

R e p o r t
Web
Intranet
Social
2023



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

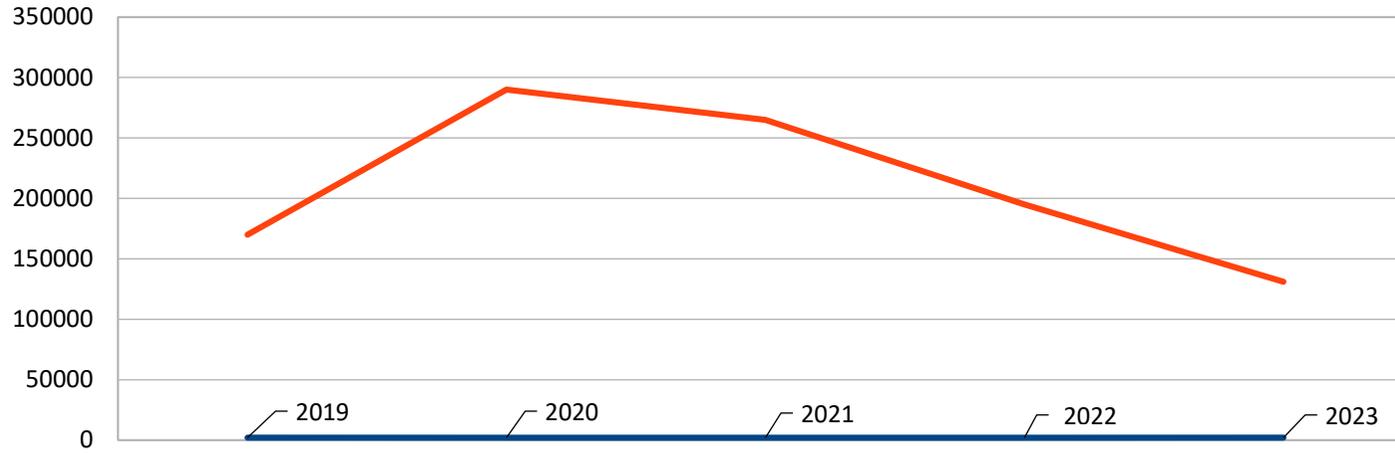
Redazione contenuti multimediali aziendali

REPORT WEB

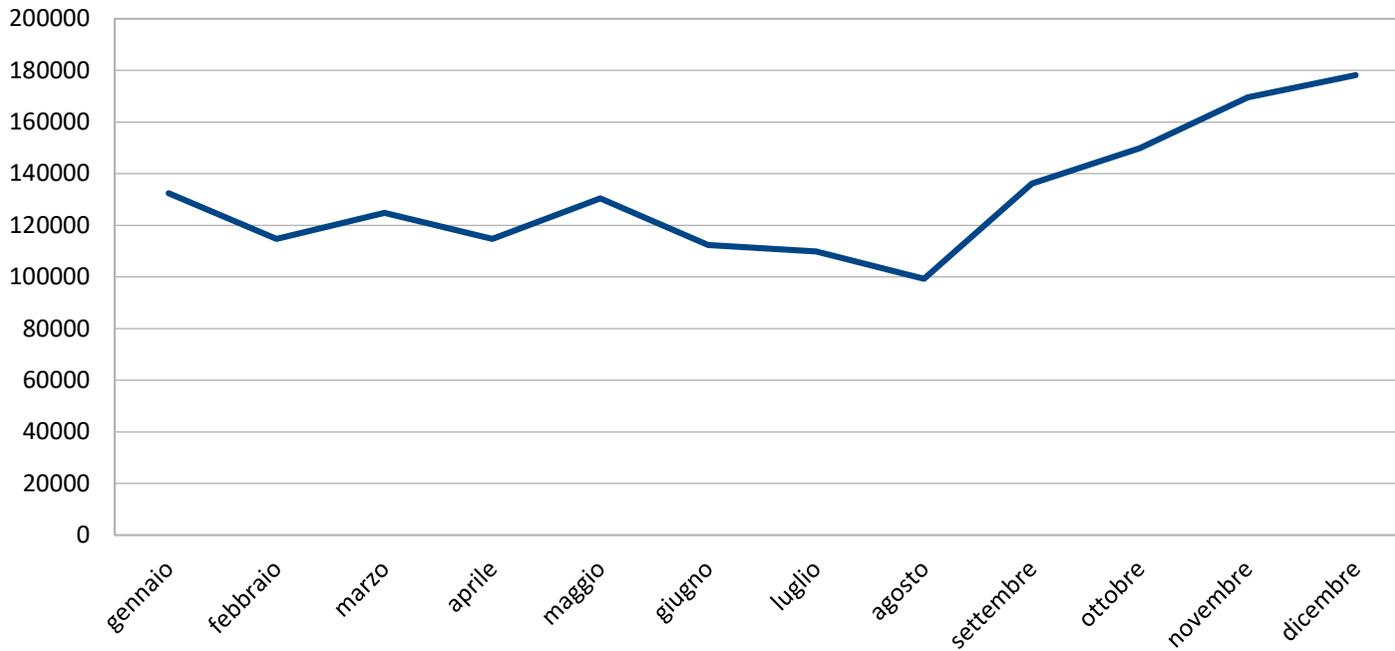
La lettura dei dati di accesso 2023 al sito web dell'Azienda USL di Bologna deve tenere presenti da due fattori particolarmente impattanti:

