

# MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DELL'OFFERTA RAI SUL WEB



Dicembre 2015



# INDICE

Nota metodologica	3
Sintesi delle principali evidenze	4
Fruizione della tv sul web	5
Valutazione offerta online RAI	13
Portale Rai.tv	15
Portale Rainews	24
Area Raisport	27
Valutazione App RAI	31
Valutazione Social TV	40
Profilo Campionario	43

# Nota metodologica

La rilevazione è stata condotta con un questionario CAWI\* molto articolato somministrato ad un campione di persone rappresentative della popolazione italiana utente di internet, tramite l'acquisto di liste profilate ad hoc.

Attraverso opportune domande di screening iniziali sono state escluse dalla rilevazione le persone che si sono dichiarate "non utenti internet" e/o che hanno dichiarato di **non conoscere l'offerta RAI erogata via web**

Il questionario CAWI, della durata media di circa 25 minuti, contempla dei link alle pagine oggetto di monitoraggio (rai.tv, rainews.it e raisport.rai.it), in modo che, anche per i visitatori occasionali, sia possibile effettuare una valutazione accurata dopo aver visionato il sito.

Il field è stato avviato il 9 novembre (data invio della prima mail di invito) ed è stato chiuso il 13 dicembre; a intervalli di una settimana sono state inviate e-mail di sollecito fra chi non aveva, al momento, compilato il questionario.

Il field CAWI è stato chiuso al raggiungimento delle 4.000 interviste complete previste.

Gli utilizzatori di RAI.TV, di RAINNEWS e di RAI SPORT hanno espresso giudizi sui seguenti **items**: accessibilità, chiarezza espositiva, capacità di essere user friendly, aspetto, efficacia ed efficienza della funzione di ricerca e completezza informativa.

Per ogni elemento sottostante al singolo item è stato calcolato un indice sintetico (indicato con la sigla **IS**) che esprime in punti il delta tra percentuali di voto **molto alto** e percentuali di voto **molto basso** e fornisce quindi un'indicazione sul peso che ha il singolo item sull'area in cui è inserito.

Per ogni item è stato poi calcolato l' **IS MEDIO**, che fornisce un'indicazione circa il peso della singola area sul giudizio globale espresso dagli utenti dei portali analizzati.

# Sintesi delle principali evidenze

A livello di **scenario complessivo**, l'utilizzo di tablet e smartphone per vedere contenuti televisivi è ancora limitato rispetto all'uso del pc. In particolare per fruire di contenuti Rai su questi dispositivi si preferisce utilizzare un motore di ricerca o applicazioni non rai. La possibilità di **scegliere i tempi di visione** è il motivo fondamentale per cui si cercano contenuti televisivi sul web e, anche a prescindere dal dispositivo utilizzato, la navigazione parte da un **motore di ricerca**.

Il giudizio overall espresso sui nostri portali è molto buono per rai.tv **(7,6)**, seguita da rainews **(7,4)** e infine da raisport **(7,0)**.

L'analisi della composizione dei voti sugli items *accessibilità, chiarezza espositiva, user friendly, look & feel, funzione ricerca e completezza informativa* mette in luce che:

- ✓ Per **rai.tv** il punto di forza è il **look & feel** e quello da migliorare è lo **user friendly**, con notevoli oscillazioni nelle valutazioni dei diversi item;
- ✓ Per **rainews** il punto di forza è la **chiarezza espositiva** e quello da migliorare è l'**accessibilità**. Le valutazioni degli items sono tutte molto buone con lievi differenze tra loro;
- ✓ Per **raisport** il punto di forza è la **chiarezza espositiva** e quello da migliorare è l'**accessibilità**. Le valutazioni degli items sono tutte piuttosto basse con evidenti differenze tra loro.




La **app** di rainews è molto apprezzata (7,9), un po' meno quella di radiatorai (7,2)

La prassi di utilizzare i **social network** per commentare contenuti televisivi è ancora abbastanza marginale: solo il 27% degli intervistati dichiara di fare questa attività, ma solo sporadicamente.

# FRUIZIONE TV SUL WEB



# Dispositivi e utilizzi

				Nessuno
Leggere quotidiani/riviste online	53,2%	9,7%	12,5%	24,6%
Leggere libri digitali (e-book)	12,9%	3,4%	19,4%	64,4%
Guardare video in streaming su internet	49,3%	7,3%	11,9%	31,5%
Utilizzare social network (Facebook, etc..)	40,2%	30,3%	8,8%	20,7%
Guardare programmi TV in diretta su internet	35,2%	4,9%	9,9%	50,0%
Approfondire informazioni relative ai programmi tv/film su internet	50,9%	13,7%	8,7%	26,7%

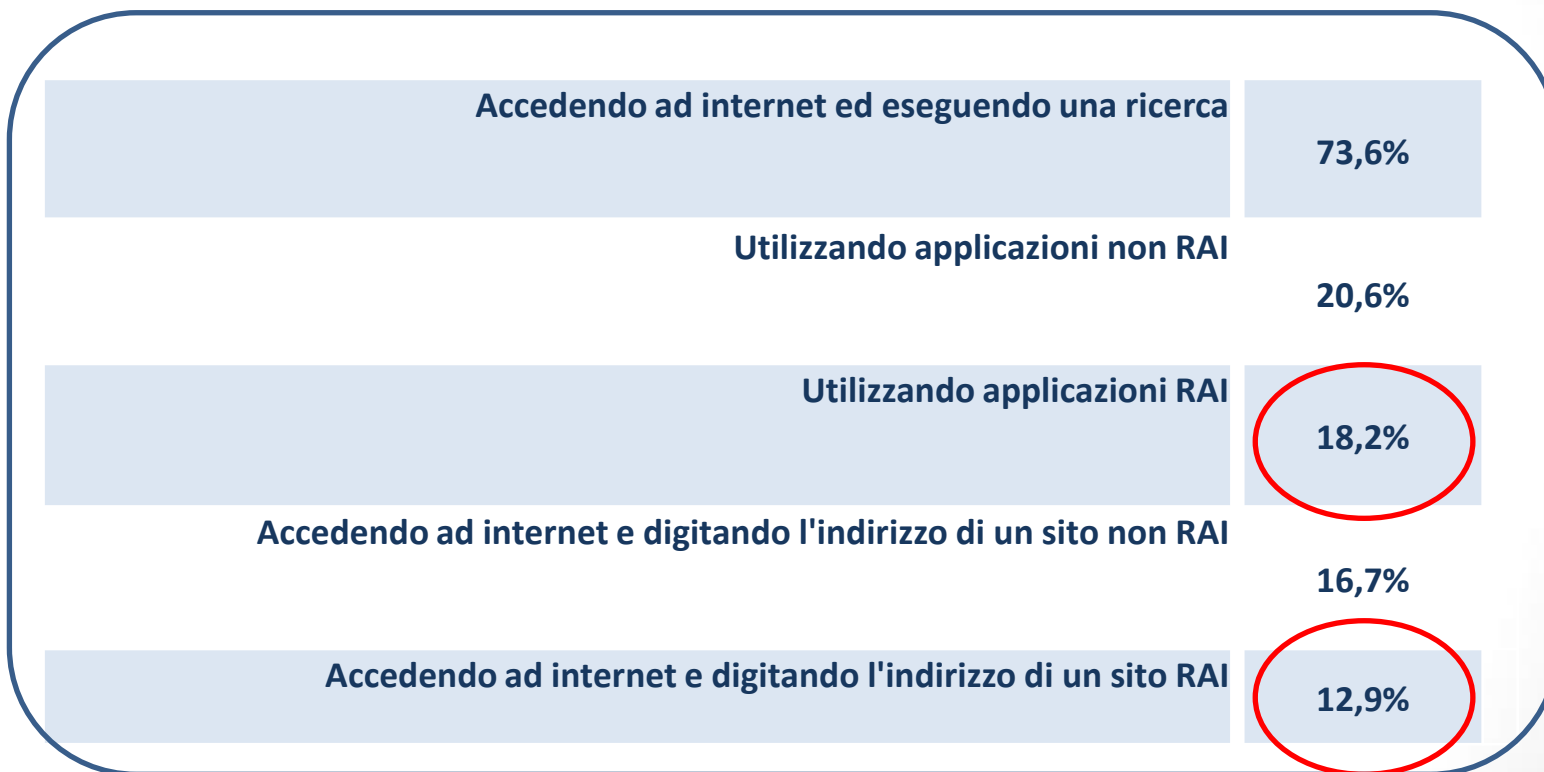
Domanda D3

Indichi con quali dispositivi svolge ciascuna delle seguenti attività. Se si tratta di un'attività che non svolge, selezioni la casella corrispondente nell'ultima colonna Base: 4.000 risposte

