

Redazione web

I canali web dell'Azienda USL di Bologna
Report 2018, dati di accesso e dati di attività

7 marzo 2019

Abstract

Continuano ad aumentare visite e visitatori, ed è stabile (rispetto all'anno precedente) la propensione a tornare sul sito nel corso dello stesso mese.

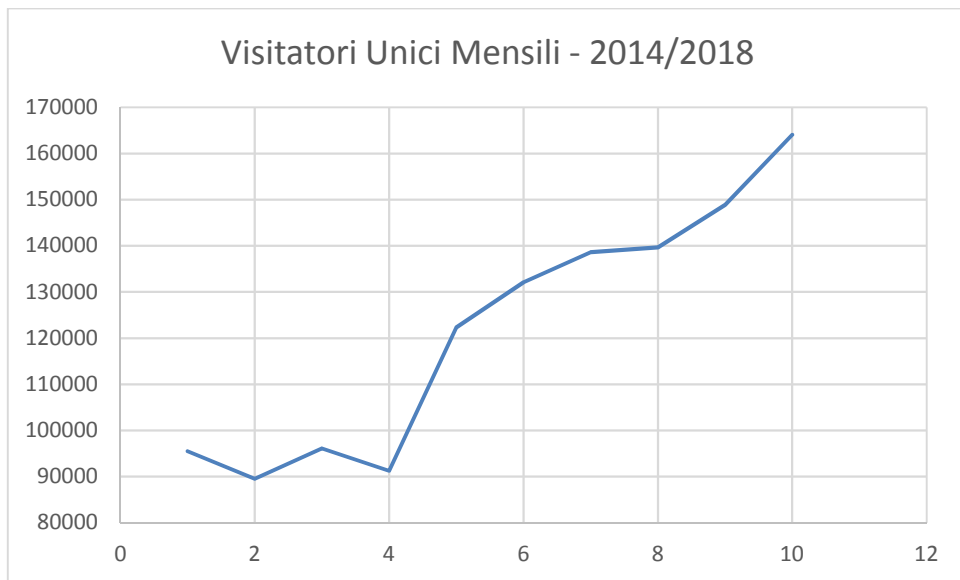
Per quanto riguarda Facebook, nel 2018, la redazione web ha sperimentato per la prima volta la sponsorizzazione di contenuti finalizzati a promuovere iniziative pubbliche (inaugurazioni, giornate di sensibilizzazione a tema). L'impatto è stato più che soddisfacente. Emerge poi, dall'analisi delle metriche, una particolare efficacia dei post in tema di emergenza o marcatamente "emozionali".

Dal punto di vista organizzativo, si è consolidata l'attività della "rete dei referenti", che si occupano delle pagine dei Distretti, del Dipartimento di Sanità Pubblica, delle pagine Intranet del servizio Personale. Anche se siamo ben lontani dal poter affermare che la rete redazionale sia arrivata al suo funzionamento ottimale, i dati sulla produzione di news danno una idea chiara dello sviluppo.

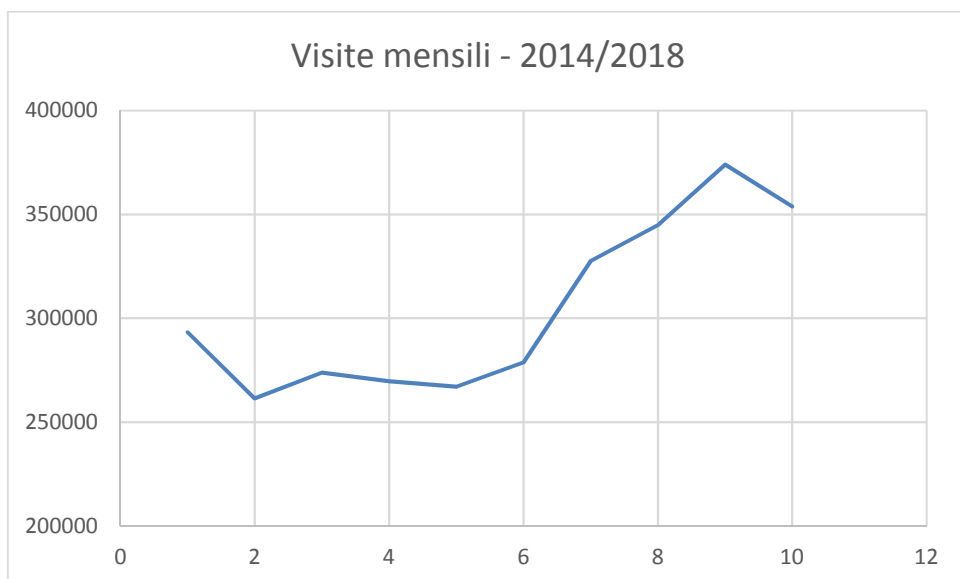
Quest'anno, per la prima volta, grazie alla collaborazione di due tirocinanti, (una della triennale di Scienze della Comunicazione, l'altra della magistrale di Economia e Politiche Economiche) e con la collaborazione del servizio aziendale di Controllo di Gestione abbiamo misurato il valore in termini economici di due servizi on line.

