



Città di Lissone

**Anno
2020**

**Statistiche sito web
www.comune.lissone.mb.it**



«L'emergenza sanitaria che ha interessato la nostra città nel corso del 2020 ha comportato un lavoro straordinario in termini di Comunicazione alla cittadinanza, cui si è giunti utilizzando l'ufficialità dei canali istituzionali a disposizione dei nostri uffici e aprendo nuovi canali di contatto fra cui, in modo particolare, quelli video. La validità della fonte trova riscontro proprio nei numeri di accesso, mai così alti nella storia del sito internet comunale. Si parla di dati pressoché doppi rispetto al 2019, a dimostrazione di quanto i nostri concittadini (ma non solo, visti i luoghi da cui provengono le connessioni) si siano affidati ad una fonte istituzionale e riconosciuta per avere informazioni aggiornate, tempestive e trasversali, capaci di fornire indicazioni preziose tanto sul locale quanto sul nazionale. Un 2020 da record, con il sito internet del Comune di Lissone che ha mostrato la propria elasticità raggiungendo nuovi target e diffondendo alla cittadinanza format grafico-visivi inediti, che hanno aggiunto il valore dell'immagine a quello della comunicazione scritta, ottenendo viralità nel circuito web e estendendo così ulteriormente la platea dell'audit».



Ufficio Comunicazione: cosa fa?

- Pianificazione del calendario editoriale
- Stesura e aggiornamento dei contenuti
- Monitoraggio delle news e degli eventi in programma
- Cura della User Experience del sito web
- Realizzazione di materiali grafici on-line e off-line
- Creazione della newsletter
- Creazioni di contenuti per monitor visivi interni al Municipio
- Studio del comportamento on-line dell'utenza
- Aggiornamento dei siti web "satellite" del MAC e della Biblioteca Civica
- Progettazione di campagne di comunicazione sulle tematiche principali

Parole utili

- **Bounce rate:** frequenza di rimbalzo, ovvero il tasso di abbandono di una pagina web ottenuto dividendo il numero di utenti che visitano una sola pagina del sito (per sessione di navigazione) e il numero complessivo di utenti.
- **CTR (Click-through rate):** rapporto tra il numero dei click e il numero delle visualizzazioni.
- **Direct:** ricerca diretta dell'indirizzo di un sito web
- **Impression:** Indica il numero di visualizzazioni di una pagina web
- **Organic search:** ricerca all'interno dei motori di ricerca
- **Referral:** ogni risorsa o pagina web contenente un link che rimanda a un'altra pagina, nell'intento di generare traffico verso quest'ultima.
- **SEO (Search Engine Optimization):** attività volta a migliorare il posizionamento di un sito o di una pagina web per determinate parole chiave (keywords) nei risultati di un motore di ricerca.
- **User experience:** ciò che una persona prova quando visita un sito web.

L'evoluzione del sito internet comunale

Il Comune di Lissone diventa digital con l'acquisto di un kit di accesso a internet



1997

Viene istituita la provincia di Monza e della Brianza. Nasce il nuovo sito web www.comune.lissone.mb.it



2005

Viene registrato il dominio www.comune.lissone.mi.it e acquistato nel 2001 RedDot per la gestione di contenuti



2000

Aggiornamento grafico e avvio di una nuova strategia comunicativa



2013

Il sito web diventa responsive per i dispositivi mobile



2017

Aggiornamento dei contenuti in ottica SEO e mobile-friendly



2018

Implementazione utilizzo keywords per indicizzazione su motori di ricerca



2019

Rinnovamento della home page istituzionale interamente mobile-friendly e introduzione dello Sportello Telematico



2020

Miglioramento della User Experience dell'utenza nella navigazione fra le diverse sezioni del sito internet



