



Città di Lissone

**Anno
2018**

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



«Per il secondo anno consecutivo, l'**Ufficio Comunicazione** del Comune di Lissone ha svolto la **ricerca statistica** dedicata al nostro sito web. Questo progetto, iniziato nel 2017, ha così trovato una sua continuità, offrendo la possibilità di confrontare i dati e di capire quale direzione prendere per il 2019, sia in termini di **user experience** sia per quanto riguarda i **contenuti**.



In un mondo in continua evoluzione, stare al passo con i tempi, aggiornarsi, capire cosa cerca l'utenza e come lo fa, è il solo modo per offrire un servizio di livello. L'obiettivo principale del 2018 è stato quello di produrre pagine web ragionando in termini più **mobile-friendly**, con contenuti ottimizzati e facili da trovare sia dai motori di ricerca sia all'interno del sito web. Tutto questo, senza mai dimenticare l'aspetto contenutistico: l'utente moderno pretende testi brevi, chiari, ma soprattutto interessanti. La nostra missione per il 2019 sarà quella di proseguire su questa strada, offrendo un'**esperienza web** completa e di qualità».

Alessia Tremolada, Assessore alla Comunicazione

Ufficio Comunicazione: cosa fa? / 1

- Pianificazione del calendario editoriale con particolare attenzione a scadenze, campagne di comunicazione e iniziative/eventi in corso
- Stesura e aggiornamento dei contenuti, supervisione del portale con ogni relativo aggiornamento volto a contribuire alla diffusione delle notizie
- Monitoraggio delle news e degli eventi in programma al fine di darne la più ampia diffusione alla cittadinanza costruendo contenuti virali e condivisibili
- Cura della User Experience del sito web al fine di contribuire al ritorno dell'utenza sul portale istituzionale
- Realizzazione di materiali grafici on-line e off-line, con implementazione delle aree più specificatamente dedicate alla comunicazione fotografica

Ufficio Comunicazione: cosa fa? / 2

- Creazione della newsletter per informazione settimanale alla cittadinanza relativa alle notizie e agli eventi più importanti in programma
- Studio del comportamento on-line dell'utenza, con specifici aggiornamenti relativi alla parte SEO del portale istituzionale
- Aggiornamento dei siti web "satellite" del MAC e della Biblioteca Civica con monitoraggio dei flussi di utenza
- Progettazione di campagne di comunicazione sulle tematiche principali, con cura interna delle campagne grafiche da veicolare alla cittadinanza sia tramite portale istituzionale che tramite brochure, banner, volantini, pieghevoli, monitor interni e monitor esterni