Visitatori e visite

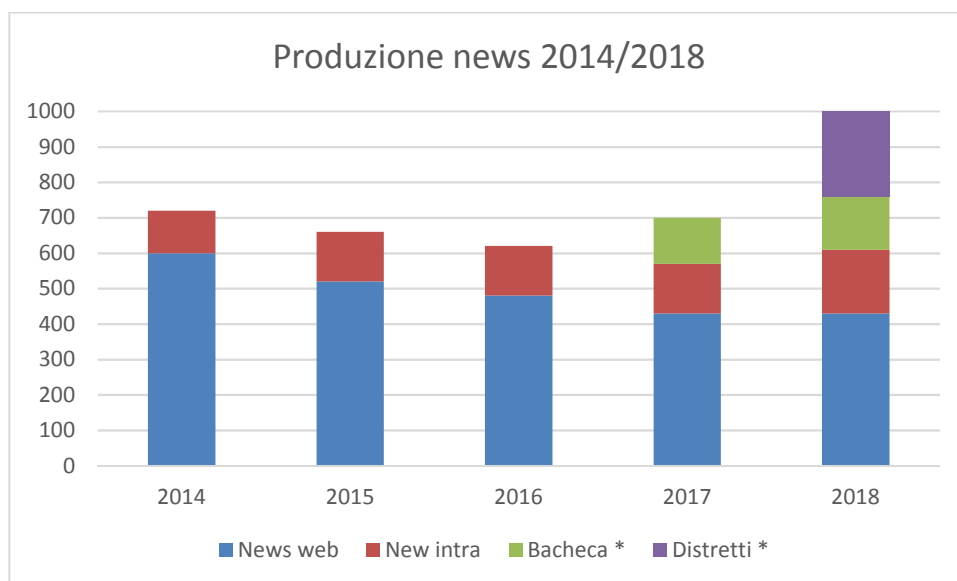
Per rappresentare l'andamento dei Visitatori Unici Mensili, abbiamo scelto di calcolare la media mensile per semestri, in maniera da normalizzare, per quanto possibile, il dato. Si parte dai 95.500 circa del primo semestre 2014 per arrivare ai circa 164.000 del secondo semestre 2018.



Anche il grafico sotto, che rappresenta le Visite Mensili, è costruito calcolando le medie mensili su base semestrale. In questo caso si parte dalle circa 293.000 visite mensili del primo semestre 2014 alle circa 354.000 del secondo semestre 2018.



Produzione di news



Il grafico sopra rappresenta in maniera sintetica la produzione di news per le piattaforme aziendali. Le parti di istogramma in blu e rosso indicano la quantità di news prodotte dalla redazione web in collaborazione con l'ufficio stampa. Le parti verdi indicano quelle prodotte da colleghi di altri servizi che sono stati formati e vengono supportati dalla redazione stessa. Da rilevare le circa 250 news prodotte dai distretti (viola), che da sole rappresentano il 25% del totale. Se si sommano quelle dai distretti con quelle prodotte dai servizi (cioè non dalla redazione web) si arriva al 40% circa.

- Top 5 news 2018

Incidente del 6 agosto: il bilancio dei soccorsi sanitari	9333
Nuove opportunità di lavoro per 23 professionisti sanitari a Bologna, Imola e a Ferrara	8499
A San Marino primo intervento al mondo di divisione del fegato con contemporanea asportazione di pancreas e milza	6481
Dal 24 luglio nuove modalità di accesso al punto prelievi dell'Ospedale Bellaria	5780
Gran caldo, almeno fino al 6 agosto	4900

- Top 5 news più viste in assoluto nel 2018

Titolo	Accessi	Anno di pubblicazione
Nuovo numero verde gratuito di CUP2000 per la prenotazione e disdetta delle prestazioni sanitarie	19491	2010
Referti e immagini di diagnostica consultabili on line	15195	2017
A pieno regime il Centro Prelievi ad accesso diretto dell'Ospedale Bellaria	11114	2012
Incidente del 6 agosto: il bilancio dei soccorsi sanitari	9333	2018
Rinnovo patenti speciali o normali a validità limitata. Orari, documenti e versamenti, cosa cambia	8499	2017

La piattaforma Plone 5 in via di sviluppo (AMBO)

Dal 2017, la redazione web, in collaborazione con servizi e distretti, ha sviluppato sezioni e funzionalità su una piattaforma nuova (Plone 5). L'obiettivo era arrivare a un nuovo sito in maniera graduale e non con una migrazione massiva. Nel 2018 i visitatori unici mensili a queste nuove sezioni erano di poco meno di 4000 in gennaio, mentre si è attestato oltre i 10.000 a fine anno. Questa nuova piattaforma si è rivelata strategica per le esigenze dei distretti, quelli che seguono sono i dati analitici per distretto.