2021

Le pagine create

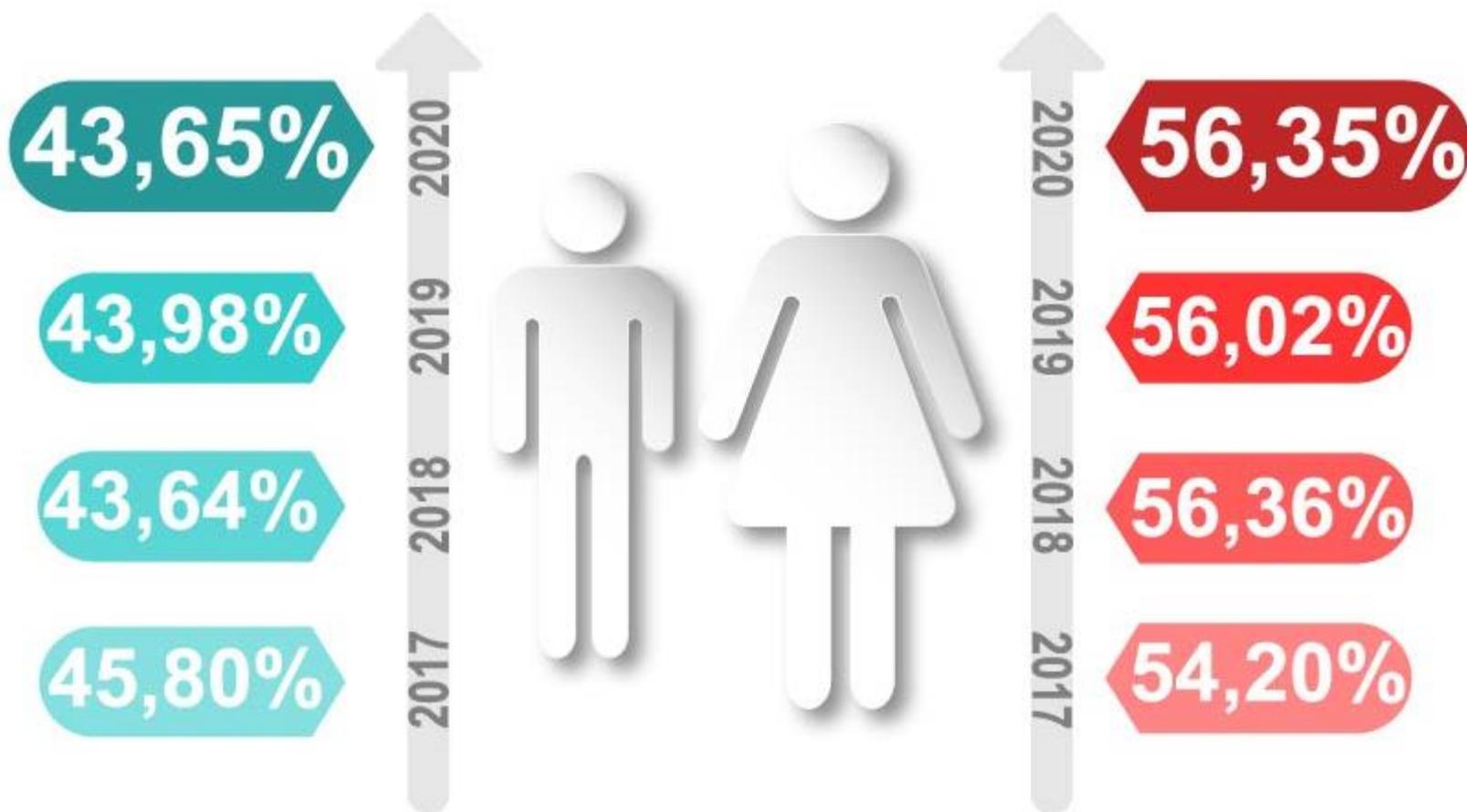
Il numero di pagine create conferma la **media di 4 per giorno lavorativo**, numero che conferma un **costante aggiornamento quotidiano del portale istituzionale** e una «freschezza» della notizia che l'utenza trova in home page e nelle sezioni più visitate. Il **numero di pagine create, nel 2020, è superiore** (seppur leggermente) rispetto a **quello del biennio precedente** pur in mancanza di rubriche fisse settimanali e delle notizie correlate al calendario appuntamenti.



