



**RAPPORTO SUL PRIMO TRIMESTRE DI ATTIVITÀ DEL**  
**SERVIZIO**  
*Giocaresponsabile*

Il rapporto è basato sull'analisi dei dati relativi al periodo 10 novembre 2009 - 10 febbraio 2010 per gli elementi qualitativi e i flussi via web, mentre per i flussi telefonici il riferimento preso è la mensilità piena, dal 1 novembre al 31 gennaio.

La scelta di utilizzare per il report qualitativo l'intervallo temporale che esclude i primi undici giorni di attività del servizio, è fondata sulla ipotesi che i flussi di contatto dei primi giorni dovuti all'effetto dell'azione promozionale fossero, almeno in parte, prodotti dalla curiosità di soggetti non necessariamente toccati dalla problematica, e quindi poco attendibili. Dopo circa una settimana dall'avvio, infatti i flussi si sono stabilizzati su valori rimasti abbastanza costanti per tutto il mese di novembre e con lievi incrementi a dicembre.

## **WEB E SITO**

Nel periodo considerato ci sono state 4.861 visite al sito da parte di 3.693 visitatori con un tempo medio di permanenza di 2':52". La maggior parte dei visitatori è di provenienza nazionale, ma anche qualche accesso non superficiale da altri paesi europei, Germania in particolare. Più del 54% sono stati accessi diretti, circa il 30% da siti di riferimento e 16% da motori di ricerca. Le pagine più viste sono state quella del test Sogs, seguita dalla pagina con le informazioni sui servizi di assistenza e cura.

I flussi di visita nel periodo considerato hanno avuto dei picchi di frequenza in occasione di alcune azioni promozionali e informative, di durata comunque breve (uno due giorni dall'evento) per tornare rapidamente verso la stabilità.

Complessivamente ci sono stati **38 contatti mail**, che possiamo prendere come indicatore utile per testare l'efficacia del sito come strumento di accesso alla rete di assistenza, insieme alle chat che sono state **155**, considerando solo quelle di durata superiore ai due minuti, limite temporale utile a scambiare effettivamente informazioni. Dobbiamo osservare, che pur essendo relativamente pochi i contatti via web, se messi a confronto con quelli telefonici che seguono, tuttavia si rileva la tendenza significativa all'aumento degli stessi nell'ultimo periodo, che fa pensare che anche la via web segua la tendenza all'aumento dei contatti, seppure come via meno privilegiata.

## HELP LINE

| <b>Accessi telefonici</b> |               |                          |                           |                     |               |
|---------------------------|---------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|---------------|
|                           | <b>totali</b> | <b>Operatore I° liv.</b> | <b>Operatore II° liv.</b> | <b>Fuori orario</b> | <b>Attesa</b> |
| <b>Novembre 2009</b>      | <b>266</b>    | <b>131</b>               | <b>2</b>                  | <b>88</b>           | <b>31</b>     |
| <b>Dicembre 2009</b>      | <b>471</b>    | <b>209</b>               | <b>10</b>                 | <b>158</b>          | <b>81</b>     |
| <b>Gennaio 2010</b>       | <b>1315</b>   | <b>458</b>               | <b>51</b>                 | <b>381</b>          | <b>381</b>    |

La tabella riassume gli indicatori più importanti relativi ai flussi di chiamata. Notevole aumento nell'arco dei tre mesi (quasi raddoppio da novembre a dicembre e quasi triplicato da dicembre a gennaio) tendenza che si sta confermando anche a febbraio. Aumenta in modo proporzionale il rapporto tra chiamate per operatore di 1° livello e 2° livello, che rappresentano il 10% delle chiamate utili nell'ultimo mese considerato.

Definiamo chiamate utili quelle che hanno generato un contatto operativo.

L'aumento dei flussi complessivi al servizio è sicuramente da mettere in relazione con la pubblicità informativa presso i medici di medicina generale MMG. Infatti negli ultimi trenta giorni la maggior parte dei soggetti che chiamano, riferisce di aver avuto l'informazione nell'ambulatorio del medico. Sembra essere particolarmente utile la scheda tascabile con il numero di telefono.

## ***Elementi qualitativi***

Passando alla analisi più qualitativa dei dati informativi prodotti dal data base collegato al sito [www.giocaresponsabile](http://www.giocaresponsabile) troviamo non solo la conferma della tendenza costante all'aumento dei contatti e delle richieste, ma interessanti ed utili correlazioni tra i dati di attività e la tipologia, la provenienza, le caratteristiche problematiche dei soggetti che chiamano.

Nel periodo considerato (10 novembre - 10 febbraio) sono state aperte **453 schede** su 800 contatti utili, riferite quindi a soggetti che si sono messi in contatto via web o via help line la maggior parte, ponendo una richiesta di aiuto e orientamento per sé o qualcun altro. Sono dunque esclusi tutti quei contatti non pertinenti, inappropriati, che non portano un problema o presentano una richiesta specifica risolvibile senza l'apertura di una scheda, che costituiscono un valore stimato di circa 10% della attività complessiva, pari circa ad un centinaio di telefonate. La differenza rimanente tra 550 e 800 è da attribuire a soggetti che chiamano più volte, problema presente in tutti i tipi di help line.

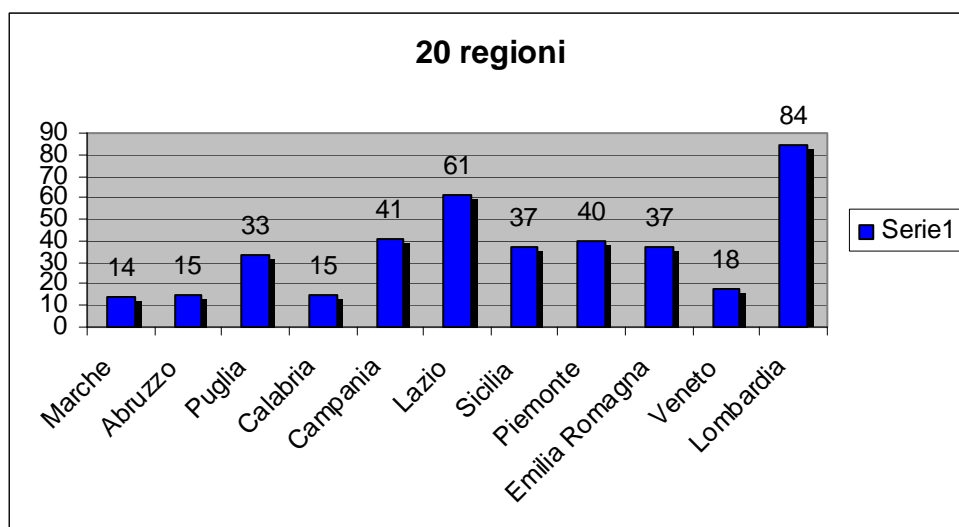
Si può quindi tracciare un profilo delle persone che hanno avuto contatti con il servizio, considerando che per ragioni di riservatezza abbiamo ridotto al minimo indispensabile la raccolta di informazioni identificative.

Si tratta per 55% di diretti interessati, per 14% del coniuge e via via altri componenti di famiglia. Maschi e femmine sono rappresentati quasi in parti uguali 53% maschi contro 47% femmine.

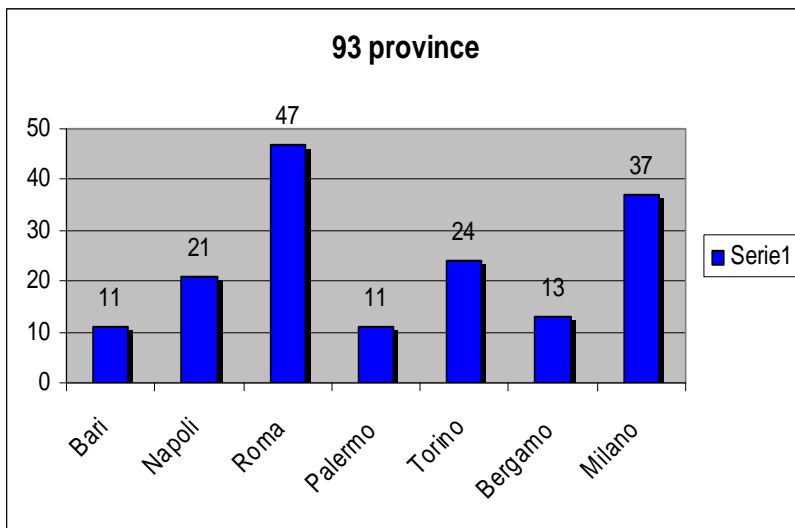
Da osservare però che i diretti interessati sono in gran parte maschi, mentre le femmine rappresentano quasi la totalità di chi chiama per il partner, ma anche in maggioranza per i fratelli, figli, genitori, confermando in questo frangente di essere le più sensibili e attente alle dinamiche familiari ed alla tutela delle relazioni e del patrimonio.

La maggior parte delle persone che chiamano hanno più di 35 anni, sono quindi soggetti adulti e adulti anziani che rappresentano 75% dell'utenza. Poco presente è la fascia giovane adolescenziale.

Osserviamo che dei 252 soggetti che hanno chiamato per problemi personali, solo 78 vale a dire 30% hanno fatto il test Sogs, risultando la quasi totalità classificati come giocatore patologico. Evidentemente la maggior parte dei soggetti era consapevole di essere patologico, senza bisogno di effettuare il test.



le chiamate provengono da tutte le regioni italiane, ma nel grafico sono indicate solo quelle con la frequenza più elevata, che dipende ovviamente della numerosità della popolazione ma non



solo

anche le province sono tutte

rappresentate, nel grafico compaiono solo quelle a maggior frequenza e concordano abbastanza con il quadro regionale.

Vale la pena di rilevare che se confrontiamo il giocato pro capite per regione, ( Censis Servizi 2009 ) utilizzando quindi un criterio che non è quello di popolazione residente, ma è un indicatore direttamente collegato alla propensione e intensità economica di gioco, la Lombardia e il Lazio si collocano rispettivamente al secondo e al terzo posto, mentre l'Abruzzo che è al primo posto per il giocato pro capite, nella nostra graduatoria si colloca piuttosto indietro. Se conduciamo l'analisi per provincia, troviamo ben 13 province che ricollocano prima di quella di Milano e 20 prima di quella di Roma per il giocato pro capite, e che nella nostra graduatoria sono poco o nulla rappresentate.

Potrebbe dipendere da variabili legate alla penetrazione e diffusione della informazione sul servizio *giocaresponsabile* oppure da variabili connesse ai tipi di gioco praticati, più o meno problematici, o da altri fattori che al momento non conosciamo.

Dunque con i dati attualmente disponibili, non sembra esserci chiara correlazione tra la media di spesa individuale per il gioco e il livello di problematicità che si presenta alla nostra osservazione. Questo sembra confermare che gli indicatori di problematicità non sono tanto correlati con la quantità di denaro giocato, che dipende ovviamente anche dalla disponibilità economica complessiva del paese o della regione, quanto con il tempo speso ed investito sul gioco e con la tipologia di gioco praticato in prevalenza dai singoli.

Dalla analisi qualitativa delle schede emergono molti elementi che ci aiutano a descrivere meglio le caratteristiche della popolazione che sta facendo riferimento al servizio.

Molte sono le situazioni problematiche, che presentano anche quadri associati con altre patologie da dipendenza o forme di psicopatologia a volte già in cura presso i servizi specifici. 38 persone sono state orientate alla consulenza di secondo livello psicoterapeutica e psichiatrica, mentre 40 hanno richiesto l'assistenza legale, soprattutto per problemi patrimoniali.

La maggior parte è stata orientata, o perché lo ha richiesto direttamente o perché è stata ritenuto necessario da chi gestiva il contatto, ai servizi territoriali per le dipendenze classificati nel nostro data base come servizi attrezzati e disponibili alla cura delle patologie da gioco.

Attualmente sono meno di duecento i servizi censiti, con fortissime differenze di distribuzione territoriale. Alcune regioni sono quasi totalmente scoperte di servizi per la cura dei giocatori, mentre in altre c'è una buona presenza di servizi che collaborano attivamente, e dai quali abbiamo buoni ritorni di conferma di presa in cura delle persone inviate.

Più del 50% degli utenti dichiara che il gioco più problematico da loro stessi praticato sono le slot e videolottery, come era prevedibile attendersi, seguiti dai gratta & vinci, ovvero quei giochi a cicli rapidi e ricompensa immediata. La maggior parte delle persone spende tra 100 e 1000 € a settimana e un certo numero anche ben più di mille euro, il che appare verosimile se consideriamo la misura del denaro perso, che un buon numero di persone dichiara essere superiore a 10.000 €. Solo una piccola parte dei 252 utenti direttamente interessati si è espressa in merito alle perdite ed al denaro giocato, probabilmente perché più preoccupati di avere delle risposte dall'operatore che di fornirle loro stessi o anche per una comprensibile forma di pudore reticente legato al sentimento di colpa che accompagna.

Osservando gli incrementi avuti nell'ultimo periodo, confermati dal trend positivo ( al momento della stesura di questo rapporto sono aperte 700 schede ) che stiamo registrando, possiamo affermare che l'iniziativa sta riscuotendo un notevole successo e soprattutto sembra ben orientata rispetto al target di popolazione che abbiamo ipotizzato nella formulazione del progetto.

Milano 1 marzo 2010