- Il triennio 2020-2022 è stato completamente caratterizzato dalla pandemia, e tutta la comunicazione in ambito sanitario, web e social compresi, ne ha risentito anche in termini di accessi. L'attenzione pubblica, infatti, era tutta puntata sul tema delle vaccinazioni e dei dati e di conseguenza, tutti i canali di comunicazione sanitaria, compresi quella dell'Azienda USL di Bologna hanno visto moltiplicarsi gli accessi, con picchi fino a valori tripli o quadrupli rispetto alla media. Il dato sui visitatori unici mensili, per esempio, nel marzo 2022 ha superato abbondantemente i 500.000.
- D'altra parte, il 2022 e parte del 2023 sono stati dedicati ai lavori di migrazione e rifacimento del sito aziendale. Il gruppo di lavoro ha scelto di migrare prima le parti "statiche", vale a dire notiziario, descrizione dell'organizzazione, campagne, e di dedicare gli ultimi mesi alle parti più evolute: ufficio stampa on line, banca dati libera professione, bandi di gara, bandi di concorso, guida ai servizi. Come è facile immaginare, queste ultime da sole rappresentano una porzione importantissima degli accessi, accessi che nei primi mesi del 2023 non sono stati conteggiati perché avvenuti, appunto, sulla vecchia piattaforma. Il grafico sui visitatori unici mensili 2023 va quindi letto con la consapevolezza che la curva verso l'alto a partire da agosto è determinata dalla integrazione sul nuovo sito delle componenti che riguardavano appunto i bandi di concorso e la guida ai servizi.

L'andamento della media di visitatori unici mensili dal 2019 al 2023



L'andamento dei visitatori unici mensili nel 2023



FOCUS: LA GUIDA AI SERVIZI ON LINE NEL 2023

Quasi 400.000 accessi, più di 90.000 interrogazioni, schede informative relative a 2.522 prestazioni e 1.905 luoghi (di questi: 9 ospedali, 47 tra poliambulatori e case della salute, 994 ambulatori): è la Guida ai servizi dell’Azienda USL di Bologna, on line dal 2011, completamente rinnovata nel corso dell’anno, sia nella grafica sia nell’interfaccia utente, vale a dire nelle pagine che consentono al cittadino di interrogarla e ottenere le informazioni che desidera.

Numeri di telefono, indirizzi, modi di accesso, presenza di parcheggio, linee di bus disponibili, (aggiungere) sono solo alcune delle informazioni che la Guida mette a disposizione.

Nel 2023 le parole (considerando anche le varianti – abbreviazioni, singolare/plurale, ecc.) più usate dagli utenti nelle 15.709 interrogazioni riguardanti le strutture dell’Azienda USL sono state:

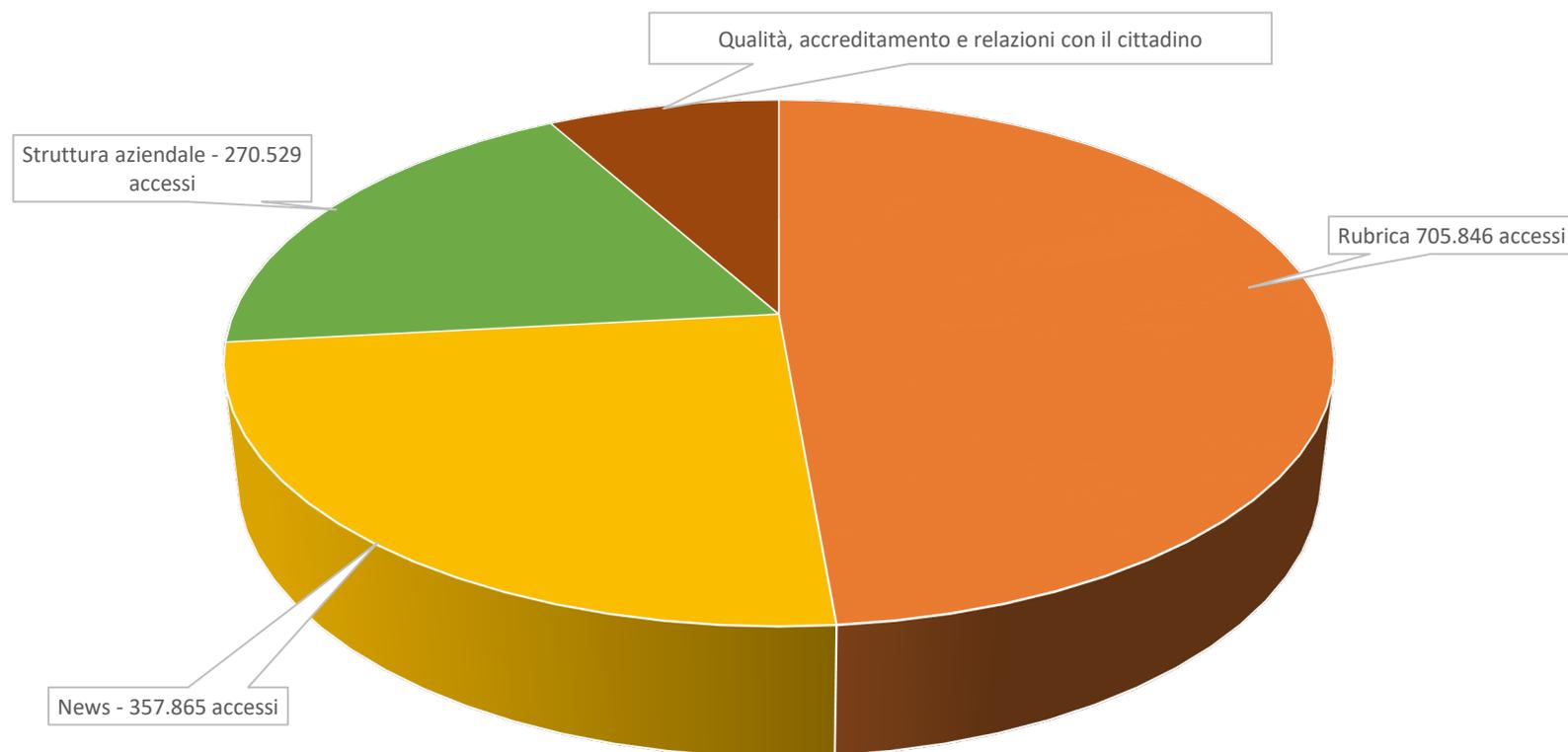
- Consultorio: 12.578 occorrenze
- Riscuotitrice: 978 occorrenze
- Farmacia: 201 occorrenze
- Ospedale: 185 occorrenze (dato al quale aggiungere 160 ricerche per “Bellaria” e 153 per “Maggiore”)
- CUP: 172 occorrenze

Per quanto riguarda le 10.688 parole usate nelle ricerche sulle prestazioni aziendali, quelle più usate dagli utenti sono state:

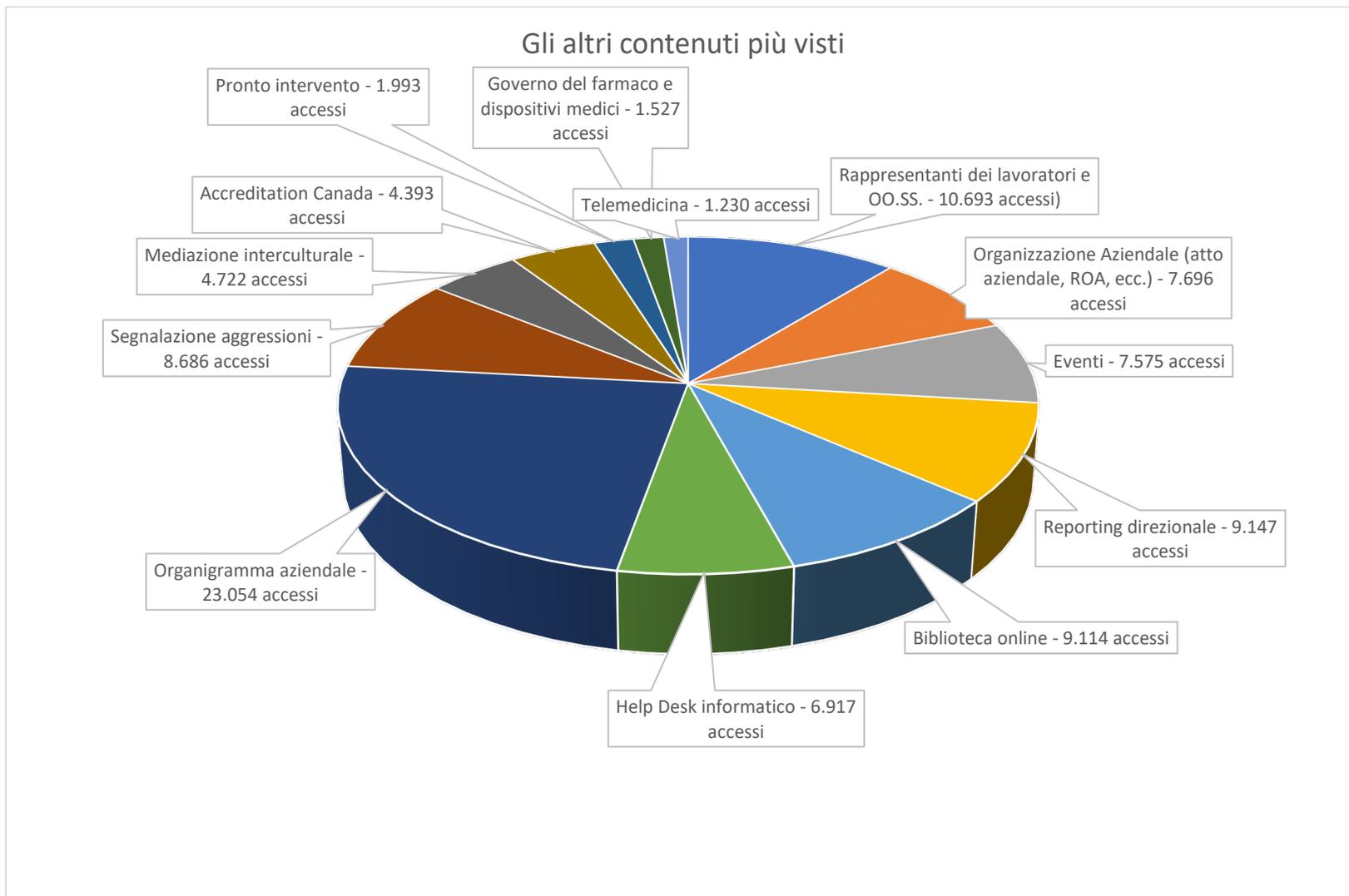
- Visita: 996 occorrenze
- Sangue: 343 occorrenze
- Ecografia: 200 occorrenze

ACCESSI ALLE SEZIONI PIÙ VISITATE DELLA INTRANET AZIENDALE

Le sezioni della intranet più visitate



GLI ALTRI CONTENUTI PIÙ VISTI



LE ARTICOLAZIONI ORGANIZZATIVE PIÙ VISITATE

IRCCS Istituto delle Scienze Neurologiche	5328
--	-------------

Staff del Direttore Generale	
Prevenzione e protezione	11.372
Comunicazione	10.030
Anticorruzione, trasparenza e privacy	4.436

Staff della Direzione Generale	
Qualità, accreditamento e relazioni con il cittadino	117.291
Formazione	37.316
Mobilità e ambiente	25.391
Governo clinico	19.509
Relazioni sindacali	4.751
Ingegneria clinica	4.750
Medicina legale e risk management	2.428

