

Sito internet aziendale
Report 2014

4 febbraio 2015

Indice

- *Introduzione*
- *Visitatori e Visite*
- *Principali accessi dai browser*
- *I contenuti più cercati*
 - *Pagine iniziali*
 - *Clic sulle voci del menù principale*
 - *Parole (che hanno condotto al sito) più cercate sui motori di ricerca*
 - *Pagine più viste*
- *News, la produzione e le top ten 2014*
- *Informazioni su esami visite e sedi (IAP)*
- *Amministrazione trasparente*
- *Ircss Istituto delle Scienze Neurologiche di Bologna (ISNB)*
- *I social network*
 - *Twitter*
 - *Andamento dei retweet*
 - *Grado di interazione e click*
 - *Facebook*
- *Redazione e costi*

Introduzione

Completamente rinnovato nel maggio del 2010, il 2014 ha visto proseguire la crescita sia del numero dei visitatori diversi, sia del numero delle visite.

In termini generali, dall'analisi dei dati più macroscopici emergono tre elementi:

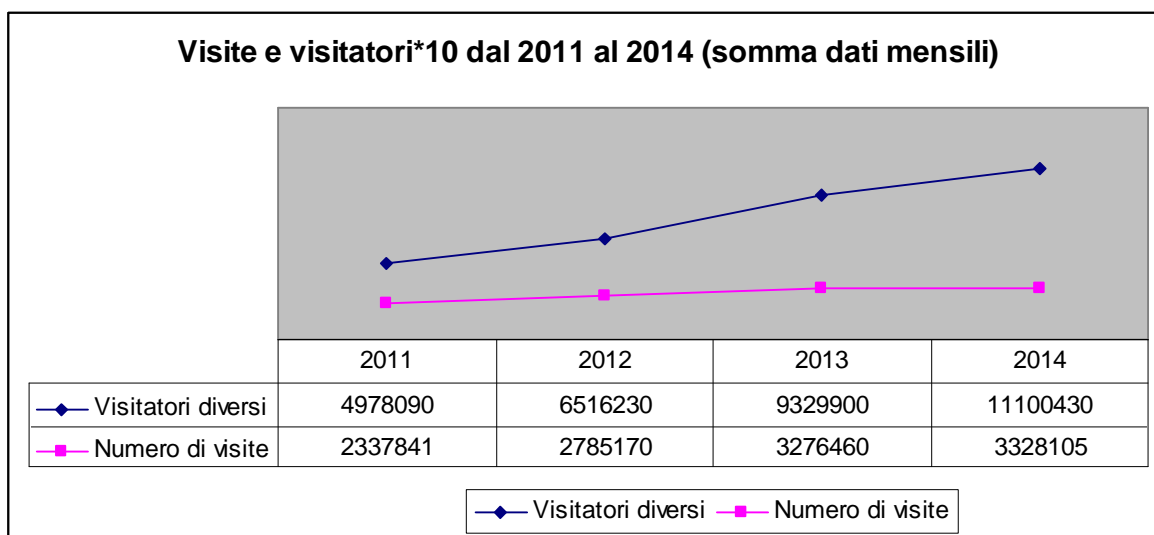
- il numero di visitatori e visite aumenta in maniera coerente con l'aumento delle connessioni internet da parte delle famiglie, sia nella nostra Regione, sia in tutto il Paese;
- la ricerca di informazioni utili sulle prestazioni sanitarie rappresenta la principale ragione di utilizzo del sito, ma è in calo. Anche in questo caso, il dato è coerente con un elemento di contesto: il calo di consumo delle prestazioni sanitarie osservato negli ultimi anni in Italia e in Emilia-Romagna;
- aumentano gli accessi dai dispositivi mobili, ma in misura minore a quanto sarebbe legittimo attendersi (il tasso di aumento degli accessi da dispositivi mobili è, infatti, inferiore al tasso di aumento di dispositivi mobili registrato dal mercato).

Altri dati emergenti sono: il calo del rapporto visite/visitatori; la quantità di accessi a una sezione particolare come "Amministrazione trasparente" (la cui struttura dei contenuti è rigidamente codificata da una normativa nazionale e periodicamente verificata dall'Authority anticorruzione). Stimato in poco più di 1320 il numero di volte in cui una news viene letta. Prosegue il consolidamento delle attività di comunicazione via Facebook e Twitter.

Visitatori e visite

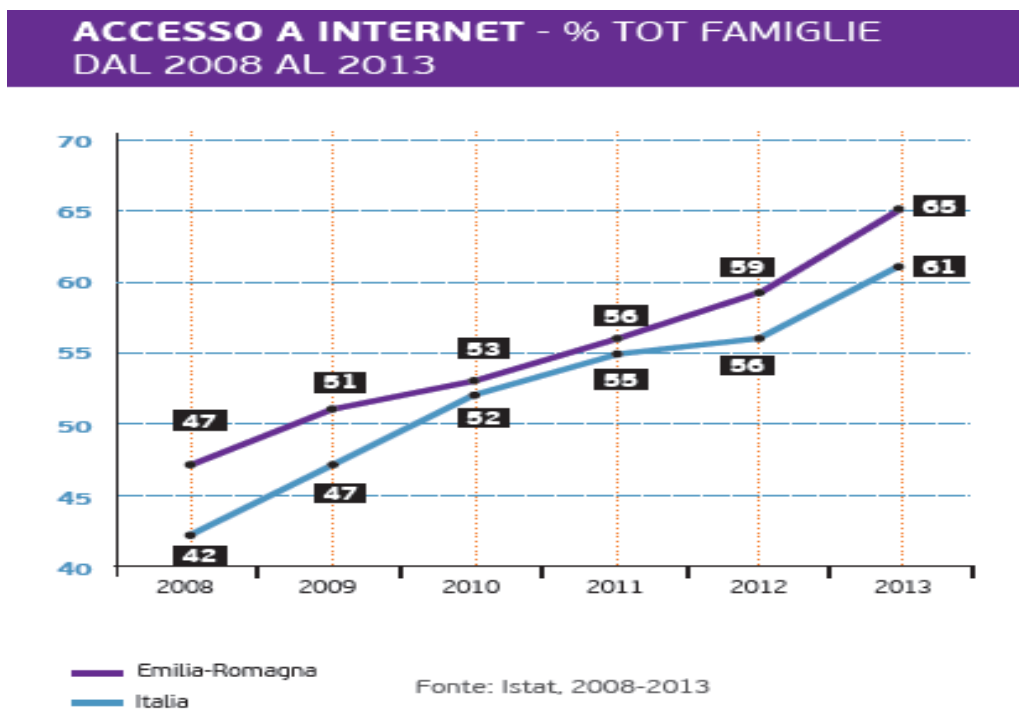
Il sito web dell'Azienda USL di Bologna è passato da 41.184 visitatori mensili, in media, nel 2011, a 92.503 nel 2014, da 194.820 visite mensili, in media, nel 2011, 232.097 nel 2014.

Per rappresentare il dato in maniera sintetica abbiamo costruito due curve che danno conto delle somme annuali dei visitatori unici al mese.