Nel **2020** emerge con forza la **comunicazione dedicata al Covid-19** dal numero di pagine inglobate nella sezione dedicata all’Emergenza Coronavirus (**296 nel corso del 2020**) cui è stata dedicata una **specifica «etichetta» stabilmente inserita nella home page del sito** e facilmente consultabile da tutti i dispositivi mobile

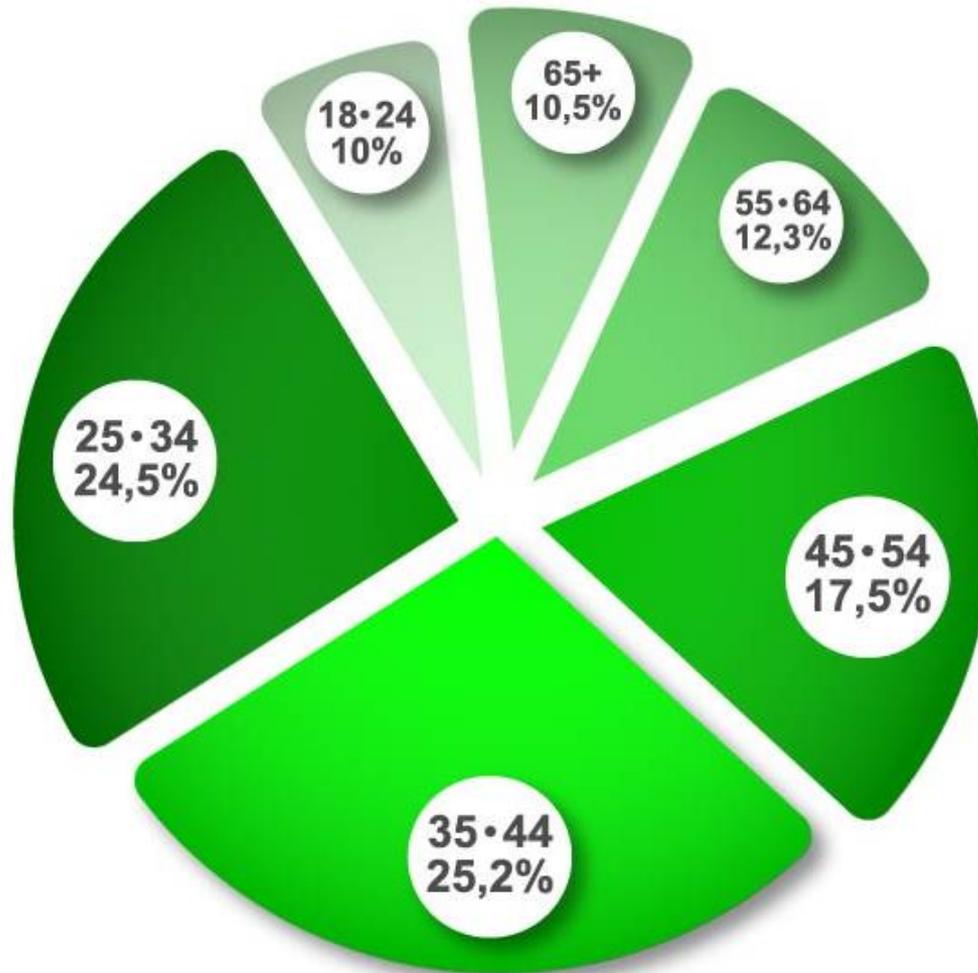
Statistiche demografiche: M o F?

Più donne che uomini: il trend registrato nel biennio precedente si conferma anche nel 2020 con dati analoghi a quelli già registrati nel 2018. Il sito internet istituzionale è visitato maggiormente dal pubblico femminile. **Il dato registrato si mantiene sui numeri delle annualità precedenti** ed è in linea con le statistiche di visitatori di altri Enti istituzionali pubblici che vedono una prevalenza di pubblico femminile sul complessivo dell'utenza



Statistiche demografiche: età

Cresce l'utilizzo del sito internet da parte delle fasce di popolazione più adulte e più giovani: l'emergenza Coronavirus modifica la platea che accede al portale istituzionale, con un **incremento del 5% nell'utenza over 55** e con un **dato quasi raddoppiato fra i 18-24enni**.