# Smartphone e Tablet



## Modalità di utilizzo

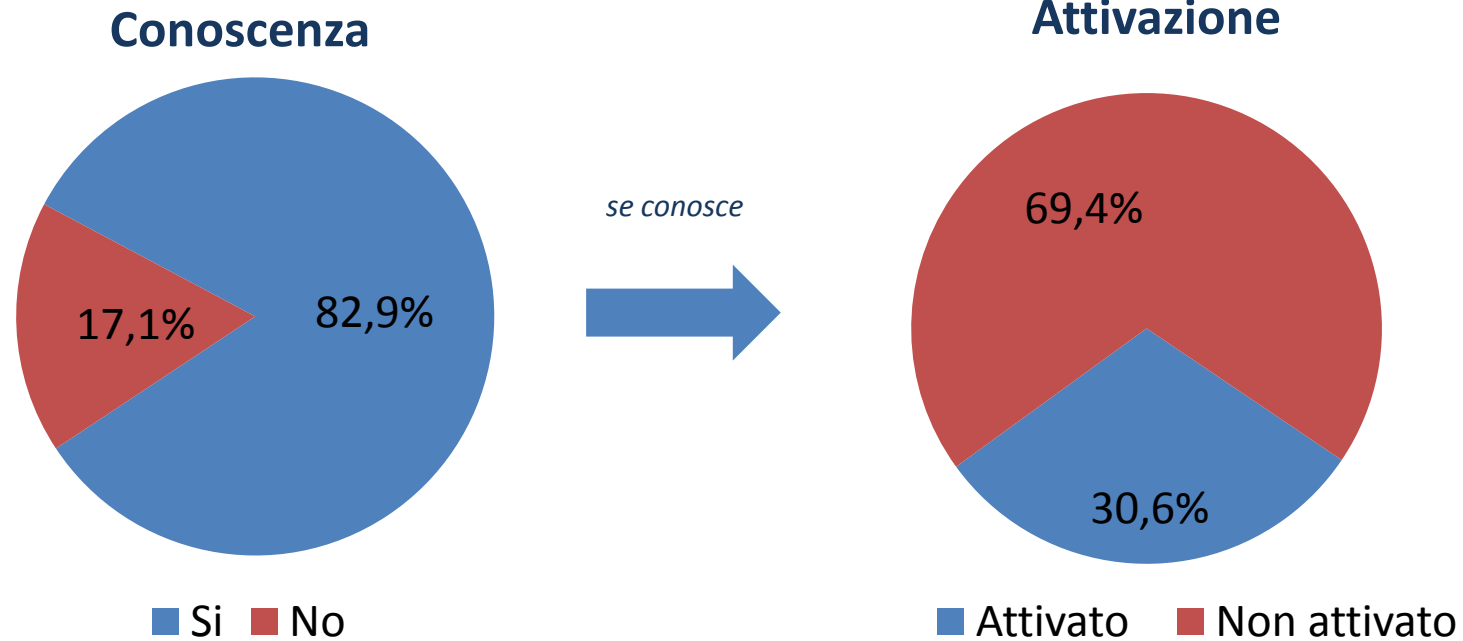


Domanda D4

Pensando alle attività precedenti che mi ha detto di fare attraverso il suo smartphone o il suo tablet, in che modo le svolge? Domanda a risposta multipla Base: 2.291 risposte



# WEB: Programmi Tv in diretta online



Domanda D5

Lei sa che è possibile vedere programmi TV in diretta con lo smartphone o con il tablet?

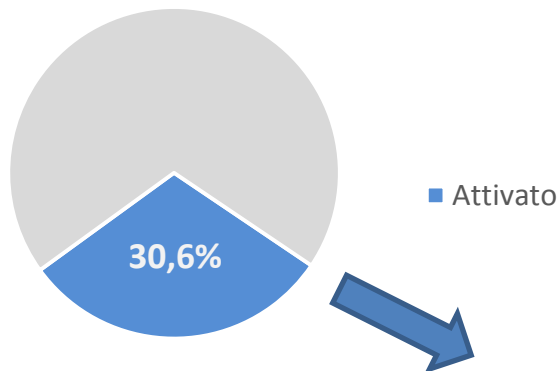
Domanda D6

Lei ha attivato dei servizi/applicazioni per poter vedere i programmi TV in diretta con lo smartphone o con il tablet?





# WEB: Programmi Tv in diretta online



## D7 Servizi/applicazioni installati



Nessuno

	7,3%	8,6%	19,9%	64,3%
Sky Go	7,3%	8,6%	19,9%	64,3%
Premium Play	4,9%	4,6%	11,3%	79,1%
App Rai.tv	12,2%	18,8%	19,8%	49,2%
Coolstreaming HD TV	0,0%	2,7%	3,4%	93,8%
You Tube	25,5%	7,3%	37,3%	29,9%
TGCOM 24	6,1%	11,5%	8,3%	74,1%
Mediaset Connect	2,3%	4,9%	8,4%	84,4%
Mediaset Infinity	2,2%	4,7%	2,5%	90,6%
Sky Online	10,9%	10,2%	19,8%	59,1%

# Attività tramite internet

Vedere delle trasmissioni che non aveva potuto seguire in diretta in televisione



Rivedere delle parti di trasmissioni (non intere) che non aveva potuto seguire in diretta in televisione



Cercare delle informazioni/contenuti aggiuntivi relativi a trasmissioni televisive o film



Rivedere delle parti di trasmissioni (non intere) già viste nei giorni precedenti in televisione



Vedere la TV in diretta



Rivedere delle trasmissioni già viste nei giorni precedenti in televisione



Interagire con le trasmissioni televisive: inviando messaggi, postando commenti sui blog



Nessuna di queste attività negli ultimi 6 mesi



Domanda D9

Negli ultimi 6 mesi, quali delle seguenti attività le è capitato di fare attraverso internet (a prescindere dal dispositivo di connessione)? *Domanda a risposta multipla* Base: 4.000 risposte



# Elementi più importanti



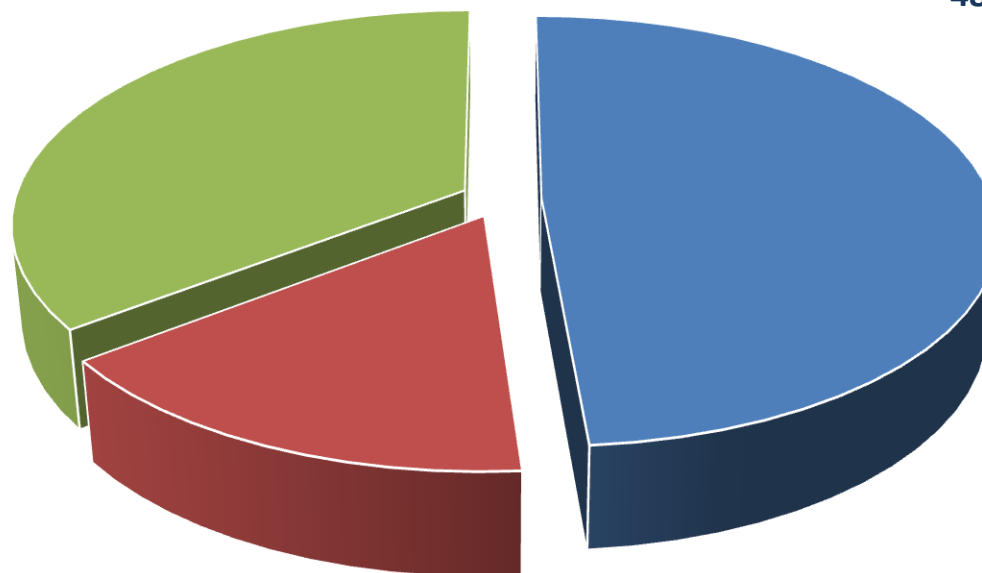
Domanda D12

Quali sono secondo Lei i 3 elementi più interessanti che offre internet dal punto di vista delle possibilità di fruizione dei contenuti televisivi? **Base: 4.000 risposte**

# WEB: Ricerca contenuto TV

Andare sul sito  
del canale  
35,4%

Cercare tramite  
motore di ricerca  
48,8%



Cercare su  
Youtube  
15,8%

Domanda D13

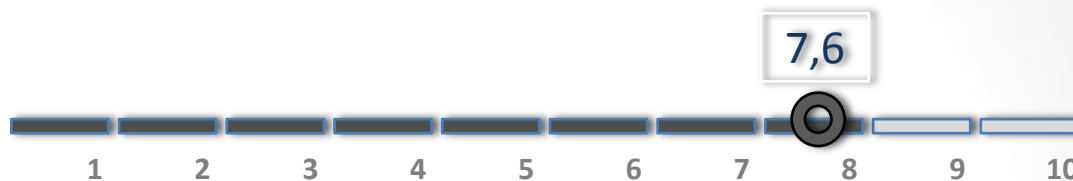
Se dovesse capitarle di cercare un contenuto televisivo (come ad esempio un film, una trasmissione, etc..), quali dei seguenti passaggi farebbe con più probabilità come prima cosa?

