

# Informe Observatorio de la protección al jugador online Informe de resultados

(Noviembre 2013)



# Índice

---

## 1

Objetivos y ficha técnica	3
---------------------------	---

---

## 2

Principales resultados	7
------------------------	---

---

2.1 Información de mercado	8
----------------------------	---

---

2.2 Percepción del jugador	27
----------------------------	----

---

2.3 Comunicación y Publicidad	34
-------------------------------	----

---

2.4 Regulación	38
----------------	----

---

2.5 La prevalencia del juego patológico	46
---	----

---

2.6 Tendencias de futuro	51
--------------------------	----

---

## 3

Conclusiones	56
--------------	----

---

# 1

## Objetivos y ficha técnica



# Antecedentes

En noviembre de 2012, se realizó la **primera toma de contacto sobre las percepciones y las vivencias del jugador online sobre la regulación del juego**, coincidiendo con el primer recorrido de la ley de regulación del juego (ley 13/2011).

Durante este año 2013, la Dirección General de Ordenación del juego se planteó la realización de otras dos mediciones semestrales (abril y octubre de 2013).

En este informe se muestran los resultados obtenidos en la 3ª medición (campo realizado en octubre de 2013), con estas consideraciones:

- La comparativa con las mediciones anteriores solo se refleja cuando existen diferencias significativas y cuando el dato es directamente comparable y no ha habido modificación en el cuestionario.
- Algunos cambios respecto al informe anterior:
  - Se han analizado por 1ª vez las slots online y las apuestas hípcas online. Las quinielas se incorporan dentro de Apuestas deportivas, en general.
  - Figura la 2ª medición de la prevalencia de juego patológico entre los propios jugadores online.
  - Se ha preguntado sobre el Registro General de Interdictos de Acceso al Juego (RGIAJ)

# Evolución de los Objetivos

Conocer, desde el punto de vista de la demanda, la evolución del sector del juego online. Esto es: las percepciones, vivencias y expectativas de los jugadores online



## Comportamiento del jugador online

- % de los jugadores online que juega a cada tipología de juego online.
- **Matriz** de juego online. Convivencia entre Iso diferentes tipologías de juego online, así como los juegos off line.
- **Frecuencia** de juego por tipología.
- **Horas** y frecuencia de juego.
- En cuántos portales / **cuentas** está **dado de alta**
- **Comportamiento pasado**: juego en páginas .com, y evolución: paso de una .com a la misma, pero .es / paso de una .com a otra .es. O desconocimiento .

## Percepciones del jugador

- Nivel de satisfacción de las webs utilizadas (cumplimiento de expectativas).
- Medición de las **quejas, incidencias, reclamaciones** y organismos asociados.
- **Recomendación** del juego online a iguales (por tipología), escala de 1 a 10, o **Net Promoter Score** .

### Tendencia

- Prospección a futuro hecha por el usuario/ Creo que modalidad de juego iría a más (escala sobre 10)
- **Expectativa** sobre la oferta de juegos (mayor oferta de juegos a corto plazo)

### Comunicación

- Percepción y valoración de la publicidad
- Uso de las promociones (especial interés en la gente joven)

## Conocimiento funciones D.G.O.J. y demandas

- Nivel de conocimiento de la **regulación** del juego online.
- Valoración de la regulación.
- Conocimiento general del **sello de juego seguro**.
- **Conocimiento del registro RGIAJ**
- Percepción de la protección general al jugador y a menores.
- Medición de la **prevalencia del juego patológico**
- **Otras demandas y expectativas del usuario respecto a la regulación: slots**

<b>Target</b>	<b>Jugador online:</b> ha jugado en Internet <b>en el último año</b> (12 meses) a alguno de las categorías de juegos objeto de estudio (lotos online, apuestas deportivas, póker..)
<b>Muestra</b>	<p>Se realizaron un total de <b>1.027 entrevistas</b>.</p> <p>Las entrevistas se realizaron en base a panel de internautas de TNS, con cuotas por los principales sociodemográficos representativos del jugador online del último año.</p> <p>Error muestral de <math>\pm 3,0\%</math> bajo el supuesto de máxima indeterminación (<math>p=q=50\%</math>) y con un nivel de confianza del 95%</p>
<b>Técnica</b>	Entrevista auto-administrada online (sistema C.A.W.I – <i>Computer Aided Web Interviewing</i> ) en base a panel de colaboradores de TNS.
<b>Trabajo de campo</b>	Del 25 al 31 de octubre de 2013 <b>Duración:</b> 14 minutos

# 2

## Principales resultados



# 2.1

## Información del mercado

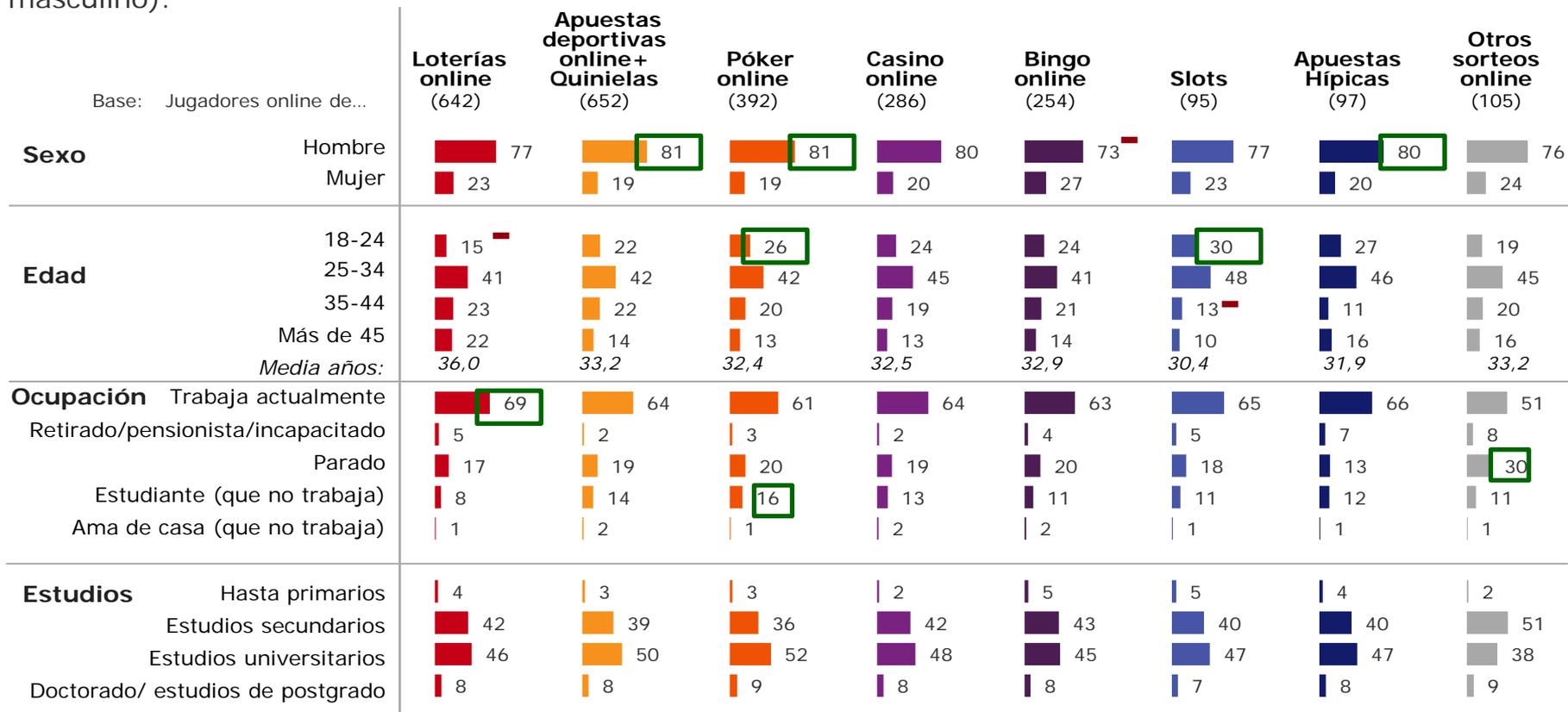




# Perfil del jugador online

## Según categoría de juego

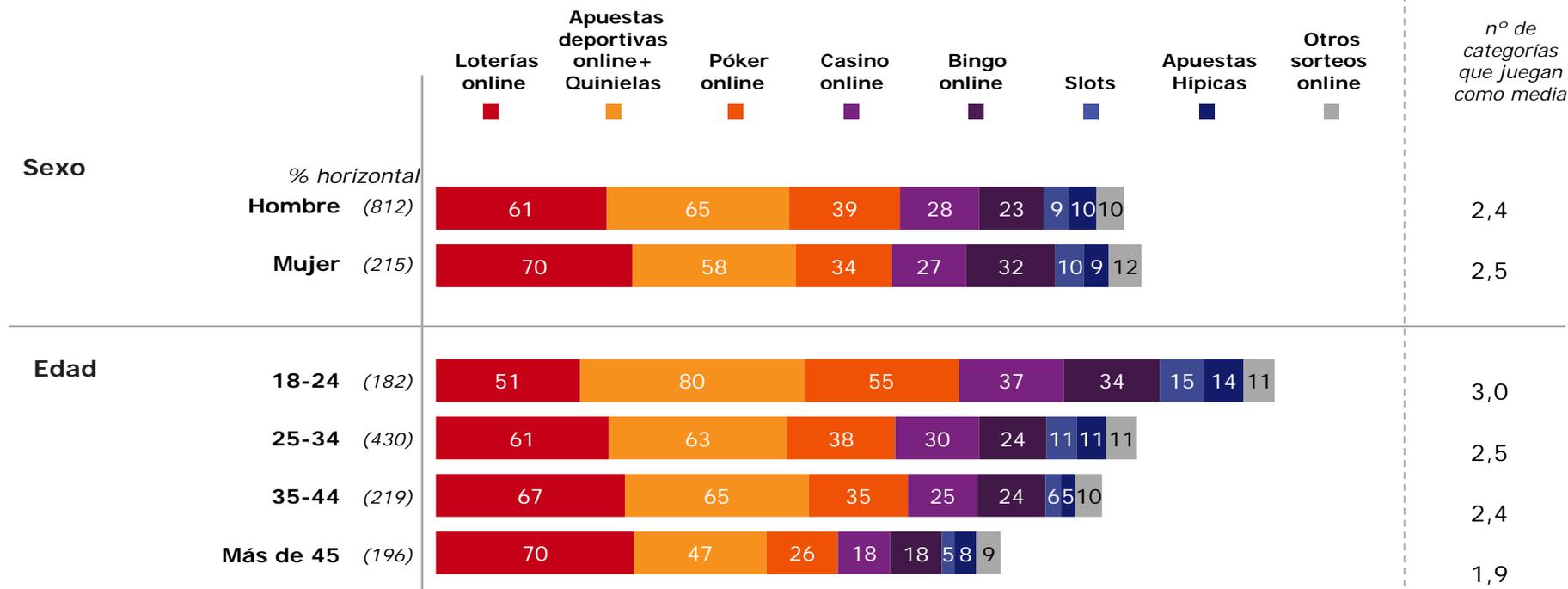
El perfil del jugador online continua siendo masculino y joven. Estos atributos se ven más acusados en apuestas hípcas y slots (mayoritariamente joven ) y póker y apuestas deportivas (mayoritariamente masculino).



