

Losanna, 15 febbraio 2023

*Riassunto dello studio :*  
**Il gioco d'azzardo online nell'era del  
COVID-19 e dell'offerta legale**

Progetto eGames Svizzera: **Uno sguardo quantitativo e qualitativo sulle  
pratiche di gioco d'azzardo e alla loro evoluzione al tempo del COVID-19 e  
dopo l'entrata in vigore della nuova LJA.**

Luca Notari, Hervé Kuendig, Jeanne Vorlet, Kevin Salvetti & Christophe Al Kurdi

*Questo progetto di ricerca è stato finanziato da l'Internkantonales Programm  
Glücksspielsuchtprävention Nordwest- und Innerschweiz, il Programme Intercantonal de  
Lutte contre la Dépendance au Jeu, l'Internkantonales Programm  
Glücksspielsuchtprävention Ostschweiz, e il Fondo gioco patologico Canton Ticino.*



# 1 Riassunto

## 1.1 Situazione

Il 29 settembre 2017, il Parlamento svizzero ha adottato la nuova legge sui giochi in denaro (LGD). Questa legge prevedeva l'apertura del mercato svizzero del gioco d'azzardo online ai casinò svizzeri e allo stesso tempo il blocco di qualsiasi sito straniero che offrisse giochi d'azzardo. Fino ad allora, il mercato legale online era limitato ai giochi di lotteria, ai gratta e vinci e alle scommesse sportive/ippiche, e gli unici operatori che potevano offrire questi giochi erano Swisslos e la Loterie Romande. La legge è stata impugnata senza successo tramite referendum ed è entrata in vigore il 1° gennaio 2019.

Dall'estate del 2019, l'offerta delle case da gioco online indigene è stata gradualmente ampliata. Quattro piattaforme hanno iniziato a operare online nel 2019, tre nel corso del 2020 e quattro hanno aperto nel 2021. Anche la gamma di giochi è cresciuta nel tempo. Le prime piattaforme offrivano inizialmente un numero limitato di slot machine e di altri giochi da casinò (p.es. roulette), ed è solo alla fine del 2020 che il poker online è stato offerto nei casinò online nazionali.

Da settembre 2019 sono stati bloccati i primi siti web stranieri che offrivano giochi d'azzardo online. Nel giugno 2021, quando è stato condotto lo studio quantitativo, il numero di siti bloccati aveva raggiunto le 434 unità.

In un momento in cui il mercato del gioco d'azzardo online era in pieno sviluppo, con un'offerta in piena espansione e un marketing su tutti i media, un evento unico ha colpito e scosso il mondo: la pandemia di Covid-19. In breve tempo sono state attuate misure di contenimento della pandemia e la vita di molti cittadini è stata stravolta. Questo evento globale è stato accompagnato da effetti sociali e psicologici mai sperimentati prima.

Per quanto riguarda il gioco d'azzardo, le case da gioco sono state temporaneamente chiuse e anche dopo la loro riapertura sono state imposte alcune restrizioni (p.es. l'uso della mascherina). Allo stesso tempo, i casinò online si stavano espandendo e offrivano un'alternativa al gioco d'azzardo tradizionale. Questa crescita dell'offerta è stata accompagnata anche da un'ondata di pubblicità, spinta dalla nuova concorrenza che si era venuta a creare.

## 1.2 Obiettivi dello studio

Nel 2018 è stato condotto un primo studio multi-modulo per indagare il gioco d'azzardo online, il suo impatto sulla popolazione di giocatori e il crescente legame tra gioco d'azzardo e videogiochi (Al Kurdi, Notari & Kuendig, 2020). Nel 2021-2022 è stato condotto un secondo studio per valutare l'evoluzione del comportamento del gioco d'azzardo online. Inizialmente previsto per indagare l'effetto dell'entrata in vigore della LGD, questo secondo studio è stato adattato al contesto specifico della pandemia per osservare gli effetti del nuovo mercato del gioco d'azzardo online e della pandemia Covid-19 sul comportamento dei giocatori e delle giocatrici.