Accessi alle pagine dei distretti

	Accessi complessivi	News	Accessi alle news	Accessi medi per news	Eventi	Accessi agli eventi	Accessi medi per evento
Appennino Bolognese	155.929	32	50.073	1.431	12	75.248	6.271
Città di Bologna	129.661	20	52.994	2.650	11	40.879	3.716
Pianura Est	137.378	32	50.842	1.589	34	64.395	1.894
Pianura Ovest	66.882	14	21.689	1.549	18	31.430	1.746
Reno, Lavino e Samoggia	67.734	8	10.482	1.310	46	43.623	948
San Lazzaro di Savena	150.227	26	46.125	1.774	30	83.752	2.792

La tabella sotto, invece, indica la propensione delle diverse popolazioni dei distretti ad accedere alle relative pagine web.

	Popolazione residente	Accessi medi per abitante
Appennino Bolognese	57.000	2,736
Città di Bologna	387.000	0,335
Pianura Est	159.000	0,864
Pianura Ovest	83.000	0,806
Reno, Lavino e Samoggia	112.000	0,605
San Lazzaro di Savena	77.000	1,951

Propensione ad accedere a news e a eventi per distretto:

	Popolazione residente	Accessi medi per abitante	Accessi medi alle news per abitante	Accessi medi agli eventi per abitante
Appennino Bolognese	57.000	2,736	0,878	1,320
Città di Bologna	387.000	0,335	0,137	0,106
Pianura Est	159.000	0,864	0,320	0,405
Pianura Ovest	83.000	0,806	0,261	0,379
Reno, Lavino e Samoggia	112.000	0,605	0,094	0,389
San Lazzaro di Savena	77.000	1,951	0,599	1,088

Top 5 notizie dei Distretti

Notizia	Distretto
Un nuovo angolo Baby alla Casa della Salute di Loiano	San Lazzaro
Nuovo ambulatorio di Terapia del Dolore presso la Casa della Salute di Vergato.	Appennino Bolognese
Vergato: L'Azienda Usl sul progetto di riorganizzazione dell'ospedale e impegni presi	Appennino Bolognese
Colora di salute San Lazzaro di Savena	San Lazzaro
A San Giovanni in Persiceto arriva la carovana della prevenzione	Pianura Ovest

Le sezioni tematiche più viste

Sezione tematica	Accessi
Vaccini	22.125
Incontri per la salute	32.305
Auto Mutuo Aiuto – Tutti gli incontri	76.139
Sanità online	10.057
Farmacie	17.668
Trasparenza	30.508

Quanto costa e quanto vale una procedura via web?

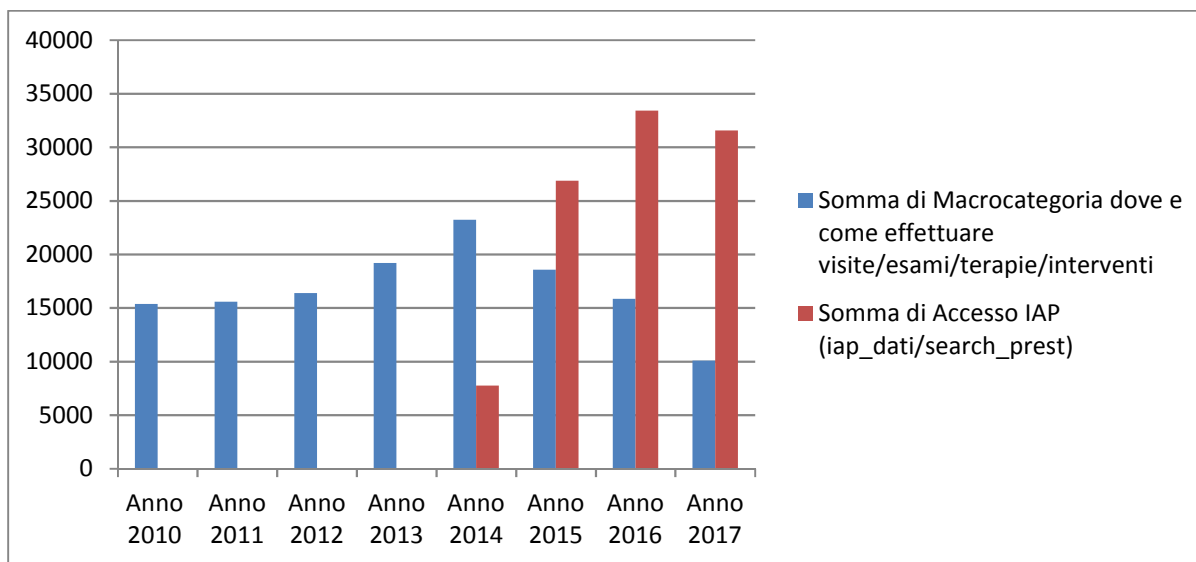
Nel corso del 2018, nell'ambito di due tirocini curriculari dell'Università di Bologna, abbiamo provato a misurare il valore economico e organizzativo di due procedure disponibili anche su web. Da un lato abbiamo confrontato il servizio di informazione ai cittadini dello sportello telefonico con quello via web costruendo indicatori che ci consentissero di confrontare i costi della singola informazione data al telefono, con quella reperita via web sul sito aziendale, dall'altra abbiamo provato a stimare i costi e i tempi della richiesta di aspettativa per gravidanza a rischio allo sportello con quella via web.