I dati riferiti ai **soli accessi da Lissone** spingono **verso l'alto l'età media degli accessi**: il **30%** dell'utenza complessiva è rappresentata da **over 55**, **mentre i giovani 18-24 anni sono l'8,38%**. Anche in città è confermata la crescita delle visite nelle fasce d'età più polarizzate. Rispetto al dato generale, **i 25-34enni che si collegano da Lissone sono il 20,6%**, in calo del **5%** rispetto al dato statistico complessivo.

Panoramica di utilizzo del sito web

In forte incremento rispetto agli anni precedenti, il **2020 ha registrato oltre 2,5 milioni di visualizzazioni di pagine**, un dato doppio rispetto al 2019. **Gli utenti unici crescono da una media di 200mila ad oltre 350mila**, per un incremento del 75%. Anche le **sessioni uniche raddoppiano rispetto al 2019, salendo a quota 850mila**. Tre in media le pagine visualizzate, anche a dimostrazione del funzionamento dei collegamenti interni al sito.



I numeri del 2020 sono senza precedenti: nel 2017, annualità «straordinaria» caratterizzata da eventi quali le Elezioni Comunali e la visita in Brianza di Papa Francesco, tutti i dati risultano mediamente inferiori del 70%.

La crescita esponenziale ha aperto la porta della **conoscenza del portale istituzionale anche a target finora non intercettati.**

Le Pagine più visitate del 2020





Se la **pagina dei bandi di concorso**, come nel 2019, rimane la più vista del sito, è evidente la **presenza nella top ten di pagine dedicate all’Emergenza Coronavirus** fra le più visitate del 2020. **Spicca la voce relative alle Aree Tematiche**: attraverso una accurata attenzione verso la user-experience, la cittadinanza ha ormai appreso i percorsi per raggiungere le sotto-pagine presenti nelle sezioni dedicate del sito

I picchi di visite nel corso del 2020

L'emergenza sanitaria è il filo conduttore dei picchi di visita giornalieri nel corso del 2020: 4 dei primi 5 momenti di massimo afflusso di visitatori coincide con altrettanti snodi cruciali della Fase-1 del contagio. Unica eccezione, un lutto che sconvolge la città.



Orario delle visite



L'incremento del numero di visitatori si evidenzia anche nei **momenti di massime connessioni sul sito: il lunedì mattina e il giovedì mattina** sono gli snodi cruciali di una settimana che si arricchisce di un'intensa attività di navigazione anche nel tardo pomeriggio del venerdì, spesso coincidente con la pubblicazione di Decreti e Ordinanze Ministeriali