# Presencia de juego según los demográficos básicos

## Según categoría de juego

Los segmentos de edad más jóvenes juegan a más tipologías de juegos online (más multijugador), y entre las categorías muestran una clara preferencia por las apuestas deportivas y el póker, mostrando una cierta tendencia a abandonar las loterías on line. A medida que aumenta la edad, disminuye la variedad de categorías on line a las que se juega.



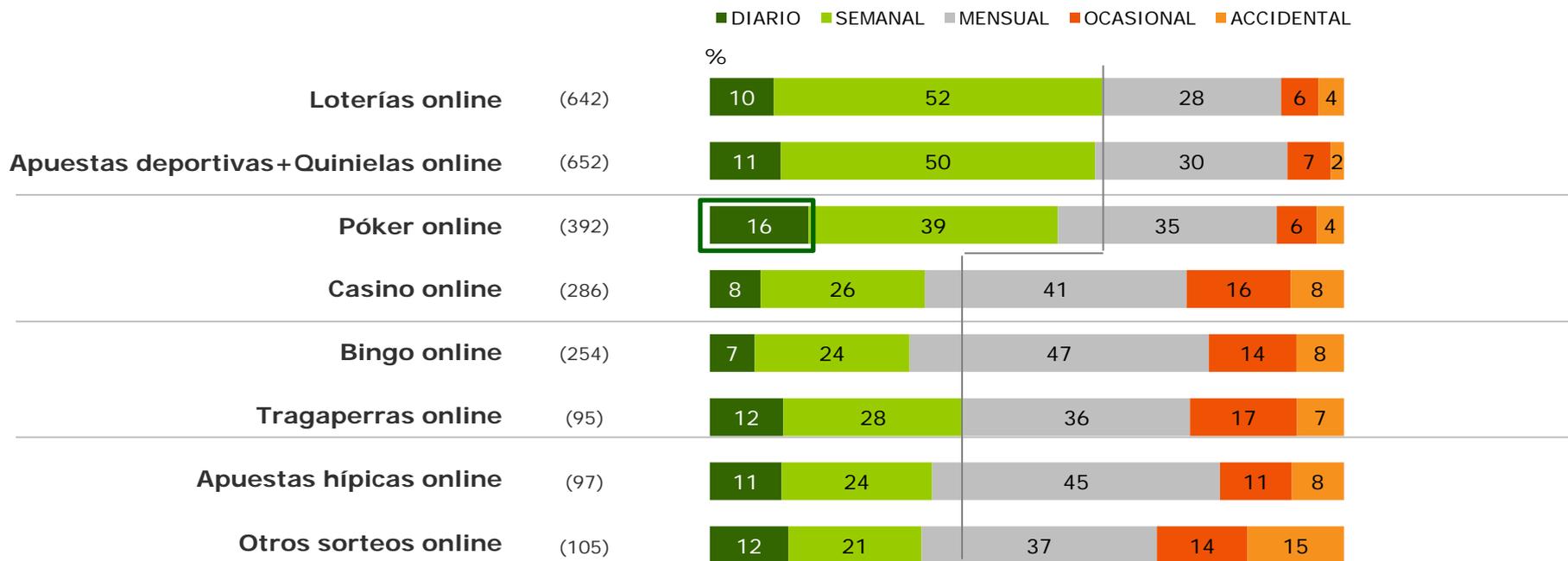
AYUDA A LA INTERPRETACIÓN DE LOS GRÁFICOS:

El 66% de los hombres juegan a Loterías online, el 57% a Apuestas deportivas...

# Relación con las categorías de juego online

## Frecuencia de juego (jugador de último año)

Los juegos que tienen una mayor frecuencia (semanal + diaria) son las loterías, seguidas de las apuestas deportivas y por el póker. Este último es el que presenta mayor frecuencia diaria, frente al bingo y casino online con un juego mas ocasional.



Base juegan a cada juego

JUGADOR DIARIO (todos los días)

JUGADOR SEMANAL (1 ó varias veces a la semana)

JUGADOR MENSUAL (cada 2-3 semanas ó 1 vez al mes)

OCASIONAL (cada 2 ó 4 meses)

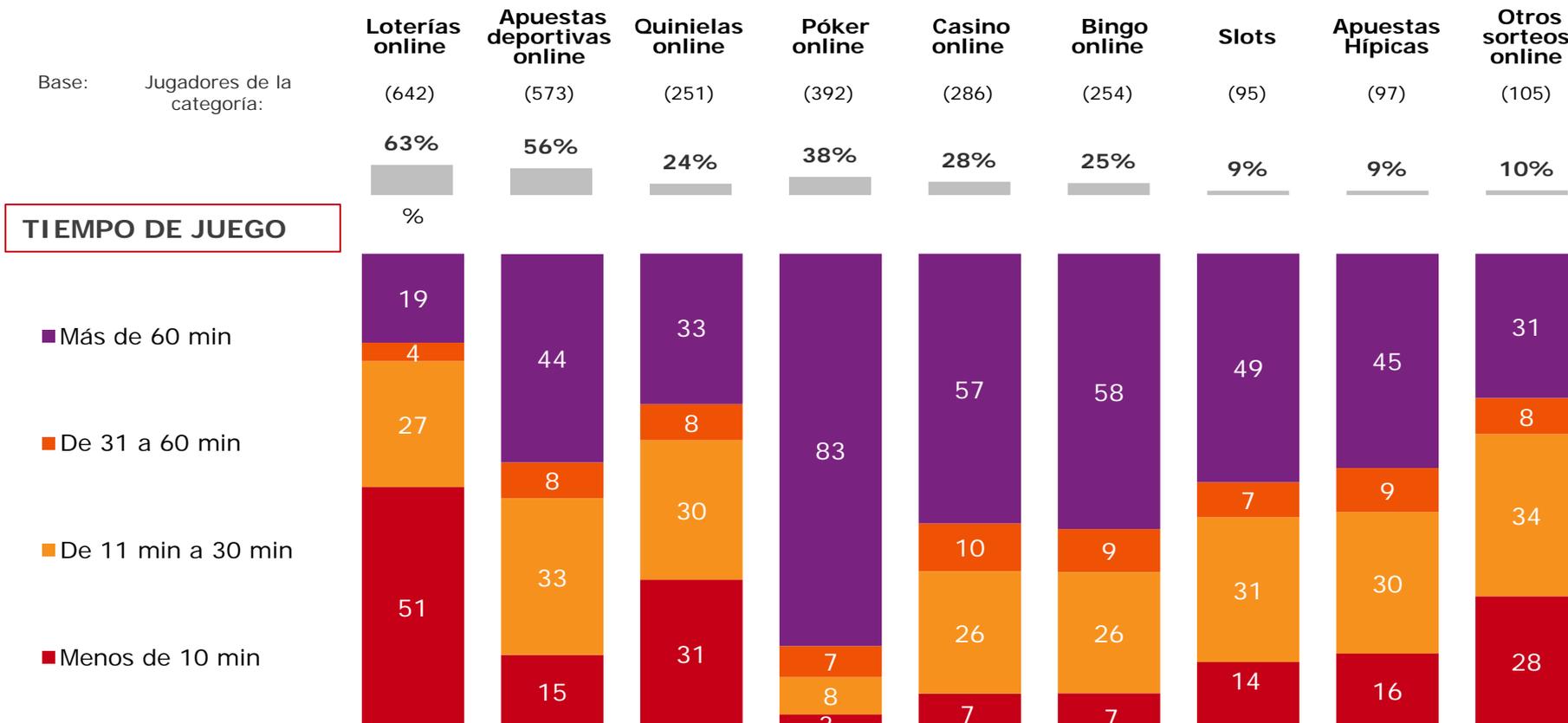
ACCIDENTAL (1 ó 2 veces al año)

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

# Relación con el juego online

## Hábitos de juego online según categoría

El póker, que posee un componente de ocio mayor, sigue siendo la categoría de juego que consume mas tiempo, seguido del bingo y casino. En el otro extremo se encuentran las loterías on line con un 51% de jugadores que declaran utilizar menos de 10 minutos.

