



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

# FormezPA

## FORMAZIONE AGID – FORMEZ SULLA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PA

**Progetto Informazione e formazione per la transizione digitale della PA  
nell'ambito del progetto «Italia Login – la casa del cittadino»**

(A valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020)



**AGID**

Agenzia per l'Italia Digitale

Formez**PA**

# Web Analytics Italia

24/09/2021

---

Davide Porrovecchio – Agenzia per l'Italia Digitale

# Web Analytics Italia

Caratteristiche principali

# Cos'è Web Analytics Italia

Web Analytics Italia (WAI) è una piattaforma nazionale per la raccolta e l'analisi dei dati statistici relativi al traffico dei siti e servizi digitali della PA.

La raccolta dei dati statistici è un obbligo per tutte le PA così come previsto dal CAD (art. 7).

AGID - Agenzia per l'Italia Digitale Docs Designers Developers Forum Accedi con SPID

WAI Web Analytics Italia beta

## Le statistiche dei siti web della pubblica amministrazione italiana

Vuoi sapere come integrare Web Analytics Italia per il tuo Ente?

Come iniziare

### Cos'è

Web Analytics Italia è una piattaforma che analizza le statistiche in tempo reale sui visitatori di un sito web della pubblica amministrazione fornendo dei report dettagliati.

### Come funziona

I dati sono raccolti ed elaborati dalla piattaforma centralizzata Web Analytics Italia (WAI). WAI ospita i dati statistici dei siti web delle PA italiane aderenti al progetto.

### A cosa serve

WAI ha lo scopo di aiutare le amministrazioni a comprendere il comportamento degli utenti online nell'ottica di fornire al pubblico siti e servizi via via più efficaci ed inclusivi.

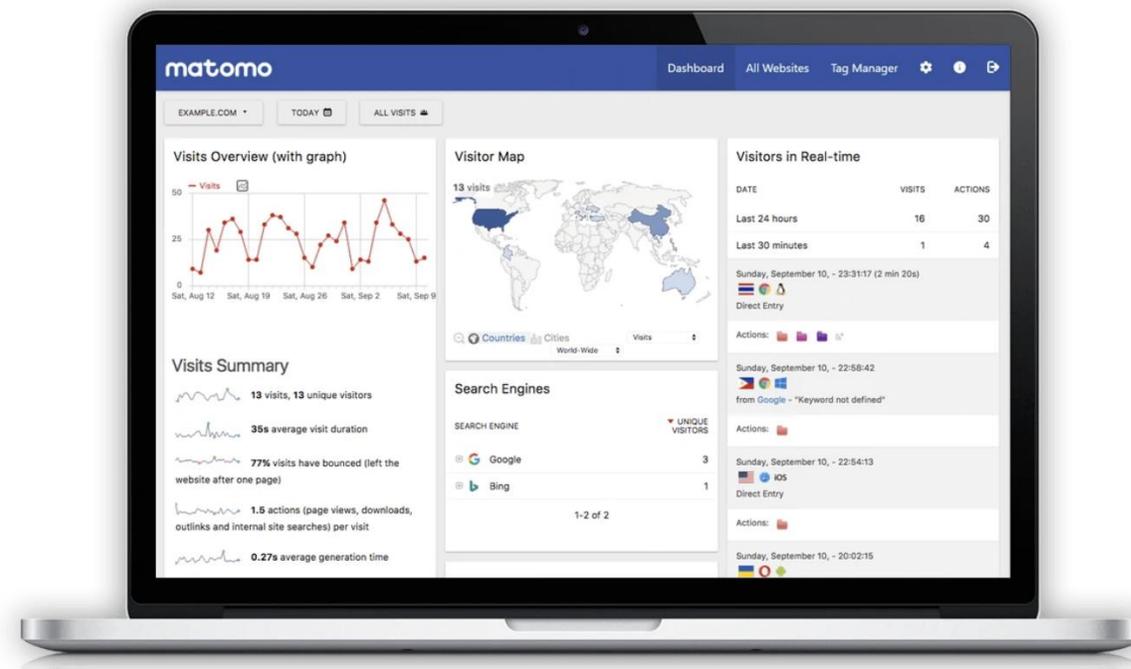
## Dashboard

Questa dashboard espone alcuni set di dati che mostrano la maniera in cui i cittadini interagiscono online con i siti web della pubblica amministrazione italiana.

# A cosa serve Web Analytics Italia

Grazie ai dati di traffico e di comportamento dell'utente, le pubbliche amministrazioni possono capire come i cittadini trovano e utilizzano siti e servizi online: in questo modo possono migliorare i servizi digitali, sulla base dei dati.

WAI utilizza un software open source (Matomo) per raccogliere ed analizzare i dati.