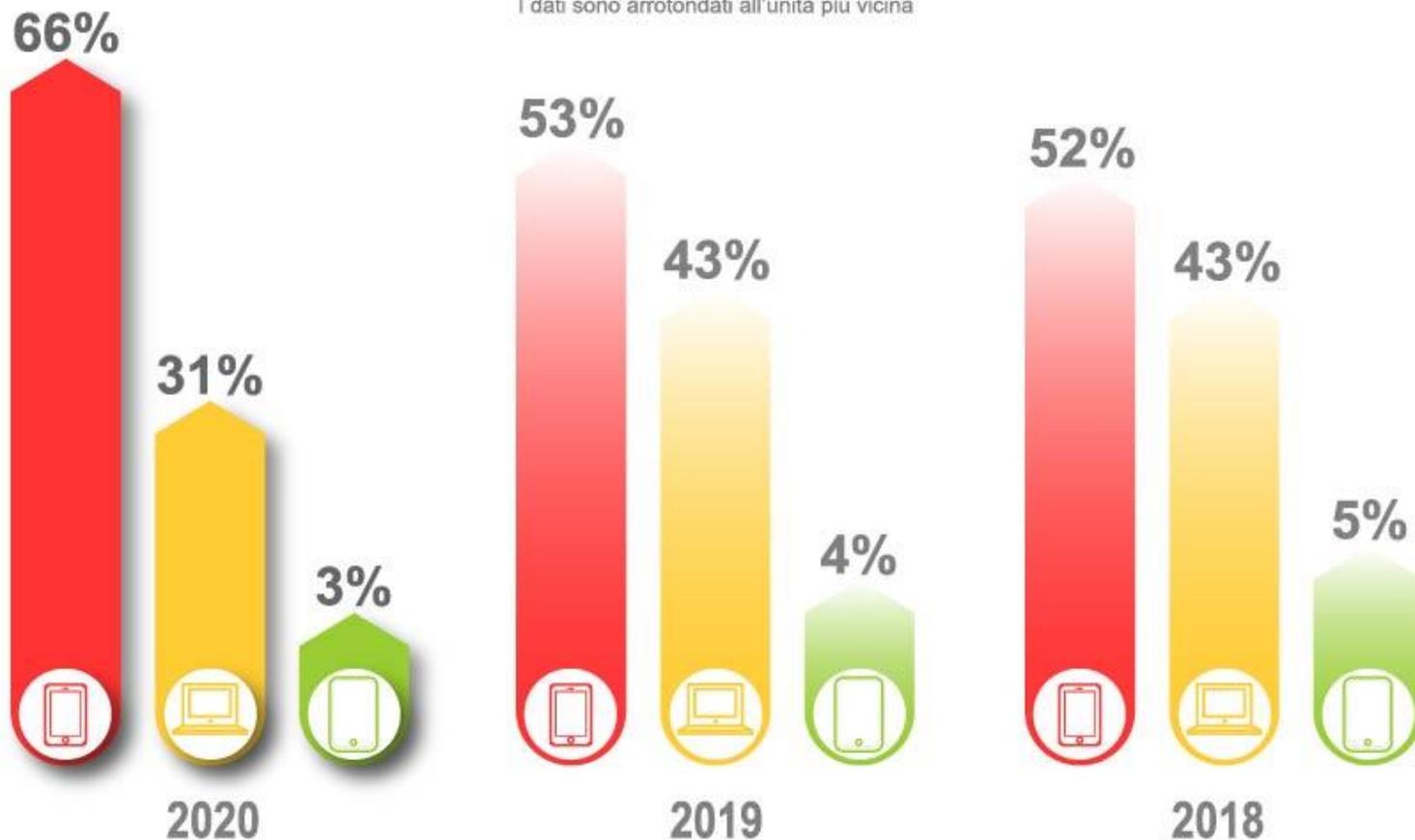


Dispositivi utilizzati – Il primato dello Smartphone

Le connessioni da mobile prendono decisamente il sopravvento: **2 collegamenti al sito su 3 sono effettuati da dispositivi mobile**. L'esigenza di avere un sito mobile responsive è oggi una priorità su cui il Comune ha lavorato già dal 2019.



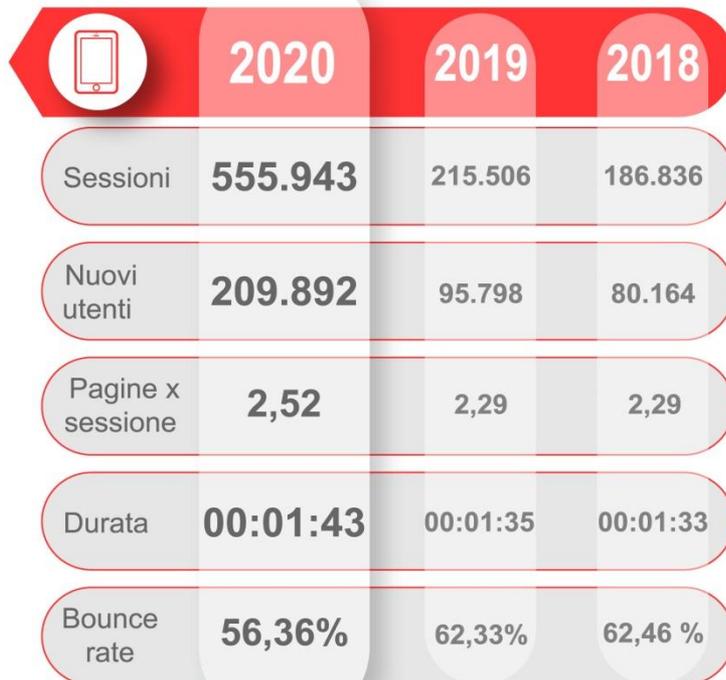
I dati sono arrotondati all'unità più vicina



