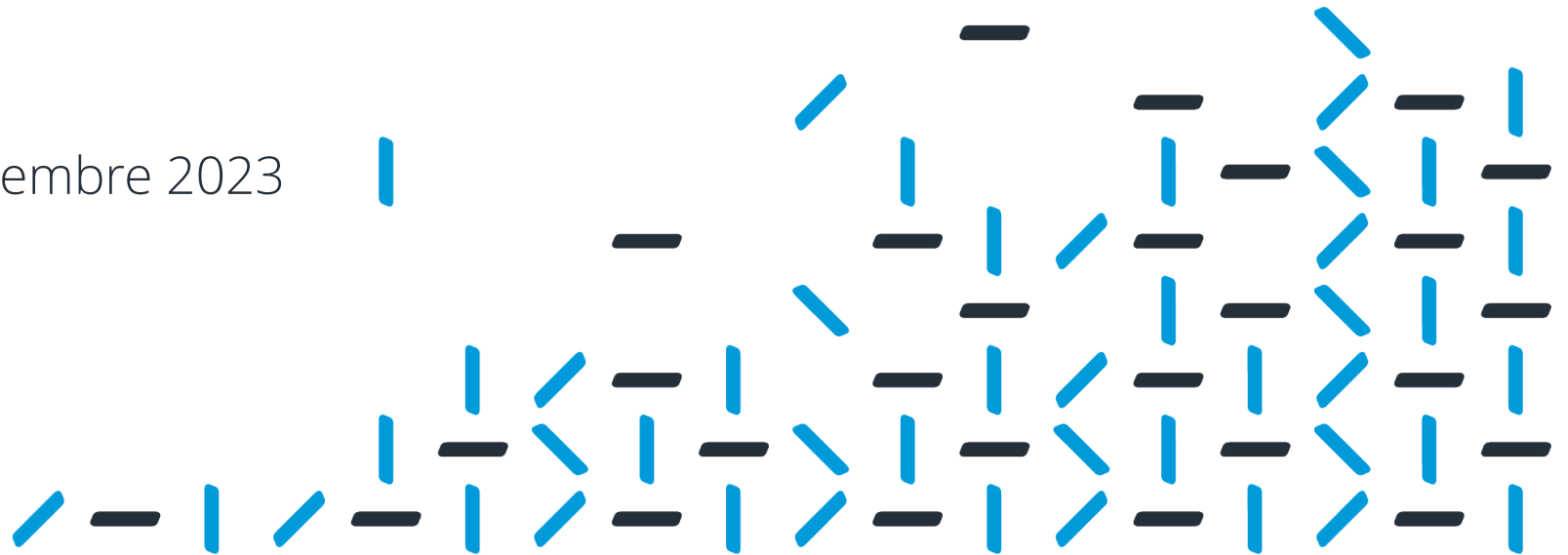


Lotteria degli Scontrini istantanea - App Gioco legale

Esito test Usabilità

Settembre 2023

sogei



Obiettivi e finalità

I **test di usabilità** sono lo strumento per valutare l'efficacia e la soddisfazione d'uso di un applicativo software, di un sito web o di una app per dispositivi mobili con la collaborazione di persone chiamate a svolgere dei compiti attraverso l'interfaccia del sito stesso.

Nel caso specifico sotto esame sono le nuove funzionalità previste per la partecipazione alla Lotteria degli scontrini istantanea all'interno dell'app Gioco Legale.

L'obiettivo è di individuare gli eventuali problemi dell'interfaccia, che spesso si traducono nel mancato completamento di una procedura o con il mancato reperimento di informazioni.

Usability testing

Can users use my app?



Utenti partecipanti

Gli utenti che hanno partecipato alla sperimentazione hanno le seguenti caratteristiche:

- sesso: 43% maschi e 57% femmine;
- età anagrafica: variabile tra i 28 e i 63 anni, di cui:
 - 14% tra 25 e 35 anni;
 - 28% tra 46 e 55 anni,
 - 58% over 55 anni;
- pregresse esperienze di giochi regolati:
 - 16% utente conosce e partecipa a vari giochi regolati, tra cui Lotteria degli scontrini;
 - 28% utenti partecipano sporadicamente solo alla Lotteria degli scontrini,
 - 28% utenti giocano sporadicamente solo a Gratta e vinci;
 - 28% non hanno mai partecipato ai giochi regolati;
- titolo di studio:
 - 42% diploma di scuola media superiore;
 - 16% laurea triennale;
 - 42% laurea magistrale;
- conoscenza dell'app Gioco Legale: 10%.