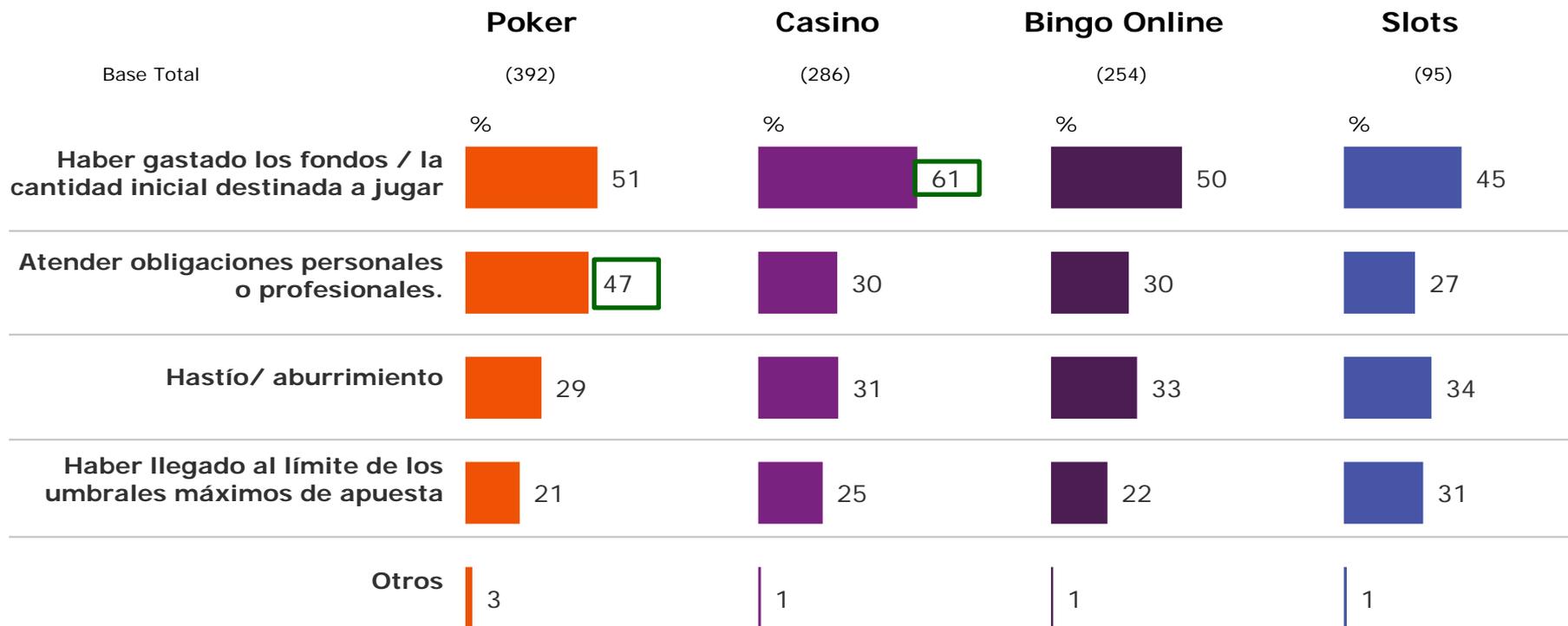


A3.-Pensando en tu ocasión más habitual de juego, cuando juegas o apuestas a \_\_\_\_\_ ¿Cuánto tiempo sueles dedicar a jugar a \_\_\_\_\_? Elige tu mejor opción respuesta (minutos / horas)

# Relación con las categorías de juego online

## Motivos de abandono de las sesiones de juego online

Las sesiones de juego on line se cierran primordialmente por un haber agotado la cantidad destinada a jugar (sobre todo Casino). Póker es el que más rivaliza con obligaciones personales o profesionales.



A3b.-De los siguientes aspectos, señala los que de forma más frecuente te hacen abandonar la sesión de juego de....

# Relación con las categorías de juego online

## Convivencia entre las categorías online

Los jugadores de slots y apuestas hípcas, tienden a jugar a un mayor número de categorías diferentes, y por lo tanto, conviven con más juegos. La categoría de Loterías on line, es la que presenta mayor numero de jugadores únicos (con una tendencia decreciente de estos) y por lo tanto menor permeabilidad a otro tipo de juegos. El póker, otros sorteos únicamente conviven con las categorías de loterías y apuestas deportivas.

<i>En referencia a los jugadores de .....(columnas)</i>	Loterías online (642)	Apuestas deportivas online+ Quinielas (652)	Póker online (392)	Casino online (286)	Bingo online (254)	Slots (95)	Apuestas Hípcas (97)	Otros sorteos online (105)
Base jugadores de la categoría	63%	64%	38%	28%	25%	9%	9%	10%
<i>¿a qué más juegan? (filas)</i>	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Loterías online	100	57	58	64	68	81	80	67
Apuestas deportivas online + Quiniela	58	100	74	79	78	92	91	69
Póker online	36	44	100	58	54	81	65	49
Casino online	29	35	42	100	53	78	64	39
Bingo online	27	30	35	47	100	72	62	34
Slots	12	13	20	26	27	100	46	23
Apuestas Hípcas	12	14	16	22	24	47	100	23
Otros sorteos online	11	11	13	14	14	25	25	100
<b>% de jugadores únicos de la categoría</b>	17%	12%	4%	1%	1%	0%	0%	1%
<b>Nº medio de categorías a las que juega</b>	2,8 <sup>3</sup>	3,0	3,6	4,1	4,2	5,8	5,3	4,0

### AYUDA A LA INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

<sup>1</sup> El 58% de los jugadores online de Loterías, juegan además a Ap. Deportivas online.

<sup>2</sup> El 17% de los jugadores online de Loterías juegan EXCLUSIVAMENTE a esta categoría de juego online.

<sup>3</sup> Los jugadores de Loterías online juegan como media a 2,8 categorías de juego online diferente

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

# Relación con las categorías de juego online

## Convivencia con el juego offline

Los jugadores online en general tienen una alta convivencia con juegos tradicionales (lotos y quinielas). Las categorías que presentan una mayor convivencia on y off son loterías, apuestas deportivas y quinielas y slots. De nuevo los jugadores online de tipologías más minoritarias como slots o apuestas hípcas, son los más multijugadores.

	Total jugador online	Loterías online	Apuestas deportivas online+ Quinielas	Póker online	Casino online	Bingo online	Slots	Apuestas Hípcas	Otros sorteos online
Base total %	(1027)	(642)	(652)	(392)	(286)	(254)	(95)	(97)	(105)
<b>CATEGORIAS DE JUEGO PRESENCIAL</b>		63%	64%	38%	28%	25%	9%	9%	10%
Loterías	84	91	83	84	85	85	84	85	92
Apuestas deportivas + Quinielas	63	61	80	75	76	79	86	90	75
Poker rooms o torneos de póker	17	19	21	40	32	33	53	44	26
Juegos de casino, ir a casinos	19	19	24	31	41	34	58	49	31
Jugar en máquinas tragaperras	25	27	30	37	41	43	73	53	46
Bingo, en salas	26	28	31	37	47	57	64	67	44
Otros sorteos en TV o similar	12	15	16	16	20	21	36	41	41
Apuestas a carreras de caballos, etc.	6	8	9	10	12	13	27	49	19
Otros	2	2	1	1	1	1	0	0	4
<b>Nº de categorías jugadas offline</b>	2,5	2,7	2,9	3,3	3,5	3,6	4,8	4,8	3,8

\* 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**.

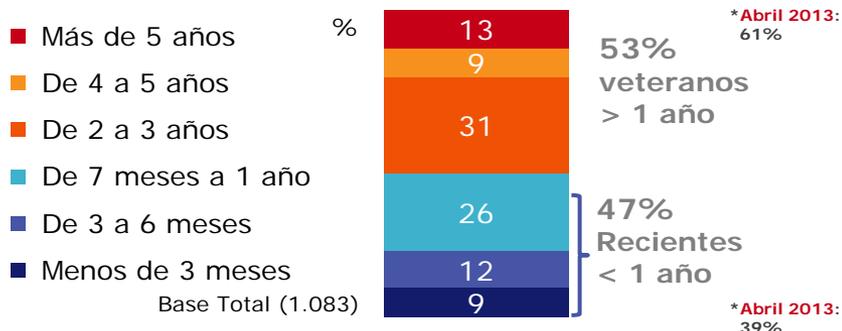
# Relación con el juego online

## Trayectoria como jugador online

La proporción de jugadores recientes (menos de 1 año) ha aumentado respecto a la medición anterior. De forma global, la frecuencia de juego se mantiene a lo largo del tiempo. No obstante, existe una tendencia a aumentar la frecuencia entre los recién incorporados al juego online. El porcentaje de jugadores profesionales se mantiene frente a años anteriores.

### Antigüedad como jugador online

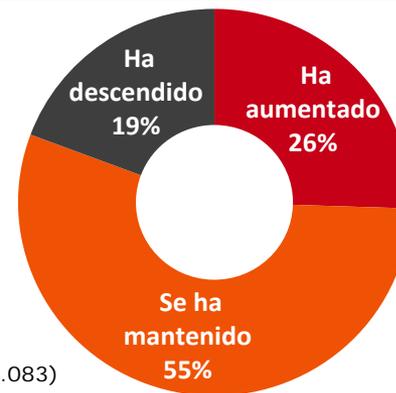
¿Desde cuándo juegas por Internet..?



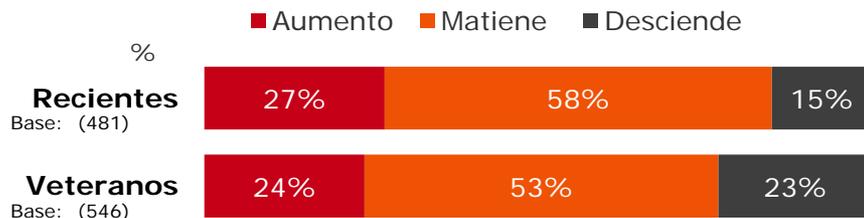
### Progresión en la frecuencia de juego

Desde que empezaste a jugar online, tu frecuencia de juego ha..

