



Redazione web

I canali web dell’Azienda USL di Bologna

Report 2022 – Documento di lavoro

Abstract

Nel dicembre 2022, l’Azienda USL di Bologna ha rinnovato il proprio sito, migrando contenuti che erano residenti su diverse piattaforme e riorganizzandoli. Oltre allo svecchiamento tecnologico, l’operazione è stata orientata a migliorare lay out, sicurezza, e a mettersi a norma con le indicazioni AgID, soprattutto su accessibilità e usabilità.

Il report 2022, a differenza di quelli precedenti, è, dunque, soprattutto un documento di lavoro, utile a ripensare complessivamente la comunicazione via web dell’Azienda USL di Bologna. Per questo, è organizzato in tre parti e due allegati.

- Caratteristiche tecniche del nuovo sito.
- Dati di accesso al sito e ai social
- Ranking del sito AUSL
- Allegato 1: Policy di pubblicazione
- Allegato 2: Aree di responsabilità

In estrema sintesi:

- L’avvio della nuova piattaforma con le sue caratteristiche è l’occasione per ripensare il lavoro e il modello redazionale
- In termini di contenuti, la fine della emergenza pandemica, anche se non coincide necessariamente con la fine della pandemia in termini epidemiologici, consente, comunque, un ritorno a una comunicazione meno emergenziale, di conseguenza centrata, per una organizzazione pubblica di ambito sanitario, sulle informazioni utili per l’accesso alle prestazioni
- L’analisi del ranking del sito aziendale indica che, a confronto con una decina di altri siti paragonabili (altre aziende sanitarie della Regione e dell’area metropolitana bolognese, altri istituzionali), si trova sempre tra il primo (numero di accessi) e il secondo posto (ranking complessivo).
- In termini generali, numeri dei social confermano quanto, sottovoce, si va dicendo da tempo: esplosa la bolla di attenzione legata alla pandemia, i numeri generali indicano una stasi, o addirittura una riduzione complessiva di utilizzo da parte di utenti reali. Il target generalista nei social è probabilmente da superare, occorrerà lavorare su target specifici, in particolare, nel caso di una azienda sanitaria, le comunità professionali.

Il nuovo sito web dell'Azienda USL di Bologna

Il sito precedente dell'Azienda USL di Bologna era basato su una piattaforma Plone risalente al 2006, ed era stato pubblicato nel 2010. Nell'estate 2021, si è deciso di procedere a uno svecchiamento tecnologico che consentisse in primo luogo di adeguarlo alle norme AgID, su accessibilità e usabilità, di aumentarne il livello di sicurezza, e ottimizzare gli aspetti di tracciamento e, di conseguenza, trattamento dei dati ottemperando alle più recenti norme.

L'occasione ha consentito, però, anche un aggiornamento delle funzionalità che la nuova piattaforma (Plone 5) mette a disposizione degli amministratori e della redazione, soprattutto in vista di esigenze sia di comunicazione sia di organizzazione.

Gestione della visibilità

In termini di comunicazione è l'aspetto più importante: in sostanza, la redazione centrale dispone di due nuove strumenti che in genere (e come avveniva anche nella piattaforma precedente) sono invece controllati dai tecnici informatici:

o Tutti i menù di navigazione sono facilmente modificabili, e, in particolare, quello orizzontale, il più importante, è completamente configurabile, come se fosse una vera e propria pagina

o Ugualmente le nuove tipologie di elementi che costituiscono la home page principale, o le "landing page" interne (quelle, sostanzialmente, che introducono a importanti sezioni), come i "wall" o i "banner" sono a totale disposizione della redazione web.

Organizzazione e lavoro redazionale

Da alcuni anni alcune sezioni, in particolare quelle dei Distretti e quelli del Dipartimento di Sanità Pubblica erano aggiornate direttamente da redattori dei servizi stessi, secondo due modelli diversi: a rete con i Distretti, in autonomia per quanto riguarda il DSP. Il 2023, grazie alla nuova piattaforma, sarà l'occasione per una valutazione sul funzionamento dei due modelli, e per una loro revisione.

