

Redazione web

I canali web dell'Azienda USL di Bologna Report 2016, dati di accesso e dati di attività

10 febbraio 2017

Abstract

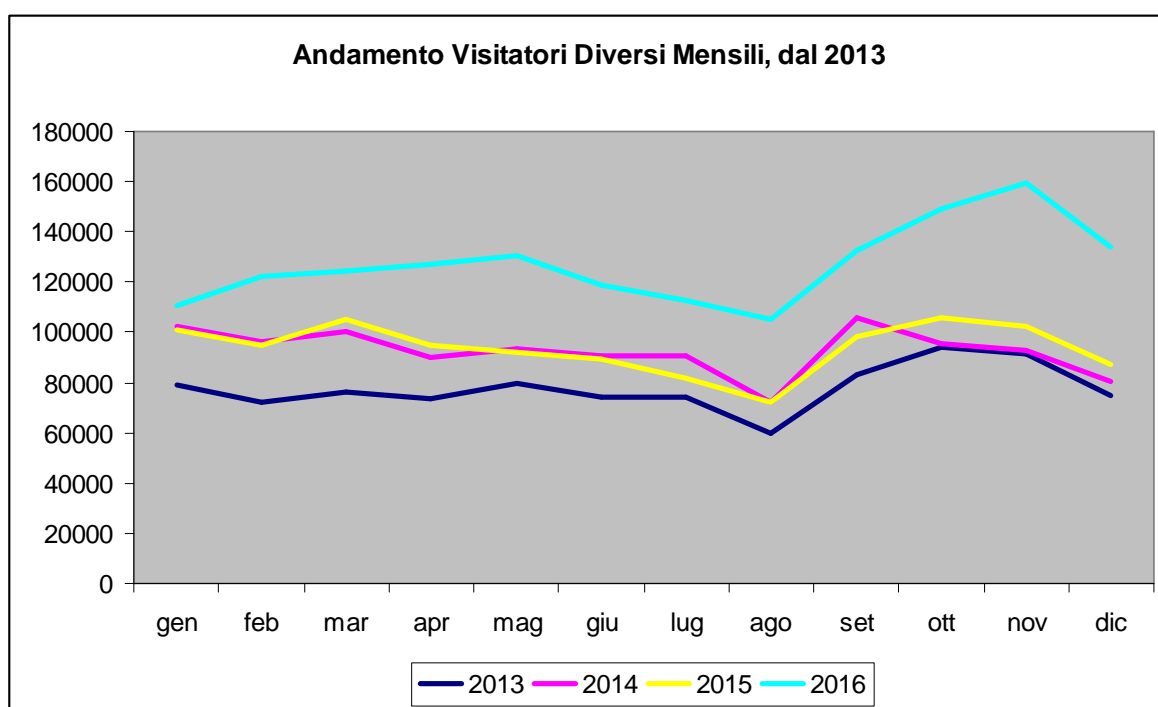
Le tendenze più significative che emergono dai dati 2016:

- i visitatori unici mensili aumentano decisamente (35%), a fronte di un numero complessivo di utilizzatori totali del web sostanzialmente stabile
- i moduli elettronici, sia dal lato produzione (da parte dell'organizzazione aziendale), sia dal lato utilizzo (da parte dei cittadini), diventano una realtà sempre più consolidata. Significativo, in particolare, il caso del modulo per la scelta del medico: il modulo elettronico dell'Azienda USL di Bologna, al primo mese di pubblicazione è stato in assoluto il più utilizzato rispetto a tutte le altre opzioni disponibili
- Le news più lette hanno, approssimativamente, 200/300 visualizzazioni al mese
- Facebook è sicuramente il social su cui le attività di comunicazione dell'Azienda USL di Bologna si sono più concentrate, nel 2016 si sono potuti misurare post dall'impatto significativo. Aumenta, inoltre, la consapevolezza nell'utilizzo dello strumento.

Per rendere conto dell'attività complessiva della Redazione Web, va ricordato anche lo sforzo di progettazione e di cantiere rispetto ai siti e sezioni la cui pubblicazione è prevista per il 2017. La sfida più importante riguarda evidentemente la rappresentazione dei nuovi livelli di *governance*, che superano i perimetri amministrativi delle aziende sanitarie presenti sul territorio metropolitano, e devono però essere resi di immediata comprensione e accesso per quanto riguarda il cittadino. Al tempo stesso, nel 2016, la Redazione Web dell'Azienda USL di Bologna è stata invitata (da Forum PA, Istituto Mario Negri, e Ordine dei Giornalisti Emilia-Romagna) a convegni e momenti formativi soprattutto in relazione alla esperienza di uso dei social.