El perfil de los que declaran un descenso en la frecuencia de juego es de jugadores aficionados con una antigüedad mayor a dos años en un 64,2%.

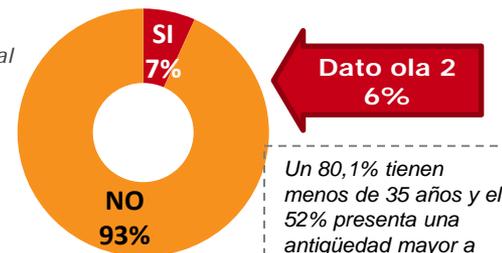


### Progresión según antigüedad



### ¿Se considera jugador profesional? (dato declarado)

¿Eres jugador profesional (es el juego tu fuente principal de ingresos)?



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...? Ha aumentado, descendido o mantenido igual

P5.- ¿Eres jugador profesional, es decir, es el juego tu fuente principal de ingresos?

# Progresión en el juego

Los principales motivos para aumentar o disminuir la frecuencia de juego son económicos. No obstante mientras que la principal razón para aumentar la frecuencia es obtener beneficios de forma rápida, la principal causa de abandono o de reducción de la frecuencia de juego son los problemas económicos. Entre los que han aumentado, aparece con un 7% el incremento debido a la adicción.

## Progresión



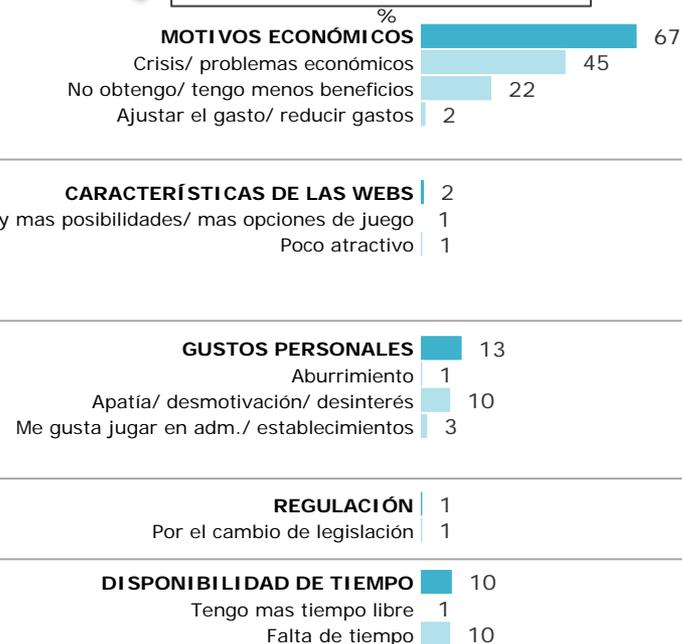
Base Total (1.027)



### Motivos ha aumentado



### Motivos ha descendido



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?

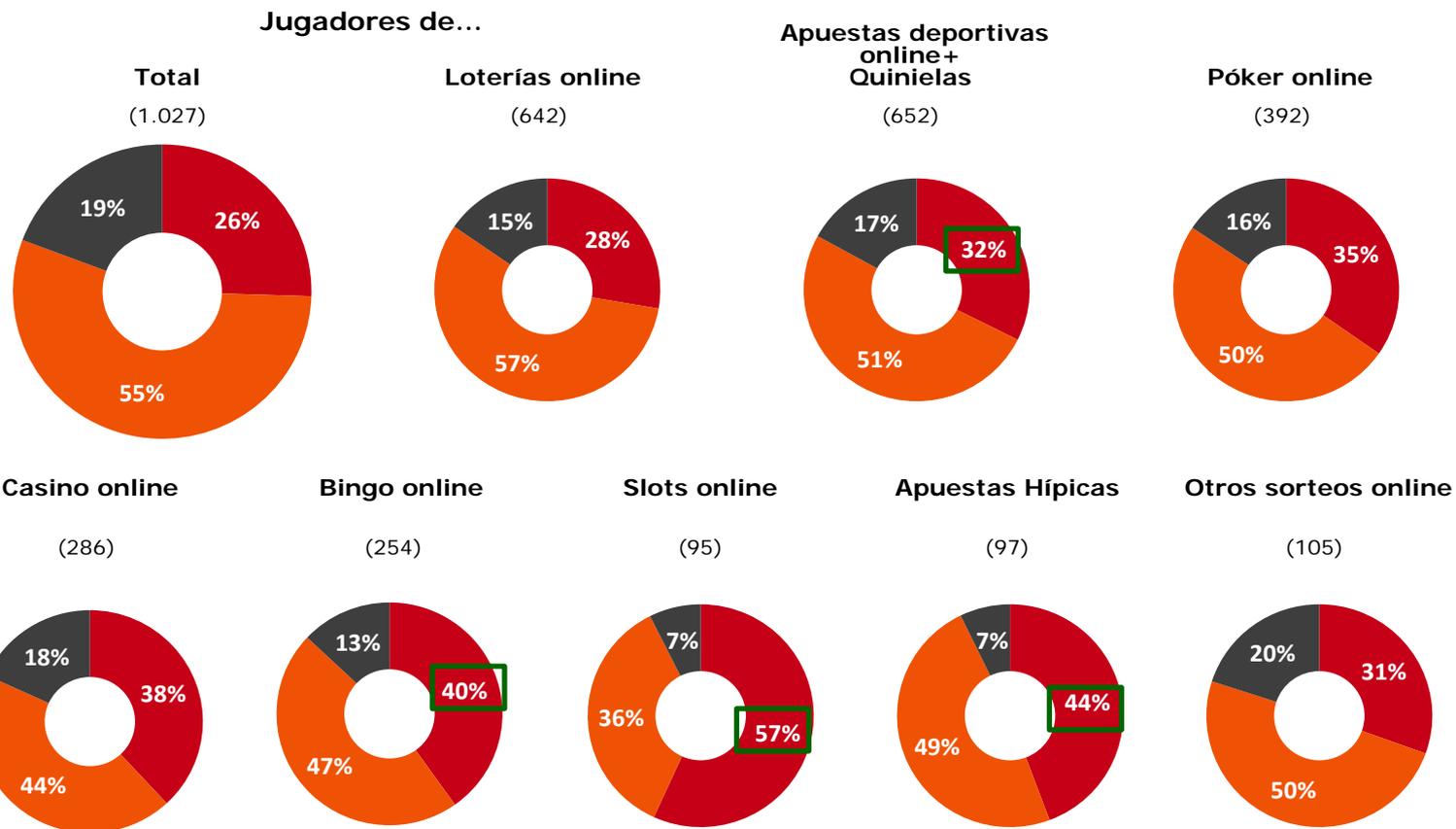
# Progresión en el juego según los jugadores de cada categoría

Las categorías mas minoritarias son aquellas que han experimentado un incremento mayor en su frecuencia de juego. Destacan slots, apuestas hípicas y bingo on line.

## Progresión

Base:

- Ha aumentado
- Se ha mantenido
- Ha descendido



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

# Relación con el juego online

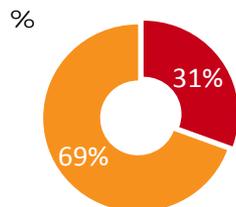
## Motivos de abandono de webs (evolutivo)

Se mantiene la tasa de abandono de la ola anterior. No obstante, se confirma la tendencia ya detectada en olas anteriores en la que los motivos económicos cobraban mayor protagonismo. Otros motivos debido a causas externas como la usabilidad, tecnológicos y de regulación se mantienen frente a olas anteriores.

### ¿HA ABANDONADO ALGUNA WEB?

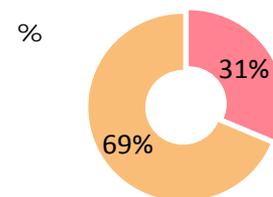
OCTUBRE 13

■ Sí ■ No, sigo jugando en las mismas



ABRIL 2013

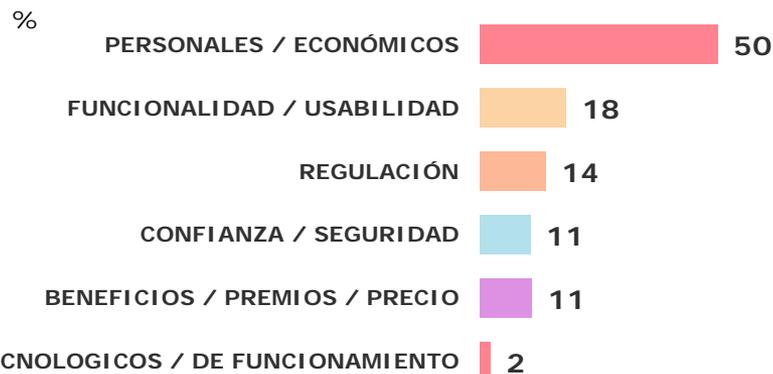
■ Sí ■ No, sigo jugando en las mismas



### MOTIVOS DE ABANDONO



Base han abandonado (314) (31%)



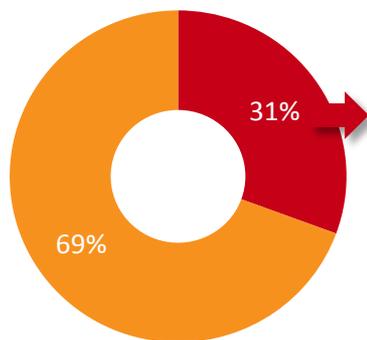
Base han abandonado (340) (31%)

P15.-¿Por qué motivos has dejado de jugar en... (marca mencionada en P14)?