# VALUTAZIONE OFFERTA ONLINE RAI





# Giudizio overall

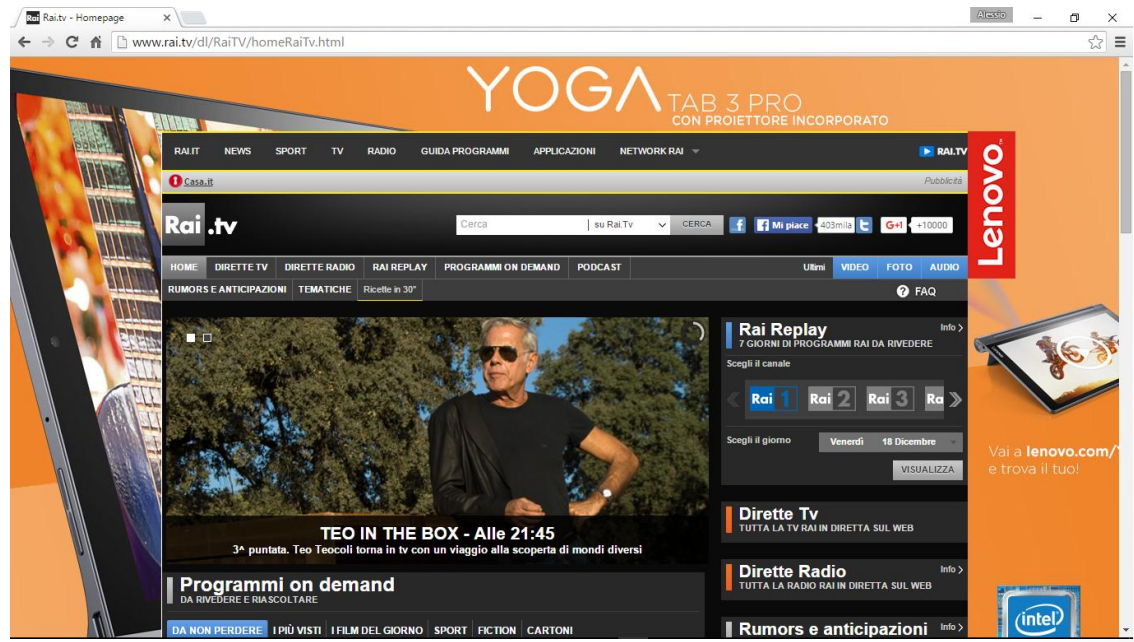


Domanda D21

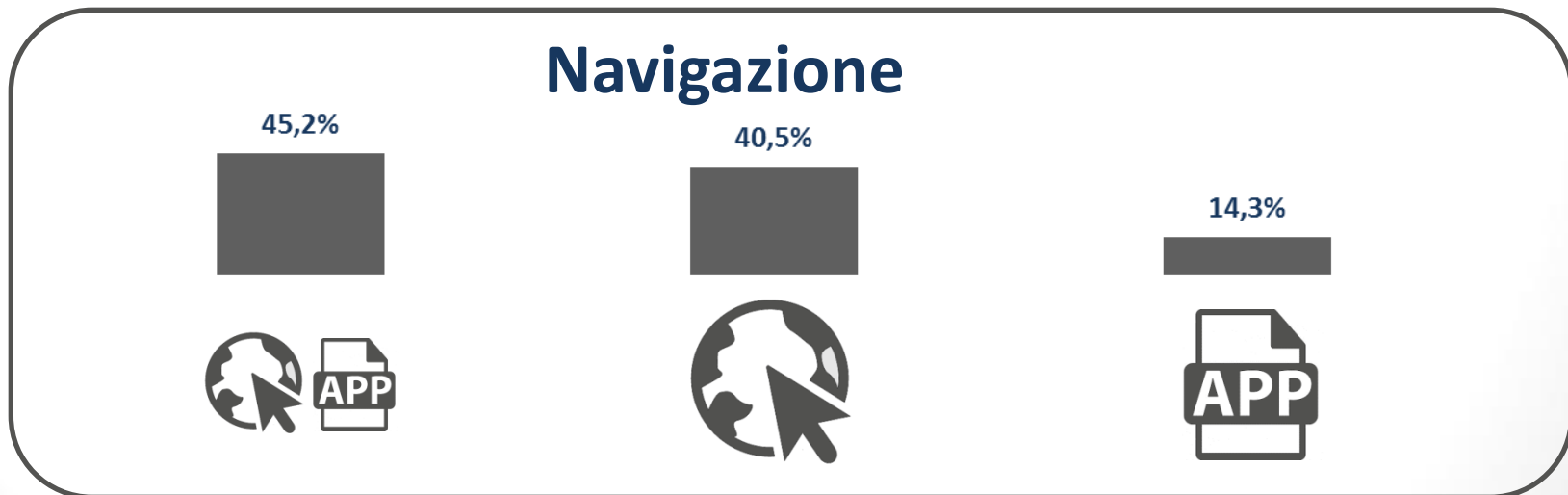
E complessivamente che voto da al sito in base a questa sua esperienza di navigazione e all'idea che se ne è potuto eventualmente fare nel tempo utilizzandolo?

Basi: 1.500 (rai.tv) – 1.500 (rainews) – 1.000 (raisport)

# PORTALE RAI.TV



# Consultazione - Navigazione



Domanda 18

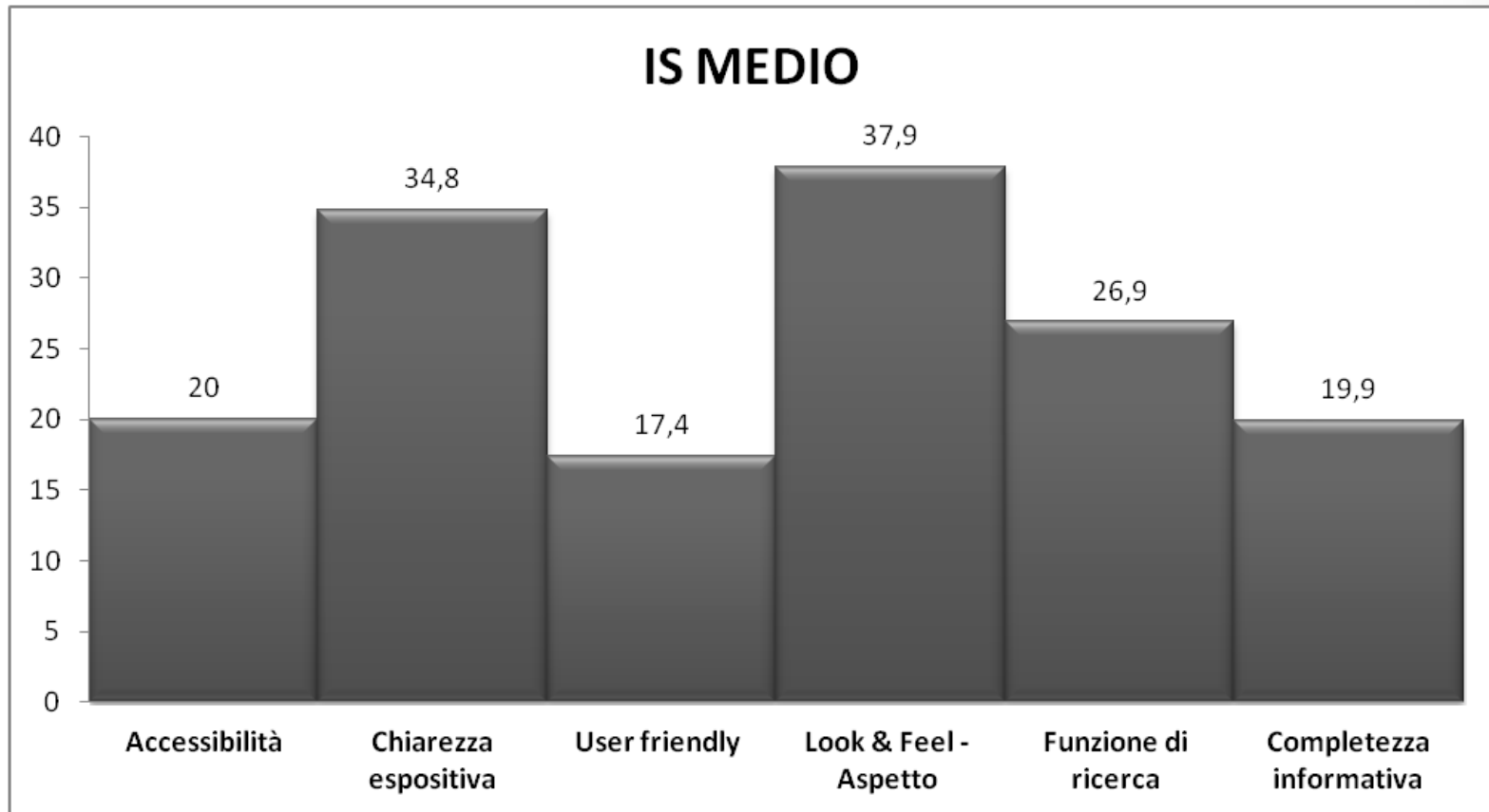
Da dove lo consulta? *Domanda a risposta multipla a utilizzatori almeno occasionali* Base: 1.417 risposte

Domanda 19

Per navigare sul portale da cellulare/smartphone o tablet ha scaricato la APP o utilizza un browser? Base: 578 risposte