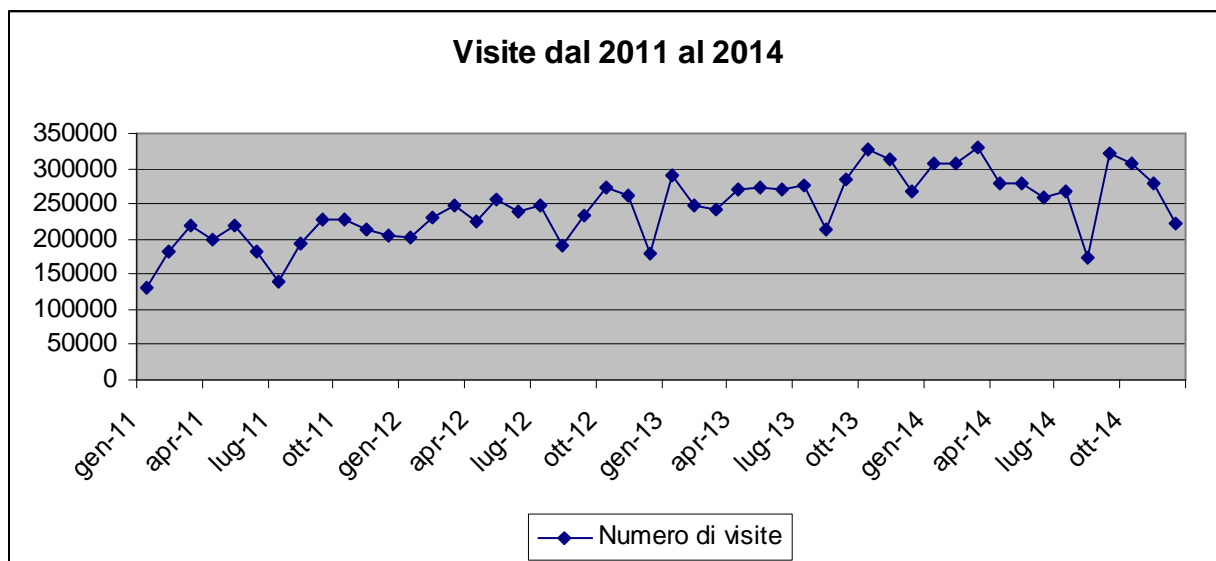
**Il numero dei visitatori è moltiplicato 10, allo scopo di rendere più leggibile il grafico*

L'andamento gradualmente crescente delle due curve è coerente con l'andamento generale delle connessioni a internet in Emilia Romagna:



Regione Emilia-Romagna, Benchmarking della società dell'informazione in Emilia-Romagna

I due grafici sotto offrono il dettaglio dell'andamento degli accessi in termini di visitatori unici mensili e visite mensili, e, oltre alla crescita graduale e costante, danno conto anche delle variazioni legate ai ritmi delle festività o ai mesi estivi.



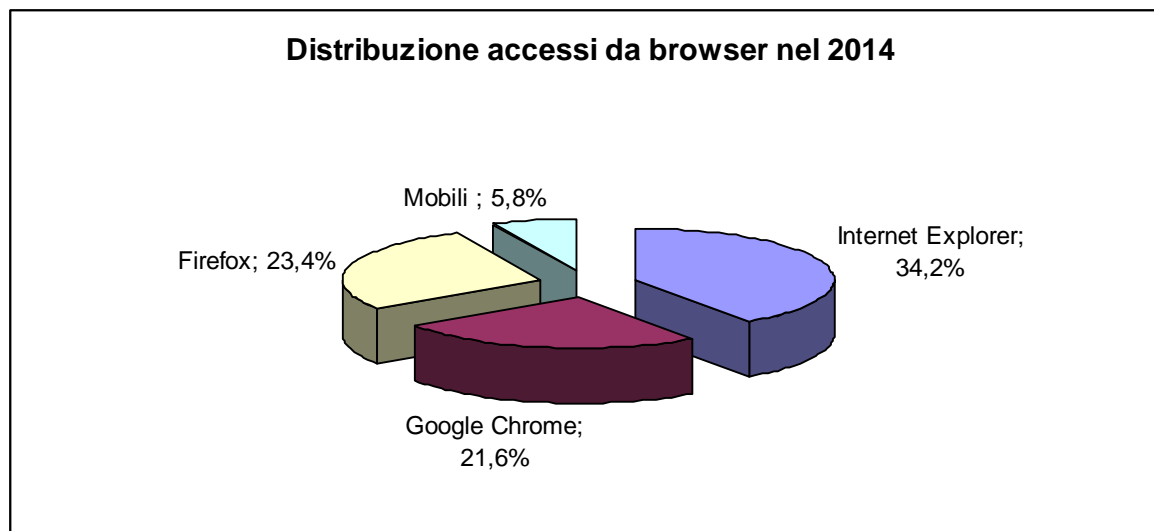
Visite/visitatori



L'andamento calante del rapporto visite/visitatori (vale a dire la media di visite mensili per visitatore unico) conferma quanto osservato negli anni passati. La spiegazione è la seguente: il totale dei visitatori unici è composto di due parti: da un lato circa 6.500 operatori AUSL con una propensione a visitare il sito aziendale più volte al mese, dall'altra diversi tipi di pubblico (cittadini, professionisti, fornitori, associazioni) che accedono al sito una o due volte al mese sulla base di un bisogno specifico. La porzione di visitatori "esterni" è in costante aumento, mentre i circa 6.500 interni, che rappresentano il totale degli account aziendali, in questi anni, sono rimasti sostanzialmente stabili, di conseguenza la media del rapporto visite/visitatore diminuisce anche se continuano ad aumentare sia il numero assoluto di visite, sia il numero di visitatori unici.

Principali accessi dai browser

Interessante osservare i principali accessi per browser.



Due, in particolare, i dati rilevanti (nella torta abbiamo evidenziato solo i numeri più significativi, il totale non è 100). Cala decisamente l'utilizzo di Internet Explorer, (dal 48 passa al 34%), mentre i browser Firefox passano dal 15 al 23%. Gli accessi dai dispositivi mobili aumentano ma in misura decisamente inferiore a quanto ci si sarebbe potuti attendere (dal 5 al 5,8%).

I contenuti più cercati

Nel 2014, i contenuti più cercati sono stati le informazioni utili all'accesso alle prestazioni sanitarie e le informazioni di servizio che riguardano l'attività professionale-lavorativa.

Per avere una idea del tipo contenuti ricercati dagli utilizzatori del sito abbiamo focalizzato quattro indicatori: le pagine che più spesso sono utilizzate come iniziali, il numero di clic sulle voci del menù principale, le parole utilizzate sui motori di ricerca che hanno portato a un indirizzo sotto il dominio www.ausl.bologna.it, le singole pagine più cliccate.

A parte nel caso dell'ultimo indicatore, non abbiamo fatto riferimento a numeri assoluti (l'ordine va dalle 4 alle 5 cifre) perché, per una idea corretta, questi andrebbero sommati rispettivamente alle pagine di contenuto simile e a quelli delle pagine interne alle sezioni. I grafici presentano dati che, al contrario, rappresentano porzioni o percentuali.

