



REO núm: 1079
Data: 29/02/2024

Anàlisi i dimensionament del mercat català de loteries. 2023

Guió focus grup



Guía de discussió	23009224DG0103	
<u>Títol de l' Estudi:</u> Loteries de Catalunya FASE 2 APROFUNDIR FG	Pàgina 1 de 9	Data: 17/07/23
		Localitat: Barcelona
		Tècnic: Judith.Parera@ipsos.com

OBJECTIUS

- Exploració del context actual de loteries
- Impressions de la experiència de compra
- Percepció de les diferents loteries
- Focus en Loteries de Catalunya
- Necessitats no cobertes
- Optimitzacions

METODOLOGIA I PERFIL

Focus groups online: 6 sessions amb 5-6 participants. 2,5hores

1. Jugadors entre 25 i 55 anys.
2. Àrea: representació geogràfica territori català
3. Que hagin jugat en els últims 12 mesos algun joc actiu, passiu i/ o instantani (es buscarà la representativitat de gènere, edat i província).
4. Amb diferents afinitats cap a LC:
 - 2 FG a Lovers de LC: 25-40 anys / 41-55 anys. Mix gèneres. Ens permetrà entendre els drivers de la marca.
 - 2 FG a Ex-lovers de LC: 25-40 anys / 41-55 anys. Mix gèneres. Comprenem les principals barreres de LC.
 - 2 FG amb No usuaris de LC (però sí d'altres loteries): 25-40 anys / 41-55 anys. Mix gèneres. Ens permetrà entendre frens i potencials palanques a desactivar des de LC.

GUIA DE DISCUSSIÓ

SECCIÓ	DURACIÓ
Introducció	5m
Presentació i escalfament	15m
Jo i el joc	45m
Les diferents loteries + Focus a Loteries de Catalunya	40m
Exploració vies	30m
Futur de les loteries	10m
Conclusió i tancament	5m
	150MIN

N.B. Es tracta d'una guia que pretén ser una "llista de control" per al/la moderador/a que utilitzarà com a recordatori de tots els punts a analitzar, organitzats en funció del flux de discussió. Òbviament, es tracta d'un instrument flexible que pot passar per àrees no previstes, a causa de les respostes espontànies dels participants. A més, es poden ometre preguntes concretes o exercicis projectius, en cas que la informació sobre aquest tema concret hagi sorgit prèviament durant la discussió.

1. INTRODUCCIÓ

5 MINS

1. Salutacions i agraïments per la seva disposició a participar a al grup.
2. Presentació de la moderadora i d'Ipsos.
3. Deixar clar que mantindrem la confidencialitat de tot el que comparteixin i es grava per a la posterior anàlisi de la informació.
4. Les seves respostes són informació molt valuosa per a nosaltres. No hi ha respostes correctes ni incorrectes. I tots els detalls són importants per a nosaltres.
5. Breu explicació de l'objectiu de l'entrevista: **Parlarem de les loteries i necessitats no cobertes amb Loteries de Catalunya.**

2. PRESENTACIÓ I ESCALFAMENT

15 MINS

Objectiu: presentació del participant i escalfament.

ABANS DE COMENÇAR... (5 min)

- Nom, edat
- Feina
- Situació familiar
- Hobbies

JOC D'ATZAR I LOTERIES (10 min)

1. Si pensem en el món dels Jocs d'atzar i loteries: dieu-me totes aquelles paraules que us ve a la ment quan penseu en loteries (paraules, idees, imatges, sensacions,...)
2. Projectar IMATGES: Si us mostro les següents imatges, quina relaciuneu amb el moment de jugar? Motius
3. Què significa jugar a loteries per vosaltres? Com ho definiríeu?
 - Ho viviu més des de la visió de lo lúdic, de fer negoci, de motivar-vos?
4. Quins sentiments i sensacions associem a jocs d'atzar i loteries?
5. Quin paper juguen en la vostra vida, en el vostre dia a dia?
6. Com veieu el joc i les loteries avui en dia? Cap a on s'estan enfocant? Com eren fa uns quants anys enrere?
7. VERB!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

JOC INSTANTANI VS LOTERIES (5min)

