

Observatorio del juego online en España

Informe de resultados 1ª medición



Observatorio del juego online en España

© TNS Noviembre 2012

1205212



Objetivos del observatorio del juego online

Conocimiento del jugador online y del grado de protección real y percibida de la regulación

Información de los jugadores

Comportamiento

- **Frecuencia** de juego
- **Gasto** asociado al juego
- Detección de **webs ilegales**
- Convivencia de juego online al offline

Perfil del jugador

- Sociodemográficos: sexo, edad, nivel de estudios.
- **Segmentación** del jugador

Percepciones del jugador

Satisfacción

- Nivel de satisfacción de las webs utilizadas (cumplimiento de expectativas).
- Medición de las **quejas, incidencias, reclamaciones** y organismos asociados.

Comunicación

- Percepción y valoración de la publicidad
- Uso de promociones

Prospección del usuario

- Prospección a futuro por el usuario

Percepción de la regulación

Cumplimiento de objetivos

- Nivel de conocimiento de la **regulación** del juego online.
- Valoración de la regulación.
- Conocimiento general del **sello de juego seguro**.
- Percepción de la protección general al jugador y a menores.
- Percepción de la **publicidad**.
- Medición de la **prevalencia del juego patológico**.

Ficha técnica

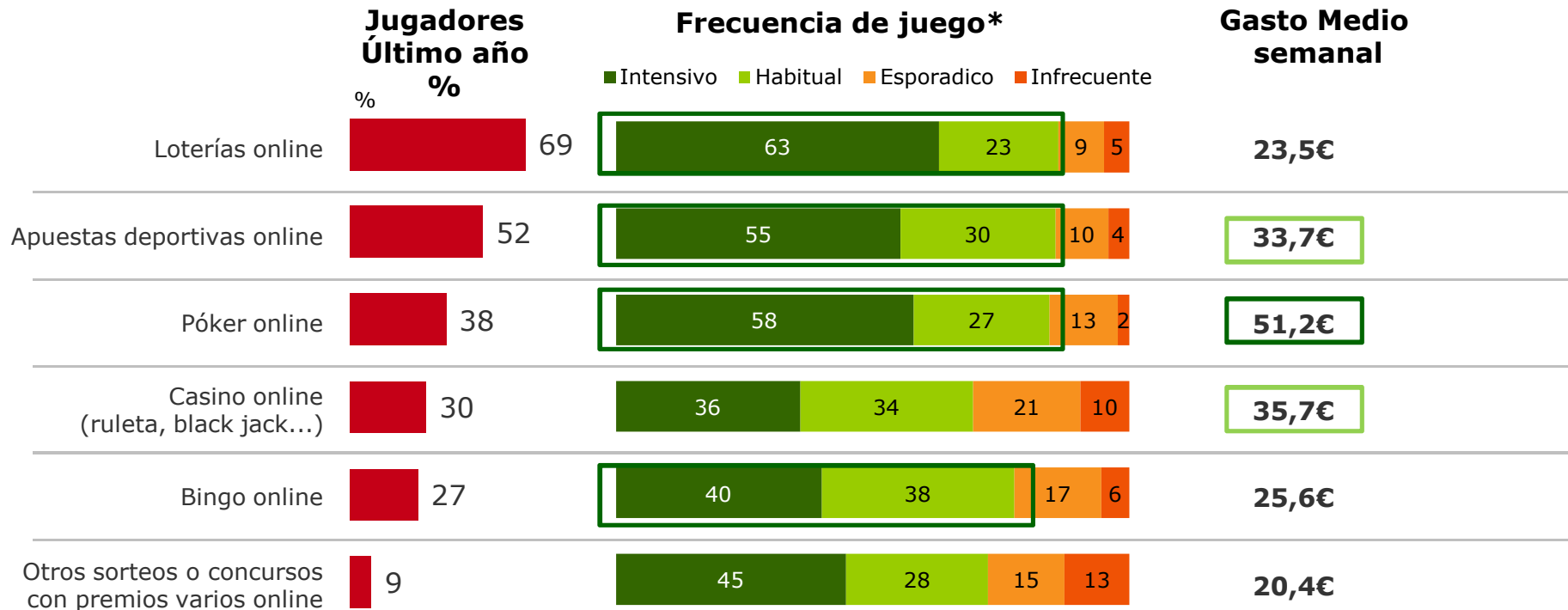


| | |
|-------------------------|--|
| Target | Jugador online: ha jugado en Internet en el último año a alguno de los juegos objeto de estudio (lotos online, apuestas deportivas, póker...) |
| Muestra | <p>Se realizaron un total de 1.020 entrevistas</p> <p>Las entrevistas se realizaron en base a panel de internautas de TNS, con invitaciones a los panelistas representativas de la población internauta según sexo, edad y Comunidad Autónoma.</p> <p>Error muestral de $\pm 3,1\%$ bajo el supuesto de máxima indeterminación ($p=q=50\%$) y con un nivel de confianza del 95%</p> |
| Técnica | Entrevista auto-administrada online (sistema C.A.W.I – <i>Computer Aided Web Interviewing</i>) en base a panel de colaboradores de TNS. |
| Trabajo de campo | Del 15 al 20 de octubre de 2012 |



A qué se juega online

La categoría mayoritaria jugada online en el último año se corresponde con las lotos (Primitiva, Euromillones, Quinielas, cupones...), seguido de las Apuestas deportivas online, teniendo una incidencia por encima del 50% y aglutinando el mayor número de usuarios habituales. Sin embargo, el gasto mayor se produce en Póker online y Casino.



Base Total (1.020)

* La base para la frecuencia de cada categoría, es la de jugadores de esa categoría en el último año.

P4.- Señala los tipos de juegos de azar que hayas comprado o en los que hayas apostado por Internet en el último año.

P11.-Aproximadamente, ¿con qué frecuencia juegas en Internet a... (tipología juego según P4)?.

P12.-¿Qué cantidad aproximada destinas a jugar a... (tipología P4) ...(formular según cod P11) en Internet?

INTENSIVO (diario o semanal)

HABITUAL (mensual)

ESPORÁDICO (cada 2 a 4 meses)

INFRECUENTE (1 ó 2 veces al año)