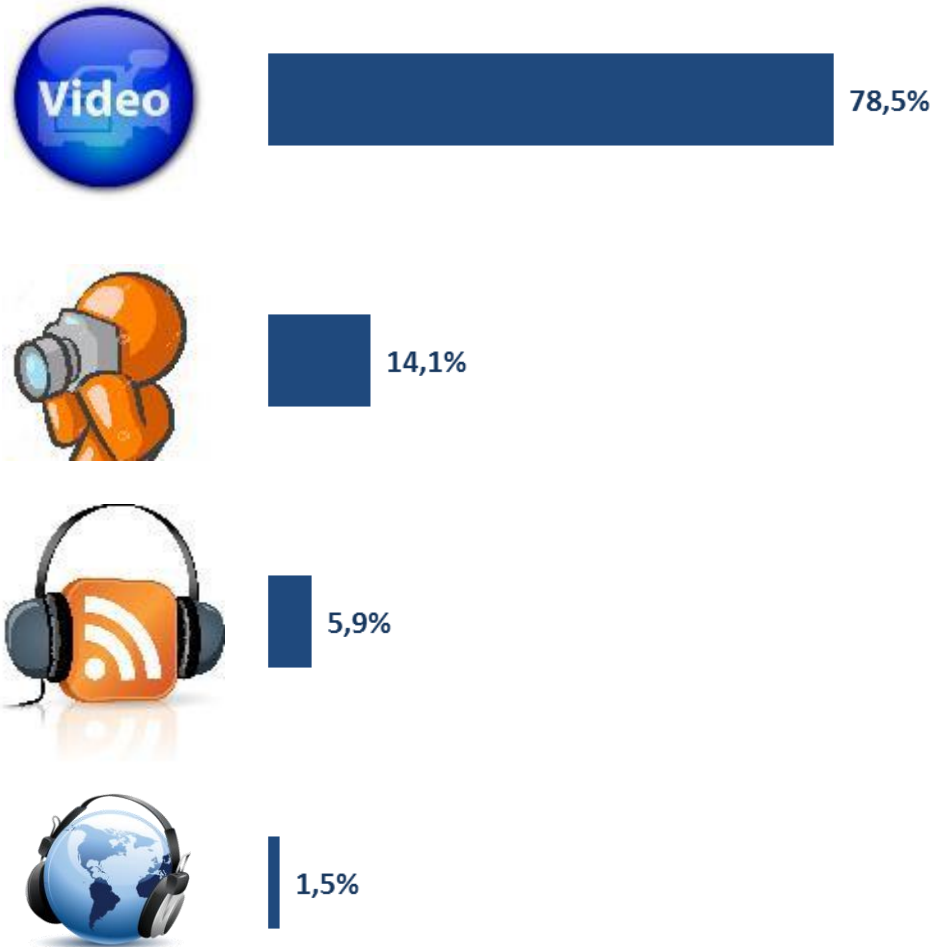


# Valutazione degli items principali

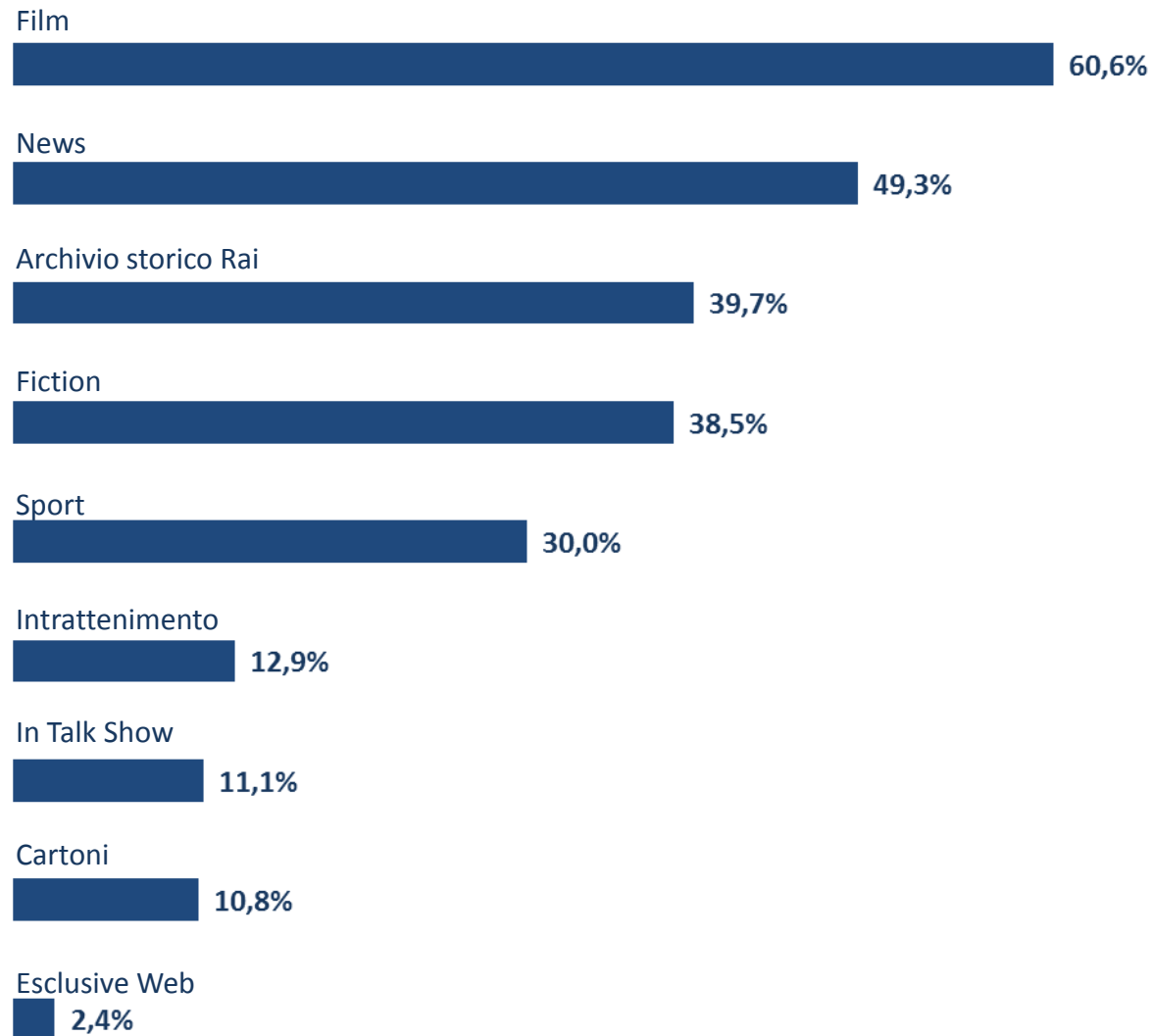


Per ogni elemento sottostante al singolo item è stato calcolato un indice sintetico (**IS**) che esprime in punti il delta tra percentuali di voto **molto alto** e percentuali di voto **molto basso**. Per ogni item è stata poi calcolato l'**IS MEDIO**, che fornisce un'indicazione circa il peso del singolo item sul giudizio globale espresso dagli utenti del portale

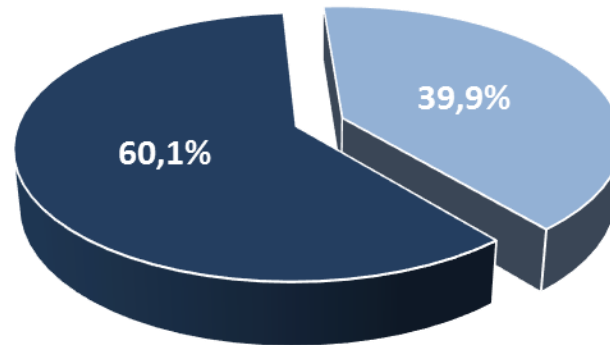
# RAI.TV CONTENUTO



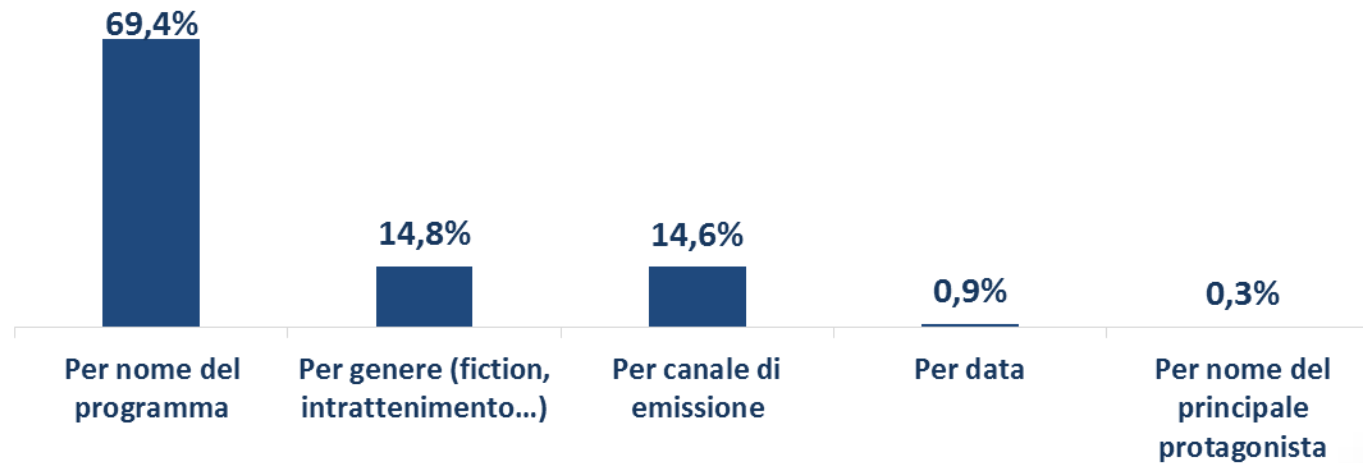
# Interesse verso i generi



# Portale e ricerca



- Preferirei un unico portale con tutti i contenuti RAI
- Preferirei portali distinti



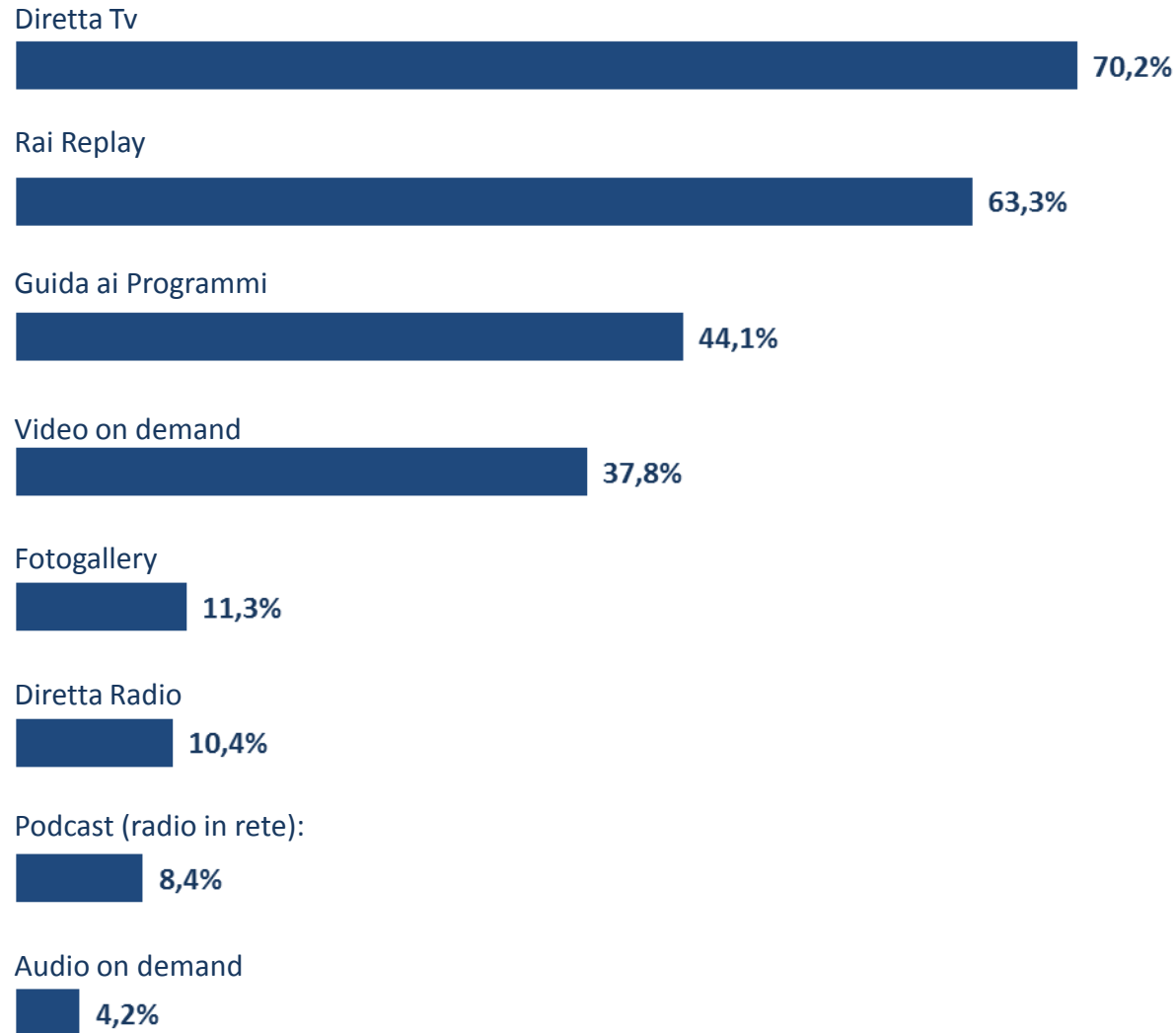
Domanda D26

Preferirebbe un unico portale con tutti i contenuti RAI o portali distinti per ciascun ambito? Base: 4.000 risposte

