

Redazione web

I canali web dell'Azienda USL di Bologna

Report 2017, dati di accesso e dati di attività

9 febbraio 2018

Abstract

Nel 2017 hanno continuato ad aumentare le visite e i visitatori, e, dopo diversi anni, ha ripreso ad aumentare anche il rapporto visitatori/visite (cioè la propensione a tornare su www.ausl.bologna.it nel corso del mese). Le spiegazioni possono essere diverse: aumento assoluto degli account dovuto alla diffusione degli smartphone, migliore responsività (funzionamento su smartphone e tablet) delle piattaforme web, aumento della propensione cercare informazioni e servizi su web, maggiore disponibilità di servizi on line, maggiore integrazione con i social (per la prima volta appare significativo il volume di traffico in arrivo da Facebook, in particolare dalla versione *mobile*), temi che hanno polarizzato l'attenzione (vaccinazioni).

Per quanto riguarda Facebook, l'analisi delle metriche ha consentito di focalizzare un fenomeno di un certo interesse: tra gli argomenti risultati più performanti (cioè con livelli di interazione più alti) ce ne sono due, vaccini e professione infermieristica. Interessante è il fatto che se il tema "vaccini" è stato sostenuto da una attività consapevole e intenzionale della redazione, il tema "infermieri", in qualche modo, si è autogenerato, in qualche modo, cioè si è imposto da solo, così come può capitare a causa della logica e del funzionamento del social.

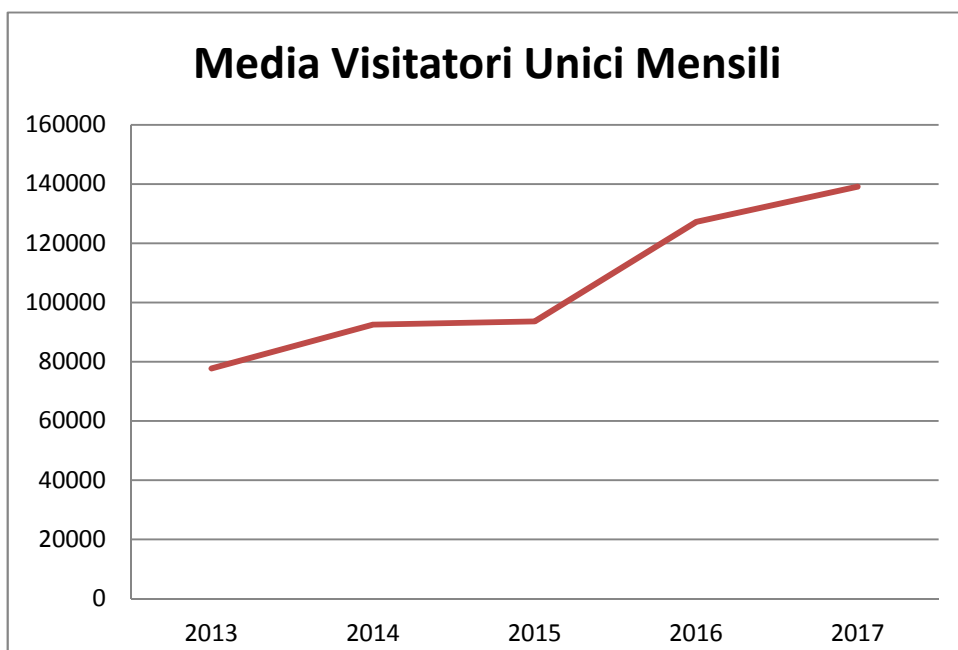
Nel 2017, la Redazione web ha organizzato un corso di formazione (circa 30 ore in 5 incontri ai quali hanno partecipato un centinaio di persone) all'interno dell'Azienda USL di Bologna, finalizzato ad aumentare la qualità del contributo ai canali web da parte dei redattori dei dipartimenti e dei distretti.

La Redazione web, inoltre, tra ottobre e dicembre ha realizzato anche una indagine sull'uso delle fonti informative in tema di sanità. In questo senso, nell'ambito di questo report, vale la pena ricordare questo dato: dall'indagine emerge che più si è giovani e più si ha studiato e più si tende a ricercare informazioni sulla salute utilizzando Internet e meno il medico. Ma l'uso di Internet, per quanto emerge dall'indagine, è estremamente ingenuo, in sostanza non c'è consapevolezza delle fonti dalle quali si attingono le informazioni.