Observatorio del juego online en España

© TNS Noviembre 2012

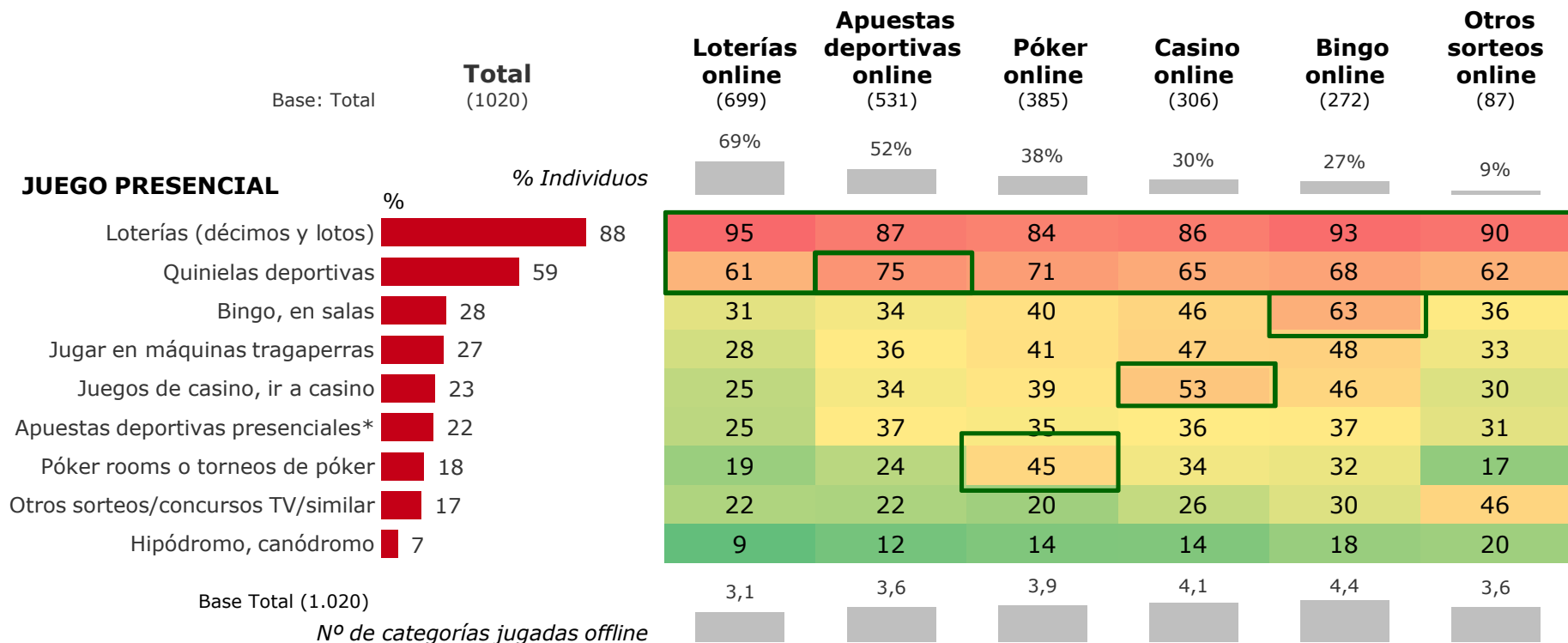
1205212



Convivencia con del juego online con el juego offline

Los jugadores online tienen una alta convivencia con juegos tradicionales mercado protegido (lotos y quinielas), y entre el resto de presenciales la más alta convivencia se produce entre la misma categoría, sin embargo el online supera al offline. La competencias se produce en mayor medida entre Bingo online y presencial.

Los que juegan a.....(columnas) ¿a qué más juegan?



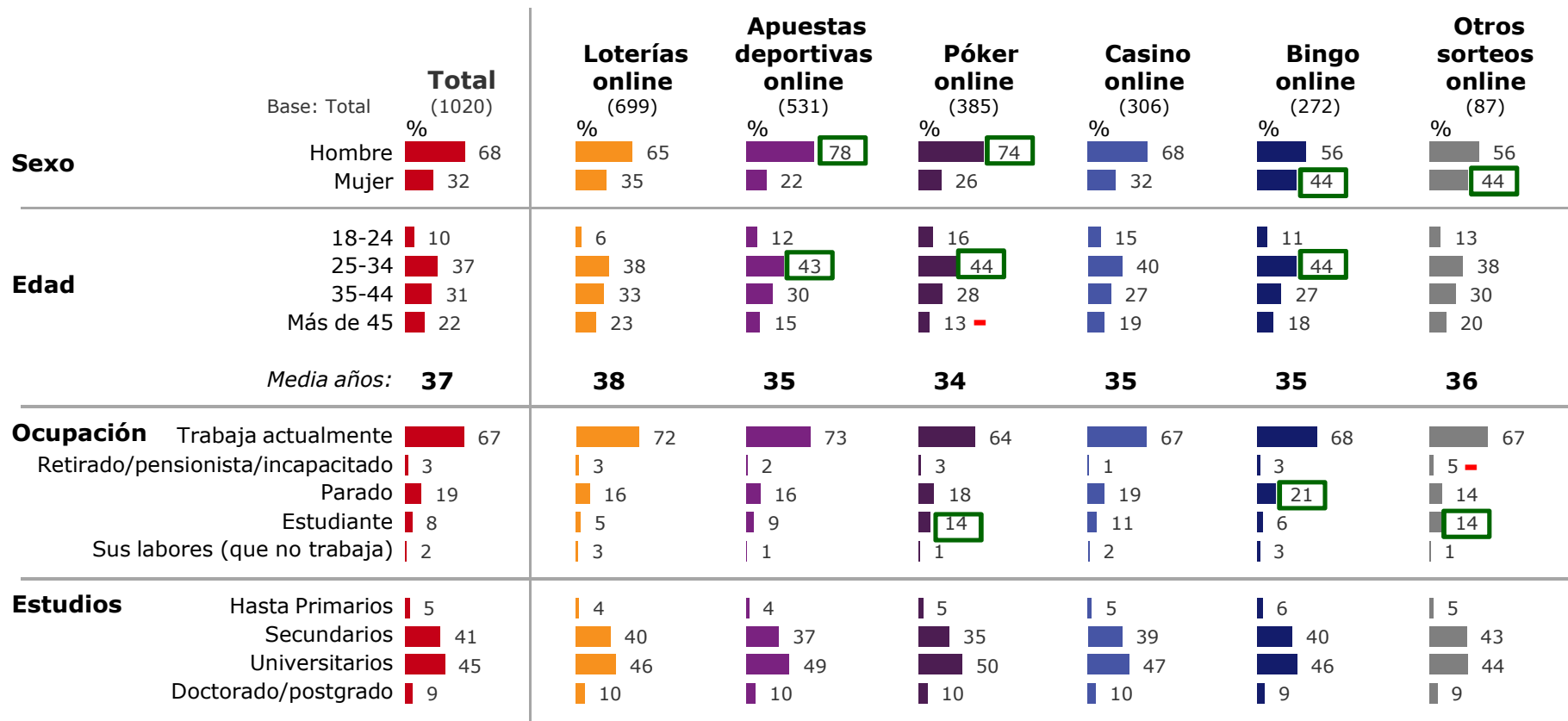
* Total territorio

P6.- Señala los tipos de juegos de azar que has comprado en **establecimientos a pie de calle** o a los que **has jugado en los locales** destinados a este propósito, **en el último año**.



El jugador tipo es hombre, entre 25 y 44 años, que trabaja y tiene estudios universitarios

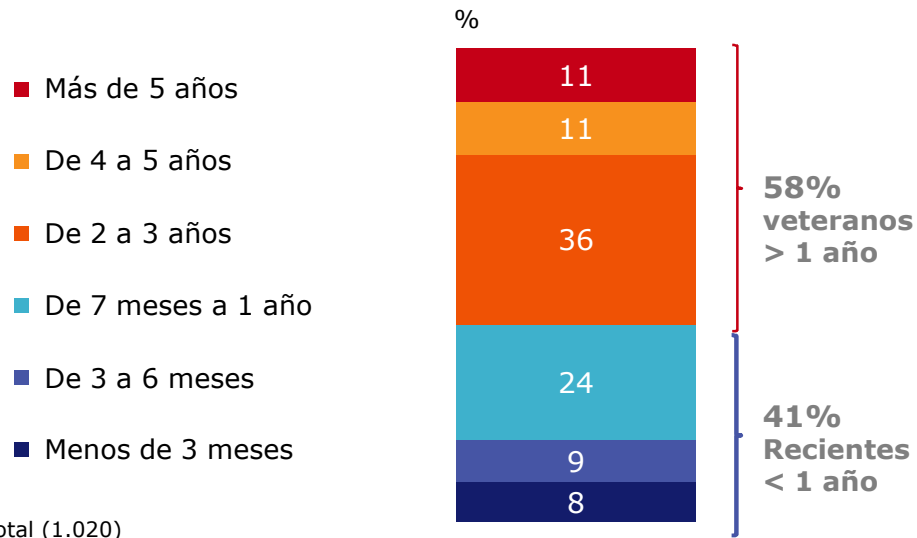
El perfil masculino es mayoritario pero destaca especialmente en Apuestas deportivas y Póker, coincidiendo además con el público más joven (25 a 34 años).