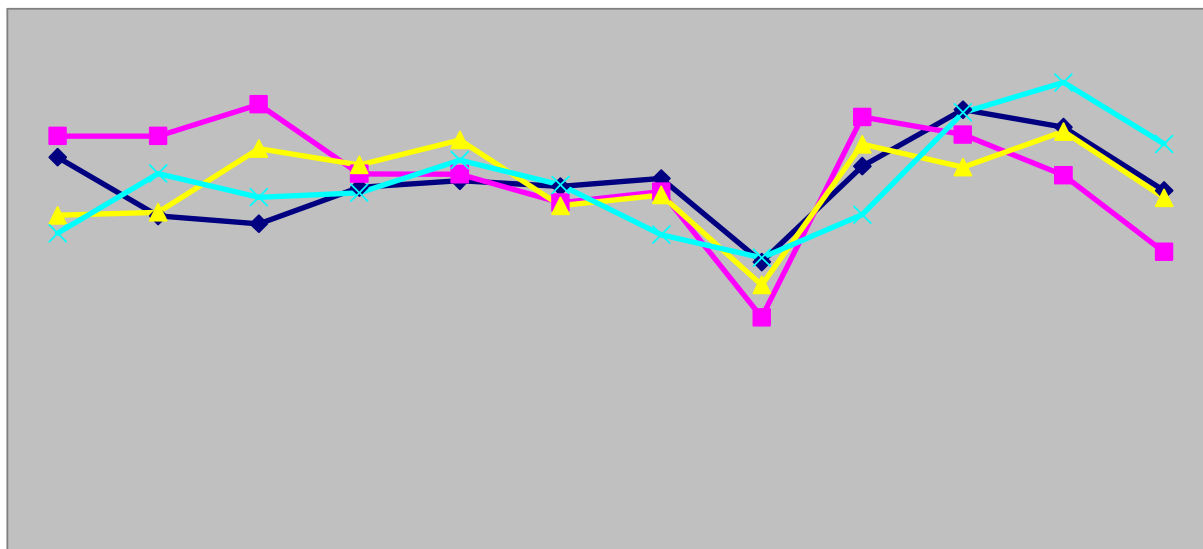
Visitatori e visite

Nel 2016, il numero dei visitatori unici mensili è cresciuto del 35%. Dalla pubblicazione (2010) era sempre stato in graduale crescita, tranne nel 2015, in cui, il dato, si era apparentemente stabilizzato. Osservando i più recenti dati disponibili Istat (secondo cui, nel 2015, il 65% circa della popolazione emilano-romagnola accedeva a Internet), i 127.000 visitatori unici mensili medi del 2016, dovrebbero corrispondere abbondantemente a tutte le famiglie con accesso a Internet del bacino metropolitano bolognese, in più, l'analisi dei contenuti ricercati lascia intravedere un utilizzo significativo anche per quanto riguarda contenuti di interesse dei professionisti (bandi di concorso, notizie di interesse per determinate categorie professionali), degli operatori economici (gare), o contenuti legati alla Trasparenza.



Da rilevare che l'andamento delle visite non è proporzionale né corrispondente a quello dei visitatori diversi. Nei primi sei mesi del 2016 sono state tendenzialmente meno di quelle dei tre anni precedenti, mentre nella seconda parte dell'anno, e soprattutto negli ultimi tre mesi, sono state tendenzialmente di più, e questo indipendentemente da una crescita stabile dei visitatori unici in tutto il corso dell'anno.

Andamento visite dal 2013 a oggi



	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
2013	291291	248249	242441	269233	274048	269890	275735	214532	284737	326026	313349	266929
2014	306747	306822	329941	279229	278876	258025	266131	174021	320647	307754	278004	221908
2015	248734	251046	297591	285615	304045	255793	263631	197672	300762	284078	310273	261572
2016	235690	279296	261897	265235	289129	271033	234575	217587	249270	324191	346014	301102

2013 2014 2015 2016

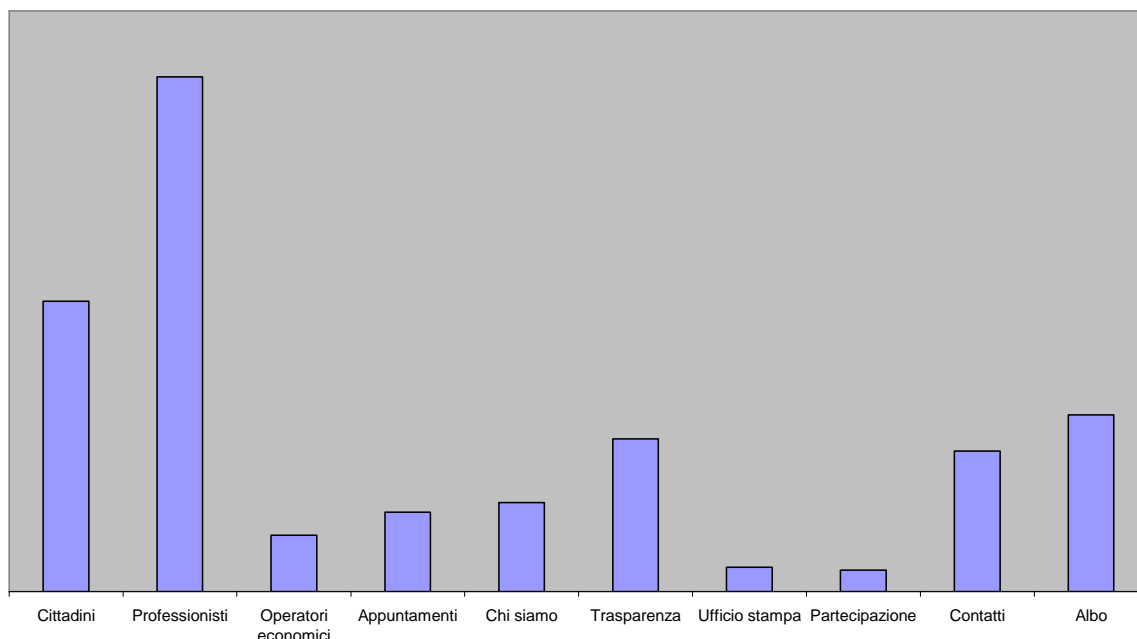
Provenienza accessi

Gli accessi sono sostanzialmente originati da tre grandi canali: il 52% proviene da altri siti, in particolare dalla Intranet aziendale, il 24% arriva da motori di ricerca (quasi tutti da Google), il 22% dal sito dell'Azienda USL di Bologna digitandolo sulla riga dell'indirizzo del browser, o cliccando su una mail o un segnalibro. Il dato non è riferito al numero di visitatori ma agli accessi. Va considerato, a questo proposito, che i circa 7000 account dell'Azienda USL di Bologna rappresentano approssimativamente il 5% dei Visitatori Unici Mensili, ma generano un numero di accessi proporzionalmente molto superiore. Questo spiega l'apparente importanza dell'accesso da altri siti (quasi sempre la Intranet aziendale), in relazione agli accessi dai motori di ricerca (che invece risulterebbero molto più significativi se calcolati sul numero di Visitatori Unici). Rilevabile ma non significativo il numero di accessi dai social (per quanto riguarda Facebook, per esempio, parliamo di poche migliaia su quasi 5 milioni)