Il 2023, infine, consentirà di mettere mano alle funzionalità evolute residenti sul sito AUSL (bandi di gara, bandi di concorso, ufficio stampa on line, curricula irccs, libera professione, guida ai servizi), e sarà l'occasione, anche, per un diverso grado di focalizzazione e formalizzazione delle policy di pubblicazione e delle diverse aree di responsabilità (bozze allegate).

Dati di accesso a www.ausl.bologna.it



Il grafico mostra l'andamento dei visitatori unici mensili nel 2021 (curva arancione) e nel 2022 (curva blu).

Il dato di dicembre 2022 è condizionato dal fatto che la migrazione dei dati si è svolta a cavallo tra novembre e dicembre, e in quel periodo non è stato possibile rilevare i dati di accesso.

L'andamento 2022 mostra che dopo i picchi di accesso legati alla pandemia (da febbraio 2020 fino a febbraio 2022, quando era possibile avere oltre 500.000 visitatori al mese), si è rientrati nelle medie precedenti, vale a dire tra i 100 e i 200.000 visitatori unici mensili.

News più ricercate nel 2022

Isolamento e quarantena, domande e risposte	220.000
Vaccino anti-covid. Chi può farlo, come prenotare	134.000
Al via il nuovo Hub vaccinale a Casalecchio di Reno	18.000
Covid. Emilia-Romagna, due misure per semplificare	16.000
Referti e immagini di diagnostica consultabili on line (2017)	15.000

Non stupisce il fatto che nel 2022 le news di gran lunga più ricercate siano state quelle relative al Covid, e in particolare quelle di maggiore impatto sulla vita di tutti: come vaccinarsi, regole per la quarantena e l'isolamento.

Facebook

I follower della pagina sono passati dai 23.300 di fine 2021 ai 25.000 attuali.

Nel 2022, la pagina ha raggiunto ogni giorno, in media, circa 2.250 persone, per più di 1.100.000 visualizzazioni in un anno (più di 3.000 visualizzazioni, in media, al giorno).

I 151 post pubblicati nel 2022 sono decisamente meno dei 245 dell'anno precedente, la riduzione va attribuita alla maggior porzione di attività dedicata alla creazione del nuovo.

Twitter

All'inizio del 2023 l'account Twitter dell'Azienda USL di Bologna conta 7.046 follower contro i 6.545 di inizio 2022

Complessivamente la redazione ha prodotto 88 tweet, che sono stati visualizzati 86.500 volte (quasi 1000 visualizzazioni medie a tweet, contro le 1800 del 2021), per un totale di 8.286 interazioni, ovvero, in media 94 interazioni per tweet (nel 2021, in media, erano 80 interazioni per tweet).

Nel panorama degli account influencer italiani che si occupano di sanità, AUSL Bologna continua ad essere al primo posto per tasso percentuale di engagement.

Account	Follower	Social Authority	Engagement % rate
@bambinogesu	15,446	65	17
@AUSLBologna	7,046	46	31
@SanraffaeleMI	16,502	36	5
@HumanitasMilano	24,022	23	7
@grupposandonato	20,561	33	6

Fonte: FollowerWonk

Instagram

Nel 2022 l'account è passato da 2.735 a 3.193 follower. L'account Instagram segue il medesimo piano editoriale dell'account Facebook. Le *storie* sono state utilizzate per dare risalto agli eventi aziendali. 75 tra immagini e video pubblicati per più di 100.000 visualizzazioni. Ogni contenuto pubblicato raggiunge circa 1.200 utenti. Pubblicate 43 storie con più di 42.000 visualizzazioni. Ogni storia ha raggiunto circa 750 utenti. La storia con il maggior numero di visualizzazioni ha riguardato una donazione al LUM (fine agosto 2022).