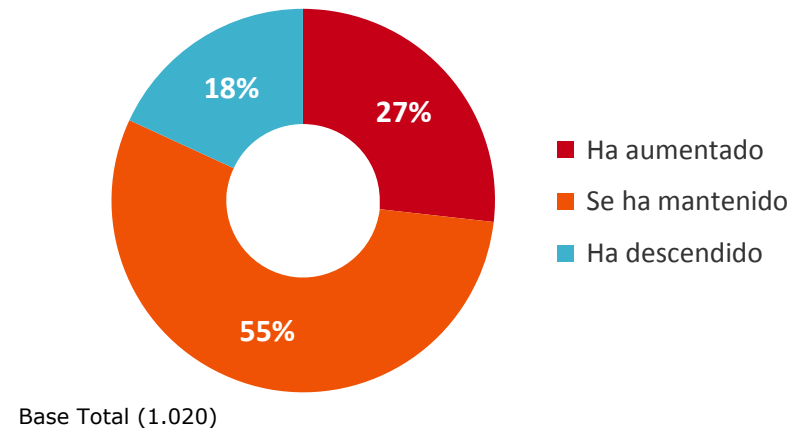
Más de la mitad de los jugadores online lo son desde hace más de un año.

Y la tendencia en la frecuencia es ha mantenerse. Los más veteranos son los que han visto descender en mayor medida su progresión.

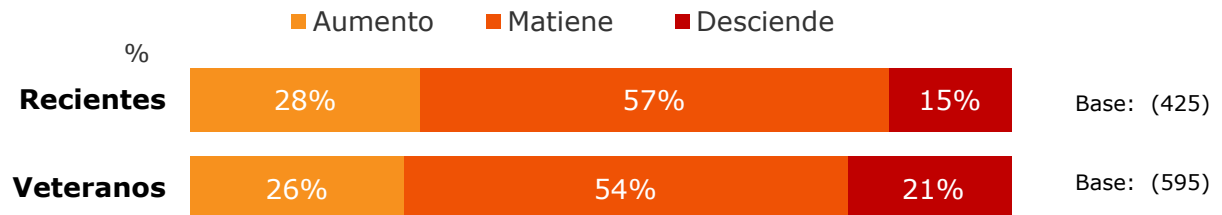
Antigüedad como jugador online



Progresión personal en la frecuencia de juego



Progresión según antigüedad



P7.- Aproximadamente, ¿desde cuándo compras o apuestas a juegos de azar por Internet?

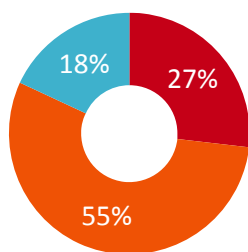
P8.- Desde que empezaste a comprar o apostar a juegos de azar en Internet, ¿crees que tu frecuencia de juego...?

La mayoría de los jugadores espera mantener o aumentar su juego online

La **coyuntura económica** es el motivo mayoritario tanto para ver aumentado la frecuencia de juego como para frenarla. Los beneficios del canal online y los gustos personales son los otros motivos para aumentar.

El **cambio legislativo** aparece como freno para un **6%** de los que han descendido (1% del total).

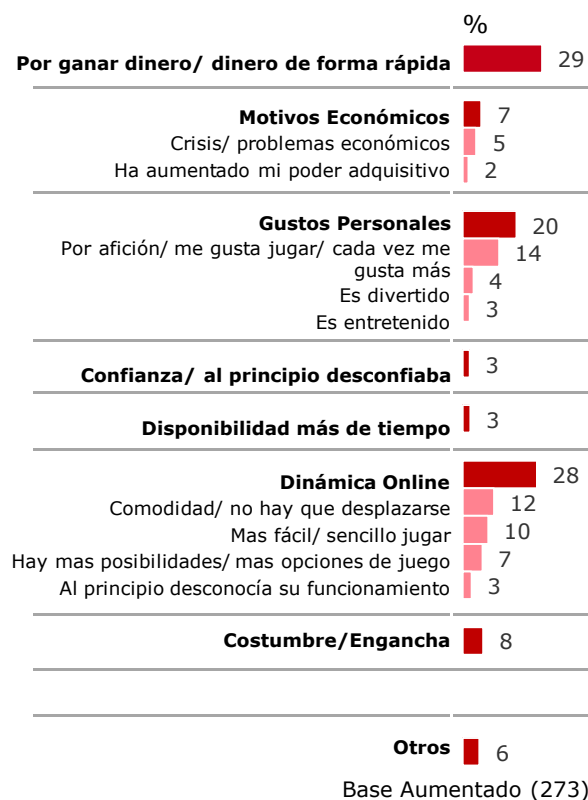
Progresión



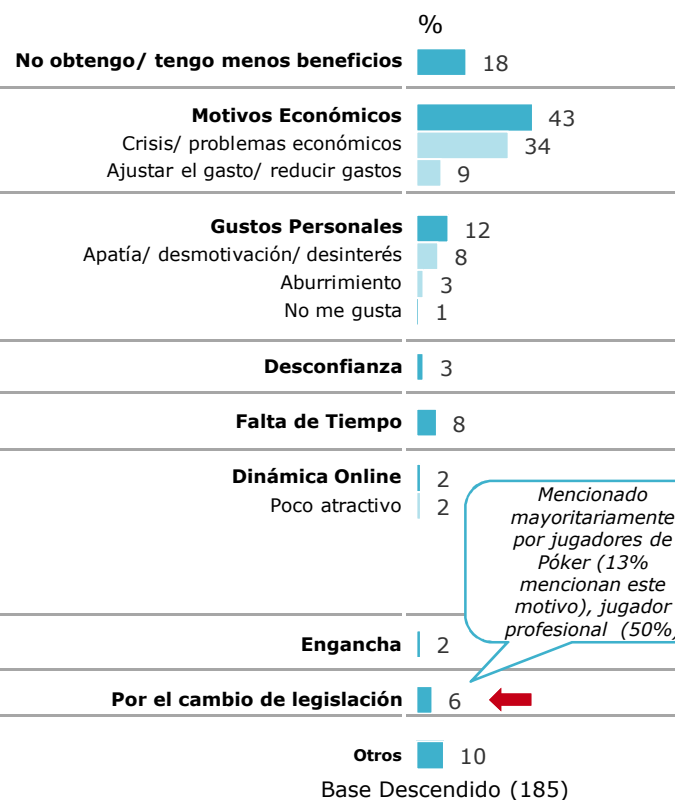
- Ha aumentado
- Se ha mantenido
- Ha descendido

Base Total (1.020)

Motivos ha aumentado



Motivos ha descendido



Mencionado mayoritariamente por jugadores de Póker (13% mencionan este motivo), jugador profesional (50%)

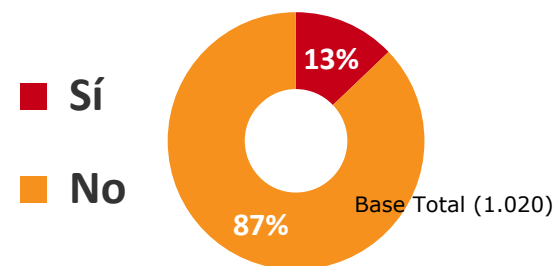
P8.- Desde que empezaste a comprar o apostar a juegos de azar en Internet, ¿crees que tu frecuencia de juego...?
P9.- ¿Por qué motivo ... (recuperar respuesta anterior) tu frecuencia de juego?

La gran mayoría de los jugadores juegan en páginas legales licenciadas en España.

