



DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

1. Titolo del sondaggio: "Osservatorio dei comportamenti di gioco in denaro in Italia: il punto di vista del canale distributivo

2. Soggetto che ha realizzato il sondaggio: Ipsos S.r.l.

3. Soggetto committente: Luiss Libera Università Internazionale degli Studi Sociali Guido Carli

4. Soggetto acquirente: Luiss Libera Università Internazionale degli Studi Sociali Guido Carli

5. Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: 17-26 MAGGIO 2023

6. Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio (pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web): https://www.gioconews.it/news/eventi_1/report-luiss-ugenti-luiss-secondo-gli-italiani-il-gioco-illegale-puo-essere-arginato.aspx

7. Data di pubblicazione o diffusione: 03/10/2023

8. Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio (economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.): società

9. Popolazione di riferimento: Canale distributivo del gioco in denaro (esercenti del settore)

10. Estensione territoriale del sondaggio: estensione nazionale

11. Metodo di campionamento (inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e dell'eventuale campionamento): campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento; campionamento per quote di tipologia esercente, area geografica, ampiezza centro. Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione (con metodo RIM weighting).

12. Rappresentatività del campione e margine di errore: il livello di rappresentatività del campione è del 95% e il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 1.59% e +/- 8.00% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (150 casi).

13. Metodo di raccolta alle informazioni: sondaggio di opinione tramite metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviews)

14. Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:

Campione		
Interviste complete	150	76%
Rifiuti/Sostituzioni	47	24%
Totale contatti effettuati	197	100%

Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione: www.agcom.it

In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni. Ipsos non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza

Testo integrale di tutte le domande (*Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda*)

S.0 Lei è il titolare, la persona responsabile dell'esercizio commerciale?

1. Sì
2. No

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

A TUTTI

S.1 Potrebbe dirmi in quali delle seguenti tipologie rientra esattamente la sua attività?

1. Bar
2. Tabacchi
3. Ricevitoria
4. Bar - tabacchi
5. Bar – tabacchi - ricevitoria
6. Tabaccheria - ricevitoria
7. Sala giochi
8. Sala scommesse
9. Nessuna di queste **(CHIUDERE)**

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

SE CODICI 1,2,4 A S.1 CHIEDERE

S.2 Presso il suo bar/tabacchi è possibile giocare a giochi con vincite in denaro?

1. Sì
2. No **(CHIUDERE)**

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

A TUTTI

D.1 Quali giochi offre il suo punto vendita?

1. Giochi di lotteria quali Lotto, Superenalotto, gratta e vinci
2. Scommesse sportive, ippiche, virtuali
3. Slot
4. Videolottery
5. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

SE PIÙ DI UNA RISPOSTA ALLA D.1 CHIEDERE

D.1b Quali delle seguenti tipologie di giochi lei considera prevalente nel suo punto vendita?

1. Giochi di lotteria quali Lotto, Superenalotto, gratta e vinci
2. Scommesse sportive, ippiche, virtuali
3. Slot
4. Videolottery
5. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.2 Parliamo dell'andamento economico complessivo del suo punto vendita, inclusi tutti i ricavi. Oggi, rispetto ad un anno fa, direbbe di essere ...

1. Molto più soddisfatto
2. Più soddisfatto

3. Meno soddisfatto
4. Molto meno soddisfatto
5. Ugualmente soddisfatto

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

SE COD. 1-6 A S.1 CHIEDERE

D.3 Fatto 100 il fatturato della sua attività negli ultimi 6 mesi, come lo suddividerebbe tra ...

1. Servizi di pagamento/ operazioni di ricarica | | | | %
2. Attività di ristorazione (tipo caffè, colazioni, etc) | | | | %
3. Tabacchi e affini | | | | %
4. Gioco | | | | %

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

A TUTTI

D.4 Direbbe che il fatturato derivante dal gioco oggi, rispetto ad un anno fa, è ...

1. Aumentato
2. Diminuito
3. Rimasto invariato

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

A TUTTI

D.5 Se le venisse chiesto di descrivere ad un osservatore esterno le caratteristiche principali del settore del gioco, che parole utilizzerrebbe?

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

A TUTTI

D.6 Lei direbbe che oggi le persone ...