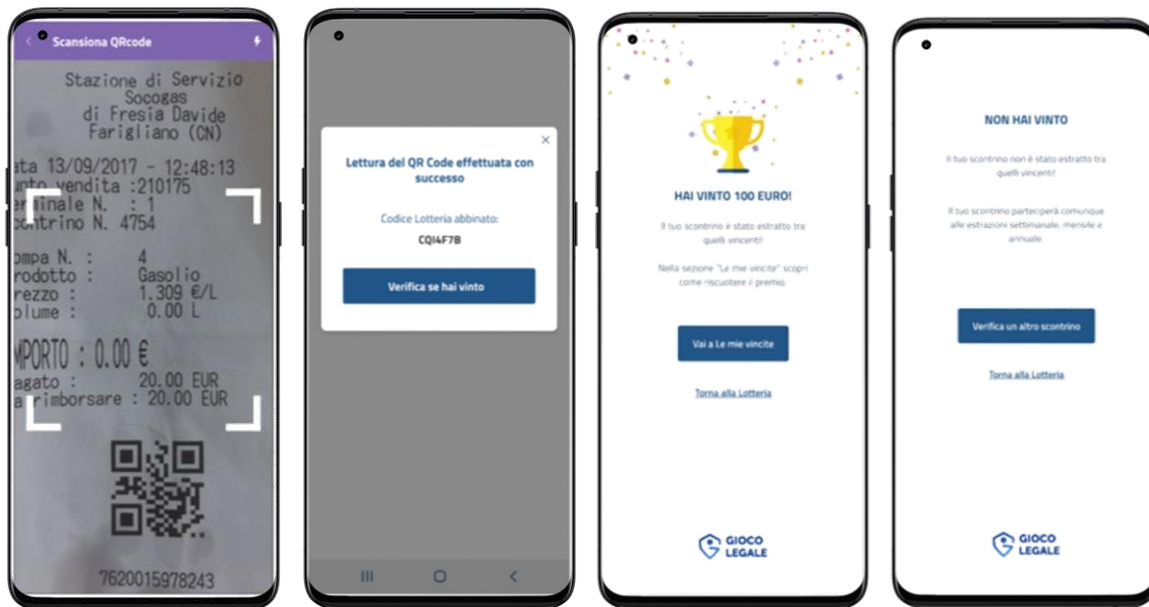
User testing

Do users need my app?



Caso di test 1 - Partecipazione alla lotteria istantanea degli scontrini

Scansione dello scontrino



L'acquirente **scansiona** il **Codice Bidimensionale (QR code)** presente sullo scontrino.

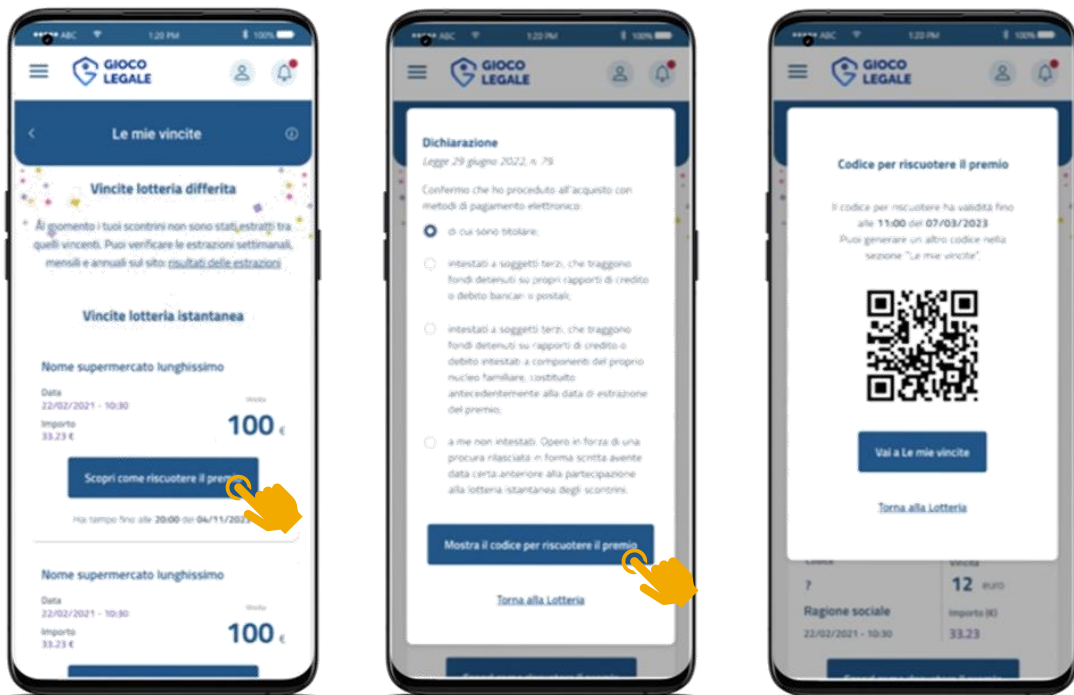
Se la lettura del Codice Bidimensionale va a buon fine, l'App restituisce il **Codice Lotteria** abbinato o consente di sceglierne uno. In caso contrario, viene restituito un messaggio di errore.