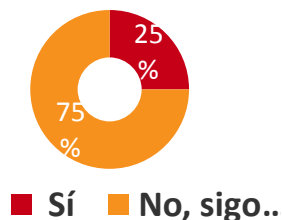
Del 13% que mencionan que juegan en páginas fuera de España es principalmente porque no son conscientes de que son re-direccionados a dominios “.es”

Un 1% sí menciona alguna web fuera de España

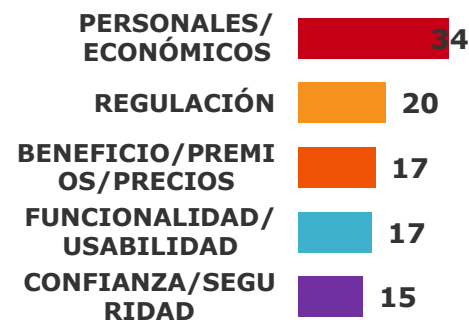
Webs fuera de España (sin dominio .es)



Abandono de webs



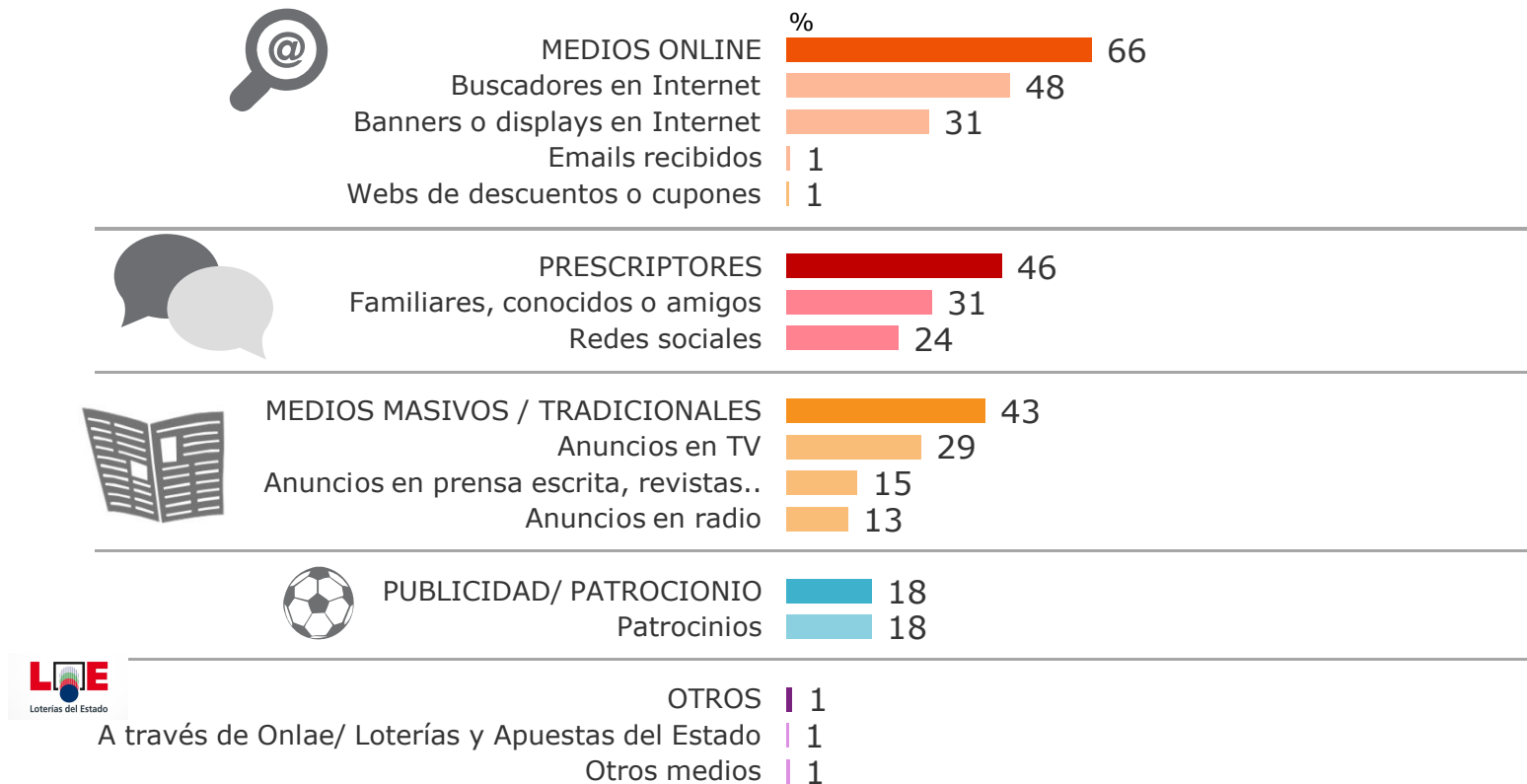
Total Motivos de abandono



P13.- ¿Juegas a alguna web que esté alojada fuera de España o que no te lleve o no te re-direccione a un dominio “.es”? (Si “Sí”) ¿A cuál?

El canal **online** es la principal fuente de conocimiento de las páginas de juego

Los anuncio de TV suponen ha sido un medio de conocimiento para un 29% de los jugadores .



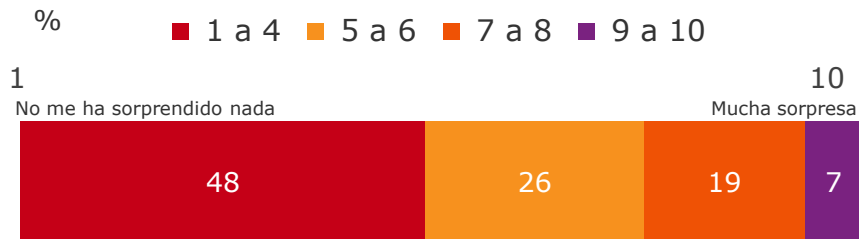
Base Total (1.020)

P18.- A través de qué medios has llegado a conocer las webs de juego online en las que juegas?

La aparición de la publicidad de juego no causa especial sorpresa en el jugador.

Sin embargo, la opinión sobre la valoración de dicha publicidad se encuentra polarizada, no siendo tan positiva como media.

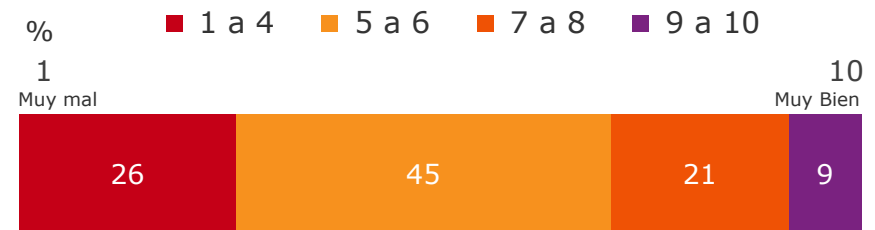
Grado de sorpresa



Media sorpresa (sobre 10):
5,5

Escala 1 a 10: 1 = No me ha sorprendido nada
10 = Me ha sorprendido mucho

Valoración de la publicidad



Media valoración (sobre 10):
4,5

Escala 1 a 10: 1 = Muy Mal
10 = Muy Bien

Base Total (1.020)

P19.- ¿En qué medida te ha sorprendido ver publicidad de marcas de juego online?

P20.- ¿Cómo valoras el que se haga publicidad de marcas de juego online?



Observatorio del juego online en España

© TNS Noviembre 2012

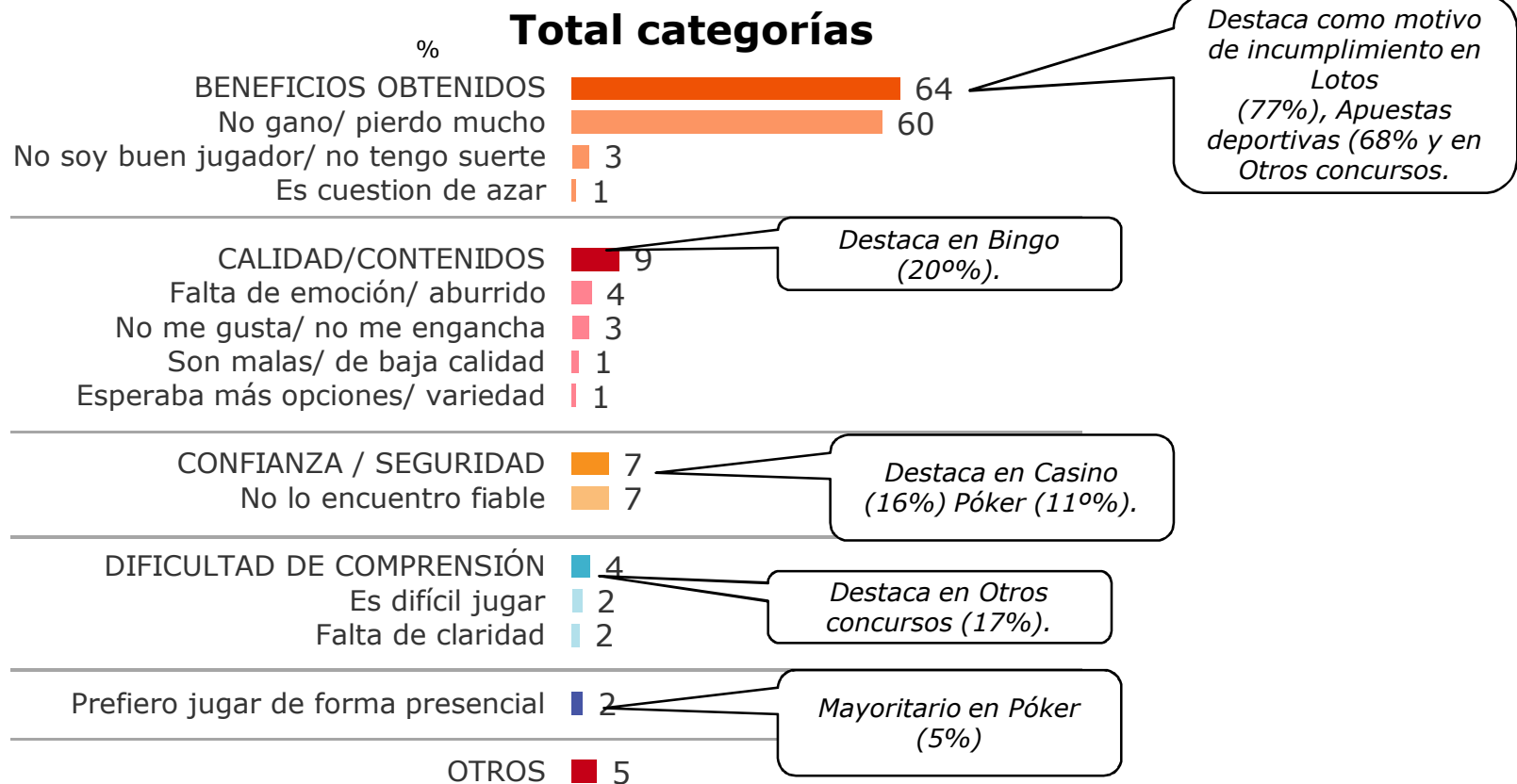
1205212



11

Algunos motivos de decepción en el juego online

Aún siendo la insatisfacción mayor la percepción de que no se obtiene beneficio económico (apropiándose especialmente las Lotos y Apuestas deportivas), existen otros puntos débiles diferenciados por categorías que so: el tipo de contenido (aburrido) para webs de Bingo, falta de percepción de seguridad en Casino y Póker.

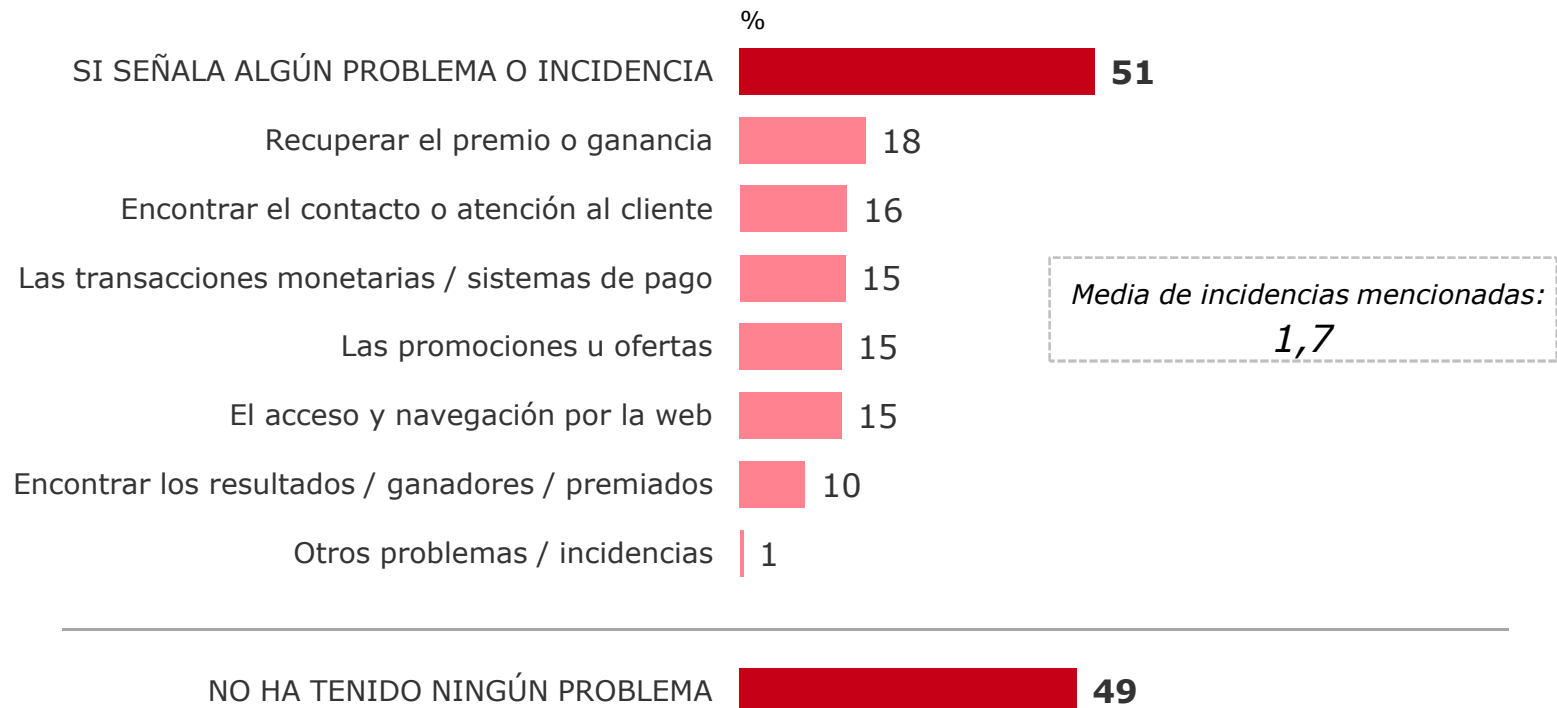


Base Total insatisfacción con algún juego (521)

S2.- ¿Por qué motivos no ha cumplido tus expectativas_____?