In entrambi i casi abbiamo cercato di mettere in evidenza due tipi di dati: il "valore" della procedura e la propensione del cittadino a svolgerla via web.

In entrambi i casi, come è intuitivo, **emerge la maggiore economicità sia sul lato del cittadino sia sul lato dell'organizzazione della procedura telematica**. Seppur in maniera diversa, emerge anche **il progressivo aumento della propensione del cittadino a utilizzare la via telematica**.

Nel caso delle informazioni, in un solo anno le richieste via web hanno di gran lunga superato quelle telefoniche, mentre per quanto riguarda l'astensione per gravidanza a rischio, pur rimanendo ancora oggi prevalente in termini assoluti la richiesta allo sportello, aumenta di anno in anno la propensione verso quella telematica. E' facile prevedere, anche in questo caso, il sorpasso in pochi anni.

Informarsi sui servizi AUSL: il telefono e il web



La colonna blu della tabella sopra indica l'andamento delle telefonate con richiesta di informazione sui servizi AUSL che sono arrivate allo sportello telefonico dell'Azienda USL di Bologna passando dal numero verde regionale oppure direttamente dai cittadini. La colonna rossa misura invece le interrogazioni con chiave di ricerca alla pagina informativa del sito aziendale (dal momento in cui si è cominciato a raccogliere il dato; il 2014, tra l'altro, coincide un restyling dell'interfaccia per il cittadino della banca dati informativa).

Il grafico parla da solo, e indica, non solo una crescente domanda di informazione in termini assoluti, ma anche un graduale e deciso spostamento dal telefono al web. La crescente domanda di informazioni va interpretata, probabilmente, in due modi. Da un lato vi è da considerare il fenomeno generale per cui più si dispone di informazioni, più si è consapevoli dell'utilità di ulteriori informazioni (e quindi se ne cercano ancora), dall'altro va detto che per una serie di ragioni, i servizi dell'Azienda USL di Bologna sono soggetti ad una evoluzione sempre più rapida, con cambiamenti conseguenti, di qui la necessità di aggiornarsi.

La misurazione economica dei due servizi ha richiesto, come si può immaginare, ben altro approfondimento rispetto al semplice conteggio delle telefonate o degli accessi. Per quanto sia stata condotta con grande cura e rigore, si tratta comunque di un particolare tentativo di analisi costo/efficacia che, a quanto ci risulta, nella Pubblica Amministrazione, non ha precedenti a cui fare riferimento, va quindi considerata sperimentale. Abbiamo poi anche confrontato gli indici per le richieste telefoniche e quello per le richieste via web

Per quanto riguarda il valore dell'informazione abbiamo calcolato i costi analitici (competenze fisse, variabili, accessori e oneri riflessi, mentre abbiamo escluso partite di giro debitorie, assegni, mensa) del personale impegnato al 100% o in una determinata percentuale (allo sportello oppure alla gestione, manutenzione e pubblicazione della banca dati) e li abbiamo divisi per il numero di richieste informative, in un caso rappresentato dalla singola telefonata (abbiamo calcolato sia il valore al minuto, sia il valore a informazione data), nell'altro dal singolo accesso alla banca dati informativa (Costo Personale/Numero informazioni).

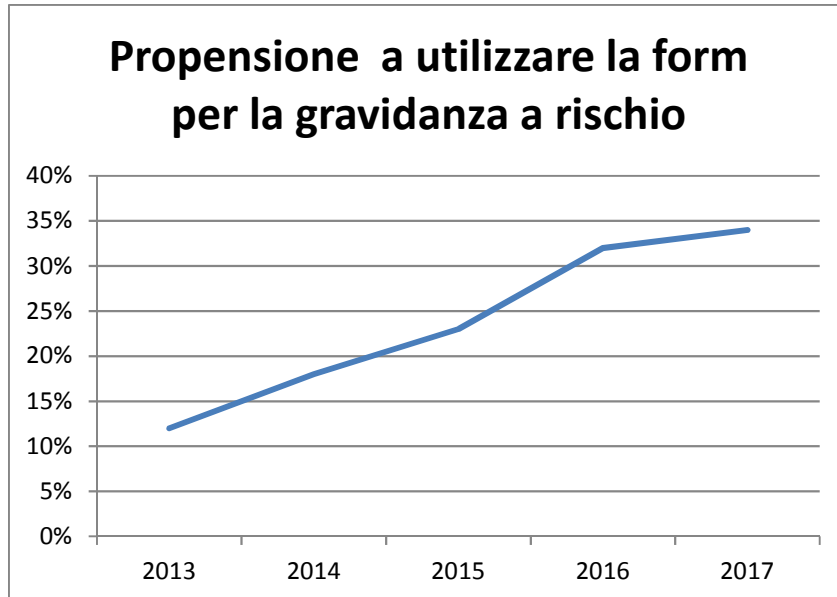
Come sa bene chiunque conosca la Pubblica Amministrazione e le grandi organizzazioni (e l'Azienda USL di Bologna lo è) si tratta di una approssimazione difficilissima e che si presta certamente a critiche e possibili miglioramenti. Per quanto ci riguarda, alle condizioni date, siamo convinti che si tratti della migliore approssimazione possibile. Un elemento che ci ha semplificato di molto il calcolo è stato determinato da fatto che i costi infrastrutturali (cioè il costo della realizzazione e della manutenzione tecnologica della piattaforma informativa) dello sportello telefonico coincidono con quelli utilizzata per il web, il che ci ha consentito di non dover calcolare e confrontare anche quel costo (è la stessa infrastruttura per i due sistemi).