1. Preferiscono giocare in misura maggiore nei punti vendita rispetto ai siti internet
2. Preferiscono giocare in misura maggiore sui siti internet rispetto ai punti vendita
3. Le preferenze non sono cambiate
4. Non saprei

(Totale rispondenti: 94% - Non saprei: 6%)

D.7 Secondo lei, se non potesse esercitare la sua attività nel suo territorio, quali sarebbero le conseguenze per i suoi clienti? Nel rispondere pensi in particolare all'offerta di giochi.

1. Andrebbero a giocare in altri punti vendita fisici analoghi al mio
2. Si creerebbe una situazione di disagio, di malcontento
3. Verrebbe meno un punto di riferimento, di ritrovo
4. Giocherebbero online in misura maggiore
5. Ci potrebbe essere il rischio di essere sostituito da luoghi di gioco non regolamentati
6. Sarebbero meno protetti dai rischi del gioco
7. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

Parliamo nello specifico del gioco illegale.

A TUTTI

D.8_1 Secondo lei quanto è diffuso il gioco illegale in Italia?

1. Molto
2. Abbastanza

3. Poco
4. Per niente

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

A TUTTI

D.8_2 Secondo lei quanto è diffuso il gioco illegale nel suo territorio?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.9 Secondo lei il gioco illegale è ...?

1. Un problema irrilevante, con poche conseguenze
2. Un problema importante, con molte conseguenze
3. ininfluenza, senza alcuna conseguenza

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.10 Secondo lei, quale sarebbe l'azione più efficace di contrasto alla diffusione del gioco illegale?

1. Favorire azioni di contrasto all'illegalità
2. Avviare azioni continuative di sensibilizzazione della clientela per far comprendere i rischi e i danni che ne derivano
3. Inasprire le sanzioni per chi offre gioco illegale
4. Incrementare i controlli sul territorio
5. Rendere più facile per i giocatori identificare i luoghi fisici di gioco legali o siti internet legali
6. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.11_1 In che misura, ciascuno dei seguenti soggetti dovrebbe farsi carico delle azioni di contrasto all'illegalità nel settore del gioco?

1. Aziende che offrono i giochi
2. Istituzioni pubbliche a livello nazionale
3. Istituzioni pubbliche a livello locale
4. I titolari dei luoghi in cui si gioca

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0% per ogni item)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente

D.11_2 In che misura, ciascuno dei seguenti soggetti dovrebbe farsi carico di azioni continuative di sensibilizzazione dei rischi e dei danni che derivano dal fenomeno dell'illegalità nel settore del gioco?

1. Aziende che offrono i giochi
2. Istituzioni pubbliche a livello nazionale
3. Istituzioni pubbliche a livello locale
4. I titolari dei luoghi in cui si gioca

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0% per ogni item)

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente

D.12_1 Secondo lei, un giocatore verifica la legalità dei punti di gioco fisici? Per rispondere faccia riferimento ad un giocatore tipo, ossia chi ha delle abitudini che non siano degli eccessi.

1. Sì, sempre
2. Sì, qualche volta
3. No, non credo si ponga il problema

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.12_2 Secondo lei, un giocatore verifica la legalità dei siti di gioco online? Per rispondere faccia riferimento ad un giocatore tipo, ossia chi ha delle abitudini che non siano degli eccessi.

1. Sì, sempre
2. Sì, qualche volta
3. No, non credo si ponga il problema

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.13_1 Quali strumenti sono oggi a disposizione del giocatore per distinguere un punto di gioco legale?

1. La presenza dei loghi come quello dell'Agenzia dei Monopoli, divieto di gioco ai minori di 18 anni
2. La presenza dei loghi che fanno riferimento alle aziende che offrono i giochi
3. La presenza dei loghi che fanno riferimento ai singoli giochi
4. La relazione consolidata con il titolare del punto gioco
5. La tipologia di giochi offerti nel punto di gioco
6. Il passaparola di amici, conoscenti
7. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.13_2 Quali strumenti sono oggi a disposizione del giocatore per distinguere un sito internet legale?