Los motivos más importantes de reclamaciones

Casi la mitad de los jugadores online mencionan algún tipo de incidencia, problema o queja. Las quejas están muy repartidas entre las cuestiones sugeridas, sin destacar especialmente ninguna en concreto.



Base Total (1.020)

S4.- Señala los tipos de problemas, incidencias o quejas con las que te has encontrado con el uso de las webs de juego online



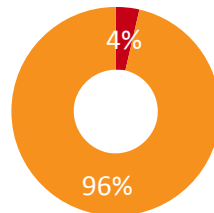
A quién presentar las reclamaciones

Las incidencias, quejas o problemas habidas no se materializan en quejas formales ante algún organismo. En caso de tener que acudir a algún organismo se mencionan las propias marcas, u otras asociaciones de consumidores.

Entre los que han tenido alguna incidencia 51%

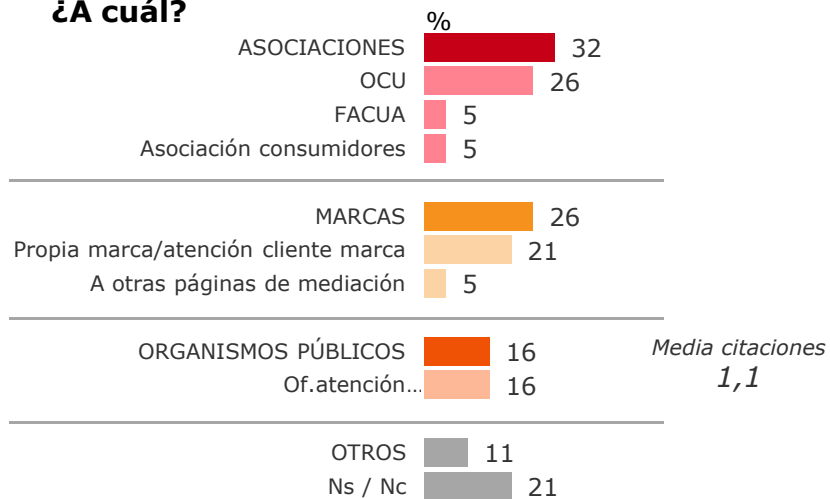
¿ Ha acudido a alguna institución/organismo?

■ Si
■ No



Base Ha tenido incidencia (523)

¿A cuál?

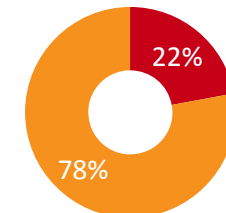


Base Ha acudido a organismo (19) PRECAUCIÓN BASE PEQUEÑA

En caso de tener alguna incidencia...

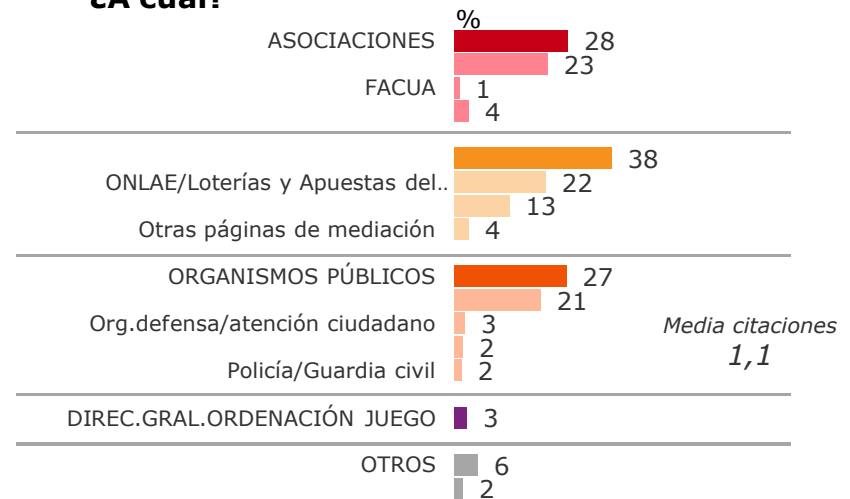
¿Sabría a qué organismo acudir?

■ Si
■ No



Base Total (1.020)

¿A cuál?



Base Sí sabría (225)

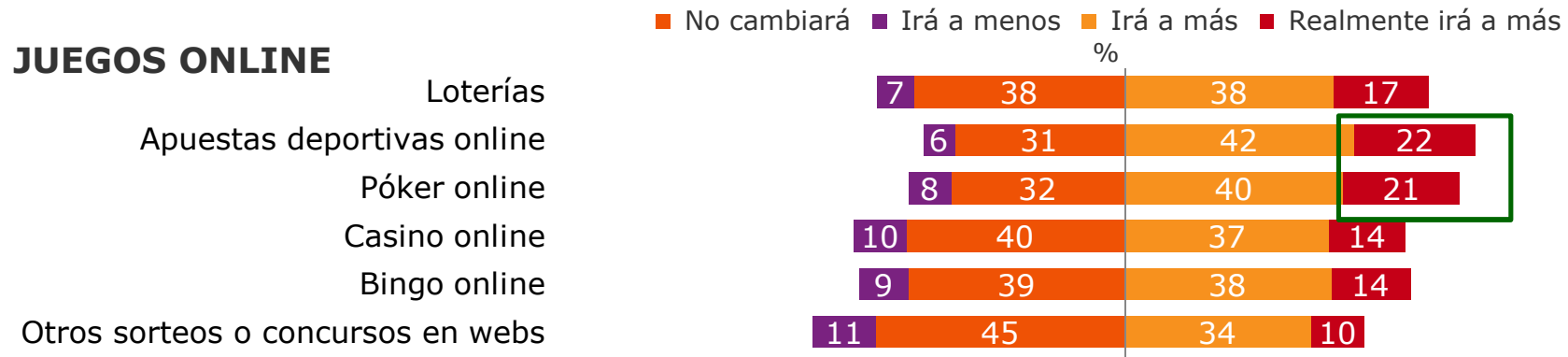
S5.- ¿Has acudido a alguna institución, empresa u organismo para cursar alguna queja o reclamación?. (Si "Sí") ¿A cuál?

S6.- En caso de que tuvieras alguna incidencia, queja o reclamación, ¿sabrías a qué institución, empresa u organismo acudir?. (Si "Sí") ¿A cuál?

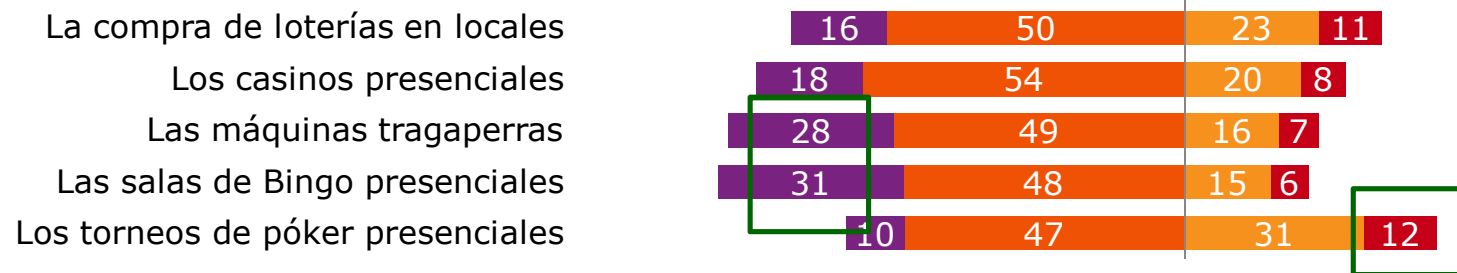
Los juegos online que tendrán un mayor crecimiento son las Apuestas Deportivas y Póker.

