



# I GIOCATORI TRA ABITUDINI E SFIDE REGOLATORIE



5° wave



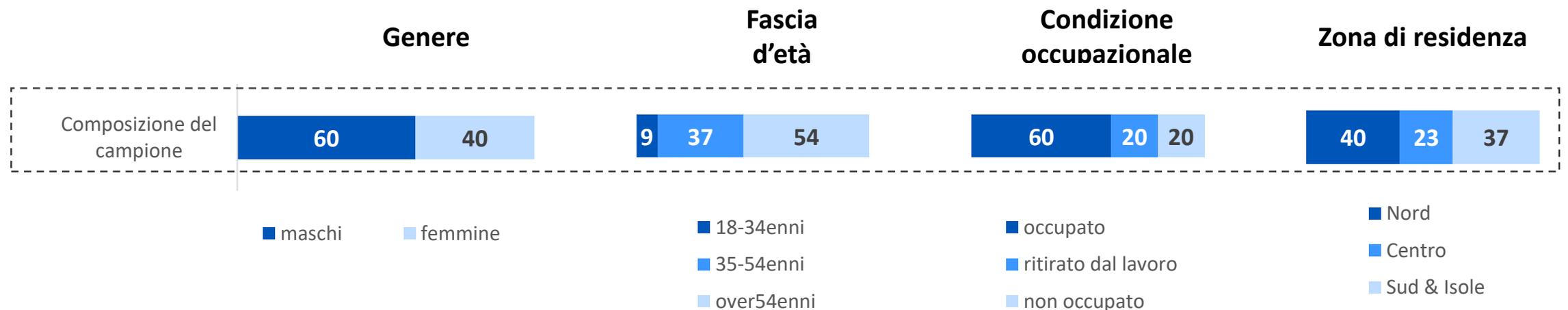
# Nota metodologica

L'indagine quantitativa è stata condotta mediante interviste online con metodo CAWI (*Computer Assisted Web Interview*) su un campione complessivo composto da **525 giocatori di giochi con vincita in denaro**.

Le interviste sono state somministrate in cinque wave: la prima dal 13 al 18 settembre 2023, la seconda dall'8 al 17 novembre 2023, la terza dal 9 al 17 gennaio 2024, la quarta dal 4 al 15 marzo 2024, la quinta dal 2 al 16 ottobre 2024.

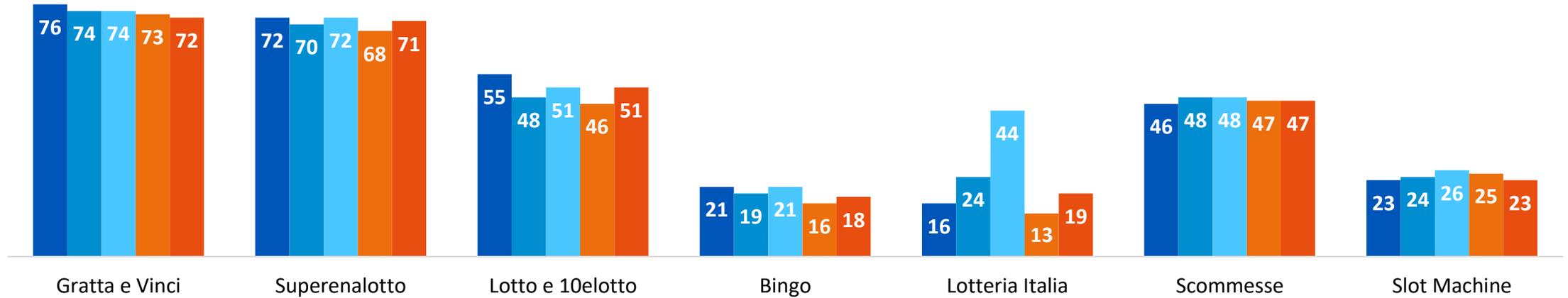
Complessivamente hanno partecipato a tutte e cinque le wave **335 giocatori** di giochi con vincita in denaro.

QUESTIONS				
1-	A	B	C	D
2-	A	B	C	D
3-	A	B	C	D
4-	A	B	C	D
5-	A	B	C	D
6-	A	B	C	D



# Le abitudini di gioco fisico

*Nell'ultimo mese, Lei ha giocato ad uno o più dei seguenti giochi con vincita in denaro?*



*Sempre facendo riferimento all'ultimo mese Lei è andato a giocare presso?*

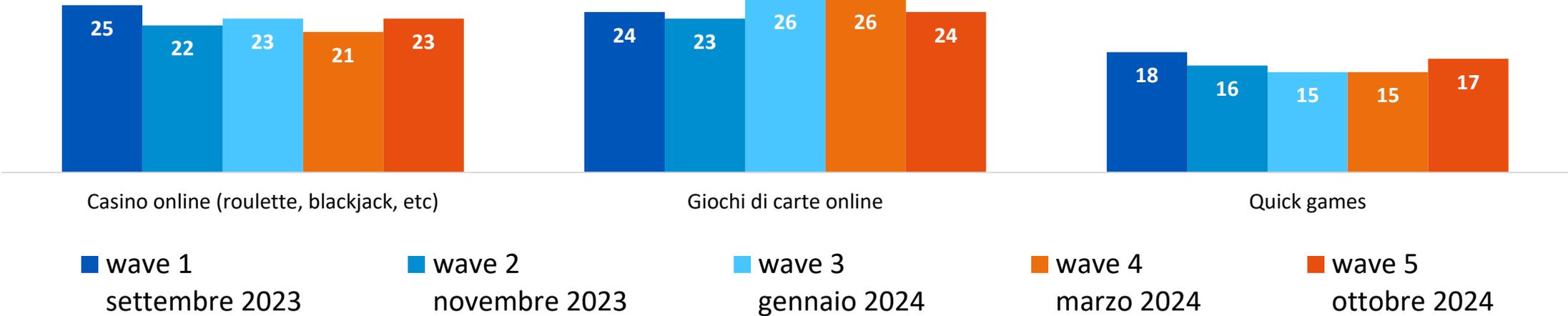


# Le abitudini di gioco online

Per ciascuno di essi le chiediamo di indicarci in che contesto ha fatto prevalentemente le sue giocate:  
 % di giocatori che dichiara di aver giocato prevalentemente online