## 1.3 Dati e metodo

La **parte quantitativa** dello studio fa parte di una collaborazione internazionale nata con l'obiettivo di studiare i comportamenti dei giocatori d'azzardo online (il progetto "e-GAMES Electronic Gam(b)ling: Multinational Empirical Surveys"). L'uso di un questionario standardizzato e di una metodologia comune ha permesso di confrontare i risultati e di studiare comportamenti che sono marginali a livello nazionale e quindi difficili da analizzare statisticamente senza riunire i dati di diversi Paesi. La raccolta dei dati è

## Riassunto

---

avvenuta tra il 1° giugno e il 15 luglio 2021 utilizzando il LINK Internet Panel. Secondo LINK, l'universo di riferimento per l'indagine era costituito da persone residenti in Svizzera, di età compresa tra i 18 e i 79 anni, che potevano essere intervistate in tedesco, francese o italiano e che utilizzavano Internet almeno una volta alla settimana per scopi privati. Un totale di 19.960 persone sono state selezionate in modo casuale e contattate, rispettando la struttura di genere, età e lingua del pannello. Di questi, 8.323 hanno accettato di partecipare all'indagine (tasso di partecipazione del 41,7%). Sulla base dei criteri di inclusione precedentemente definiti, il campione finale dell'indagine è costituito dalle informazioni raccolte da 1'414 persone che hanno pagato per giocare a giochi d'azzardo online negli ultimi 12 mesi (gruppo target 1) e da 794 persone che hanno effettuato pagamenti mentre giocavano a videogiochi gratuiti (gruppo target 2). Un totale di 290 intervistati apparteneva a entrambi i gruppi target. I tipi di gioco d'azzardo online inclusi in questo studio sono stati: lotterie, estrazioni o gratta e vinci, poker, slot machine, altri giochi da casinò (ad esempio roulette, blackjack, ecc.), scommesse sportive, scommesse sui cavalli, scommesse sugli e-Sport, scommesse sui mercati finanziari.

L'obiettivo della **parte qualitativa** era quello di integrare l'indagine quantitativa descritta in precedenza, offrendo uno sguardo approfondito sulle esperienze e le pratiche di gioco di una ventina di giocatori (attuali o ex) nel contesto "cumulativo" della pandemia COVID-19 e dell'apertura dell'offerta di gioco d'azzardo legale online dopo l'entrata in vigore della nuova legge sui giochi in denaro. Tra gennaio e agosto 2022 sono state condotte venti interviste semi-strutturate - dieci nella Svizzera francese e dieci nella Svizzera tedesca - della durata compresa tra 40 e 99 minuti, con una media di 62 minuti. Queste non avevano lo scopo di confermare o confutare le ipotesi formulate nella sezione quantitativa. Si trattava più semplicemente di descrivere le pratiche del gioco d'azzardo online o dei videogiochi che non sono altrimenti direttamente osservabili. Tutte le interviste sono state registrate digitalmente (con il consenso dei partecipanti) e la maggior parte del contenuto è stata trascritta per iscritto (verbatim per le interviste in francese, non-verbatim per quelle in svizzero tedesco; le interviste in svizzero tedesco sono state tradotte e trascritte in francese direttamente dall'intervistatore per consentire un'analisi comune dell'intero corpus). L'analisi tematica è stata utilizzata per identificare, analizzare e strutturare le informazioni raccolte. È stata effettuata una prima codifica verticale delle interviste, dopodiché si è proceduto a un'analisi trasversale per ogni tema selezionato.