Mobile vs Desktop

Le **connessioni da mobile continuano ad essere più rapide, sintetiche**, finalizzate al soddisfacimento del bisogno informativo. Ci si collega al sito, si naviga nelle pagine strettamente correlate all'informazione richiesta e lo si abbandona. Non solo: rispetto al 2019, il numero di sessioni e di nuovi utenti è più che raddoppiato.

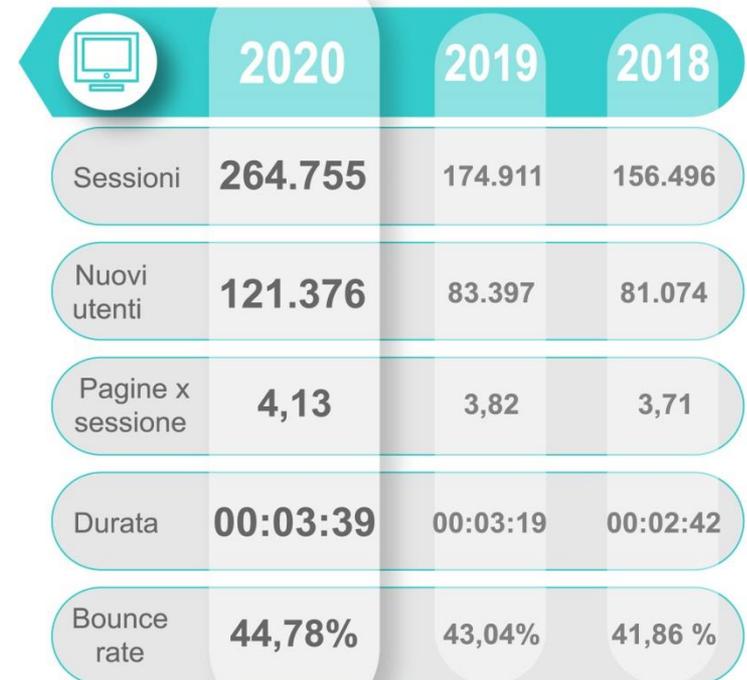
Decisamente più uniforme **l'utenza da pc fisso/desktop: l'incremento numerico è di circa il 50%**, ma le modalità di fruizione rimangono sostanzialmente invariate. Da desktop si ha più tempo, si naviga all'interno del sito e si scava in profondità, con 4 pagine viste per ogni connessione.



Mobile



Desktop



Località italiane delle sessioni – Milano in testa

Il podio è lo stesso del 2018 e del 2019. Il **maggior numero di sessioni** dirette al sito internet comunale, infatti, viene effettuato **da Milano, davanti a Monza e a Lissone**. Cresce l'interesse da parte dei Comuni limitrofi



Località mondiali delle sessioni

La quasi totalità delle connessioni proviene dall'Italia, si confermano al secondo posto gli Stati Uniti da dove provengono le connessioni dei motori di ricerca. Gli altri Stati europei si confermano ai primissimi posti, legati in particolare agli A.I.R.E. di Lissone



Come si arriva sul sito internet?



L'accesso al sito avviene principalmente a seguito di **search sui motori di ricerca**. Rispetto al 2019, **quadruplicano le connessioni provenienti direttamente dai social network**, mentre raddoppiano quelle che fanno seguito all'inserimento del link direttamente nella barra degli indirizzi dei browser, modalità tipica di chi ha già effettuato una connessione al medesimo sito o alla stessa pagina.