Linkedin

Il 21 ottobre 2021 l'Azienda USL di Bologna ha attivato la sua pagina LinkedIn. Destinatari privilegiati della pagina sono i professionisti, e in particolar modo i professionisti dell'Azienda stessa. I contenuti sono di conseguenza soprattutto di comunicazione organizzativa e clima. Oggi i follower sono 3075 (contro i 2000 di inizio 2022) e circa 700 (contro i 600 di inizio 2022) i profili personali accreditati e che hanno chiesto di ricevere gli aggiornamenti.

YouTube e Multipler

L'Azienda USL di Bologna dispone di un profilo YouTube dal 2007. Attualmente i contenuti sono suddivisi in quattro canali:

- Azienda USL di Bologna (Istituzionale) – 3.150 iscritti contro i 2380 del 2021
- Formazione – 135 iscritti
- Benvenuta nel percorso nascita (9 iscritti)

- L'ISNB in video (5 iscritti)

Nel corso del 2021 sul solo canale istituzionale sono stati pubblicati 38 video.

I contenuti del canale istituzionale hanno avuto circa 163.000 visualizzazioni, per quasi 12.300 ore di visualizzazione.

Il video più visto in assoluto è un tutorial sulla movimentazione dei pazienti, pubblicato nel 2020 a cura del Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale e destinato agli operatori sanitari. Il video, dalla sua pubblicazione ha più di 137.000 visualizzazioni.

Ottengono ottimi risultati anche i video prodotti per le donne in gravidanza e post-puerperio.

In generale, come è proprio della piattaforma, i video che hanno maggior successo sono i tutorial, vale a dire video con contenuti legati al "Come fare". Destinatari principali professionisti (operatori sociosanitari, infermieri, medici) e pazienti.

A seguito di una indicazione del DPO aziendale, nel corso del 2022, la redazione web ha dovuto rimuovere dalle pagine dei siti aziendali tutti i video incorporati da YouTube. Da dicembre 2022, per incorporare i video nei contenuti web dei siti aziendali, ha dovuto, di conseguenza, utilizzare Multipler, la piattaforma multimediale di Lepida che, non consente di avere dati sulle visualizzazioni dei video.

Ranking di www.ausl.bologna.it

In occasione della pubblicazione del nuovo sito, abbiamo voluto verificare il ranking di www.ausl.bologna.it confrontandolo con un'altra serie di siti istituzionali paragonabili.

Per farlo abbiamo utilizzato il portale www.similarweb.com e abbiamo fatto riferimento ai dati nazionali relativi all'ultimo trimestre 2022

Per una valutazione complessiva (traffico, visitatori, link) abbiamo aggiunto al dato assoluto, quello nel settore sanità e il bacino d'utenza (espresso in migliaia, non specificato nel caso di S.Orsola e Rizzoli per la loro vocazione tendenzialmente sovraterritoriale):

Organizzazione	Italia	Sanità	BdU
RER	551	N	4.458
Azienda USL Romagna	2.291	332	1.123
Azienda USL di Bologna	2.582	416	886
Azienda USL di Modena	4.043	624	706
Arpae ER	4.617	N	4.458
S.Orsola	5.335	822	
Azienda USL di Parma	6.329	N	452
Azienda USL Reggio	6.228	972	528
Rizzoli	14.622	2164	

Similarweb, consente anche il confronto degli accessi (espressi in migliaia) e dei tempi di durata media (espressa in secondi) delle visite:

Organizzazione	Accessi	Durata
Azienda USL di Bologna	1.813	3
Azienda USL Romagna	1.779	6
RER	1.195	4
Azienda USL di Modena	1.239	3
Azienda USL di Parma	930	1
S.Orsola	821	2
Arpae ER	822	3
Azienda USL Reggio	811	2
Rizzoli	371	2

Infine, ci sembra interessante il dato sulla percentuale di accessi da mobile:

Organizzazione	Mobile
Azienda USL di Parma	78
Azienda USL di Bologna	71
Rizzoli	70
RER	67
Azienda USL di Modena	66
Azienda USL Romagna	61
S.Orsola	58
Azienda USL Reggio	56
Arpae ER	45