L'evoluzione del sito internet comunale

1997

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



2000

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



2005

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

2013

Aggiornamento grafico e avvio di una nuova strategia comunicativa



2017

Il sito web diventa responsive per tutti i dispositivi mobile

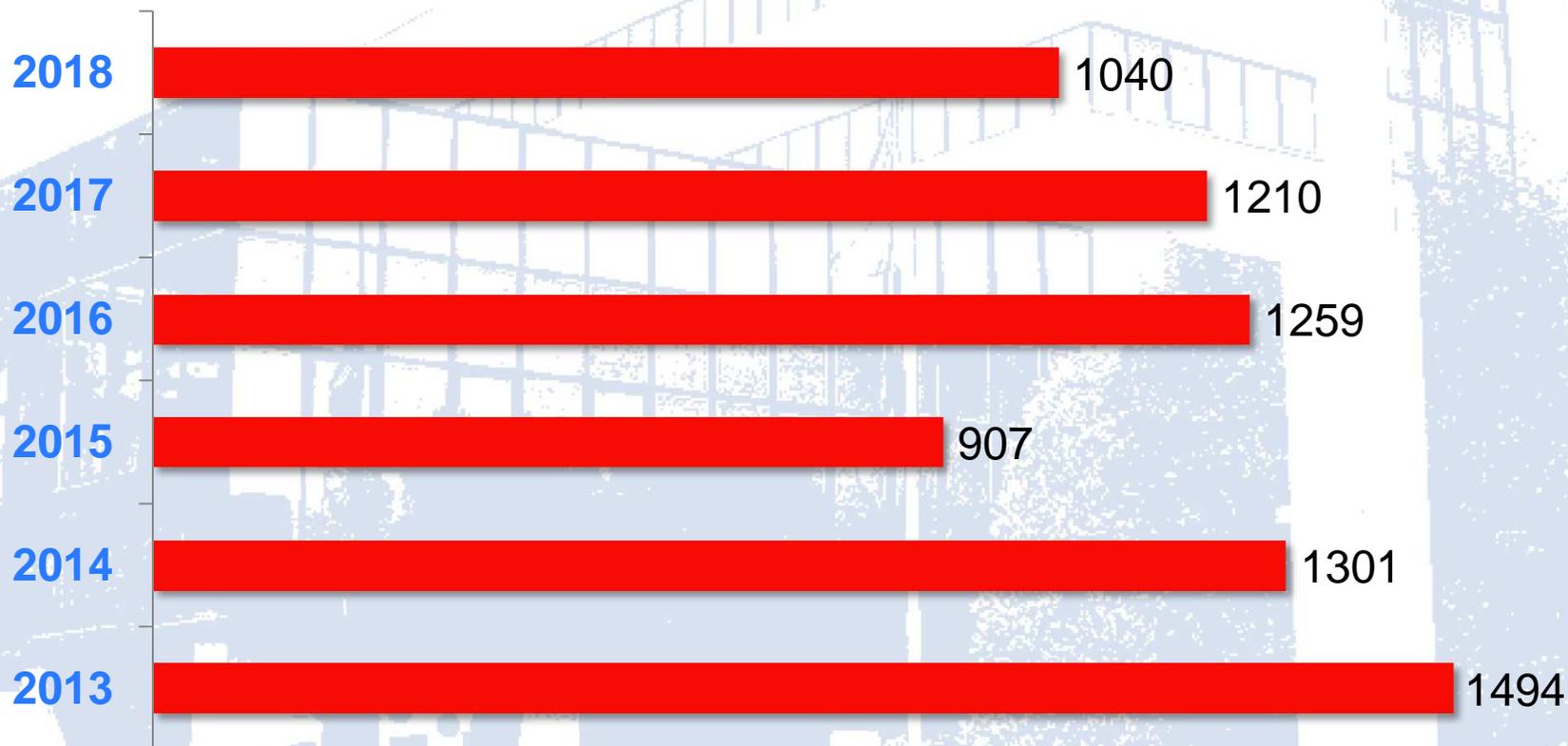


2018

Aggiornamento dei contenuti in ottica SEO e mobile-friendly

Le pagine create

Il numero di pagine create nel corso dell'anno rimane in linea con le altre annualità ed è ormai stabilizzato con una media di oltre 3 per giorno lavorativo, rimanendo complessivamente oltre quota mille.



Il calo rispetto al biennio precedente è dovuto alla conclusione delle rubriche fisse giornaliere o settimanali, che comportavano la creazione di pagine extra con un conseguente innalzamento delle singole pagine create.

Statistiche demografiche: M o F?

Il sito internet comunale si conferma più visto dalle donne che dagli uomini. Una tendenza in linea con le statistiche di visitatori degli altri Enti istituzionali pubblici.

2018 43,64%

2017 45,80%



2018 56,36%

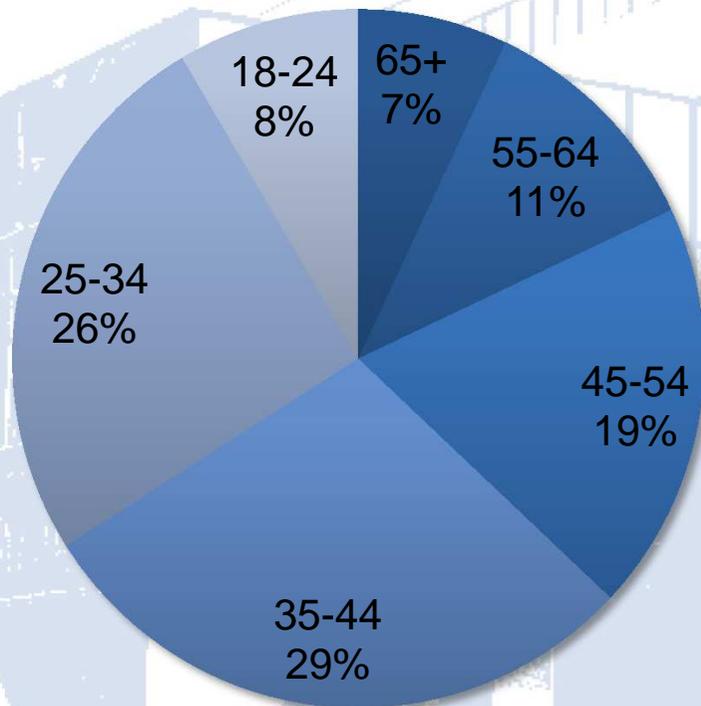
2017 54,20%

Il gap fra uomini e donne, già riscontrato nel corso del 2017, è aumentato e conferma una maggiore attenzione del genere femminile verso l'Ente Comunale.