Principali pagine iniziali



- Pagine iniziali

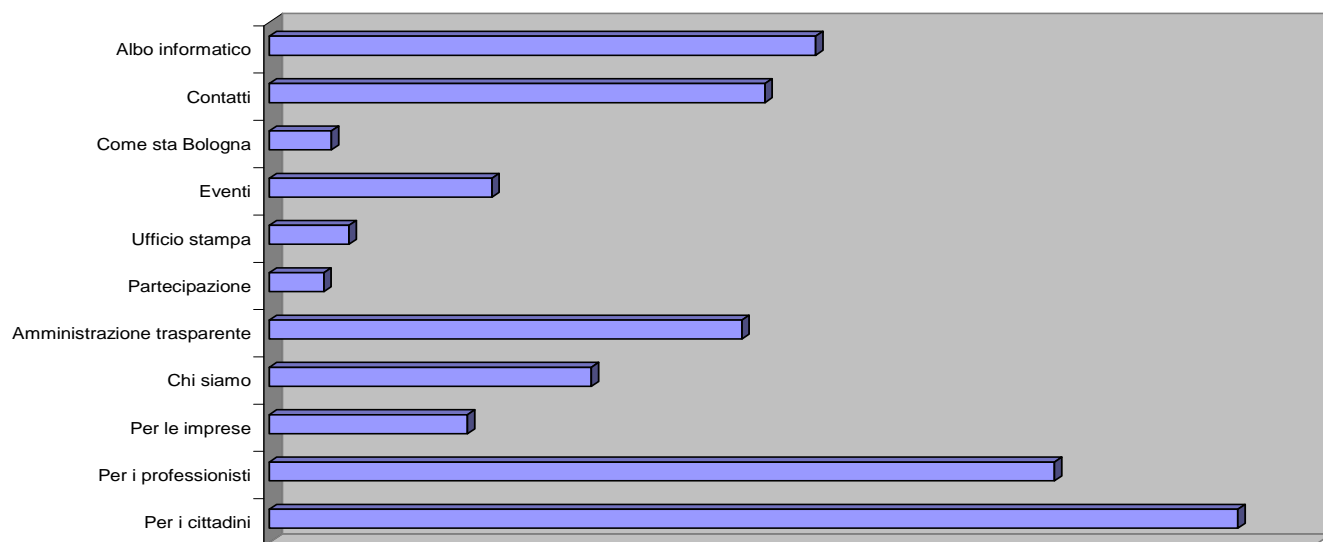
Il primo grafico mostra molto chiaramente che la principale porta di ingresso del sito non è la home page ma la banca dati informativa su esami, visite e sedi (IAP). Il dato (che assomiglia a quanto riscontrato nell'autoanalisi del New York Time e analizzato in "Innovation", un report che introduce qualche elemento interessante in tema di comunicazione e giornalismo 2.0, e dove si parla di "morte dell'home page") è solo apparentemente intuitivo, infatti le informazioni di questa banca dati sono raggiungibili attraverso una interfaccia di ricerca. La ragione per cui, nonostante questo, IAP è di fatto la principale porta di ingresso al sito aziendale è che Google è in grado di interrogarla direttamente. Questo significa che chi cerca prestazioni sanitarie a Bologna attraverso Google ottiene, spesso, come prima risposta (o comunque tra le primissime risposte), una pagina del sito www.ausl.bologna.it. In particolare, ottiene una pagina interna alla sezione della banca dati informativa. Negli anni precedenti un fenomeno simile aveva riguardato l'archivio fotografico on line (anche questo indicizzato da Google). Tornando al suggestivo parallelo con il New York Time (dove solo un terzo degli accessi avviene via home page), il dato vero che emerge è il dominio sempre più preponderante dei motori di ricerca (cioè di Google) nell'orientamento e nella rappresentazione della realtà. Il "gatekeeper" non è più un giornalista in carne e ossa, non è più una redazione o un direttore di testata, ma un algoritmo rigorosamente opaco costruito sulla base di parametri che nulla hanno a che fare con esperienza, lettura critica della realtà, orientamento valoriale o priorità editoriali.

Tornando a noi, oltre alla home page, risulta significativo l'ingresso al sito attraverso la pagina dei bandi di concorso.

- Clic sulle voci del menù principale

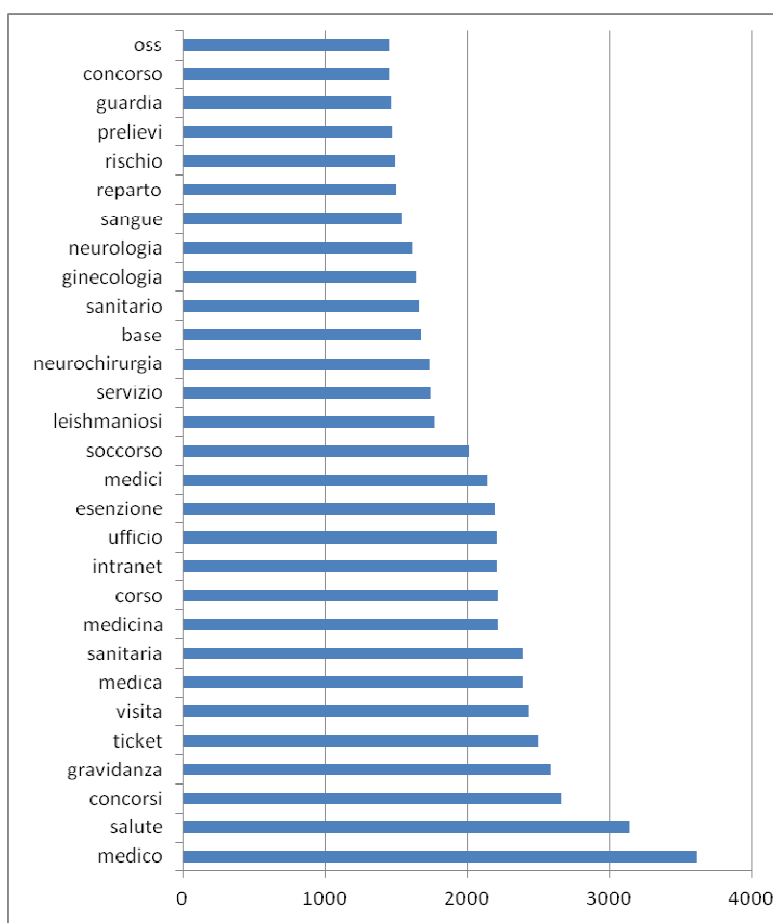
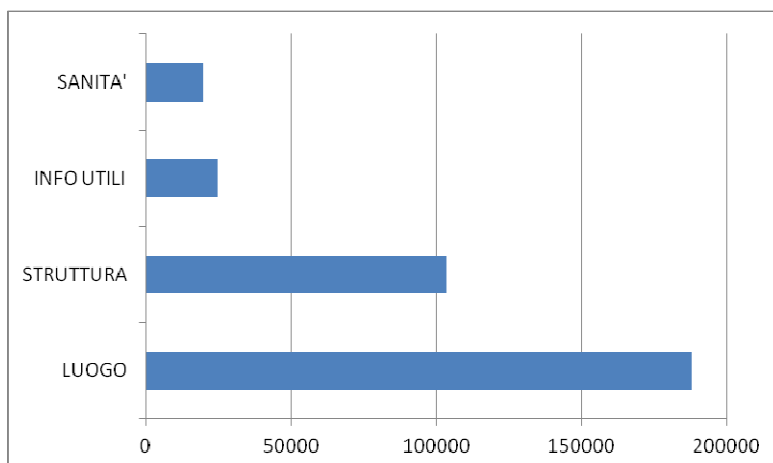
Se guardiamo, invece ai clic sulle voci del menù principale, vediamo che le voci più cliccate sono 5, nell'ordine: cittadini, professionisti, albo informatico (quarto tra le pagine iniziali), contatti, amministrazione trasparente.

Accessi al menù principale



- Parole (che hanno condotto al sito) più cercate sui motori di ricerca

Anche dalle parole maggiormente ricercate sui motori di ricerca, che danno come risultato contenuti del sito, si conferma la rilevanza per i cittadini delle informazioni relative all'accesso, principalmente i luoghi, le strutture sanitarie e le informazioni utili come orari, numeri di telefono e modalità di prenotazione delle visite, tutti contenuti presenti sulla banca dati IAP. In secondo luogo, il sito risponde alle ricerche generiche in tema medico-sanitario, a questioni di lavoro e di formazione (concorsi, corsi), a tematiche particolari (gravidanza, leishmaniosi, sangue) e specialità mediche (neurochirurgia, ginecologia, neurologia le principali).