Cosa viene cercato e cosa offre il sito

- Accessi alle pagine introduttive del menù principale

Accessi alle sezioni



Per avere una idea di cosa viene cercato nel sito, abbiamo rappresentato gli accessi alla pagina principale di ognuna delle sezioni del menù principale. Il dato non tiene presente della dimensione complessiva della sezione e degli accessi diretti alle pagine interne, quindi va considerato solo indicativo. Va tenuto presente che alcune sezioni (Operatori Economici e Ufficio Stampa, sono destinate a target molto specifici), mentre altre (Trasparenza, Contatti, Albo Informatico) sono realizzate sulla base di indicazioni di natura legislativa. Per quanto riguarda la dimensione della sezione non si può tralasciare il fatto che una sezione come Contatti è costituita sostanzialmente di una sola pagina (e quindi gli accessi alla pagina principale rappresentano il totale degli accessi alla sezione), mentre altre (come Cittadini o Professionisti) sono costituite da molte migliaia di pagine e l'accesso alla pagina principale rappresenta una piccola frazione del totale degli accessi. Il grafico sopra, dunque, da una misura solo indicativa del tipo di contenuti che vengono ricercati.

- Ricerche da motori di ricerca

Osservando i dati relativi alle frasi e alle parole digitate nei motori di ricerca (quasi sempre Google), e che hanno condotto al sito, il dato più interessante del 2016 è senz'altro legato all'impatto che ha avuto il concorso per Infermieri bandito in febbraio, e svoltosi nel corso dell'anno. Delle oltre 25.000 parole utilizzate come chiave di ricerca, escluse quelle riferibili all'Azienda stessa o a sue strutture, parole come "concorso" e "infermieri" sono certamente le più rappresentate. Significativo anche il numero di ricerche delle parole relative a "Fascicolo Sanitario Elettronico",

News

Nel 2016, sul sito www.ausl.bologna.it sono apparse circa 480 news, un andamento in graduale calo rispetto agli anni precedenti, abbastanza in linea con le variazioni di composizione della Redazione Web (un operatore, un borsista e un tirocinante sono venuti meno nel corso del tempo). Le news sono state prodotte dalla Redazione web in collaborazione con l'Ufficio stampa.



Top ten news 2016

Il conteggio degli accessi alle news deve tenere conto del periodo di tempo nel quale una notizia è pubblicata (da più tempo una notizia è pubblica più possibilità ha di ottenere accessi). Per questo abbiamo analizzato due gruppi di notizie: tutte quelle pubblicate dalla data di pubblicazione del sito (maggio 2010), quelle pubblicate nel 2016.

Nel presentare il dato sulle news 2016 più lette, inoltre, abbiamo affiancato al dato assoluto sugli accessi (A), il dato ponderato secondo il numero di mesi in cui la notizia è rimasta pubblicata, in modo da avere un indicatore (totale accessi/ numero di mesi di pubblicazione) confrontabile. Dal dato emergono due informazioni interessanti: le notizie più lette vengono visualizzate 2/300 volte al mese; nel 2016, d'altra parte, le notizie di gran lunga più interessanti sono risultate quella relativa a un piano assunzioni della Regione (che tocca anche l'Azienda USL di Bologna), con un numero di accessi ponderato di 10 volte superiore, e l'intervista a un operatore del 118 in procinto di andare in pensione con un numero di accessi ponderato di 5 volte superiore.

- Le 10 notizie 2016 più viste

Titolo	A	A/p
Attiva la Casa della Salute di Casalecchio di Reno	6882	625
Marco Vigna, uno dei padri del 118, va in pensione	4262	1062
Rimodulazione degli orari di apertura degli sportelli CUP	3861	429
Polo Cardio-Toraco-Vascolare e Laboratorio Unico Metropolitano, doppia inaugurazione a Bologna con il Ministro della Salute Beatrice Lorenzin	3102	620
Responsabilità professionale del personale sanitario: riflessioni sul disegno di legge approvato alla Camera	2497	227
Rispetto di Regolamenti e Accordi e nuove assunzioni. L'impegno dell'Azienda UsI di Bologna non basta alla FIALS	2432	270
Stabilizzazioni, nuove assunzioni, copertura del turn-over al 90% (percentuale unica in Italia): entrano 2.581 professionisti e operatori sanitari a tempo indeterminato.	2336	2336
La nuova Casa della Salute di Casalecchio di Reno	1954	217
Alba Brandes, Direttore dell'Oncologia del Bellaria, nella Top Italian Women Scientists 2016	1925	275
Obiettivo Salute 2016-2017	1877	375

- Le cinque notizie più viste in assoluto nel 2016

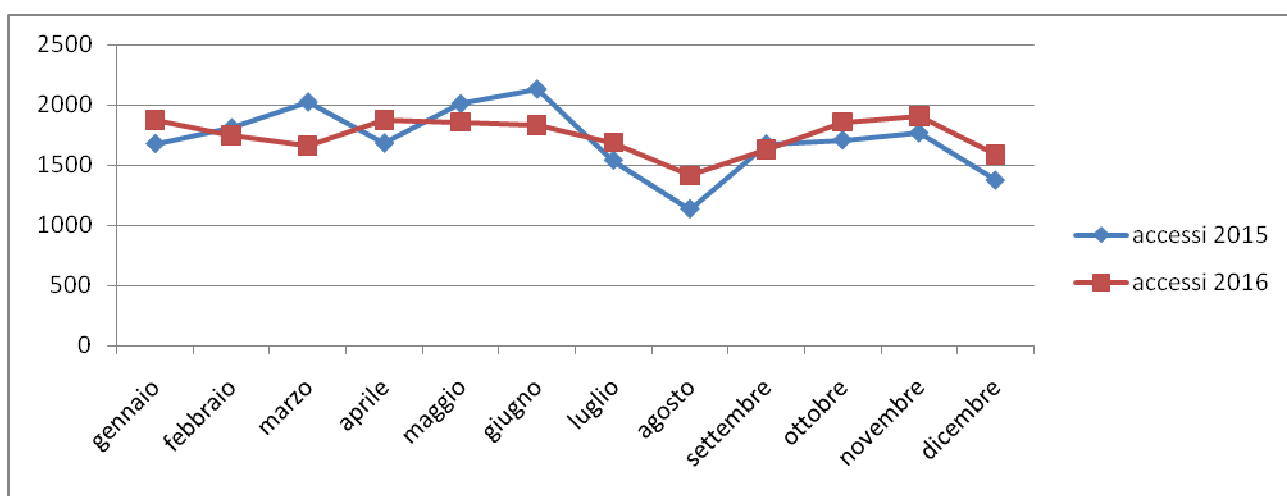
Titolo	A-2016	Anno
Nuovo numero verde gratuito di CUP2000	20624	2010
Domanda di inclusione nella graduatoria specialisti	10362	2015
A pieno regime il Centro Prelievi dell'Ospedale Bellaria	9253	2012
Scegliere o cambiare il medico di famiglia in tutti i punti CUP di Bologna	8586	2011
Dal poliambulatorio alla Casa della Salute	7063	2015