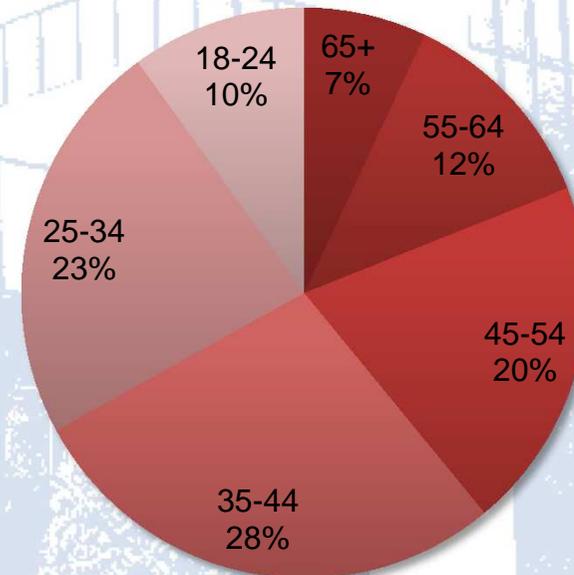
Statistiche demografiche: età

I visitatori hanno nel 63% dei casi un'età compresa fra i 18 e i 44 anni, percentuale in aumento di 2 punti rispetto al 2017; gli over 65 sono il 7% dell'utenza, come nel 2017.

2018



2017



La fascia più adulta della popolazione è solo in leggero calo rispetto al 2017, ma i dati confermano la progressiva alfabetizzazione tecnologica della popolazione italiana.

Panoramica di utilizzo del sito web

Il 2017 è stato un anno "anomalo" in termini di accessi al sito internet comunale, a causa della contemporanea visita del Papa in Brianza e delle elezioni comunali, con successivo ballottaggio. I numeri del 2018, seppur positivi, rientrano pertanto nella norma, con un calo di circa il 15% rispetto ai 12 mesi precedenti.