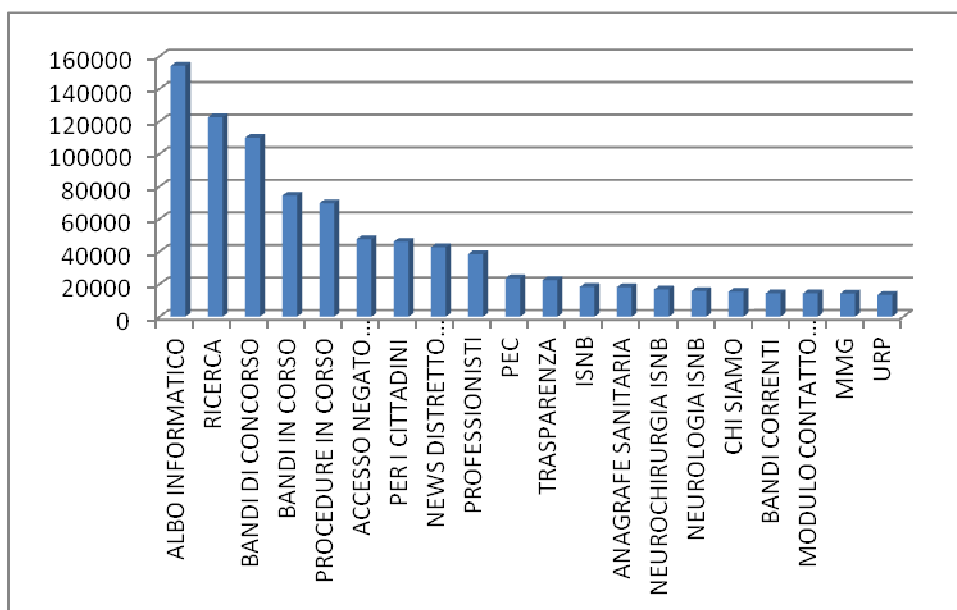


- Pagine più viste

Escludendo gli accessi a IAP e alle news, entrambe trattate approfonditamente più avanti, la classifica delle 20 pagine che hanno registrato più accessi conferma l'importanza dei contenuti relativi agli aspetti professionali o lavorativi. Tra queste, prima fra tutte la pagina dell'albo informatico (154.125 accessi), assieme a quelle relative ai bandi di concorso (oltre 250.000 accessi da tre pagine diverse), come confermato anche dall'analisi delle sezioni più visitate.

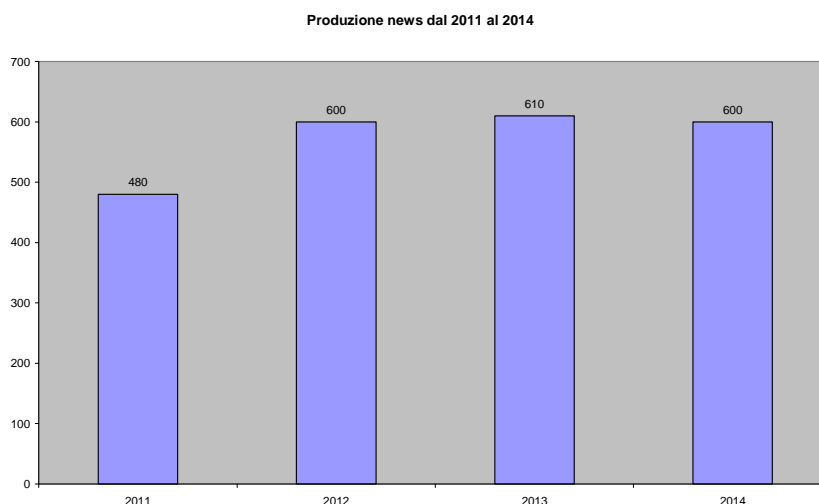
Positivo il dato riguardante la pagina di ricerca del sito web al secondo posto, con più di 120.000 accessi registrati, mentre va colto come segnale critico la presenza della pagina di “accesso negato”, al sesto posto, che rivela la presenza di link a contenuti non pubblicati o comunque a percorsi di navigazione interrotti in maniera imprevista.

Da segnalare anche gli accessi alle pagine dell'ISNB, in particolare l'homepage (18.260) e le pagine di presentazione della Neurochirurgia (16.858) e della Neurologia (15.887).



News, la produzione e le top ten 2014

Il grafico sotto mostra la produzione di news dal 2011 a oggi. Le news sono prodotte da Redazione web e Ufficio stampa aziendale, e, alle oltre 600 news pubblicate sul sito web nel 2014, vanno aggiunte altre 130 news circa che sono state prodotte esclusivamente per la Intranet aziendale.



La tabella successiva indica la top ten delle news pubblicate nel 2014. Le prime due e la decima sono notizie di servizio utili ai cittadini, tre sono notizie che potremmo catalogare sotto la voce “promozione della salute”, le altre sono notizie tra la cronaca e l’istituzionale.

	Titolo	Accessi
1	Analgesia epidurale a Bologna, cambiano le regole	3634
2	Hai tra i 15 e i 29 anni?	2994
3	Il Trauma Center del Maggiore di Bologna ai vertici della comunità scientifica internazionale	2951
4	L'intervista di Francesco Ripa di Meana a Repubblica Bologna	2740
5	Per stare bene, impariamo a mangiar bene	2540
6	Fiocco rosa al Pronto Soccorso di Vergato	2511
7	Domanda di inclusione nella graduatoria (valevole per l'anno 2016): specialisti	2438
8	Rapido, anonimo e sicuro. Se hai avuto rapporti sessuali non protetti, fai il test HIV.	2294
9	Sei un consumatore sprecone o consapevole?	2116
10	Ospedale di Porretta Terme, da venerdì 14 trasferita la funzione di parto	1958

Il momento dell’anno in cui la notizia viene pubblicata incide sul numero di visualizzazioni (prima una notizia è pubblicata, più ha tempo per essere

visualizzata). Abbiamo quindi cercato di costruire un indicatore per avere una idea del numero di volte in cui una notizia viene visualizzata in un anno. 1.322 è il numero medio di volte in cui 10 notizie pubblicate nel gennaio 2014 sono state visualizzate nel corso di tutto il 2014. In altre parole, secondo questa stima, nel corso di 12 mesi una notizia viene letta mediamente da poco più di 1.320 persone.

Nella seguente tabella, invece, le notizie con più accessi dal 2010 a oggi. Da questa classifica emergono le notizie che continuano ad attirare interesse anche a distanza di anni, probabilmente perché danno informazioni ricercate spesso o perché indicizzate con elementi prioritari nei motori di ricerca.

	Titolo	Anno	Accessi
1	Nuovo numero verde gratuito di CUP2000 per la prenotazione e disdetta delle prestazioni sanitarie. Dal 10 agosto prenotazioni telefoniche anche per gli esami di laboratorio	2010	18824
2	A pieno regime il Centro Prelievi ad accesso diretto dell'Ospedale Bellaria	2012	9999
3	Scegliere o cambiare il medico di famiglia in tutti i punti CUP di Bologna	2011	7300
4	Alba Brandes, primario dell'oncologia del Bellaria, premio Gruson per la Neuro-oncologia	2012	5485
5	Analgesia epidurale a Bologna, cambiano le regole	2014	3634
6	Eccoci!	2010	3533
7	Hai tra i 15 e i 29 anni? Non studi e non lavori? L'Azienda USL di Bologna ti offre una opportunità con Garanzia Giovani	2014	2994
8	Il Trauma Center del Maggiore di Bologna ai vertici della comunità scientifica internazionale	2014	2951
9	L'intervista di Francesco Ripa di Meana a Repubblica Bologna	2014	2740
10	La ricetta rossa diventa elettronica	2014	2688

Informazioni su esami, visite e sedi (IAP)