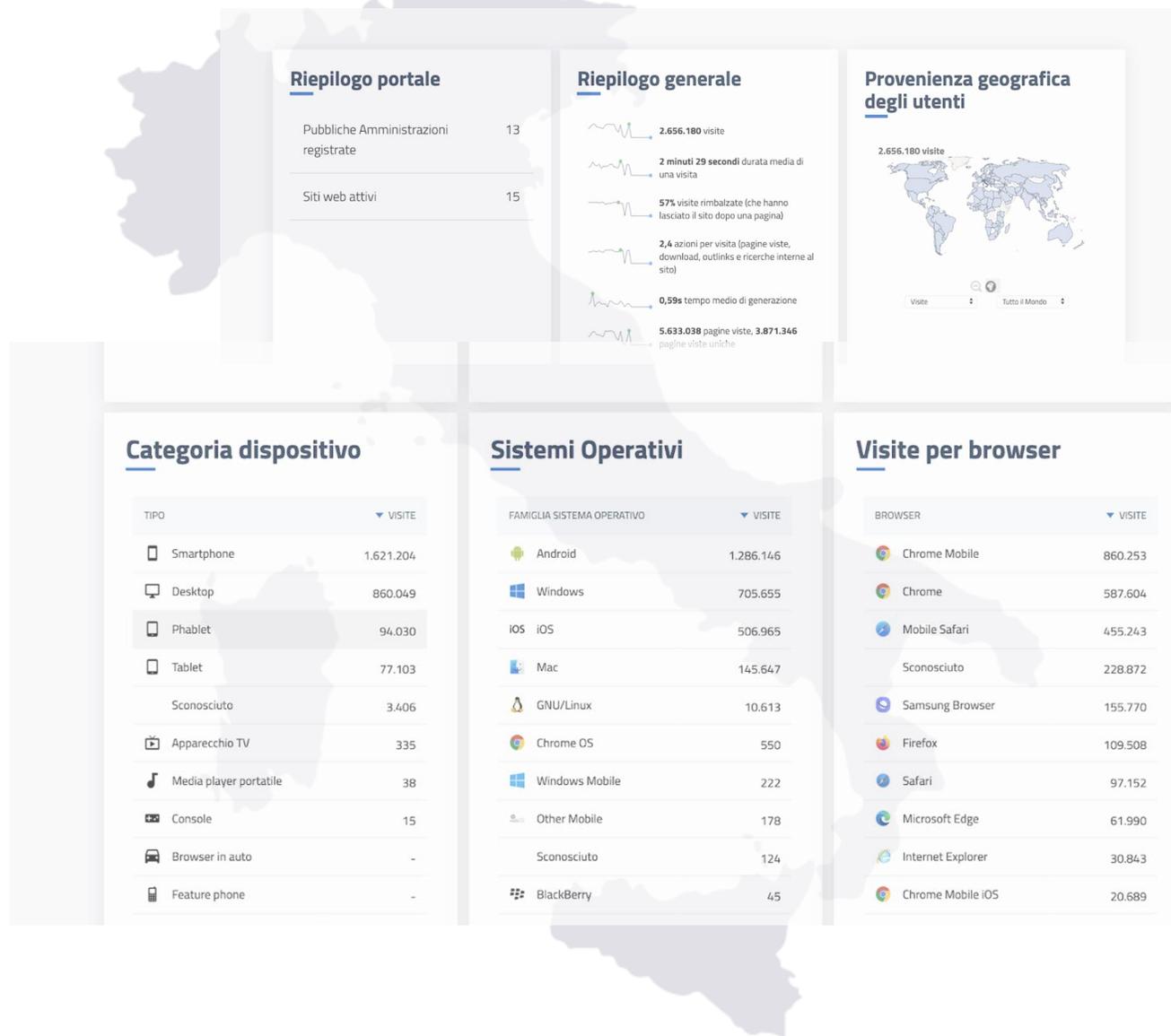
# Perché utilizzare WAI: i vantaggi

- monitorare **gratuitamente** le statistiche dei siti della propria PA
- capire come **migliorare la fruizione** delle proprie pagine web e dei propri servizi digitali
- avere la proprietà, il **controllo completo dei dati** e la piena aderenza al GDPR
- beneficiare di strumenti ad hoc per **pubblicare le statistiche dei siti monitorati (art. 7 CAD)** e per condividere i dati con i decisori interni



# Condivisione dei dati

Alcuni insiemi di dati provenienti dai siti web delle PA italiane sono resi visibili al pubblico in maniera aggregata tramite la home del portale WAI, in ottica di condivisione e trasparenza.



# Condivisione dei dati

## Categoria dispositivo

| TIPO   | VISITE     |
|--|------------|
|  Desktop    | 16.178.400 |
|  Smartphone | 15.783.928 |
|  Phablet    | 1.342.122  |
|  Tablet    | 753.337    |

# Condivisione dei dati

## Sistemi Operativi

FAMIGLIA SISTEMA OPERATIVO

▼ VISITE



Windows

14.328.139



Android

12.125.888

iOS iOS

5.691.886



Mac

1.791.214



GNU/Linux

156.180

# Condivisione dei dati

## Visite per browser

| BROWSER   | VISITE     |
|---|------------|
|  Chrome        | 11.338.245 |
|  Chrome Mobile | 9.278.306  |
|  Mobile Safari | 4.386.677  |
|  Firefox      | 1.972.172  |

# Web Analytics Italia

Come funziona

# Il processo di tracking

I dati sulle visite partono dal browser dell'utente che visita il sito di un'amministrazione e raggiungono il punto di raccolta della piattaforma WAI.

Per questo è necessario che i siti includano al loro interno un codice che contiene le istruzioni per effettuare il tracking.

## CODICE DI TRACCIAMENTO JAVASCRIPT

```
<!-- Matomo -->
<script type="text/javascript">
  var _paq = window._paq || [];
  /* tracker methods like "setCustomDimension" should be called before "trackPageView" */
  _paq.push(['trackPageView']);
  _paq.push(['enableLinkTracking']);
  (function() {
    var u="https://ingestion.webanalytics.italia.it/";
    _paq.push(['setTrackerUrl', u+'matomo.php']);
    _paq.push(['setSiteId', 'GD530kW30v']);
    var d=document, g=d.createElement('script'), s=d.getElementsByTagName('script')[0];
    g.type='text/javascript'; g.async=true; g.defer=true; g.src=u+'matomo.js'; s.parentNode.insertBefore(g,s)
  })();
</script>
<!-- End Matomo Code -->
```

### TRACCIAMENTO ATTIVO

Il sito **Web Analytics Italia** sta già tracciando il traffico!  
 Consulta i dati analytics e prendi *decisioni basate sui*

### OPZIONI AVANZATE

Se vuoi personalizzare il codice di tracciamento per attivare opzioni avanzate, [consulta la nostra](#)

# Gestione di siti e utenti

Gli utenti amministratori possono aggiungere più **siti web** della propria pubblica amministrazione e aggiungere **utenti** a cui assegnare differenti permessi per ogni sito.