**Sessioni
uniche**

2018

361.700

2017

433.769



**Utenti
unici**

179.841

219.000



**Visualizzazioni
di pagina**

1.066.372

1.310.000



**Bounce
rate**

52,95%

52,24%



**Durata sessione
media**

00:02:05

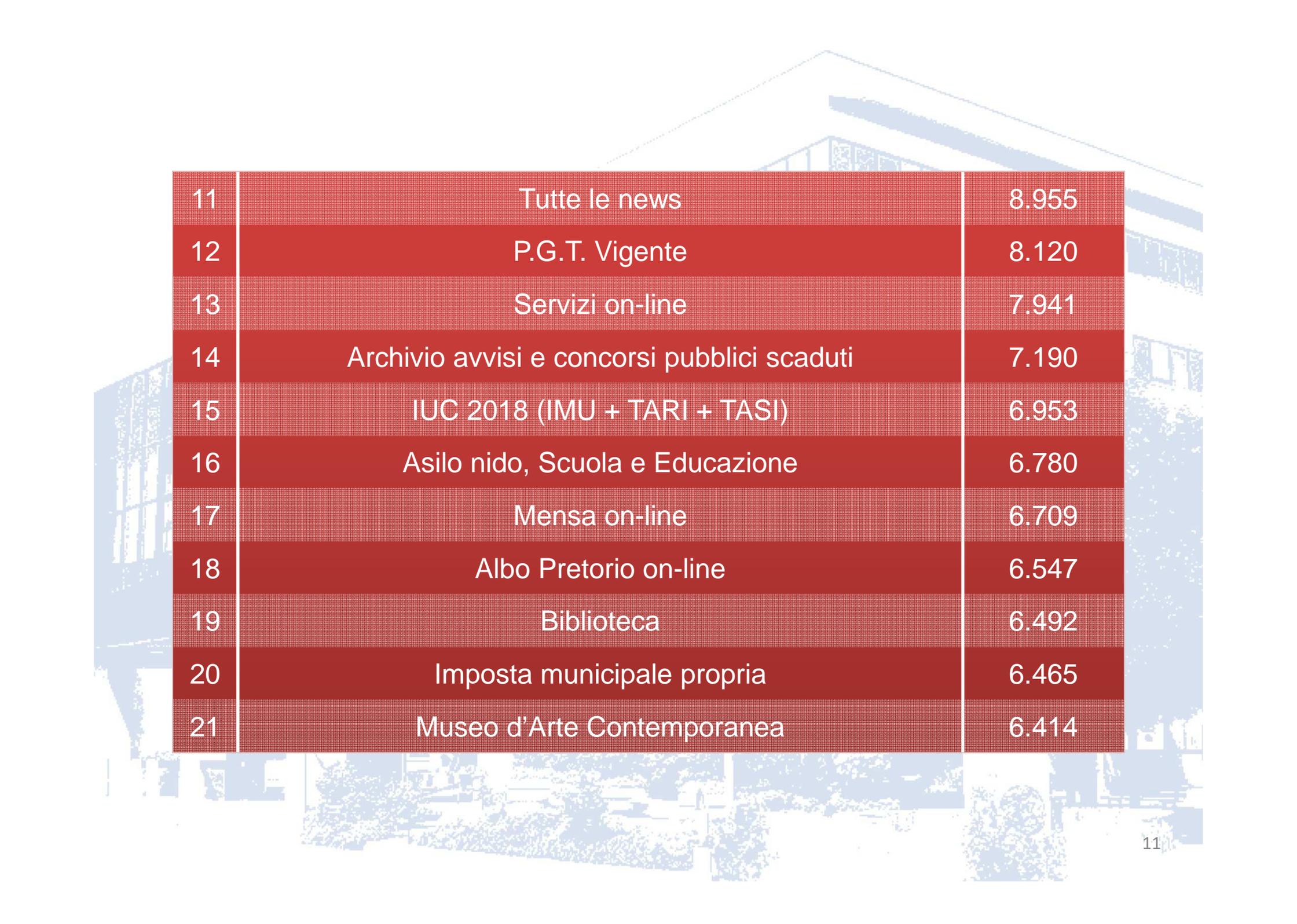
00:02:15

In particolare, gli utenti unici sono stati quasi 180.000, ciascuno dei quali è rientrato mediamente due volte nel sito nel corso dell'anno. Le pagine visualizzate rimangono oltre la soglia simbolica del milione. Anche la durata media della sessione (oltre 2 minuti) offre un importante spunto di riflessione, confermando il valore delle pagine.

Le Pagine più visitate del 2018

Bandi di concorso, appuntamenti del mese e orari degli uffici rimangono i contenuti più ricercati dall'utenza: informazioni essenziali per usufruire dei servizi dell'Ente, anche a scopo di ricerca lavorativa. Attenzione ai rifiuti confermata dalle ricerche della Piattaforma ecologica; confermato il successo dell'indagine sulle famiglie lissonesi

1	Bandi di concorso	21.582
2	Appuntamenti del mese	17.621
3	Orari degli uffici e recapiti	16.295
4	Piattaforma ecologica	14.778
5	Famiglie dalla A alla Z	14.710
6	Il Comune	12.103
7	Selezione pubblica assunzione istruttore amministrativo/contabile	11.052
8	Sportello unico edilizia	10.260
9	Orari Ufficio Anagrafe	9.786
10	Aree tematiche	9.554



11	Tutte le news	8.955
12	P.G.T. Vigente	8.120
13	Servizi on-line	7.941
14	Archivio avvisi e concorsi pubblici scaduti	7.190
15	IUC 2018 (IMU + TARI + TASI)	6.953
16	Asilo nido, Scuola e Educazione	6.780
17	Mensa on-line	6.709
18	Albo Pretorio on-line	6.547
19	Biblioteca	6.492
20	Imposta municipale propria	6.465
21	Museo d'Arte Contemporanea	6.414

I Picchi di visite nel corso del 2018

Come già accaduto nel 2017, anche nel 2018 l'appuntamento con le urne fa segnare il picco record di visite. Nei giorni in concomitanza con le elezioni politiche regionali e nazionali, infatti, l'utenza trova, nelle pagine dedicate, i dati relativi alle affluenze e ai risultati. Picco di visite registrato anche nel momento dell'introduzione del Divieto di circolazione dei veicoli inquinanti, un argomento di interesse pubblico.



Elezioni politiche regionali e nazionali

9.365



Divieto circolazione veicoli inquinanti

5.182



Coppa Agostoni

5.172



Il Lunedì della Sagra

4.195

Infine, la Coppa Agostoni e il Lunedì della Sagra si dimostrano eventi di forte coinvolgimento, soprattutto per quell'utenza in cerca di aggiornamenti riguardanti il programma delle iniziative e le modifiche alla viabilità.

Orario delle visite

Durante l'anno, l'accesso al sito ha registrato picchi massimi il lunedì dalle 10 alle 12 e il martedì dalle 10 alle 11. Il dato si spiega considerando la curiosità (o la necessità), da parte dell'utenza, di informarsi su eventi e iniziative del weekend precedente e di aggiornarsi in merito alle news in primo piano.

Lunedì

■ 10:00 - 12:00



Martedì

■ 10:00 - 11:00



4.500 – 6.000
(utenti / h)

Lunedì

■ 09:00 - 18:00



Martedì → Venerdì

■ 09:00 - 17:00



3.000 – 4.500
(utenti / h)