# Relación con el juego online

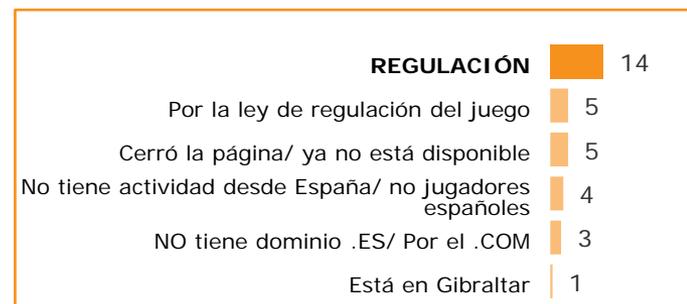
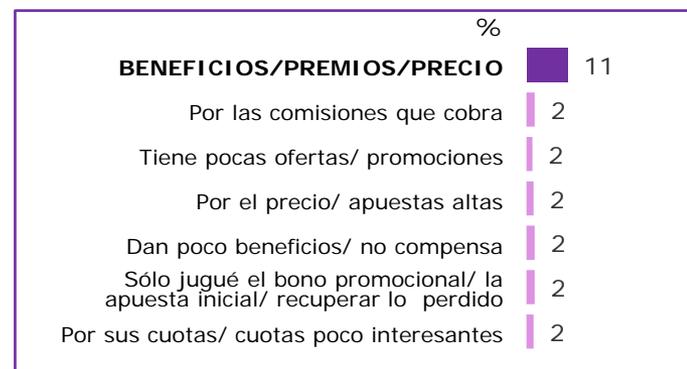
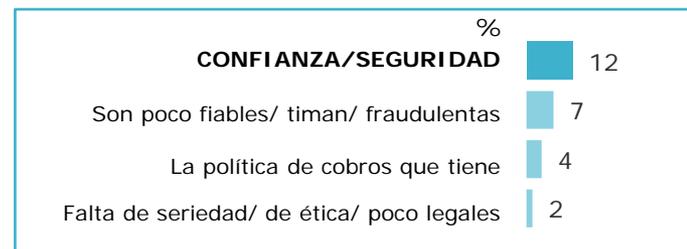
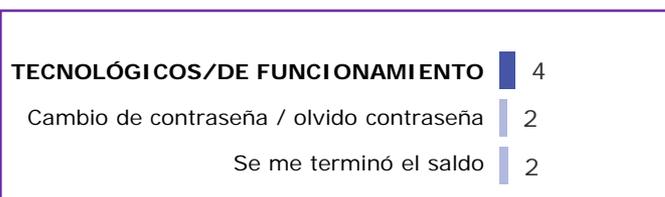
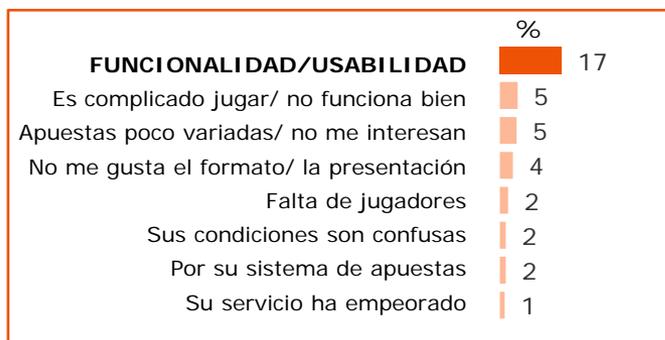
## Motivos de abandono de webs (desglose)

**HA ABANDONADO ALGUNA WEB**



- Si
- No, sigo jugando en las mismas

Media de menciones:  
**1,4**



P14.- ¿Has dejado de jugar en algunas webs de juego online? (Si "Sí") ¿Cuál/es has dejado?

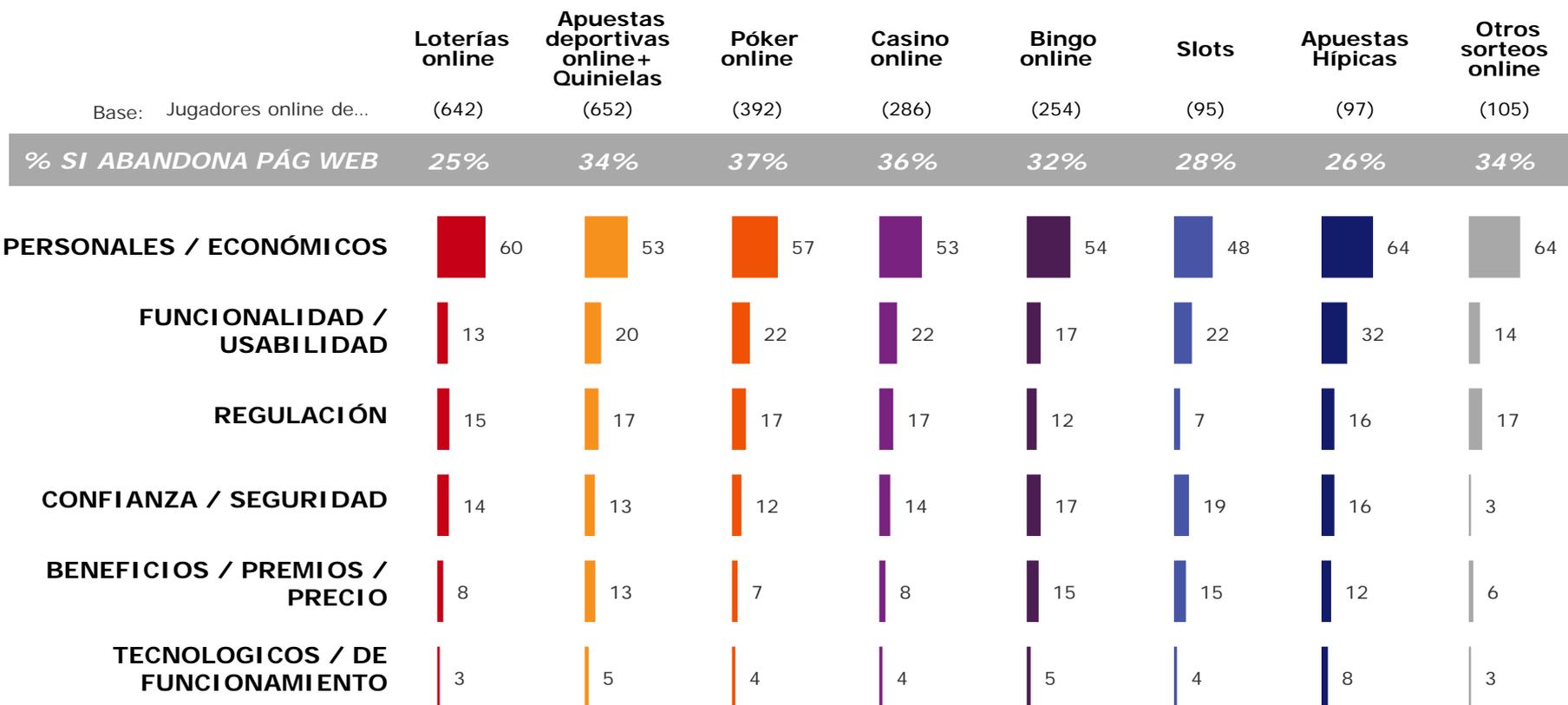
P15.- ¿Por qué motivos has dejado de jugar en... (marca mencionada en P14)?

Base prevén abandonar (314)

# Relación con el juego online

## Motivos de abandono de webs según jugadores de categoría.

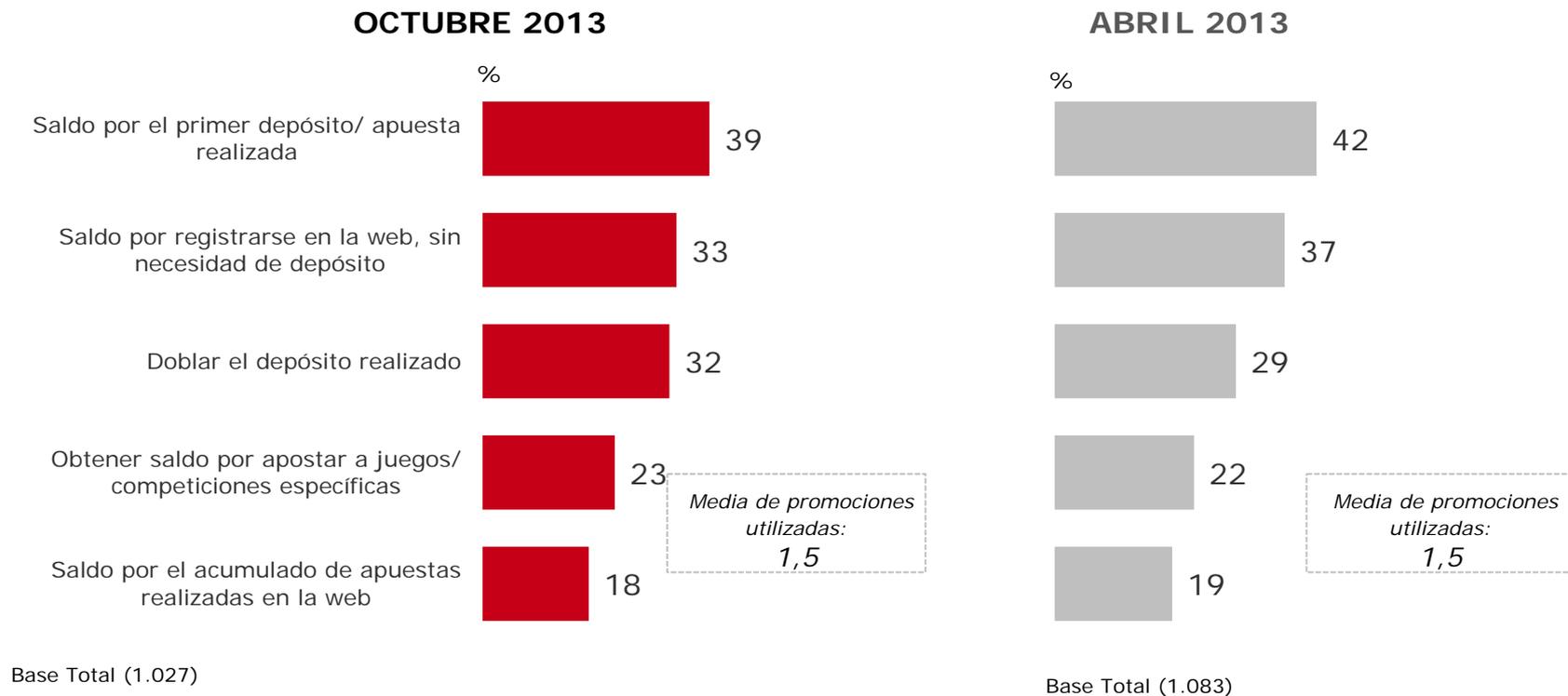
Se mantiene la tasa de abandono de la ola anterior. No obstante se confirma la tendencia ya detectada en olas anteriores en la que los motivos económicos cobran mayor protagonismo. Otros motivos debido a causas externas como la usabilidad, tecnológicos y de regulación se mantienen frente a olas anteriores.



