

**Titolo: Eh...click! Salute – n° 16**

**Autore/i: Elisa Nerva Carlo Berutti Bergotto**

**1. Descrizione del problema**

L'incontro del **web** con la tecnologia ha modificato sia i modi di **“fare comunicazione”** sia le abitudini dell'utenza di ricercare le informazioni (es. fruire delle notizie in tempo reale e h24).  
 E' così che il **“fai-da-te on line”** sia di chi produce che di chi ricerca informazioni continua a crescere evidenziando il problema relativo all'attendibilità e all'affidabilità delle fonti che generano i contenuti in rete.

**2. Situazione attuale**

La comunicazione dell'Ospedale è organizzata secondo un modello tradizionale che prevede la diffusione delle notizie, con riferimento all'utenza, attraverso il sito istituzionale e il trimestrale Galliera News (edito dal 2010 in versione cartacea).

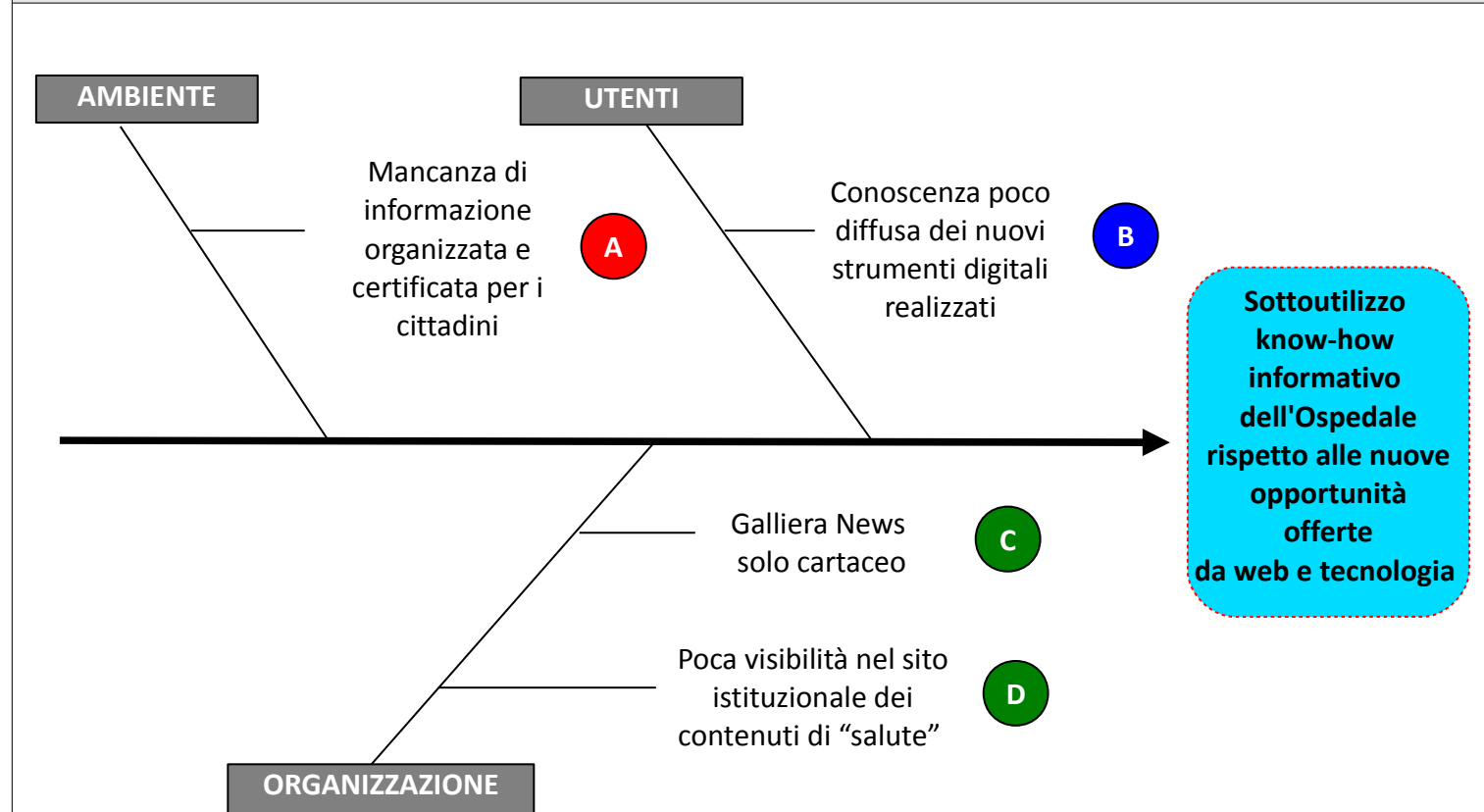
Il know-how naturale dell'Ospedale quale produttore di contenuti autorevoli, con fonte accreditata e certa, si rivela sottoutilizzato rispetto alle nuove potenzialità offerte dalla diffusione del web e delle nuove tecnologie, considerato anche l'incremento della domanda di bisogno informativo sul tema della salute.

**4. Piano d'azione**

	<b>CRITICITA' (non conformità)</b>	<b>RISOLUZIONI (azioni correttive)</b>
<b>A</b>	Mancanza di informazione organizzata e certificata on line per i cittadini	Realizzazione di contenuti certificati e di nuovi format digitali (es. Pillole di Salute, Come fare, ecc...), basati sulla domanda dell'utenza e sulle nuove abitudini di ricerca, facilmente intercettabili e fruibili da tutti i dispositivi (pc, tablet e smartphone) e responsive.
<b>B</b>	Conoscenza poco diffusa dei nuovi strumenti digitali realizzati	Realizzazione di una Newsletter periodica e di un indirizzario (in costante ampliamento) di utenti dell'ospedale e non solo a cui inviarla
<b>C</b>	Galliera News solo cartaceo	Revisione del taglio editoriale, del formato analogico e affiancamento dello stesso in digitale con approfondimenti multimediali
<b>D</b>	Poca visibilità nel sito dei contenuti di salute	Introduzione nel nuovo sito dal 14 marzo dell'area “Salute e Benessere” che raccoglie contenuti in maniera strutturata

I progetti varati dal Galliera da ottobre 2013 (#goodmedia) sono relativi alla rimodulazione dei percorsi comunicativi. Si è quindi resa necessaria la creazione di un'Area Multimediale finalizzata a supportare tecnologicamente le azioni dell'Ufficio Stampa attraverso le specifiche competenze di S.C. Informatica e Telecomunicazioni e del Servizio Fotografico.

**3. Analisi del processo**



**5. Risultati misurabili**

**Video realizzati e pubblicati (ottobre 2013 - maggio 2014)**  
 8 Pillole di Salute; 2 Come fare; 1 Tutorial Galliera News;  
 10 videorelazioni di #goodmedia

**YouTube** **5.000** visualizzazioni

**Newsletter (8 gennaio - 15 maggio 2014)**  
 3.030 consensi per ricevere informazione digitale

**3.030** consensi per ricevere la Newsletter del Galliera

**Effetti della Newsletter sugli accessi a Galliera News digitale**  
 20 visualizzazioni del magazine prima del lancio della Newsletter periodo 29 aprile - 6 maggio  
 751 visualizzazioni nella settimana successiva al lancio della Newsletter periodo 6 maggio - 12 maggio

**X 37**

[www.galliera.it/20/56/1154/salute-e-benessere](http://www.galliera.it/20/56/1154/salute-e-benessere)

Periodo	Accessi
pre	~20
post	751