1. La presenza dei loghi come quello dell'Agenzia dei Monopoli, divieto di gioco ai minori di 18 anni
2. La presenza dei loghi che fanno riferimento alle aziende che offrono i giochi
3. La tipologia di giochi offerti dal sito
4. Il nome del sito stesso, l'estensione (URL)
5. Il passaparola di amici/ conoscenti
6. Le recensioni del sito
7. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.14 Quali altri strumenti si potrebbero mettere a disposizione dei giocatori, che non abbiamo considerato? Pensi sia ai punti di gioco fisici, sia ai siti di gioco online.

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

Parliamo del settore del gioco in generale.

D.15 In che misura direbbe che si tratti di un vero e proprio settore industriale?

Per rispondere utilizzi una scala da 1=per niente a 10=completamente

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.16 Quali sono, secondo lei, le principali innovazioni tecnologiche nel settore? Indichi le prime due dalla lista sottostante.

1. Fruizione più coinvolgente dell'esperienza di gioco

2. Più efficace tutela del consumatore (per esempio con card personalizzate, software di controllo dei comportamenti di gioco, ...)
3. Maggiore garanzia di tutela da rischi di attacchi informatici, frodi
4. Possibilità di fruire di un'esperienza di gioco multicanale
5. Incentivare i pagamenti con carte/ app (strumenti digitali) anche nei pv fisici
6. Altro
7. Nessuna di queste

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.17 Come giudica il livello di innovazione tecnologica del settore dei giochi?

1= del tutto inadeguata, si dovrebbe investire di più

10= del tutto adeguata, al passo con i tempi

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.18 Parliamo degli aspetti normativi che regolano il settore dei giochi. Come valuta la normativa attuale?

1. Adeguata
2. Eccessiva
3. Limitata

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.19 In che misura è d'accordo con la differenziazione normativa a livello territoriale?

1. Molto, è molto importante tenere conto delle specificità regionali
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente, bisogna uniformare la normativa per mettere tutti i punti vendita nelle stesse condizioni
5. Non sa

(Totale rispondenti: 98% - Non sa: 2%)

D.20 Secondo lei, in che misura le aziende che offrono i giochi e i punti di gioco fisici, sono aziende che - nel pieno della legalità - si preoccupano delle conseguenze della propria attività, ossia di offrire strumenti di gioco e di aiuto, che tutelino i giocatori dal gioco eccessivo e dalla dipendenza, prevengano ed aiutino a correggere comportamenti scorretti o pericolosi?

1. Molto, sono già impegnate su questo fronte
2. Abbastanza, sicuramente potrebbero fare di più di quello che fanno
3. Poco, penso ci sia ampio spazio di miglioramento
4. Per nulla, non credo si impegnino in alcun modo

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.21 Le leggerò ora una serie di affermazioni che fanno riferimento ai luoghi fisici in cui si può giocare a giochi con vincite in denaro. Per ciascuna di queste le chiedo di esprimere in che misura è d'accordo.

1. Molto d'accordo
2. Abbastanza d'accordo
3. Poco d'accordo
4. Per nulla d'accordo

1. Offrono garanzie e forme di tutela ai giocatori
2. Consentono di presidiare e tutelare la legalità del gioco
3. Forniscono ai giocatori tutte le corrette informazioni di cui necessitano
4. Consentono di controllare il gioco, le modalità di gioco, i comportamenti dei giocatori in misura maggiore rispetto all'online

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0% per tutti gli item)

D.22 Se lei dovesse venire in contatto con persone che hanno un rapporto problematico con il gioco e decidesse di intervenire per aiutarle, saprebbe a chi rivolgersi per avere un consiglio o un supporto?

1. Si saprei a chi rivolgermi senza dubbio
2. Ho una vaga idea ma dovrei raccogliere ulteriori informazioni
3. No, non saprei affatto

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.23 Secondo lei, in base all'idea che si è fatto, se le persone che abitualmente giocano dovessero avere un rapporto problematico con il gioco, avrebbero tutti gli strumenti e le informazioni per sapere a chi rivolgersi per un consiglio o un supporto?

1. Sì, credo che saprebbero a chi rivolgersi, perché hanno a disposizione tutte le informazioni di cui necessitano via internet o nei punti di gioco
2. Credo che dovrebbero ricevere ulteriori informazioni, essere maggiormente informati
3. Nella maggior parte dei casi credo che non saprebbero come fare

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.24 Sulla base di quali criteri lei è portato a identificare come problematico un giocatore nel suo punto vendita?

