

## Gli italiani e il web

### A colloquio con **Egidio Murru**

Head of digital sales training axélero, spa

**C**ome viene utilizzato il web dagli italiani in relazione alla propria salute?

È la domanda che mi sono posto anche io. Per rispondere, ho analizzato i volumi di traffico online e ho consultato ricerche pubblicate da noti enti di ricerca, come l'Istituto Mario Negri. Dai dati che ho estratto e analizzato emerge chiaramente che la prima cosa che il paziente italiano fa, dopo essere andato dal medico e aver ricevuto una diagnosi o una prescrizione di trattamento, è informarsi ulteriormente attraverso una ricerca su Google, il motore di ricerca utilizzato dal 97 per cento degli utenti. Al secondo posto delle consultazioni, dopo Google, i siti scientifici.

Un secondo elemento che attira l'attenzione è che i siti istituzionali di riferimento del settore sanitario sono all'ultimo posto delle preferenze di consultazione degli utenti, preceduti perfino dai social network e, un gradino più in alto, dalle sezioni salute dei quotidiani online.

Adirittura un italiano su tre fa ricerche direttamente sui social network, con tutti i rischi del caso dal momento che le informazioni presenti sui social non sono verificate. Il 30% degli utenti

è iscritto a una pagina dedicata alla salute, il 40 per cento dei consumatori ritiene molto importanti le informazioni che ottiene su un farmaco dal web, soprattutto in ambito social, anche per una questione legata al rapporto amicale o di conoscenza con altri utenti che lo hanno già utilizzato. Il 54 per cento dei pazienti consulta le community online per avere suggerimenti.

Gli utenti nativi digitali compresi nella fascia di età tra i sedici e i ventiquattro anni fruiscono delle informazioni di salute su web in quantità doppia rispetto allo stesso campione di età compresa tra i 45 e i 55 anni. Sono però anche quelli che hanno minori capacità di discriminare sulla qualità delle informazioni che ottengono e questo può avere conseguenze anche gravi (basti pensare all'associazione tra vaccini e autismo tanto pubblicizzata da alcuni siti web).

Uno dei motivi per cui l'utente utilizza il web per ottenere informazioni sanitarie è anche per la possibilità di poter comunicare in modo diretto e puntuale, tramite una fan page o un account Twitter, con un professionista. È quindi importante essere attenti a queste richieste, per elaborare delle risposte. Per esempio, il *New England Journal of Medicine* ha una fan page aperta al pubblico con più di un milione e trecentomila fan.

***C'è nel nostro Paese ancora una certa ignoranza digitale che può frenare il percorso intrapreso nell'ambito della salute?***

In generale l'area grigia è rappresentata proprio dalla scarsa capacità da parte degli utenti di valutare la scientificità delle informazioni trovate sul web.

Le stesse realtà istituzionali del nostro Paese presenti sul web dovrebbero forse porsi il problema di essere più concorrenziali rispetto a risorse non istituzionali, così da essere consultate con maggiore sistematicità dai cittadini nel momento in cui vogliono acquisire informazioni sulla propria salute. ■