1. Quin tipus de Jocs d'atzar i loteries coneixeu?
2. Com definiríeu els jocs instantanis? Què els caracteritza?
 - Quins jocs instantanis coneixeu?
 - Quines sensacions/emocions desperten?
 - Per a qui van dirigits aquests jocs?
 - En quins moments?
3. I com definiríeu les loteries? Què tenen d'especial?
 - Quines loteries coneixeu?
 - Quines sensacions/emocions desperten?
 - Per a qui va dirigit?
 - En quins moments?
4. Projectar IMATGES: Si us mostro les mateixes imatges d'abans, quina relacioneu amb el joc instantani? I amb les loteries? Motius

JOVES VS. MITJANA EDAT VS. SENIORS (5 min)

1. I entre generacions, quines diferències hi trobeu?
2. Com es viu des de la joventut? Quins interessos tenen? Quines barreres s'hi troben?
 - Estan fent alguna cosa les loteries per apropar-se/dirigir-se a aquest públic?
3. Com es viu des de la mitjana edat? Quins interessos tenen? Quines barreres s'hi troben?
 - Estan fent alguna cosa les loteries per apropar-se/dirigir-se a aquest públic?
4. I des dels sènior? Quins interessos tenen? Quines barreres s'hi troben?
 - Estan fent alguna cosa les loteries per apropar-se/dirigir-se a aquest públic?

COMPARTINT L'EXPERIÈNCIA (5min)

1. I vosaltres, a què acostumeu a jugar? Jocs instantanis, loteries... Motius
2. Amb quina freqüència jugueu? Motius
3. Quan vau començar a jugar? Motius *Nota moderació: explorar quins son els desencadenants/ punts d'inflexió*
 - Què us va motivar al principi a jugar?
4. En general, què us agrada de jugar? I què no us agrada?
5. Què us aporta? Quina necessitat cobreix?
6. Quines sensacions/emocions teniu quan jugueu? Agradables/desagradables?
7. Com ha evolucionat la vostra història amb el joc?
 - Jugàveu abans a altres loteries i ja no? Motius.
8. Quines son les vostres experiències guanyant o perdent? Teniu alguna historia o anècdota interessant amb el joc o les loteries?

CUSTOMER FLOW: ACTUALITAT (30 min)

Prèvia:

1. Quins factors influeixen a participar a una loteria en particular?
2. Informació: Acostumeu a buscar informació abans? A on? Quin tipus d'informació? Resultats, llocs on ha tocat, tipus de jocs, etc.
3. Publicitat: Acostumeu a veure publicitat de les loteries pels mitjans de comunicació, carrer, etc.? Fins a quin punt us influeix? Què recordeu dels anuncis?
1. Jugueu amb algú més a alguna loteria/joc o es alguna cosa que feu en solitari?
4. MANTENIR: Quines coses us agraden i fan bé les loteries en aquesta fase prèvia? Què s'ha de mantenir? Motius.
5. PAIN POINTS: Hi ha algun aspecte que us generi alguna preocupació o inquietud? Quines coses hem de canviar? Motius. *Nota moderació: ens fixarem des de l'espontani els pain points més rellevants per al participant.*
6. OPORTUNITAT: si penseu en altres serveis o compres que feu de productes, hi ha o fan alguna cosa que us atragui i que les loteries podrien fer? Alguna cosa que podem rescatar/aprendre?

Durant la compra:

1. A on aneu a comprar loteries? Motius
2. digital
3. Fins a quin punt es una compra planificada o espontània?
4. Acostumeu a comprar altres productes o només loteries durant la compra? Què influeix?
5. Sempre acostumeu a jugar al mateix joc/ número o us deixeu inspirar pel moment?
6. Un cop a l'establiment, què us crida l'atenció del local? Us fixeu amb alguna cosa del negoci?
7. Fins a quin punt us influeix la publicitat de loteries del establiment? Motius
8. Quines converses teniu amb el venedor? Acostumeu a preguntar alguna cosa? Fins a quin punt us aclareixen si teniu dubtes?
9. Us influeixen els comentaris dels venedors a l'hora d'escollir el joc/numero/etc.?
10. MANTENIR: Quines coses us agraden i fan bé les loteries durant la compra? Què s'ha de mantenir? Motius.
11. PAIN POINTS: Hi ha algun aspecte que us generi alguna preocupació o inquietud? Quines coses hem de canviar? Motius. *Nota moderació: ens fixarem des de l'espontani els pain points més rellevants per al participant.*
12. OPORTUNITAT: si penseu en altres serveis o compres que feu de productes, hi ha o fan alguna cosa que us atragui i que les loteries podrien fer? Alguna cosa que podem rescatar/aprendre?