Domanda D27

Come ricerca i contenuti che vuole vedere? Base: 4.000 risposte

# Servizi offerti



# Servizi utili

Puntate e video delle precedenti puntate da rivedere



Video del programma da rivedere durante la diretta (highlights)



Anteprime/contenuti esclusivi



Fotogallery



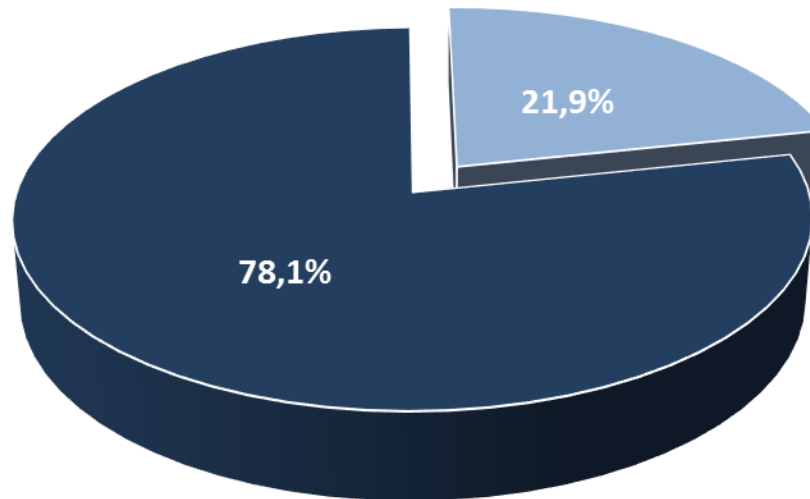
Flusso hashtag twitter (il simbolo #) e commenti facebook collegati



Nessuno di questi

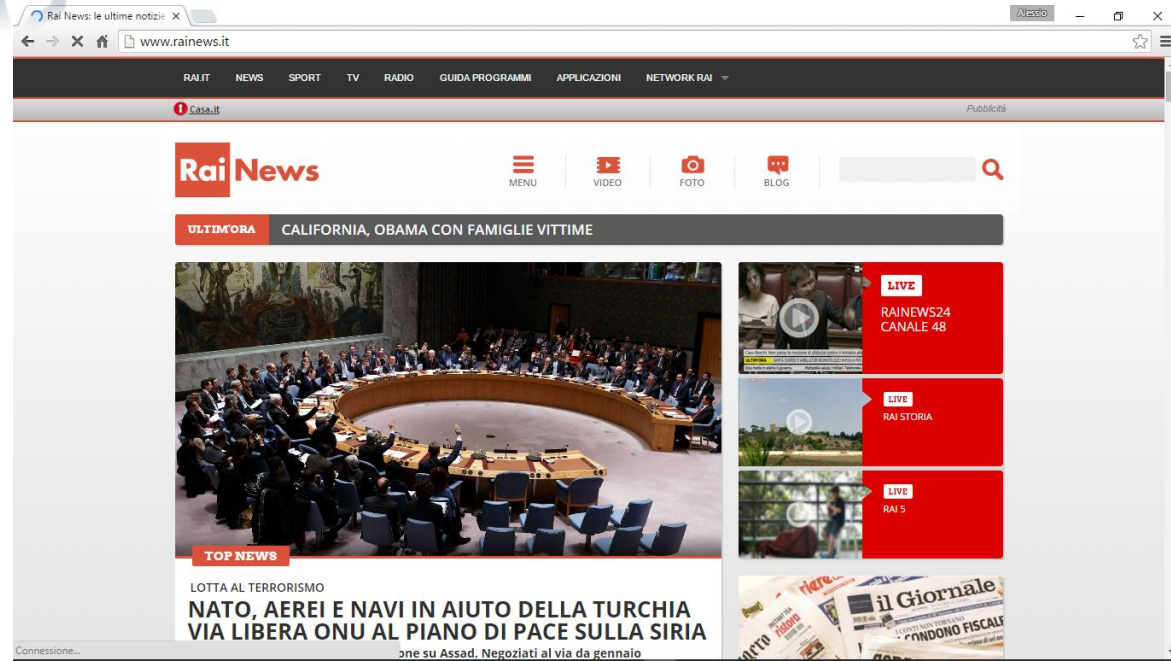


# Formato integrale - estratto



- Preferisco rivedere programmi in formato integrale
- Preferisco scegliere tra singoli contenuti estratti

# PORTALE RAINEWS



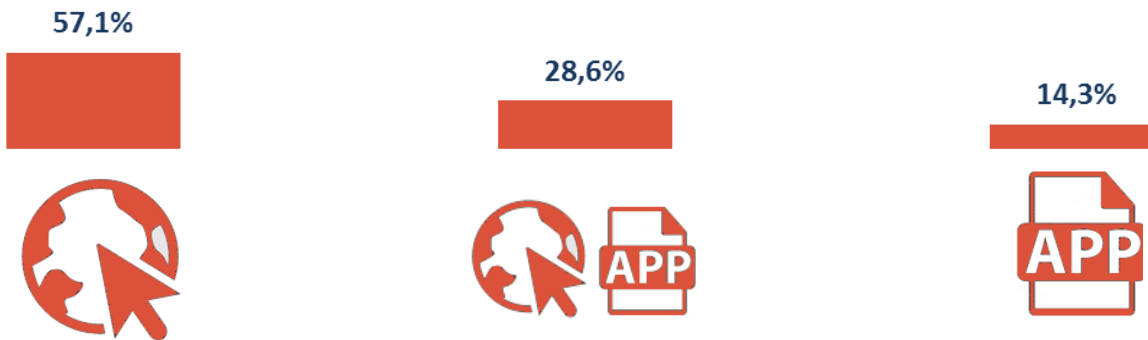


# Consultazione - Navigazione

## Consultazione



## Navigazione



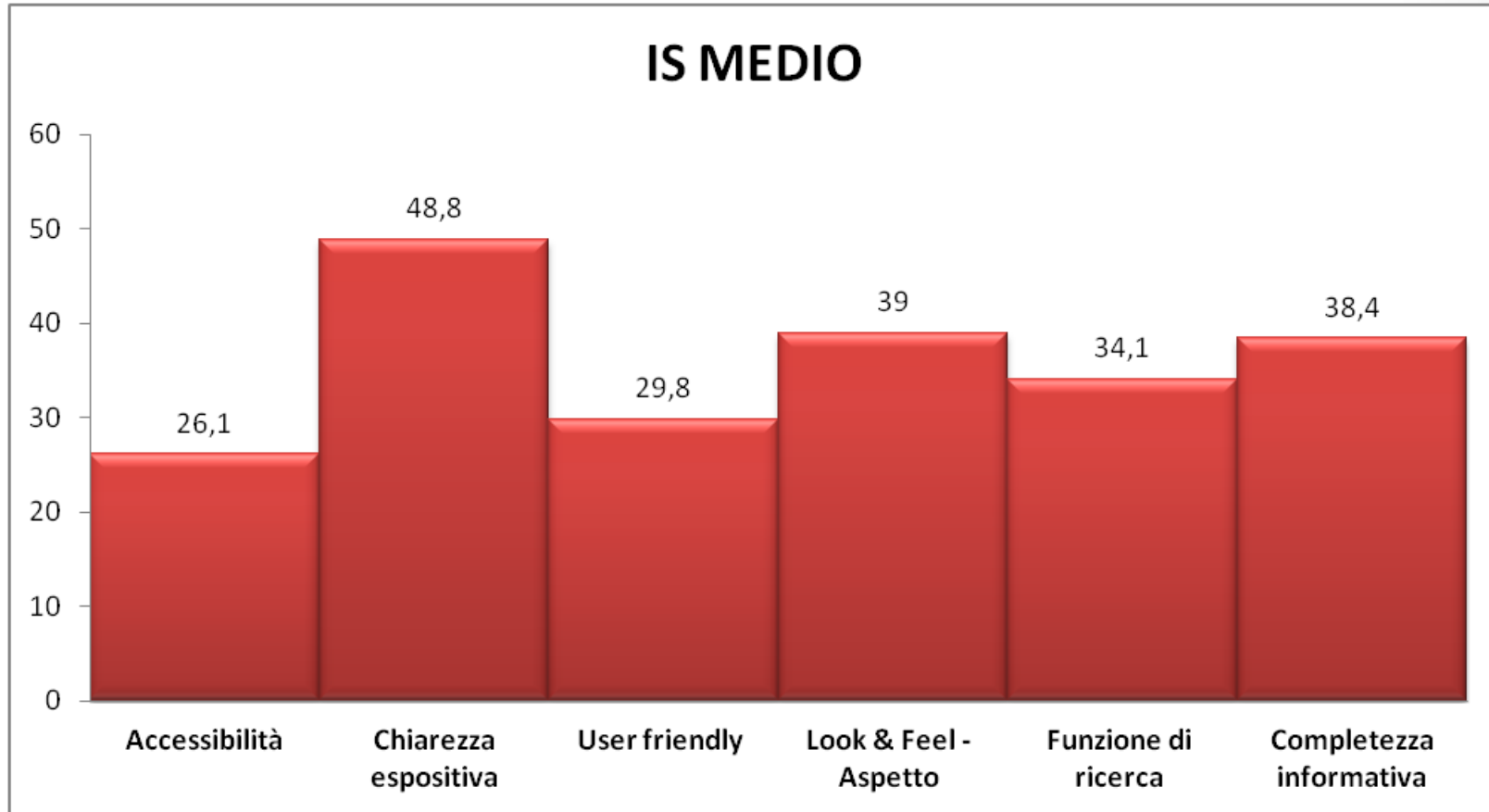
Domanda D18

Da dove lo consulta? *Domanda a risposta multipla a utilizzatori almeno occasionali* Base: 714 risposte