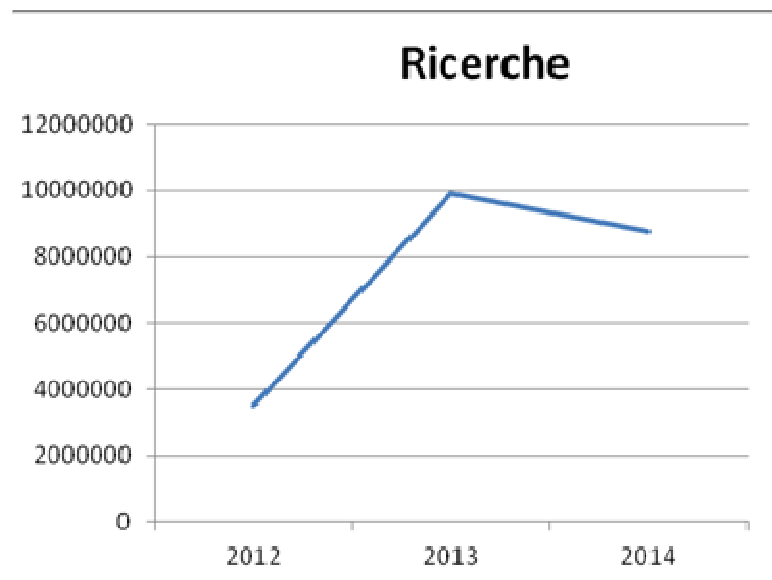
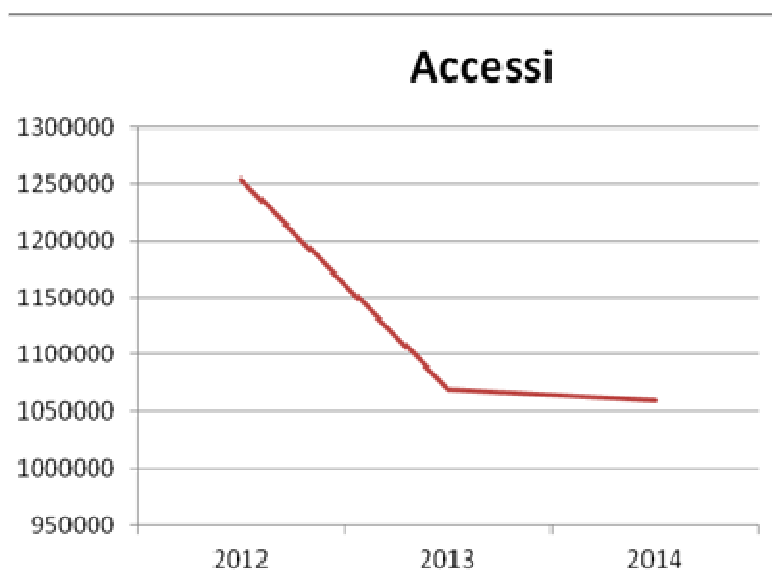
Nel 2014, i dati sugli accessi e le ricerche effettuate indicano un utilizzo della banca dati in lieve calo rispetto al 2013. Gli accessi complessivi alla banca dati sono stati 1.059.713, mentre nel 2013 erano stati 1.068.923.

La pagina principale di IAP, che contiene il form di ricerca, è stata utilizzata 87.884 volte, con un calo significativo rispetto alle 99.021 del 2013. Le ricerche in cui sono state immesse delle parole chiave sono state 36.654, con un risultato superiore al 2013 (35.223). Questo aumento nell'uso evoluto dell'interfaccia di ricerca è il frutto di una riflessione e di una serie di attività di riorganizzazione delle interfacce di ricerca che ha potuto avvalersi del contributo di una tirocinante di Scienze della Comunicazione, dell'Università di Bologna, lavoro che ha prodotto, poi, anche la sua tesi di laurea.

In generale vengono cercate maggiormente le sedi rispetto alle prestazioni. I click su "Cerca una sede" sono stati 50.923, quelli su "Cerca una prestazione" 36.960.

Gli utilizzatori hanno inserito una chiave di ricerca (una stringa di testo) 27.884 volte nel primo caso (ovvero il 75% delle volte che hanno cercato una prestazione), superando le 25.843 ricerche del 2013, mentre 8.771 volte nel secondo (cioè, il 17% delle volte che hanno cercato una struttura).

I dati suggeriscono quindi ricerche più mirate e accurate nel caso in cui si cerchi una prestazione, mentre, nel caso della ricerca per sede di erogazione, si tende ad affinare la ricerca per tipo di struttura, distretto o comune, piuttosto che digitare direttamente la struttura cercata attraverso il campo di ricerca.



La parola più cercata è “visita”, con 3.342 ricorrenze, a cui segue “sangue” con 1.532 ricorrenze e “patente”, con 1.456, in riferimento alla certificazione medica necessaria al rilascio delle patenti di guida.

Nel 22% dei casi, tra le strutture ricercate inserendo parole chiave, sono stati cercati gli ospedali, con Bellaria e Maggiore rispettivamente 616 volte e 592 volte, mentre le parole “poliambulatorio” e “ambulatorio” sono state cercate nel 10% dei casi.

Tra le prestazioni, oltre il 20% delle interrogazioni ha riguardato la specialistica (5.599), il 12% la diagnostica, con le ecografie al primo posto (994). In crescita le prestazioni relative alla Salute delle Donne (12%), che registra anche il dato maggiore tra le specialità ricercate (1.323 le ricerche di ambito ginecologico).

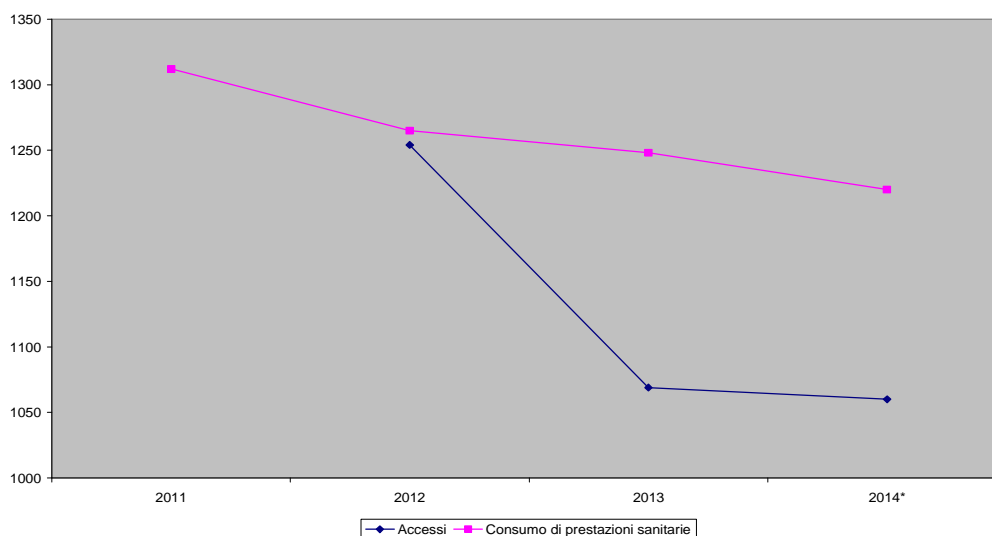
A seguire, le specialità sulle quali maggiormente si concentrano le ricerche sono: cardiologia (1.003), oculistica (704), chirurgia (619), urologia (602), neurologia (386), dermatologia (397) e ortopedia (362).

Valori minori dell'anno precedente, invece, per le prestazioni del dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche e del dipartimento di Sanità Pubblica, rispettivamente attorno al 3% e 5%.

Da ottobre è stata implementata nella banca dati la possibilità di esprimere il proprio gradimento sul sistema messo a disposizione. Alla domanda "Questa ricerca è stata utile?" circa 3 su 4, dei 229 che hanno risposto, hanno gradito il servizio. Anche se su un periodo breve, il dato registrato permette di considerare che viene riconosciuto un buon grado di efficienza del sistema.