Lunedì → Venerdì

■ 08:00 - 22:00



Sabato e Domenica

■ 09:00 - 22:00

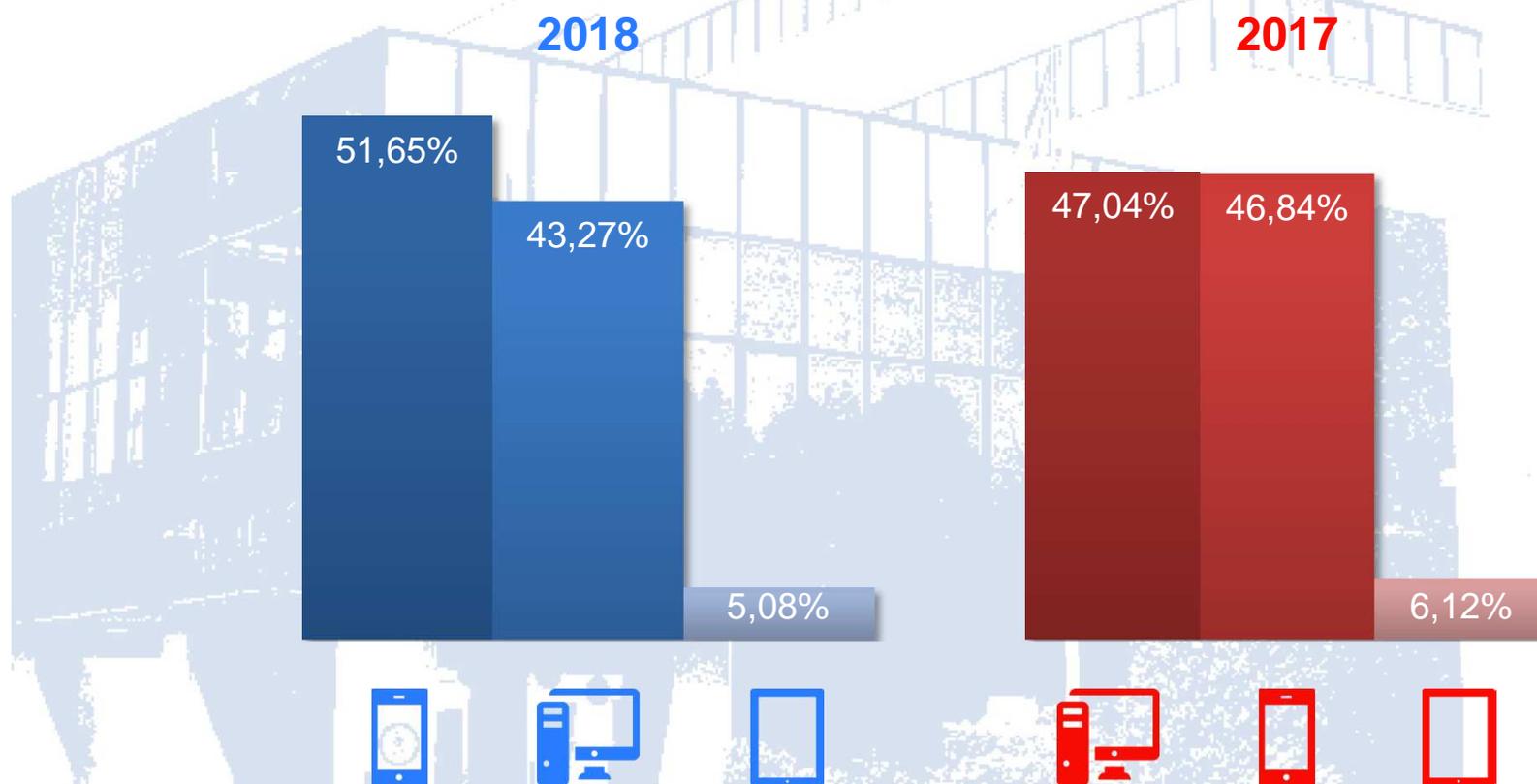


1.500 – 3.000
(utenti / h)

I numeri settimanali, considerando la fascia oraria 8-22, si assestano su una media di sicuro interesse, in particolare tra le 9:00 e le 18:00 dei giorni feriali.

Dispositivi utilizzati – Il primato dello Smartphone

La svolta è epocale. Per la prima volta nella storia del sito web comunale, le connessioni da mobile superano quelle da desktop. Nel 2017, i due valori erano pressoché identici, ma lasciavano presagire il cambio al vertice. Da qui, la scelta di realizzare contenuti sempre più mobile-friendly all'interno del sito internet.



Parallelamente, diminuiscono le connessioni da tablet, sintomo delle difficoltà che questo prodotto sta trovando negli ultimi anni all'interno del mercato elettronico.