La tabella sotto indica i risultati del confronto in euro:

	Tel/info	Tel/min	Web
2015	8,3	1,70	0,22
2016	9,4	2,1	0,13
2017	10,4	2.25	0,11
Media	9,4	1,99	0,14

Da un confronto tra l'indice calcolato per il servizio telefonico e l'indice calcolato per l'utilizzo del sistema IAP, quest'ultimo presenta un costo per unità di effetto nettamente inferiore.

Astensione per gravidanza a rischio: lo sportello e il web



Dal 2013 al 2017 le richieste via web di domanda di astensione dal lavoro per gravidanza a rischio sono passate da 223 a 533, ma il dato più significativo è il rapporto tra procedure cartacee e via web, vale a dire la propensione a preferire una procedura piuttosto che un'altra. Il diagramma sopra indica chiaramente come sempre di più le donne preferiscano svolgere la richiesta via web (dal 12 al 34%).

Se valorizzare la trasmissione di una singola informazione è risultato complicato, confrontare il valore e il costo di una procedura basata su carta con una basata su web lo è di gran lunga di più, di conseguenza i dati che seguono vanno presi come tentativo che richiederà certamente ulteriori approfondimenti. Le difficoltà sono diverse: determinare con precisione le ore uomo dedicate a una procedura, i costi infrastrutturali, è difficile di per sé, a questi, abbiamo provato ad accostare i costi per l'utente, e il tempo che la donna deve impiegare per le due procedure, e questi evidentemente non possono che essere approssimativi (una donna, infatti può avere bisogno di prendere un autobus per andare allo sportello o potrebbe avercelo sotto casa e andarci a piedi).

Il primo dato interessante è relativo al confronto della procedura di back office, vale a dire quello che deve fare l'organizzazione per dare corso alla richiesta dal momento in cui arriva.

Lato organizzazione	Tempo	Costo
Su carta prima del 2013	12m	5.30€
Su carta dopo il 2013	7m	2.08€
Su web	5m	1.65€

In sostanza, per ottenere i dati della tabella sopra abbiamo calcolato tempi e costo/uomo dei vari passaggi che l'operatore deve fare per portare alla firma del direttore amministrativo la pratica.

Il dato di maggiore interesse è dato dal fatto che la reingegnerizzazione della procedura su web, ha modificato una serie di passaggi anche di quella su carta rendendola più efficiente.

Abbiamo provato a stimare anche costi e (soprattutto) tempi sul lato cittadino (esempio di tempi e costi calcolati per la procedura a sportello: autobus, fila. Non abbiamo calcolato invece l'eventuale giornata di lavoro persa per andare allo sportello AUSL).

Lato cittadino	Tempo	Risposta	Costo
Via web	4m	2g	0€
In bus allo sportello	40m	2g	2.60€
In auto allo sportello	42m	2g	6€
In bus allo sportello prima del 2013	40m	14g	7.60€
Via fax prima del 2013	10m	14g	5€

Se si mettono insieme le due tabelle, e si sommano, quindi, costi e tempi per l'utente e quelli per l'organizzazione, questi sono i risultati:

	Tempo (utente+ausl)	Costo (utente+ausl)
Via web	9m	1.65€
In bus allo sportello	47m	4.68€
In auto allo sportello	49m	8.08€
In bus allo sportello prima del 2013	52m	12.90€

Per concludere, in questo caso abbiamo calcolato il costo per l'organizzazione della produzione della form elettronica (in costo tempo/uomo delle persone coinvolte nella progettazione e realizzazione): circa 160€ è costata la form pubblicata sul sito web aziendale, 127€ l'adattamento alla procedura interna pubblicata nella intranet aziendale (in sostanza, oggi, allo sportello, viene compilata una form elettronica che produce un output identico a quello compilato da casa via web dalla donna richiedente).

L'analisi relativa al sistema informativo per i cittadini è stata svolta di Federica La Fico Guzzo, laureanda alla magistrale di Economia e Politica Economica, quella relativa alla procedura per la richiesta di astensione dal lavoro per gravidanza a rischio è stata svolta da Nicole Tresco, laureanda alla triennale di Scienze della Comunicazione, entrambe dell'Università di Bologna.

