

Jum Ewropew ta' Sensibilizzazzjoni dwar l-Antibijotiċi

**Għodda għall-komunikazzjoni permezz tal-midja soċjali għall-
promozzjoni ta' użu bil-għaḡal tal-antibijotiċi**

Nota ta' gwida (Mqassra)

Werrej

Introduzzjoni	3
Dwar il-midja soċjali	4
Sommarju tal-Gwida dwar l-addattament tal-messagġi u l-għodod ewlenin tal-EAAD sabiex jintużaw fuq il-midja soċjali	5
Linji gwida ġenerali għall-komunikazzjoni permezz tal-midja soċjali	5
Iffoka fuq Facebook	6
Iffoka fuq Twitter	7
Iffoka fuq LinkedIn	9
Appendiċi	11

Introduzzjoni

L-iskop tal-Jum Ewropew ta' Sensibilizzazzjoni dwar l-Antibijotiċi huwa li jipprovdi pjattaforma u appoġġ għall-kampanji nazzjonali dwar l-użu bil-għaqal tal-antibijotiċi. Fl-2011-2012, l-enfasi tal-kampanja huwa fuq il-konsolidazzjoni tal-attivitajiet u l-kisbiet tal-kampanji. Waħda mill-attivitajiet hija l-iżvilupp ta' **gwida għall-komunikazzjoni permezz tal-midja soċjali** għat-tnedija ta' kampanji dwar l-użu bil-għaqal tal-antibijotiċi.

Dan huwa s-sommarju tad-dokument ta' gwida bbażat fuq riċerka tal-attività fuq il-midja soċjali relatata mal-użu tal-antibijotiċi fil-livell tal-UE, kif ukoll fuq stħarriġ tal-attivitajiet fuq il-midja soċjali tal-organizzazzjonijiet imsieħba tal-Jum Ewropew ta' Sensibilizzazzjoni dwar l-Antibijotiċi (EAAD). Ir-riċerka wriet li diġà hemm xi attività fuq il-midja soċjali dwar l-użu bil-għaqal tal-antibijotiċi u li qegħdin ifeġġu xi influwenzi potenzjali.

Wara r-riċerka u l-istħarriġ, dan id-dokument jipproponi attivitajiet fuq il-midja soċjali li jistgħu jitwettqu bħala parti minn kampanji nazzjonali dwar l-użu bil-għaqal tal-antibijotiċi li fil-mira tagħhom ikollhom lill-pubbliku ingenerali, dawk li jippreskrivu fil-kura primarja u fl-isptarijiet.

Ara wkoll:

- in-nota ta' gwida bit-test shiħ (bl-EN),
- Appendiċi 1: Immappjar tal-atturi u l-influwenzi attivi tal-UE fuq l-antibijotiċi (bl-EN),
- Appendiċi 2: Stħarriġ fost l-imsieħba tal-EAAD u l-użu li jagħmlu mill-midja soċjali (bl-EN),
- Appendiċi 3: Inizjattivi importanti fil-ħidma bil-midja soċjali (bl-EN).

Dwar il-midja soċjali

L-ambjent tal-midja soċjali jista' jiġi spjegat permezz ta' tliet karatteristiċi ewlenin: **parteċipazzjoni** (kondivizzjoni ta' tagħrif u fehmi, **ambjent miftuħ** (kulhadd jista' jaqsa u jgħid li), **konversazzjoni** (komunikazzjoni lejn u minn udjenzi fil-mira), **komunità** (interessi kondiviżi li jgħaqqdu lill-utenti) u **konnnessjoni** (integrazzjoni ta' midja u pjattaformi differenti, siti, riżorsi u nies). Il-midja soċjali dejjem aktar qiegħda timxi id f'id— jew saħansitra tiegħu post – il-kanali ta' komunikazzjoni tradizzjonali u turi li l-għoti ta' possibiltà sabiex l-udjenzi fil-mira jirreaġixxu u jinteraġixxu ma' kampanja huwa mod effettiv biex jitjiebu l-kampanji.