Mobile vs Desktop

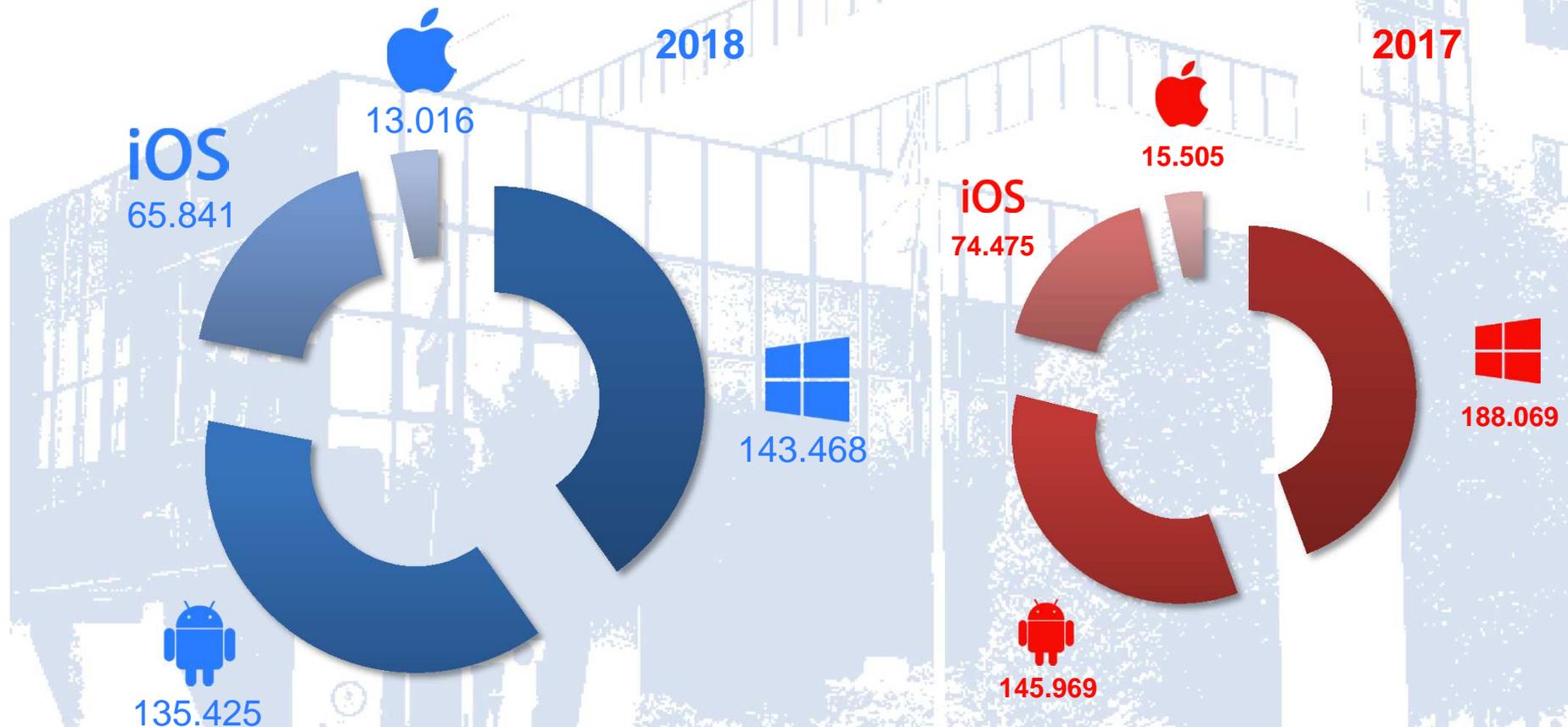
I dati mostrano le abitudini di ricerca degli utenti comparate fra connessioni da mobile e da pc. Chi si connette da smartphone, infatti, lo fa per una durata di tempo ridotta, va dritto alla ricerca delle informazioni di cui necessita e cambia pagina con rapidità.

2018		2017	2018		2017
186.836	Sessioni	203.163	156.496	Sessioni	204.033
80.164	Utenti	87.051	81.074	Utenti	109.907
2,29	Pagine	2,30	3,71	Pagine	3,74
00:01:33	Durata	00:01:38	00:02:42	Durata	00:02:49
62,46 %	Bounce rate	62,41 %	41,86 %	Bounce rate	42,49 %

Al contrario, chi naviga da desktop, avendo la possibilità di restare maggiormente all'interno del sito e di tenere sott'occhio più pagine, resta connesso per più tempo.

Sessioni per sistema operativo

È Windows l'OS più utilizzato dagli utenti per raggiungere il sito web comunale, anche se Android "riduce le distanze" rispetto al 2017.



Il terzo e quarto posto appartengono rispettivamente a iOS e Apple, un dato emblematico sulla loro diffusione rispetto a Windows e Android.

Sessioni per browser

Come nel 2017, Google Chrome è ancora il browser più utilizzato dai visitatori del sito internet comunale. Un dato che può essere «influenzato» da Google Analytics.

2018



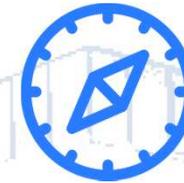
Mozilla Firefox

24.353



Internet Explorer

28.760



Safari

66.192



Chrome

191.070

2017



Mozilla Firefox

33.997



Internet Explorer

44.898



Safari

78.352



Chrome

221.707

Ampio il gap con Safari e ancor più con Internet Explorer, mentre Mozilla Firefox si conferma browser di nicchia.

Località italiane delle sessioni – Milano in testa

Il podio è lo stesso del 2017. Il maggior numero di sessioni dirette al sito internet comunale, infatti, viene effettuato da Milano, davanti a Monza e a Lissone.