P15.-¿Por qué motivos has dejado de jugar en... (marca mencionada en P14)?

# Uso de promociones de las webs de juego

Se mantiene el mismo esquema de utilización de las promociones, siendo la más numerosas las promociones de entrada (1<sup>er</sup> depósito o por registrarse, sin necesidad de depósito).



P22.- De las siguientes promociones/ ofertas para jugar en webs, señala cuáles has utilizado

# Aspectos hacen que un juego te resulte tan atractivo que sientas la necesidad de jugar de forma repetitiva

Los premios, ya sean de mayor o menor cuantía es el motivo principal para repetir en el juego. Le sigue el hecho de que el juego demande de cierta habilidad o pericia.

## TOTAL

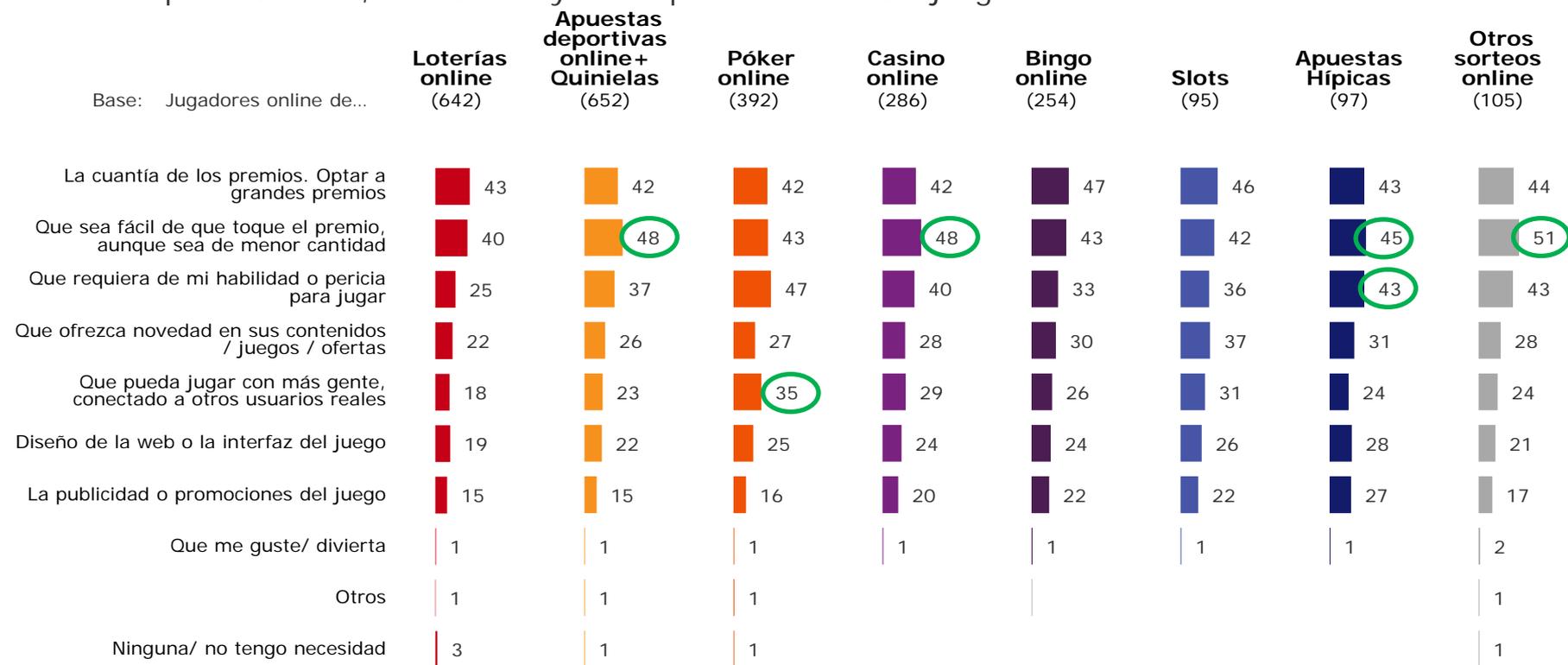


Base Total (1.027)

SO.- Señala cuáles de los siguientes aspectos, hacen que un juego te resulte tan atractivo que sientas la necesidad de jugar de forma repetitiva:

# Aspectos hacen que un juego te resulte tan atractivo que sientas la necesidad de jugar de forma repetitiva

Las categorías de apuestas deportivas, casino , apuestas hípcas y otros sorteos comparten como principal driver la percepción de una mayor probabilidad de éxito. En loterías bingos y slots la cuantía del premio es el *driver*. En póker destaca, la habilidad y el componente social del juego.



SO.- Señala cuáles de los siguientes aspectos, hacen que un juego te resulte tan atractivo que sientas la necesidad de jugar de forma repetitiva:

## 2.2

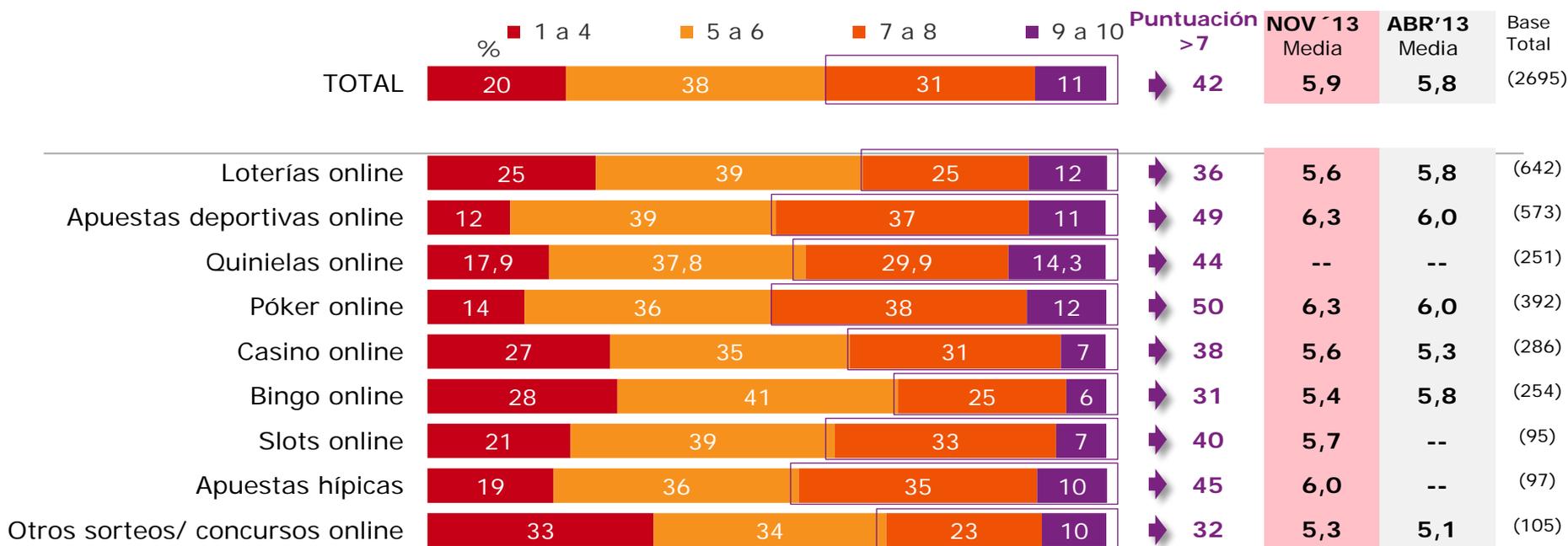
### Percepción del jugador



# Cumplimiento de las expectativas con el uso de webs

Las categorías que pueden estar más relacionadas con el ocio y la experiencia son las que presentan mayor cumplimiento de expectativas. Por el contrario aquellas más relacionadas con el azar como loterías, bingo y concursos presentan un menor cumplimiento de estas.

**Escala 1 a 10:** 1 = No ha cumplido nada mis expectativas  
10 = Ha cumplido totalmente mis expectativas



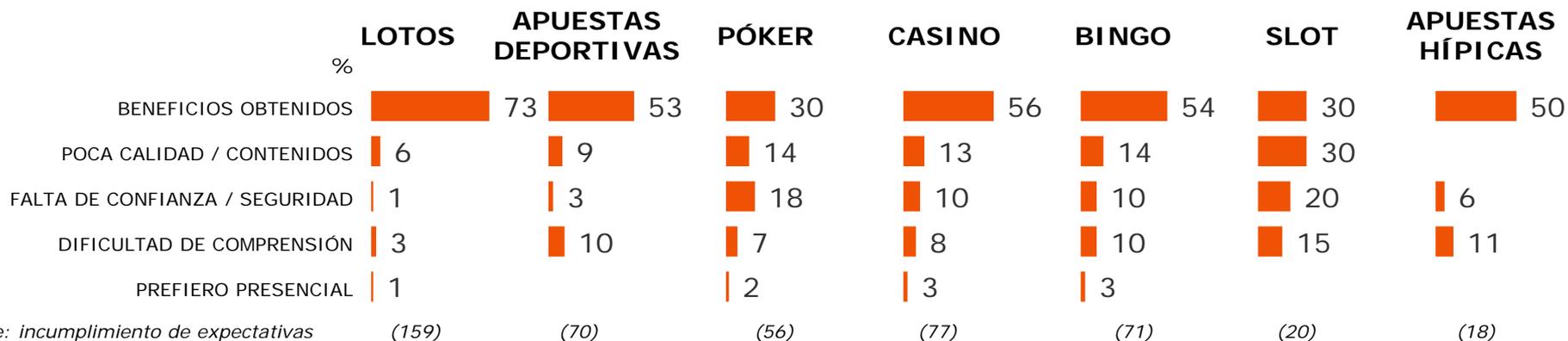
S1.- ¿En qué medida has visto cumplir tus expectativas con el uso de las webs en las que juegas a... (tipologías de P4 que ha jugado)?