Nel caso di vincita, l'App restituisce la **comunicazione della somma vinta**.

Nel caso in cui lo scontrino non sia tra quelli vincenti, l'App restituisce il messaggio «**NON HAI VINTO**». Lo scontrino parteciperà comunque alle estrazioni settimanale, mensile e annuale.

Caso di test 2: Riscossione vincita

Visualizzazione delle vincite



L'acquirente può **monitorare** le sue **vincite** nell'apposita sezione dedicata.

L'acquirente deve **confermare** le **dichiarazioni** richieste per poter **riscuotere** il premio.

L'App restituisce all'acquirente il **codice di vincita** da presentare presso la **rivendita** per la riscossione.



Esito del test 1: Partecipazione alla lotteria istantanea degli scontrini

- Tutti gli utenti sono riusciti a completare il task (scansionare gli scontrini e capire se fossero vincenti o meno) nel tempo previsto.
- **Lotteria differita:** il termine utilizzato all'interno dell'App ha evidenziato che gli utenti non hanno compreso che:
 - lotteria differita è l'attuale lotteria degli scontrini
 - è possibile partecipare ad entrambe attraverso la lotteria istantanea o solo alla lotteria differita fornendo il codice lotteria all'esercente;
- **Tempi da ricordare:** gli utenti si sono confusi tra le scadenze dei vari oggetti (venti minuti per scansionare lo scontrino, 1 mese per ritirare la vincita, 1 ora di validità del codice per riscuotere la vincita). In generale, gli utenti ritengono troppo limitato il tempo previsto per la scansione dello scontrino.
- **Troppi codici:** in generali gli utenti hanno fatto confusione tra i vari codici da utilizzare: codice dello scontrino, codice della lotteria, codice per riscuotere il premio.

Esito del test 2: Riscossione vincita

- Solo il 29 % degli utenti è riuscito a completare il task nel tempo previsto.
- **Difficoltà di comprensione:** la schermata contenente la dichiarazione di reclamo del premio è risultata ben poco comprensibile per la terminologia utilizzata; difficoltà di comprensione e individuazione delle informazioni rilevanti sono stata riscontrate anche nelle altre schermate del tutorial.
- **Riscossione del premio:** gli utenti hanno avuto difficoltà a generare il codice per riscuotere il premio ed hanno ritenuto il processo troppo farraginoso, inoltre nessun utente ha percepito la data di scadenza per riscuotere la vincita sulla schermata “Le mie vincite”.

Proposte di miglioramento - Caratteristiche generali

Gli utenti non hanno capito che la lotteria differita è l'attuale lotteria degli scontrini ne' è loro chiaro quando e come si partecipa a entrambe o a solo una delle due.

Proposta di modifica

Lotteria istantanea
Scansiona lo scontrino



Scansiona lo scontrino
Lotteria Istantanea

Lotteria differita
Estrazioni Periodiche

Estrazioni Periodiche
Lotteria tradizionale differita

- Nella campagna pubblicitaria e sul portale dedicato alla Lotteria vanno specificati con particolare attenzione tutti i **codici necessari alla partecipazione e alla riscossione del premio** nonché tutte le tempistiche di validità degli stessi.
- Gli utenti ritenevano di poter partecipare alla lotteria differita anche con lo scontrino scaduto non acquisito; questo potrebbe essere argomento per FAQ sul portale o comunque di approfondimenti nella campagna pubblicitaria.