ISNB

Publicata nel 2013, la sezione dedicata all'IRCCS Istituto delle Scienze Neurologiche di Bologna si caratterizza per disporre di una vera e propria home page e un dominio proprio (www.isnb.it).

- Accessi per mese

Il grafico sotto indica l'andamento mensile degli accessi alla home page ISNB. Il valore assoluto indica chiaramente che si tratta di un sito di nicchia, dedicato a un pubblico specifico, e mostra un numero sostanzialmente stabile degli accessi mensili alla home page (vicino ai 1700).



Le piccole classifiche che mostriamo sotto, invece, indicano le pagine più consultate, usando come indicatore gli accessi annuali e le pagine iniziali.

- Pagine con più accessi annuali

Neurologia	24.304
Neurochirurgia	24.267
Home page	20.912

- Pagine iniziali

Neurochirurgia	11.621
Neurologia	10.829
Dove siamo/Come raggiungerci	2.246

- Le notizie più viste

Dall'ISNB le nuove frontiere della ricerca sulla Epilessia Ipermotoria del Sonno in un poker di pubblicazioni scientifiche	760
Droni, macchinine e bambole. I Carabinieri di Bologna in visita alla Pediatria dell'ISNB	80
Autismo, il 2 aprile è la Giornata Mondiale A Speciale TG1 di domenica 3, Paola Visconti, neuropsichiatra dell'ISNB, presenta il documentario "Come ti chiami? 7 storie sull'autismo"	72

Osservando i dati nel loro complesso, emerge che i contenuti più ricercati sono quelli relativi alle unità operative.

Comunicazione e organizzazione: moduli elettronici, questionari e banche dati a disposizione del cittadino

Da tempo, la Redazione Web ha sviluppato una attività specifica dedicata alla produzione di moduli elettronici, che impatta di fatto su alcune procedure amministrative e, di conseguenza, organizzative. Il primo modulo, in ordine di tempo, risale al 2010, ed è il modulo URP per le segnalazioni.

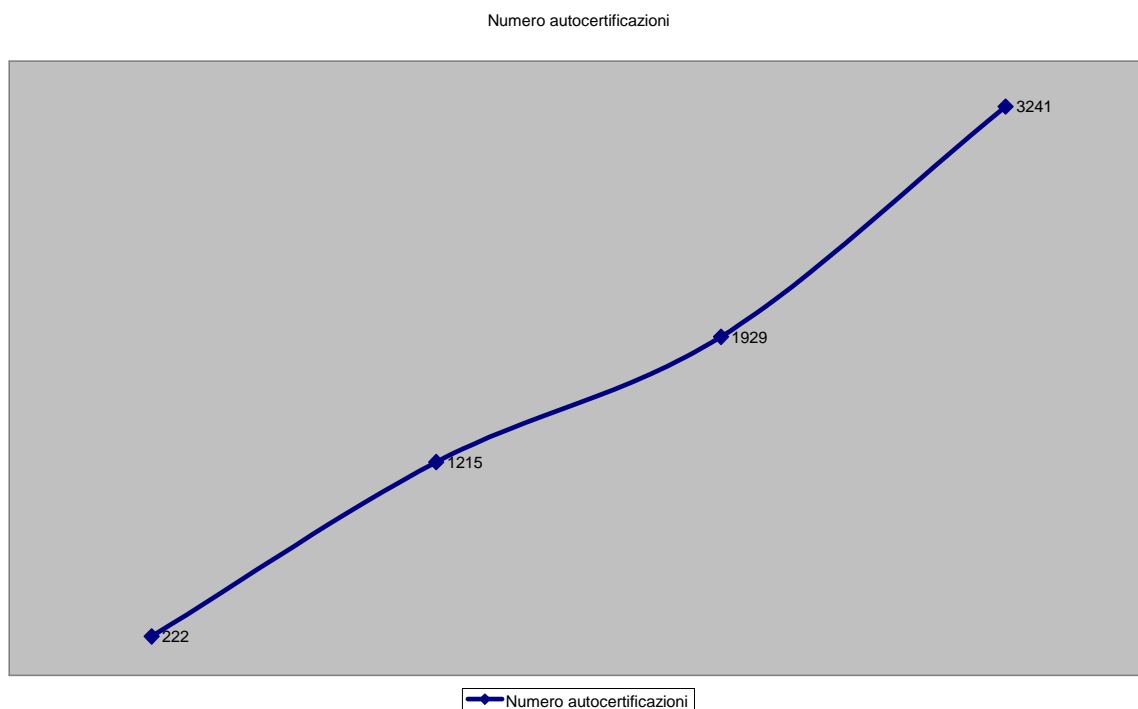
Tra quelli successivi, decisamente più recenti, ci sono la richiesta di congedo anticipato per la gravidanza a rischio, l'autocertificazione del reddito, la contestazione dell'autocertificazione. Un caso a parte, come vedremo, è costituito dal modulo per la scelta del medico di medicina generale.