Dipartimenti supporto	
Dipartimento Amministrativo	50.154
Dipartimento Tecnico Patrimoniale	17.815
Dipartimento Farmaceutico	10.582
DAATO	6.557

DATER	19.343
--------------	---------------

Dipartimenti territorio	
Sanità Pubblica	15.665
Salute mentale dipendenze patologiche	7.010
Cure primarie	2.211

Dipartimenti ospedalieri	
Dipartimento emergenza	51.539
Dipartimento materno infantile	13.723
Dipartimento diagnostica e servizi di supporto	4.965
Dipartimento chirurgie generali	4.373
Dipartimento medico	2.455
Dipartimento gestione integrata rischio infettivo	2.118

Top ten news		
1	Vaccinazione antinfluenzale e anticovid per dipendenti	7.742
2	Il nuovo portale del dipendente	6.289
3	Corsi di formazione obbligatorio su salute e sicurezza - Apertura iscrizioni ai corsi	4.478
4	Riassegnazione organizzativo-funzionale: apertura dei termini per la manifestazione di interesse	4.418
5	Progressioni economiche orizzontali 2022: approvata la graduatoria	4.251
6	Elenco ricognitivo del personale del comparto in assegnazione per riallocazione lavorativa	4.125
7	Mobilità interna: ecco gli elenchi 2023	4.084
8	Un'Azienda che si rinnova: i nuovi dirigenti dell'Azienda USL di Bologna	4.039
9	Ciao Elisa (necrologio)	3.817
10	Ricognizione titoli formativi universitari dei professionisti sanitari del comparto	3.644

I File più scaricati		
1	Elenco semestrale personale da assegnare - 1° semestre 2023	3.489
2	APPROVAZIONE GRADUATORIA DELLA SELEZIONE PER IL CONFERIMENTO DELLE PROGRESSIONI ECONOMICHE ORIZZONTALI PER IL 2022 E CONTESTUALI ATTRIBUZIONI	3.447
3	ELENCO DOMANDE MOBILITA' INTERNA COMPARTO - ANNO 2023	3.141
4	Corsi di formazione obbligatori su salute e sicurezza - Apertura iscrizioni corsi residenziali e on line	3.052
5	Organigramma al 20.11.23 con nomi	1.881
6	MODELLO DI DICHIARAZIONE ANAMNESTICA PER L'USO DEI MEZZI DI CONTRASTO	1.663
7	Circolare malattia 2010	1.644
8	Avviso per la manifestazione di disponibilità per l'effettuazione di turni aggiuntivi presso le sedi di Pronto Soccorso dell'Azienda USL di Bologna.	1.631
9	DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO PER GLI ESAMI RADIOLOGICI CON MEZZI DI CONTRASTO	1.610
10	Isolamento e quarantena: cosa fare	1.304

REPORT SOCIAL 2023

Il 2023 sui profili social aziendali è stato caratterizzato da una maggiore produzione di contenuti rispetto al 2022 (con una inversione di tendenza rispetto all'anno precedente), da un maggior utilizzo dei contenuti video, da un uso più intensivo *dei post e delle stories Instagram* per rilanciare contenuti pubblicati sul profilo (news), per “raccontare” gli eventi aziendali tramite video e foto e per “consolidare relazioni social” con altri account istituzionali, condividendone i contenuti.

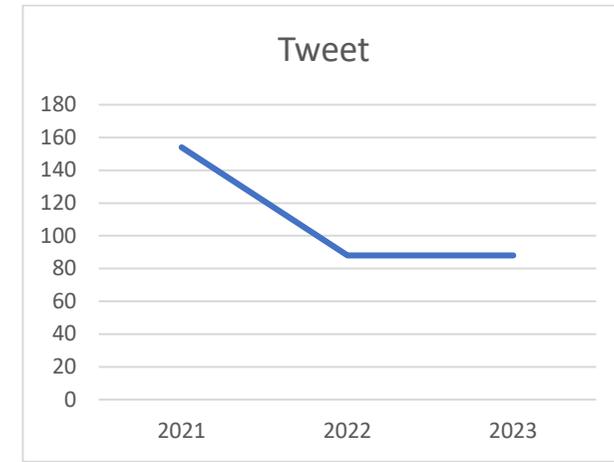
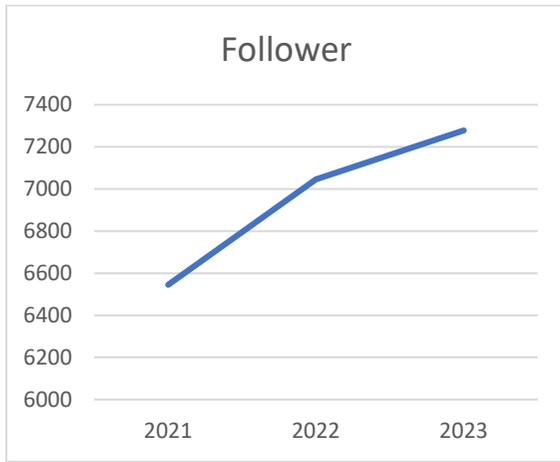
Sin dalla loro creazione, i profili social aziendali hanno trovato la loro massima utilità nei momenti in cui la comunità di riferimento ha affrontato emergenze (terremoto, emergenza neve, Covid-19, ecc.)