Il-qasam tal-antibijotiċi mhuwiex eċċezzjoni f'dawn ix-xejriet. Il-konkluzjoni ewlenija tal-immappjar tar-riċerka¹ tal-atturi ewlenin attivi fis-suġġett tal-antibijotiċi fil-midja soċjali hija li hemm potenzjal kbir mhux sfruttat f'dak li għandu x'jaqsa mal-użu tal-midja soċjali għall-promozzjoni tal-użu bil-għaqal tal-antibijotiċi. Fuq naħa, il-pazjenti għandhom interess ġenerali fit-tagħlim dwar l-antibijotiċi meta jkunu qiegħdin jiehduhom jew jaħsbu biex jiehduhom. Min-naħa l-oħra, hemm sinjali inizjali ta' attività mil-lat tal-esperti fid-diskussjoni dwar l-antibijotiċi u r-reżistenza antibiotika fuq il-midja soċjali.

¹ Ara l-Appendiċi 1 (bl-Ingliż).

Sommarju tal-Gwida dwar l-addattament tal-messaġġi u l- għodod ewlenin tal-EAAD sabiex jintużaw fuq il-midja soċjali

Sabiex issir komunikazzjoni ma' kull udjenza fil-mira tal-EAAD - il-pubbliku ġenerali, dawk li jippreskrivu fil-kura primarja u fl-isptarijiet - ġew identifikati żewġ attivitajiet possibbli fuq il-midja soċjali għal kull wieħed minn dawn il-gruppi:

Il-Pubbliku Inġenerali

L-użu ta' traċċatur tas-saħħa mobbli (ara t-test sħiħ dwar l-għodda, bl-EN)
Il-ħolqien ta' paġna fuq Facebook

Dawk li jippreskrivu fil-Kura Primarja

L-użu ta' midja soċjali f'avveniment offline (ara t-test sħiħ dwar l-għodda, bl-EN)
Dħul fid-dinja ta' Twitter

Dawk li jippreskrivu fl-Isptarijiet

L-iżvilupp ta' kamra tal-aħbarijiet fuq il-midja soċjali (ara t-test sħiħ dwar l-għodda, bl-EN)
Il-bini ta' grupp fuq LinkedIn

Minħabba l-ambjent dinamiku tal-midja soċjali, mhemmx xi mod uniku kif jiġu adattati l-messaġġi ewlenin tal-EAAD sabiex jintużaw fuq pjattaformi soċjali. Huwa importanti li l-utenti jadattaw għall-pjattaforma li jużaw u jwieġbu għall-ambjent tal-midja soċjali li qiegħed jevolvi.

Linji gwida ġenerali għall-komunikazzjoni permezz tal-midja soċjali

Il-lista ta' hawn taħt tippreżenta serje mhux eżawrjenti ta' kunsiderazzjonijiet li wieħed irid iżomm f'moħħu waqt li juża l-midja soċjali:

1. L-ewwel nett, uża **s-sens komun**. Qis jekk l-azzjonijiet tiegħek jistgħux iħallu impatt fuq ir-reputazzjoni jew in-negozju tal-organizzazzjoni tiegħek u ibgħat biss tagħrif uffiċjali.
2. Qis jekk il-materjal jew it-tagħrif huwiex **kunfidenzjali** jew sensittiv. **Evita** diskussjonijiet dwar kwistjonijiet bħal suġġetti legali, prestazzjoni finanzjarja, strateġija, dejta xjentifika, u/jew għajdut eċċ.
3. Żomm **id-drattijiet tal-awtur** f'moħħok u aġti kreditu lill-proprietarji.
4. Hares il-**privatezza** tiegħek u naqqas kemm jista' jkun ir-riskji għas-sigurtà, sir familjari mal-issettjar tal-privatezza differenti disponibbli fuq il-pjattaformi soċjali.
5. Ara li żżomm it-**ton** pjaċevoli u professjonali, anki jekk ma taqbilx mal-perspettiva ta' xi hadd ieħor.