## 1.4 Principali risultati

### 1.4.1 Studio quantitativo

#### Profilo dei giocatori e giochi praticati:

- Come nello studio del 2018, la maggior parte dei giocatori e delle giocatrici del campione di giochi d'azzardo online erano di sesso maschile (71,0%). La distribuzione per età rimaneva più o meno la stessa del 2018, con l'eccezione di un aumento del numero di persone di età compresa tra 50 e 59 anni.
- Come osservato nel 2018 prima dell'apertura del mercato dei giochi da casinò online, i giocatori e le giocatrici di giochi d'azzardo online praticavano principalmente giochi di lotterie, estrazioni, gratta e vinci e/o scommesse sportive. Il poker e altre forme di gioco d'azzardo erano minoritarie.
- Differenze significative di alcune pratiche di gioco sono state osservate nei campioni del 2018 e del 2021. Un aumento è stato osservato nel caso di "lotterie, estrazioni o gratta e vinci" (dall'85,1% all'87,7%) e "slot machine" (dal 5,0% al 7,2%). Nel caso del "poker", la tendenza è invertita (dall'8,6% al 5,2%). Per tutti gli altri tipi di gioco non sono state osservate differenze significative.

**Differenze nel comportamento di gioco osservate tra gli studi del 2018 e del 2021:**

- L'indagine del 2021 ha mostrato un aumento del numero di persone che hanno dichiarato di giocare almeno una volta alla settimana (dal 24,8% al 29,9%). In termini di singoli giochi, questo aumento era visibile nella maggior parte dei giochi.
- Rispetto al 2018, la percentuale di persone che hanno indicato giocare anche a giochi terrestri (oltre a quelli online) è diminuita, passando dal 42,7% del 2018 al 33,5% del 2021.
- Per l'insieme dei giochi d'azzardo online (senza "scommesse sui mercati finanziari"), la spesa media dei giocatori dei campioni è aumentata da CHF 92.- a CHF 105.- tra il 2018 e il 2021.
- Tra il 2018 e il 2021, si registra un chiaro aumento dei giocatori "problematici" [dal 2,3% al 5,2%]. Considerando i giocatori e le giocatrici "a rischio moderato" e "problematici" insieme, la loro percentuale è passata dal 4,4% dello studio del 2018 al 6,6% dello studio del 2021. Si osserva un aumento significativo della prevalenza di comportamenti "a rischio moderato o problematici" tra gli uomini [dal 4,7% al 7,1%], nonché tra i giovani di 18-29 anni [dal 12,0% al 18,8%] e tra i 30-39 anni [dal 5,1% al 9,8%].
- Rispetto ai risultati del 2018, nel 2021, si è registrata una diminuzione significativa del numero di giocatori d'azzardo che hanno indicato di non essere a conoscenza dell'offerta di aiuto e supporto per i problemi di gioco [nel 2018: 37,7%; nel 2021: 32,6%].

**Altri risultati importanti per il 2021:**

- Considerando solo i giochi riconosciuti dalla LGD e offerti da siti svizzeri (escludendo quindi le "scommesse sui mercati finanziari" e le "scommesse sugli e-Sports"), la quota di giocatori e giocatrici del campione che hanno dichiarato giocare solo su siti svizzeri ammontava al 90,1%, quella su giochi sia su siti svizzeri che esteri al 6,5% e quella solo su siti esteri al 3,4%.
- I risultati del 2021 mostrano un effetto della pandemia di Covid-19 su alcune pratiche di gioco. Per quanto riguarda più particolarmente i giochi offerti dalle case da gioco online si è potuto concludere che c'è stato un effetto congiunto dell'apertura del mercato e della pandemia. In questo periodo particolare la parte di giocatori che hanno iniziato a praticare questi giochi per la prima volta è considerevole.

*1.4.2 Studio qualitativo*

**Dalla componente qualitativa emergono i seguenti risultati in termini di comportamento di gioco d'azzardo:**

- Le pratiche di gioco d'azzardo online dei partecipanti si sono intensificate maggiormente nel contesto combinato della nuova LGD e della pandemia COVID-19.
- Diversi partecipanti hanno descritto variazioni significative nelle loro pratiche di gioco d'azzardo online e l'ingresso in una dinamica a spirale. Alcuni partecipanti hanno dovuto cercare un aiuto professionale in seguito alla perdita di controllo sul proprio comportamento di gioco.