Web Analytics Italia > Siti web

## Siti web

Cerca tra i siti web  filtra per: tipologia stato

| nome del sito  | tipologia          | aggiunto il | stato         |  |
|--|--------------------|-------------|---------------|--|
| <b>Agenzia per L'Italia Digitale</b><br><a href="http://www.agid.gov.it">www.agid.gov.it</a> | sito istituzionale | 03/03/2020  | <b>ATTIVO</b> | <a href="#">dettagli</a> <a href="#">dashboard</a> |

Web Analytics Italia > Utenti

## Utenti

Cerca tra gli utenti  filtra per: stato

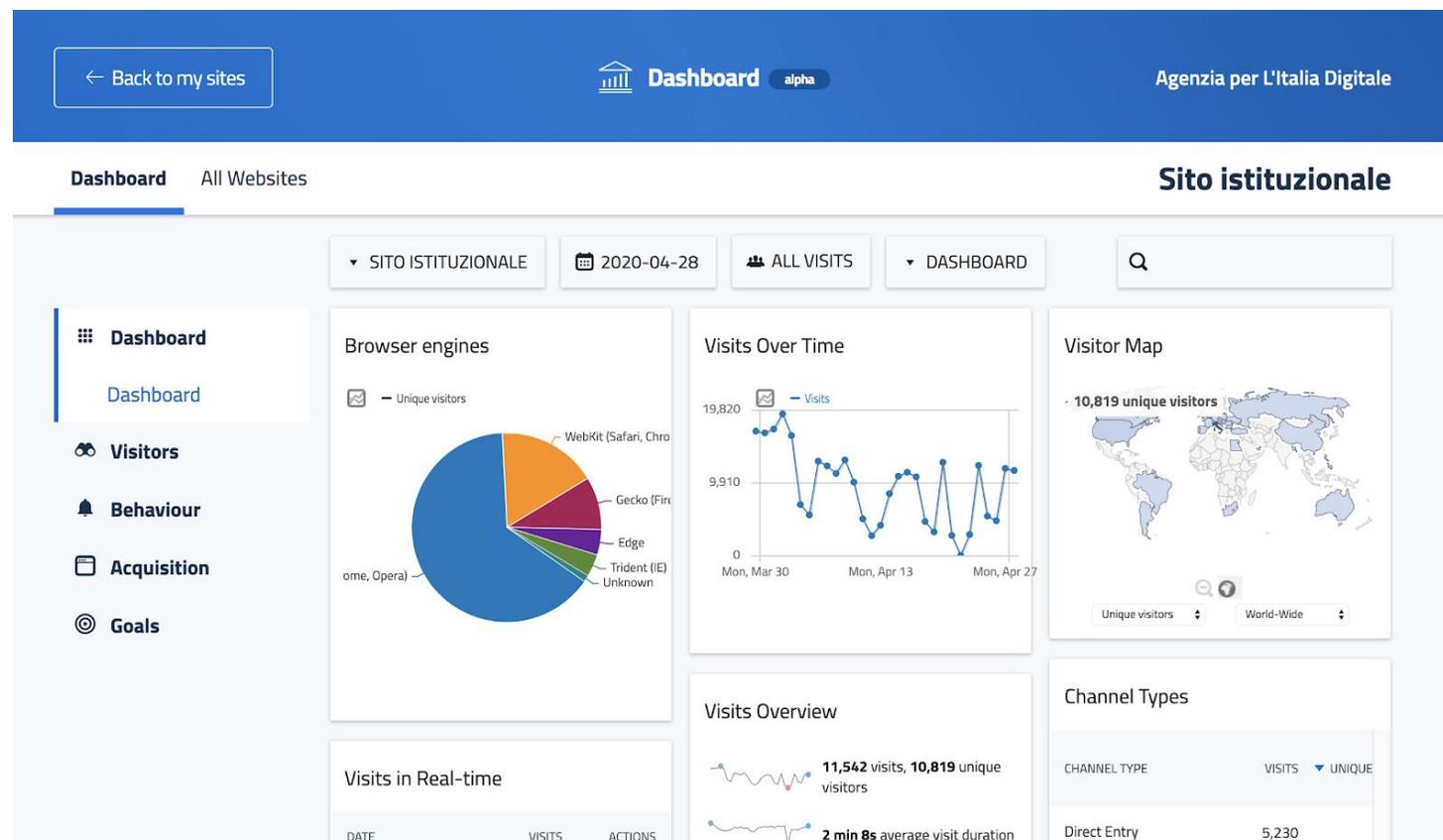
| nome e cognome   | email                           | iscritto dal | stato         |                          |
|--|---------------------------------|--------------|---------------|--------------------------|
|  <b>Daniela De Blasis</b><br>AMMINISTRATORE   | deblasis@agid.gov.it            | 03/03/2020   | <b>ATTIVO</b> | <a href="#">dettagli</a> |
|  <b>Daniela Iozzo</b><br>AMMINISTRATORE       | daniela.iozzo@agid.gov.it       | 03/03/2020   | <b>ATTIVO</b> | <a href="#">dettagli</a> |
|  <b>Davide Porrovecchio</b><br>AMMINISTRATORE | davide.porrovecchio@agid.gov.it | 03/03/2020   | <b>ATTIVO</b> | <a href="#">dettagli</a> |
|  <b>Angela Creta</b><br>INCARICATO           | angela.creta@agid.gov.it        | 05/03/2020   | <b>ATTIVO</b> | <a href="#">dettagli</a> |
|  <b>Mirko Cappuccia</b><br>INCARICATO       | cappuccia@agid.gov.it           | 06/03/2020   | <b>ATTIVO</b> | <a href="#">dettagli</a> |
|  <b>FLAVIA GAMBERALE</b><br>INCARICATO      | flavia.gamberale@agid.gov.it    | 09/03/2020   | <b>ATTIVO</b> | <a href="#">dettagli</a> |
|  <b>GLENDIA GENTILI</b><br>INCARICATO       | g.gentili@agid.gov.it           | 16/03/2020   | <b>ATTIVO</b> | <a href="#">dettagli</a> |

# Dashboard

I dati sono esposti nelle dashboard del portale WAI.