Milano
125.954



Monza
47.215



Lissone
31.861

Cinisello Balsamo	15.140
Roma	13.920
Seregno	6.916
Como	5.356
Desio	4.171
Busto Arsizio	3.862
Paderno Dugnano	3.330
Torino	3.023
Napoli	2.848
Bologna	2.478
Meda	2.449
Sesto San Giovanni	2.189

Le connessioni vengono effettuate da lissonesi che si connettono dalle città in cui studiano o lavorano. Per questo motivo troviamo numeri interessanti sia da città della provincia di MB sia da città di altre Regioni.

Località mondiali delle sessioni

La quasi totalità delle connessioni proviene dall'Italia, ma non mancano Nazioni dalle quali si registrano collegamenti frequenti, con una media di 2-3 accessi al giorno.



Italia	Stati Uniti	Francia	Regno Unito	Svizzera	Germania
352.705	1.336	1.085	883	845	828

Da qui provengono accessi da parte di quei lissonesi che sono all'estero per motivi di studio o di lavoro, ma non si escludono collegamenti anche da parte di utenti stranieri. In alcuni casi, il dato può essere influenzato da analisi periodiche di motori di ricerca.

Come si arriva sul sito internet?

Soprattutto dai motori di ricerca, ma anche da indirizzi digitati direttamente o cliccando su link trovati in altri siti web. L'utenza arriva sul sito web lissonese o perché «cerca» le parole chiave, o perché trova le risposte che necessita.



Organic search

259.870



Direct

47.770



Referral

38.568



Social

15.450



Curiosamente, i social sono al quarto posto fra i «promotori» di connessioni: una tendenza che, forse già dal 2019, potrebbe rapidamente invertirsi.

Sessioni provenienti dai social – Chi genera connessioni?



Top Keywords – Le stringhe di parole più ricercate

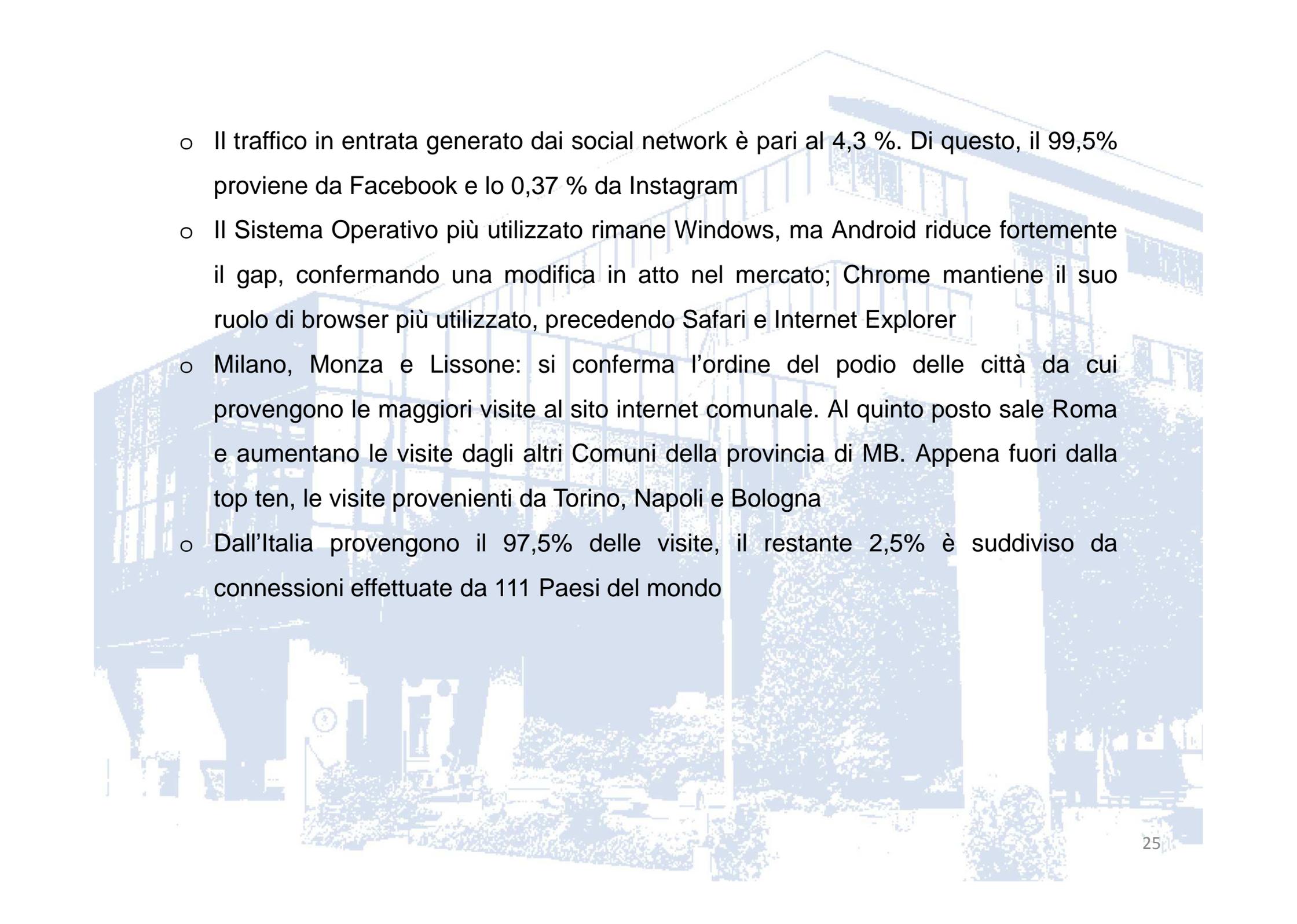
L'utenza che si rivolge ai motori di ricerca cerca, in prevalenza, keywords riferite a biblioteca, piattaforma (o, semplicemente, «discarica») e alla Festa della città.