**Per quanto riguarda la nuova offerta di gioco d'azzardo online derivante dalla LGD, le interviste hanno evidenziato diversi effetti specifici:**

- La dimensione "legale" dell'offerta e gli sforzi di marketing molto significativi della nuova offerta sono stati descritti da alcuni partecipanti come fattori predominanti nell'avvio (o nella sperimentazione) dei giochi d'azzardo online.
- Elementi legati all'ubiquità del mezzo (molteplici piattaforme di gioco d'azzardo online) e alle nuove tecnologie (smartphone, tablet, computer, ecc.) e alla disponibilità permanente dell'offerta (24 ore su 24, 7 giorni su 7) sono stati descritti come elementi che amplificano le dinamiche di integrazione delle pratiche di gioco d'azzardo online, in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo, nella vita quotidiana dei giocatori e delle giocatrici.

## Riassunto

---

- La riorganizzazione dell'offerta precedentemente illegale in offerta legale è andata di pari passo con il raggruppamento di diversi tipi di gioco d'azzardo su determinate piattaforme. Questo raggruppamento dell'offerta è stato collegato da diversi partecipanti al rischio di perdere il controllo su alcune pratiche di gioco accessorie o "vietate" (prospettiva dell'autocontrollo).
- L'impatto della proliferazione dell'offerta in seguito all'introduzione della LGD sembra essere stato ancora più significativo nel contesto socio-sanitario sperimentato da marzo 2020.
- Il blocco dell'IP non è generalmente considerato una barriera tecnica insormontabile per l'accesso alle offerte internazionali. Tuttavia, per alcuni partecipanti, i vincoli che comporta hanno portato a una riduzione o a una temporanea cessazione delle pratiche di gioco d'azzardo online.

### **In termini di impatto della pandemia di COVID-19, gli elementi più importanti emersi dalla sezione qualitativa sono stati :**

- La sperimentazione di nuove pratiche di gioco d'azzardo online è stata spesso avviata in questo contesto in quanto occasione per sperimentare qualcosa di nuovo. Il gioco d'azzardo online è stato quindi descritto come un "hobby per divertimento" o un'occupazione come un'altra nel contesto della pandemia.
- Il bisogno di occupazione e distrazione attraverso il gioco online è stato regolarmente collegato alla mancanza di contatti sociali a lungo termine. La maggior parte dei nostri intervistati ha descritto i benefici del gioco online in termini di distrazione e socialità. Diversi partecipanti, tuttavia, hanno descritto la solitudine e la noia come fattori scatenanti di una nuova dinamica di gioco d'azzardo (prospettiva a spirale).
- Gli elementi relativi all'insicurezza professionale e all'impatto del telelavoro o dell'apprendimento a distanza sono stati ripetutamente identificati come fattori che hanno favorito l'integrazione delle pratiche dei giochi d'azzardo online nella vita quotidiana dei partecipanti.

## 2 Conclusioni dello studio

### 2.1 Uno sviluppo preoccupante

Nel 2018 è stato realizzato il primo studio eGames Svizzera per fare il punto sulle pratiche di gioco online della popolazione svizzera prima dell'entrata in vigore della nuova legge sui giochi in denaro (LGD) nel 2019. Questo studio mirava anche a fare il punto sul mercato di questi giochi e sul loro rapporto con i videogiochi. Tra il 2021 (componente quantitativa) e il 2022 (componente qualitativa), è stato condotto un secondo studio per osservare se si fossero verificati cambiamenti dall'apertura dell'offerta legale di casinò online in Svizzera. In ragione della pandemia COVID-19 e delle misure adottate per limitarne l'impatto, nello studio sono state incluse anche domande approfondite su questi aspetti.