Le dashboard sono personalizzabili secondo le esigenze di ogni amministrazione.

Presto sarà possibile inserire i widget anche direttamente nei siti delle PA.



## Report

Periodicamente il portale WAI invierà alle caselle email dei funzionari abilitati un report sintetico.

Questo sarà anche un utile strumento di comunicazione interna per avviare **processi decisionali *data-driven***.



# Guida utente

La guida spiega passo per passo tutta la procedura di onboarding e come personalizzare la raccolta dei dati.

Il link alla guida è disponibile nel *footer* di tutte le pagine:

<https://docs.italia.it/agid/wai/wai-user-guide-docs/it/stabile/>

The screenshot shows the 'Docs Italia' website interface. The header is blue with the 'it' logo and 'Docs Italia beta' text. Below the header, there's a search bar and navigation links for 'Guida utente di Web Analytics Italia', 'Progetto: Web Analytics Italia', and 'Amministrazione: AGID'. The main content area is divided into a left sidebar and a right main panel. The sidebar has a dropdown menu for 'INDICE DEI CONTENUTI' with a list of topics: 'Sommarrio', 'Gestione siti' (including 'Inserimento di un sito', 'Attività propedeutiche', 'Inserimento di un sito tematico', 'Modifica di un sito', 'Archiviazione manuale di un sito tematico', 'Riattivazione manuale di un sito tematico'), and 'Gestione utenti'. The main panel displays the title 'Informazioni sui dati analytics pubblici' and a sub-section 'Cosa mostrano i dati analytics pubblici di WAI'. The text in the main panel explains that users can find general information on website usage from citizens in the 'Web Analytics Italia' home page, and that data is aggregated and processed to show information about website usage.

# Web Analytics Italia

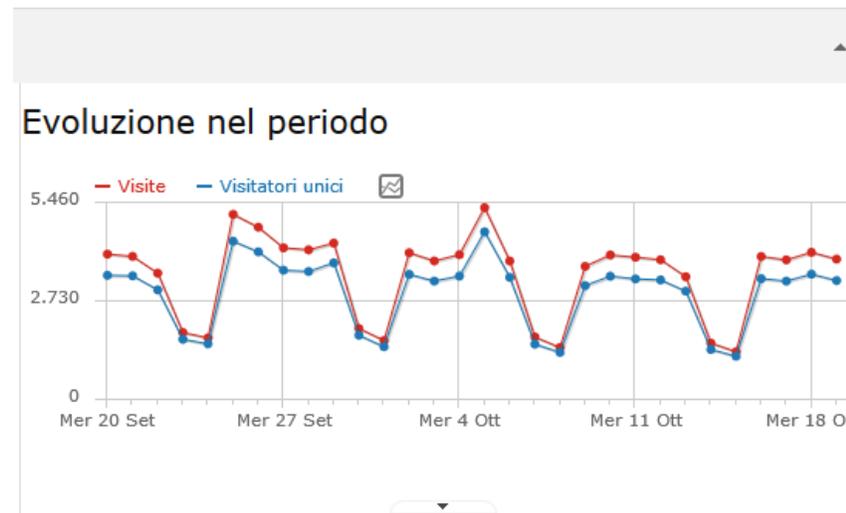
Cosa si può fare con i dati raccolti

## Le domande con i web analytics

- **Quanti utenti visitano il sito** e per quanto tempo ?
- Quali sono le principali **località** da cui provengono?
- Quali sono i **contenuti più visitati** in un dato intervallo di tempo?
- In quale momento della settimana o dell'anno il sito registra il maggiore o il minore numero di visite?
- Quali sono i termini attraverso cui **gli utenti arrivano al sito da un motore di ricerca**?
- Quali sono i **termini di ricerca digitati** nel motore di ricerca interno?
- In che percentuale il sito è fruito da **dispositivi mobili**?
- Quanti utenti sul totale riescono a **completare gli step di un servizio**?
- Quanti utenti **scaricano un determinato documento**?

# I widget con i KPI di base

Offrono **una vista degli utenti di un sito** e del loro comportamento, su aspetti come: le **tecnologie** utilizzate per navigarlo, il livello di fidelizzazione dei visitatori, la loro **provenienza** geografica o quella dei canali da cui hanno raggiunto il sito, i **contenuti più visti** e molto altro.



| Tipo di dispositivo |        |                 |                   |                      |            |
|---------------------|--------|-----------------|-------------------|----------------------|------------|
| TIPO                | VISITE | AZIONI NEL SITO | AZIONI PER VISITA | TEMPO MEDIO SUL SITO | % RIMBALZI |
| Desktop             | 53.302 | 337.357         | 6,3               | 6 minuti 5 secondi   | 30%        |
| Smartphone          | 45.207 | 128.690         | 2,8               | 2 minuti 20 secondi  | 57%        |
| Tablet              | 5.585  | 21.480          | 3,8               | 3 minuti 25 secondi  | 47%        |
| Phablet             | 2.172  | 6.671           | 3,1               | 2 minuti 32 secondi  | 55%        |
| Sconosciuto         | 612    | 1.013           | 1,7               | 55s                  | 81%        |

1-5 di 8 SUCCESSIVO >

# Segmentazione dei dati

**Suddivide il traffico in sottoinsiemi di utenti** che condividono attributi comuni (qualitativi o quantitativi). Ci consente di esplorare il traffico web in maniera mirata e profonda.

Visite organiche da keyword "identità digitale" Salva Annulla Anteprima

- Dati demografici
- Tecnologia
- Comportamento
- Data della prima sessione
- Sorgenti di traffico** 2
- Avanzato
- Condizioni
- Sequenze

### Sorgenti di traffico

Segmenta gli utenti in base al modo in cui ti hanno trovato.