Un confronto suggestivo può essere costituito dalla sovrapposizione della curva degli accessi a IAP con quella del consumo di prestazioni sanitarie a Bologna. Per costruire questo secondo andamento abbiamo utilizzato il dato disponibile sulla sezione open data del sito della Regione Emilia-Romagna (ReportER, su www.regione.emilia-romagna.it) che calcola l'indice di consumo standardizzato di prestazioni di diagnostica strumentale per 1.000 assistiti, per quanto riguarda RX, TAC, Medicina Nucleare, Ecografia, Ecocolordoppler, Elettromiografia, Endoscopia e RM. Il dato 2014 non è ancora presente e di conseguenza lo abbiamo estrapolato ipotizzando una continuità rispetto all'andamento dei tre anni precedenti. Il dato 2011 degli accessi a IAP invece non è presente (quell'anno non venivano registrati i log).

Confronto tra l'uso di IAP e il consumo di prestazioni sanitarie



Come si osserva si tratta in tutte e due i casi di curve calanti. Cala il consumo di prestazioni, cala la ricerca di informazioni sulle prestazioni.

Amministrazione trasparente

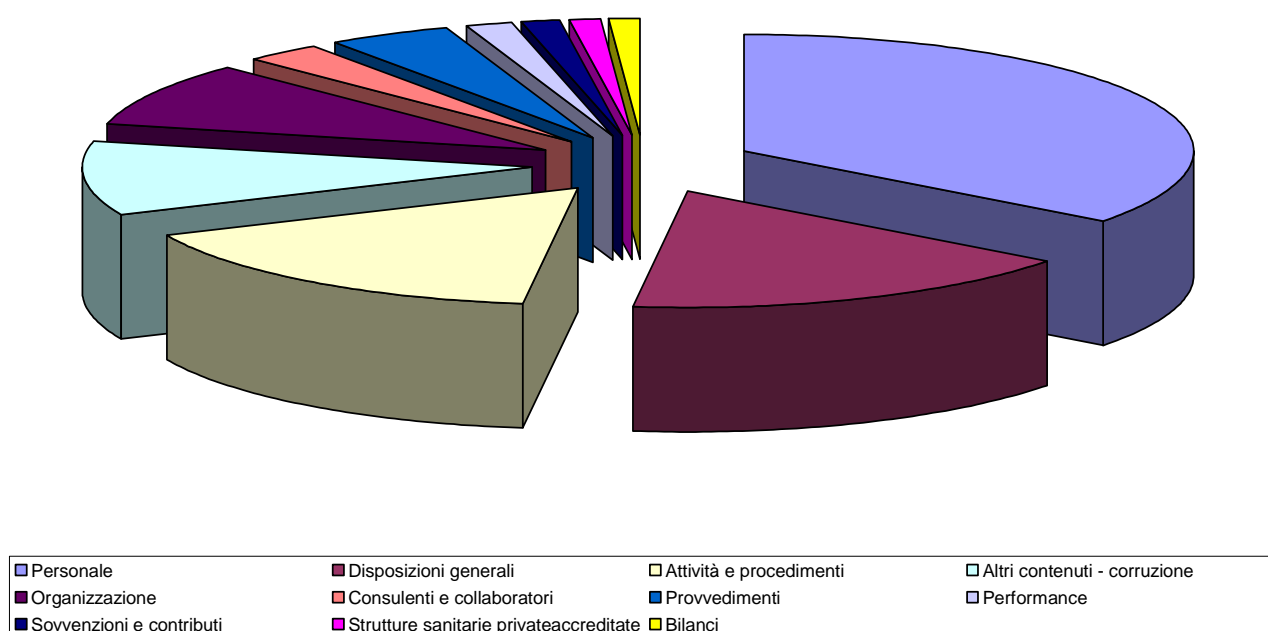
Abbiamo visto che, con 22.515 accessi nel corso del 2014, la sezione Amministrazione trasparente si colloca al quinto posto tra le sezioni più viste. Una analisi più approfondita offre qualche spunto interessante. All'interno della sezione, la pagina utilizzata più frequentemente come pagina iniziale non è la pagina principale (<http://www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente> , 658) ma quella che punta direttamente sugli stipendi dei professionisti (<http://www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente/pers/dirigenti/gli-stipendi-dei-dirigenti-e-dei-titolari-di> , 2.227). Più utilizzate come pagine iniziali anche quelle sulla corruzione (757) e sulle norme di comportamento dei dipendenti (738).

In termini di accessi assoluti le pagine di gran lunga più viste sono quelle che riguardano il personale (stipendi e organizzazione), mentre seguono a distanza le pagine che dettagliano i procedimenti, e quelle sulla corruzione.

Interessante confrontare la distribuzione del numero di accessi con la quantità di byte scaricati per sezione. Per farlo abbiamo selezionato tutte le pagine che, nel corso dell'anno, avessero avuto almeno 500 accessi e le abbiamo aggregate per macrosezioni (quelle previste dalla L.33/2013).

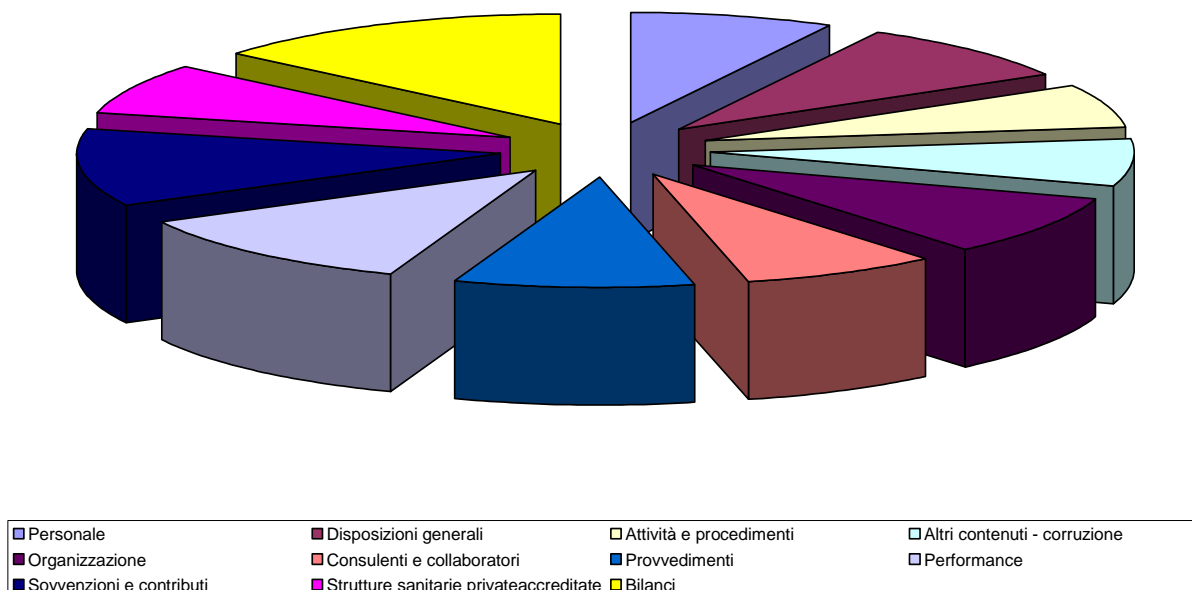
Distribuzione accessi:

Principali accessi alla sezione Trasparenza



Distribuzione byte scaricati

Byte scaricati dalla sezione Trasparenza



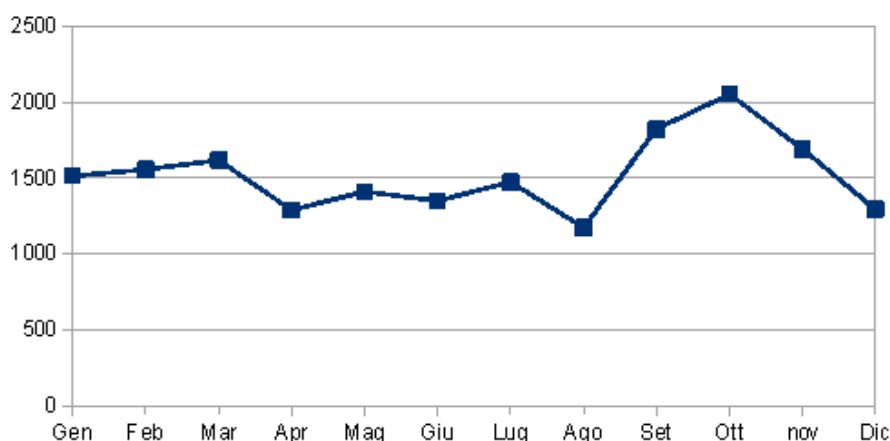
In sostanza si osserva che, per quanto riguarda gli accessi, le sezioni più viste sono *Personale*, *Disposizioni generali*, *Attività e procedimenti*, *Corruzione*, *Organizzazione*, (si tratta di 5 delle 26 sezioni previste, che da sole rappresentano approssimativamente oltre l'80% degli accessi).

Per quanto riguarda i byte scaricati, la rappresentazione dell'utilizzo delle informazioni contenute in questa particolare sezione, è diversa. Più distribuita, e con prevalenza di una sottosezione che per quanto riguarda il numero di accessi è decisamente meno importante: *Bilanci* (14%). Decisamente più significativi anche i dati su *Performance* e *Sovvenzioni e contributi*.

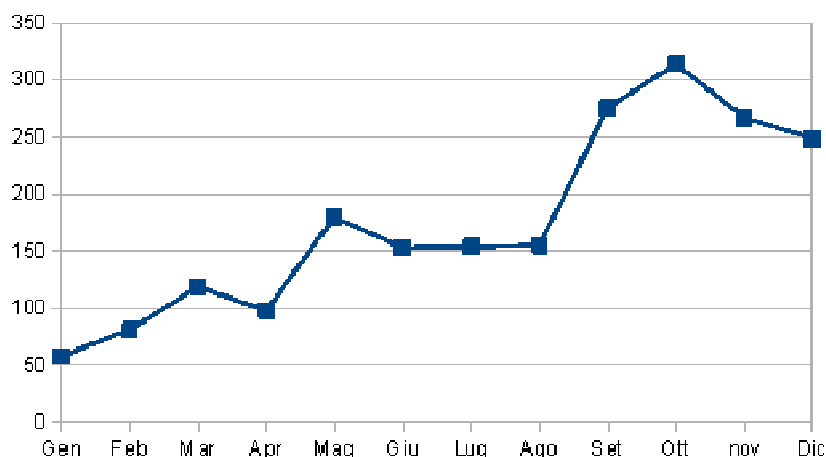
La spiegazione dovrebbe essere di natura tecnica: alcune di queste sezioni contengono tabelle il cui interesse può essere semplicemente costituito dal confronto tra una informazione e un'altra (per es. al top ci sono le matrici con gli stipendi), mentre in altri casi la natura dell'informazione può richiedere il download di pacchetti di dati nella loro interezza (per es. *Bilanci*). Il formato degli allegati e la composizione della pagina html fanno il resto.

Ircs Istituto delle Scienze Neurologiche di Bologna (ISNB)

Nel 2014, il sito dell'Ircs Istituto delle Scienze Neurologiche di Bologna ha ottenuto 18.260 accessi, in media 1.500 accessi al mese, con un picco tra settembre e ottobre, in corrispondenza di due eventi: la pubblicazione dei curricula dei professionisti e la pubblicazione dell'intervista di un ricercatore a un quotidiano locale in seguito a un incontro internazionale ospitata dall'ISNB.



Nel corso dei mesi c'è stato un crescendo di accessi al sito, direttamente dalla home page, sintomo che gli utenti iniziano a conoscere l'ISNB e cercano informazioni proprio sull'Istituto.



Le pagine maggiormente visualizzate sono quelle relative alle unità di Neurochirurgia e di Neurologia e, coerentemente con questo dato, le schede di presentazione dei professionisti che ottengono un maggior numero di accessi sono quelle dei neurochirurghi.

Tutte le news pubblicate nel 2014 hanno ottenuto un numero di accessi che varia da un minimo di 200 a un massimo di 500 accessi.

I social network

Twitter

L'Azienda USL di Bologna, che ha twittato la prima volta il 29 luglio 2009, ha utilizzato twitter per:

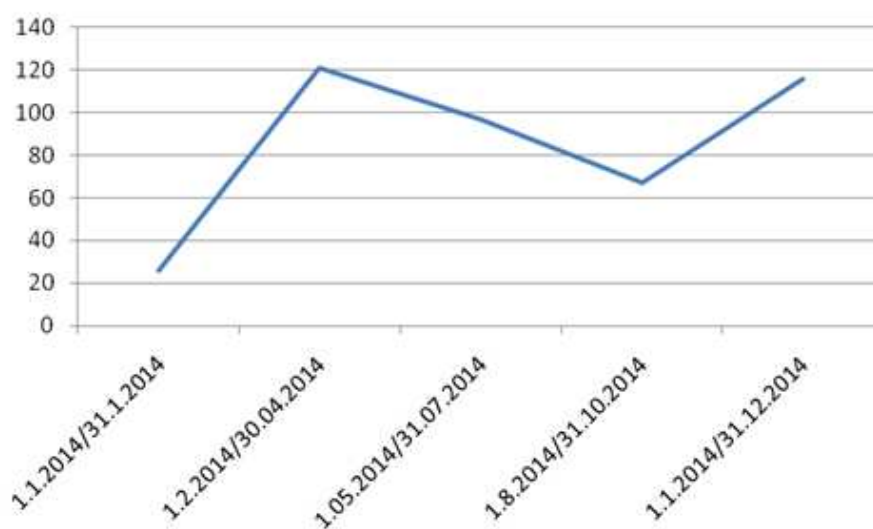
- promuovere l'immagine dell'Ausl dando visibilità alle sue attività
- fare arrivare (con un ulteriore canale) alle testate i comunicati aziendali
- informare e promuovere la partecipazione alle iniziative aziendali
- situazioni di crisi.

Con i suoi circa 3.400 follower (a fine 2014), l'Azienda USL di Bologna continua a disporre di un profilo twitter tra i più seguiti in ambito sanitario, pubblico e privato. Per fare un confronto, in Emilia Romagna un'altra Azienda sanitaria ha poco più di 1300 follower, le altre ne hanno mediamente qualche centinaio. In Italia l'andamento è dello stesso ordine di grandezza, tra le eccezioni, l'ospedale Pediatrico Bambin Gesù di Roma che supera i 3400 follower.