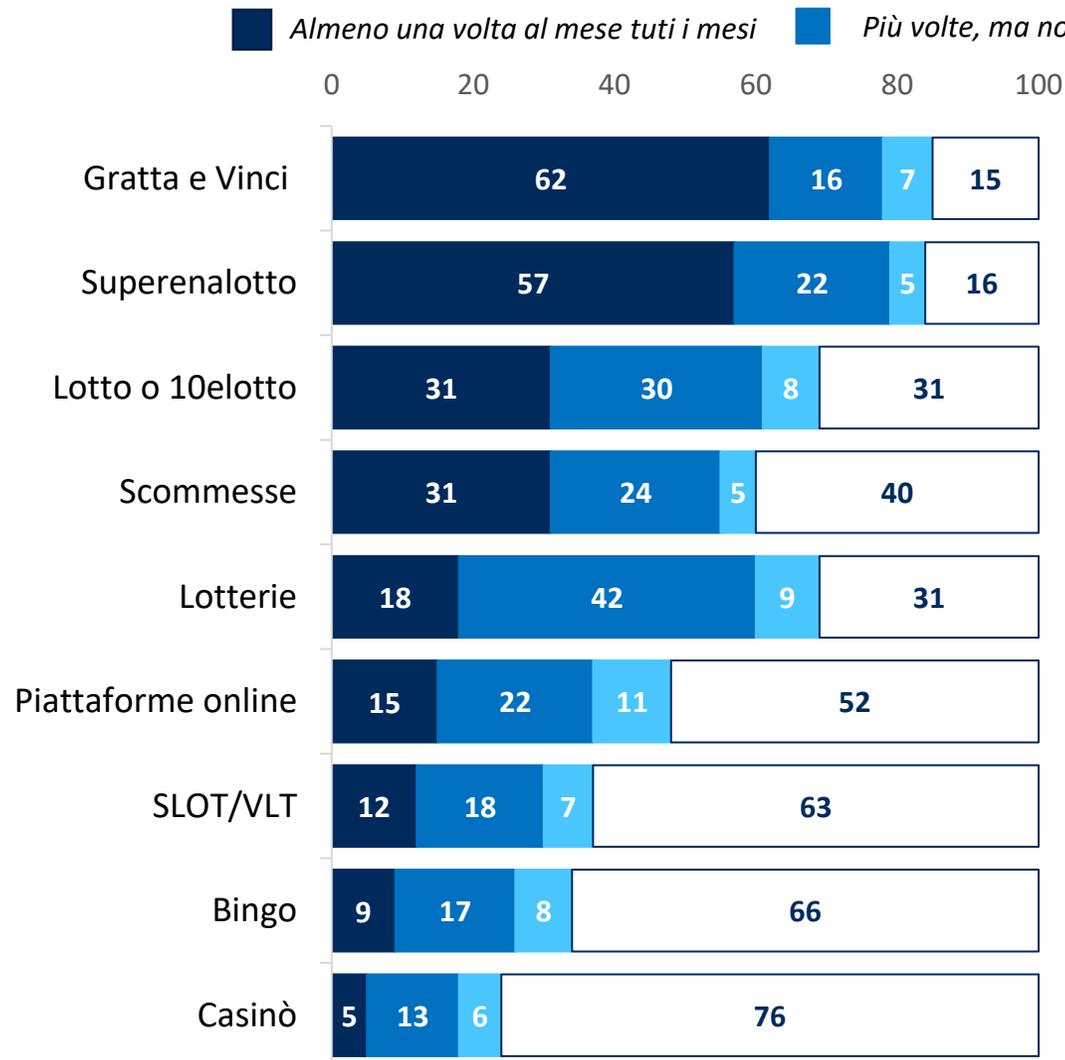


Sempre facendo riferimento all'ultimo mese Lei ha giocato ad uno o più dei giochi con vincita in denaro indicati, attraverso piattaforme online ufficiali (sisal, lottomatica...)?



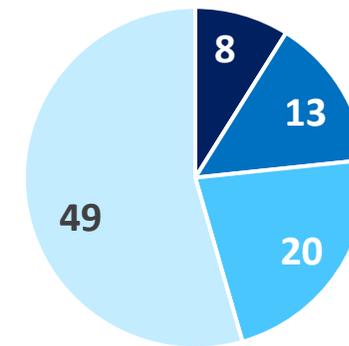
# Le abitudini di gioco complessive di chi ha partecipato alle 5 wave

% di giocatori che hanno giocato ai giochi indicati tra agosto 2023 e ottobre 2024



Solo l'8,1% del campione è un giocatore esclusivo, ovvero, nel periodo preso in considerazione dichiara di giocare ad una sola tipologia di gioco

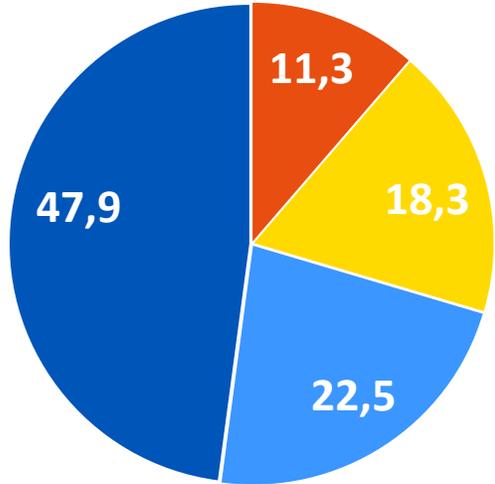
Suddivisione del campione per numero di tipologie di giochi giocati



■ una sola tipologia di gioco ■ 2 tipologie di giochi  
 ■ da 3 a 5 tipologie di giochi ■ 6 e più tipologie di giochi

# Il bilancio emotivo

## Il divertimento complessivo



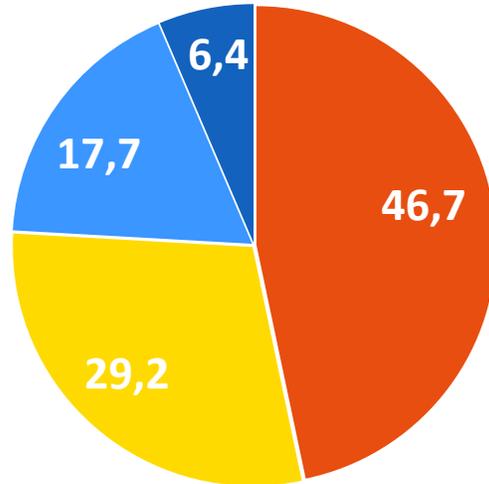
■ non si è mai divertito

■ si è divertito in meno della metà dei mesi

■ si è divertito nella maggior parte dei mesi ma non sempre

■ si è sempre divertito

## La percezione della fortuna



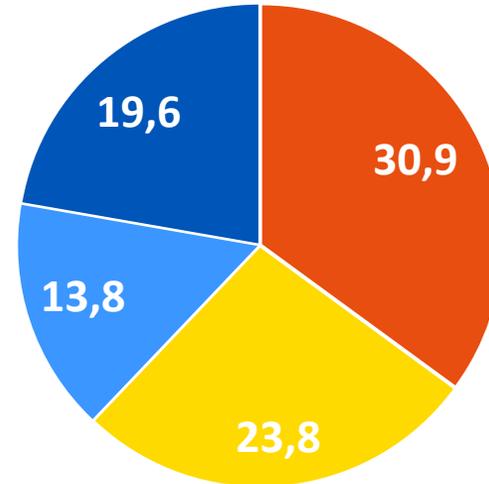
■ non è mai stato fortunato

■ è stato fortunato in meno della metà dei mesi

■ è stato fortunato nella maggior parte dei mesi ma non sempre

■ è sempre stato fortunato

## Il controllo della spesa giocata



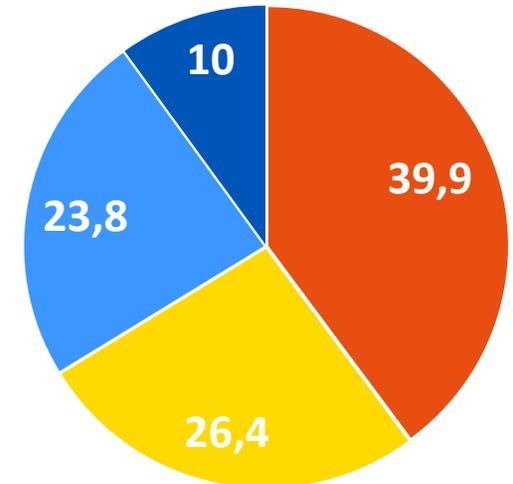
■ non ha mai speso troppo denaro

■ ha speso troppo denaro in meno della metà dei mesi

■ ha speso troppo denaro nella maggior parte dei mesi, ma non sempre

■ ha sempre speso troppo denaro

## Il controllo del tempo di gioco



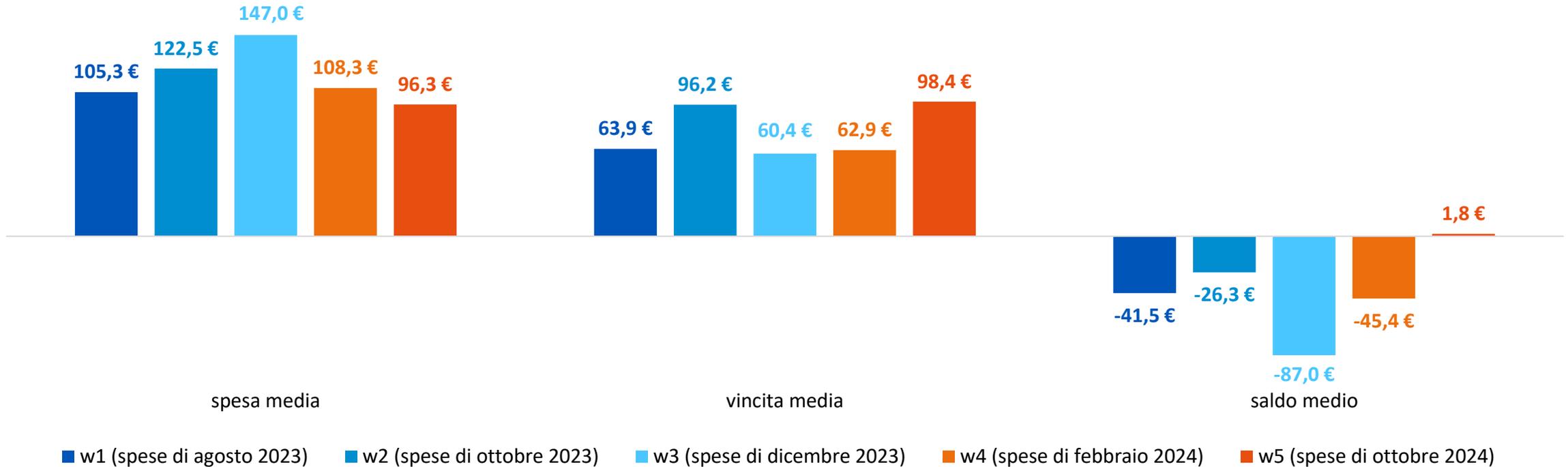
■ non ha mai dedicato troppo tempo

■ ha dedicato troppo tempo in meno della metà dei mesi

■ ha dedicato troppo tempo nella maggior parte dei mesi, ma non sempre

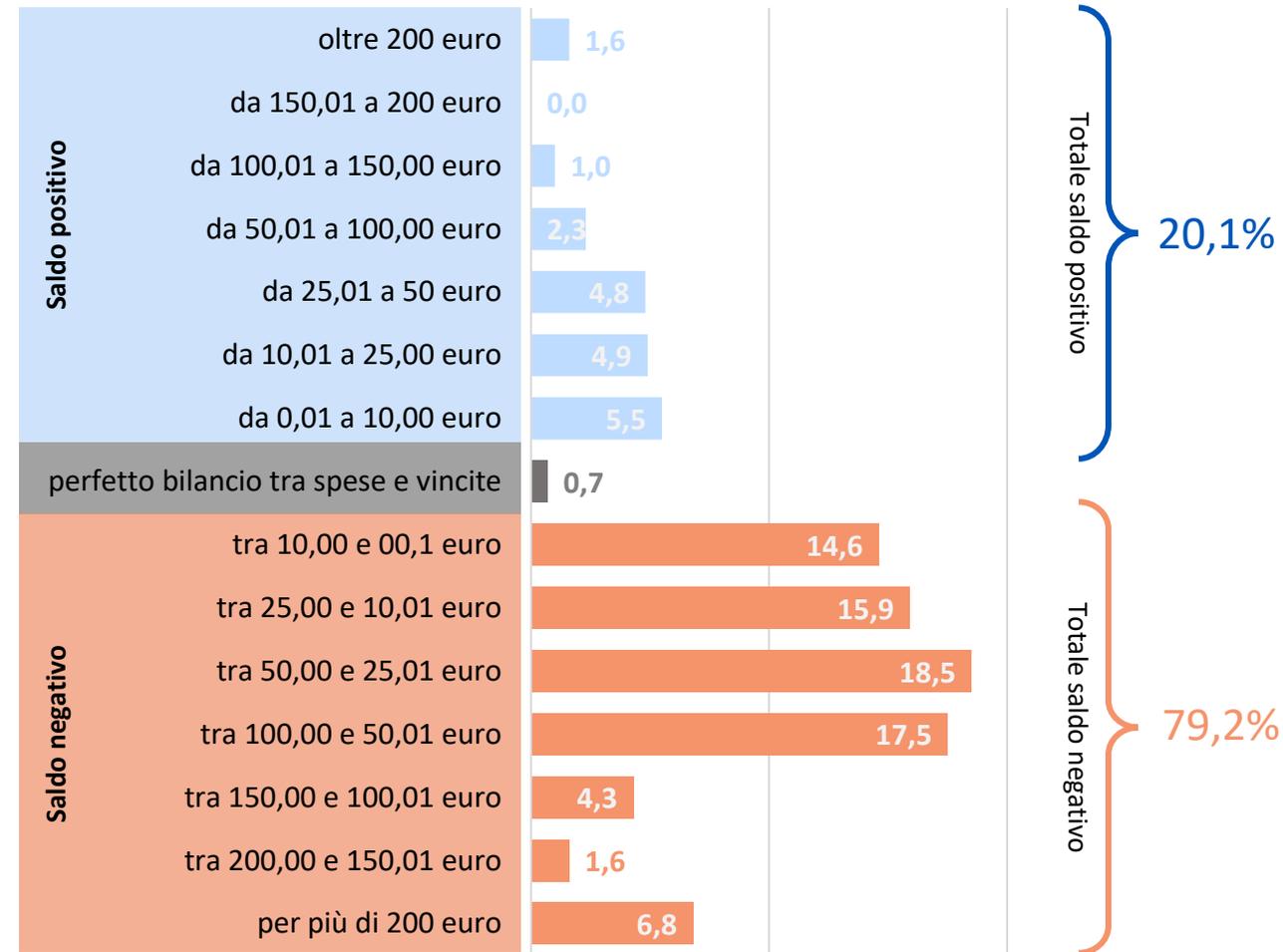
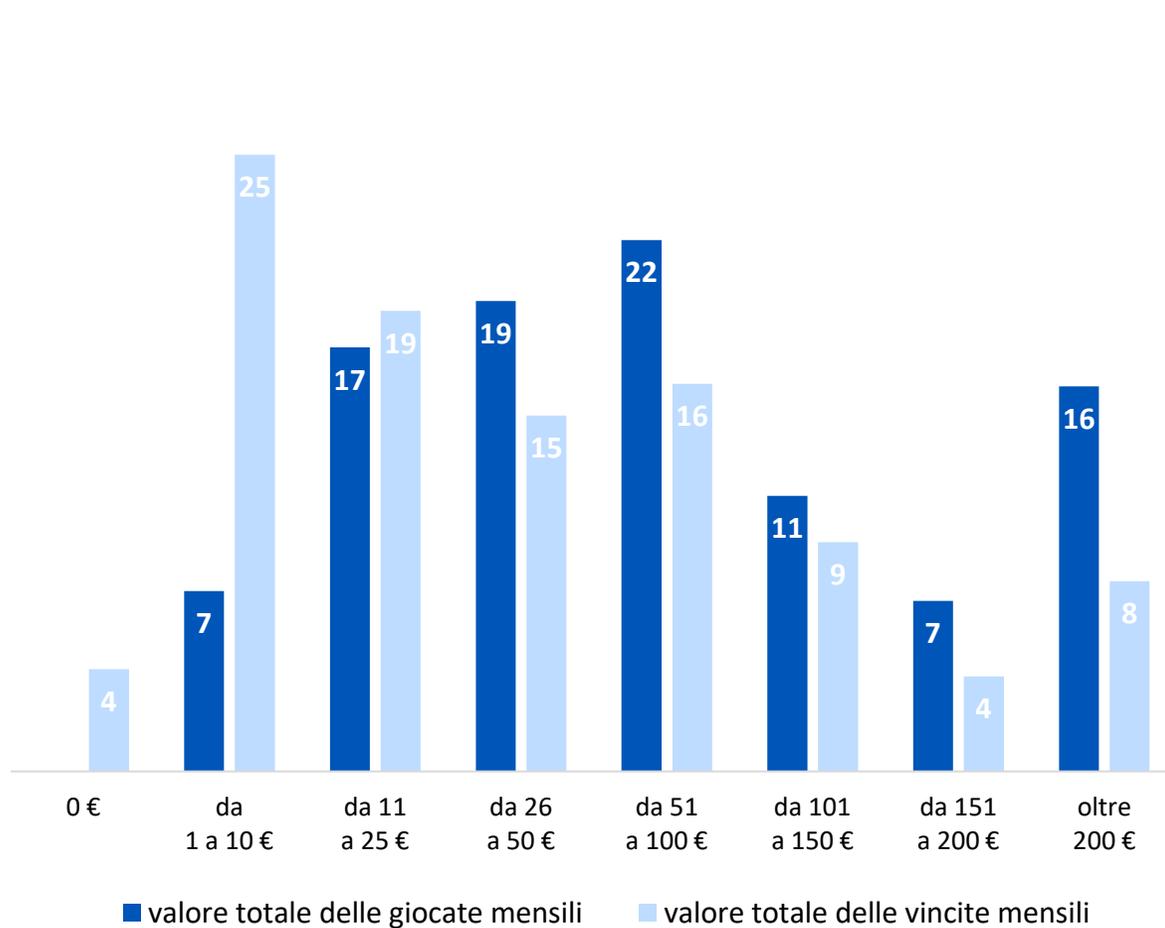
■ ha sempre dedicato troppo tempo

# Le variazioni nella spesa media tra le 5 rilevazioni



\*valori calcolati sul percepito complessivo e non sulla somma delle spese dichiarate per singolo gioco

# La distribuzione della spesa media mensile e delle vincite



\*valori calcolati sul percepito complessivo e non sulla somma delle spese dichiarate per singolo gioco

# La spesa media mensile in giochi con vincita in denaro



## SPESA MEDIA

(Complessiva di tutti i giochi con vincita in denaro)

**€ 120,46**

## VINCITA MEDIA

(Complessiva di tutti i giochi con vincita in denaro)

**€ 79,78**

## SALDO MEDIO

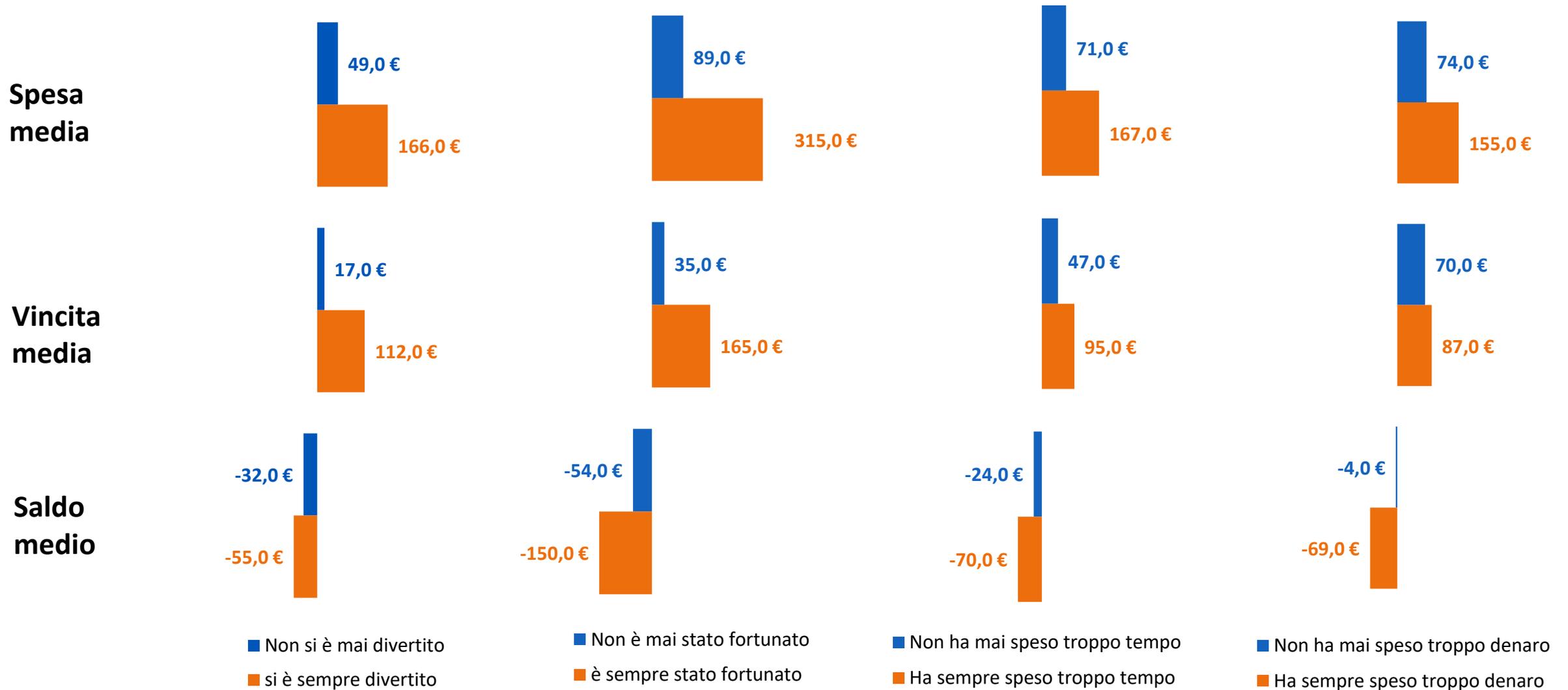
(Complessivo di tutti i giochi con vincita in denaro)

**€ -40,91**

Incidenza sul totale del campione		Spesa media percepita	Vincita media percepita	Saldo medio percepito	Percezione della vincita ogni 100 euro spesi
24,8	Tra chi spende fino a 25€	€ 14,35	€ 12,90	€ -1,45	€ 89,90
19,3	Tra chi spende tra 25€ e 50€	€ 37,54	€ 21,81	€ -15,66	€ 58,10
21,9	Tra chi spende tra 51€ e 100€	€ 71,69	€ 43,49	€ -28,20	€ 60,66
34,1	Tra chi spende più di 100€	€ 275,77	€ 185,93	€ -92,75	€ 67,42

\*valori calcolati sul percepito complessivo e non sulla somma delle spese dichiarate per singolo gioco

# Spesa media percepita per sentiment emotivo



# Il Problem Gambling Severity Index

Lo strumento di misurazione del rischio legato al gioco con vincita in denaro utilizzato in questa indagine è il PGSI (Problem Gambling Severity Index). Lo strumento è una replica validata del Canadian Problem Gambling Index, tradotta in italiano da Capitanucci D. (2006) che sottopone all'intervistato una batteria composta da 9 item ai quali si può rispondere con la seguente scala:

- «Mai» (equivalente a 0 punti);
- «Talvolta» (equivalente a 1 punto);
- «La maggior parte delle volte» (equivalente a 2 punti);
- «Quasi sempre» (equivalente a 3 punti).

Il punteggio del PGSI è dato dalla somma dei punteggi dati a ciascun item, e restituisce una scala che va da 0 a 27 e che classifica i giocatori in 4 categorie in base al risultato ottenuto:

- 0: giocatore non problematico
- 1-2: giocatore a basso rischio
- 3-7: giocatore a rischio moderato
- 8+: giocatore problematico

## Gli items del Problem gambling Severity Index

Ha scommesso più di quanto potesse realmente permettersi di perdere?

Ha avuto bisogno di giocare più soldi per ottenere la stessa sensazione di eccitazione ?

È tornato a giocare con il proposito di recuperare il denaro perso, per "rifarsi"?

Ha chiesto prestito o ha venduto qualcosa per avere i soldi da giocare?

Ha pensato di avere un problema con il gioco d'azzardo?

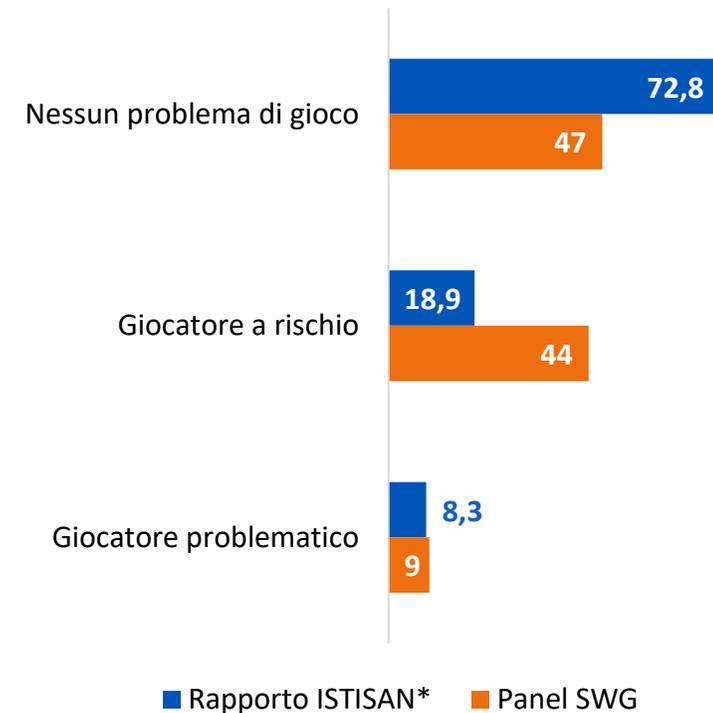
Ha pensato che il gioco le ha causato problemi di salute, inclusi stress e ansia?

Alcune persone l'hanno criticata per il suo modo di giocare o l'hanno accusata di avere un problema di gioco, a prescindere dal fatto che lei ritiene che ciò sia vero o meno?

Ha pensato che il gioco le ha causato problemi economici o ne ha causati al suo bilancio familiare?

Si è sentito in colpa per il suo modo di giocare o per ciò che accade quando gioca?

Si riporta in calce la distribuzione della classificazione dei giocatori in base al loro profilo di rischio rilevata dall'Istituto Superiore di Sanità messa a confronto con la distribuzione dei profilo di rischio dei giocatori inseriti nel panel SWG.

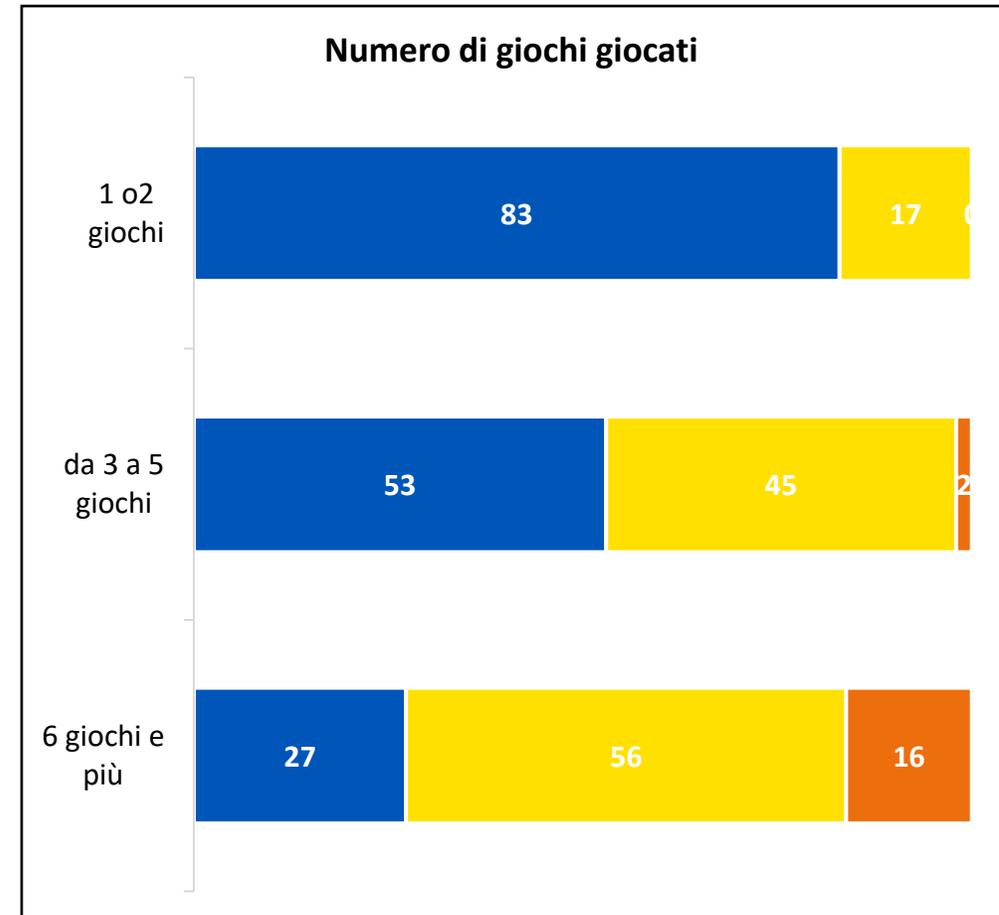
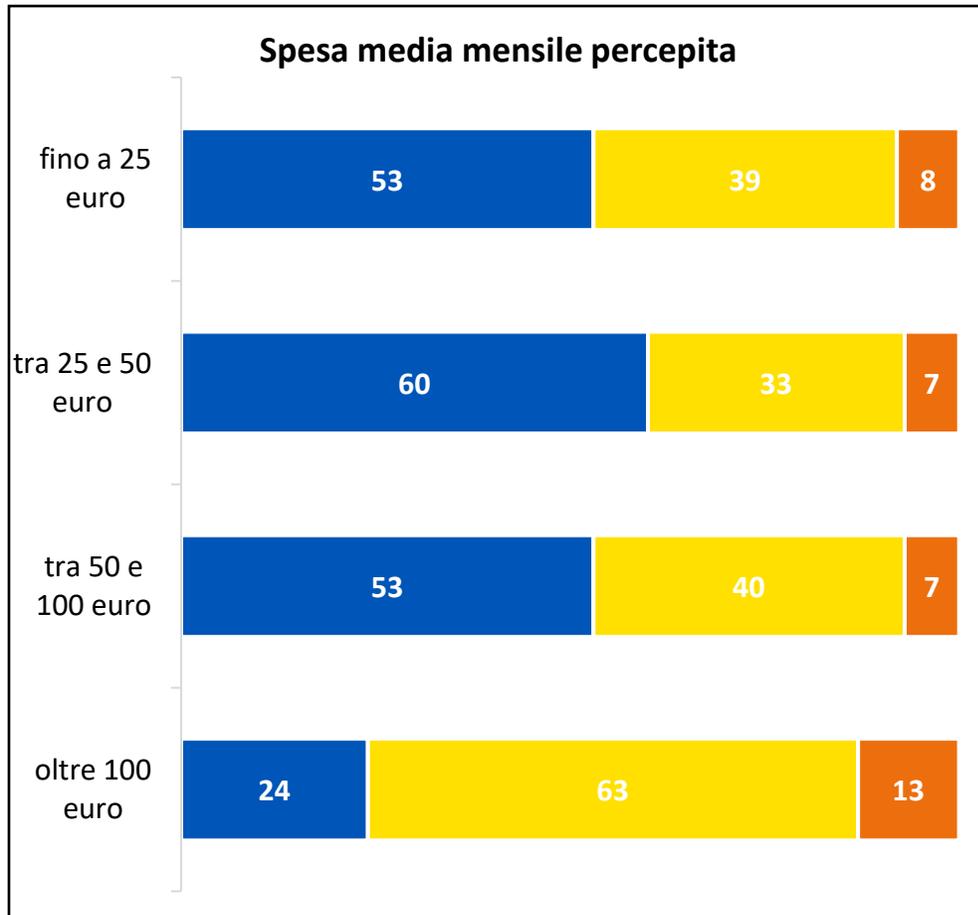


\*Rapporto ISTISAN «Gioco d'azzardo in Italia: ricerca, formazione e informazione»: risultati di un progetto integrato. n: 12.007 interviste. Metodologia: CAPI. Rilevazione: agosto 2017 – gennaio 2018

# Il profilo di rischio tra i giocatori nel complesso

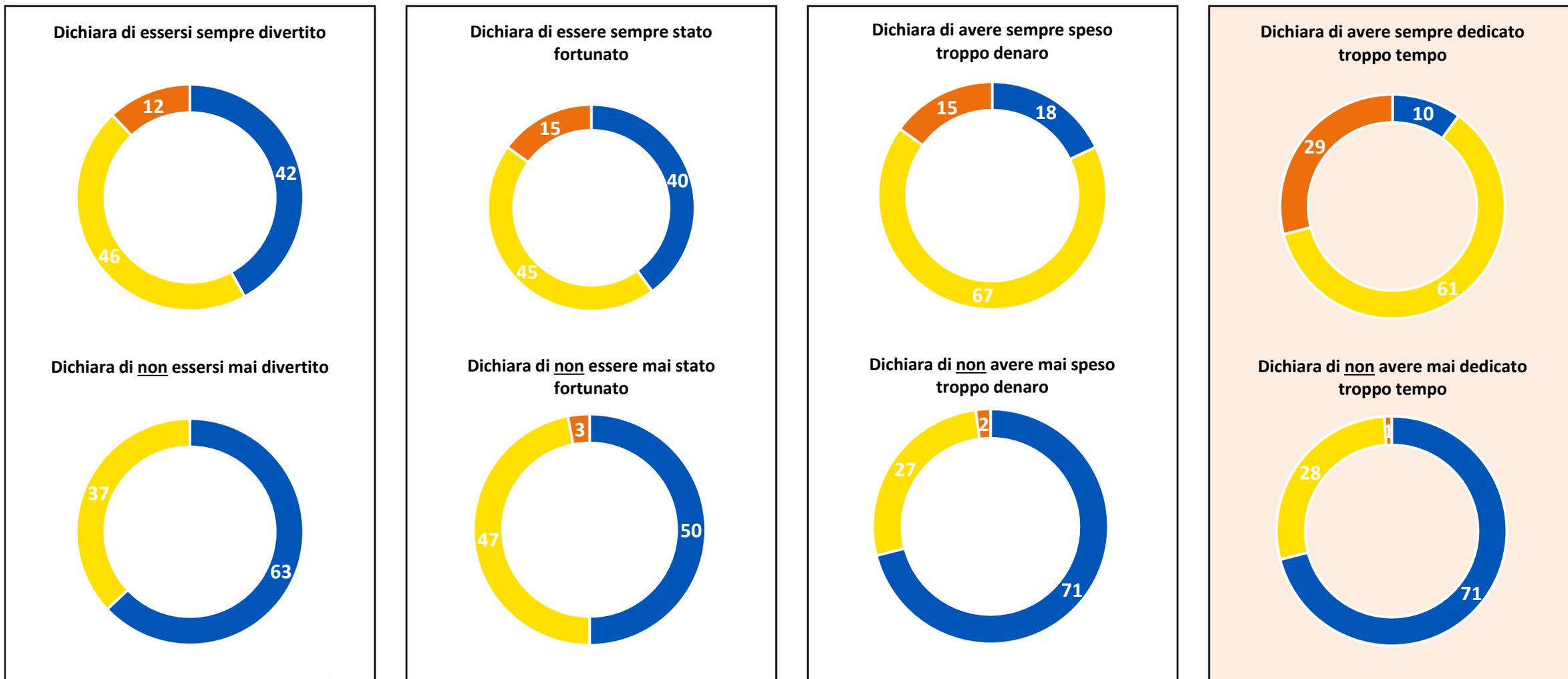
	Giocatori non problematici <b>47%</b>		Giocatori a rischio <b>44%</b>		Giocatori problematici* <b>9%</b>	
<b>Genere</b>	Uomo	49	Uomo	45	Uomo	7
	Donna	44	Donna	44	Donna	12
<b>Fascia d'età</b>	18-34	20	18-34	57	18-34	23
	35-54	39	35-54	47	35-54	15
	55+	57	55+	41	55+	2
<b>Ampiezza centro abitato</b>	Piccoli	47	Piccoli	39	Piccoli	14
	Medio	46	Medio	46	Medio	8
	Grandi	48	Grandi	45	Grandi	7
<b>Macroarea geografica</b>	nordovest	60	nordovest	31	nordovest	10
	nordest	44	nordest	46	nordest	10
	centro	45	centro	50	centro	5
	sud	46	sud	44	sud	10
	isole	30	isole	63	isole	8
<b>Titolo di studio</b>	Basso	33	Basso	56	Basso	11
	Medio	50	Medio	41	Medio	9
	Alto	50	Alto	44	Alto	7

# Il profilo di rischio per spesa complessiva e varietà di giochi



■ Giocatori non problematici   ■ Giocatori a rischio   ■ Giocatori problematici

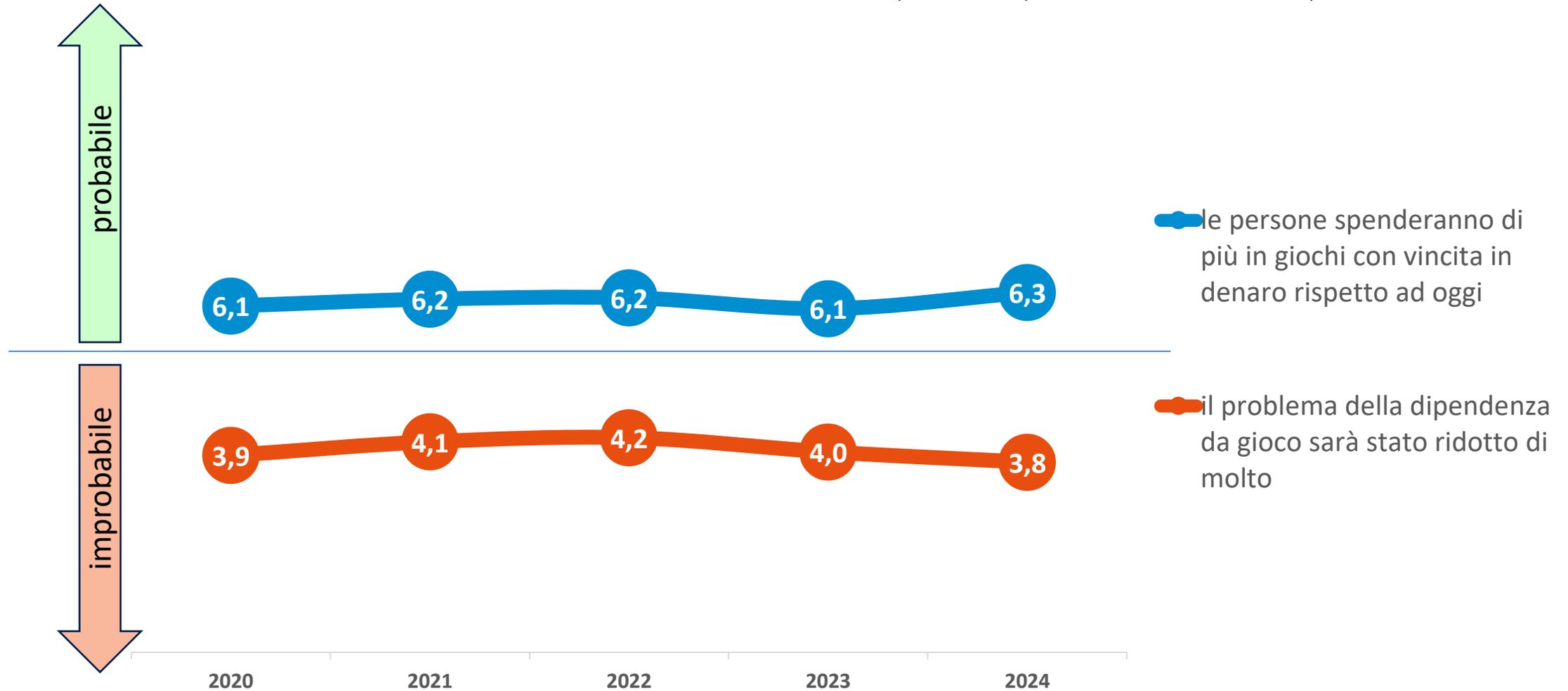
# Il profilo di rischio per sentiment emotivo



■ Giocatori non problematici    ■ Giocatori a rischio    ■ Giocatori problematici

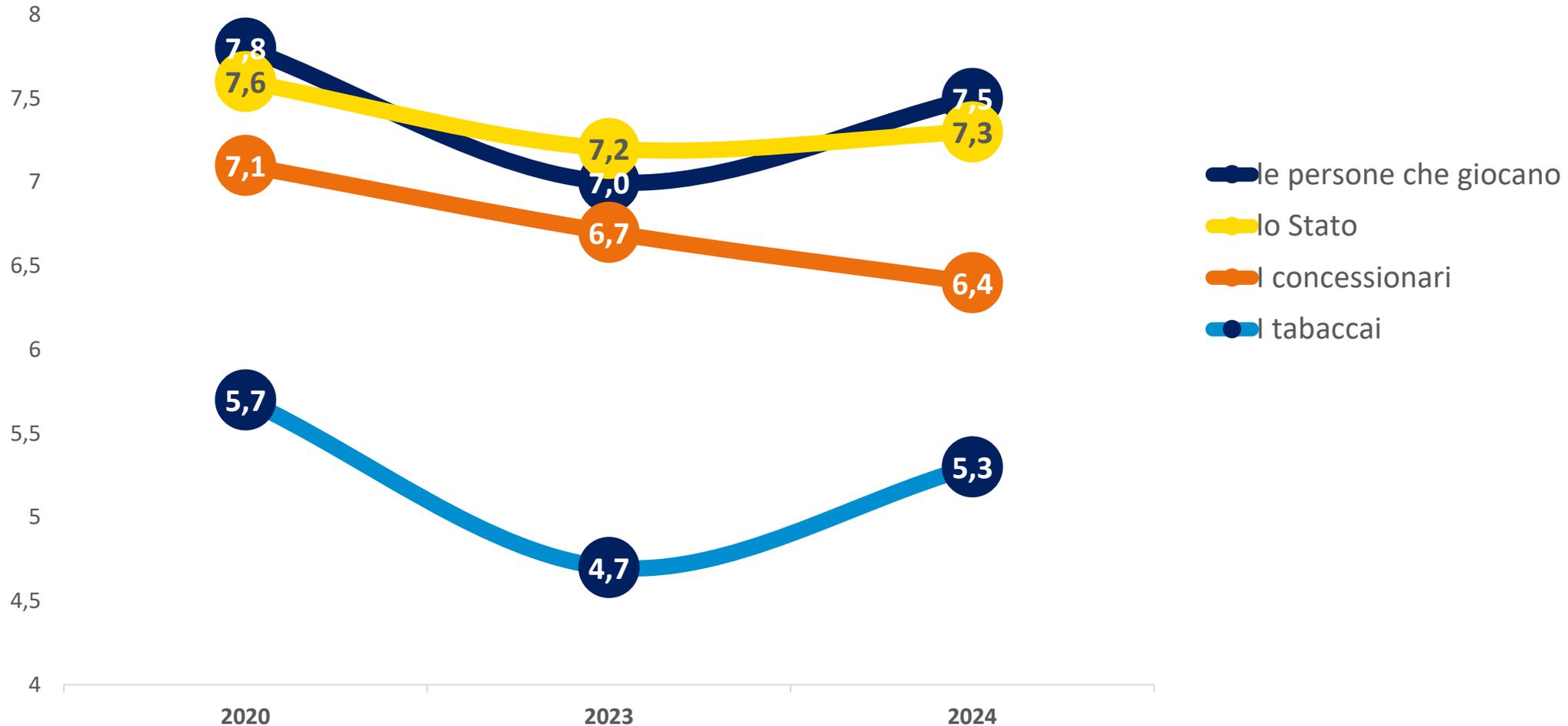
# Il futuro dei giochi tra spesa e contrasto del gioco patologico

Proviamo a pensare al futuro dei giochi con vincita in denaro. Secondo lei? Quanto ritiene probabile che tra 10 anni accadranno le seguenti cose. Indichi la sua valutazione su una scala da 1 a 10 dove 1 vuol dire per niente probabile e 10 del tutto probabile.



# Le responsabilità rispetto al gioco patologico

Secondo lei, su una scala che va da 1 (nessuna responsabilità) a 10 (massima responsabilità) quanta responsabilità hanno rispetto alla diffusione dei comportamenti di dipendenza da gioco i seguenti soggetti?



# Regolamentazione ed enti locali

## Obiettivi, target e metodologia

Attraverso l'articolo 15 della delega fiscale (legge delega 9 agosto 2023, n. 111), il Governo ha deciso di intraprendere un percorso di riordino normativo del settore. Se un primo decreto legislativo sul gioco a distanza è stato approvato (dlgs 25 marzo 2024, n.41), resta inattuata la parte relativa al riordino della rete fisica.

In tal senso, vengono riportati i tratti salienti della rilevazione qualitativa dal titolo **“Giochi con vincita in denaro e amministrazioni locali”** realizzata a gennaio 2022. Queste evidenze, assieme a quelle emerse dalla quinta wave, forniscono un quadro utile al decisore pubblico, fra abitudini dei giocatori ed esigenze di amministratori e operatori presenti sul territorio.

Per rispondere agli obiettivi indicati, sono stati intervistati 36 soggetti tra:

-  Presidenti di organizzazioni del settore
-  Gestori di Tabaccherie con e senza slot
-  Gestori di sale scommesse con e senza slot
-  Gestori di sale VLT e slot
  
-  Amministratori locali
-  Giornalisti
-  Rappresentati delle associazioni di categoria



# Il gioco compulsivo: l'opinione degli operatori

La dimensione sociale come elemento di tutela dal rischio

Il tema del gioco compulsivo è molto presente tra gli operatori che sono **ben consapevoli** dei rischi a cui sono esposti i giocatori. Nella loro visione però i giocatori compulsivi sono una esigua minoranza e i punti di gioco fisico rappresentano uno strumento di controllo importante, perché evitano alla persona la deriva a cui è esposta quando gioca da solo online, e consentono comunque di stabilire un contatto e una relazione di fiducia.



«Conosco gente che gioca al poker online centinaia di euro tutte le settimane. Qua puoi avere come deterrente che il tabaccaio ti conosce, che tutto il rione ti conosce, quindi quando stai in una tabaccheria 2/3 ore entra un'amica che ti vede ecc.»



«...noi conosciamo il cliente e le sue possibilità, l'unico controllo per il ludopatico è la società, il mondo dell'online è un mare aperto. Oggi ci sono migliaia di siti, tutti ti danno la disponibilità e si può giocare a tutto.»



«Come operatori bisogna riuscire a gestire certe situazioni e non è sempre facile... io conosco i miei clienti e capisco fino a dove possono arrivare e se la signora si sta giocando la pensione in qualche modo cerchi di intervenire con una frase, una battuta...»

L'importanza dell'autoregolamentazione da parte dei giocatori

Al netto di questa riflessione, c'è consapevolezza che **gli strumenti a disposizione sono pochi** e che la responsabilità dell'individuo e la sua capacità di controllo sono gli unici elementi davvero in grado di contrastare il fenomeno.



«...sono regole, che non limitano il giocatore, quindi se uno ci perde la mano non ci fai niente con le regole. Sono regole che non tutelano il patologico... se uno ha la patologia, la regola della scritta "il gioco può causare ludopatia" non lo ferma, sono solo palliativi, solo di facciata»



«...questa cosa non è controllabile. Ci sono dei limiti ma li deve impostare il giocatore, per autolimitarsi puoi chiedere di mettere un blocco per una cifra giornaliera, sospendere il tuo account per un periodo. Se, però, hai il problema, ti fai un altro operatore. È, come tutti i vizi, se non lo sai gestire hai bisogno di aiuto, ma non è un problema che può risolvere l'operatore anche perché e dici una cosa in più ad un cliente e lo disturbi, finisce per non venire più e va da un'altra parte...»

# Il gioco compulsivo: l'opinione degli operatori

## L'importanza della sensibilità e della formazione degli operatori

Di fronte alle situazioni di maggiore rischio è soprattutto l'operatore che deve sapere come intervenire, con competenza e delicatezza, perché l'allontanamento del giocatore può rischiare di isolarlo ancora di più e di metterlo maggiormente in pericolo. Questo comporta la necessità di sempre maggiori investimenti nella formazione e nella selezione del personale.



«L'unica cosa che si può fare è dire che non va la linea, è più semplice, quando vedi che la cosa sta andando oltre. Per dire a una persona che c'è un numero per la ludopatia, si deve avere una bella confidenza...»



«...il giocatore compulsivo non è felice di esserlo, si vergogna, lo fa nascondendolo alla moglie o al marito, ai figli, ai genitori, quindi è alla deriva. Più si va in là in certe situazioni, più si rischia...»



«Anche noi stiamo molto attenti, se capita di notare qualcuno che esagera, si cerca di distrarlo. Mi è capitato di farlo ... quando vedi comportamenti compulsivi, si devono usare modi e parole giuste, perché dall'altra parte ti possono rispondere di farti i fatti tuoi.»



«...una cosa importante è formare le persone che lavorano all'interno del punto vendita, per renderli capaci di capire, quando è il momento esatto di intervenire.»

# La centralità del tema del riordino normativo

## Le dimensioni chiave del fenomeno



**PATOLOGICO-NON PATOLOGICO**



**LEGALE-ILLEGALE**



**FISICO-VIRTUALE**

## Gli approcci



**GESTIONE-CONTRASTO**



**PREVENZIONE-CURA**



«c'è un problema di gestione territoriale, specialmente per quanto riguarda il gioco fisico. Questa situazione di conflitto socio normativo deve essere risolta con una nuova ristrutturazione del mondo dei giochi che stiamo aspettando da anni ormai»

## Il ruolo degli Enti Locali



### REGOLAMENTAZIONE

Orari e distanze da punti sensibili, in base alle normative regionali



### SENSIBILIZZAZIONE

Campagne di dissuasione e di incentivazione agli esercenti per ridurre l'offerta di gioco



### PREVENZIONE

Interventi di educazione e di sensibilizzazione e Sistemi di sentinelle territoriali



### RIPARAZIONE

Presenza in carico della situazione di dipendenza patologica

Sostegno alle famiglie con persone con dipendenza patologica da gioco



«il tentare di creare sistemi di tutela contro il gioco d'azzardo patologico, è limitato ai divieti. Il divieto di pubblicità del settore del gioco ed il divieto di apertura vicino a luoghi sensibili. Scelte proattive che individuino, invece, dei sistemi di prevenzione e di tutela, che non siano limitati al divieto io non ne vedo»

# Le proposte dei rappresentati degli enti locali

Al di là delle riflessioni complessive sul riordino del settore, durante i colloqui con gli intervistati sono emerse anche alcune proposte concrete mirate, in particolare alla tutela dei giocatori.

1. Mantenere l'obbligo del **tracciamento** dei giocatori in un'ottica di contrasto dell'illegalità (tessera sanitaria o altro)
2. Mantenere il **divieto di pubblicità**
3. Approfittare degli strumenti di **controllo digitale** per definire dei budget massimi di spesa individuale legati al profilo del soggetto e alla sua situazione economica
4. **Ridurre i punti di gioco** sul territorio
5. Pensare a degli **strumenti di gioco self service**, che consentano di utilizzare il proprio telefono, ma all'interno dei punti gioco
6. Istituzionalizzare un **sistema di ricerche scientifiche** sul gioco e sulle patologie ad esso associate e, in particolare costruire mappe di rischio a livello locale attraverso le quali vincolare la possibilità di dare nuove licenze



«ci vorrebbe, per assurdo, un budget, nel momento in cui tu entri nella sala giochi o entri in un sito, ci vorrebbe un budget per cui ti rovini ma fino ad un certo punto.»



«Dovremo, secondo me, spingere ancora di più sulla autoesclusione del giocatore nei sistemi di gioco online e, più che altro, bisognerebbe riflettere sul concetto di etero esclusione del giocatore dal sistema di gioco»



«il tema del distanziamento potrebbe trasformarsi in una riorganizzazione, quindi individuazione di mappe di rischio, di localizzazione ed in qualche modo evitare che esistano tot licenze per un tot di popolazione, questa potrebbe essere una idea, ovviamente con uno studio urbanistico molto complesso»

Allo stesso tempo emergono anche atteggiamenti decisamente più radicali che vorrebbero una **limitazione sempre più forte dell'offerta di gioco**



«Io per esempio le slot machine le abolirei, non mi sembra che la nostra società abbia bisogno delle slot machine, queste forme ibride, mi sembra un eccesso di offerta che non produce una società migliore»

*"There is nothing so stable as change"*  
Bob Dylan



**Valori, comportamenti, gusti, consumi e scelte politiche. Leggerli e anticiparli è la nostra missione.**

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando e integrando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società.

SWG supporta i propri clienti nel prendere le decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e l'interpretazione del pensiero e dei comportamenti dell'opinione pubblica e degli stakeholder, alla luce delle dinamiche degli scenari sociali, politici ed economici, utilizzando metodologie affidabili e innovative.

- ✓ **AFFIDABILITÀ**, 40 ANNI DI ESPERIENZA SUL MERCATO E MANAGERIALITÀ
- ✓ **INNOVAZIONE**, DEGLI STRUMENTI, DEI PROCESSI E DEI CONTENUTI
- ✓ **CURA ARTIGIANALE**, PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA E CENTRALITÀ DELL'INTERPRETAZIONE
- ✓ **DATI**, MOLTEPLICITÀ DELLE FONTI E FIELDWORK PROPRIETARIO
- ✓ **ALGORITMI**, SOLUZIONI AFFIDABILI E SCALABILI
- ✓ **PERSONE**, ETICA PROFESSIONALE E RIGORE METODOLOGICO

**SWG S.p.A. - Società Benefit da dicembre 2022**

SWG è membro di ASSIRM, ASSEPRIM, MSPA e ESOMAR. Sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Privacy Policy adeguata al GDPR.

*SWG S.p.A., in coerenza con gli obiettivi di beneficio comune recepiti nello statuto sociale e con il Codice Etico della società, ha ottenuto la certificazione della parità di genere ai sensi della prassi UNI/PdR 125:2022*

*La finalità del Sistema di certificazione della parità di genere alle imprese è quella di favorire l'adozione di politiche per la parità di genere e per l'empowerment femminile a livello aziendale e quindi di migliorare la possibilità per le donne di accedere al mercato del lavoro, di leadership e di armonizzazione dei tempi vita-lavoro.*

#### **TRIESTE**

Via San Giorgio 1 - 34123  
Tel. +39 040 362525  
Fax +39 040 635050

#### **MILANO**

Via G. Bugatti 5 - 20144  
Tel. +39 02 43911320  
Fax +39 040 635050

#### **ROMA**

Piazza di Pietra 44 - 00186  
Tel. +39 06 42112  
Fax +39 06 86206754

#### **BRUXELLES**

Av. De la Renaissance, 1 - 1000  
[info@pollingeurope.eu](mailto:info@pollingeurope.eu)