Filtra sessioni Filtra utenti

Campagna ? contiene

Mezzo ? corrisponde esattamente a

Sorgente ? contiene

Parola chiave ? contiene

## UTENZA MOBILE AGGREGATA

Cerca

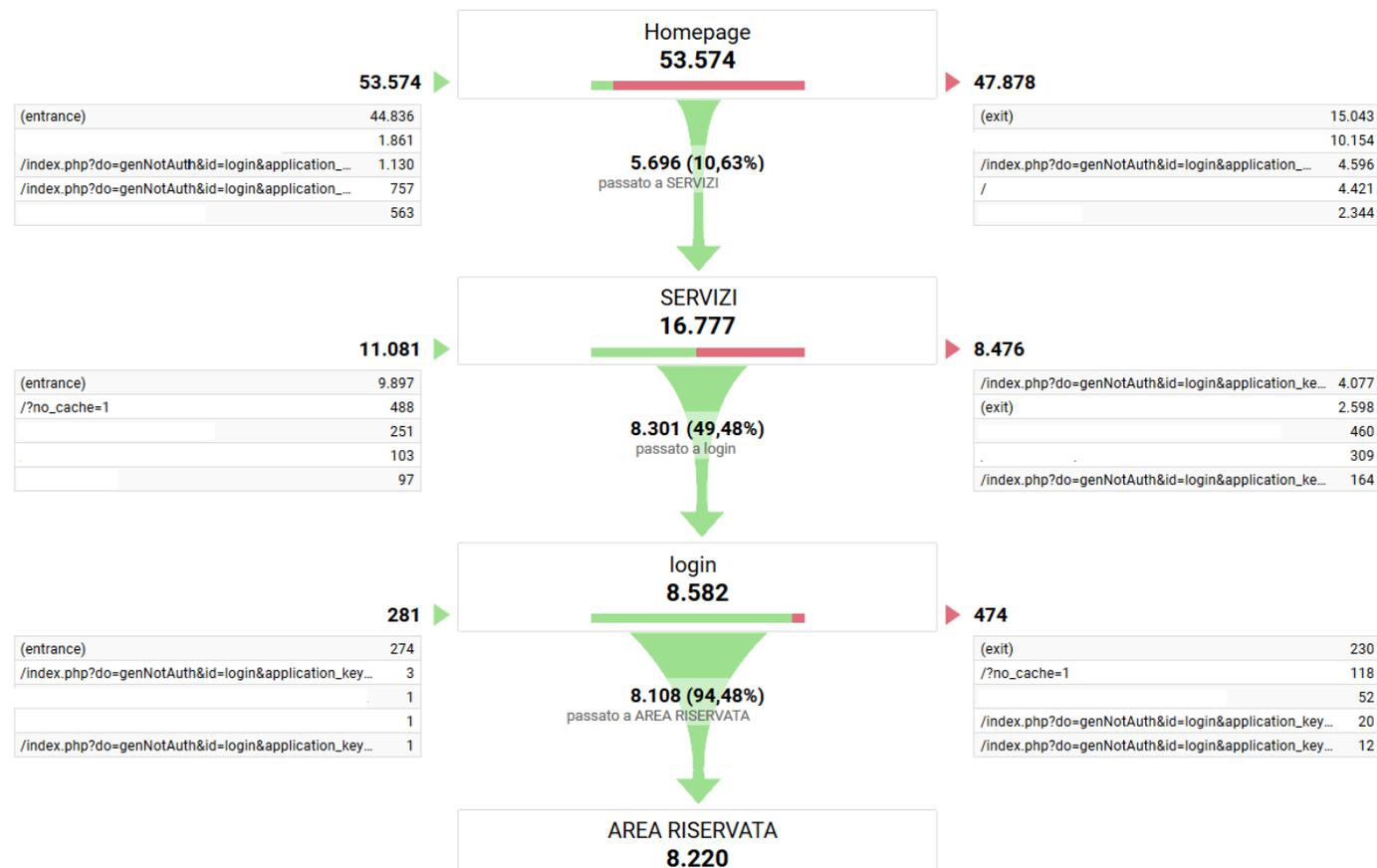
Seleziona un segmento di visite:

- Tutte le visite (default)
- Nuovi utenti
- Utenti di ritorno
- Utenza Cagliari
- Utenza Desktop
- Utenza Mobile aggregata**
- Utenza motori di ricerca
- Utenza Referral Website
- Utenza Smartphone
- Utenza Tablet
- Visite con download