# Motivos de incumplimiento de expectativas

## Resumen de motivos por categorías

Aunque los motivos económicos suponen en todos los casos el principal motivo de insatisfacción, este tiene más peso en la categoría de lotos, sin embargo para el jugador de póker on line la confianza y calidad de contenidos también son motivos de incumplimiento.

### NOVIEMBRE 2013



S2.- ¿Por qué motivos no ha cumplido tus expectativas\_\_\_\_\_?

Los motivos de incumplimiento de expectativas referidos a "Otros concursos" no se analizan por tener una base insuficiente de análisis

# Recomendación

Para estudiar la **recomendación** del juego online se ha utilizado el **NET PROMOTER SCORE**.

Este indicador sirve para medir la calidad de servicio, su satisfacción, lealtad y su conversión en **evangelizadores / recomendadores**, que actuarán como multiplicadores en la generación de negocio gracias al efecto "boca oreja".

¿Cuál sería la probabilidad de que recomendaras jugar online a un amigo?



$$\text{NPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores} = -60,0\%$$

Ola anterior  
-61,2

**Benchmark** de empresas españolas que han utilizado NPS:

Sector Teleco\*: **-42,9%**

Sector banca\*: **-52,5%**

Sector eléctrico\*: **-54,4%**

\* Para los sectores referidos, se muestra un dato agregado promedio de varias marcas del sector (no está referido a un sector concreto como se pregunta en el juego online)

**A5.-** Si tuvieras que aconsejar a un amigo o familiar sobre jugar a juegos de azar comprando o apostando con dinero por Internet, ¿cuál sería la probabilidad de que recomendaras que se diera de alta y jugar por Internet?

# Motivos recomendación

## MOTIVOS DE LOS DETRACTORES



Detractores

### DEPENDE DE LA PERSONA / CIRCUNSTANCIA/ ES PERSONAL 31

- Cada uno elige / cada uno hace lo que quiere / no aconsejo 7
- Hay que ser responsable / siempre que sea responsable / que tenga cabeza 9
- Es lo que considero / lo que creo / es mi opinión 12
- No me gusta aconsejar a nadie sobre apuestas / Dinero real 19

### RIESGO / PELIGRO 19

- Es peligroso / arriesgado 3
- Es un vicio / vicioso / crea adicción / ludopatía 12
- Depende de la persona / de la situación / no es para todo el mundo 4

### ASPECTOS DEL PRODUCTO (NEGATIVO) 15

- Es una pérdida de tiempo 1
- No me gusta / no me interesa / no es rentable 2
- No se gana dinero / se pierde dinero / NO ES RENTABLE 11

### ASPECTOS DEL PRODUCTO (POSITIVO) 9

- Me gusta / es interesante / rentable 3
- Es una forma de ganar dinero / aumentar los ingresos 4
- Lo recomiendo / quiero que jueguen mas 1

### EXPERIENCIA POSITIVA 7

- Por experiencia propia / me va bien / 1
- Es divertido / diversión / entretenimiento 6

### CONVENIENCIA DEL CANAL 5

- Por comodidad / es mas cómodo desde casa 2
- Es sencillo / fácil 1
- Es mejor jugar de forma personal 1

### OTROS REL. CON EL PRODUCTO 4

- Hay que saber / tener experiencia para jugar 2

### FIABILIDAD / SEGURIDAD 2

- No es fiable / de confianza 1

Base: Detractor (700)

## MOTIVOS DE LOS PROMOTORES



Promotores

### CONVENIENCIA DEL CANAL 32

- Por comodidad / es mas cómodo desde casa 25
- Es rápido 1
- Es sencillo / fácil 10
- Ahorras tiempo 1

### Puedes elegir horario / lugar / juegos 2

- Anónimo / intimidad 1

### FIABILIDAD / SEGURIDAD 11

- Por seguridad / es mas seguro 6
- Es fiable / fiabilidad / de confianza 5

### EXPERIENCIA POSITIVA 17

- Por experiencia propia / me va bien / 2
- Es divertido / diversión / entretenimiento 14

### ASPECTOS DEL PRODUCTO (POSITIVO) 33

- Me gusta / es interesante / rentable 20
- Es una forma de ganar dinero / aumentar los ingresos 11
- Lo recomiendo / quiero que jueguen mas 5
- Buena pagina / atractiva / sin problemas 5

### DEPENDE DE LA PERSONA / CIRCUNSTANCIA/ ES PERSONAL 11

- Cada uno elige / cada uno hace lo que quiere / no aconsejo 1
- Hay que ser responsable / siempre que sea responsable / que tenga cabeza 5
- Es lo que considero / lo que creo / es mi opinión 4
- No me gusta aconsejar a nadie sobre apuestas / Dinero real 1

### OTROS REL. CON EL PRODUCTO 2

- Hay que saber / tener experiencia para jugar 1
- El riesgo es bajo/ se apuesta poco dinero 1

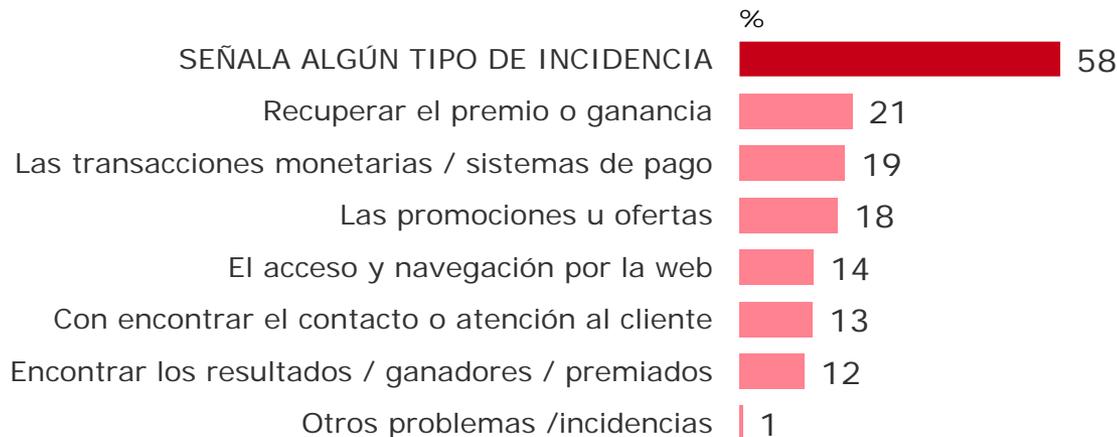
Base: Promoter (84)

A6 ¿Cuál es el motivo principal por el que ha dado la valoración anterior?

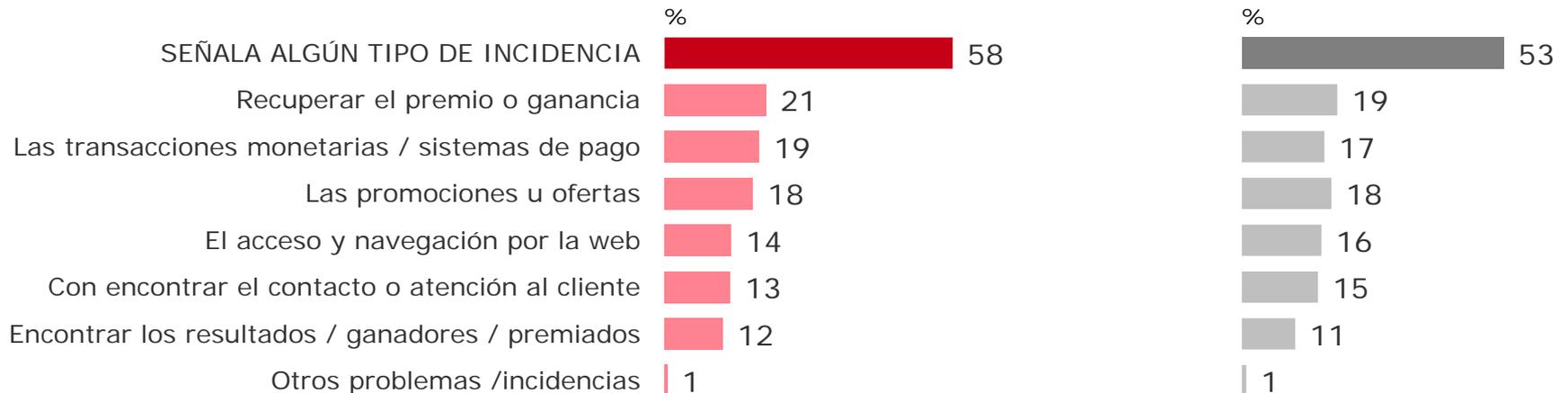
# Incidencias surgidas con el juego online

Prácticamente seis de cada 10 jugadores declara haber tenido incidencias. Entre el tipo de incidencias destaca el recuperar el premio, incidencias relacionadas con los sistemas de pago y promociones/ofertas.