6. Ftakar li l-attività online tiegħek tista' tingħar u **tigi ttraċcata** għal żmien twil. Jista' jkun diffiċli biex tneħhi jew timmodifika xi attività, b'hekk aħsibha sew qabel tibgħat, tikkummenta jew taqsa il-kontenut ma' haddieħor.
7. Żomm mar-**regoli** uffiċjali fl-organizzazzjoni tiegħek u mal-ligijiet rilevanti u linji gwida interni oħrajn dwar l-immarkar/komunikazzjoni.
8. Kun **onest u trasparenti** dwar l-intenzjonijiet tiegħek. Dejjem uri l-isem veru tiegħek.
9. Aħseb dwar **ma' min tidhol f'kontatt** - qatt ma tista' tkun żgur jekk humiex kollegi, membri, pazjenti, ġurnalisti jew fornituri, eċċ.

Iffoka fuq Facebook

Pjattaforma: Facebook² ma jistax jiġi injorat biex jintlaħaq il-pubbliku ġenerali. Facebook huwa l-pjattaforma tal-midja soċjali bl-akbar penetrazzjoni fid-dinja. Fl-2011, laħaq 800 miljun utent irreġistrat, u b'hekk medja, kull utent huwa llinkjat ma' aktar minn 80 paġna jew grupp³.

Skala: Il-ħolqien ta' paġna fuq Facebook, b'hekk hafna mill-attivitajiet fuq il-midja soċjali, jehtieg attività u komunikazzjoni regolari online. Għal dan il-għan, jista' jkollok b'żonn tiddeciedi jekk iż-żmien, il-kontenut u r-riżorsi humiex disponibbli sabiex iżżomm aġġornata l-paġna ddedikata għall-kampanja b'mod regolari matul is-sena jew jekk huwiex aktar effiċjenti li tuża l-paġna istituzzjonali tiegħek għal aħbarijiet okkażjonali.

Kontenut: Qabel tattiva l-paġna tiegħek, qis bir-reqqa x'tip ta' tagħrif trid tipprovdi, u fassal kalendarju editorjali li maż-żmien jgħinek tfassal l-attivitajiet fil-ħin.

Aghmel il-kontenut tiegħek rilevanti, interessanti u azzjonabbli. Tiffokax wisq fuq l-iskopijiet tiegħek stess ta' promozzjoni tal-messaġġi ewlenin. Minflok, ipprovdi kontenut li jżid il-valur permezz ta' tagħrif, edukazzjoni jew divertiment. Jista' jkunlek ta' għajjnuna li tkun taf x'inhuma il-ħtiġijiet u l-interessi tal-udjenza tiegħek.

Mod utli biex tikkomunika mal-udjenza huwa li ma tużax biss il-kontenut tiegħek, iżda li toffri anki links għal (u li tikkummenta fuq) tagħrif ta' partijiet terzi – aħbarijiet, kummentarju, studji, vidjows, stampi, eċċ. Anki l-użu ta' vidjows, ritratti u mezzi oħrajn jistgħu jagħtu haġja lill-istejjer. Paġni li jinkludu hafna midja għandhom medja ta' 19-il darba aktar nies isegwuhom minn paġni mingħajrhom. Għal dan il-għan jistgħu jintużaw uħud mill-materjali pprovduti mill-ECDC⁴, pereżempju l-vidjows, ritratti u fuljett għall-pazjenti.

Impenn: Żomm il-kontenut innovattiv u aġġornat.

² <http://www.facebook.com/>

³ <https://www.facebook.com/press/info.php?statistics>

⁴ <http://ecdc.europa.eu/mt/eaad/Pages/ToolkitsGeneralPublic.aspx>

F'dan l-ambjent, il-lingwa formali ma tantx għandha t-tendenza li tkun effettiva. L-amministraturi tal-paġna għandhom jaraw li jikkellmu mal-udjenza b'mod li jinftiehem u li l-udjenza tkun tista' tirrelata miegħu.