Anche nel caso dell'alluvione di maggio, gli account istituzionali dell'Azienda USL di Bologna sono considerati una fonte affidabile che fornisce notizie certe riguardo all'emergenza in corso e può dare indicazioni utili ad affrontarla. Il fenomeno è particolarmente rilevante su X (Twitter), piattaforma “dedicata” alle notizie in tempo reale, dove la media è di 5.000 visualizzazioni per tweet, mentre il tweet del 17 maggio raggiunge quasi 48.000 visualizzazioni, superando (anche se di poco) il numero di visualizzazione del medesimo contenuto su Facebook.

In costante aumento il numero di follower.

In termini generali, guardando ai contenuti più visti, si conferma che sui social funzionano le storie nelle quali ci si può identificare, le informazioni utili in caso di crisi (nel 23 l'alluvione), i contenuti legati a fatti di cronaca.

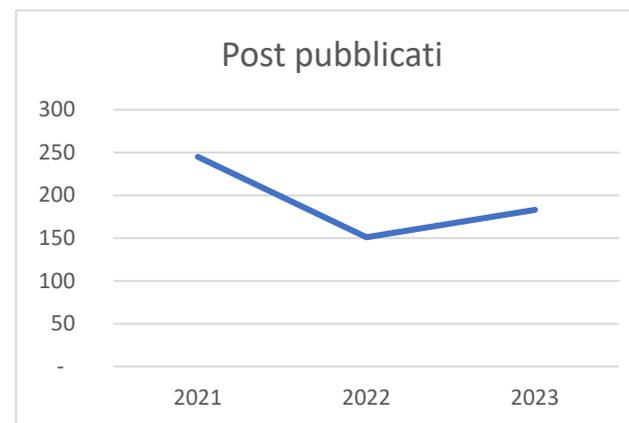
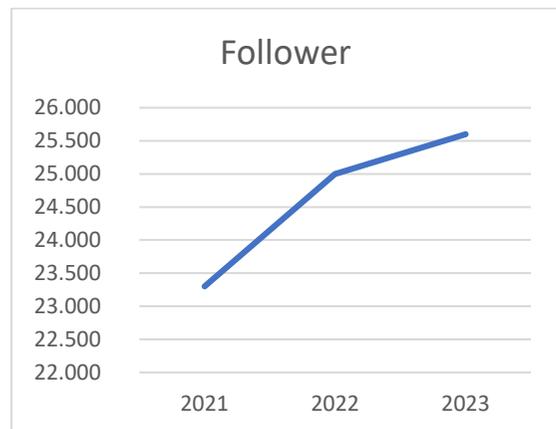
X (TWITTER)



I tweet del 2023 con maggiori visualizzazioni

Tweet	Visualizzazioni
Se avete una prenotazione specialistica programmata per oggi, 17 maggio (non a carattere d'urgenza) non preoccupatevi di raggiungere le nostre strutture sanitarie	47.230
All'Ospedale Maggiore 1000 interventi chirurgici urologici realizzati con il robot Da Vinci.	36.480
Un nuovo caso di Dengue a Bologna, si tratta di un turista rientrato dal Messico.	19.210
Allerta meteo, riduzione dell'orario di servizio per alcuni sportelli CUP dell'Azienda USL di Bologna. (1/5)	17.340