Nel 2016, inoltre, una attività particolarmente significativa è stata la realizzazione di due banche dati messe a disposizione dei cittadini, una relativa ai turni delle farmacie un'altra alla libera professione. Entrambe sono state realizzate totalmente con risorse interne all'Azienda, vale a dire con risorse del servizio Informatico, della Comunicazione e del servizio interessato.

Segnalazioni

Nel 2016, il modulo per fare le segnalazioni via web è stato utilizzato 795 volte, contro le 164 dell'anno precedente. Nel 2015 il dato rappresentava il 5% circa del totale delle segnalazioni, il dato complessivo 2016 non è, al momento della stesura di questo report, ancora disponibile, ma è ragionevole attendersi impennata anche del dato percentuale (che non dovrebbe attestarsi molto al di sotto del 20%).

Autocertificazione del reddito



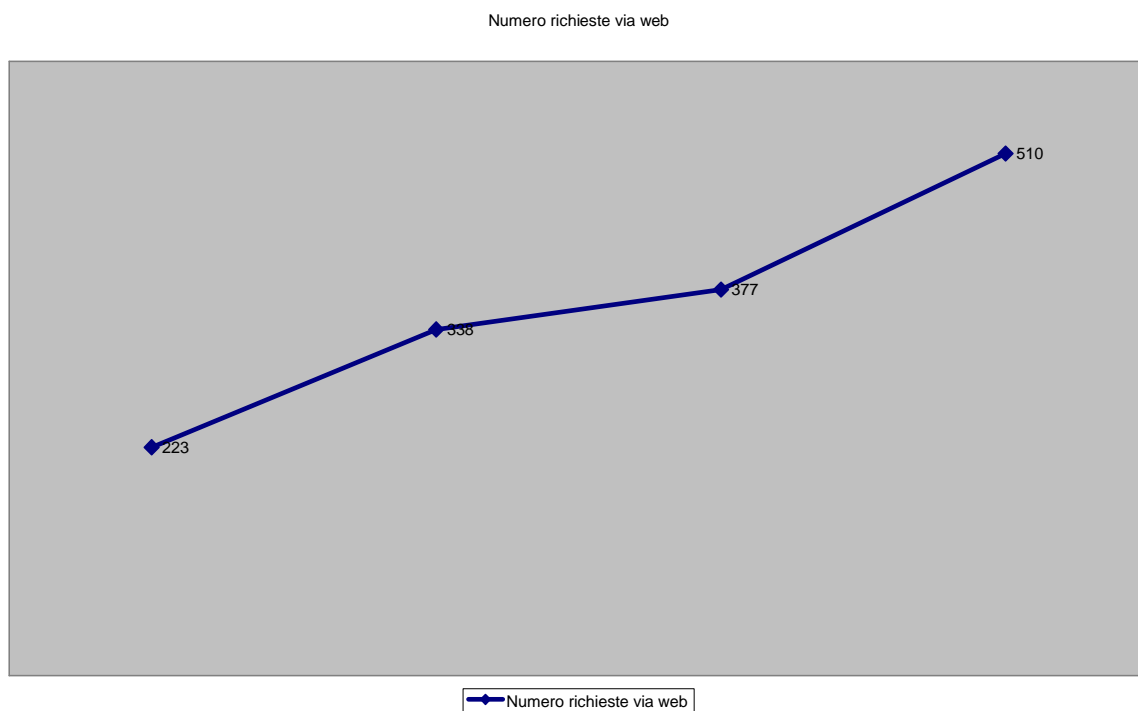
Il grafico sopra, indica l'andamento in valore assoluto delle autocertificazioni del reddito (utili per il pagamento del ticket) dal 2013 (anno in cui è stata offerta la possibilità di inviare i propri dati via web) al 2016. Come si vede le autocertificazioni via web sono passate in quattro anni da 222 a 3241 (in altre parole la propensione a usare il modulo è aumentata in 4 anni di 15 volte).

Contestazione della verifica dell'autocertificazione

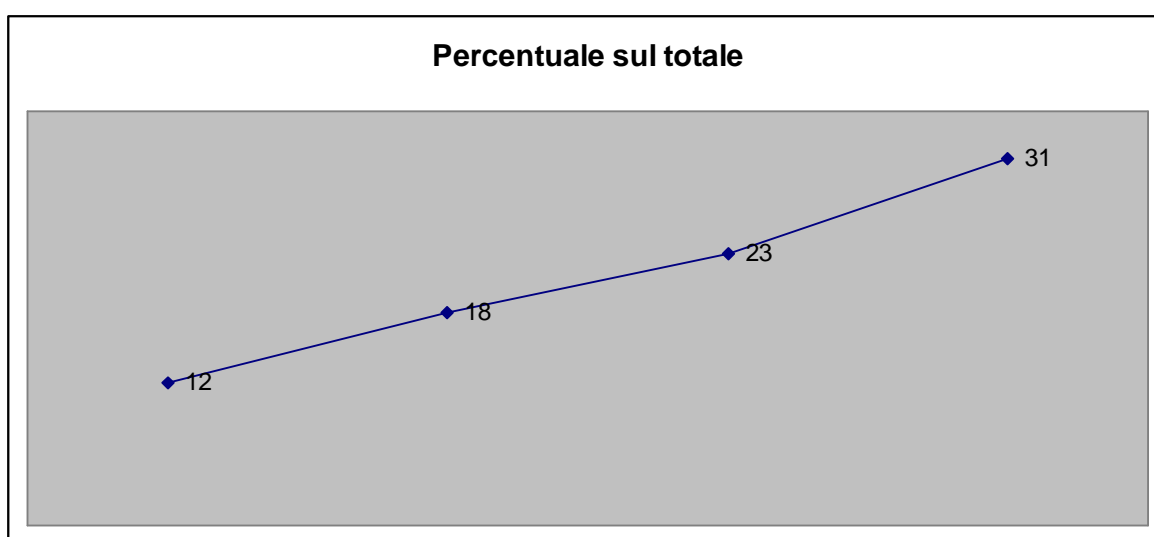
A seguito della introduzione del ticket, gli utenti del servizio sanitario bolognese hanno dovuto autocertificare la propria fascia di reddito. Le Aziende sanitarie hanno poi provveduto a verificare i dati, e in alcuni casi a contestarli con una lettera inviata per posta ordinaria all'interessato. L'interessato veniva avvisato di poter, a sua volta, contestare la contestazione con ulteriori spiegazioni, e veniva avvisato di poterlo fare anche utilizzando un modulo elettronico. Nel 2015, furono 180 (il 47%) quelle arrivate via web. Nel 2016 sono passate a 218.