Heġġeġ l-interazzjoni bejn il-membri tal-komunità u heġġeġ l-interazzjoni mal-utenti: wieġeb għall-kummenti, staqsi, aġmel servejs fost l-utenti, ilqa' kontribuzzjonijiet, žid valur mal-konversazzjonijiet billi tipprovdi tagħrif li forsi l-komunità ma tafx bih.

Taħrabx kummenti negattivi. Indirizzahom – l-utenti japprezzaw komunikazzjoni miftuħa u risponsiva – u dawn it-tnejn jgħinu ħafna biex tinbena l-fiduċja.

Intraċċa r-riżultati tiegħek: Facebook jipprovdi lis-sidien tal-paġni b'**Facebook Insights**, applikazzjoni bla ħlas li tippermettilek tara kemm ždiedu l-utenti u d-demografija tagħhom, il-konsum u l-ħolqien tal-kontenut.

Iffoka fuq Twitter

Pjattaforma: Twitter⁵, sit popolari tal-midja soċjali, huwa pjattaforma tajba biex tikkomunika dwar ir-reżistenza antibijotika ma' dawk li jippreskrivu fil-kura primarja. Tobba fil-kura primarja aktarx li jqattgħu wħud mill-jiem tax-xogħol wara d-desk tagħhom u l-istudji wrew li aktar għandhom probabilità li jfittxu tagħrif online. Barra minn hekk, ħafna mit-tobba jużaw l-istrumenti elettronici tagħhom stess bħal smartphones u tablets⁶ għal dan il-għan. Kemm fir-riċerka kif ukoll fl-istħarriġijiet fost l-imsieħba tal-EAAD, Twitter kien pjattaforma użata ta' spiss.

Proprietarji: Iddeċiedi min sejjer jimmodifika, jamministra u jippromwovi l-kanal. Dan għandu jkun xi ħadd b'għarfien profund dwar l-antibijotici, u ovvjament, il-kampanja. Mhuwiex rakkomandat li toħloq profil fuq Twitter li jkun attiv biss matul l-EAAD, iżda minflok, aħjar ikollok profil fejn it-tagħrif, ir-riżorsi u l-aħbarijiet jistgħu jiġu kondiviżi b'mod kontinwu.

L-ID uffiċjali tal-kumpanija tiegħek fuq Twitter hija parti mill-marka tiegħek u għandha tkun konsistenti ma' kif tiddekrivi l-kumpanija tiegħek.

Ifhem il-lingwa: Kun żgur li tifhem il-lingwa unika ta' Twitter qabel tidħol għalih b'mod attiv. L-aktar importanti huma:

DM: Messaġġ Dirett ('Direct Message')

@: Użaha biex twieġeb u dejjem inkludiha qabel ID ta' Twitter fi tweġiba.

RT: Erġa' twitja ('Re-tweet', l-istess bħal meta tgħaddi messaġġ li rċievejt lil ħaddieħor).

Tweet: Tibgħat messaġġ fuq Twitter.

⁵ <http://twitter.com/>

⁶ <http://mashable.com/2011/09/13/tablets-changing-search/>

#: L-użu tal-hashtag jagħtik possibiltajiet biex tagħmel it-tweets tiegħek f'indici u tagħmilhom faċli biex jinstabu⁷.

Identifika ġurnalisti, pubblikazzjonijiet fuq il-midja, bloggers dwar il-kura tas-saħħa, imsieħba, fornituri, kompetituri, kif ukoll nies li jibagħtu tweets dwar l-użu prudenti u l-preskrizzjonijiet ta' antibijotiċi.