FACEBOOK

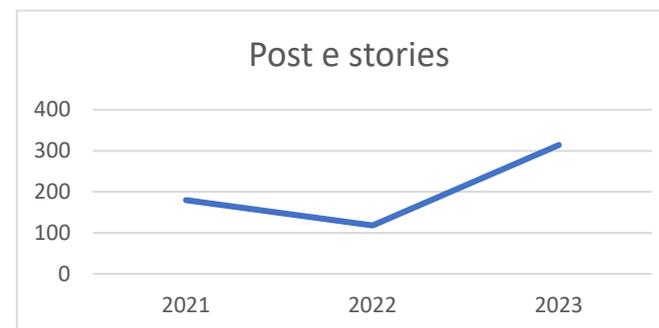
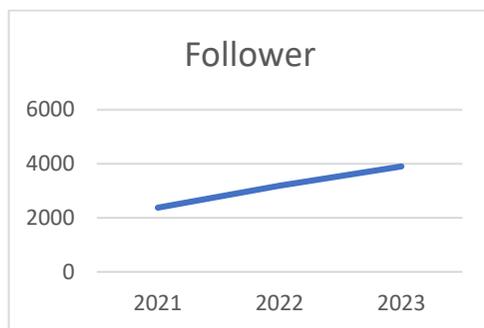


I post maggiormente visualizzati

Papà di nuovo in corsia con le neo mamme	89.084
!!Se avete una prenotazione specialistica programmata per oggi, 17 maggio (non a carattere d'urgenza), non preoccupatevi di raggiungere le nostre strutture sanitarie. !!	43.774
Benvenuta Adele, la prima nata a Bologna, alle 2.25, all'Ospedale Maggiore. Adele, secondogenita da papà Nicola e mamma Giulia, alla nascita pesava 3.255 grammi.	37.234

I contenuti video sono il 10% dei contenuti pubblicati

INSTAGRAM



#Bologna lotta contro l'Aids e lo stigma.	9446
#1dicembre Giornata mondiale per la lotta a #Aids test rapidi	7114
Benvenuta Adele, la prima nata a Bologna	5008
Un nuovo caso di Dengue a Bologna, si tratta di un turista rientrato dal Messico.	4361
Stefano, Giulio e Matteo hanno salvato Luigi.	3797

I contenuti video sono il 23% dei contenuti pubblicati

LINKEDIN

Destinatari privilegiati della pagina LinkedIn aziendale 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 4174 (contro i 3075 del 2023 e i 2000 di inizio 2021). Ogni giorno i contenuti LinkedIn dell'Azienda USL di Bologna raggiungono più di 300 visualizzazioni e, nel 2023, hanno indotto, complessivamente, 7.220 reazioni.

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) – 3680 iscritti contro i 3.150 iscritti del 2022 e contro i 2380 del 2021
- Formazione – 148 iscritti
- Benvenuta nel percorso nascita (27 iscritti)
- L'ISNB in video (16 iscritti)

Nel corso del 2023 sul canale istituzionale sono stati pubblicati 45 nuovi video (nel 2022 erano stati 38). I contenuti del canale istituzionale hanno avuto circa 120.000 contro 163.000 visualizzazioni del 2022, per quasi 8.000 ore di visualizzazione, contro 12.300 ore di visualizzazione del 2022. Altri 81 video sono stati pubblicati sul canale dedicato alla formazione. I video sono condivisi su piattaforme per la formazione a distanza.

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 186.000 visualizzazioni. Nel corso del 2023 i video più visti sono stati:

Movimentazione pazienti	50.223
Rimedi a costo zero e falsi miti nella lotta alle zanzare	11.639
La partonalgia	11.112

Ottengono ottimi risultati anche i video prodotti per le donne in gravidanza e postparto.

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 socio-sanitari, 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. Su Multipler sono stati pubblicati 19 video.

Questo report è stato redatto da **Marco Grana**, Responsabile dei contenuti multimediali dell'Azienda USL di Bologna,
e da **Francesca De Frenza** e **John Kregel**, della Redazione Web.

Tutti i canali web dell'Azienda USL di Bologna sono arricchiti dal contributo di un gran numero di operatori dei diversi servizi aziendali, di particolare importanza la collaborazione con il Dipartimento di Sanità Pubblica, il Personale, la Formazione, lo Sviluppo Organizzativo. Senza la collaborazione di **Massimo Ansaloni** e **Stefano Ermilli**, 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

Impaginazione di **Ivano Barresi**.