Quintuplicano le connessioni tramite referral: sempre più siti «parlano» del Comune di Lissone e re-indirizzano direttamente a **landing page esistenti**. Anche questo, in ottica SEO, è un risultato importante per il mantenimento delle prime posizioni per parole di ricerca chiave.

Top Keywords – Le stringhe di parole più ricercate

Sono i servizi dell'Ente, oltre ad alcuni spazi specifici, ad essere interessati dalle principali ricerche in SERP. Il rapporto fra impressions (view del risultato) e click denota la competitività esistente sui motori di ricerca e la plurima offerta di risposte all'utente.

KEYWORDS	Click	Impressions
1 Comune di lissone	25.632	104.327
2 Comune lissone	12.746	44.569
3 Biblioteca lissone	1.903	16.041
4 Lissone comune	1.212	4.731
5 Comune di lissone anagrafe	354	3.684
6 Bosco urbano lissone	288	3.137
7 Biblioteca di lissone	268	2.698
8 Comune lissone anagrafe	215	1.759
9 Polizia locale lissone	191	4.105
10 Cimitero lissone	129	2.150

In conclusione

- Il 2020 è un anno da record: le visualizzazioni di pagina sono oltre 2,5 milioni, il doppio del 2019. Aumentano dell'80% gli utenti unici, raddoppia il numero di sessioni.
- Si mantiene sui livelli dell'anno precedente la durata media della sessione, pari a 2' e 20". I numeri del 2020 sono superiori (e quasi doppi) anche a quelli registrati nel 2017, annualità eccezionale caratterizzata dalle Elezioni Amministrative e dalla visita del Papa. È la dimostrazione dell'importante lavoro di informazione che il portale istituzionale ha ininterrottamente svolto nel corso del 2020.
- Il rinnovamento della home page istituzionale si arricchisce di una sezione appositamente dedicata allo Sportello digitale, proseguendo nell'innovazione dell'Ente nell'offrire servizi a distanza all'utenza.
- Il numero di pagine create sale ad una media di 4 per giorno lavorativo, numero che conferma un importante aggiornamento quotidiano; oltre il 30% di quelle realizzate nel corso del 2020 sono riconducibili all'emergenza sanitaria in corso.
- Più donne che uomini: il trend registrato nel triennio precedente si conferma anche nel 2020. La principale variazione nella fruizione riguarda l'età degli utenti: cresce del 5% la fascia over 55 e raddoppiano i giovani 18-24enni che si collegano col portale istituzionale.

- I Bandi di concorso rimangono la sezione del sito internet più visitata dall'utenza: soprattutto all'inizio del 2020, le visualizzazioni sono da record complice i molteplici concorsi in atto. Al secondo posto le «Aree tematiche», dato che evidenzia la capacità dell'utenza di ricercare informazioni in profondità nel sito internet.
- L'Emergenza Coronavirus - con le notizie riepilogative o i lanci diretti - occupa progressivamente le altre posizioni, facendo arretrare pagine tradizionalmente più visitate.
- Nella top 20 rientrano le pagine relative alla trasparenza amministrativa e ai servizi digitalizzati, segno di un crescente interessamento verso l'attività amministrativa. I servizi online sono stabilmente fra le pagine più viste con un utilizzo costante da parte dell'utenza.
- L'inizio dell'emergenza sanitaria rappresenta il momento di massima visita nell'annualità a dimostrazione dell'attenzione generata dalle informazioni sul Coronavirus. Dei primi cinque picchi di visita giornaliera, 4 sono riconducibili al Covid-19. Solo uno, quello legato ad un fatto drammatico avvenuto al Bosco Urbano, riporta l'attenzione a fatti di tragica attualità.
- L'utenza visita il sito internet per massima parte negli orari mattutini, ma i picchi si registrano al lunedì e al giovedì, oltre che nel pomeriggio di venerdì quando l'utenza va in cerca di novità relative a DPCM e Ordinanze. I numeri medi di connessioni sono raddoppiati rispetto al 2019, più che triplicati considerando il sabato e la domenica.