Kontenut: Dawn huma ftit eżempji dwar kif tuża messaġġi tal-kampanja fuq din il-pjattaforma:

Aqra l-aħħar aħbarijiet dwar it-tkabbir ta' rezistenza antibijotika [link] #EAAD #antibijotiċi #HC

Komunikazzjoni mal-pazjenti hija fundamentali – naqra ispirazzjoni għalik [Link]
#preskrizzjoniantibijotika

Il-preżentazzjoni tiegħi mill-konferenza Doctors 2.0 f'Parigi. [Link] #slides #Doctor2.0#EAAD

L-istess regoli ta' komunikazzjoni bit-telefown u l-posta elettronika japplikaw anki għal Twitter. Trid tgħaddi biss tagħrif li ġenwinament japplika għal min jirrapporta.

Meta jkun xieraq, ikkomunika ma' individwi fil-public timeline madwar suġġett partikolari.

Għandek biss 140 karattru biex taħdem, potenzjalment inkluz il-URL tal-kontenut. Fejn ikun possibbli, inkludi link imqassra għal tagħrif relevanti. Dan jista' jkun stqarrija għall-istampa, artiklu tal-aħbarijiet, artiklu dwar suġġett partikolari, podcast, post fuq blog, eċċ. Nirrakkomandaw Bit.ly għat-tqassir ta' links.

X'għandek tagħmel u tevita:

Agħmel	Evita li
Żid valur għall-utenti u l-konversazzjonijiet tiegħek	Tkun tad-dwejjaq!
Erga' twitja affarijiet li ssibhom relevanti, interessanti jew utli	Tagħmel links għas-sit tiegħek stess il-ħin kollu ('Linkspam')
Ħu sehem f'konversazzjoni kemm fuq Twitter-streams tiegħek stess kif ukoll fuq oħrajn	Titratta Twitter bħala kanal ta' distribuzzjoni f'direzzjoni waħda biss
Agħmel mistoqsijiet fuq l-isteam tiegħek stess	Tesagera fl-awtopromozzjoni
Itlob rispons	Tenfasizza fuq kwantità minflok fuq kwalità
Ikteb bħala persuna, mhux istituzzjoni	Tidhol fi ġlidiet

⁷ <http://mashable.com/2009/05/17/twitter-hashtags/>

Għodod Amministrattivi: Hemm għadd ta' għodod li jgħinuk tamministra l-kont tiegħek fuq Twitter. Dawn huma xi rakkomandazzjonijiet: Bit.ly, Tweetdeck, Google Analytics.

Iffoka fuq LinkedIn

Pjattaforma: LinkedIn għandu aktar minn 120 miljun utent f'aktar minn 200 pajjiż, li 26 miljun membru minnhom huma mill-Ewropa⁸. Il-Gruppi ta' LinkedIn (LinkedIn Groups) jippermettu lill-utenti sabiex jistabbilixxu relazzjonijiet tax-xogħol godda billi jgħaqqdu gruppi ta' alunni, industrij, professjonisti jew oħrajn relevanti. Uħud mill-Gruppi huma speċjalizzati, jittrattaw qasam jew industrija speċifika; oħrajn huma ferm ġenerali. Il-professjonisti jiskambjaw materjali, aħbarijiet u tagħrif sabiex l-informazzjoni tkun tista' tinxtered malajr.⁹

Hoġġien ta' grupp: Qabel tibda toħloq Grupp fuq LinkedIn, agħti ħarsa lejn id-Direttorju tal-Gruppi (Group Directory) biex tara jekk jeżistux Gruppi simili¹⁰. Meta tikteb id-deskrizzjoni tal-Grupp, ara li tinkludi 'keywords'/frazzjonijiet li jgħinu lin-nies isibu l-Grupp tiegħek. Elenka l-Grupp fuq id-Direttorju tal-Gruppi. Jista' jkun li tkun tixtieq tassensja anki rwol ta' Maniġer tal-Grupp ('Group Manager') lill-kollegi sabiex ikunu jistgħu jagħtu daqqa t'id fl-aġġornar tal-Grupp.

Kontenut: irid jirrifletti l-identità/isem tal-marka u l-enfasi tal-Grupp.