Keywords	Click	Impressions	CTR
biblioteca lissone	2.325	13.238	17,56%
discarica lissone	2.251	4.283	52,56%
piattaforma ecologica lissone	1.876	3.322	56,47%
festa di lissone 2018	1.582	2.529	62,55%
comune di lissone anagrafe	1.193	1.840	64,84%
comune di lissone concorsi	1.061	1.228	86,40%
polizia locale lissone	963	2.326	41,40%
comune di lissone orari	826	1.577	52,38%
comune di lissone eventi	680	1.221	55,69%
mac lissone	512	1.668	30,70%

In conclusione

- Nel corso del 2018, si è verificato un calo nelle sessioni di visite, nelle pagine visitate e nei visitatori unici di circa il 15% rispetto al 2017, a dimostrazione dell'assoluta «eccezionalità» mediatica dell'anno precedente dettata dalle Elezioni Amministrative (con successivo Ballottaggio) e dalla visita a Monza di Papa Francesco
- La fruizione dei contenuti del sito internet comunale avviene in maggioranza da parte di donne, con un ulteriore incremento rispetto al 2017
- L'età dei visitatori, in linea con il 2017, si concentra in particolare fra i 25 e i 44 anni; l'utenza compresa in questo range di età, infatti, è quasi il 54%
- Le nuove pagine prodotte nel corso del 2018 sono state 1.040, per una media giornaliera di quasi 3 pagine. Il dato è inferiore al 2017 dove erano presenti rubriche settimanali e giornaliere, con un inevitabile incremento nella produzione di pagine
- Gli orari di visita del sito internet sono quelli coincidenti con gli orari di ufficio. Le visite hanno un picco a inizio settimana, per poi lentamente diminuire sino al calo del weekend

- Il momento di picco di visite nel corso del 2018 è coinciso con le Elezioni Politiche e Regionali, seguito dal periodo in concomitanza con il divieto di circolazione dei veicoli inquinanti, con la Coppa Agostoni e con il Lunedì della Sagra
- Bandi di concorso, appuntamenti del mese e orari degli uffici sono le 3 pagine più visitate. Sale al quarto posto la piattaforma ecologica (9^a nel 2017) e si conferma al quinto la rubrica Famiglie dalla A alla Z che, pur essendo terminata, ha mantenuto un vivo interesse da parte dell'utenza
- Fra le pagine più cliccate, spicca l'incremento notevole dei «Servizi Online», a conferma di una crescente attenzione verso il settore
- L'argomento più ricercato all'interno del sito internet sono i Comunicati stampa: nel 2018, la somma delle visite ha superato quota 31.000 consultazioni. Il Comunicato stampa più cliccato è stato quello relativo alla dichiarazione di inagibilità di un'attività sul territorio comunale.
- Per la prima volta nella sua storia, il sito web comunale è stato visitato più da smartphone (51,65 %) che da desktop (43,27 %). Lo scorso anno, invece, le visualizzazioni erano pressoché pari (47%). Il tablet scende al 5% di consultazioni

- 
- Il traffico in entrata generato dai social network è pari al 4,3 %. Di questo, il 99,5% proviene da Facebook e lo 0,37 % da Instagram
 - Il Sistema Operativo più utilizzato rimane Windows, ma Android riduce fortemente il gap, confermando una modifica in atto nel mercato; Chrome mantiene il suo ruolo di browser più utilizzato, precedendo Safari e Internet Explorer
 - Milano, Monza e Lissone: si conferma l'ordine del podio delle città da cui provengono le maggiori visite al sito internet comunale. Al quinto posto sale Roma e aumentano le visite dagli altri Comuni della provincia di MB. Appena fuori dalla top ten, le visite provenienti da Torino, Napoli e Bologna
 - Dall'Italia provengono il 97,5% delle visite, il restante 2,5% è suddiviso da connessioni effettuate da 111 Paesi del mondo

Appendice - 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 effettuata 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:** sensazioni provate in fase di visita di un sito web.

Contatti

Ufficio Comunicazione



039 7397315 / 039 7397347



comunicazione@comune.lissone.mb.it