazioni e formulazione delle ipotesi operative (da M3 a M 6);
- FASE 3: sviluppo delle possibili soluzioni e successivi test applicativi per feedback utenti (da M5 a M 10);
- FASE 4: restituzione e sistematizzazione degli esiti, redazione del rapporto conclusivo (da M10 a M12).

L'attività di ricerca si svilupperà in stretta collaborazione con il personale dell'Azienda recependo le istanze delle programmate azioni di attuazione. Su queste basi, saranno applicate le metodiche di ricerca tipiche del service design per formulare scenari di utilizzo e fruizione simulando le esperienze che le diverse tipologie di utenti potranno sperimentare nel quadro degli spazi ospedalieri e delle prestazioni sanitarie erogate. Gli scenari ipotizzati saranno oggetto di una riflessione critica con l'area amministrativa al fine di individuare la più efficace attuazione dei servizi che consentano un costante controllo e aggiornamento delle soluzioni di implementazione nel corso del tempo.

I risultati attesi consistono nella restituzione sistematica degli esiti delle indagini condotte su:

- Servizi e dei profili di utenza a cui sono destinati;
- Misure di accoglienza e livelli di accessibilità;
- Sistematizzazione delle possibili soluzioni;
- Comparazione degli scenari e ipotesi attuative.

## **DA - DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA**



## WORKPLAN

### **Title: Strategies, methodologies and technologies for users reception and access services at the IRCCS University Hospital of Bologna**

The research project is part of the broader context of activities underway within the Framework Agreement between IRCCS AOU-BO – UNIBO, with the aim of conducting a comprehensive and systematic analysis of the conditions of use, management and improvement of the spaces at the Policlinico S. Orsola hospital. Specifically, the Department of Architecture, with a specific Service Design unit, deals with issues related to the reception and accessibility of users within the complex.

Within this framework, the aim of the activity is to develop a strategic response that is flexible and connected to the evolution of the context, as part of the systematisation of the functional requirements framework of the transformation processes envisaged in the Master Plan to define a strategic vision of direction, management and updating that places the user experience at the core of the actions by IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna.

The activities to be carried out to implement the research project are divided into four phases:

- PHASE 1: analysis and processing of quantitative data (from M1 to M3);
- PHASE 2: critical processing of information and operational hypotheses generation (from M3 to M6);
- PHASE 3: development of possible solutions and subsequent application tests for user feedback (from M5 to M10);
- PHASE 4: reporting and systematisation of results, drafting of the final report (from M10 to M12).

The research activity will be developed in close collaboration with the Hospital staff, taking into account the requirements of the planned implementation actions. On this basis, typical service design research methods will be applied to draft usage scenarios, simulating the experiences that different types of users may have in the context of hospital spaces and the healthcare services provided. The scenarios will be critically reviewed with the administrative department in order to identify the most effective implementation of services that allow for constant monitoring and updating of implementation solutions over time.

The expected results consist of the systematic reporting of the outcomes of surveys conducted on:

- Services and user profiles for which they are intended;
- Reception measures and levels of accessibility;
- Systematisation of possible solutions;
- Comparison of scenarios and implementation hypotheses.

## **DA - DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA**