Relatório sobre a primeira fase experimental da versão-piloto do Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável

De 17 de Dezembro de 2012 a 31 de Março de 2013

澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

Instituto de Acção Social do Governo da RAEM

澳門博彩監察協調局

Direcção de Inspecção e Coordenação de Jogos do Governo da RAEM

澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

Instituto de Estudo de Jogos Comerciais da Universidade de Macau

Índice

Sumário 3

Primeira Parte: Introdução ao Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável 4

1.Antecedentes da criação do Quiosque 4

2.Cerimónia de inauguração do Quiosque 4

3.Conteúdo do Quiosque 6

I Jogo interactivo 7

II Jogo de perguntas e respostas com prémios 7

4.Ofertas promocionais 8

5. Embaixadores da Promoção do Quiosque 8

Segunda Parte: Avaliação da eficácia do Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável 9

1. Antecedentes do estudo 9

2. Registos de rotina do Quiosque 10

I Horário das ligações (*logins*) no Quiosque 10

II Utilização do Quiosque em diferentes horários 12

III Promoção dos embaixadores do jogo responsável 13

IV Taxa de frequência de cliques no Quiosque 14

V Avaliação do grau de adição ao jogo 15

VI Jogo interactivo 16

VII Jogo de perguntas e respostas com prémios 18

VIII Cupões 19

3. Inquérito por questionário sobre o nível de satisfação dos utilizadores 21

I Informação sobre os antecedentes dos inquiridos 22

II Razões para utilizar o Quiosque 24

III Conteúdos do Quiosque visualizados pelos inquiridos 25

IV Avaliação do Quiosque pelos inquiridos 26

V Avaliação dos embaixadores de promoção pelos inquiridos 26

VI Impacto dos embaixadores de promoção 27

VII Comparação entre os inquiridos que já ouviram falar e os que nunca ouviram falar do "jogo responsável" 30

VIII Comparação entre jogadores e não jogadores 34

4. Avaliação do desempenho dos embaixadores de promoção 37

5. Conclusões 38

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Ligação ao Quiosque....10
Gráfico 2: Número total de ligações ao Quiosque nos diferentes terminais....11
Gráfico 3: Número total de ligações de 6 Quiosques nos diferentes horários....12
Gráfico 4: Comparação do número de ligações segundo a presença ou não de embaixadores....13
Gráfico 5: Total da taxa de cliques do Quiosque....14
Gráfico 6: Avaliação da adição ao jogo....15
Gráfico 7: Registos sobre o relatório comportamental....16
Gráfico 8: Distribuição e rácio de pontuação do Jogo de perguntas e respostas com prémios....18
Gráfico 9: Número e rácio das instituições e estabelecimentos comerciais que participam no esquema de cupões....19
Gráfico 10: Distribuição e rácio das formas como os cupões foram distribuídos....20
Gráfico 11: Género dos inquiridos....22
Gráfico 12: Distribuição dos inquiridos por grupos etários....22
Gráfico 13: Habilitações literárias dos inquiridos....23
Gráfico 14: Naturalidade dos inquiridos....23
Gráfico 15: Razões que levaram os inquiridos a usar o Quiosque (%)....24
Gráfico 16: Conteúdo do Quiosque visualizados pelos inquiridos (%)....25
Gráfico 17: Avaliação do Quiosque pelos inquiridos (média)....26
Gráfico 18: Avaliação dos embaixadores de promoção pelos inquiridos (média)....27
Gráfico 19: Influência dos embaixadores de promoção na visita dos inquiridos aos conteúdos do Quiosque (%)....28
Gráfico 20: Influência dos embaixadores de promoção na Avaliação do Quiosque pelos inquiridos (mean)....28
Gráfico 21: Diferentes razões de utilização do Quiosque entre os inquiridos que já ouviram falar e os que nunca ouviram falar de "jogo responsável" (%)....30
Gráfico 22: Diferenças entre os conteúdos do Quiosque visualizados pelos inquiridos que já ouviram falar e os que nunca ouviram falar de "jogo responsável" (%)....31
Gráfico 23: Diferença de avaliação do Quiosque entre os inquiridos que já ouviram falar e os que nunca ouviram falar de "jogo responsável" (média)....32
Gráfico 24: Comparação da avaliação dos embaixadores de promoção entre os inquiridos que já ouviram falar e os que nunca ouviram falar de "jogo responsável" (média)....33
Gráfico 25: Comparação das razões para visitar o Quiosque entre jogadores e não jogadores (%)....34
Gráfico 26: Comparação do conteúdo do Quiosque visualizado por jogadores e não jogadores (%)....35
Gráfico 27: Comparação da avaliação do Quiosque por jogadores e não jogadores (média)....35
Gráfico 28: Comparação da avaliação dos embaixadores de promoção por jogadores e não jogadores (média)....36
Gráfico 29: Avaliação dos embaixadores de promoção por utilizadores-anónimos (média)....37

Sumário

O Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável faz parte da série de programas de Promoção do Jogo Responsável. Em 2012, o Instituto de Acção Social e a Direcção de Inspecção e Coordenação de Jogos do Governo da RAEM encetaram uma colaboração com o Instituto de Estudo de Jogos Comerciais da Universidade de Macau para iniciar o desenvolvimento de uma versão-piloto do Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável e a respectiva avaliação. Os seis Quiosques já instalados pretendem oferecer aos residentes e turistas informação completa e facilmente acessível sobre o "jogo responsável". A primeira fase experimental do Quiosque decorreu de 17 de Dezembro de 2012 a 31 de Março de 2013, tendo-se procedido à recolha de dados e respectiva análise. O conteúdo do relatório e respectiva análise baseiam-se nos dados então coligidos.

O relatório consta de duas partes. A primeira inclui uma introdução ao conceito do Quiosque, cobrindo os antecedentes da sua criação, a cerimónia de inauguração, o conteúdo, ofertas promocionais e embaixadores de promoção. Na segunda parte procede-se à avaliação da sua eficácia, sobretudo à análise dos seus registos de rotina, grau de satisfação dos utilizadores e avaliação do desempenho dos embaixadores de promoção. A meta-análise e as avaliações revelam que o Quiosque conseguiu atingir os objectivos a que se propôs. Os utilizadores sentem-se satisfeitos, de uma forma geral, com o seu desempenho e reconhecem ser interessante e rico o conteúdo, tendo considerado que contribuiu para aumentar o interesse dos utilizadores e melhorar os seus conhecimentos sobre o "jogo responsável".

Primeira Parte: Introdução ao Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável

1. Antecedentes da criação do Quiosque

O "Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável" faz parte da série de programas de "Promoção do Jogo Responsável". A entidade organizadora realizou, em 2011, duas recolhas de opinião através de seminários com a participação de pequenos grupos das operadoras de jogo e de instituições dedicadas à prevenção e tratamento da adição ao jogo. A partir da informação coligida, aliada à experiência de vários anos na promoção do jogo responsável, a entidade organizadora finalizou uma primeira versão-piloto do Quiosque no último trimestre de 2012. Com a cooperação e apoio entusiástico da *SJM Holdings Limited,* Wynn Resorts (Macau) S.A., *MGM Macau, Venetian Macau Ltd, Melco Crown Entertainment Limited e Galaxy Entertainment Group Limited*, foram colocados terminais do Quiosque nas áreas de jogo destas seis operadoras.

2. Cerimónia de inauguração do Quiosque

Com os esforços combinados do Instituto de Acção Social, Direcção de Inspecção e Coordenação de Jogos, *Insti*tuto de Estudo de Jogos Comerciais da Universidade de Macau e das seis operadoras de jogo, foi inaugurada no dia 17 de Dezembro de 2012, segunda-feira, uma versão-piloto do "Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável", disponível ao público em terminais instalados em seis casinos. A cerimónia do corte de fita foi presidida por Iong Kong Io, presidente do Instituto de Acção Social, *Leong Man Ion*, subdirector da Direcção de Inspecção e Coordenação de Jogos, Professor Fong Ka *Chio, director do Insti*tuto de Estudo de Jogos Comerciais da Universidade de Macau, e representantes das operadoras de jogo. O lançamento do Quiosque foi amplamente noticiado na comunicação social, atraindo a atenção de numerosos cidadãos que o quiseram experimentar.

Cerimónia de Inauguração do Quiosque

Corte de fita pela Galaxy Entertainment Group Limited	Corte de fita pela Venetian Macau Ltd
Corte de fita pela Melco Crown Entertainment Limited	Corte de fita pela SJM Holdings Limited
Corte de fita pela *Wynn Resorts (Macau) S.A.*	Corte de fita pela MGM Macau

3. Conteúdo do Quiosque

O conteúdo do Quiosque está organizado em seis partes, nomeadamente, conhecimentos sobre o jogo, legislação, procura de ajuda, quem somos, jogo interactivo e jogo de perguntas e respostas com prémios. Para mais pormenores, favor consultar o mapa de navegação abaixo.

Conhecimentos sobre o jogo	Legislação do jogo	Procura de ajuda	Quem somos	Jogo interactivo	Jogo de perguntas com prémios
• Jogo responsável • O que significa a vantagem do casino • Mitos sobre o jogo • O que é a adição ao jogo • Avaliação da adição ao jogo	• Baccarat • Sic Bo • Blackjack • Fan-Tan • Roleta • Lotarias • Corridas de cavalos • Corridas de galgos	• Instituições de aconselhamento • Pedido de interdição ou auto-isolamento	• Quem somos	• Parâmetros • Página principal • Interação • Resultado • Efeitos sonoros	• Introdução • Página principal • Interação • Efeitos sonoros • Cupões

De modo a ser mais atractivo para os utilizadores, o pano de fundo do Quiosque é formado por um "Castelo da Sabedoria", no qual há duas chaves a escolher para se poder entrar e que darão acesso ao "jogo interactivo" e ao "jogo de perguntas e respostas com prémios" e que por sua vez permitem a entrada no "Castelo da Sabedoria". Um Sábio, na forma de um mocho, acompanha os utilizadores durante a navegação do sítio. Os seis conteúdos podem ser acedidos clicando em ícones de ligação rápida (canto inferior direito) localizados nas várias páginas, de modo que os utilizadores possam consultar instantaneamente a respectiva informação, tal como se vê na Figura 1.

Figura 1 - Principal interface do Quiosque

I - Jogo interactivo

Trata-se de um jogo *sic-bo* virtual, no qual os jogadores podem apostar 100, 200, 300, 400 ou 500 patacas por jogo. Do lado esquerdo do ecrã há um registo dos resultados anteriores. Do lado direito está uma máquina ATM (caixa automática), além de algumas opções a seleccionar pelos jogadores, como dicas para os jogos seguintes, bebidas alcoólicas, bebidas não alcoólicas, um *Baguá* (símbolo chinês), cueca vermelha, mudança para outra mesa e mudança de cenário. Quando um jogador tiver perdido todo o seu dinheiro ao jogo, surgem no ecrã pormenores sobre como solicitar um empréstimo.

Entretanto, surgem diferentes cenários de jogo, determinados pela situação em que se encontra o jogador. Os comportamentos do jogador serão compilados num relatório, sendo-lhe atribuída uma classificação comportamental específica. O relatório é acompanhado dos contactos de quatro instituições de aconselhamento e de um cupão de selecção aleatória.

II - Jogo de perguntas e respostas com prémios

O jogo de perguntas e respostas com prémios apresenta questões relacionadas com as diversas áreas, nomeadamente, conhecimentos sobre o jogo, jogo responsável, legislação do jogo, probabilidades no jogo, mitos sobre o jogo, adição ao jogo, instituições dedicadas à prevenção e tratamento do jogo compulsivo, a vantagem do casino e legislação relativa à lavagem de dinheiro. Sempre que o utilizador jogar um destes jogos, o Quiosque irá colocar-lhe 10 perguntas, escolhidas aleatoriamente e o número de cupões a receber será em função da pontuação que obtiver nas respostas. O jogo pode oferecer dicas de dois modos: o “50:50” (2 respostas incorrectas retiradas das 4 possíveis opções de resposta) e “Buscar a resposta”, que ajuda o jogador a responder às perguntas. O modo “50:50” só pode ser utilizado duas vezes, ao passo que o modo “Buscar a resposta” pode ser aplicado a cada uma das perguntas.

4. Ofertas promocionais

Para fazer aumentar a taxa de utilização do Quiosque, serão feitas ofertas promocionais aos utilizadores durante a fase experimental. Os utilizadores receberão seis tipos de cupões impressos para serem redimidos em museus, restaurantes, hotéis, lojas de lembranças, compras em supermercados e outros estabelecimentos, além de outros tipos de incentivos.

Figura 2 - Interface para as opções de cupões

5. Embaixadores de Promoção do Quiosque

Para reforçar a promoção do conceito de "jogo responsável" através do Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável (versão piloto), a entidade organizadora inspirou-se na experiência de outros países. Os Embaixadores de Promoção do Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável foram destacados para os diferentes Quiosques em determinados horários para apresentarem pessoalmente o Quiosque aos residentes e turistas, incentivando o interesse pela sua utilização, ajudando-os a lidar com a máquina e determinando qual a utilidade do seu papel. Após análise e avaliação, concluiu-se que os serviços prestados pelos embaixadores foram muito apreciados pelos utilizadores e notou-se um significativo aumento da taxa de acesso aos terminais. Na página 37 do presente relatório (avaliação do desempenho dos embaixadores de promoção) explica-se mais detalhadamente a sua eficácia.

Segunda Parte: Avaliação eficaz do Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável

1. Antecedentes do estudo

O *Instituto* de Estudo de Jogos Comerciais da Universidade de Macau realizou uma série de avaliações em três vertentes sobre a utilização que se fazia do Quiosque: as razões para a sua utilização; o nível de satisfação e dos embaixadores de promoção; e a utilidade destes na promoção do Quiosque.

1) Registos de rotina do Quiosque

- A avaliação centrou-se na análise das situações de utilização nos primeiros três meses e meio do Quiosque, após a entrada em funcionamento.

2) Inquérito por questionário sobre o nível de satisfação dos utilizadores

- A avaliação centrou-se na compreensão do nível de satisfação dos utilizadores em relação ao Quiosque e aos embaixadores de promoção.

3) Avaliação do desempenho dos embaixadores de promoção

- A avaliação centrou-se na medição do desempenho dos embaixadores de promoção do Quiosque.

2. Registos de rotina do Quiosque

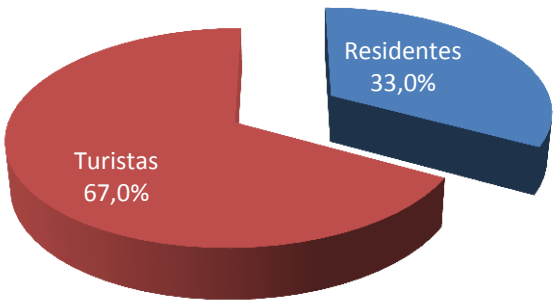
A avaliação centrou-se na análise dos registos de rotina do Quiosque, nos primeiros três meses e meio, da a sua entrada em funcionamento, considerando os conteúdos mais visitados, o horário das visitas e os locais com maior número de ligações (*logins*).

I - Número de ligações (*logins*) ao Quiosque

Os seis Quiosques registaram um total de 6.435 ligações entre 17 Dezembro de 2012 e 31 Março de 2013, das quais 67,0% correspondem a turistas (Gráfico 1).

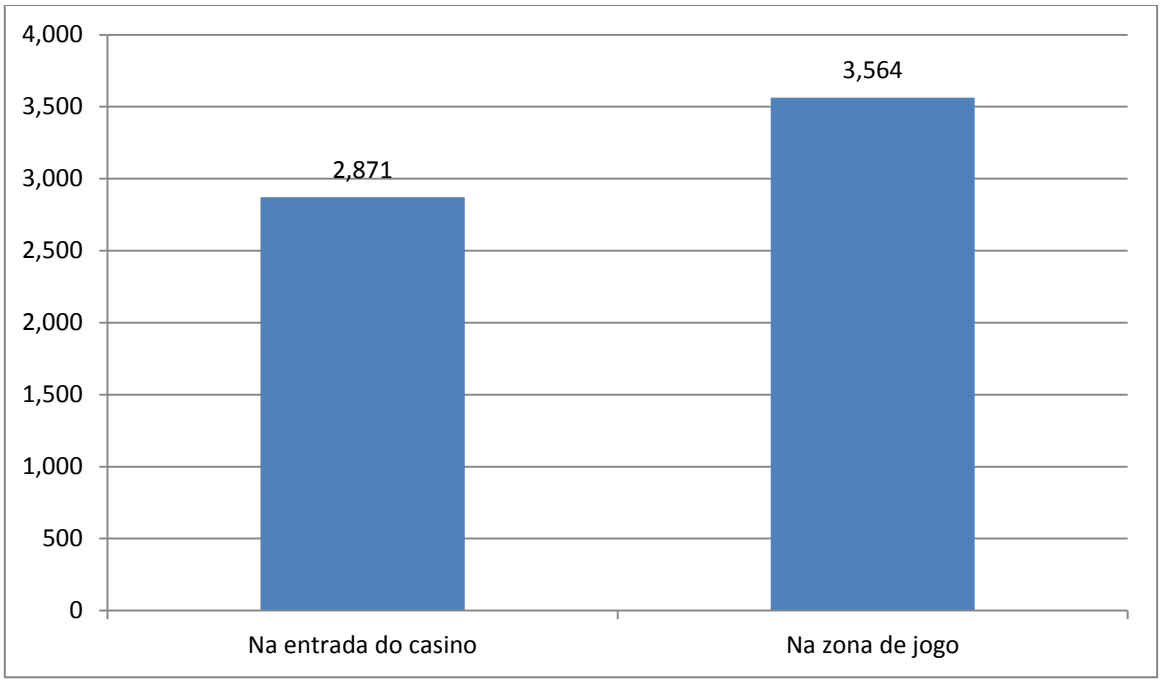
Gráfico 1: Número de ligações ao Quiosque

Tipo de ligação	Número de ligações
Residentes	2.121
Turistas	4.314
Número total de ligações	**6.435**



Três dos seis Quiosques estavam situados à entrada dos casinos e outros três em áreas de jogo, registando estes últimos uma taxa de utilização mais elevada no seu conjunto. (Gráfico 2).

Gráfico 2: Número total de ligações ao Quiosque nos diferentes locais

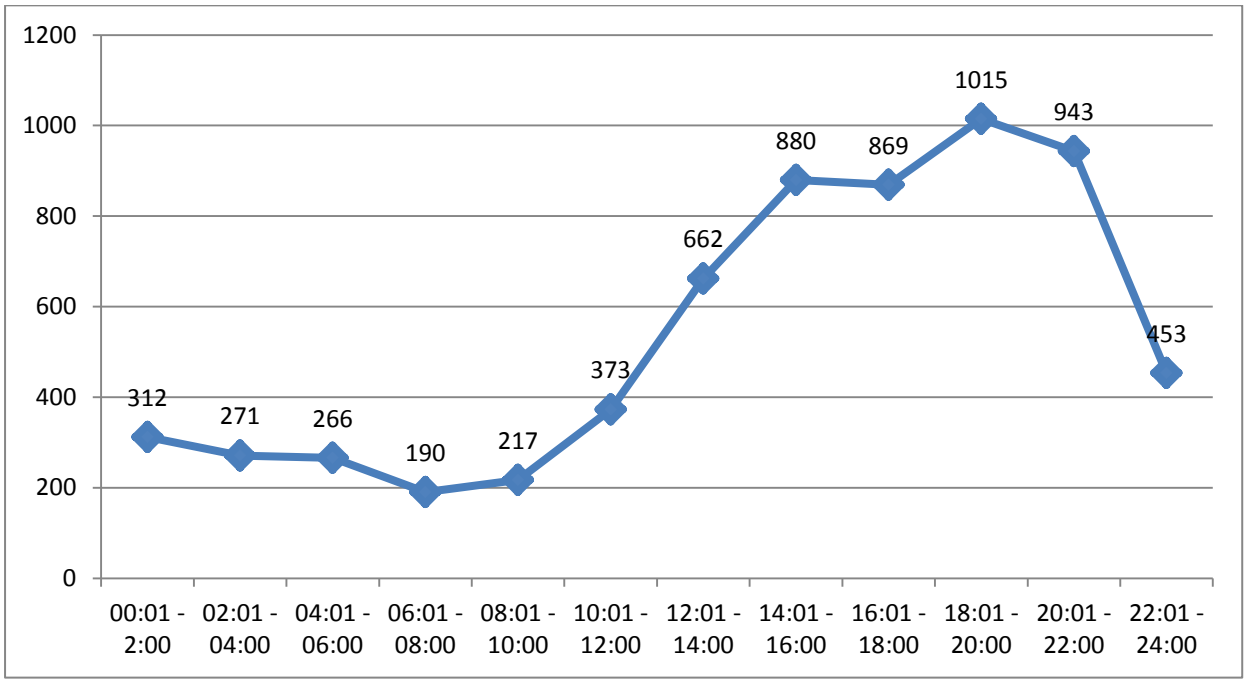


II - Utilização do Quiosque em diferentes horários

Apesar das 6.435 ligações registadas, a análise preliminar dos dados revelou que algumas delas foram ou demasiado breves ou demasiado longas, o que torna difícil a compilação de estatísticas fiáveis, bem como a análise da utilização dos Quiosques numa base individual. Eliminando estes casos anómalos, a amostra válida de dados cifrou-se em 3.631 ligações. Segue-se a análise da amostra válida assim obtida.

Dentre as 3.631 ligações, o período que registou maior tráfico de utilizadores foi das 14:00 às 22:00 horas, sendo o período de pico das 18:00 às 20:00 horas. Em média, cada utilizador fez uma ligação de 4 minutos e 53 segundos ao Quiosque. (Gráfico 3).

Gráfico 3: Número total de ligações de 6 Quiosques em diferentes horários



III - Promoção dos embaixadores do jogo responsável

Para a promoção do Quiosque, o *Instituto* de Estudo de Jogos Comerciais definiu para os embaixadores de promoção um turno diário de duas horas, distribuído entre as 12:00 e as 22:00 horas.

Durante os três meses e meio do período experimental, os quiosques com promoção dos embaixadores totalizaram 2.066 ligações, ou seja, 1,4 vezes mais do que aqueles sem a assistência dos embaixadores. Além disso, o total de ligações de cada quiosque com a presença do embaixador foi de 2,3 vezes em média, ou seja, o dobro dos quiosques sem a presença do embaixador. Portanto, os dados mostram que a presença de embaixadores conduziu a um maior número de ligações. (Gráfico 4).

Gráfico 4: Comparação do número de ligações (*logins*) segundo a presença ou ausência de embaixadores de promoção

	Total de ligações dos Quiosques (12:00 às 22:00 h)		Número médio de ligações por Quiosque durante cada turno	
	Com presença do embaixador	Sem presença do embaixador	Com presença do embaixador	Sem presença do embaixador
Total	**2.066**	**1.438**	**2,34**	**1,09**

IV - Total da taxa de cliques do Quiosque

O conteúdo do Quiosque tem uma parte interactiva e outra não-interactiva. A primeira inclui jogo interactivo, legislação sobre o jogo, conhecimentos de jogo e jogo de perguntas com prémios. A parte não-interactiva compõe-se de quatro áreas: Busca de ajuda, legislação de jogo, conhecimentos de jogo e organizadores.

A taxa de cliques dos conteúdos interactivos representou 40,1% do total, com o jogo interactivo e o jogo de perguntas com prémios a registar, respectivamente, 15,8% e 24,3%. Na parte não-interactiva, a taxa de cliques foi mais elevada em 'conhecimentos de jogo' (32,3%), com os utilizadores a mostrar mais interesse na 'vantagem do casino' (4,0%) e 'avaliação de adição ao jogo' (3,7%) (Gráfico 5).

Gráfico 5: Total da taxa de cliques do Quiosque

Tipo de Conteúdo	Nome do Módulo	Número de cliques	%	
Interactivo	Jogo interactivo	2.148	15,8	40,1
	Jogo de perguntas e respostas com prémios	3.307	24,3	
Não-interactivo	Procura de Ajuda	520	3,8	6,7
	Procura de Ajuda – Pedido de interdição ou auto-isolamento	208	1,5	
	Procura de ajuda de instituições de aconselhamento	182	1,3	
	Legislação do jogo	940	6,9	16,3
	Legislação do jogo – *blackjack*	200	1,5	
	Legislação do jogo – *baccarat*	403	3,0	
	Legislação do jogo – lotarias	72	0,5	
	Legislação do jogo – *fan-tan*	125	0,9	
	Legislação do jogo – *sic-bo*	193	1,4	
	Legislação do jogo – roleta	123	0,9	
	Legislação do jogo – corridas de galgos	88	0,6	
	Legislação do jogo – corridas de cavalos	66	0,5	
	Conhecimentos do jogo	2.037	15,0	32,3
	Conhecimentos do jogo – o que é o jogo	332	2,4	
	Conhecimentos do jogo – jogo responsável	381	2,8	
	Conhecimentos do jogo – vantagem do casino	550	4,0	
	Conhecimentos do jogo – mitos sobre o jogo	307	2,3	
	Conhecimentos do jogo – adição ao jogo	292	2,1	
	Conhecimentos do jogo – avaliação da adição ao jogo	501	3,7	
	Organizadores	621	4,6	4,6
Total		**13.596**	**100,0**	**100,0**

V - Avaliação da adição ao jogo

Os utilizadores do Quiosque podem ficar a saber se já estão viciados no jogo respondendo a 10 perguntas simples.

Durante o período experimental, o Quiosque realizou 270 avaliações de adição ao jogo, das quais 60,4% eram já considerados jogadores patológicos, 12,6% tinham tendência para desenvolver adição ao jogo, e 27,0% não tinham qualquer adição (Gráfico 6).

Gráfico 6: Avaliação da adição ao jogo

Avaliação do nível de adição ao jogo (Número de "Sim" às 10 perguntas)	Vezes	%	%	Resultado da avaliação
0	31	11,5	27,0	Parabéns! Não sofre de adição ao jogo
1	19	7,0		
2	23	8,5		
3	16	5,9	12,6	Tem tendência para desenvolver adição ao jogo. Pode vir a tornar-se um jogador compulsivo.
4	18	6,7		
5	25	9,3	60,4	É possível que já seja um jogador compulsivo. Aconselhamos que procure ajuda profissional de uma instituição de aconselhamento de adição ao jogo o mais depressa possível.
6	25	9,3		
7	19	7,0		
8	17	6,3		
9	15	5,6		
10	62	23,0		

VI - Jogo interactivo

Trata-se de um jogo *sic-bo* virtual, em que são anotadas todas as decisões tomadas pelo jogador, que são depois transformadas num relatório de comportamento simples, destinado ao jogador.

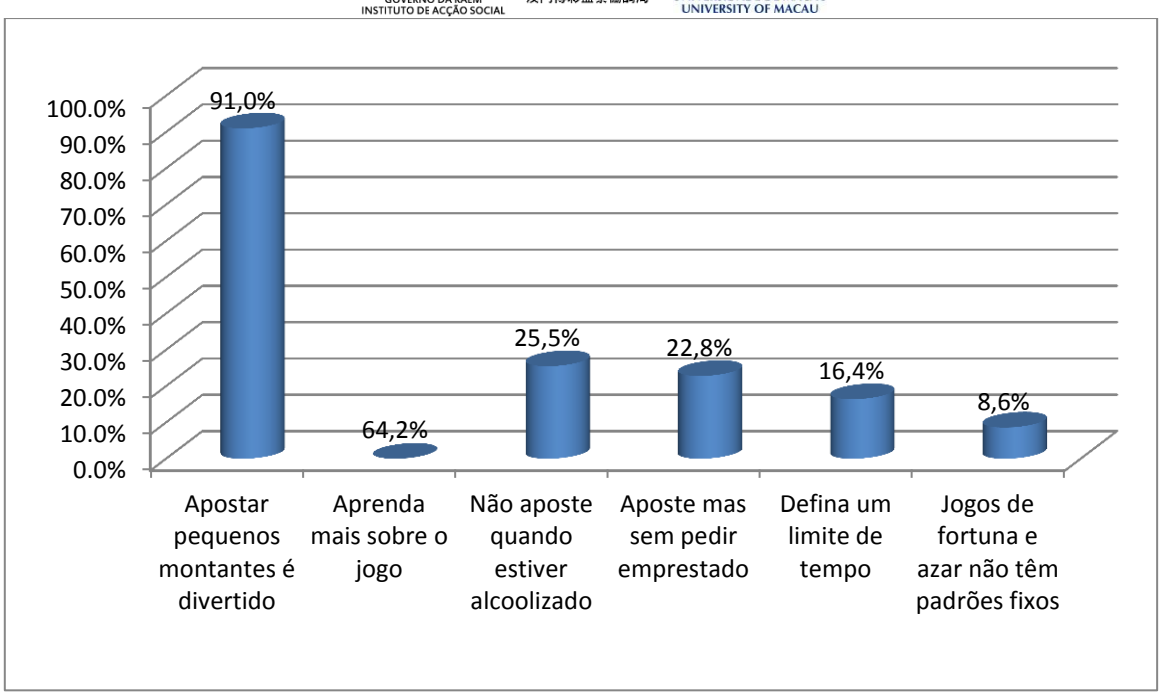
O jogo interactivo foi jogado 1.103 vezes[1], com uma duração média por jogo de 3 minutos e 51 segundos. Um total de 967 utilizadores-jogadores obteve um impresso do seu relatório de comportamento. Dentre os diversos tipos de comportamento, o mais frequente era 'apostar mais de $100 de uma só vez' (91,0%), seguindo-se a 'recusa de querer saber mais sobre a vantagem do casino' (64,2%), sendo o menos frequente a 'utilização de dicas para os jogos seguintes' (8,6%) (Gráfico 7).

Gráfico 7: **Registos sobre o relatório comportamental**

Comportamento do utilizador	Conselho/Comportamento recomendado	Vezes	%
Mais de $100 numa única aposta[2]	Apostar pequenos montantes é divertido	881	91,0
Recusa de querer saber sobre a vantagem do casino	Aprenda mais sobre o jogo	621	64,2
Consumo de bebidas alcoólicas	Não aposte quando estiver alcoolizado	247	25,5
Pedidos de empréstimo	Aposte mas sem pedir emprestado	220	22,8
Sem limite de tempo de jogo	Defina um limite de tempo	159	16,4
Utilização de dicas para os jogos seguintes	Jogos de fortuna e azar não têm padrões fixos	83	8,6

[1] O registo original é que o jogo interactivo foi jogado 1.264 vezes. Mas o tempo de duração de jogo inferior a 10 segundos é considerado um desvio (161 vezes, ou seja, 12,74%) e por isso estas não foram tidas em conta.

[2] Ao definir os parâmetros do jogo, o jogador pode optar por $100, $200, $300, $400 ou $500 para cada aposta. Quando cada aposta exceder o montante mínimo de aposta (ou seja, $100), o Quiosque regista esta decisão no seu relatório comportamental.


100.0%
90.0%
80.0%
70.0%
60.0%
50.0%
40.0%
30.0%
20.0%
10.0%
0.0%
91,0%
64,2%
25,5%
22,8%
16,4%
8,6%
Apostar pequenos montantes é divertido
Aprenda mais sobre o jogo
Não aposte quando estiver alcoolizado
Aposte mas sem pedir emprestado
Defina um limite de tempo
Jogos de fortuna e azar não têm padrões fixos

VII - Jogo de perguntas com prémios

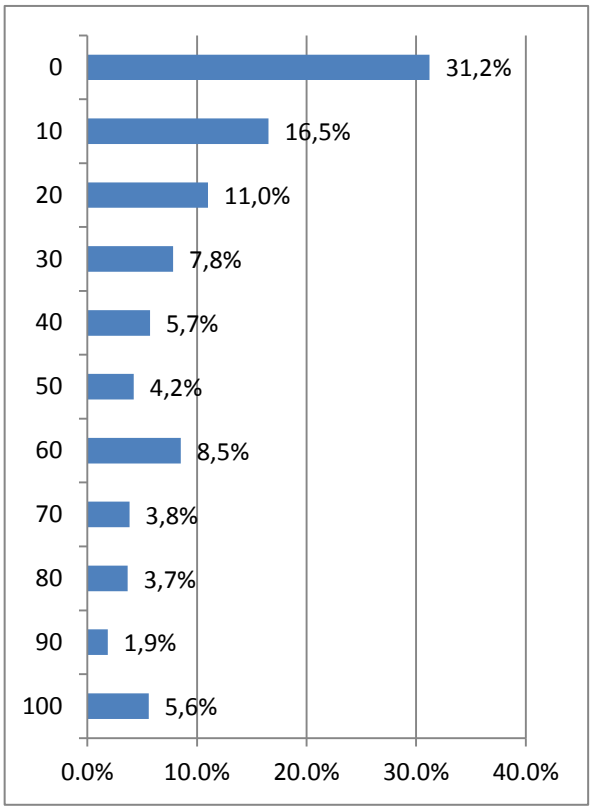
Os jogadores têm de responder a 10 perguntas em cada jogo, marcando 10 pontos por cada resposta correcta. Portanto, a pontuação máxima é 100 e entre 60-80 é pontuação premiável.

Durante o período experimental, o jogo foi jogado um total de 6.273 vezes[3] nos seis Quiosques (terminais). Embora o número de vezes jogados seja superior às do jogo interactivo (1.103 vezes), a duração média de cada jogo (1 minuto e 18 segundos) foi inferior à do jogo interactivo (3 minutos e 51 segundos) (Gráfico 8). Além disso, como a taxa de cliques do jogo de perguntas com prémios foi de 3.307 vezes, cada jogador jogou em média duas vezes, com base nos tempos de jogo registados.

Os dados revelam que apenas 23,5% dos jogadores atingiram a pontuação premiável (60 a 80 pontos), número que foi até inferior à proporção (31,2%) dos que pontuaram zero "0" (Gráfico 8).

Gráfico 8: Distribuição e rácio de pontuação do jogo de perguntas com prémios

Pontuação do jogo	Vezes	Subtotal	%
0	1.958	4.800	76,5
10	1.037		
20	691		
30	491		
40	358		
50	265		
60	534	775	12,4
70	241		
80	230	347	5,5
90	117		
100	351	351	5,6
Total	**6.273**	**6.273**	**100,0**



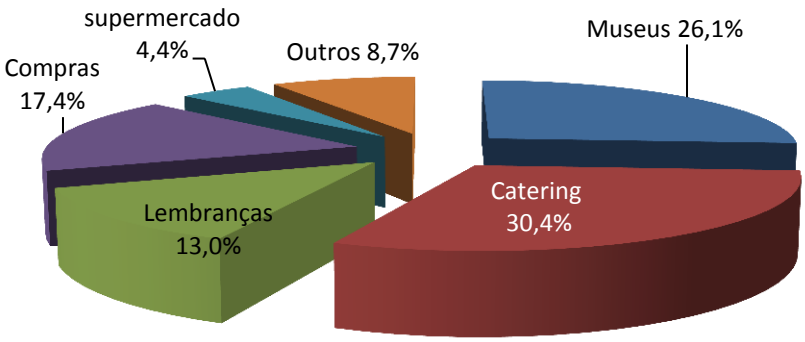
[3] O registo original é que o jogo de perguntas e respostas foi jogado 6.435 vezes. Mas o tempo de duração de jogo inferior a 10 segundos é considerado um desvio (322 vezes, ou seja, 5%) e por isso estas não foram tidas em conta.

VIII - Cupões

O Gráfico 9 mostra as instituições e estabelecimentos comerciais participantes no esquema de cupões durante o período experimental, dentre os quais os museus representaram 26,1% do total (Gráfico 9).

Gráfico 9: Número e rácio das instituições e estabelecimentos comerciais participantes no esquema de cupões

Tipos de instituições e estabelecimentos comerciais participantes no esquema de cupões	Nº
Museus	6
Catering	7
Lojas de Lembranças	3
Lojas de Compras	4
Supermercados	1
Outros	2
Total	23

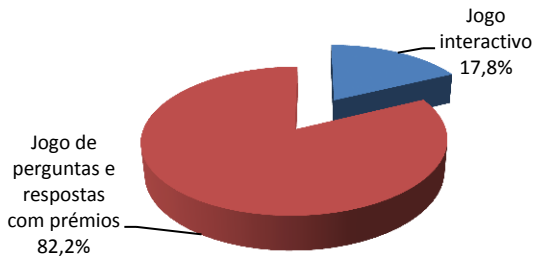


Os cupões foram oferecidos através do jogo interactivo e do jogo de perguntas e respostas com prémios. No fim do jogo interactivo, os utilizadores receberam um cupão impresso acompanhado do relatório comportamental. O tipo de cupão oferecido aos jogadores foi determinado aleatoriamente, sem direito de opção. Quanto aos cupões oferecidos no jogo de perguntas e respostas, o seu número era determinado pela pontuação obtida, com 60 pontos a darem direito a um cupão, 80 pontos a dois e 100 pontos a três cupões. Neste caso, os jogadores tinham a opção de escolher que tipo de cupão pretendiam imprimir.

No decurso do período experimental, foram impressos pelos quiosques um total de 1.297 cupões, dos quais 82% foram oferecidos através do jogo de perguntas (Gráfico 10).

Gráfico 10: Distribuição e rácio das formas como os cupões foram distribuídos

Formas de oferecer	Nº de impressões
Jogo interactivo	231
Jogo de perguntas com prémios	1.066
Total	**1.297**



3 – Estudo por questionário sobre o nível de satisfação dos utilizadores

O estudo destinava-se a tentar perceber quais as razões para a utilização do Quiosque, o nível de satisfação dos utilizadores e com o serviço de promoção dos embaixadores, para avaliar a eficácia desta forma de promoção.

De Janeiro a Março de 2013, o Instituto para o Estudo de Jogos Comerciais enviou dez inquiridores bem treinados, da Universidade de Macau, para perguntar a pessoas que tinham acabado de utilizar o Quiosque qual o seu nível de satisfação com o mesmo. O inquérito teve lugar entre as 12:00 e as 19:00 horas.

Para saber quão eficaz era o desempenho dos embaixadores na promoção do Quiosque e na prestação da assistência aos utilizadores-alvo, metade do inquérito por questionário foi conduzido durante o período de trabalho dos embaixadores e a outra metade na sua ausência. Além disso, como os vários terminais do Quiosque tinham aspecto diferente e estavam colocados em locais diversos, o Instituto para o Estudo de Jogos Comerciais coligiu o mesmo número de questionários válidos em cada um deles, para assegurar a representatividade de cada quiosque. O estudo recolheu 216 questionários válidos, 36 em cada um dos terminais.

I - Informação sobre os antecedentes dos inquiridos

Os resultados do inquérito revelam que a maioria dos inquiridos era do sexo feminino (56,5%), com idades entre os 21 e os 29 anos (41,2%), com habilitações do ensino terciário ou superior (64,8%) e sobretudo oriundas da China continental (66,7%) (Gráficos 11-14).

Gráfico 11: Género dos inquiridos

Género	Nº de inquiridos
Homens	94
Mulheres	122
Total	216

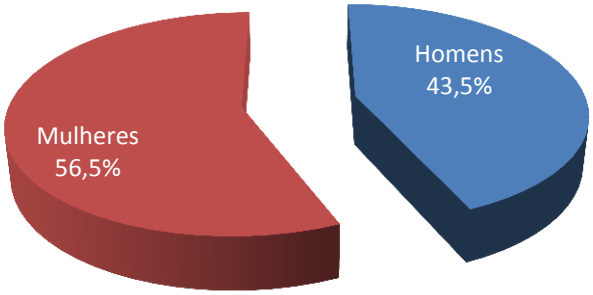


Gráfico 12: Distribuição dos inquiridos por grupos etários

Grupo etário	Nº de inquiridos
21-29	89
30-39	55
40-49	42
50-59	21
60 ou superior	6
Recusaram responder	3
Total	216

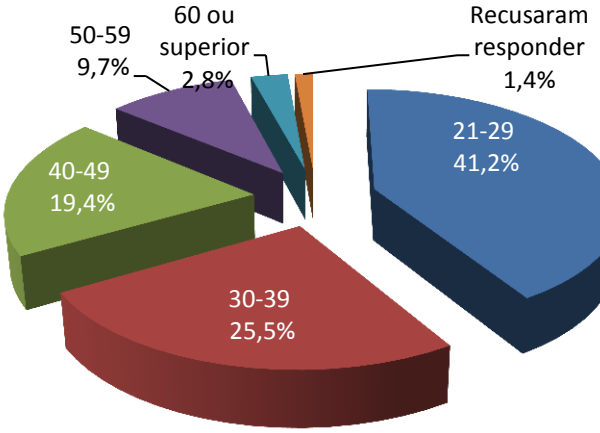


Gráfico 13: Habilitações literárias dos inquiridos

Habilitações	Nº de inquiridos
Jardim de Infância/Primária	5
Secundário júnior (Form 1 a 3)	34
Secundário sénior (Form 4 a 6/escola técnica)	31
Terciário ou superior (sem licenciatura)	57
Licenciados, incluindo mestrados e doutorados	83
Recusaram responder	6
Total	**216**

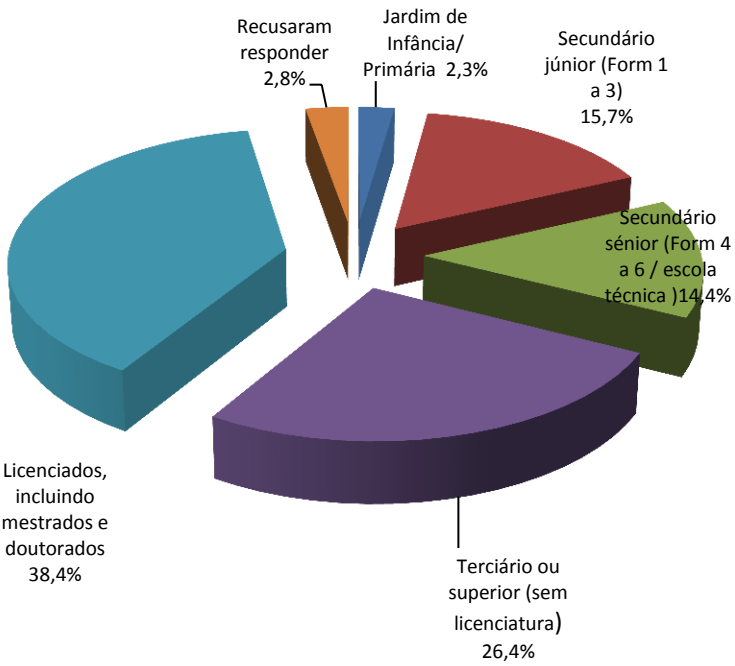
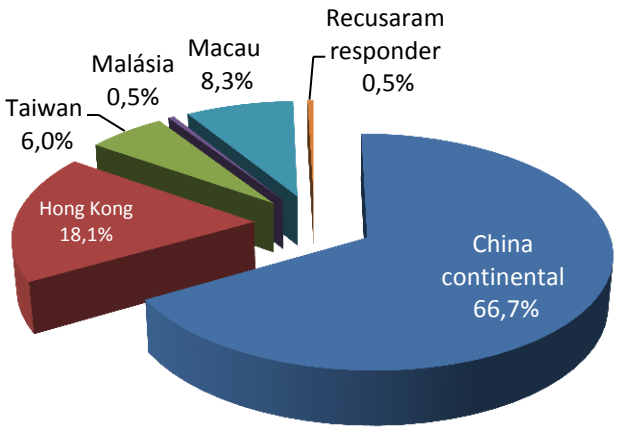


Gráfico 14: Naturalidade dos inquiridos

Naturalidade	Nº de inquiridos
China continental	144
Hong Kong	39



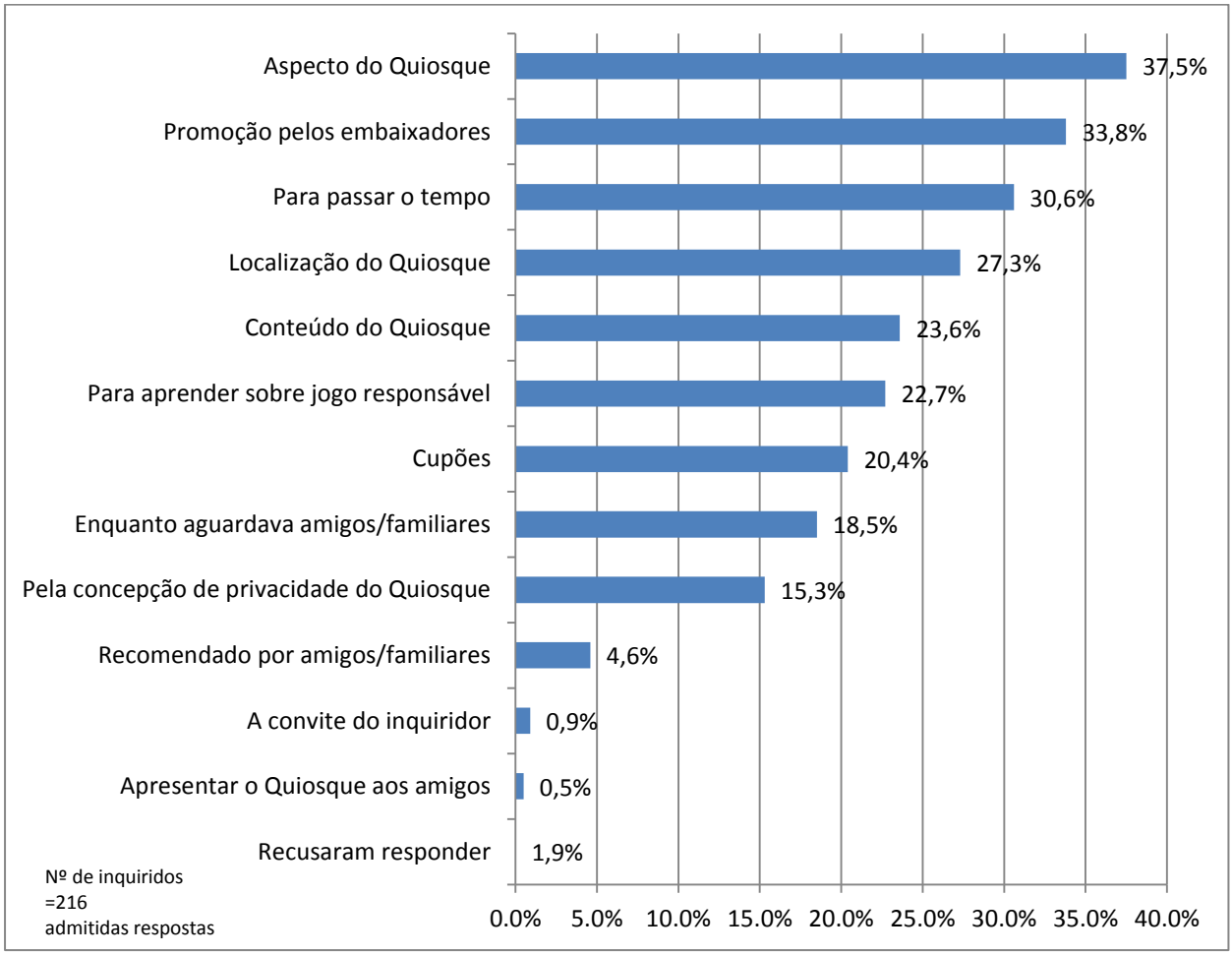
Taiwan	13
Malásia	1
Macau	18
Recusaram responder	1
Total	**216**

II - Razões para utilizar o quiosque

Dos 215 dentre os 216 inquiridos utilizavam o Quiosque pela primeira vez e faziam-no pelas seguintes razões: atraídos pelo aspecto do Quiosque (37,5%), pelo esforço de promoção dos embaixadores (33,8%) e para passar tempo (30,6%), além dos 4,6% que afirmaram fazê-lo recomendação de amigos e 39,3% por recomendação de terceiros, nomeadamente a promoção dos embaixadores e o convite dos inquiridores (Gráfico 15).

Apenas um dentre os 216 inquiridos era um utilizador pela segunda vez, na ocasião da apresentação do quiosque a um/a amigo/a enquanto respondia ao inquérito.

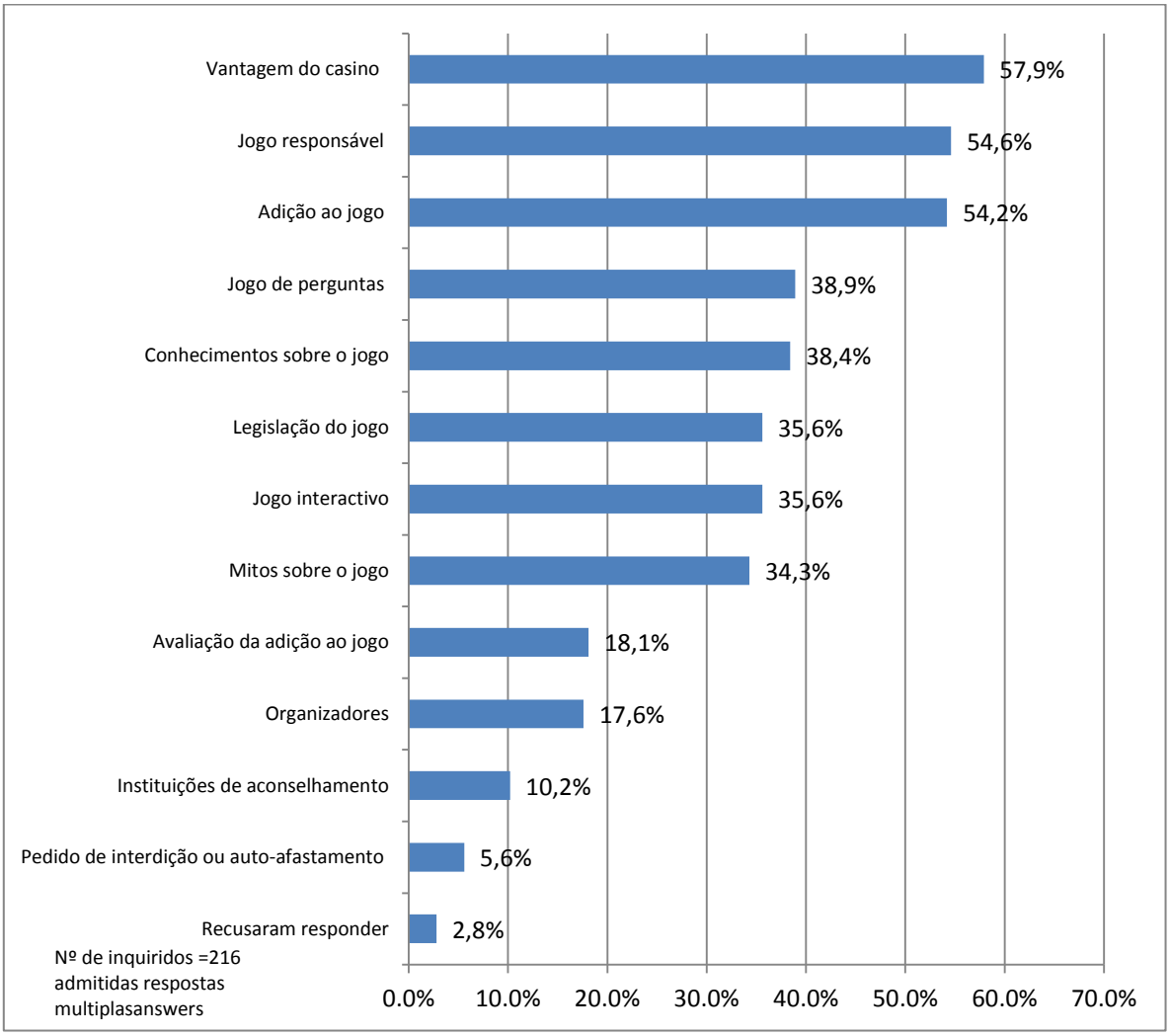
Gráfico 15: Razões que levaram os inquiridos a usar o Quiosque (%)



III - Conteúdo do Quiosque visitado pelos inquiridos

Principais conteúdos visitados por mais de metade dos inquiridos: vantagem do casino (57,9%), jogo responsável (54,6%) e adição ao jogo (54,2%) (Gráfico 16).

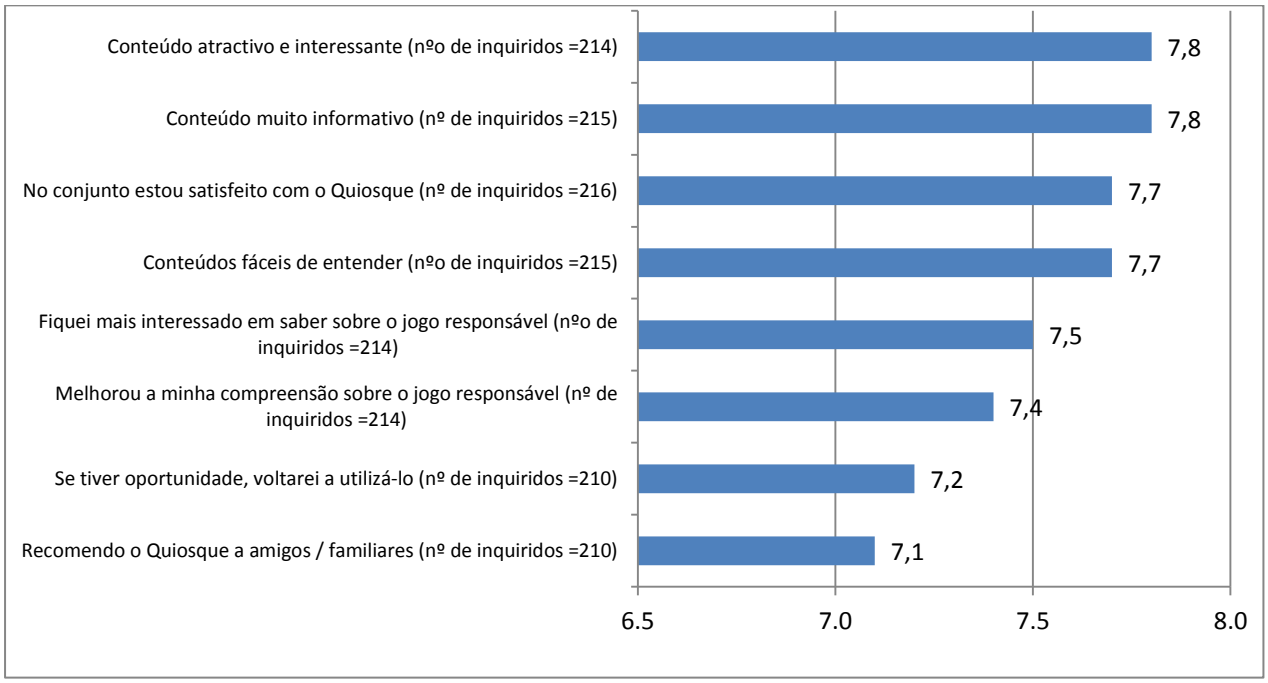
Gráfico 16: Conteúdos do Quiosque visitados pelos inquiridos (%)



IV - Avaliação do quiosque pelos inquiridos

Os inquiridos mostraram ter uma opinião positiva sobre o Quiosque. Com a pontuação "0" a significar "desacordo total" e "10" pontos "acordo total", os inquiridos que pontuaram mais de 7 pontos reconheceram a validade do conteúdo do Quiosque, que tinha contribuído para elevar o seu interesse em saber mais sobre o "jogo responsável" e que lhes tinha permitido compreender melhor o que era "jogo responsável". Os inquiridos apreciaram imenso o conteúdo do Quiosque, atractivo e interessante (7,8 pontos) e que era muito informativo (7,8 pontos) (Gráfico 17).

Gráfico 17: Avaliação do Quiosque pelos inquiridos (média)

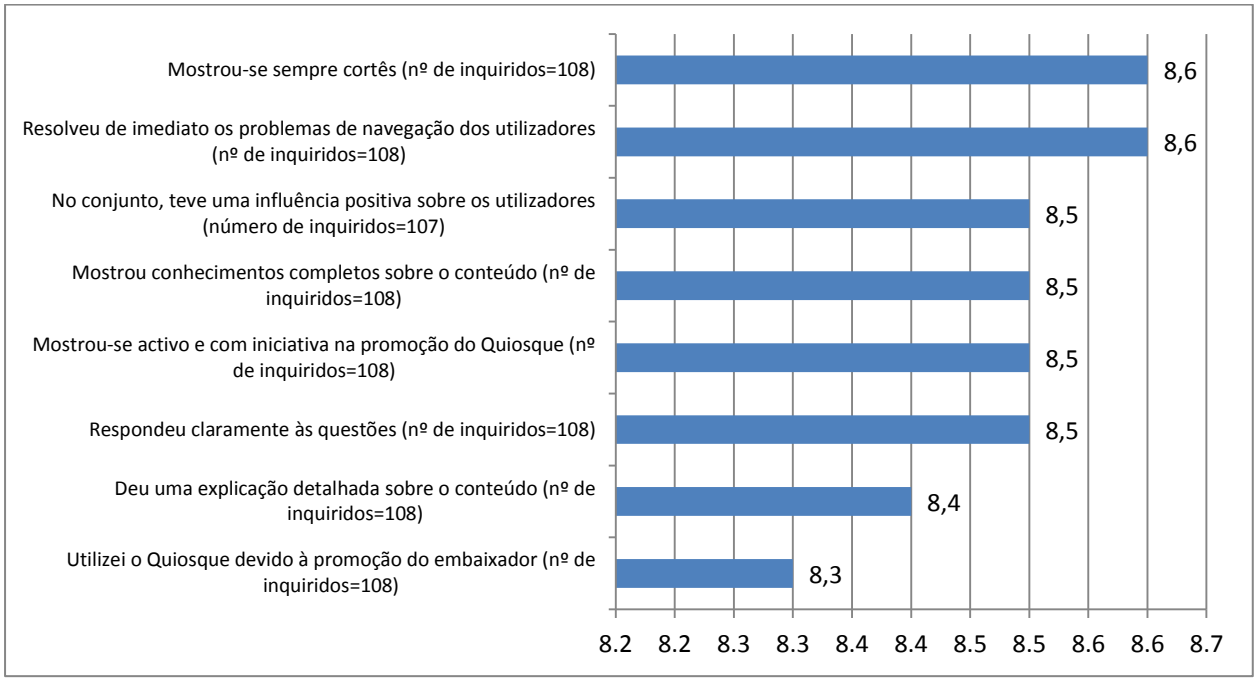


Avaliação do Quiosque	Média	Desvio padrão	Mediana	Modo
Conteúdo atractivo e interessante (nº de inquiridos =214)	7,8	1,5	8,0	8,0
Conteúdo muito informativo (nº de inquiridos =215)	7,8	1,5	8,0	8,0
No conjunto estou satisfeito com o Quiosque (nº de inquiridos =216)	7,7	1,5	8,0	8,0
Conteúdos fáceis de entender (nº de inquiridos =215)	7,7	1,6	8,0	8,0
Fiquei mais interessado em saber sobre o jogo responsável (nº de inquiridos =214)	7,5	1,6	8,0	8,0
Melhorou a minha compreensão sobre o jogo responsável (nº de inquiridos =214)	7,4	1,6	7,0	7,0
Se tiver oportunidade, voltarei a utilizá-lo (nº de inquiridos =210)	7,2	2,2	8,0	8,0
Recomendo o Quiosque a amigos / familiares (nº de inquiridos =210)	7,1	2,2	8,0	8,0

V - Avaliação dos embaixadores de promoção pelos inquiridos

Dentre os 216 inquiridos, 108 utilizaram o Quiosque com o embaixador de promoção presente e mostraram-se satisfeitos com o serviço prestado por este. Com a pontuação "0" a significar "desacordo total" e "10" pontos "acordo total", todos os parâmetros de apreciação dos embaixadores pontuaram acima de "8". De realçar que utilizadores satisfeitos com a cortesia do embaixador (8,6 pontos) e com o facto de resolver de imediato os problemas de navegação do quiosque (8,6 pontos) (Gráfico 18).

Gráfico 18: Avaliação dos embaixadores de promoção pelos inquiridos (média)



Avaliação dos embaixadores	Média	Desvio padrão	Mediana	Modo
Mostrou-se sempre cortês (nº de inquiridos=108)	8,6	1,1	9,0	8,0
Resolveu de imediato os problemas de navegação dos utilizadores (nº de inquiridos=108)	8,6	1,1	8,0	8,0
No conjunto, teve uma influência positiva sobre os utilizadores (nº de inquiridos=107)	8,5	1,0	8,0	8,0
Mostrou conhecimentos completos sobre o conteúdo (nº de inquiridos=108)	8,5	1,0	8,0	8,0
Mostrou-se activo e com iniciativa na promoção do Quiosque (nº de inquiridos=108)	8,5	1,1	8,0	8,0
Respondeu claramente às questões (nº de inquiridos=108)	8,5	1,1	8,0	8,0
Deu uma explicação detalhada sobre o conteúdo (nº de inquiridos=108)	8,4	1,2	8,0	8,0
Utilizei o Quiosque devido à promoção do embaixador (nº de inquiridos=108)	8,3	1,7	8,0	8,0

VI - Impacto dos embaixadores de promoção

Apesar de o serviço de promoção dos embaixadores ter sido reconhecido, não foram no entanto capazes de motivar os utilizadores do Quiosque a explorar mais dos seus conteúdos. Estivessem eles presentes ou ausentes, em média, os utilizadores apenas visitaram 4 itens informativos. Além disso, os conteúdos visitados por estes dois grupos de inquiridos (com e sem embaixador presente) e a sua respectiva avaliação do Quiosque não revelaram qualquer diferença significativa. No entanto, é de referir que os inquiridos que utilizaram o Quiosque com a presença dos embaixadores se mostraram relativamente mais satisfeitos na apreciação do Quiosque, afirmando que voltariam a utilizá-lo e o recomendariam aos seus amigos e familiares (Gráficos 19 & 20).

Gráfico 19: Influência dos embaixadores de promoção nas visitas aos conteúdos do Quiosque (%)

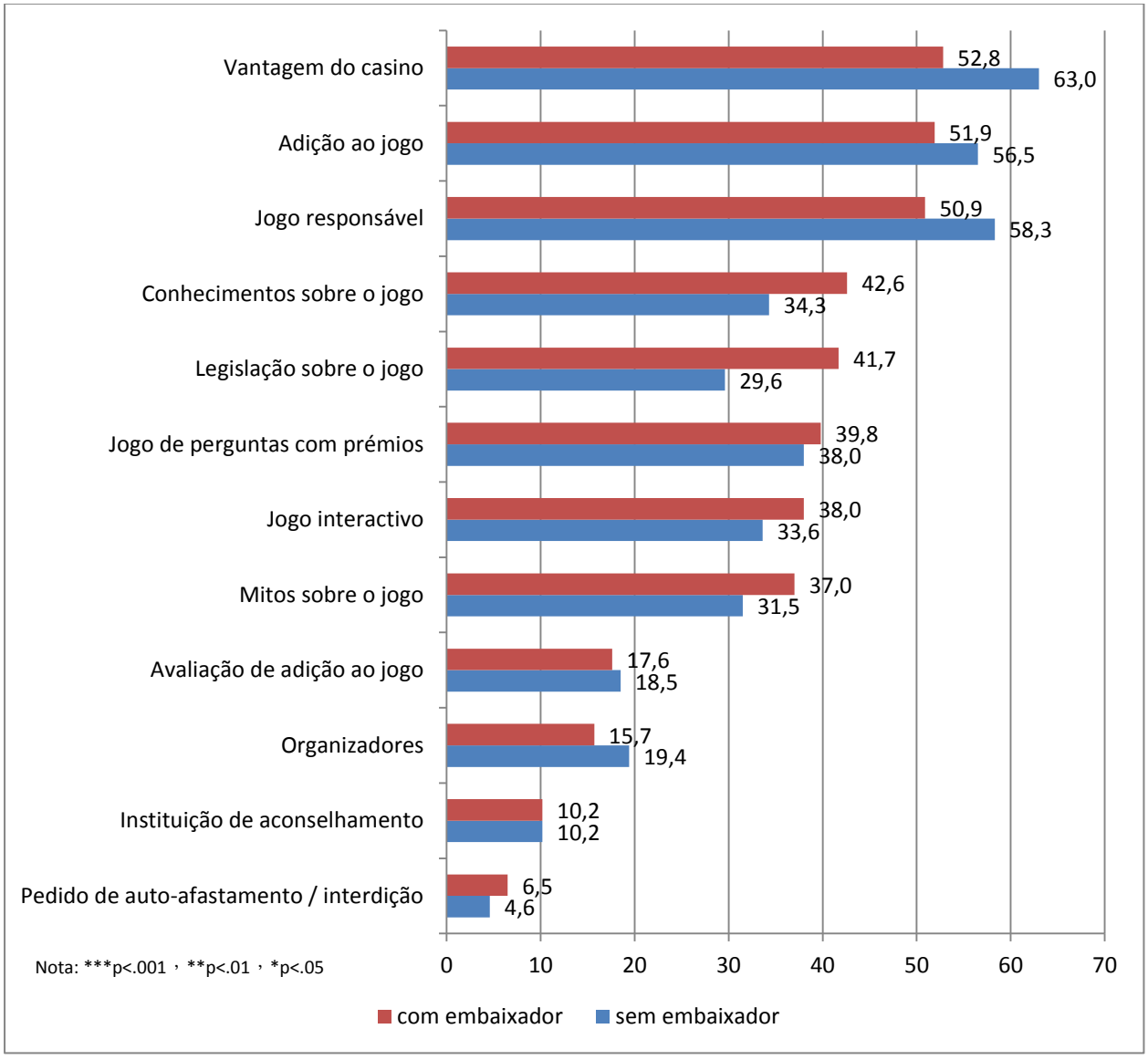
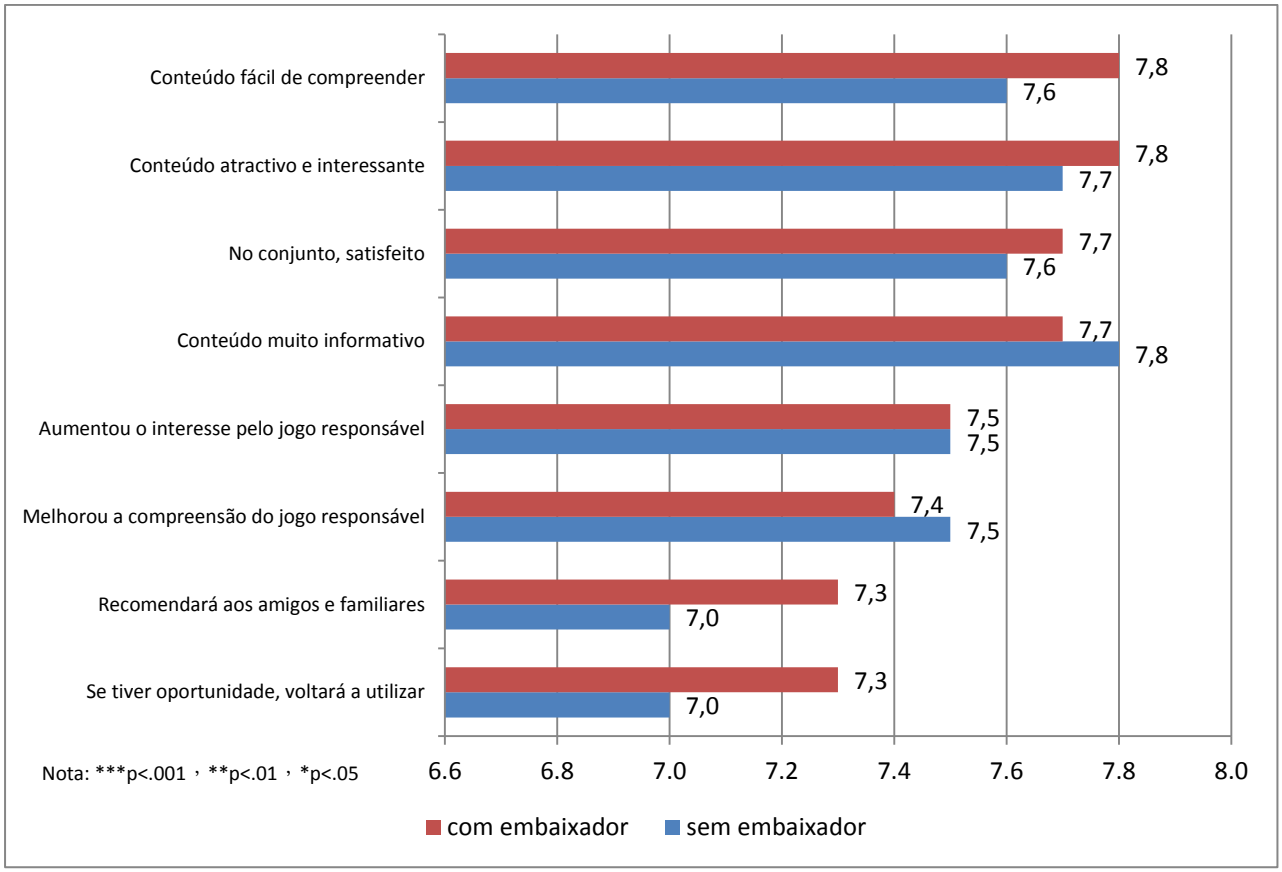


Gráfico 20: Influência dos embaixadores de promoção na Avaliação do Quiosque pelos inquiridos (média)



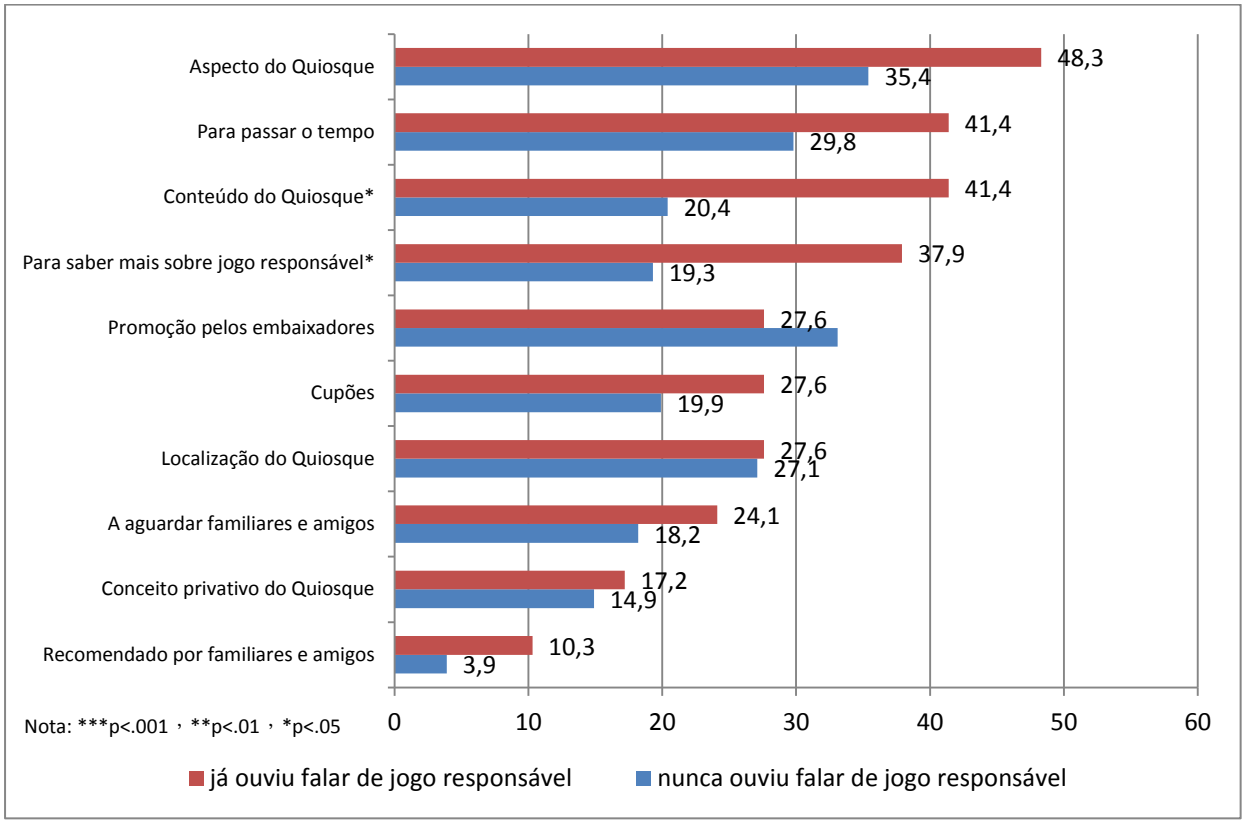
VII - Comparação entre os inquiridos que já ouviram falar e os que nunca ouviram falar de "jogo responsável"

Dentre os 216 inquiridos, 29 (13,4%) já tinham ouvido falar de "jogo responsável" antes de utilizar o Quiosque, 181 (83,8%) nunca tinham ouvido falar e 6 (2,8%) recusaram-se a responder a pergunta.

Entre os inquiridos que já tinham ouvido falar, e na medida em que utilizavam o Quiosque por outras razões, os conteúdos visualizados e as opiniões em relação ao mesmo eram bastante diferentes. Para este efeito, a equipa de estudo efectuou uma comparação entre estes dois grupos de inquiridos e constatou que aqueles que já tinham ouvido falar visualizaram em média 5,1 itens do conteúdo geral, ao passo que os que nunca tinham ouvido falar apenas visitaram 3,9 itens. Embora o primeiro grupo tenha visitado mais itens que o segundo, no entanto o número de itens visitado pelos dois grupos não mostrou diferença significativa em termos estatísticos.

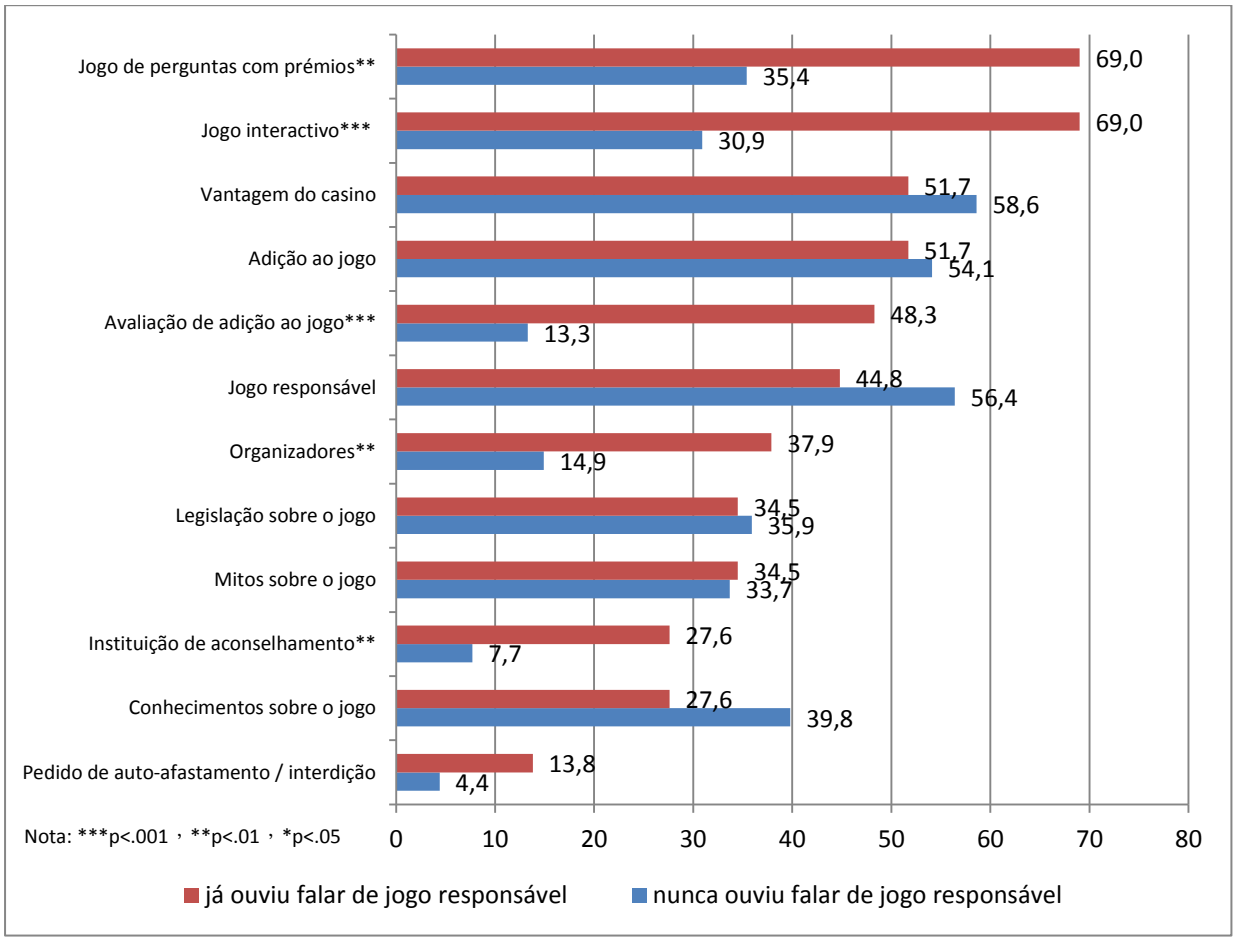
Os dados também revelaram que em termos de motivos para a utilização do Quiosque, os inquiridos que já tinham ouvido falar do "jogo responsável" antes de o utilizar tinham mais razões para o utilizar quando comparados com a sua contraparte. Em termos estatísticos, mostraram mais interesse em conhecer o conteúdo do Quiosque e aprender mais sobre o "jogo responsável" a partir dele (Gráfico 21).

Gráfico 21: Diferença de razões para utilizar o Quiosque entre os inquiridos que já ouviram falar e os que nunca ouviram falar do "jogo responsável" (%)



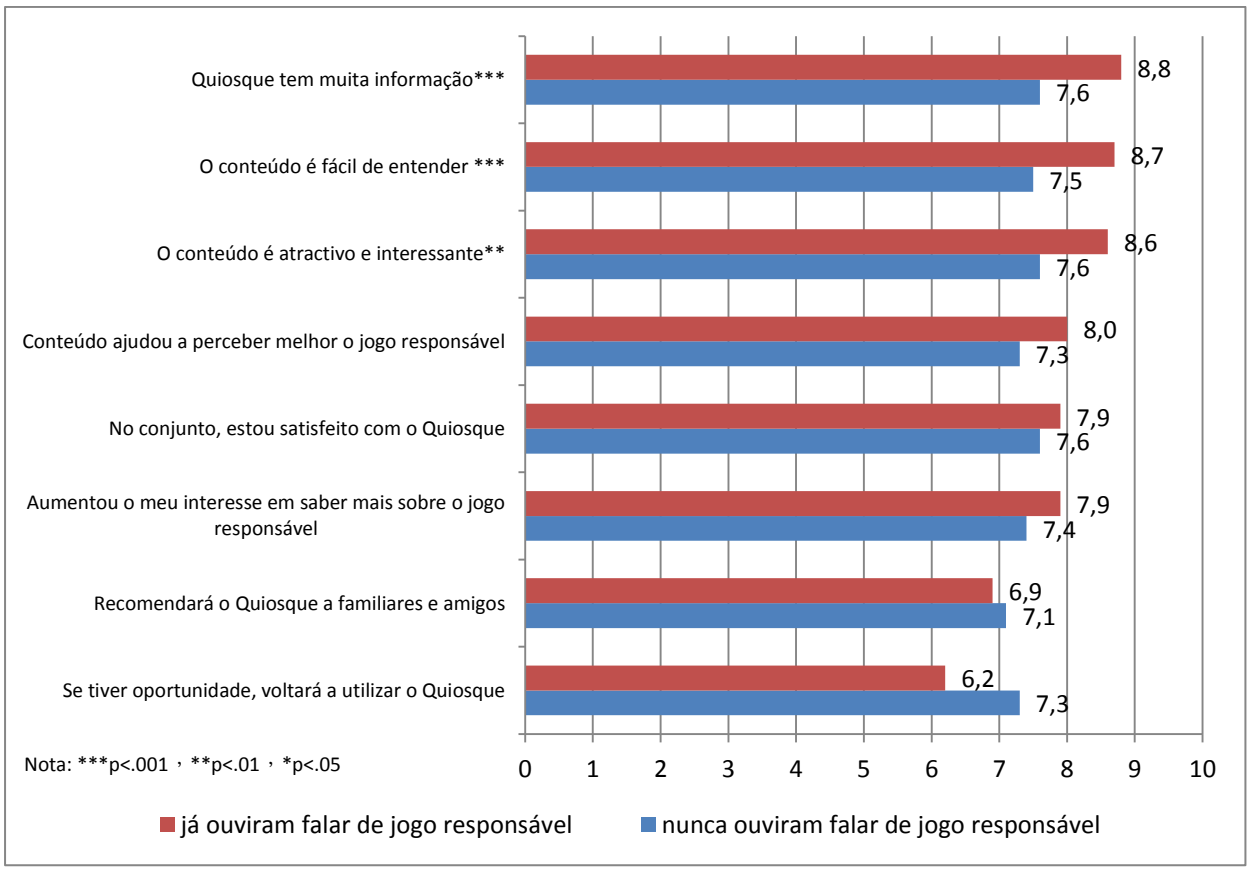
Entre os diferentes itens de conteúdo, os inquiridos que já tinham ouvido falar do "jogo responsável" naturalmente visitaram mais o jogo interactivo, avaliação da adição ao jogo, jogo de perguntas e respostas com prémios, instituições de aconselhamento e organizadores (Gráfico 22).

Gráfico 22: Diferenças entre os conteúdos de Quiosque visualizados pelos inquiridos que já ouviram falar e os que nunca ouviram falar de "jogo responsável" (%)



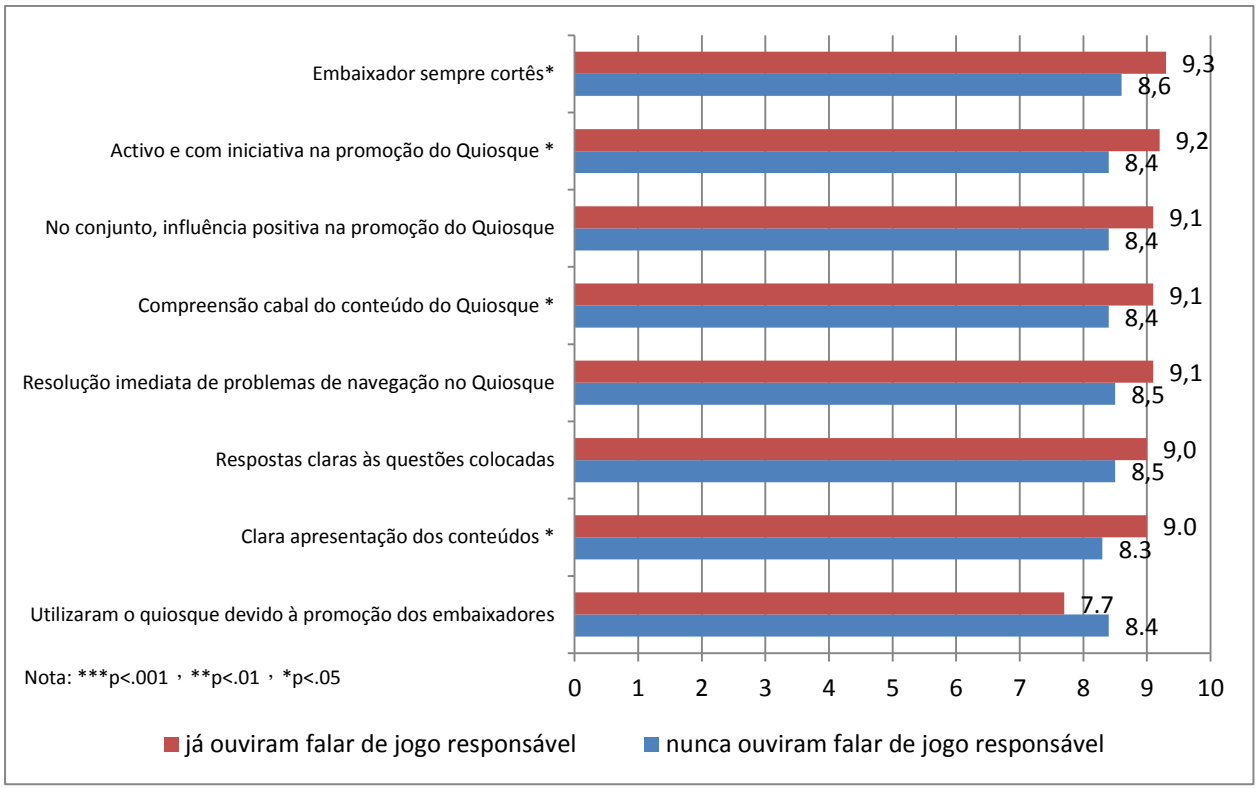
No que respeita à avaliação do Quiosque, os inquiridos que já tinham ouvido falar pareceram mais satisfeitos com o Quiosque, reconhecendo em particular que o seu conteúdo era bastante informativo, de fácil compreensão, atractivo e interessante. Os dados revelam que o Quiosque é consideravelmente útil como complemento da insuficiência do material didáctico sobre o "jogo responsável" actualmente disponível (Gráfico 23).

Gráfico 23: Diferença de avaliação do Quiosque entre os inquiridos que já ouviram falar e os que nunca ouviram falar de "jogo responsável" (média)



No que respeita à avaliação dos embaixadores de promoção, os inquiridos que já tinham ouvido falar do "jogo responsável" mostraram-se relativamente mais satisfeitos com o seu desempenho, reconhecendo em particular que os embaixadores primaram sempre pela cortesia, foram activos e tomaram a iniciativa na promoção do Quiosque, tinham uma compreensão cabal dos conteúdos do mesmo, forneceram uma clara introdução aos conteúdos do Quiosque e exerceram uma influência positiva sobre os seus utilizadores (Gráfico 24).

Gráfico 24: Comparação da avaliação dos embaixadores de promoção entre os inquiridos que já ouviram falar e os que nunca ouviram falar de "jogo responsável" (média)



VIII - Comparação entre jogadores e não jogadores

No inquérito, 68,5% dos inquiridos (jogadores) haviam participado em actividades de jogo nos últimos 12 meses, e 28,7% (não jogadores) não tinham participado em qualquer actividade de jogo, sendo que 2,8% se recusaram a responder a esta questão.

A equipa de investigação comparou jogadores e não jogadores para ver se os primeiros tinham opiniões diferentes dos segundos em relação ao Quiosque, tendo-se constatado não haver quaisquer diferenças significativas entre os dois grupos no que se refere à utilização do Quiosque, conteúdos visitados e avaliação do Quiosque e do trabalho dos embaixadores de promoção. Os jogadores mostraram-se relativamente mais satisfeitos que os não jogadores em relação ao desempenho do Quiosque, ao passo que estes últimos se mostraram relativamente mais satisfeitos com o desempenho dos embaixadores. (Gráficos 25–28).

Gráfico 25: Comparação das razões para visitar o Quiosque entre jogadores e não jogadores (%)

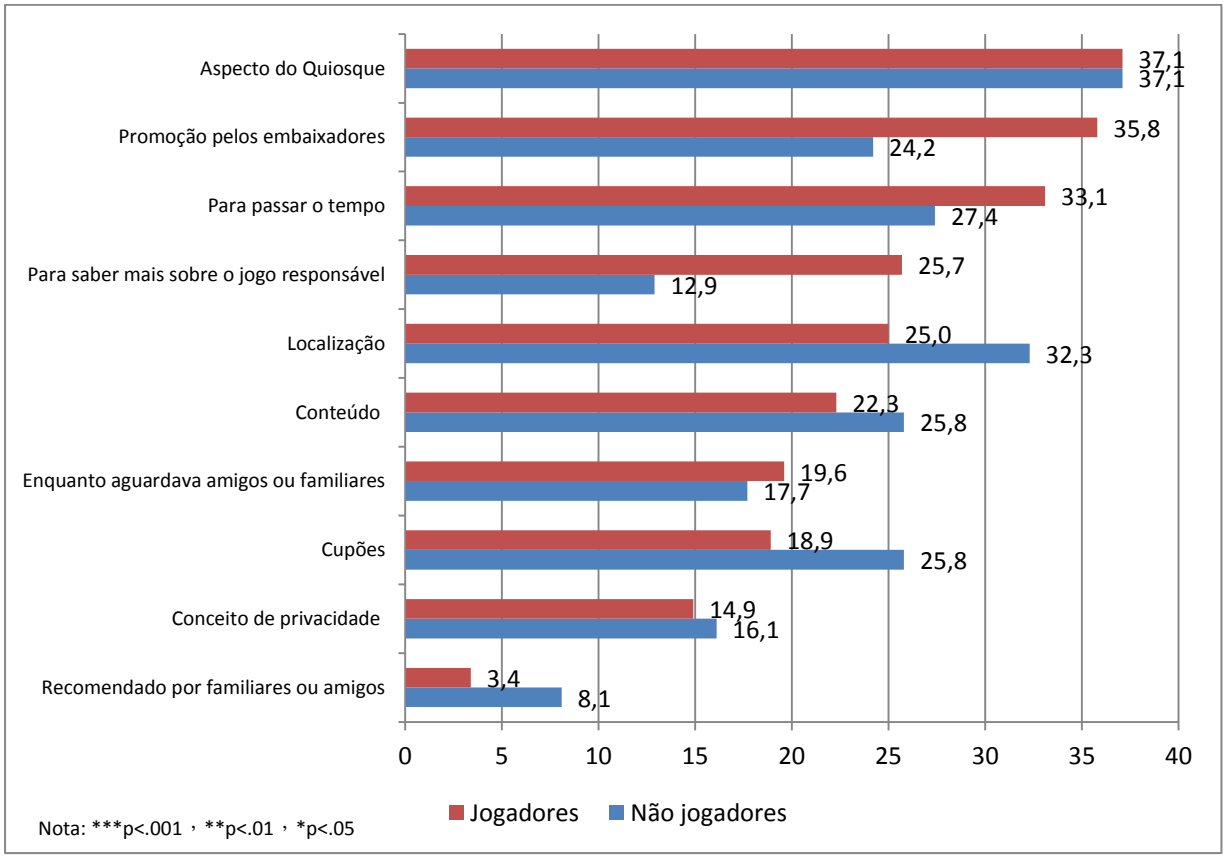


Gráfico 26: Comparação dos conteúdos do Quiosque visitados por jogadores e não jogadores (%)

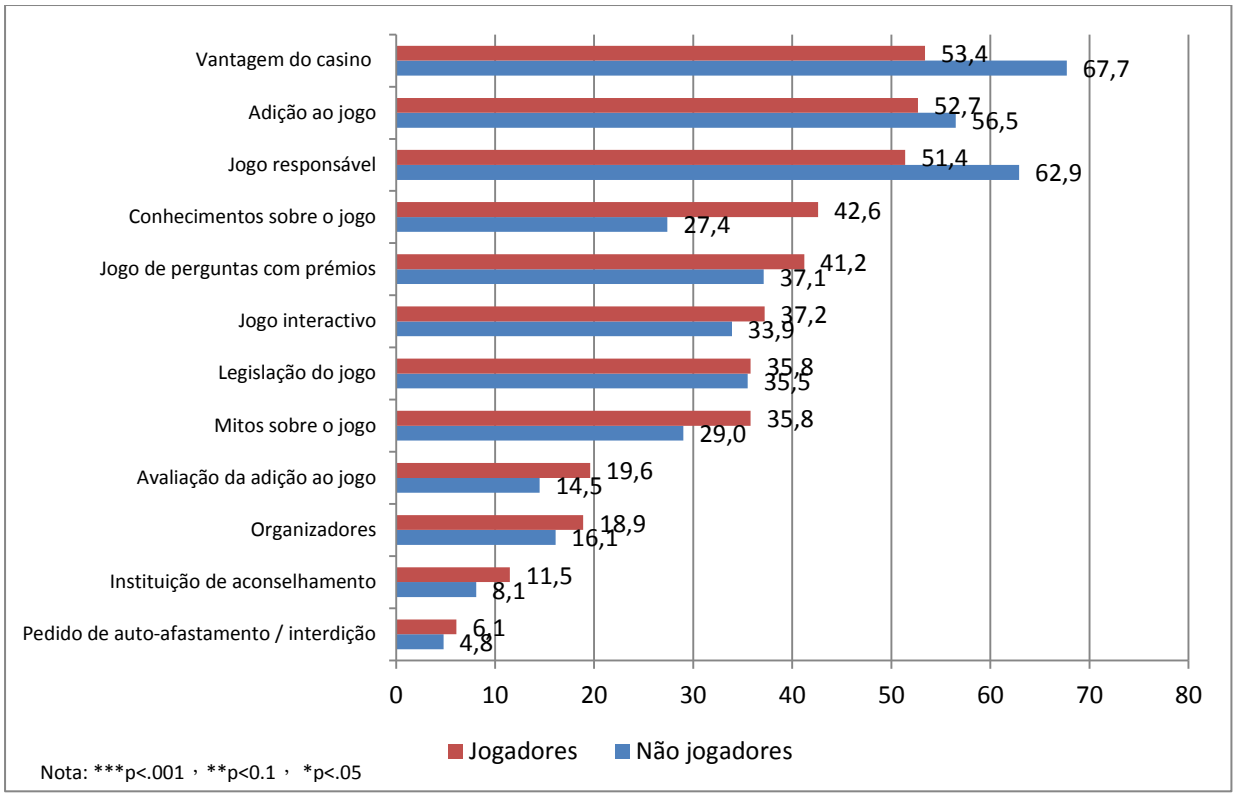


Gráfico 27: Comparação da avaliação do Quiosque por jogadores e não jogadores (média)

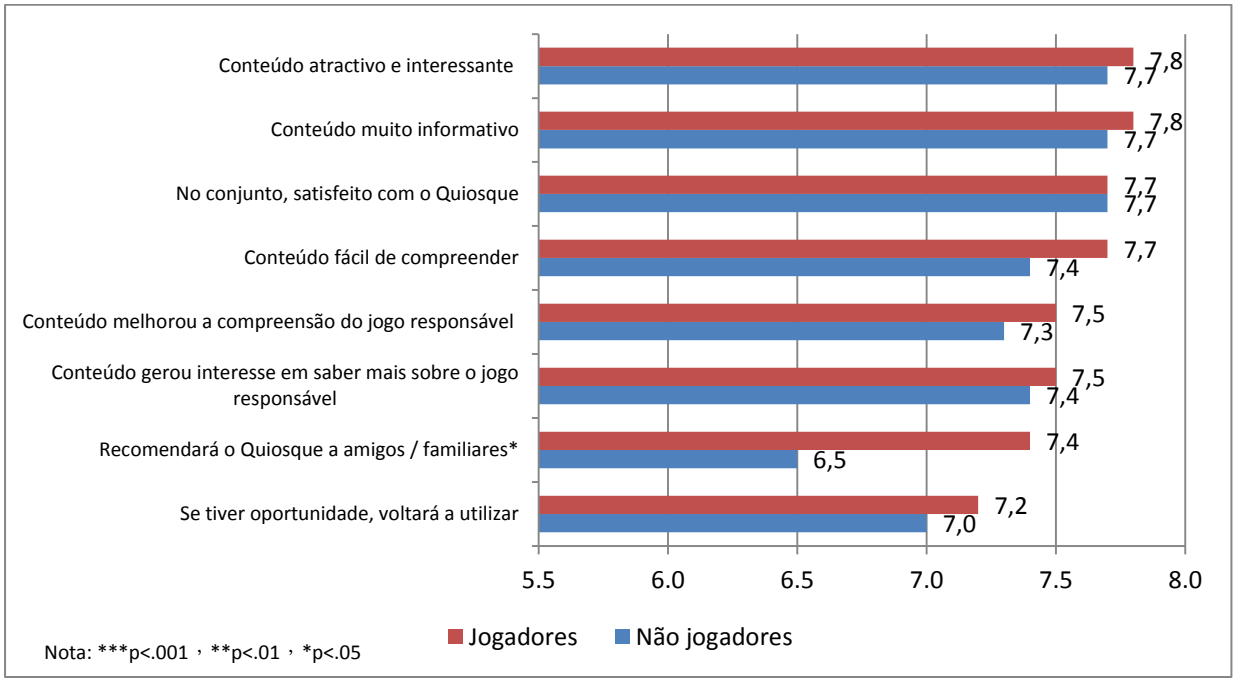
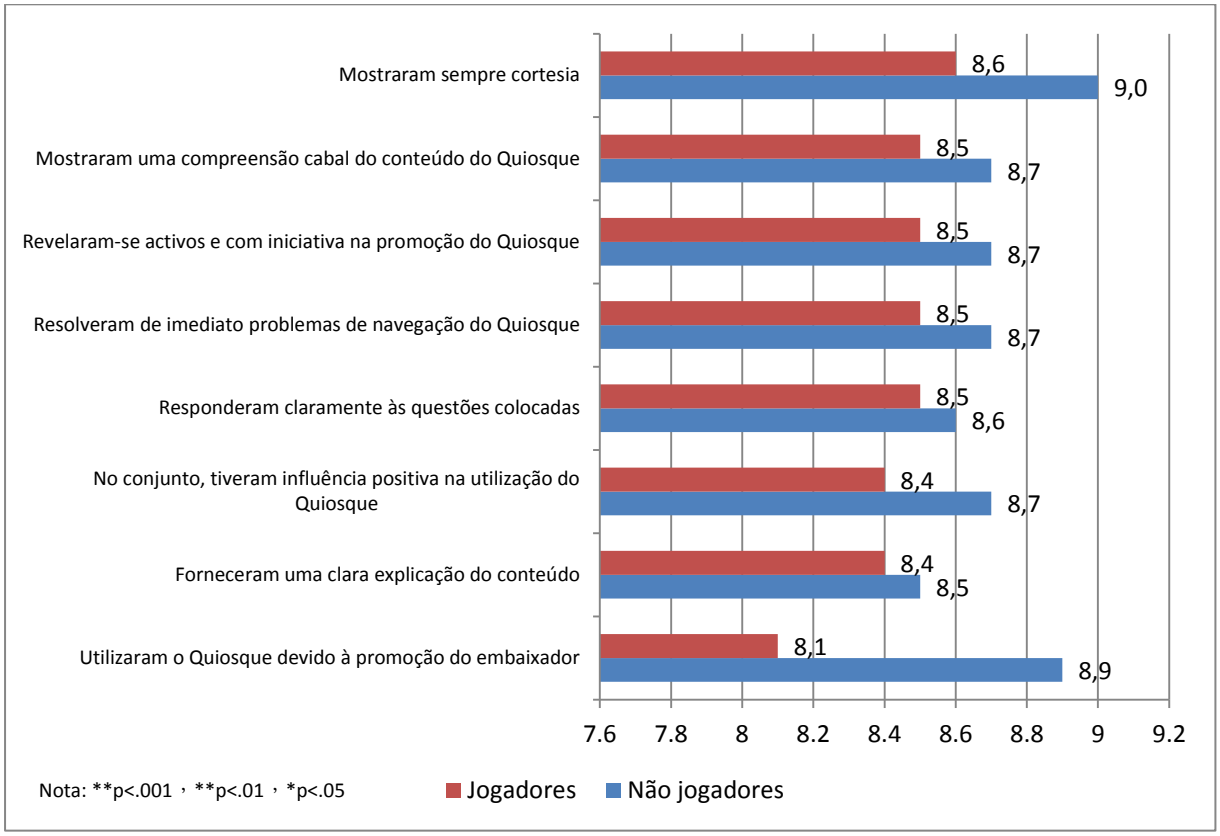


Gráfico 28: Comparação da avaliação dos embaixadores de promoção por jogadores e não jogadores (média)



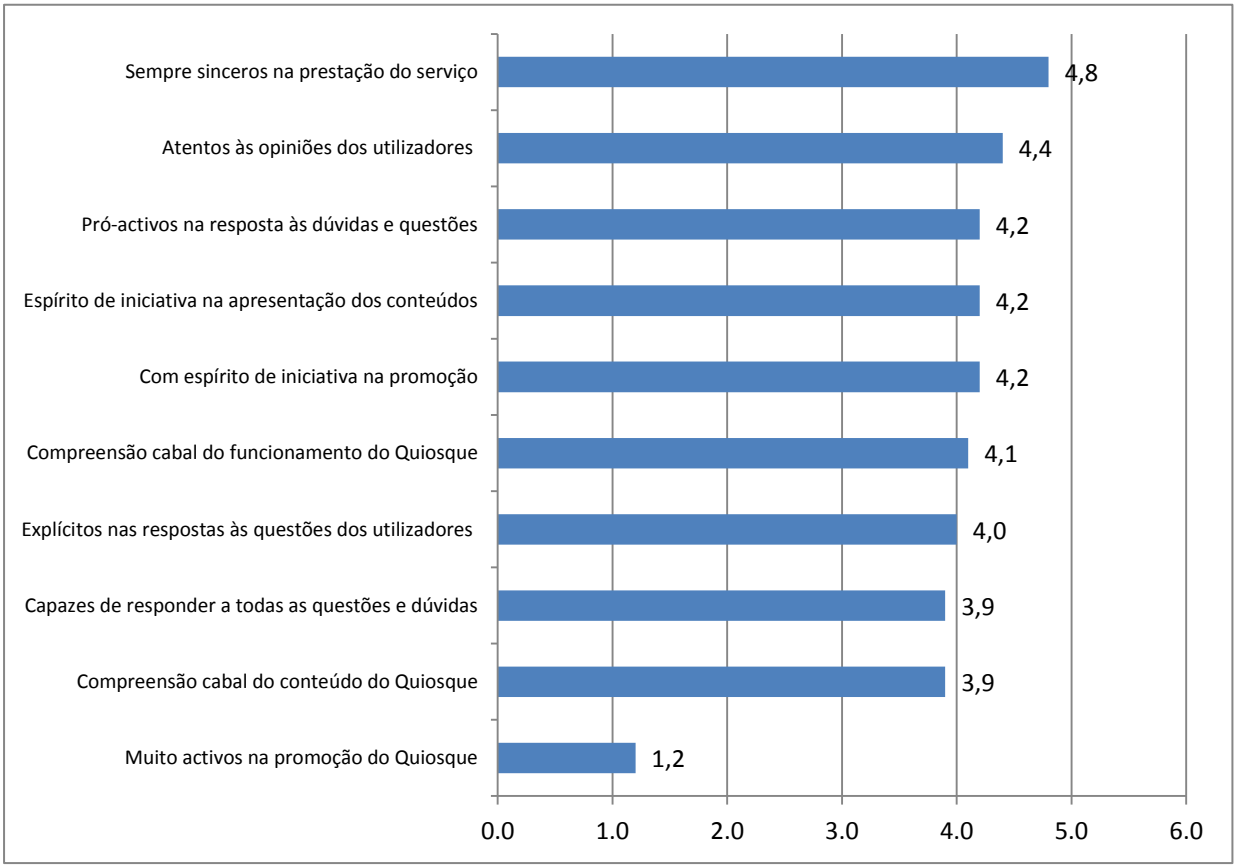
4. Avaliação do desempenho dos embaixadores de promoção

A avaliação centrou-se no desempenho dos embaixadores do Quiosque, para saber se possuíam um conhecimento cabal do conteúdo do mesmo, se estavam familiarizados com o seu funcionamento (navegação), se resolveram todos os problemas que lhes foram colocados e se se mostraram sempre conscienciosos, sinceros e corteses durante a sua missão de promoção do Quiosque.

De Janeiro a Março de 2013, o Instituto para o Estudo de Jogos Comerciais enviou dois estudantes da Universidade de Macau disfarçados de utilizadores para avaliar, no período entre as 12h00 e as 20h00 horas, o desempenho dos 18 embaixadores de promoção em serviço nos vários terminais do Quiosque.

O resultado do estudo revela que dentre os 18 embaixadores, 17 estavam de serviço tal como programado, envergando a jaqueta publicitária com os dizeres "Jogo Responsável" e ostentando o respectivo cartão de identificação. Um dos embaixadores faltou ao serviço sem avisar antecipadamente os seus superiores e foi demitido das suas funções. De acordo com os diferentes indicadores de avaliação, os embaixadores de promoção atingiram um nível aceitável e os dados coligidos mostram que os seus serviços foram reconhecidos como competentes, tanto pelos utilizadores do Quiosque como pelos utilizadores (Gráficos 29).

Gráfico 29: Avaliação dos embaixadores de promoção pelos estudantes da Universidade de Macau disfarçados de utilizadores (média)



5. Conclusões

Os dados revelaram que o Quiosque de Informação sobre o Jogo Responsável teve sucesso experimental e satisfez, de uma forma geral, os utilizadores que reconheceram que o seu conteúdo era interessante e bastante informativo, capaz tanto de informar melhor como de suscitar interesse em saber mais sobre o "jogo responsável". Os dados mostraram também que os conteúdos do Quiosque foram bastante úteis para complementar a insuficiência de material didáctico actualmente disponíveis sobre o tema.

Além disso, os embaixadores tiveram um papel positivo na promoção do Quiosque, primeiro porque um número maior de pessoas efectuou ligações durante a sua presença e, segundo, porque foram a segunda principal razão que levou os inquiridos a utilizar o Quiosque. No caso dos inquiridos que "nunca tinham ouvido falar do jogo responsável", a acção promocional dos embaixadores foi particularmente crucial para a sua utilização do Quiosque. Em terceiro lugar, os utilizadores mostraram-se, de uma forma geral, satisfeitos com o serviço prestado por aqueles, para além de que os utilizadores na presença dos embaixadores tenderam a declarar-se mais satisfeitos com o Quiosque do que os que o operaram sem a sua presença.

Finalmente, a versão do Relatório, em chinês simplificado, ficou pronta em Fevereiro de 2013, durante o Ano Novo Lunar e a versão em inglês em Março de 2013.