Domanda D19

Per navigare sul portale da cellulare/smartphone o tablet ha scaricato la APP o utilizza un browser? Base: 254 risposte

# Valutazione degli items principali



Per ogni elemento sottostante al singolo item è stato calcolato un indice sintetico (**IS**) che esprime in punti il delta tra percentuali di voto **molto alto** e percentuali di voto **molto basso**. Per ogni item è stata poi calcolato l'**IS MEDIO**, che fornisce un'indicazione circa il peso del singolo item sul giudizio globale espresso dagli utenti del portale

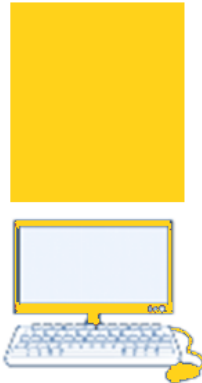
# AREA RAI SPORT

The screenshot shows the Rai Sport website in a browser window. The URL is www.raisport.rai.it. The navigation menu includes: RAI.IT, NEWS, SPORT, TV, RADIO, GUIDA PROGRAMMI, APPLICAZIONI, NETWORK RAI, and RAL.TV. Below the navigation is a search bar and social media icons for Facebook and Twitter. The main content area has a menu with options: HOME, MONDIALE PER CLUB, CALCIO, MOTORI, ALTRI SPORT, PECHINO 2015, KAZAN 2015, RUBRICHE, and RISULTATI. Underneath, there's a section for 'SERIE B' with a sub-menu for 'BUNDESLIGA' and 'LIGUE 1'. A table displays match results for various teams, including Perugia, Livorno, Modena, Salernitana, Ascoli, Novara, Brescia, Spezia, Cesena, Ternana, Como, and Avellino. Some matches are marked as 'RISULTATO FINALE' or 'DA DISPUTARE'. At the bottom, there is a Sanbitter advertisement featuring a person in a kitchen setting and the text 'SANBITTER C'EST PLUS FACILE'.

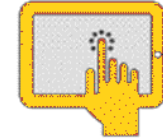
# Consultazione - Navigazione

## Consultazione

75,7%



21,6%



16,2%



## Navigazione

61,5%



23,1%



15,4%



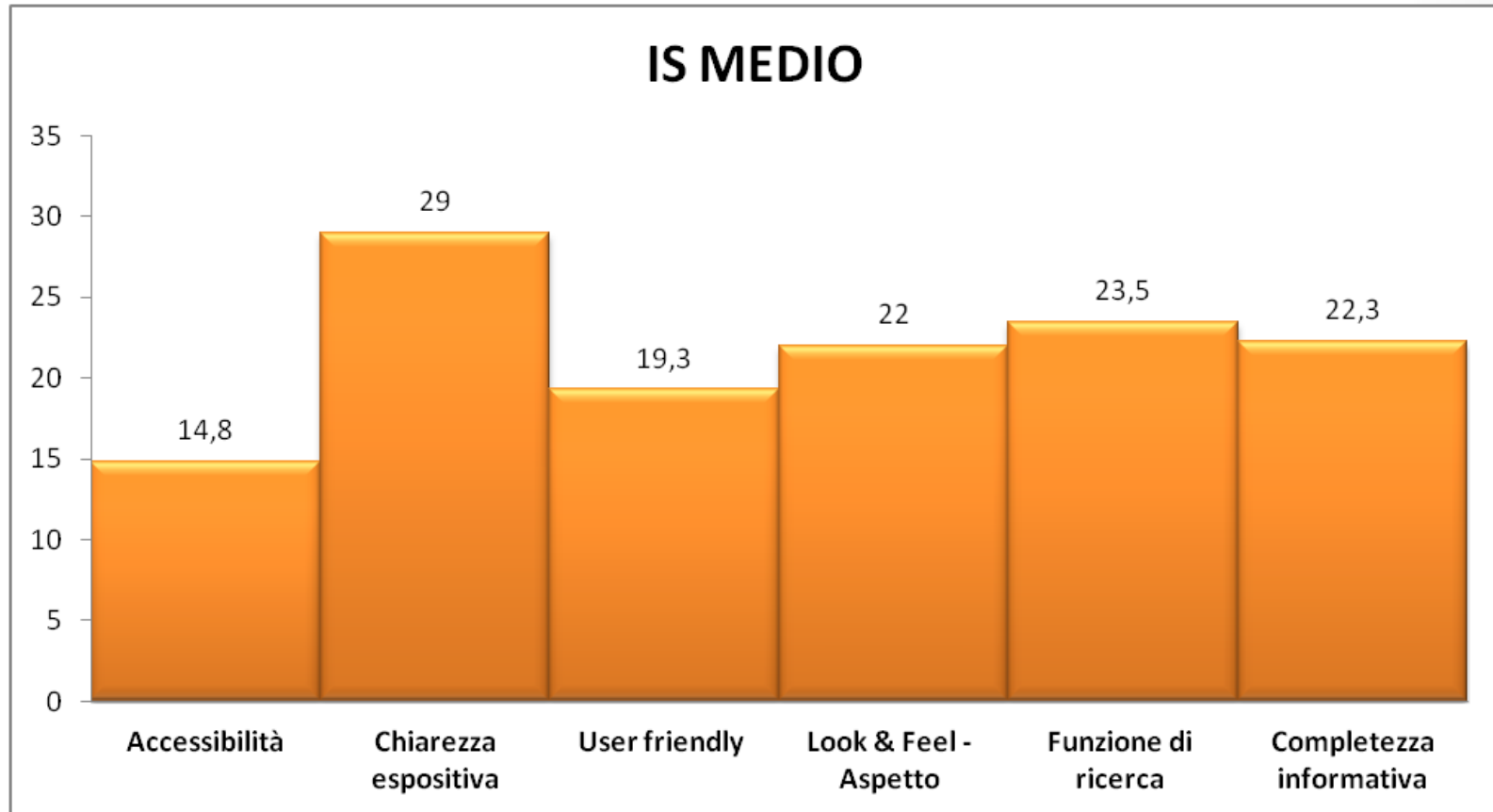
Domanda D18

Da dove lo consulta? *Domanda a risposta multipla a utilizzatori almeno occasionali* Base: 420 risposte

Domanda D19

Per navigare sul portale da cellulare/smartphone o tablet ha scaricato la APP o utilizza un browser? Base: 148 risposte

# Valutazione degli items principali

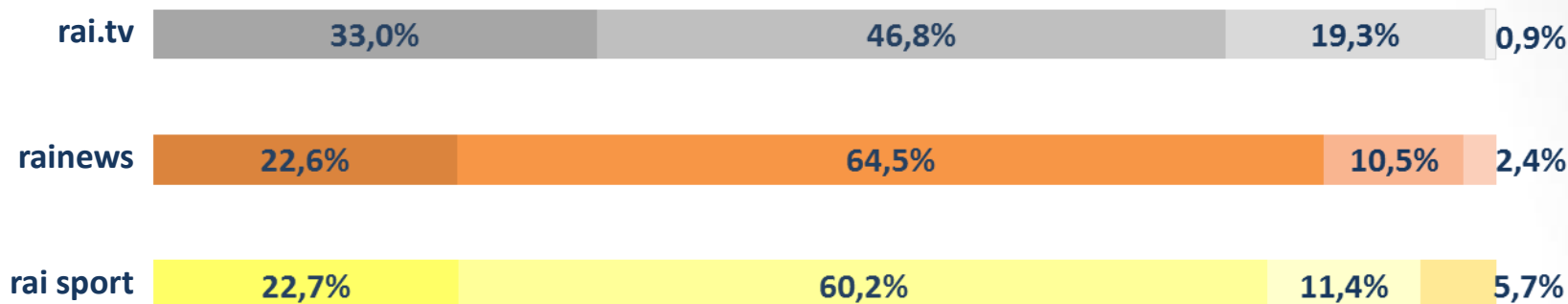


Per ogni elemento sottostante al singolo item è stato calcolato un indice sintetico (**IS**) che esprime in punti il delta tra percentuali di voto **molto alto** e percentuali di voto **molto basso**. Per ogni item è stata poi calcolato l'**IS MEDIO**, che fornisce un'indicazione circa il peso del singolo item sul giudizio globale espresso dagli utenti del portale

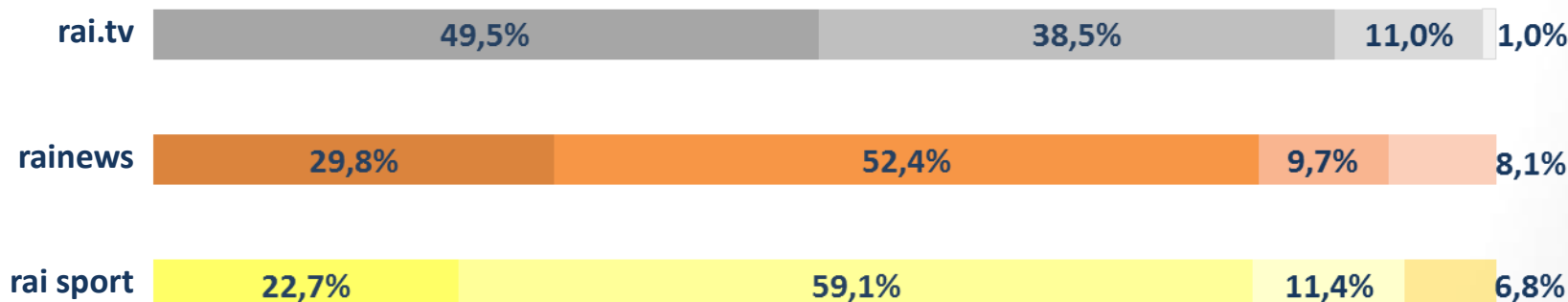


# Gradimento - Raccomandabilità

## GRADIMENTO - In definitiva il sito le piace:



## RACCOMANDABILITA' - Consiglierebbe l'utilizzo del sito a parenti e/o amici?



Domanda D22 In definitiva il sito le piace...  
 Base: 1.500 (rai.tv) – 1.500 (rainews) – 1.000 (raisport)

Domanda D23  
 Consiglierebbe l'utilizzo del sito a parenti e/o amici?  
 Base: 1.500 (rai.tv) – 1.500 (rainews) – 1.000 (raisport)

- Molto   ■ Abbastanza   ■ Poco   ■ Per niente
- Molto   ■ Abbastanza   ■ Poco   ■ Per niente
- Molto   ■ Abbastanza   ■ Poco   ■ Per niente

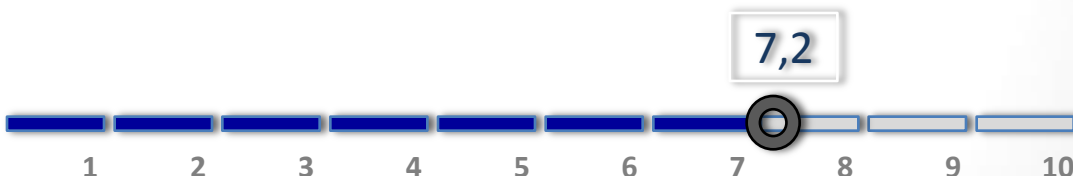


# VALUTAZIONE DELLE APP RAI



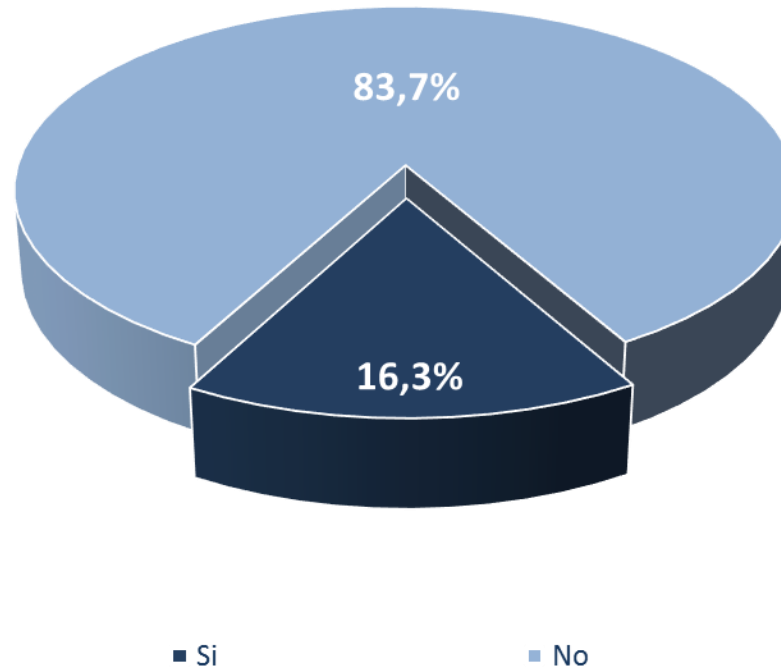


# Le APP RAI – giudizio overall





# Conoscenza APP RAI.TV



# Modalità di presentazione

Per canale (Rai Uno: Dirette, Rai Replay, Programmi Da rivedere)



Per servizio (Diretta, Rai Replay, Video On Demand, Fotogallery, etc.)



Per genere (Intrattenimento, Fiction, Film, cartoni, etc.)



# Servizi in mobilità

Diretta Tv



Rai Replay



Guida ai Programmi



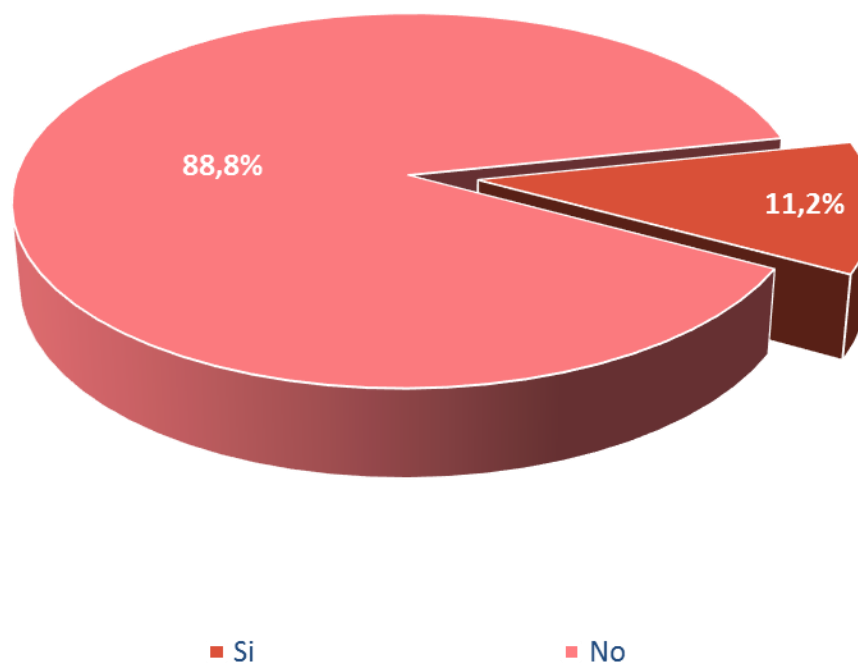
Ricerca



Video on demand



# Conoscenza APP RAINEWS



# Utilità

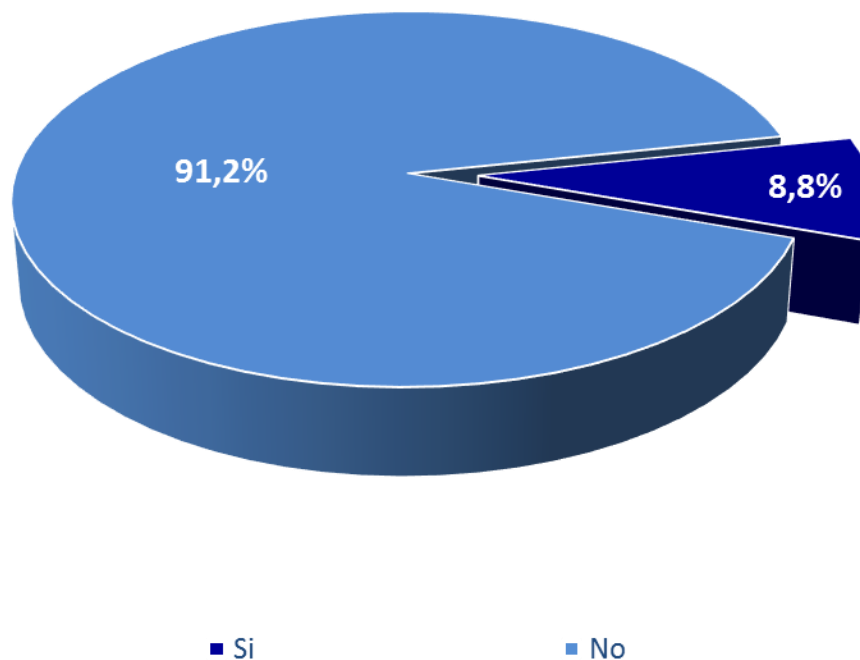
Molto utile/interessante



Abbastanza utile/interessante



# Conoscenza APP RADIORAI



# Utilità

Molto utile/interessante



Abbastanza utile/interessante



Per niente utile/interessante/L'ho cancellata



Domanda D51

Come la trova? (a chi ha scaricato ed usato l'app) Base: 351 risposte

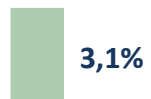
# VALUTAZIONE SOCIAL TV





# Commentare sui social Network

Sempre



Spesso



Qualche volta



Mai



# Commenti in diretta

Molto



Abbastanza



Poco



Mai



Domanda D56

Se dovesse leggere e/o scrivere commenti sui social network (Facebook, Twitter etc.) quanto sarebbe per lei utile poterlo fare direttamente dall'interno del portale RAI? **Base: 4000 risposte**