Post compra:

1. Què es el que feu després de la compra de loteries o jocs instantanis?
 - a. En el cas de joc instantani: ho feu al moment o us espereu? Què influeix? Quines sensacions/emocions teniu?
 - b. En el cas de loteries, com es viu l'espera? Quines sensacions/emocions teniu?

2. Resultats: com us assabenteu dels resultats? Mitjans, venedors, etc.
3. Un cop teniu el resultat: Com us sentiu? Teniu ganes de tornar a jugar o penseu en deixar-ho?
4. En el cas de guanyar: on aneu a rebre el premi? Com us fa sentir?
5. MANTENIR: Quines coses us agraden i fan bé les loteries en aquest moment? Què s'ha de mantenir? Motius.
6. PAIN POINTS: Hi ha algun aspecte que us generi alguna preocupació o inquietud? Quines coses hem de canviar? Motius. *Nota moderació: ens fixarem des de l'espontani els pain points més rellevants per al participant.*
7. OPORTUNITAT: si penseu en altres serveis o compres que feu de productes, hi ha o fan alguna cosa que us atragui i que les loteries podrien fer? Alguna cosa que podem rescatar/aprendre?

4.LES DIFERENTS LOTERIES

40 MINS

GENERAL: (2 min)

1. Ja hem parlat de les loteries que jugueu però, quines altres loteries coneixeu?
2. Què us sembla la gama de loteries que teniu al abast per jugar?
 - Hi ha un equilibri, masses, massa poques opcions?

LOTERIES DE L'ESTAT (10min)

1. Si ens centrem en Loteries de l'estat, dieu-me totes aquelles paraules que us ve a la ment quan penseu en Loteries de l'estat (paraules, idees, imatges, sensacions,...)
2. Del 01 al 10, quant us agrada us sembla atractiu?
3. Quins valors us transmet Loteries de l'estat? Com ho aconseguix? Què fa per transmetre això?
4. Què us agrada? Què no us agrada tant?
5. Perfil: Com és el participant de loteries de l'estat?
6. Quins productes coneixeu? Quina opinió teniu?
 - Si us mostro aquesta diapositiva amb el tipus de jocs de la ONCE, quins d'aquests jocs us sonen més? Quina opinió teniu?
 - Què us semblen els que no us sonen? Què transmet?
 - Amb aquest portfoli de jocs, canvia la sensació que teniu de Loteries de l'estat?
 - Què els hi falta per fer-ho més atractiu?
7. Publicitat: què recordeu de publicitat? Què us transmet?

ONCE (10 min)

1. Si ens centrem en ONCE, dieu-me totes aquelles paraules que us ve a la ment quan penseu en ONCE (paraules, idees, imatges, sensacions,...)
2. Del 01 al 10, quant us agrada us sembla atractiu?
3. Quins valors us transmet la ONCE? Com ho aconseguix? Què fa per transmetre això?
4. Què us agrada? Què no us agrada tant?
5. Perfil: Com és el participant de la ONCE?
6. Quins productes coneixeu? Quina opinió teniu?

- Si us mostro aquesta diapositiva amb el tipus de jocs de la ONCE, quins d'aquests jocs us sonen més? Quina opinió teniu?
 - Què us semblen els que no us sonen? Què transmet?
 - Amb aquest portfoli de jocs, canvia la sensació que teniu de la ONCE?
 - Què els hi falta per fer-ho més atractiu?
7. Publicitat: què recordeu de publicitat? Què us transmet?

FOCUS A LOTERIES DE CATALUNYA (13 min)

1. Si ens centrem en LDC, dieu-me totes aquelles paraules que us ve a la ment quan penseu en LDC (paraules, idees, imatges, sensacions,...)
2. Del 1 al 10, quant us agrada us sembla atractiu?
3. Quins valors us transmet la LDC? Com ho aconseguix? Què fa per transmetre això?
4. Què us agrada? Què no us agrada tant?
5. Perfil: Com és el participant de loteries de Catalunya?
6. **Per no clients de LDC:** Què us impedeix comprar LDC? Motius.
 - Quines son les principals barreres que teniu? Quines necessitats no cobreix?
7. **Per ex-lovers de LDC:** Què us va portar a no comprar més LDC? Motius.
 - Quines son les principals barreres que teniu? Quines necessitats no cobreix?
8. **Per lovers de LDC:** Què us atrau de LDC que no tinguin les altres loteries?
 - Quines son les principals motivacions que teniu? Quines necessitats cobreix?
9. Quins productes coneixeu? Quina opinió teniu?
 - Si us mostro aquesta diapositiva amb el tipus de jocs de la LDC, quins d'aquests jocs us sonen més? Quina opinió teniu?
 - Què us semblen els que no us sonen? Què transmet?
 - Amb aquest portafolis de jocs, canvia la sensació que teniu de LDC?
 - Què els hi falta per fer-ho més atractiu?
10. Publicitat: què recordeu de publicitat? Què us transmet?