Congedo anticipato per gravidanza a rischio

Come si vede, in termini assoluti, le richieste di congedo per gravidanza a rischio, dal 2013 al 2016 sono più che raddoppiate (da 223 a 510)



Se si guarda invece la percentuale sul totale (la richiesta può essere fatta anche allo sportello), il valore, rispetto al 12% del 2013, è aumentato di due volte e mezzo.



Scelta del medico

Tra le ultime settimane del 2016 e le prime del 2017, una dozzina tra medici di medici generale e pediatri di libera scelta sono andati in pensione, per questo l'Anagrafe sanitaria hanno potuto prevedere una massiccia richiesta di scelte del medico concentrata in un breve periodo di tempo. In previsione del rischio che potessero formarsi dei "colli di bottiglia" all'interno dell'organizzazione e al tempo stesso di favorire la nuova scelta da parte dei cittadini, ha chiesto alla Redazione Web di realizzare un modulo elettronico da pubblicare sul sito aziendale, che sarebbe andato ad aggiungersi alle altre modalità di scelta già disponibili. Il modulo, sviluppato a costo zero, è stato pubblicato il primo dicembre 2016, e la tabella sotto riporta i dati di scelta del medico dal primo al 31 dicembre con l'utilizzo dei canali telematici disponibili:

Modulo elettronico AUSL	Modulo PDF via mail	Modulo elettronico FSE
546	283	413

Questionari

Anche nel 2016, la Redazione Web ha collaborato con il servizio Qualità alla realizzazione di questionari, in genere orientati alla verifica della soddisfazione del cittadino o di operatori coinvolti in processi organizzativi (per esempio legati al servizio trasfusionale o ai laboratori). L'esperienza fatta consente, al momento, due considerazioni:

- In termini tecnici il tempo e le risorse risparmiate passando dal questionario di carta a quello elettronico sono, come si può facilmente intuire, evidenti (basta pensare all'onere di spedizione o distribuzione e al lavoro di trascrizione e raccolta dati che viene sostanzialmente azzerato)
- Molto diversa invece la valutazione per quanto riguarda l'adesione (cioè il numero di questionari restituiti): se si tratta di operatori, si vede che molto dipende dalle sollecitazioni che arrivano dal servizio interessato alla popolazione indagata, per quanto riguarda i cittadini, invece, le esperienze fatte sono, finora, insoddisfacenti (dati di restituzione calcolati sul 5% dell'atteso), per questo vanno ancora immaginati strumenti di supporto più incisivi.

Libera professione

Nel dicembre 2016, in collaborazione con il servizio aziendale Libera Professione, è stata realizzata una vera e propria banca dati destinata a facilitare l'accesso diretto alla libera professione da parte di tutti. La sezione web contiene infatti i curricula di poco meno di 500 professionisti associati alle rispettive prestazioni, tariffe, orari, luoghi e modi di prenotazione. Il primo mese di pubblicazione, in assenza di qualunque forma di promozione, ha avuto oltre 8000 accessi, i professionisti più ricercati hanno avuto tra i 60 e i 90 contatti, con un valore mediano tra i 20 e i 30.

Farmacie

Una legge regionale obbliga le Aziende sanitarie e pubblicare sul proprio sito i turni delle farmacie. L'algoritmo che li regola, nelle diverse aree dell'Azienda USL di Bologna, è di una particolare complessità, per due ragioni: le farmacie di Bologna città e della prima cintura (Casalecchio, Castel Maggiore, San Lazzaro), i comuni della montagna, quelli della pianura hanno tre tipi di rotazione diversa. Bologna e cintura, inoltre, al loro interno vedono tre tipi di turnazione diversa con le diverse farmacie che a gruppi scalano da un tipo all'altro.

Probabilmente a causa di questa complessità, negli anni precedenti, le associazioni di farmacie mai hanno pubblicato una vera e propria pagina dinamica interrogabile, ma si sono sempre limitate a pubblicare dei "calendari", con l'elenco settimanale delle farmacie aperte. Nel corso del 2016, invece, il servizio Informatico dell'Azienda USL ha realizzato la sezione web in versione dinamica, che verrà pubblicata nel corso del 2017.

Informazioni su esami visite e sedi (IAP)

"Informazioni su esami, visite e sedi" è una vera e propria applicazione web che fornisce informazioni ai visitatori del sito dell'Azienda USL di Bologna su tutte le prestazioni, sulle modalità di accesso, e su tutte le informazioni utili relative alle sedi. La banca dati è composta da alcune migliaia di schede che si compongono dinamicamente associando sede e prestazione sulla base della richiesta.

Per quanto riguarda il 2016, abbiamo concentrato l'analisi dei dati sulle richieste di informazioni registrate dalla banca dati stessa, che sono state complessivamente 109.206. Di queste 73.745 hanno riguardato sedi aziendali (ambulatori, ospedali, ecc.), 35.102 richieste hanno riguardato le prestazioni. In 40.372 casi gli utenti hanno inserito una chiave di ricerca specifica e non si sono accontentati di scaricare l'elenco completo delle prestazioni o delle strutture.