La Redazione web, infine, è impegnata al tavolo del "Gruppo di Accesso Web" che si occupa di studiare e realizzare soluzioni innovative per favorire l'accesso ai servizi dell'Azienda USL di Bologna attraverso strumenti telematici.

Visitatori e visite

Dal 2013 al 2017 i visitatori sono pressoché raddoppiati (da una media di quasi 78.000 visitatori unici al mese del 2013 ai quasi 140.000 del 2017), con una crescita graduale (cominciata nel 2010, con 20/30.000 visitatori al mese, alla pubblicazione dell'attuale piattaforma) che era sembrata fermarsi tra il 2014 e il 2015 e che poi invece a ripreso.



Il numero delle visite (l'ordine di grandezza è sui 3/4 milioni l'anno) è sostanzialmente stabile fino al 2016, ricomincia a crescere nell'ultimo anno.



Per la prima volta dal 2013 il rapporto visite/visitatori ricomincia a salire.

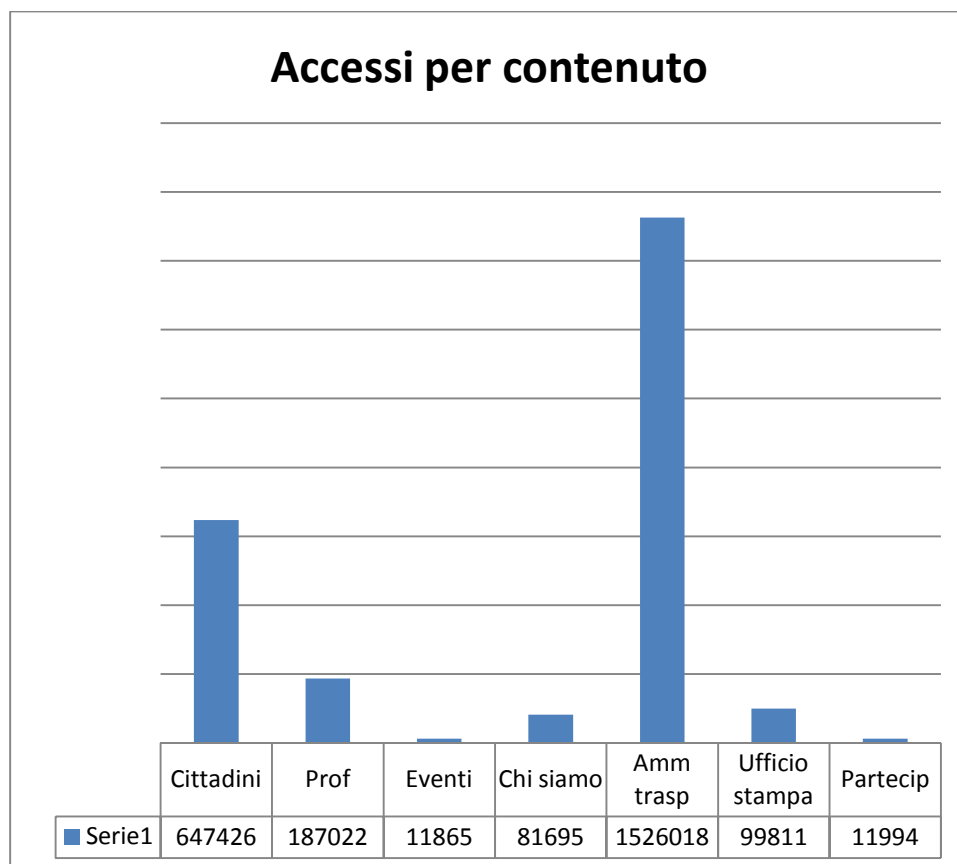


Provenienza accessi

Il 44% degli accessi proviene da motori di ricerca (quasi sempre Google, il dato è depurato dagli accessi provenienti da account aziendali), e la pagina esterna dalla quale proviene il maggior numero di accessi è quella della versione *mobile* di Facebook (poco più del 5%). Pur modesto, rispetto a quanto ci si potrebbe aspettare stando alla percezione dell'importanza dei social, per la prima volta l'impatto di un social sul traffico del sito istituzionale assume un certo rilievo.