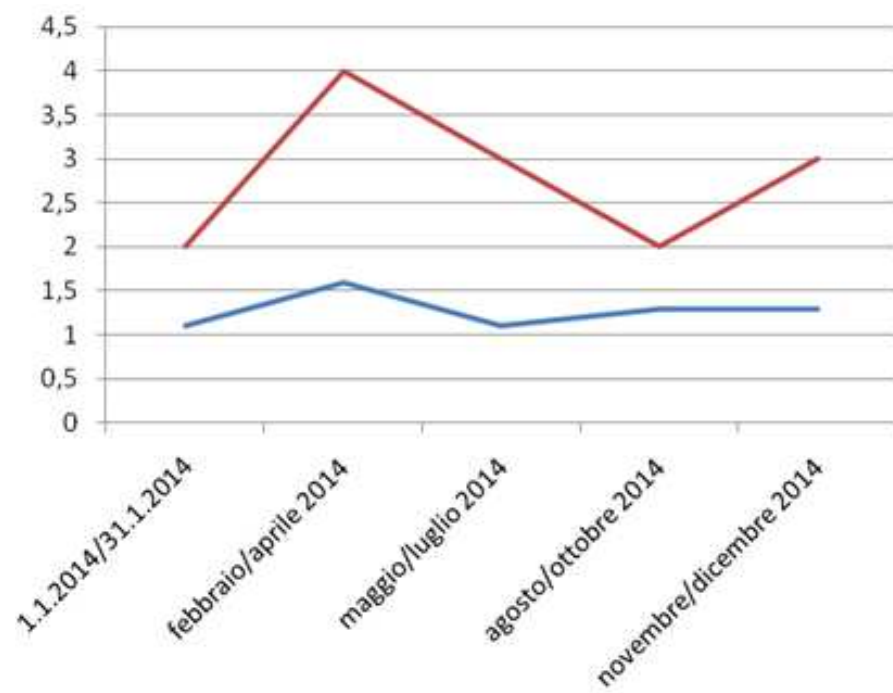
Al 31 dicembre 2014, l'Azienda USL di Bologna ha twittato circa 2500 volte, e seguiva 610 profili.

I due grafici sotto misurano il grado di efficacia dei tweet dell'Azienda USL di Bologna: il primo indica il numero di volte in cui i follower hanno ritwittato un tweet, il secondo indica il grado di interazione, vale a dire la somma di clic, retweet, risposte, nuovi follower e aggiunte ai preferiti, diviso il totale di visualizzazioni.

Andamento dei retweet



Grado di interazione e click

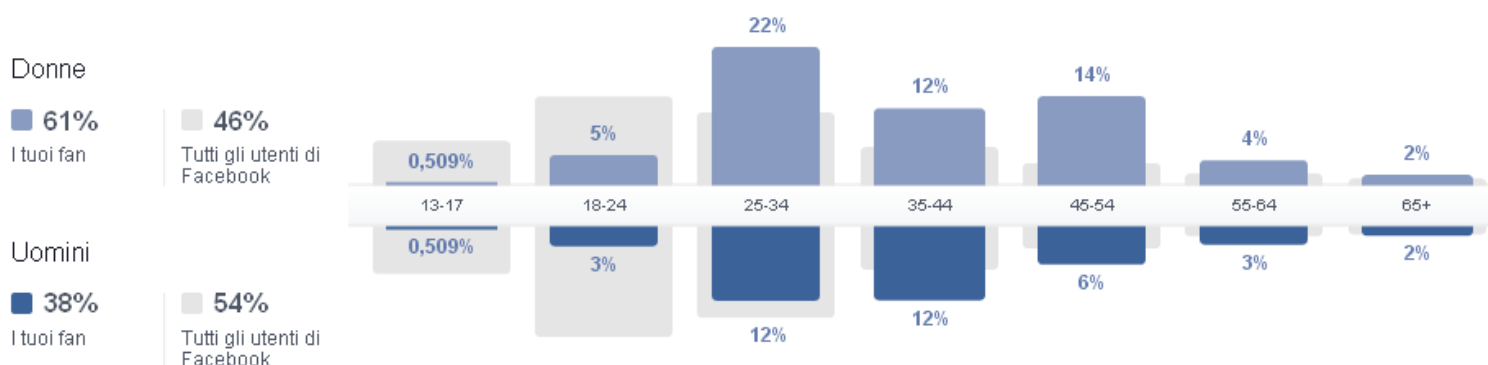


Facebook

Attivata il 17 dicembre 2010, la pagina FB dell'Azienda USL di Bologna si è dimostrata utile soprattutto per: promuovere eventi, promuovere la salute attraverso campagne specifiche, promuovere l'immagine aziendale attraverso la conversazione su eventi o contenuti delle campagne.

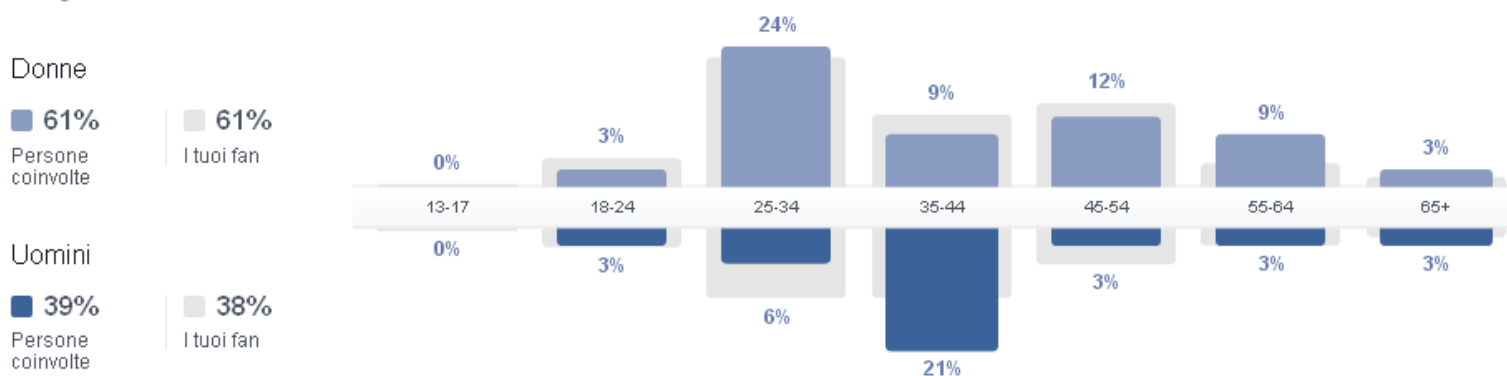
1.150 i "mi piace" a fine 2014 .

Queste le provenienze dei "mi piace" per genere e classe di età:



Quasi la metà dei "mi piace" proviene da fuori Bologna.

Il grafico sotto, invece, indica le caratteristiche delle persone che hanno interagito con i post dell'Azienda USL di Bologna



Redazione e costi

Per il quarto anno consecutivo il sito web dell'Azienda USL di Bologna non ha richiesto alcuna manutenzione a titolo oneroso. Tutti gli interventi richiesti sono stati realizzati da tecnici del servizio Informatico aziendale, quando non addirittura gestiti direttamente dai redattori. Va aggiunto che il sito internet beneficia delle ricadute tecnologiche degli interventi, anche esterni, che vengono svolti sulle piattaforme intranet e IAP, grazie a economie di scala previste in fase di progettazione iniziale. Sia per quanto riguarda hosting, progettazione e sviluppo tecnologico, sia per quanto riguarda produzione di contenuti e progetto editoriale, ad ogni modo, si può affermare che il sito internet dell'Azienda USL di Bologna sia a gestione completamente interna all'Azienda. La redazione web nel 2014 è stata formata da quattro operatori del servizio Comunicazione e uno del servizio Informatico (tutti dedicati per una parte del loro tempo). La redazione web si avvale della collaborazione costante dell'Ufficio stampa e del Gruppo intranet, e, per parte del 2014, ha svolto funzione di tutoraggio per una tirocinante in Scienze della Comunicazione, che, a sua volta, ha contribuito allo sviluppo delle interfacce di ricerca della banca dati informativa.

Questo report è stato redatto da:

Marco Grana, responsabile web dell'Azienda USL di Bologna, la parte sui contenuti più ricercati e sulla banca dati informativa è a cura di John Kregel, la parte sull'ISNB è a cura di Simona Di Nicolò, mentre la parte sui sociale network è curata da Orietta Venturi, tutti componenti della Redazione web del servizio Comunicazione dell'Azienda USL di Bologna.