**AGGIUNGI UN NUOVO SEGMENTO**

# Funnel analysis

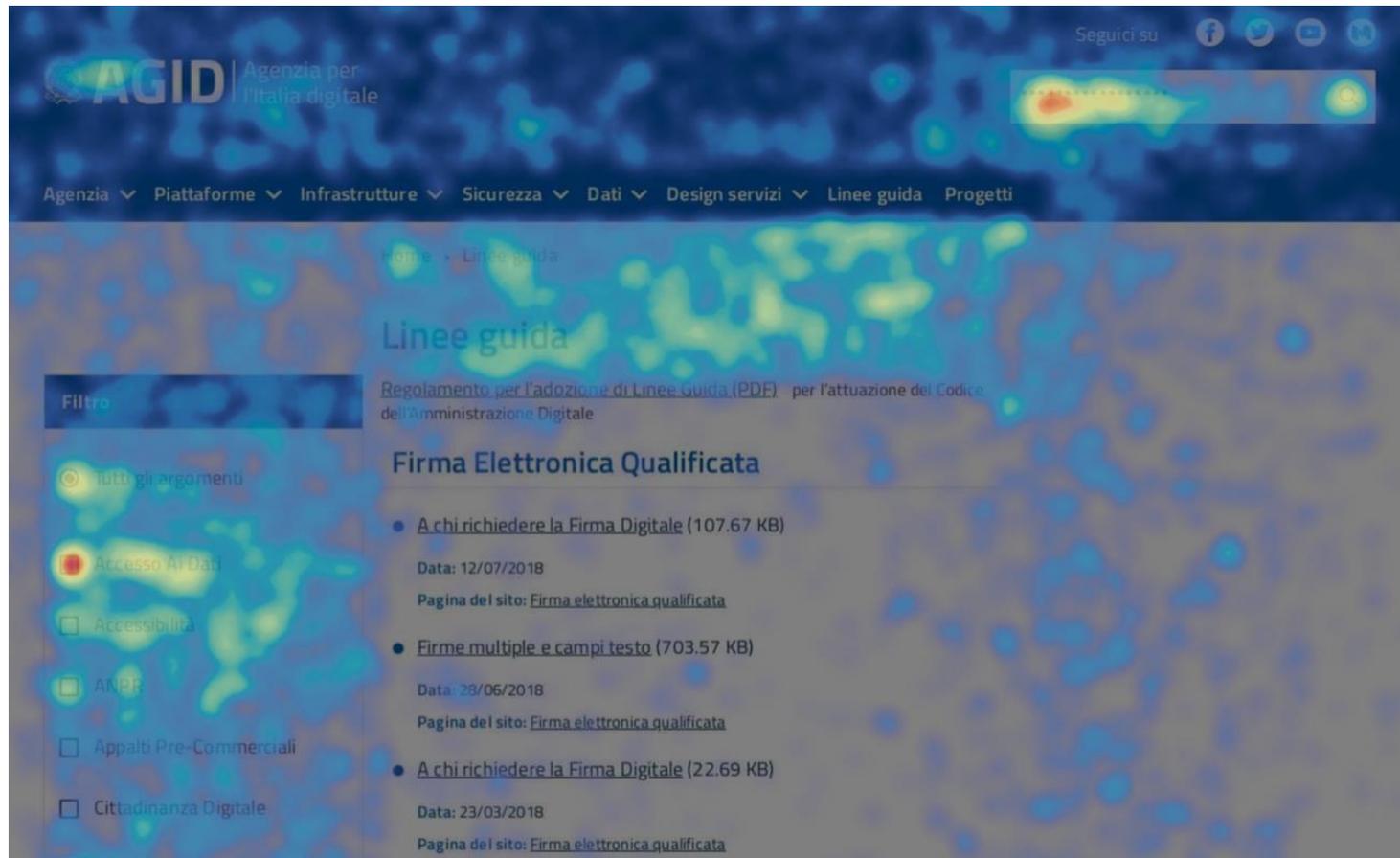
Consente di impostare il **tracciamento delle varie fasi di una procedura**, per capire ad esempio la quota di utenti che la porta a termine con successo (o se si verificano colli di bottiglia).



# Heatmaps

Anche chiamate “mappe di calore”, ci permettono di **visualizzare direttamente sul front end di un sito/servizio come si comportano gli utenti** in termini di click, scroll o movimenti del mouse.

Si basano sulla somma delle interazioni di un numero elevato di utenti.

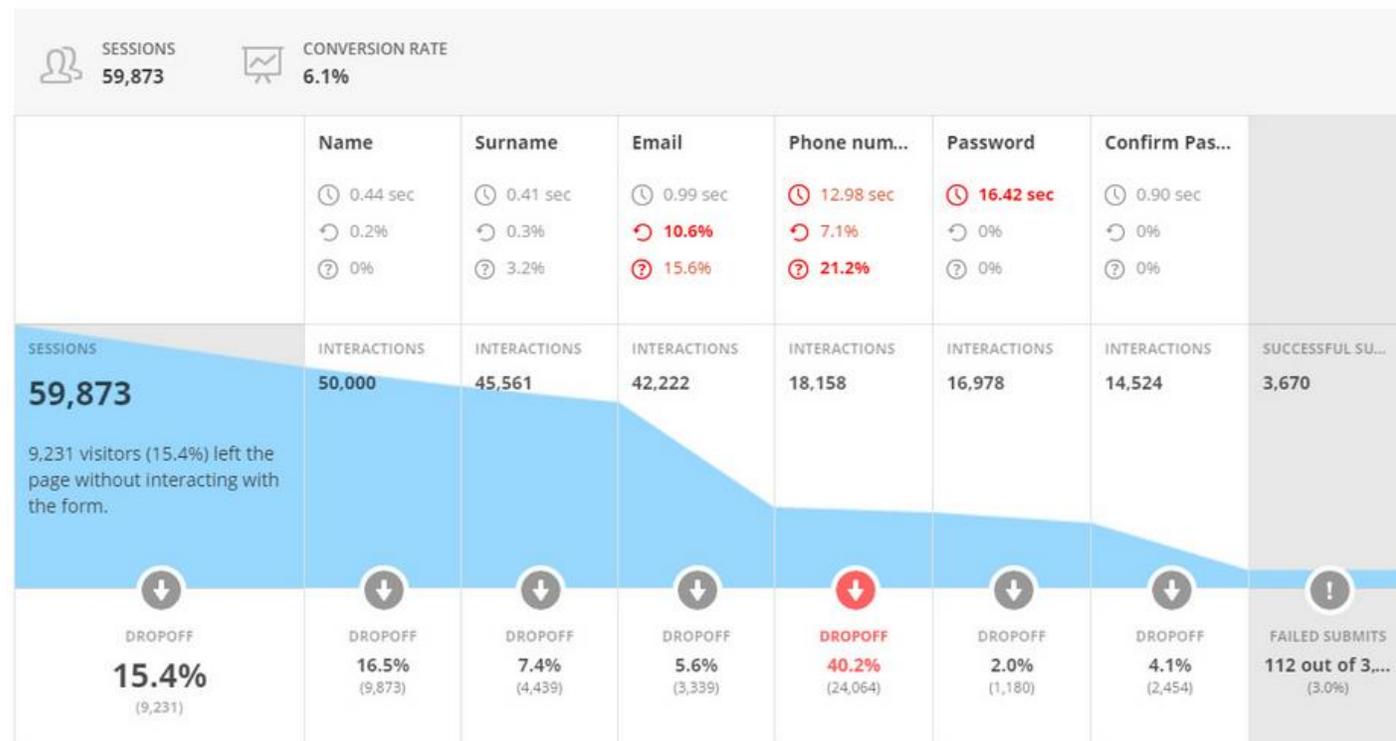


# Form analysis

Perché non tutti gli utenti arrivano alla fine nella compilazione di un form?