Cosa viene cercato e cosa offre il sito

- Accessi alle pagine del menù principale



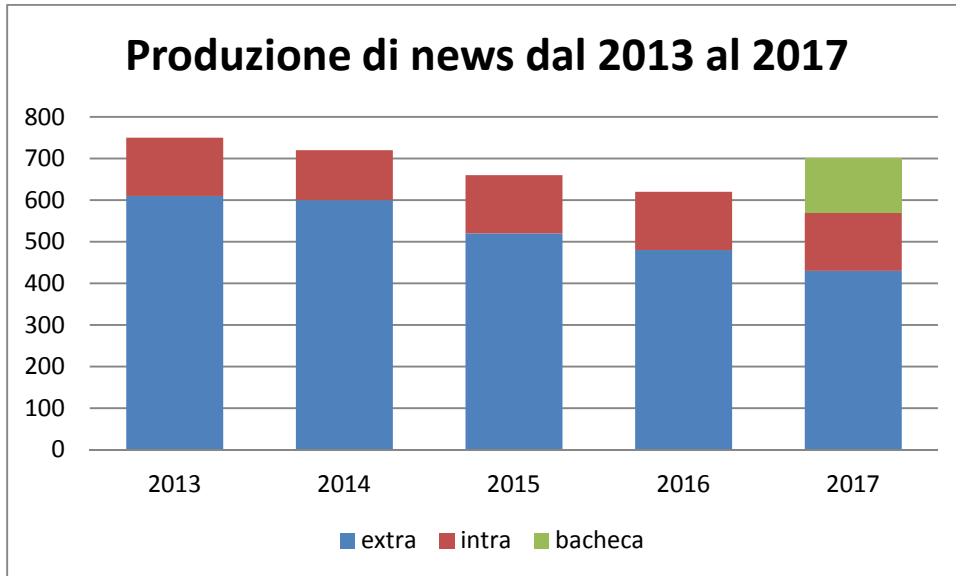
Il grafico sopra è ottenuto sommando gli accessi alle cinque sottopagine più visitate (le sottopagine di una sezione possono essere anche migliaia) per ogni voce del menù di navigazione principale. Come si vede bene, la sezione “Amministrazione Trasparente” è di gran lunga la più visitata, a seguire, come è intuibile, le più consultate sono la sezione dedicata ai cittadini e quella dedicata ai professionisti.

Nella sezione “Amministrazione trasparente” la sottosezione più vista è quella che contiene i curricula dei dirigenti, seguita dalla pagina principale della sezione stessa (la pagina di accesso), e da quella sui procedimenti. Per quanto riguarda la sezione “Per i cittadini”, i contenuti con più accessi sono quelli con le istruzioni per prenotare visite ed esami, bandi di concorso e la banca dati che mette a disposizione le informazioni utili per la libera professione. Per quanto riguarda la sezione “Chi siamo”, oltre alla pagina introduttiva, le pagine più ricercate sono quelle di due distretti, Bologna e San Lazzaro.

- Ricerche da motori di ricerca

Le frasi più ricercate contengono le parole *Bologna, asl, ospedale, Maggiore, Bellaria, CUP, Fascicolo Sanitario Elettronico*.

Produzione di news



Le news sono prodotte dalla Redazione web in collaborazione con l'Ufficio Stampa, è in corso la strutturazione di una rete di referenti della Comunicazione che collaborano alla produzione e alla pubblicazione di news. Il dato 2017 (la parte verde) riflette proprio la produzione da parte dei servizi, che per quest'anno è avvenuta soprattutto nella bacheca della Intranet.

La due tabelle sotto evidenziano le notizie più viste nel 2017. La prima seleziona quelle pubblicate nel 2017, la seconda tiene conto di tutte le news pubblicate, dal 2010 a oggi.

- Top 5 news 2017

A CUP e a costo ridotto la vaccinazione anti-meningococco di tipo B per i minori	9826
Arresto cardiaco improvviso al ristorante	6541
Referti e immagini di diagnostica consultabili on line	6290
In 31 minuti dall'arresto cardiaco alla coronarografia	5736
Le dimissioni di Angelo Fioritti	5504

- Top 5 news più viste in assoluto nel 2017

Titolo	Accessi	Anno di pubblicazione
Nuovo numero verde gratuito di CUP2000 per la prenotazione e disdetta delle prestazioni sanitarie.	20364	2010
A CUP e a costo ridotto la vaccinazione anti-meningococco di tipo B per i minori	9826	2017
A pieno regime il Centro Prelievi ad accesso diretto dell'Ospedale Bellaria	9209	2012
Libera professione, a Bologna un numero dedicato per prenotare	6872	2013
Arresto cardiaco improvviso al ristorante	6541	2017

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.