Ippostja xi kontenut lill-grupp qabel tippromwovih, peress li b'hekk tagħti idea lin-nies dwar x'għandhom jistennew jekk jissieħbu fil-Grupp.

Il-kontenut jista' jkun pariri, links għal artikli, vidjows jew preżentazzjonijiet relatati mas-sugġett tiegħek, dettalji ta' tnedijiet ta' prodotti li se joħorgu daqt u avvenimenti oħrajn.

L-għodda għall-messaġġi ewlenin fiha ammont kbir ta' referenzi u tagħrif ta' valur. Nirrakkomandawlek hafna tuża dan għall-gruppi li jittrattaw l-isfidi tal-ġejjieni tar-reżistenza antibijotika.

Suggerimenti għal kontenut ibbażat fuq messaġġi ewlenin fuq din il-pjattaforma¹¹:

Il-batterji reżistenti għall-antibijotiċi saru xi ħaġa ta' kuljum madwar l-Ewropa [Link] Taf b'xi riżorsi oħrajn li jindirizzaw din il-problema? Għinna niġbru l-aktar riċerka riċenti.

Wiri tal-fatti – in-numri u r-riċerka huma l-aħjar mod li bih nuru kif l-użu tal-antibijotiċi jikkontribwixxi għall-problema. Għarna xi dejta għalik [Link]

⁸ <http://press.linkedin.com/about>

⁹ <http://www.pbs.org/engage/blog/doctors-use-social-media-collaborate-online>

¹⁰ Id-Direttorju tal-Gruppi ta' LinkedIn tista' ssibu hawn:

http://www.linkedin.com/groupsDirectory?trk=hb_side_grpsdir

¹¹ <http://ecdc.europa.eu/mt/eaad/Pages/ToolkitsHospitalPrescribers.aspx>

Għaliex huwa importanti? Agħtina r-raġunijiet tiegħek għaliex għandna nipromwovu l-użu prudenti tal-antibijotiċi.

Aġġornar tal-Grupp Tiegħek: Bħala sid il-Grupp, tista' tibgħat posta elettronika lill-membri. Dawn il-messaġġi bil-posta elettronika għandhom rata għolja li jaslu għand min suppost jircievihom għaliex ħafna mis-servers tal-posta elettronika jirrikonoxxu l-indirizz tal-posta elettronika ta' LinkedIn, u dan inaqqas iċ-ċans li dawn il-messaġġi jispiċċaw f'folder tal-isjam.

- Żid RSS feed mit-Twitter-stream tiegħek. Din taġġorna b'mod awtomatiku l-Grupp tiegħek fuq LinkedIn u tnaqqas il-ħin ta' aġġornar kontinwu. Ibda diskussjonijiet fuq suġġetti rilevanti, eż. id-disinn tad-dwal, ir-riċerka dwar it-teknoloġija tad-dwal, eċċ. Agħti sehmek f'konversazzjonijiet mibdija minn membri tal-Grupp.
- Irrikonoxxi lil Dawk li l-Aktar li Influwenzaw ('Top Influencers') fil-komunità maħluqa – kreditu soċjali jista' jhegġegħ sehem akbar mill-individwi ewlenin, u mill-Grupp inġenerali.
- Żid dettalji dwar avvenimenti, materjali, ritratti, vidjows u avvenimenti oħrajn fuq il-kalendarju tal-avvenimenti ta' LinkedIn, u hegġegħ lill-parteciċpanti sabiex jikkonfermaw il-parteciċpazzjoni (permezz ta' RSVP) fuq LinkedIn.

Appendiċi

Appendiċi 1: Immappjar tal-atturi u l-influwenzi attivi tal-UE fuq l-antibijotiċi (PDF separat)

Appendiċi 2: Stharriġ fost l-Imsieħba tal-EAAD u l-użu li jagħmlu mill-midja soċjali (PDF separat)

Appendiċi 3: Inizjattivi importanti fil-ħidma bil-midja soċjali