Comparando i campioni di giocatori e giocatrici del 2018 e del 2021 è stato possibile osservare che alcuni comportamenti di gioco e le caratteristiche dei giocatori e delle giocatrici online sono cambiati poco tra le due indagini - in particolare i profili dei giocatori e le preferenze per i diversi tipi di giochi – mentre altri comportamenti sono cambiati in modo marcato. In particolare, l'intensità delle pratiche di gioco era più elevata nel 2021. La frequenza media del gioco d'azzardo è cambiata in modo significativo, così come l'importo medio speso online. Inoltre, è stata osservata una differenza significativa nella prevalenza del comportamento di gioco problematico. Infatti, la quota di partecipanti ai due studi che sono stati identificati come giocatori o giocatrici problematici era due volte più elevata nel 2021 ed è passata dal 2,3% nel 2018 al 5,2% nel 2021. Questa tendenza è stata accompagnata da una maggiore concentrazione di giocatori a rischio moderato o problematici in alcuni tipi di giochi, in particolare nel poker e nelle scommesse sui mercati finanziari.

### 2.2 L'impatto dell'apertura del mercato e della pandemia di Covid-19

Lo studio ha cercato di capire quale ruolo abbiano avuto l'apertura del mercato e la pandemia di Covid-19 sul comportamento dei giocatori d'azzardo. La componente quantitativa dello studio ha mostrato che l'apertura dei casinò online svizzeri nel 2019 e il primo periodo di semi-contenimento hanno portato alcune persone a passare dal gioco d'azzardo tradizionale a quello online, o addirittura a giocare per la prima volta. Questa parte dello studio ha anche mostrato un aumento della pratica (numero di sessioni, tempo e denaro) per alcuni giocatori e giocatrici d'azzardo online, guidato dal periodo di semi-confinamento. L'esperienza vissuta dietro questi numeri, invece, è stata raccolta dalla parte qualitativa.

Questa seconda parte dello studio ha permesso di perfezionare le informazioni proposte nella parte quantitativa. In primo luogo, ha documentato variazioni individuali relativamente ampie nell'evoluzione del comportamento di gioco. I partecipanti allo studio qualitativo hanno descritto più spesso un aumento del comportamento di gioco online nel periodo in questione. Tale aumento è stato per lo più associato a un'intensificazione del comportamento di gioco d'azzardo attraverso un vettore già utilizzato (poker, roulette, ecc.), ma potrebbe anche essere il risultato, per alcuni giocatori, di una diversificazione delle pratiche di gioco d'azzardo attraverso il gioco online (o dell'iniziazione, online, a nuovi tipi di gioco).

Per quanto riguarda l'apertura del mercato, la dimensione legale dell'offerta svizzera e gli sforzi di marketing molto importanti di questa nuova offerta sono stati descritti come fattori preponderanti nell'iniziazione (o nella sperimentazione) dei giochi d'azzardo online. Un gran numero di partecipanti ha descritto anche elementi legati all'accessibilità quasi illimitata dell'offerta online che, combinati o associati a fattori legati al periodo della pandemia COVID-19, sembrano aver avuto una forte influenza sull'evoluzione delle loro pratiche di gioco d'azzardo. Il contesto della pandemia di COVID-19 sembra

## Conclusioni dello studio

quindi aver rafforzato questa dinamica e ha favorito la sperimentazione e la cristallizzazione di nuove pratiche di gioco tra alcuni partecipanti.

Spesso iniziato come un'opportunità per sperimentare qualcosa di nuovo in questo contesto molto particolare, il gioco d'azzardo online è stato talvolta descritto come un'occupazione come un'altra nel contesto della pandemia di COVID-19. Tuttavia, per molti, il bisogno di occupazione e distrazione attraverso il gioco online era più specificamente legato a una reale mancanza di contatti sociali, o addirittura a una forte sensazione di solitudine. In secondo luogo, gli elementi relativi all'insicurezza professionale e all'impatto del telelavoro o della formazione a distanza sono stati identificati come fattori che hanno favorito l'integrazione dei comportamenti di gioco online nella vita quotidiana - o addirittura in tutti i momenti della vita quotidiana - dei partecipanti alla parte qualitativa dello studio.