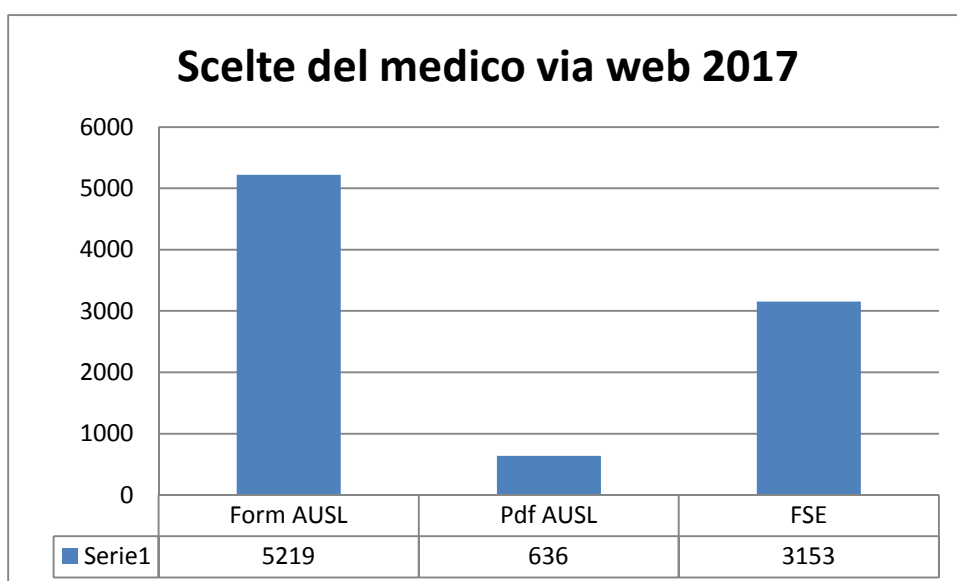
Tra quelli successivi, decisamente più recenti, ci sono quelli per la scelta del medico, la richiesta di congedo anticipato per la gravidanza a rischio, l'autocertificazione del reddito.

Scelta e revoca del medico

A fine 2016 a causa del pensionamento contemporaneo di un certo numero di medici di famiglia, la Redazione web era stata coinvolta per cercare soluzioni che favorissero la scelta del medico on line, considerate anche una serie di difficoltà tecniche legate all'uso e alla diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico. Nel solo mese di dicembre, la form appena pubblicata sul sito aziendale era stata molto utilizzata, per questo si è deciso di perfezionare e continuare a mantenere l'ulteriore opzione.

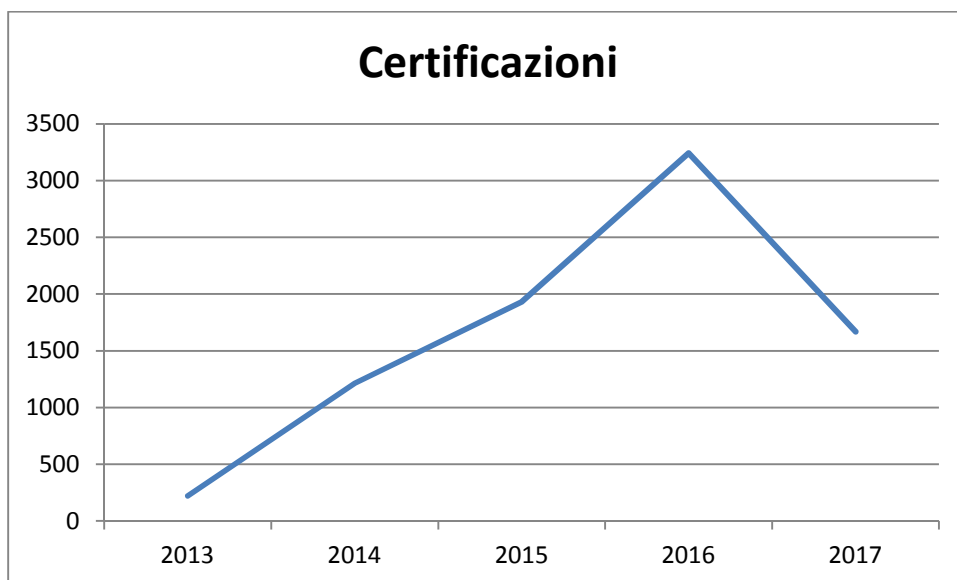
Nel 2017, sono state 5.219 le scelte effettuate attraverso la form pubblicata sul sito AUSL, 3.513 quelle effettuate attraverso l'FSE, e 636 quelle effettuate stampando il modulo pdf da inviare per posta elettronica. Da sottolineare che il modulo stampabile è stato utilizzato solo fino a febbraio, dopodiché è rimasto un utilizzo veramente residuale. In sintesi, per quanto riguarda il totale delle scelte del medico effettuate via web, il 58% utilizza la form AUSL, mentre il 35% utilizza l'FSE.