Quali sono i passaggi della procedura che registrano più abbandoni?

Forms > Sign-up Form EDIT



# A/B testing

Si tratta una tecnica per condurre esperimenti controllati basati su **due varianti di uno stesso elemento su un sito**.

Gli strumenti di web analytics consentono di visualizzare facilmente le differenze nel comportamento degli utenti tra le due varianti.

Nel blog di Designers Italia è stato pubblicato un articolo proprio su questo tipo di analisi.

## L'A/B testing a supporto della user experience

Osserva, misura, testa, confronta (e ripeti): quello che abbiamo imparato sulla tecnica dell'A/B testing, in collaborazione con ACI Informatica.



di [Roberta Grimaldi](#), [Daniela Iozzo](#), [Paolo Guadagnoli\\*](#), [Ilaria Tamasi\\*\\*](#)



Photo by [erin walker](#) on [Unsplash](#)

La tecnica dell'A/B testing può essere utilizzata per migliorare la user experience di un servizio digitale.

Abbiamo sperimentato su Costi chilometrici, uno dei servizi di portata nazionale più utilizzati del sito [aci.it](#). Il test A/B ha riguardato la fase di accesso autenticato al servizio, ipotizzando che questa—per quanto già performante—potesse essere migliorata analizzando come gli utenti usano il servizio.

L'A/B testing è un tecnica che consiste nel comparare due varianti di una pagina web (in un sito ma anche in una app) per individuare—in base agli indicatori di performance selezionati—quale delle due funziona meglio rispetto all'obiettivo della pagina.

# Web Analytics Italia

Come si usa

# Il processo di *onboarding*

## Requisiti

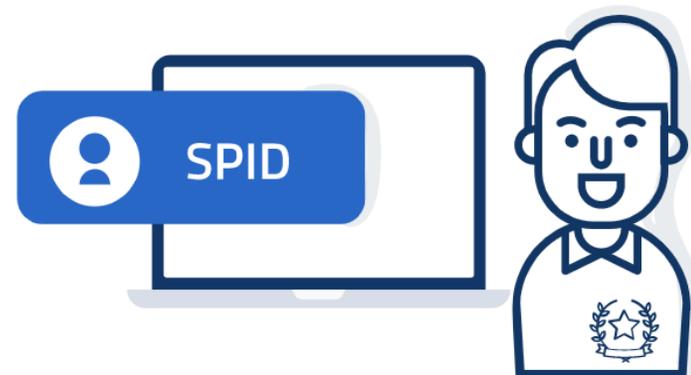
- la **PA deve essere presente su IPA**
- il referente dell'Amministrazione deve avere le **credenziali SPID** per accedere alla piattaforma
- accesso al codice sorgente del sito della PA

Il Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) sarà tenuto informato rispetto alla registrazione della propria PA e all'aggiunta di nuovi siti web.

# Il processo di *onboarding*

## Primo accesso

Dopo l'autenticazione SPID, l'utente sceglie la sua PA di appartenenza e viene impostata un'associazione tra l'utenza e la PA in uno stato "non confermato".



# Il processo di *onboarding*

## Aggiunta del sito principale

Il sito **istituzionale** della PA selezionata è recuperato da IndicePA e aggiunto al tracciamento.

L'utente visualizza i campi e li conferma.

**Non è possibile** modificare il sito principale se non direttamente da IndicePA.



# Il processo di *onboarding*

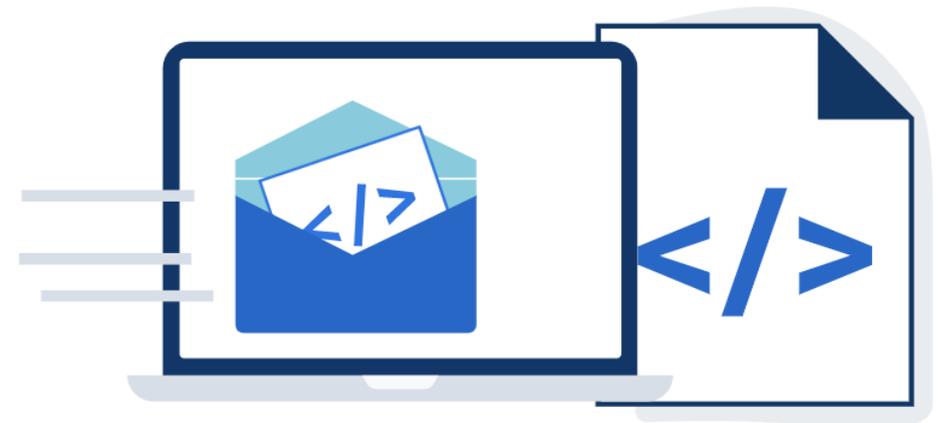
## Convalida del sito principale

La piattaforma rilascia all'utente il **codice di tracking** da inserire nel proprio sito.

Il codice è visibile nel portale della piattaforma WAI ed è anche inviato alla casella email del richiedente.