LA FESTA DE LES LOTERIES (5min)

Ara m'agradaria que ens poséssim creatius i penséssim en les loteries com si fossin persones a una festa.

1. Quin tipus de persona seria Loteria Nacional del Estado? Quin rol té a la festa? Com actua? Què li agrada/no agrada? Què transmet?
2. I com seria ONCE?
3. I Loteries de Catalunya?
4. Amb qui us sentiu més identificats? Amb qui menys? Motius

Ara, m'agradaria que ens posem creatius i ens imaginem que som els directius de Loteries de Catalunya.

Escenari: actualitat. Competim amb altres loteries com la ONCE i Loteries del Estat Espanyol.

Barret constructiu: Independentment de si ens agrada més o menys, ens posarem el barret constructiu.

Objectiu: Us presentaré una sèrie de vies on ens podem desenvolupar i m'agradaria debatre què en penseu, quina viabilitat li veieu i com ho podem millorar per arribar a **no clients de LDC** / **tornar-vos a enamorar** / **seguir sent el vostre referent en loteries**.

A. VIA SOCIAL (5 min)

1. Quines sensacions teniu si parlem de visibilitzar el destí dels beneficis y la via social? Amb què connecta?
2. Fins quin punt atrau? Motius.
3. Perfil: A qui creieu que pot atraure més? Motius
4. Barreres: Quines barreres principals existeixen per desenvolupar aquesta via?
5. Qui fins ara està treballant aquesta via millor? Amb qui connecta? Com ho fan?
6. Actualitat: Com creieu que s'està treballant des de LDC?
7. Futur: Com podem fer-ho des de LDC per arribar a **no clients de LDC** / **ex-lovers de LDC** / **lovers de LDC**?
8. Es un tema per afrontar més a curt/mig/ llarg termini? Motius.

B. POSICIONAMENT INNOVADOR (5 min)

1. Quines sensacions teniu si parlem del treballar sobre la innovació? Amb què connecta?
2. Què significa innovar en el món de les loteries per vosaltres?
3. Quines accions podríem fer com a LDC en l'àmbit de la innovació?
4. Fins a quin punt es creïble i rellevant? Fins quin punt atrau? Motius.
5. Perfil: A qui creieu que pot atraure més? Motius
6. Barreres: Quines barreres principals existeixen per desenvolupar aquesta via?
7. Qui fins ara està treballant aquesta via millor? Amb qui connecta? Com ho fan?
8. Actualitat: Com creieu que s'està treballant des de LDC?
9. Futur: Com podem fer-ho des de LDC per arribar a **no clients de LDC** / **ex-lovers de LDC** / **lovers de LDC**?
10. Es un tema per afrontar més a curt/mig/ llarg termini? Motius.

C. VIA ONLINE (5min)

1. Quines sensacions teniu si parlem del treballar la via online? Amb què connecta?
2. Quina relació teniu vosaltres amb les compres online en general? I respecte a jocs i loteries?
3. Fins quin punt atrau? Motius.
4. Perfil: A qui creieu que pot atraure més? Motius
5. Barreres: Quines barreres principals existeixen per desenvolupar aquesta via?
6. Qui fins ara està treballant aquesta via millor? Amb qui connecta? Com ho fan?
7. Actualitat: Com creieu que s'està treballant des de LDC?
8. Futur: Com podem fer-ho des de LDC per arribar a **no clients de LDC** / **ex-lovers de LDC** / **lovers de LDC**?
 - a. Com ha d'estar dissenyada l'oferta des d'un punt de vista 100% digital?