### 2.3 I limiti dell'attuale applicazione della LGD nella protezione dei giocatori e delle giocatrici

Vale la pena considerare che questo studio ha identificato alcuni punti problematici che dovrebbero essere affrontati al più presto nell'attuale implementazione della LGD :

- In primo luogo, il sistema di blocco degli IP non sembra in grado di impedire l'utilizzo di piattaforme straniere da parte dei giocatori d'azzardo, e questo soprattutto da parte di coloro che soffrono di problemi di gioco. Secondo quanto riportato dai partecipanti allo studio, il blocco dell'IP non costituisce in genere una barriera tecnica insormontabile.
- Lo studio rileva inoltre che i giocatori d'azzardo tendono a combinare diversi tipi di giochi su piattaforme diverse e a combinare i giochi online con quelli tradizionali. Ciò dimostra che l'identificazione dei giocatori e delle giocatrici potenzialmente a rischio è molto limitata senza una cooperazione tra i diversi operatori.
- Lo studio mostra anche che le pratiche di tracciamento basate principalmente o esclusivamente su considerazioni finanziarie hanno una portata limitata (il modello attuale utilizzato dagli operatori nelle loro misure sociali). Infatti, le analisi mostrano che considerare i problemi legati al gioco d'azzardo come una semplice questione finanziaria permette di individuare meno della metà dei giocatori d'azzardo che riportano di aver avuto problemi con il gioco d'azzardo.
- Lo studio mostra infine che una parte significativa dei giocatori d'azzardo online non è ancora a conoscenza dell'offerta di aiuto o di supporto che potrebbe essere necessaria in caso di problemi, nonostante il fatto che la maggior parte di loro giochi d'azzardo - almeno in parte - sull'offerta nazionale.

In conclusione, l'insieme di questi risultati fornisce un quadro piuttosto preoccupante della situazione. Infatti, l'aumento dei problemi non sembra essere attribuibile a un singolo fattore (ad esempio, il verificarsi di una crisi sanitaria). Sembra quindi improbabile, viste le differenze tra i risultati 2018 e 2021, che la percentuale di giocatori problematici torni al livello precedente all'entrata in vigore della LGD, o addirittura che si stabilizzi al livello attuale, senza una o più risposte adeguate. In effetti, questo aumento tra i giocatori d'azzardo online - un aumento dal 2,3% al 5,2% della quota di giocatori d'azzardo problematici - non può essere considerata transitoria ed eccezionale e c'è da temere che questa progressione continui nel tempo fino a raggiungere o superare potenzialmente i livelli osservati nei Paesi vicini (13,0% in Francia, 17,6% in Italia e 21,3% in Germania; Costes et al., 2022). In questo contesto, lo studio offre informazioni preziose che possono essere prese in considerazione con l'obiettivo di sviluppare nuove misure in tempi relativamente brevi per proteggere in modo coerente ed efficace i giocatori d'azzardo e la popolazione generale dai danni del gioco d'azzardo online.

\*\*\*

Questo riassunto accompagna la pubblicazione del secondo studio eGames Svizzera di Dipendenze Svizzera e GREA sul gioco d'azzardo online.

Notari L., Kuendig H., Vorlet J., Salvetti K., Al Kurdi, C. (2023). *Les jeux de hasard et d'argent en ligne à l'ère du COVID-19 et de l'offre légale*. Lausanne : Addiction Suisse & GREA.

Il rapporto e le factsheets possono essere scaricati dal sito web dello studio:  
<https://egames-suisse.ch/>