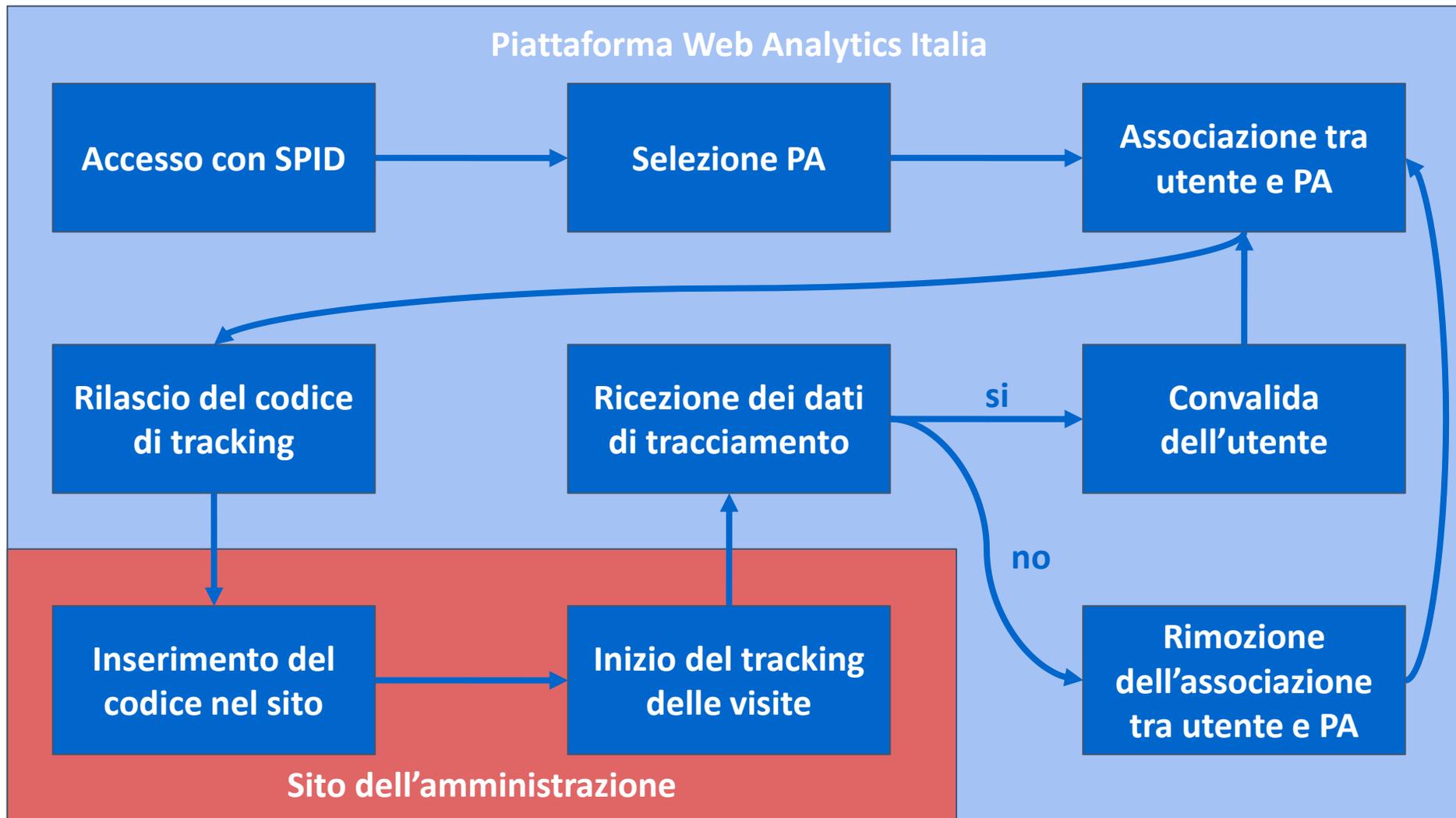
Quando il codice è inserito e le visite iniziano ad arrivare, l'associazione tra utente e PA di **appartenenza** è **convalidata**.

*N.B.: Se dopo un certo tempo non arrivano visite, il sito è rimosso dalla piattaforma e l'associazione tra utente e PA selezionata decade.*



# Il processo di *onboarding*

## Panoramica



# L'ambiente di Public Playground

Il public playground è un'istanza pubblica di test messa a disposizione del pubblico per fare tutte le prove che si desiderano.

Si possono inserire le pubbliche amministrazioni da IndicePA oppure creare amministrazioni personalizzate.

L'ambiente non invia mail agli RTD e si auto resetta ogni settimana.

The screenshot shows the 'Web Analytics Italia' public playground interface. At the top, there is a navigation bar with 'AGID' and a user profile icon with the text 'Entra con SPID'. Below this, a light blue banner contains the text: 'Questo è l'ambiente **public playground**. Ogni settimana il sistema viene automaticamente resettato. [Maggiori informazioni](#).' A dark blue button below the banner reads 'Prossimo reset tra: 2 giorni e 4 ore.' The main header features the 'Web Analytics Italia' logo (a stylized building icon) and the text 'Web Analytics Italia beta' with a hamburger menu icon on the right. The main content area has a dark blue background with the title 'Le statistiche dei siti web della pubblica amministrazione italiana' in white. Below the title, there is a white-bordered dashboard with three main sections: 'Browsers' (a table of browser types and unique visitors), 'Visits Over Time' (a line chart showing visit trends), and 'Visitor Map' (a world map showing visitor locations). A 'Feedback' button is visible on the right side of the dashboard.

| BROWSER       | UNIQUE VISITORS |
|---------------|-----------------|
| Chrome        | 3.697           |
| Mobile Safari | 2.834           |
| Chrome Mobile | 1.591           |
| Firefox       | 754             |
| Safari        | 743             |

# Le notifiche

Ad ogni evento rilevante (richiesta tracking sito, conferma associazione tra utente e PA, ...) saranno inviate opportune notifiche al recapito del **Responsabile per la transizione al digitale**.

La mancata indicazione del recapito del RTD in IndicePA non impedisce la fruizione della funzionalità di WAI.

## **ATTENZIONE**

Sembra che la tua pubblica amministrazione non abbia indicato su [IndicePA](#)  il recapito del/la **Responsabile ufficio per la transizione al digitale**.



Questo non ti impedisce di andare avanti con la richiesta di *onboarding* su Web Analytics Italia per la tua PA.

Quando il recapito del/la **Responsabile ufficio per la transizione al digitale** sarà disponibile invieremo un messaggio per informarlo/a.

Confermo che i dati sono corretti

Aggiungi il sito

# Web Analytics Italia

Davide Porrovecchio  
*Agenzia per l'Italia Digitale*

[www.webanalytics.italia.it](http://www.webanalytics.italia.it)