Informazioni su esami visite e sedi (IAP)

Numero interrogazioni da internet: 130.529

Ricerche con chiave di ricerca (pagine ingresso): 36.531

Ricerche di prestazioni: 24.729

Ricerche di luoghi: 11.802

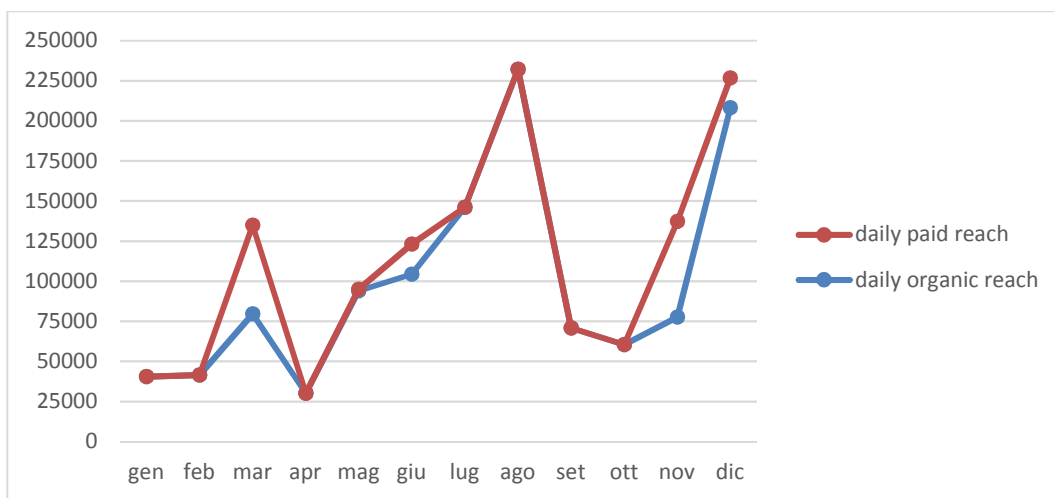
Parole più cercate (in ordine decrescente, dalla più cercata):

1. Consultori
2. Riscuotitrici
3. Sangue (prelievo, ecc.)
4. Visita
5. CUP

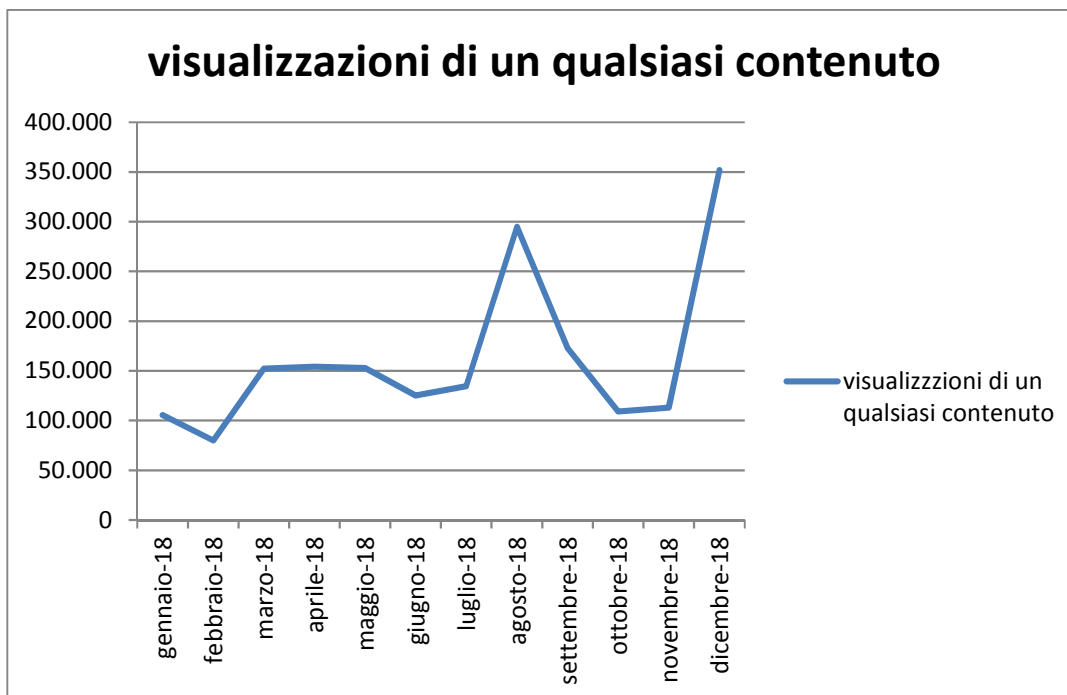
Facebook

La pagina Facebook dell'Azienda USL di Bologna, a fine dicembre 2018, è seguita da 5.893 persone (+29% dal 2017 e +46% dal 2016). I due anni precedenti contavano rispettivamente 4.175 e 2.700 *followers*.

Tenendo in considerazione l'indicatore *organic reach* - ovvero il numero di persone che hanno visto i post nella loro Sezione Notizie, nella sezione di aggiornamento degli amici o sulla pagina principale - e l'indicatore *paid reach* - numero di persone che hanno visto i post in un'inserzione o notizia sponsorizzata - possiamo notare che i mesi in cui è stata inserita un'inserzione a pagamento le persone raggiunte sono quasi triplicate, nel mese di marzo, e quasi quintuplicate, nel mese di novembre.



Durante l'anno 2018 sono stati pubblicati 930 post che hanno originato circa 1.946.747 visualizzazioni e 38.014 interazioni (like, commenti e condivisioni).