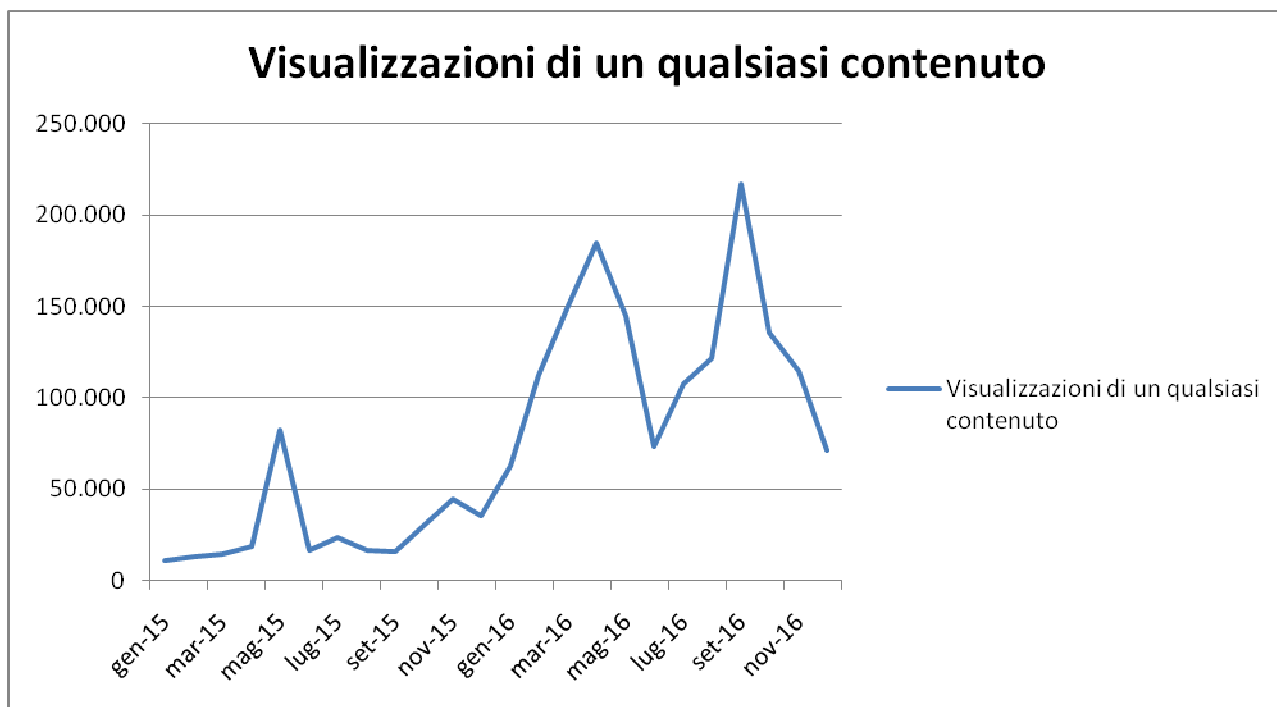
	Ricerche	Chiavi	%
2016	109.206	40.372	37%
2015	62.444	36.772	59%
2014	87.884	36.654	42%

Il form di feedback (in fondo ad ogni pagina che restituisce le informazioni richieste) è stato compilato 2523 volte (in 1783 casi, pari al 70% circa, il cittadino si è detto soddisfatto della ricerca). Nel 2015, avevano risposto in 1285 e l'informazione trovata era stata considerata utile nel 65% dei casi.

Facebook

La pagina Facebook dell'Azienda USL di Bologna è attiva dal dicembre 2010 e, a fine dicembre 2016, era seguita da più di 2700 persone. Gli aggiornamenti sono pressoché quotidiani, e sono costituiti soprattutto da notizie, eventi e campagne.

Nel corso del 2016, la Redazione Web ha pubblicato 1236 post che hanno generato circa 1.300.000 visualizzazioni e 51.411 interazioni (commenti, condivisioni, e like) .



- Misurazione della performance

Nell'analizzare i dati 2016, abbiamo tentato di misurare la performance dei contenuti pubblicati allo scopo di capire quali funzionino meglio.

Esistono diversi modi di misurare l'*engagement* (la capacità di coinvolgimento) delle pagine facebook, quasi tutti basati sulle interazioni (like, commenti, condivisioni) che i post generano e sulla copertura ("reach", ovvero il numero di persone che visualizza un contenuto) degli stessi. Per quanto ci riguarda, abbiamo scelto un indicatore (l'*ingaggio ponderato*) proposto da Rudy Bandiera (<http://www.netpropaganda.net/>), basato completamente sulle interazioni. Il metodo assegna valore 1 alle reazioni (like, cuore, ecc.), valore 3 ai commenti, valore 5 alle condivisioni. Dividendo il valore di *ingaggio* così ottenuto per i contenuti prodotti, quello che si ottiene è un indice di performance. Il valore assoluto di performance per l'anno 2016 dei contenuti pubblicati è stato 14,96 (ottenuto applicando il valore di ingaggio a tutte le interazioni di tutti i contenuti pubblicati diviso il numero dei contenuti pubblicati).

- I risultati

In assoluto, gli item che hanno generato il maggior numero di interazioni sono stati:

Interazioni	
Intervista a Marco Vigna	4911
Inaugurazione della Casa della Salute di Casalecchio	4812
Donazione Poltrone per marsupio terapia alla maternità del Maggiore	4113
Inaugurazione del Laboratorio unico metropolitano	2755
Inaugurazione della Maternità di Bentivoglio	2226
Restyling dell'Ospedale Maggiore	1673

Applicando l'indice di ingaggio ponderato, (ottenuto valorizzando come si è spiegato sopra i diversi modi di interazione) la graduatoria cambia:

Ingaggio ponderato	
Intervista a Marco Vigna	2254
Inaugurazione della Casa della Salute di Casalecchio	1685
Inaugurazione del Laboratorio unico metropolitano	1448
Donazione Poltrone per marsupio terapia alla maternità del Maggiore	1103
Restyling dell'Ospedale Maggiore	1029
Inaugurazione della Maternità di Bentivoglio	1017

Per ciascuno di questi item, però, il numero di post pubblicati è stato diverso. Se l'intervista a Marco Vigna era costituita da un unico post, per l'inaugurazione del Laboratorio Unico Metropolitano sono stati pubblicati, al contrario, 23 post diversi e per la Casa della Salute di Casalecchio 49.