1. Comportamenti inopportuni nei confronti degli altri giocatori
2. La quantità di tempo speso nel mio punto vendita
3. La quantità di denaro speso nel mio punto vendita
4. Conosco bene le persone che frequentano il mio punto vendita e so quali hanno dei problemi
5. Forte insofferenza/insoddisfazione nei confronti dei giochi offerti
6. Forte insofferenza/insoddisfazione nei confronti delle aziende che offrono i giochi
7. Modalità di gestione del denaro
8. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.25 Fino ad ora, per gestire giocatori che hanno problemi con il gioco, lei ha potuto contare su ...

1. Corsi di formazione
2. Materiale informativo
3. Consulenza di esperti
4. Aiuto concreto da parte di psicologici
5. Strumenti per interrompere il gioco
6. Altro

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.26 Considerando la totalità dei clienti che frequentano il suo punto vendita, in che misura direbbe che si tratta di ...

1. Clienti occasionali |_|_|_|%
2. Clienti abituali |_|_|_|%

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.27 Oltre a lei quante persone lavorano regolarmente nel suo punto vendita?

1. Solo io
2. 1 persona
3. 2 persone
4. 3 persone
5. 4 persone
6. 5+ persone

(Totale rispondenti: 100% - Non sa: 0%)

D.28 In quali delle seguenti fasce rientra il fatturato complessivo del suo punto vendita?

- 1..... Fino a 500.000 Euro
- 2..... 500.000-1.000.000 Euro
- 3..... 1.000.000-2.000.000 Euro
- 4..... 2.000.000-3.000.000 Euro
- 5..... 3.000.000-5.000.000 Euro
- 6..... 5.000.000-7.000.000 Euro
- 7..... 7.000.000-10.000.000 Euro
- 8..... Più di 10.000.000
- 9..... Preferisco non rispondere

(Totale rispondenti: 77% - Non sa/ preferisce non rispondere: 23%)

ALLEGATO- ELENCO COMUNI DI INTERVISTA

Abano Terme
Aci Sant'Antonio
Acqui Terme
Ancona
Andretta
Arezzo
Arzignano
Avigliano
BAGNOLO MELLA
Bargagli
Belluno
Bernezzo
Besana in Brianza
Biella
Bologna
Bolzano
Brescia
Brienza
Buccinasco
Busto Arsizio
Cagliari
Calcinato
Campiglia Marittima
Campo Ligure
Caprino Veronese
Carmagnola
Carpi
Casalgrande
Casamassima
Casapulla
Cascina
Casorate Primo
Castel Gandolfo
Catanzaro
Celleno
Cernusco Sul Naviglio
Cerveteri
Chivasso
Cologno Monzese
Conegliano
Cornaredo
Cuneo
Curinga

Dorno
Empoli
Fano
Fermo
Figline e Incisa
Valdarno
Filago
Firenze
Fondi
Fossano
Frascineto
Garaguso
Genova
Ghemme
Gubbio
Gussola
Inzago
Lanciano
Lecce
Levico Terme
Livorno
Loreto
Macerata
Marano Di Napoli
Martina Franca
Martinsicuro
Massafra
Merano
Mercato San Severino
Messina
Milano
Mira
Mirandola
Modena
Mondragone
Montecassiano
Montereale Valcellina
Montesilvano
Monticelli Brusati
Montichiari
Napoli
Nardò
Padova
Palmi
Parma



Paternò
Penne
PERGINE VALSUGANA
Pesaro
Pescantina
Pescara
PIACENZA
Pietrasanta
Pinerolo
Pistoia
Ponti sul Mincio
Ragusa
Rho
Rimini
Roccastrada
Roma
Salerno
SAN BONIFACIO
SAN DONÀ DI PIAVE
San Severo
Santa Venerina
Sant'Agnello
Sarmato
Savona
Scandicci
Scanzorosciate
Seravezza
Sesto San Giovanni
Siena
Sirignano
Sondrio
Terni
Tolentino
Torino
Tortona
TRENTO
Trieste
Vaprio d'Adda
VARAZZE
Varedo
Varese
Venezia
VERONA
Viareggio