Il primo picco di visualizzazioni nel mese di Agosto è dovuto all'incidente del giorno 6 dello stesso mese e alla pubblicazione della campagna "Ogni Giorno" che, come di seguito illustrato, ha riscosso particolare interesse da parte degli utenti. Il secondo picco nel mese di dicembre riguarda gli auguri di Natale dell'Azienda agli utenti.

MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE

Da qualche anno l'indicatore dell'*ingaggio ponderato* suggerito da Rudy Bandiera ci permette di calcolare l'indice di performance dei post pubblicati. Il metodo assegna il valore 1 alle reazioni (like, cuore, ecc.), valore 3 ai commenti e valore 5 alle condivisioni. Dividendo, infine, il valore di ingaggio per i contenuti prodotti si ottiene l'indice di performance.

INDICE DI PERFORMANCE ASSOLUTA

$$= \frac{1 * (\text{LIKE}) + 3 * (\text{COMMENTI}) + 5 * (\text{CONDIVISIONI})}{\text{CONTENUTI PRODOTTI}}$$

Nell'anno 2016 il l'indice di performance è stato 14.96, nel 2017 è stato 39.29 e nel 2018 è 24.74

Gli item che hanno generato il maggior numero di interazioni sono stati:

INTERAZIONI	
Incidente del 6 agosto: il bilancio dei soccorsi sanitari	6731
Intervista a Tommaso Vecchiadini, medico anestesista	3799

Intervista a Donatella Del Giudice, Responsabile del Programma Centro Regionale 118	2763
Operatori delle Aziende Sanitarie di Bologna, raccontano il loro lavoro quotidiano	2440
Inaugurazione nuovo Centro di Terapia del Dolore all'Ospedale Bellaria	2414

Applicando l'indice di ingaggio, che tiene conto del solo numeratore della formula sopra indicata, la graduatoria subisce un paio di modifiche:

INGAGGIO	
Incidente del 6 agosto: il bilancio dei soccorsi sanitari	3580
Operatori delle Aziende Sanitarie di #Bologna, raccontano il loro lavoro quotidiano	1835
Visite senza appuntamento alla Casa della Salute di Via Beroaldo	1343
Intervista a Tommaso Vecchiatini, medico anestesista	1228
Inaugurazione nuovo Centro di Terapia del Dolore all'Ospedale Bellaria	1211

La Top 5 cambia ulteriormente se teniamo in considerazione che ciascun item è stato condiviso con un diverso numero di post: per esempio "Incidente del 6 agosto: il bilancio dei soccorsi sanitari" era costituito da due post per cui l'item vede dimezzato il suo valore; mentre "l'intervista a Tommaso Vecchiatini", costituita da un solo post, mantiene il proprio valore in entrambe le tabelle.

PERFORMANCE ASSOLUTA	
Incidente del 6 agosto: il bilancio dei soccorsi sanitari	1790
Intervista a Tommaso Vecchiatini, medico anestesista	1228
Intervista a Donatella Del Giudice, Responsabile del Programma Centro Regionale 118	1080
Il 24 MARZO: inaugurazione Casa della Salute Navile	1033
Operatori delle Aziende Sanitarie di Bologna, raccontano il loro lavoro quotidiano	918

Infine, dividendo la performance di ciascun item per l'indice di performance complessivo dell'anno 2018 (24.74) otteniamo un valore assoluto di efficacia:

EFFICACIA	
Incidente del 6 agosto: il bilancio dei soccorsi sanitari (emergenza)	72
Intervista a Tommaso Vecchiatini, medico anestesista (esperienza personale)	50
Intervista a Donatella Del Giudice, Responsabile del Programma Centro Regionale 118 (esperienza personale)	44
Il 24 MARZO: inaugurazione Casa della Salute Navile (evento)	42

Operatori delle Aziende Sanitarie di Bologna, raccontano il loro lavoro quotidiano (esperienza personale)	37
---	----

Abbiamo creato delle categorie –visibili tra parentesi- secondo il contenuto dei post: le due macroaree di interesse riguardano “emergenza” ed “esperienze personali”, che hanno dimostrato una maggiore efficacia e un maggior interesse da parte degli utenti.

Le notizie concernenti incidenti e stati di emergenza sono le più visualizzate dai cittadini, non sorprende quindi, che il primato della classifica se lo aggiudichi il bilancio dei soccorsi sanitari del tragico 6 agosto 2018; la classifica cambia significativamente se consideriamo le interviste a Tommaso Vecchiadini, a Donatella Del Giudice e agli Operatori delle Aziende Sanitarie di Bologna che costituiscono la campagna “Ogni Giornata” che racchiude le esperienze professionali del personale sanitario.

L’eccessiva lunghezza del video riguardo il racconto del lavoro quotidiano degli operatori sanitari, seppur funga da Premio e porti esperienze diverse, lo rende poco efficace su Facebook. Al contrario i singoli video della campagna, di lunghezza ridotta, sono stati particolarmente apprezzati grazie a un maggiore focus su una specifica professione.