# PROFILO CAMPIONARIO

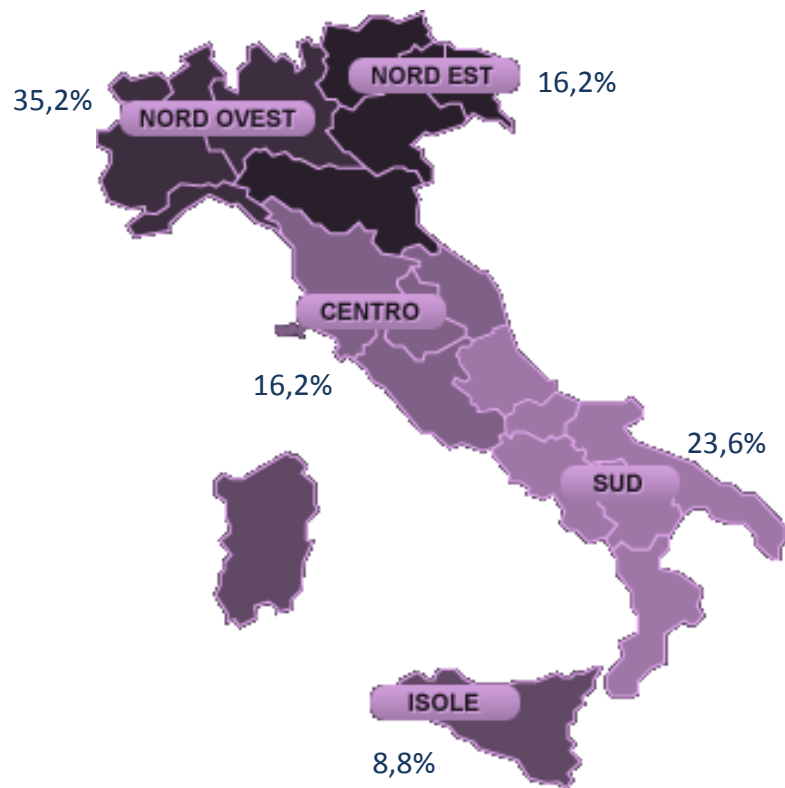
PROFILO CAMPIONARIO





# Profilo campionario: variabili sociodemografiche

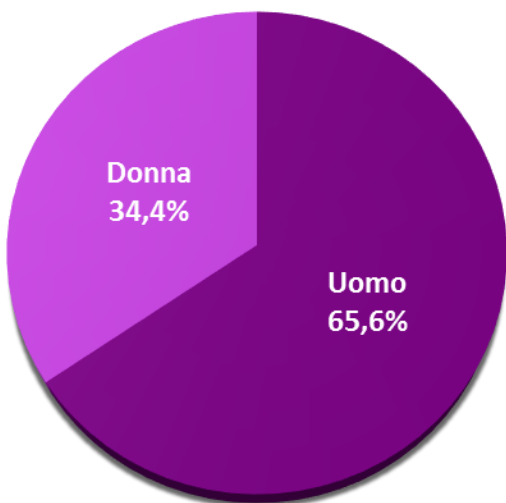
## RIPARTIZIONE GEOGRAFICA



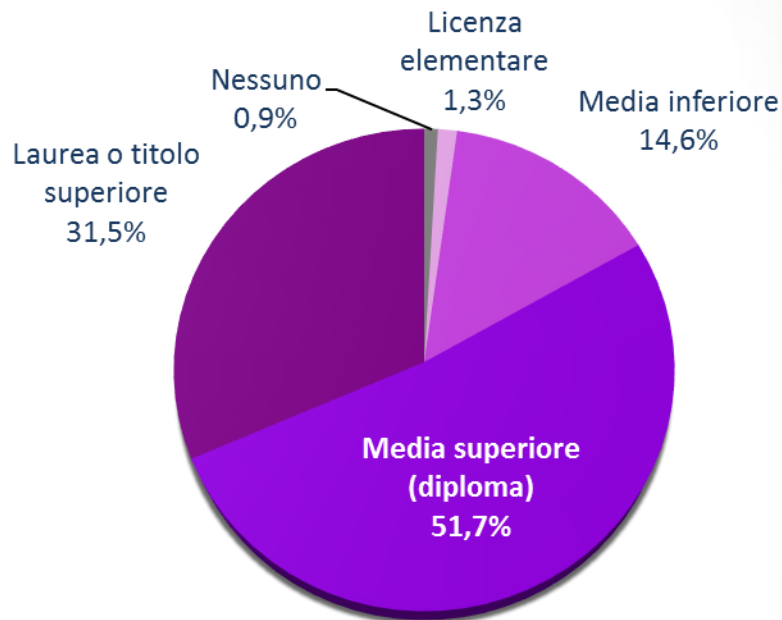


# Profilo campionario: variabili sociodemografiche

## SESSO



## LIVELLO DI ISTRUZIONE



## ETA'

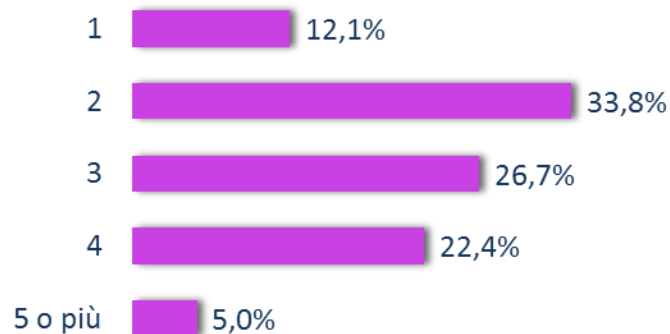
Classe di età





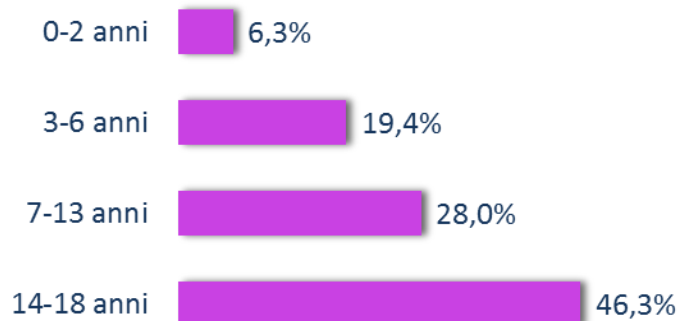
# Profilo campionario: variabili sociodemografiche

## COMPOSIZIONE FAMILIARE

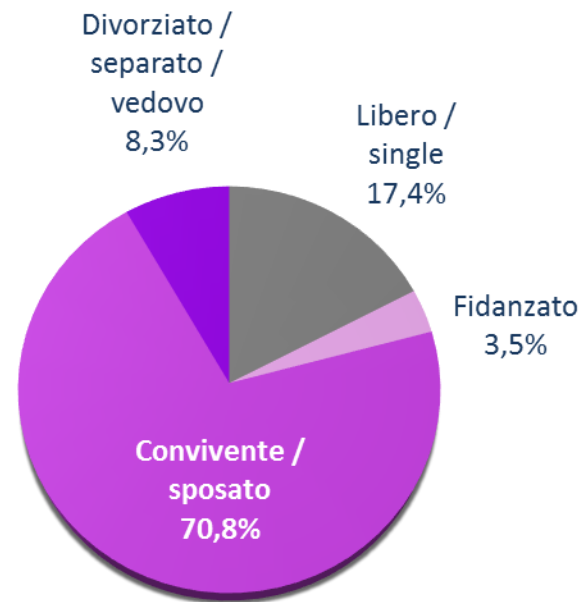


## PRESENZA DI MINORI IN FAMIGLIA

Base: 3.516 interviste (composizione familiare > 1)

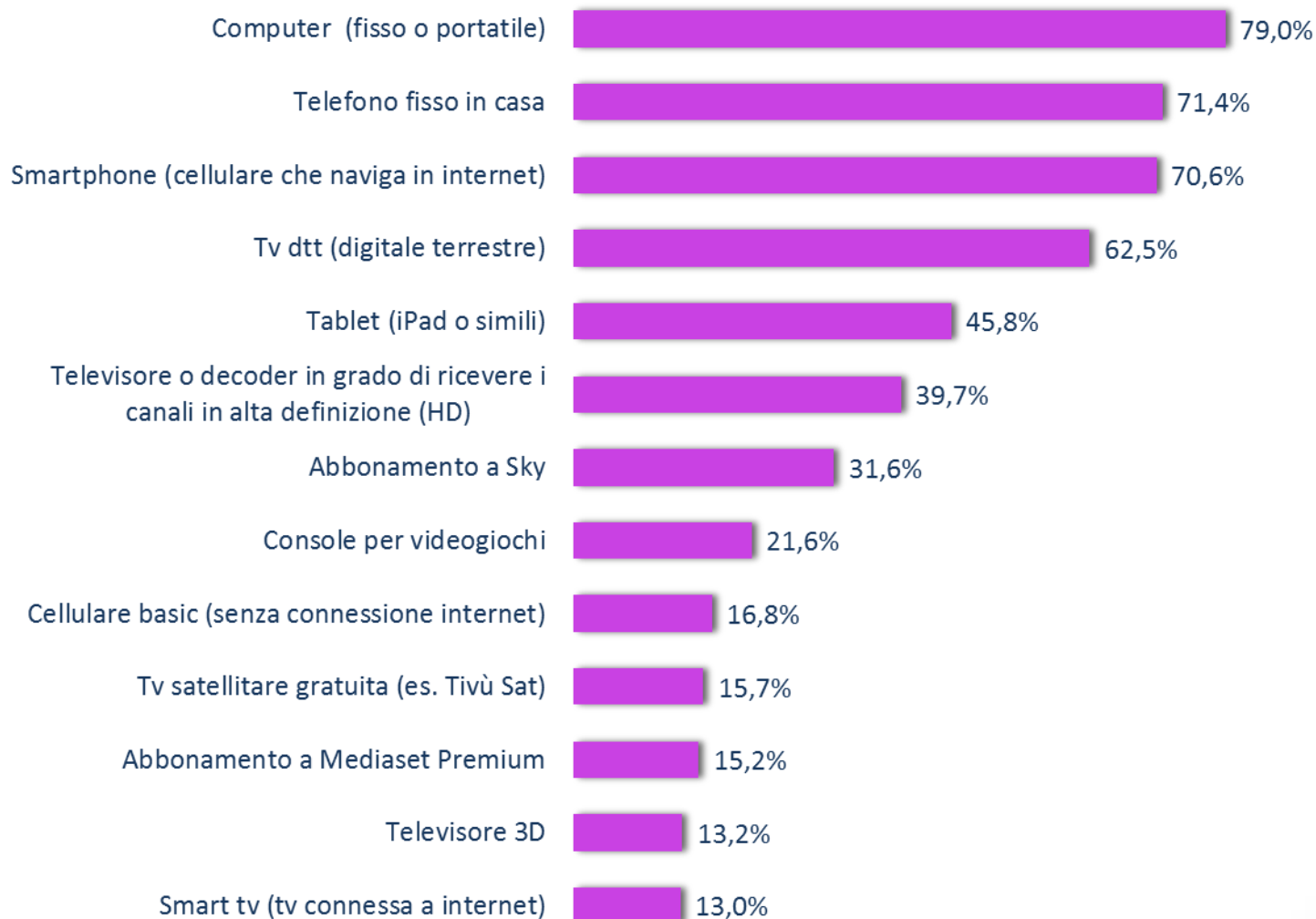


## STATO CIVILE





# Profilo campionario: dotazioni tecnologiche





# Profilo campionario: attività del tempo libero