Proposte di miglioramento – Dichiarazione di reclamo del premio

La schermata contenente la **dichiarazione di reclamo del premio** è risultata poco comprensibile per la terminologia utilizzata.

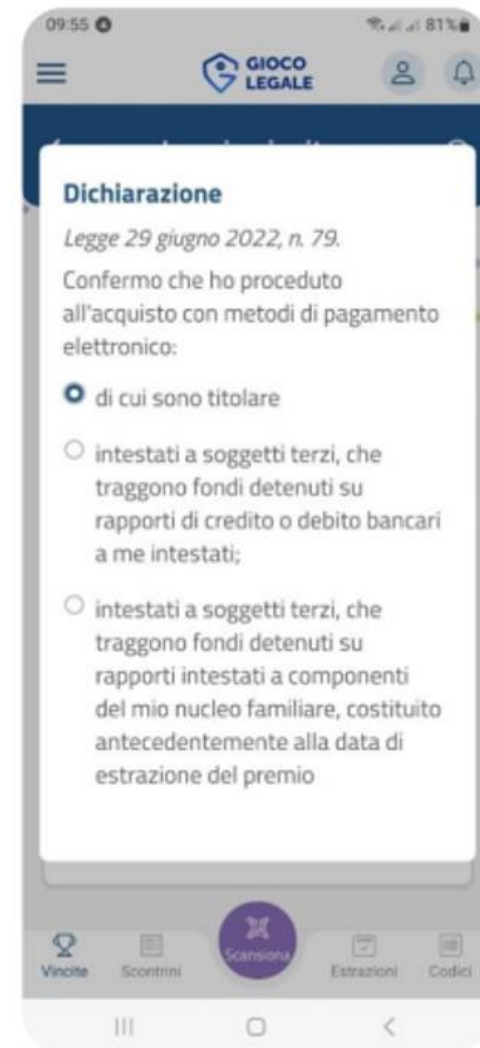
Sarebbe necessario di **semplificare** l'attività di dichiarazione evitando una terminologia di tipo burocratico (anche in considerazione della tipologia di utenti destinatari), rendendo l'interazione più semplice e meno formale possibile.

Proposta di modifica

Piuttosto che una dichiarazione con tutte le casistiche la proposta una compilazione «guidata» che inizi dai casi più probabili in un linguaggio più semplice, o eventualmente la formula di legge corredata da un esempio.

Es. Sei tu il titolare della carta con la quale è stato effettuato l'acquisto? SI /NO

E solo se si seleziona il «No» prevedere le altre casistiche lasciando sempre ad un rimando alla legge n.79 per un approfondimento.



Proposte di miglioramento – Tutorial

Gli utenti hanno dimostrato difficoltà di comprensione e individuazione delle informazioni rilevanti nelle schermate del tutorial.

Proposta di modifica

- Separare il tutorial informativo dalla dichiarazione, senza ripeterla ad ogni vincita e lasciare a disposizione dell'utente solo la parte di generazione del codice. (riformulare per chiarire che il tutorial è sempre disponibile ma non è obbligatorio scorrerlo prima di vedere il codice di riscossione)
- Modificare il layout della pagina:
 - posizionando i tre puntini in basso migliorando la navigazione tra queste pagine informative;
 - separando il tutorial dalla dichiarazione è sufficiente un pulsante «chiudi» per evitare ambiguità con la X in alto a destra;
 - aggiungere altri indicatori grafici che indichino lo scorrimento orizzontale (esempio frecce a destra e a sinistra);
 - eliminare le immagini che sono risultate fuorvianti e, se possibile, aggiungere il link al servizio di geolocalizzazione dei punti di riscossione.



Proposte di miglioramento – Processo di riscossione

Gli utenti hanno avuto difficoltà a generare il codice per riscuotere il premio ed hanno ritenuto il processo troppo farraginoso, inoltre nessun utente ha percepito la data di scadenza per riscuotere la vincita sulla schermata “Le mie vincite”.

Proposta di modifica

- Posizionare la data di scadenza per il ritiro della vincita prima del pulsante blu.
- Inserendo un unico messaggio di assenza di vincite senza distinzione sul tipo di lotteria, oppure mostrando le eventuali vincite in sequenza se presenti per una o entrambe le tipologie.
- Inserire un messaggio per l'utente per avvertirlo dell'inutilità di catturare il codice tramite screenshot enfatizzando la possibilità di generarne uno nuovo più volte.