Ci siamo focalizzati sulla performance delle due macroaree: “emergenza” ed “esperienze personali”

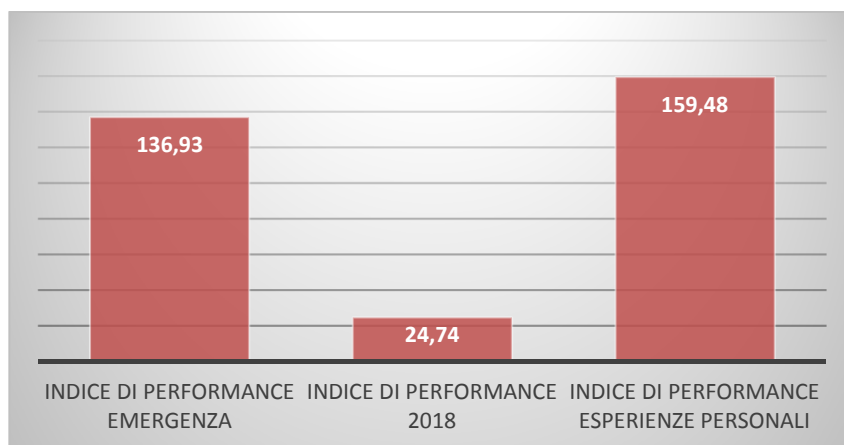
	Emergenza	Esperienze personali
Interazioni	10.856	17.930
Ingaggio	5.751	6.698
Performance assoluta	319,50	279,63
Efficacia	2,33	1,75

EMERGENZA

I post pubblicati in tema di “emergenza” sono stati 18. L’argomento è stato trattato sotto diversi punti di vista: incidenti, morte e vaccini. L’indice di performance dei post è 136.93, superiore all’indice medio dell’azienda.

ESPERIENZE PERSONALI

I post pubblicati in tema di “esperienze personali” sono stati 24. La maggior parte dei post riguarda la campagna “Ogni Giornata” che racchiude le esperienze degli operatori sanitari di Bologna. L’indice dei post è 159.48, superiore anch’esso all’indice medio dell’azienda (24.74).



Come previsto le due macrocategorie di interesse non presentano risultati molto diversi tra di loro ma diventano rilevanti se messi a confronto con la media aziendale. Dunque, questa analisi focale ci permette di capire la rilevanza degli item “emergenza” ed “esperienze personali”: la prima di quotidiano interesse generale e la seconda, come ogni testimonianza, coinvolge gli utenti spesso estranei al mondo di cui si sta parlando.

In termini di tipo di contenuto abbiamo un totale di 42 post, divisi come segue:

	Emergenza	Esperienze personali	TOTALE
Video	1	20	21
Foto	9	2	11
Link	8	1	9
Evento	0	1	1
TOTALE	18	24	42

Questa analisi è stata elaborata da Davide Beaulardi, tirocinante della triennale di Scienze della Comunicazione.

Glossario

- **Visitatore Unico Mensile:** account al quale è riconducibile un collegamento nell'intervallo di tempo di un mese. Tendenzialmente corrisponde ad una persona (una persona che si dovesse collegare da smartphone e da pc verrà contata due volte, due persone che si dovessero collegare da un solo pc verranno contate una sola volta), e viene contato una sola volta al mese. Il numero dei VUM è senz'altro l'indicatore più diffuso per approssimare il numero dei navigatori che utilizzano il sito.
- **Visita:** sessione di collegamento nel corso della quale possono essere visualizzate una o più pagine. Un account che si collega e scollega n volte in un mese viene contato n.
- **Accesso:** collegamento ad ogni singolo oggetto (immagine, testo, titolo, link, allegato, menù). Nel corso di una visita possono essere visualizzate una o più pagina e ogni pagina può contenere n oggetti. Nel corso di una visita, quindi, avvengono decine e decine di accessi per ogni pagina visualizzata (se le pagine visitate sono n, e ogni pagina contiene m oggetti, il numero di accessi per quella sessione sarà n x m).

Questo report è stato redatto da Marco Grana, Responsabile Web dell'Azienda USL di Bologna, e da Francesca De Frenza, della Redazione Web. Le analisi sui moduli e gli approfondimenti su Facebook sono stati svolti da tre tirocinanti: Nicole Tresco, triennale di Scienze della Comunicazione ha tentato di misurare il valore della procedura sulla gravidanza a rischio, Federica Fico Lo Guzzo, magistrale di Economia e Politica Economica, ha lavorato sul valore del sistema informativo per i cittadini a disposizione sul sito aziendale, Davide Beaulardi, triennale di Scienze della Comunicazione, ha applicato una serie di indicatori categorizzando alcuni post su Facebook. Della Redazione Web fa parte anche Orietta Venturi che cura la sperimentazione in corso su Instagram e la sezione Eventi del sito aziendale. Il sito è arricchito dal contributo di un gran numero di operatori dei diversi servizi aziendali, sempre più organizzati in una Rete di Referenti della Comunicazione. Senza la collaborazione di Massimo Ansaloni, Stefano Ermilli, e Roberto Lucchesi, del servizio Informatico, il sito dell'Azienda USL di Bologna non potrebbe esistere, e non potrebbe avere, soprattutto, la flessibilità e la capacità di adattamento necessarie alla continua evoluzione normativa, organizzativa e tecnologica.

Approfondimenti e contatti: marco.grana@ausl.bologna.it