



RAPPORTO SUL SECONDO TRIMESTRE DI ATTIVITÀ
DEL SERVIZIO
Giocaresponsabile

Il rapporto analizza i dati relativi al periodo **1 FEBBRAIO - 30 APRILE 2010**

SITO

Nel periodo considerato ci sono state 4.875 visite al sito da parte di 3.992 visitatori con un tempo medio di permanenza di 3':30" aumentato del 35%. Sono numeri di poco superiori al primo trimestre, dovuto al calo rilevante verificato nel mese di **aprile - 653 visite** contro più di 2.000 sia di febbraio che di marzo. La maggior parte dei visitatori è di provenienza nazionale, ma anche qualche accesso da altri paesi europei. Più del 50 % sono stati gli accessi da siti di riferimento, mentre nel primo trimestre erano prevalenti gli accessi diretti che ora sono diminuiti a circa il 30%. Da notare che a febbraio e marzo la sorgente di traffico maggiore è stata Facebook , ma non sappiamo se c'è stata qualche segnalazione o evento connesso. Più dell'80% sono visitatori nuovi con una distribuzione nei giorni della settimana molto variabile. Anche nei week-end i flussi di accesso variano notevolmente, da livelli bassissimi a livelli analoghi a quelli dei giorni feriali, che tuttavia non presentano alcune ridondanza significativa. Le pagine più viste continuano ad essere quella del **Sogs**, che ha indotto **2230 persone** a fare il test nel trimestre considerato, seguita dalla pagina con le informazioni sui servizi di assistenza e cura. Ciò significa che il sito suscita interesse ed esplorazioni motivate da parte dei visitatori

WEB

TOTALE CHAT	1121	100%
N° richieste di Chat durante il servizio	558	49.78%
N° richieste di Chat fuori orario	167	14.90%
N° di Chat effettuate + 2 minuti	250	22.30%
N° di Chat effettuate - 2 minuti	146	13.02%

Complessivamente ci sono stati **70 contatti mail**, insieme alle chat che sono state **250**, considerando solo quelle di durata superiore ai due minuti, limite temporale utile a scambiare effettivamente informazioni. In realtà molti contatti web si traducono poi nel suggerimento di accedere al contatto telefonico, che sembra essere lo strumento più efficace per condurre questo tipo di transazioni. Pur essendo relativamente pochi i contatti via web, tuttavia si rileva la tendenza significativa all'aumento degli stessi rispetto al trimestre precedente, che fa pensare che anche la via web segua la tendenza all'aumento dei contatti, seppure come via meno privilegiata.

HELP LINE

Accessi telefonici						
	totali	Operatore I° livello	Operatore II° livello	Fuori orario	Attesa	%
Febbraio	1307	450	53	372	448	34
Marzo	2.096	966	33	215	821	39
Aprile	1.043	551	29	85	364	35

La tabella riassume gli indicatori più importanti relativi ai flussi di chiamata. Il picco di chiamate a Marzo precede il calo di aprile, che in piccola parte si spiega con il fatto che quasi tutta la tredicesima settimana è stata conteggiata nel mese di marzo mentre in realtà cinque giorni cadevano in aprile.

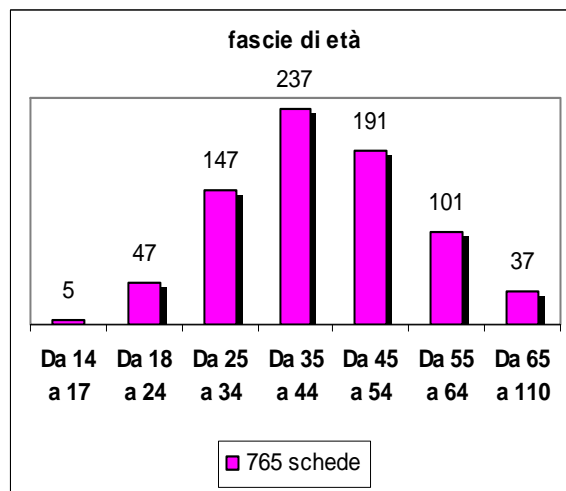
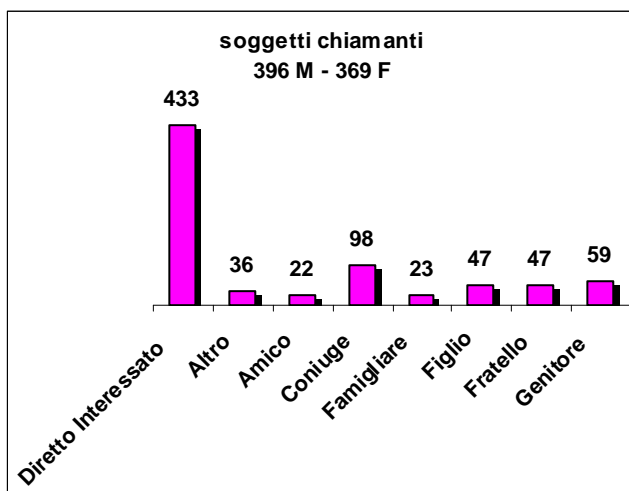
Dopo gli aumenti progressivi iniziali sembra che si stia andando verso la stabilizzazione, per quanto riguarda il numero di accessi

Complessivamente le chiamate utili sono proporzionalmente aumentate e costituiscono 50% del totale, parallelamente all'aumento dei contatti di secondo livello. Il tempo medio di conversazione delle telefonate con il 1° operatore rimane costante sui 10' circa, per tutto il periodo osservato, non ostante l'aumento delle chiamate utili.

Elementi qualitativi

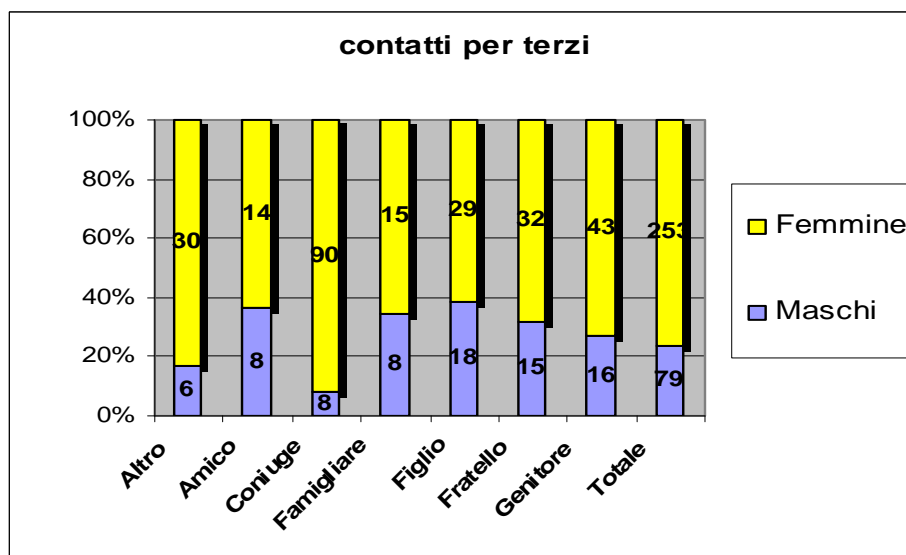
Nel periodo considerato (1 febbraio - 30 aprile) sono state aperte **765 schede** relative a persone che hanno contattato il servizio via web o telefonica, per richieste appropriate di aiuto per sé o per qualche congiunto o amico. Rispetto al primo trimestre sono quasi raddoppiate, in rapporto all'equivalente aumento dei volumi di attività, e questo permette di dire che efficienza ed efficacia procedono di pari passo.

Chi sono dunque le persone che chiamano



433 sono diretti interessati e 332 persone che chiamano per un congiunto e qualcuna per amico o altro. È stabile il numero dei diretti interessati **56%** rispetto al **55%** del primo trimestre, rispetto ai congiunti, mentre la distribuzione per genere si mantiene costante, con una prevalenza maschile. Compagno dei minorenni seppure in numero esiguo e la fascia di età più rappresentata rimane quella 35-44 anni.

Interessante osservare la distribuzione di genere tra i soggetti che chiamano per conto di altri, dato che conferma ampiamente ciò che si era osservato già nella prima rilevazione, e che certamente merita di essere valutato opportunamente.

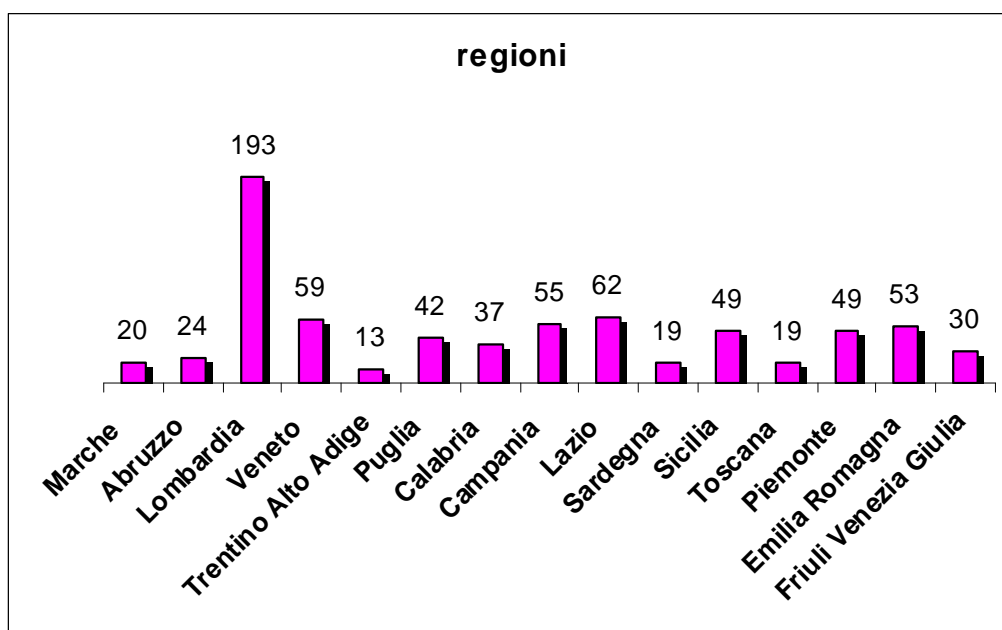


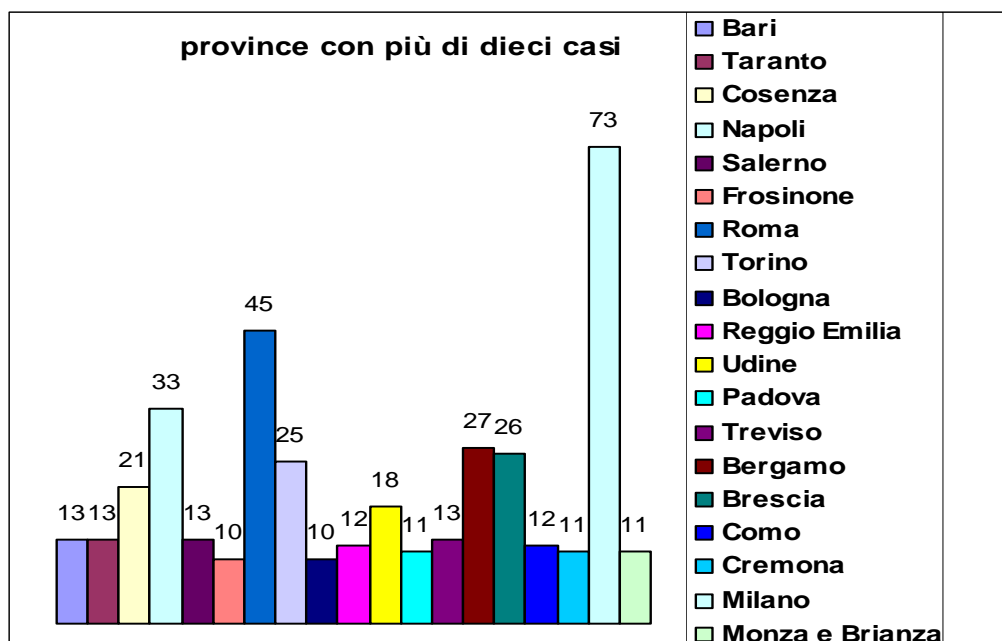
Il 70% delle persone che chiamano per altri sono di genere femminile e nel caso del coniuge sono la quasi totalità. Spesso sono persone preoccupate sia per la salute del congiunto e molto spesso chiamano per sapere come è possibile tutelare il patrimonio o almeno ridurre i danni economici causati dal giocatore.

Meno del 15% delle persone che chiamano per sé compila il Sogs e di questi il 95% risulta patologico, cosa che non sorprende, visto poi il tipo di richieste formulate e le informazioni che vengono fornite agli operatori. Abbiamo visto invece che c'è molto interesse per il test, da parte delle migliaia di persone che esplorano il sito. Come già osservato in precedenza, evidentemente chi chiama per un aiuto sa già di avere un problema e quindi non ritiene utile rispondere al Sogs per ottenere un proprio profilo, inoltre l'accesso telefonico non vincola ovviamente l'interlocutore alla compilazione del Sogs, che viene proposto dall'operatore solo come una opportunità, valutata talora come superflua sulla base delle informazioni narrative che vengono comunicate dall'interessato.

Da dove provengono le chiamate

Da tutte le regioni italiane, con una frequenza maggiore ovviamente in rapporto alla popolazione residente, e quindi abbiamo al primo posto Lombardia, seguita da Lazio e via via le altre regioni. Nel grafico sono presenti solo quelle con le frequenze più elevate, così pure per le province, ove sono indicate solo quelle con un numero di soggetti superiore a dieci casi; Milano, Roma e Napoli sono ai primi tre posti, seguite da Bergamo, Brescia e Torino. Dunque ben tre province lombarde nei primi cinque posti. Rispetto alla precedente rilevazione sono aumentati molto in proporzione Veneto, Emilia Romagna, mentre continua a situarsi a livelli bassi Abruzzo, che nel giocato pro capite è la regione al primo posto, almeno fino al 2009.





Come vengono gestite

Alcuni contatti chiedono indicazioni per la presa in cura ma la maggior parte è alla ricerca di orientamento e consigli, cosa che richiede naturalmente il tempo necessario a comprendere la natura e la gravità del problema che viene presentato. Questo spiega il tempo medio per telefonata di 10', necessario per una transazione efficace. Il ricorso ai consulenti di secondo livello è ovviamente aumentato in rapporto alla crescita della domanda, e in particolare aumentano considerevolmente le consulenze legali che sono state 115 nel secondo trimestre, cioè quasi triplicate rispetto al primo trimestre, nonostante che ai professionisti di primo livello siano state fornite informazioni e competenze basilari anche di ordine legale per potere gestire situazioni non problematiche. Le consulenze con lo psichiatra sono state 36 e 74 per la psicoterapeuta, cresciute quindi in relazione al raddoppio della domanda.

Si sta sviluppando bene il rapporto con i servizi territoriali. A fronte di un modesto incremento nel numero dei servizi censiti, che continuiamo a monitorare, abbiamo avuto un buon ritorno per la presa in cura. Sono stati orientate a rivolgersi ai servizi di cura 375 persone, ovvero poco meno della metà di coloro che ci hanno contattato nel trimestre. Di queste segnalazioni effettuate ai servizi, abbiamo avuto il riscontro della presa in cura da parte dei SerT in 50 casi, mentre nel

primo trimestre erano stati **18**. La percentuale di successo nell'invio (**13%**) può sembrare bassa ad una analisi superficiale, ma vanno considerati almeno quattro ordini di fattori importanti:

- sappiamo quanto sia lungo e complesso il processo motivazionale che porta una persona alla decisione di farsi curare
- spesso le persone chiedono un consiglio nella speranza di sentirsi dire che non hanno problemi e quindi sono poco ricettivi e disponibili a cogliere l'indicazione di trattamento
- parte delle indicazioni di trattamento sono state date a familiari e congiunti che a loro volta devono superare le resistenze ed i dinieghi dei diretti interessati
- non abbiamo naturalmente la certezza che da parte dei servizi che non hanno dato riscontro del contatto non ci sia stata egualmente la presa in cura

riteniamo quindi soddisfacente questa percentuale di successo nell'invio, indicatore che il rapporto con i servizi si sta consolidando e che da parte di una decina di utenti c'è stata anche la conferma personale e la manifestazione del grado di soddisfazione.

Profili descrittivi dei comportamenti di gioco

Il profilo dei comportamenti di gioco è costruito sulla base delle informazioni comunicate solo dai diretti interessati, non sono perciò incluse le notizie fornite da amici e familiari, le cui informazioni sui comportamenti di gioco dei congiunti o amici potrebbero essere poco attendibili. Si tratta perciò dell'83% dei 433 soggetti che hanno chiamato personalmente e di questi il 61% dichiara che il gioco più problematico da loro stessi praticato sono le slot e videolottery, seguiti dai gratta & vinci, ovvero quei giochi a cicli rapidi e ricompensa immediata, che vengono praticati regolarmente dalla maggior parte dei soggetti. In crescita anche il poker on line, contestualmente allo sviluppo delle offerte di questo tipo di gioco.

La maggior parte delle persone gioca regolarmente e spende tra 100 e 1.000 € a settimana e un certo numero anche ben più di mille euro, il che appare verosimile visto che un buon numero di persone dichiara perdite per un ammontare superiore a 10.000 € e ciò spiega anche la richiesta elevata di consulenze legali per la tutela del patrimonio.