I dati sulle revoche sono più bassi in termini assoluti (662 revoche effettuate on line nel 2017), ma molto più sbilanciati, l'89% sceglie il modulo AUSL, gli altri utilizzano l'FSE.



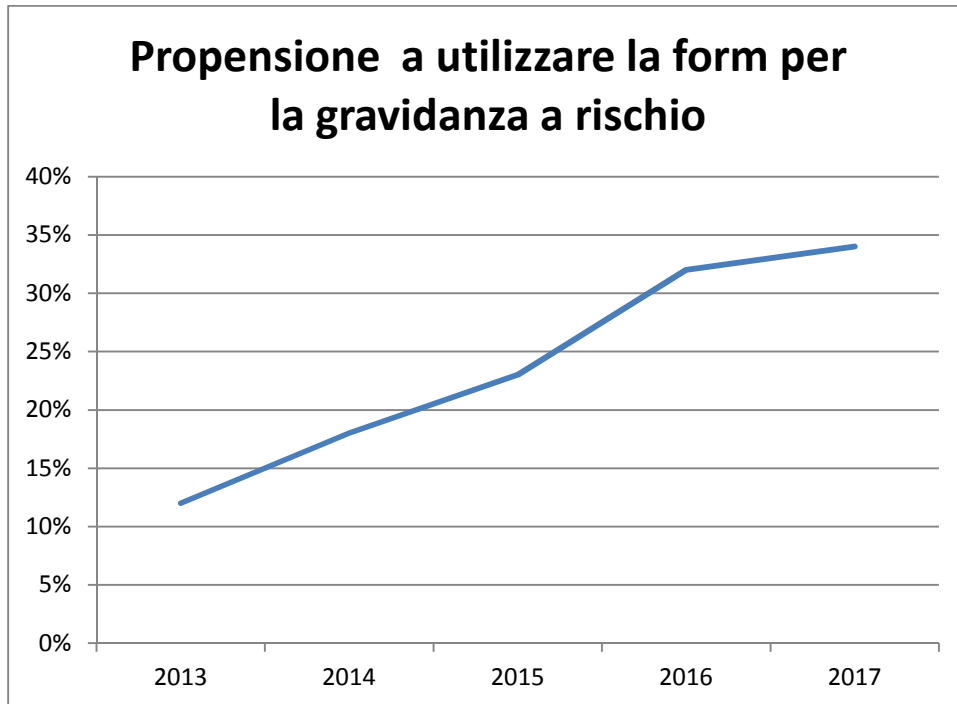
Autocertificazione del reddito

La form per l'autocertificazione del reddito è on line da diversi anni, nel 2017 quelle fatte via web sono state 1.668, approssimativamente la metà delle 3241 fatte nel 2016. Nel grafico sotto l'andamento degli ultimi anni.