- Le connessioni da mobile sono ormai il 66%, in netta crescita rispetto al 2019. Il gap mobile/desktop comporta un lavoro device-oriented. Si confermano differenti le abitudini di navigazione degli utenti comparate fra connessioni da mobile e da pc. Chi si connette da smartphone, infatti, lo fa per una durata di tempo ridotta, va dritto alla ricerca delle informazioni di cui necessita e cambia pagina con rapidità. Chi si collega da desktop, resta sul sito per quasi 4 minuti.
- Il maggior numero di sessioni dirette al sito internet comunale, come negli anni scorsi, viene effettuato da Milano, davanti a Monza e a Lissone. Si conferma un marcato interesse alle città di Lissone anche da altri Comuni della Provincia di Monza.
- La quasi totalità delle connessioni proviene dall'Italia, ma non mancano Nazioni straniere dalle quali si registrano collegamenti frequenti, con una media di 2-3 accessi al giorno. Cresce l'interesse dei motori di ricerca americani verso il sito internet del Comune di Lissone, elemento che conferma l'indicizzazione SEO delle notizie offerte.
- Se aumenta l'utenza che giunge sul sito tramite ricerca sui motori di ricerca, quadruplica quella che proviene dai social e quintuplica quella proveniente da altri siti.
- Le parole più cercate per giungere sul sito del Comune sono quelle che si ricollegano ai servizi (Biblioteca, Polizia Locale, Anagrafe, Cimitero), già ottimizzate in ottica SEO.

Ufficio Comunicazione



039 7397315 / 039 7397347



comunicazione@comune.lissone.mb.it

Appendice / 1: le Pagine più visitate nel triennio 2017-2019

	2019		2018		2017	
1	Bandi di concorso	23.766	Bandi di concorso	21.582	Elezioni amministrative	28.968
2	Appuntamenti del mese	18.915	Appuntamenti del mese	17.621	Bandi di concorso	25.892
3	Orari degli uffici e recapiti	16.954	Orari degli uffici e recapiti	16.295	Orari degli uffici e recapiti	17.156
4	Piattaforma ecologica	15.013	Piattaforma ecologica	14.778	Il Comune	16.228
5	Servizio di ristorazione scolastica – Mensa online	13.604	Famiglie dalla A alla Z	14.710	Appuntamenti del mese	15.766
6	Il Comune	13.239	Il Comune	12.103	Famiglie dalla A alla Z	13.662
7	Aree tematiche	11.242	Selezione pubblica assunzione istruttore amministrativo/contabile	11.052	Asilo nido	12.215
8	Tutte le news	10.849	Sportello Unico Edilizia	10.260	IUC Imposta Unica Comunale	11.981
9	Servizi online	10.832	Orari Ufficio Anagrafe	9.786	Piattaforma ecologica	11.761
10	Edilizia privata ed urbanistica Sportello Unico Edilizia	9.744	Aree tematiche	9.554	Tutte le news	11.678

Appendice / 2: Località italiane per sessioni – 2017-2019

	2019		2018		2017	
1	Milano	132.469	Milano	125.954	Milano	157.700
2	Monza	51.783	Monza	47.215	Monza	53.658
3	Lissone	38.962	Lissone	31.861	Lissone	36.934
4	Roma	16.376	Cinisello Balsamo	15.140	Roma	16.742
5	Cinisello Balsamo	16.325	Roma	13.920	Cinisello Balsamo	13.553
6	Como	6.353	Seregno	6.916	Seregno	9.819
7	Seregno	5.100	Como	5.356	Como	8.134
8	Busto Arsizio	4.917	Desio	4.171	Torino	6.678
9	Torino	4.365	Busto Arsizio	3.862	Desio	5.529
10	Desio	3.970	Paderno Dugnano	3.330	Bologna	3.739