Dividendo il valore di ingaggio ponderato per il numero dei post prodotti, otteniamo il valore assoluto di performance di ogni item. Cominciamo, così, a farci un'idea di cosa maggiormente funziona su Facebook. A fianco all'item abbiamo scritto tra parentesi una sorta di classificazione del contenuto e la tipologia di formato prevalente.

Performance assoluta	
Intervista a Marco Vigna (Emergenza)(Persone)(Immagine)	2.254
A "I Fatti vostri", il programma di Rai Due, Giovanni Gordini, le equipe degli Ospedali Maggiore e Bellaria di Bologna e la famiglia del piccolo Diego, caduto dal 6° piano lo scorso anno. (Emergenza)(Persone)(Video)	667
Donazione Poltrone per marsupio terapia alla maternità del Maggiore (Maternità)(Associazioni)(Immagine)	552
Restyling dell'Ospedale Maggiore (Aziendale)(Video)	343
Chiara Ghizzi nominata Direttore della Pediatria del Maggiore (Maternità)(Persone)(Immagine)	139
Campagna per Disdetta (Aziendale)(Soldi)	137

Dividendo, infine, la performance di ciascun item per l'indice di performance complessivo (14,96) otteniamo un valore assoluto di efficacia:

Efficacia	
Intervista a Marco Vigna (Emergenza)(Persone)(Immagine)	151
A "I Fatti vostri", il programma di Rai Due, Giovanni Gordini, le equipe degli Ospedali Maggiore e Bellaria di Bologna e la famiglia del piccolo Diego, caduto dal 6° piano lo scorso anno. (Emergenza)(Persone)(Video)	45
Donazione Poltrone per marsupio terapia alla maternità del Maggiore (Maternità/Pediatria)(Immagine)	37
Restyling dell'Ospedale Maggiore (Aziendale)(Video)	23
Chiara Ghizzi nominata Direttore della Pediatria del Maggiore (Maternità)(Persone)	9
Campagna per Disdetta (Aziendale)(Soldi)(Grafica)	9

Alle scuole di giornalismo si insegna la regola delle 5 S: sesso, sangue, soldi, sport e spettacolo sono i grandi temi che fanno notizia. Il tema "emergenza" è senz'altro una sottocategoria del "sangue", e quindi non c'è da stupirsi se in cima alla nostra graduatoria troviamo 2 item di questo tipo. Va aggiunto che il post "Intervista a Vigna" era costituito sostanzialmente da un titolo, un link e tre foto degli anni '80, che ritraevano giovani operatori del soccorso sanitario. Gli operatori si sono riconosciuti, prima in decine, poi sono stati riconosciuti, prima da centinaia poi da migliaia, e grazie alle espressioni dei volti ritratti in tanti hanno ricordato non solo un'epoca, ma anche dei vissuti, e si è rievocata una storia (che era raccontata nell'intervista pubblicata sul sito aziendale e linkata al post). Ci sembrano le condizioni della viralità su FB, gli elementi cioè capaci di attivare le reti di amici e amici di amici per cui nel giro di poche ore e in maniera del tutto spontanea alcune migliaia di persone decidono di dedicare qualche minuto di attenzione a uno stesso contenuto, appropriandosene emotivamente e facendone elemento di condivisione e scambio relazionale.

L'esperienza e i dati ci dicono che anche il formato "video" a certe condizioni incide sulla performance di un contenuto, così come la scelta di forzarne la visibilità fissandolo in cima alla propria *timeline* per un periodo di tempo.

- Le altre pagine FB dell'Azienda USL di Bologna

Visualizzazioni della Pagina	Istituto delle Scienze Neurologiche	Liberi dalla contenzione	Celiabo	Sani loro, sani noi, e la leishmania fuori di casa.	Datti una mossa
I trimestre	0	0	3.892	2.057	28.180
II trimestre	15.277	187	1.185	3.594	52.080
III trimestre	22.483	19	2.707	161	80.309
IV trimestre	79.517	155	1.788	70	6.165
	117.277	361	9.572	5.882	166.734

- L'esperimento "Datti una mossa"

L'andamento delle visualizzazioni della pagina dedicata a "Datti una Mossa" è legato alla stagionalità degli eventi che organizza o ai quali partecipa (Strabologna, Dieci Colli, Benessere e divertimento, ecc.)

Nel primo trimestre 2016, la Redazione Web ha voluto verificare l'effetto della pubblicazione di contenuti non strettamente legati a eventi, ma, comunque, connessi alla promozione della salute (promozione di attività fisica, consigli per una sana alimentazione, corsi per smettere di fumare, ecc.) e prodotti specificamente per FB, con i criteri visti sopra. L'indice di performance conferma la correttezza dell'ipotesi di lavoro.

	Post complessivi	Interazioni	Ingaggio	Media interazioni	Performance di periodo
I trimestre 2016	33	977	610	30	18
II trimestre 2016	85	3.100	1.312	36	15
III trimestre 2016	41	982	455	24	11
IV trimestre 2016	5	55	22	11	4

Twitter

4.669 follower, 4100 tweet, @AUSLBologna ha raccolto 566 nuovi follower, il profilo è stata visitato 14.702 volte, ed è stata menzionato 345 volte.

I tweet prodotti nel 2016 sono stati 699 e hanno raccolto oltre 425.000 visualizzazioni con un tasso medio di interazione dello 0.70%.

Questo report è stato redatto da Marco Grana, Responsabile Web dell'Azienda USL di Bologna, e da Francesca De Frenza, della Redazione Web, che ha curato in particolare le parti sui Social e su IAP. Simona di Nicolò ha curato la parte sull'ISNB. I dati sui moduli sono stati forniti da Manuela Tarozzi (servizio Comunicazione), Marco Bartolucci e Luca Bussolari (Dipartimento Amministrativo), Pierluigi Merola (Distretto di Bologna). Della Redazione Web fa parte anche Orietta Venturi che collabora ai profili social e cura la sezione Eventi del sito aziendale. 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