Congedo anticipato per gravidanza a rischio

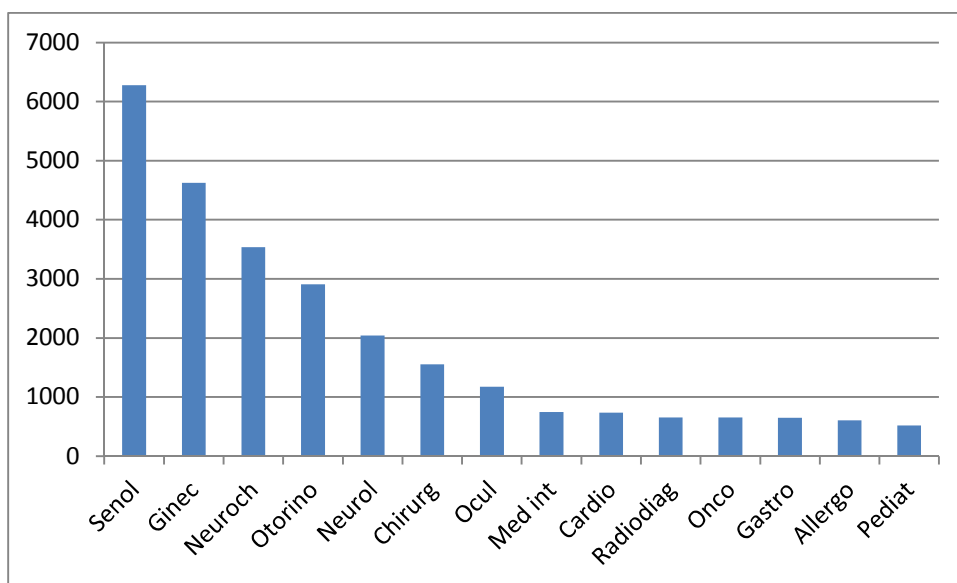
Le richieste di congedo per gravidanza a rischio, dal 2013 al 2017 sono aumentate di quasi il 140% (da 223 a 533), se si guarda invece la percentuale sul totale (la richiesta può essere fatta anche allo sportello), il valore, rispetto al 12% del 2013, nel 2017 le richieste fatte via web hanno rappresentato il 34% del totale.



Va aggiunto che gran parte delle richieste (non conteggiate in questi dati) vengono effettuate allo sportello da operatori che utilizzano una form identica ma accessibile solo dalla rete aziendale, con conseguente grande risparmio di tempi di trascrizione e gestione dei dati.

Libera professione

Il 2017 è stato il primo anno completo di pubblicazione la banca dati “Libera professione”. La sua pagina principale ha avuto circa 125.000 accessi, i professionisti più ricercati sono un senologo (ricercato 2867 volte), una ginecologa (2829) e una senologa (1800). Per quanto riguarda le specialità più ricercate abbiamo analizzato i 33 professionisti che, nel corso del 2017, sono stati ricercati almeno 500 volte. Il grafico sotto evidenzia che le specialità di gran lunga più ricercate sono senologia, ginecologia, neurochirurgia e otorinolaringoiatria.