Los jugadores online esperan que el Bingo y máquinas tipo B irán en descenso..

JUEGOS ONLINE



JUEGOS OFFLINE



Base Total (1.020)

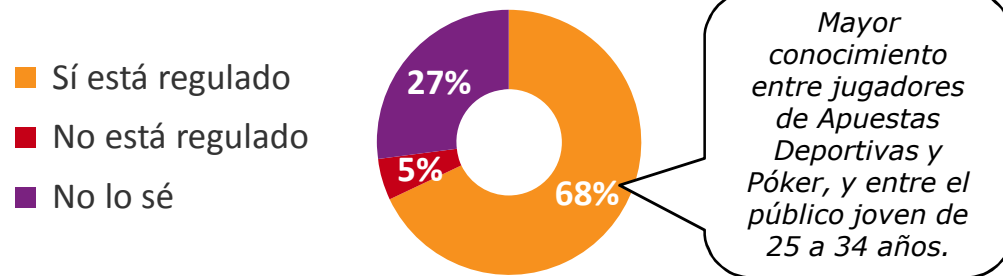
R9.- Existen muchos sitios de juegos de azar. En cualquier momento, algunos pueden ir a más, otros estancarse y otros ir a menos. Según tu experiencia, señala para cada juego la frase que mejor describe tu percepción sobre ello.

Existe un amplio conocimiento de la regulación online aunque no de sus detalles

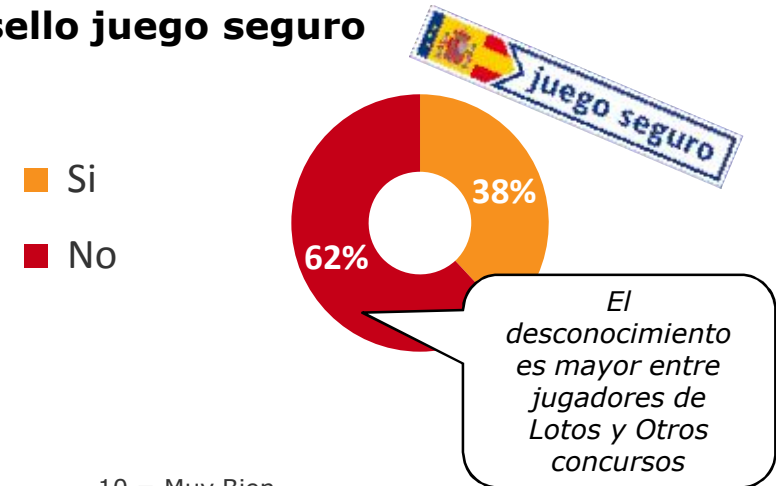
El 68% de los jugadores online sabe que el juego online está regulado en España, sin embargo existe una mayor desconocimiento de la "marca" de sello seguro, siendo sólo conocido por el 38% de los jugadores.

La valoración de la regulación es muy positiva

Conocimiento de la regulación juego online en España



Conocimiento existencia del sello juego seguro



Valoración de la regulación del juego online

Escala 1 a 10:
1 = Muy Mal 10 = Muy Bien

% 1 a 4 5 a 6 7 a 8 9 a 10



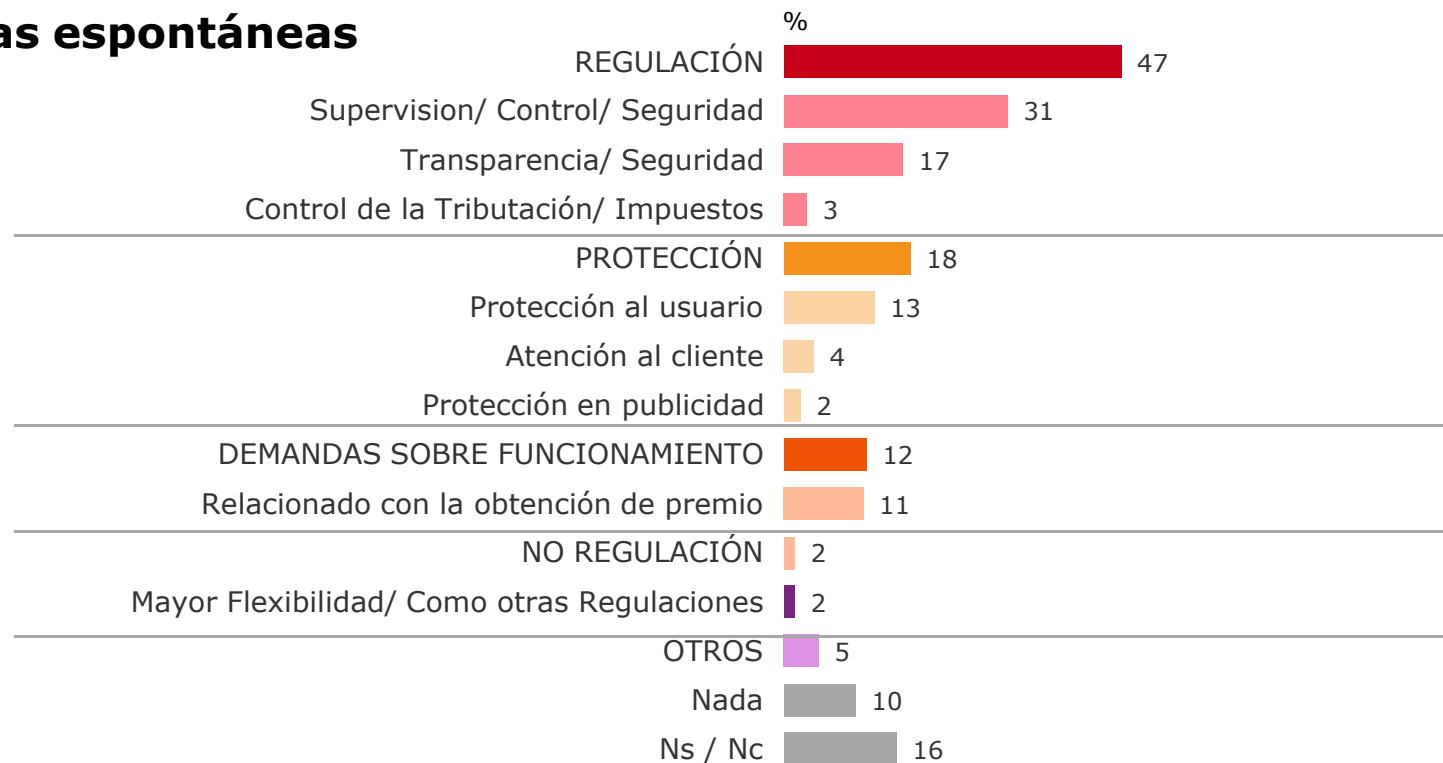
Media:
8,1

Base Total (1.020)

- R1.- ¿Sabes si el juego online está regulado en España?
- R6.- ¿Cómo valoras que el juego online esté regulado en España?
- R7.- Antes de esta encuesta, ¿conocías la existencia del sello de juego seguro?

Los jugadores demandan supervisión y control por parte del regulador, que asegure la protección al usuario

Demandas espontáneas



Base Total (1.020)

R2.- ¿Qué pedirías a un organismo regulador del juego online?



Observatorio del juego online en España

© TNS Noviembre 2012

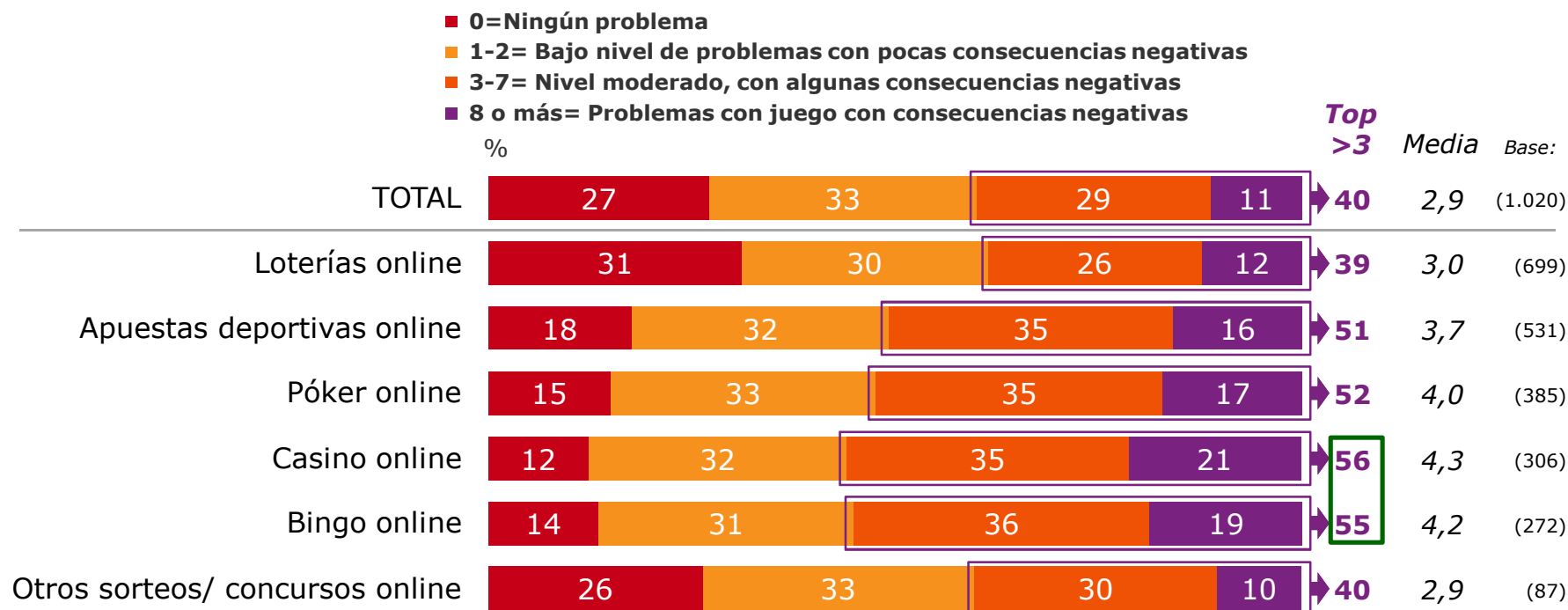
1205212



17

Índice de prevalencia problemas con el juego

El índice de prevalencia mayor se da entre jugadores de Casino y Bingo online, que según lo visto se corresponde también con las categorías cuya presencia de multi-juego es mayor.



Fuente: Problem Gambling Severity Index PGSI

Pregunta



Observatorio del juego online en España

© TNS Noviembre 2012

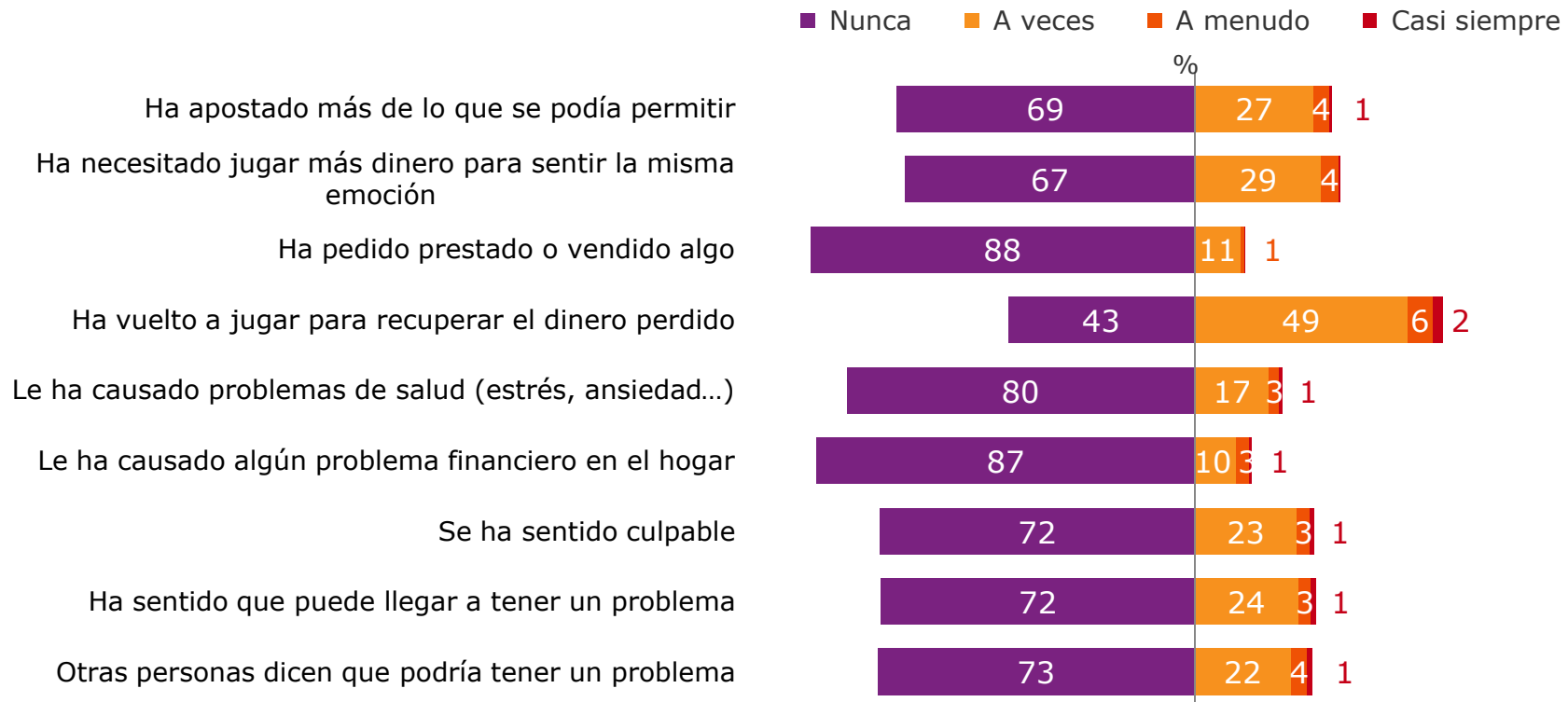


1205212

18

Desagregación de problemas con el juego

Dentro de los componentes estudiados en el índice de juego patológico la incidencia mayor se da en volver a jugar con el fin de recuperar el dinero perdido. El que menor incidencia tiene es el pedir prestado dinero.



Pregunta



Observatorio del juego online en España

© TNS Noviembre 2012

1205212



Principales conclusiones

- Buena valoración de la regulación del juego online, pero desconocimiento de sus aspectos concretos lo que hace recomendable la comunicación de las funciones de la DGOJ.
- Velar por la legalidad de los operadores de juego (evitando fraudes y con normativa transparente y clara) y la protección a los segmentos de población más vulnerables son los dos ejes fundamentales en los que tiene que estructurarse la comunicación.
- Un tema que merece una consideración es la ludopatía, y el juego responsable, por lo que habrá que hacer un seguimiento de su evolución.