9. Es un tema per afrontar més a curt/mig/ llarg termini? Motius.

D. ELIMINAR FRANGES INTERMITGES DE PREMIS (5 min)

1. Quines sensacions teniu sobre les quantitats de diners en els tipus de premis?
2. Què significa per vosaltres premis petits però que toquin sovint? I premis més elevats?
3. Quina quantitat de diners es atractiva en premis petits? I en premis grans?
4. Quines accions podríem fer com a LDC? *Nota moderació: detectar si eliminar la franja intermitja de premis es rellevant*
5. I si eliminem la franja intermitja de premis?
6. Fins a quin punt es creïble i rellevant? Fins quin punt atrau? Motius.
7. Perfil: A qui creieu que pot atraure més? Motius
8. Barreres: Quines barreres principals existeixen per desenvolupar aquesta via?
9. Qui fins ara està treballant aquesta via millor? Amb qui connecta? Com ho fan?
10. Actualitat: Com creieu que s'està treballant des de LDC?
11. Futur: Com podem fer-ho des de LDC per arribar a **no clients de LDC** / **ex-lovers de LDC** / **lovers de LDC**?
12. Es un tema per afrontar més a curt/mig/ llarg termini? Motius.

E. supermercats (5 min)

1. Fent repàs de l'establiment on compreu, quants de vosaltres alguna vegada n'heu comprat a supermercats?
2. Quina sensació teniu sobre comprar loteries a supermercats?
3. Quines accions podríem fer com a LDC?
4. Fins a quin punt es creïble i rellevant la venda de loteries a supermercats? Fins quin punt atrau? Motius.
5. Perfil: A qui creieu que pot atraure més? Motius
6. Barreres: Quines barreres principals existeixen per desenvolupar aquesta via?
7. Qui fins ara està treballant aquesta via millor? Amb qui connecta? Com ho fan? A quin supermercat ho heu vist més?
8. Com queden els estancs amb el desenvolupament d'aquesta via?
9. Actualitat: Com creieu que s'està treballant des de LDC?
10. Futur: Com podem fer-ho des de LDC per arribar a **no clients de LDC** / **ex-lovers de LDC** / **lovers de LDC**?
11. Es un tema per afrontar més a curt/mig/ llarg termini? Motius.

F. RENOVACIÓ GENERACIONAL (5 min)

1. Fent repàs del perfil de gent que compra loteries i jocs instantanis, quina sensació teniu sobre la adaptació a les noves generacions? I per mantenir les actuals?
2. Quines accions podríem fer com a LDC?
3. Fins quin punt atrau la venda de loteries a un perfil més jove? Motius.
4. Barreres: Quines barreres principals existeixen per desenvolupar aquesta via?
5. Qui fins ara està treballant aquesta via millor? Amb qui connecta? Com ho fan? A quin supermercat ho heu vist més?
6. Actualitat: Com creieu que s'està treballant des de LDC?

7. Futur: Com podem fer-ho des de LDC per arribar a **no clients de LDC** / **ex-lovers de LDC** / **lovers de LDC**?
8. Es un tema per afrontar més a curt/mig/ llarg termini? Motius.

ALTRES VIES POSSIBLES?

1. Hi ha altres vies que creieu que es rellevant treballar? Quines? *Nota moderació: durant la conversa es treballarà de forma espontània "la catalanitat" i altres aspectes importants que surgeixin durant el focus group.*

3. FUTUR DE LES LOTERIES I JOCS D'ATZAR

10 MINS

Abans d'acabar, ens agradaria que penséssiu en el futur de les loteries, tant un futur proper com un de més llunyà...

A CURT TERMINI (5 ANYS)

1. Com us imagineu que serà?
2. Quins canvis s'hauran implementat?
3. Quines necessitats us sorgiran?
4. Com pot Loteries de Catalunya cobrir aquestes necessitats?

A LLARG TERMINI (+10 ANYS)

5. Quina és la vostra perspectiva a futur sobre els jocs d'atzar i loteries?
6. Cap a on creieu que es desenvoluparà el joc d'atzar i loteries?
7. Quines noves necessitats us sorgiran?
8. I on queden els establiments de venda de loteries? Com seran?
9. Com pot Loteries de Catalunya cobrir aquestes necessitats?

4. CONCLUSIONS I AGRAÏMENTS

5 MINS

Objectiu: tancament de la sessió

Moltes gràcies, heu fet una gran feina. Pensant en tot el que hem parlat avui...

1. Quina **opinió** us queda de Loteries de Catalunya?
2. Algun altre **suggeriment**?

Pregunteu a l'equip si té alguna pregunta final

Resum, agraïment i tancament