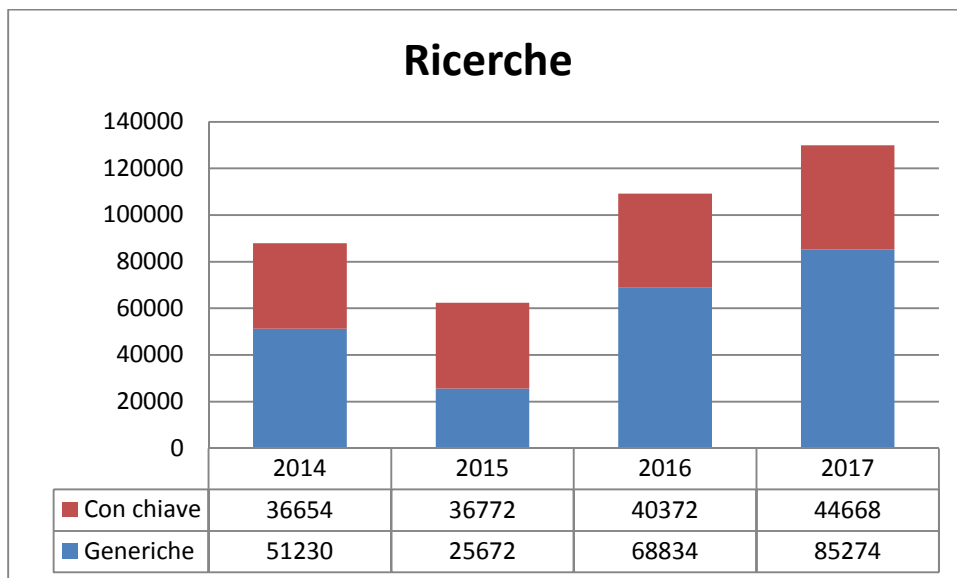


Informazioni su esami visite e sedi (IAP) e Turni farmacie

“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 2017, i temi più ricercati sono *consultorio, visite ed esami, sangue, eco, riscuotitori, vaccinazioni, ginecologia, esenzioni, patente*. Come si vede dal grafico sotto, anche nel 2017 sono aumentate le ricerche, sia quelle generiche (senza chiave), sia quelle specifiche (con chiave di ricerca). Delle quasi 45.000 ricerche con chiave del 2017, fanno certamente parte le circa 30.000 (è una proiezione) telefonate evitate al II livello del Numero Verde Regionale grazie a ricerche in questa banca dati. Il numero complessivo, infine, va confrontato con le 4.200 (anche questa è una proiezione) telefonate arrivate allo Sportello Telefonico Aziendale.

Nel 2017, 2891 persone hanno inviato un feedback sull’utilità della banca dati, e circa 2 su 3 (1995) hanno apprezzato il servizio.



All'inizio del 2017, sulla base di una legge regionale, è stata pubblicata anche la banca dati dei turni delle farmacie. Le interrogazioni sono state circa 3.000. La banca dati è la prima del suo genere, almeno in Regione Emilia-Romagna, a causa, probabilmente, della complessità delle norme che ne regolano la rotazione e che, storicamente, aveva portato a preferire la pubblicazione di calendari con l'indicazione estensiva delle farmacie aperte settimana per settimana.

Facebook

Pagina istituzionale dell'Azienda USL di Bologna

La pagina istituzionale dell'Azienda USL di Bologna è seguita da 4.175 persone. In media, ogni giorno i contenuti prodotti dalla redazione per Facebook vengono proposti a circa 3000 persone. Di queste, in media, 178 interagiscono con la pagina mettendo "Mi piace", commentando o condividendo (il 6% delle persone alle quali viene proposto il contenuto). La pagina ha avuto 2.092.926 visualizzazioni.

Nel 2017, sono stati pubblicati 773 post, che hanno totalizzato 1.594.357 visualizzazioni e 62.286 interazioni (commenti, condivisioni, like, ecc.). Ogni singolo post, in media, viene proposto a 1.200 persone.

Dal 2016 calcoliamo sui post un indice di performance, l'ingaggio ponderato, basato completamente sulle interazioni. L'indicatore assegna valore 1 alle reazioni (like, cuore, ecc.), valore 3 ai commenti, valore 5 alle condivisioni. Dividendo il valore così ottenuto per il numero di contenuti prodotti, quello che si ottiene è un indice di performance. L'indice medio 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). Nel 2017, l'indice medio di performance è stato di 39,29

I post che hanno ottenuto il miglior indice di performance sono stati:

Data	Titolo	I.P. (singolo post)
01/12/2017	DAE RespondER, l'applicazione che attiva i soccorritori. Il video	9716
09/03/2017	La consegna della Fiat	1369
19/07/2017	La professione infermieristica all'Azienda USL di Bologna, il 19 luglio un servizio di RaiNews24	1293
9/1/17 7:01	Vaccinazione anti-meningococcica /	869
23/11/2017	DAE RespondER	752

Focus sulla performance di due temi: Vaccinazioni e Infermieri

Vaccinazioni

I post pubblicati in tema di vaccinazioni sono stati 23. Il tema delle vaccinazioni su Facebook è stato trattato in modo istituzionale, pianificando comunicazioni di servizio, informazioni utili e promozione della salute. Sono stati condivisi, inoltre, alcuni video, prodotti per la Regione Emilia Romagna in tema di vaccini.

I post in tema di vaccini hanno avuto più di 36.000 visualizzazioni. L'indice di performance medio dei post è stato di 46,26, superiore quindi all'indice medio aziendale.

Infermieri

Se il tema dei Vaccini rispondeva a una precisa intenzione comunicativa da parte dell'Azienda USL di Bologna, i post che hanno riguardato gli infermieri sono stati condivisi a partire da contenuti prodotti per altri media, e non rispondevano ad una scelta di comunicazione pianificata.

Sul tema sono stati prodotti, nel corso del 2017, 11 post che, complessivamente, hanno raccolto 132.574 visualizzazioni. L'indice medio di performance dei post sul tema "Infermieri" è stato di 318. Il dato, decisamente rilevante, quasi certamente è dovuto ad almeno tre variabili: la maggiore propensione degli infermieri (mediamente più giovani rispetto alla media dell'Azienda USL di Bologna) ad utilizzare i social, la particolare fase congiunturale di questa professione – di fatto emergente - nel mondo della sanità, l'uso evoluto e consapevole di Facebook proprio allo scopo di valorizzarla.

Altri profili Facebook dell'Azienda USL di Bologna

IRCCS Istituto delle Scienze Neurologiche di Bologna

La pagina è seguita da 409 persone, delle quali 384, al 31/12/2017, avevano messo "Mi piace" alla pagina stessa; nel corso del 2017 sono stati 242 i "Mi piace" in più (+170%).

In media, ogni giorno i contenuti vengono proposti a circa 300 persone, 30 dei quali interagiscono con la pagina (il 10% delle persone alle quali viene proposto il contenuto). Complessivamente la pagina ha avuto 240.155 impressions.

Nel 2017 sono stati pubblicati 48 post (circa 1 a settimana), che hanno totalizzato 50.739 impressions. L'indice medio di performance è stato di 41,23, sostanzialmente in linea con l'indice dei post aziendali.

Datti una mossa – Campagna dell'Azienda USL per la tua salute

La pagina è seguita da 1071 persone. Le persone che, al 31/12/2017, avevano messo "Mi piace" sulla pagina sono 1088. Nel corso del 2017 l'incremento dei "Mi piace" è stato di 325 unità (+ 40%).

In media, ogni i contenuti vengono proposti a circa 300 persone, 15 dei quali interagiscono con la pagina (il 5% delle persone alle quali viene proposto il contenuto). Complessivamente la pagina ha avuto 237.770 impressions (l'80% viene realizzato tra il 2° e il 3° trimestre dell'anno, in occasione degli eventi di Datti una Mossa).

Nel 2017 sono stati pubblicati 86 post, che hanno totalizzato 147.848 impressions e 5711 interazioni. L'indice medio di performance è di 35,59.

Liberi dalla contenzione

Fino alla fine di settembre 2017, la pagina era sostanzialmente inutilizzata. In occasione del convegno della fine di ottobre, è ripresa la pubblicazione di contenuti. Per il convegno, era stato prodotto un video, dal quale sono stati tratti alcuni clip pubblicati sul social network.

Dalla seconda metà di novembre, dopo aver concordato con il Direzione per le Attività Socio Sanitarie un piano editoriale, la pubblicazione di contenuti è in capo al personale della Direzione stessa.

Al 31/12/2017 i "Mi piace" sulla pagina erano 239, con un incremento nell'ultimo trimestre del 2017 del 1228%. Complessivamente la pagina ha avuto 95.094 impressions.

I dati considerati riguardano solo l'ultimo trimestre del 2017: in media, ogni giorno, la pagina è stata proposta a più di 600 persone, 30 delle quali interagiscono con essi (circa il 4,5%).

I post pubblicati sono stati 27, ciascuno dei quali è stato proposto a più di 2000 utenti. I post, in generale, hanno avuto un alto indice di gradimento da parte degli utenti della pagina, realizzando un indice medio di performance di 123,11.

Twitter

A fine 2017 i follower erano 4938, sono stati pubblicati 459 post, visualizzati in tutto 274.967 volte. Il profilo Twitter dell'Azienda USL di Bologna è stato visitato 13.822 volte.

Il tasso di interazione (il rapporto tra numero di post e azioni che vengono svolte sul post, retweet, click, mi piace..) monitorato mese per mese, oscilla tra l'1 e il 2%

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 pagine 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, che ha curato in particolare le parti sui Social e su IAP. I dati sui moduli sono stati forniti da Marco Bartolucci e Luca Bussolari (Dipartimento Amministrativo). Della Redazione Web fa parte anche Orietta Venturi che collabora ai profili social e cura la sezione Eventi del sito aziendale. Il sito è arricchito dal contributo di un gran numero di operatori dei diversi servizi aziendali, in particolare, per quantità di contenuti prodotti, del servizio Personale, Tiziana Dovesi, del Dipartimento di Sanità Pubblica, Rosa Domina e Francesca Celenza, e dei Distretti, Davide Medici. 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