## OCTUBRE 13



## ABRIL 2013



Ninguno. No he tenido ningún problema **42**

Ninguno. No he tenido ningún problema **47**

Media de incidencias mencionadas:

0,98

Media de incidencias mencionadas:

0,98

Base Total (1.027)

Base Total (1.083)

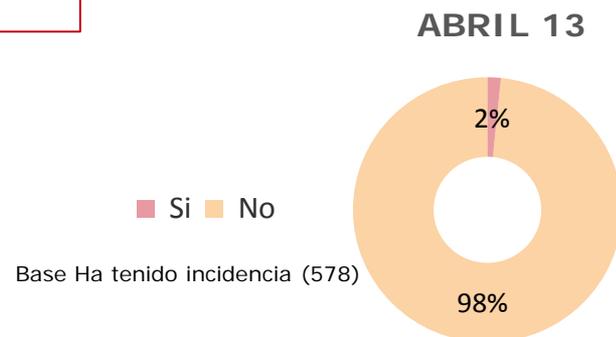
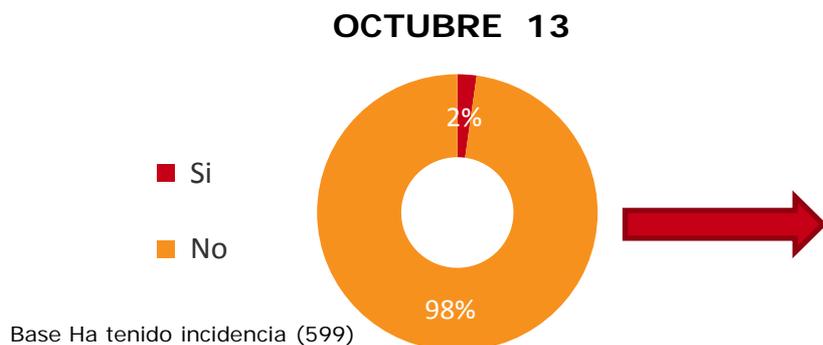
S4.- Señala los tipos de problemas, incidencias o quejas con las que te has encontrado con el uso de las webs de juego online

# Organismo en caso de incidencia

Aquellos que declaran haber tenido algún tipo de incidencia únicamente un 2% acuden a un organismo o institución para la resolución de la misma. Sin embargo no existe un consenso respecto a que organismo se puede acudir para una resolución de las mismas.

Entre los que han tenido alguna incidencia (58,3% )....

¿Han acudido a alguna institución/organismo?...



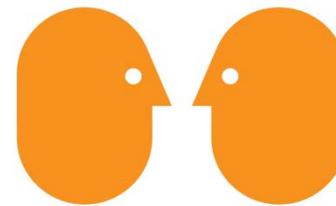
*Entre los que han acudido a un organismo (13 casos) un 30% declaran haber acudido a la DGOJ, mientras que el resto se divide entre los operadores, asociaciones de consumidores y organismos públicos.*

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?

## 2.3

### Comunicación y publicidad



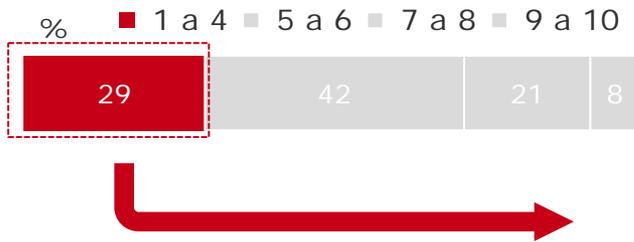




# Motivos valoración negativa de la publicidad

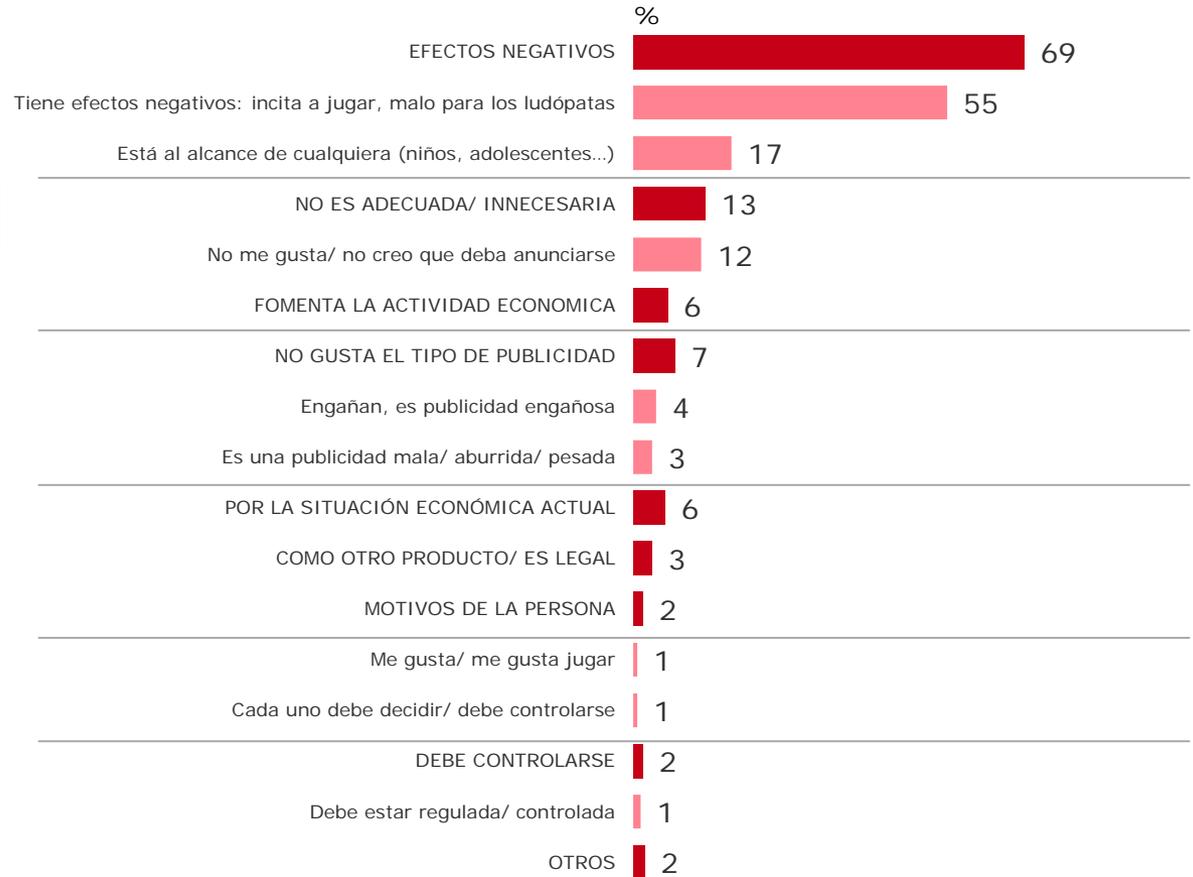
Los efectos negativos del juego adquieren mayor protagonismo en la valoración negativa de la publicidad, mientras que otro tipo de motivos pierde fuerza. La incitación a la ludopatía y la exposición a targets vulnerables son los principales argumentos.

## Motivos valoración negativa



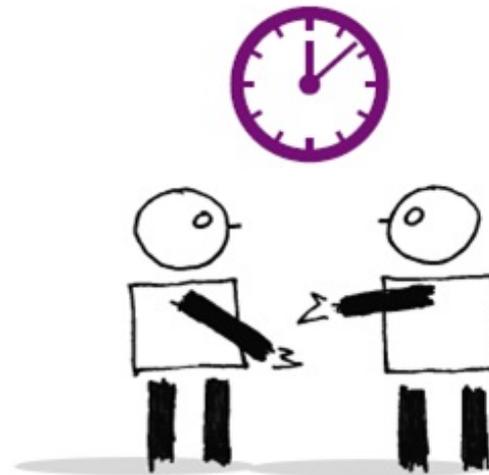
Base Valoración 1-4 en P20 (302)

P21.- ¿Por qué motivos das esa valoración?



# 2.4

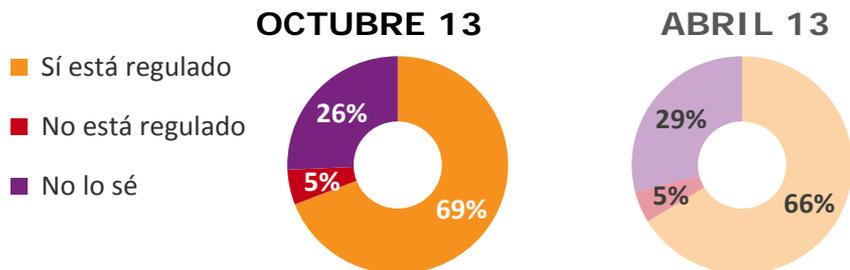
## Regulación



# Conocimiento regulación

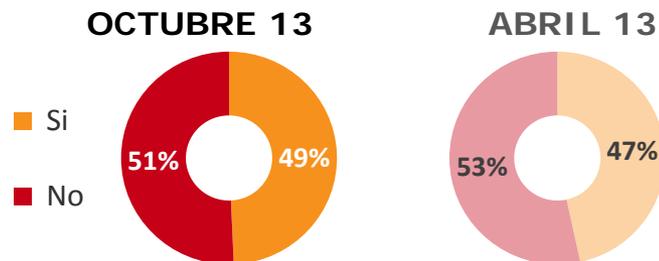
El conocimiento de la regulación se mantiene estable al igual que el conocimiento de la regulación del juego.

## Conocimiento de la regulación juego online en España



Base Total Octubre 13 (1.027)  
Base Total Abril 13 (1.083)

## 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

OCTUBRE 13



Media: **7,8**

ABRIL 2013



Media: **7,9**

Base Total noviembre 2013 (1.027)  
Base Total Abril 2013 (1.083)

R1.- ¿Sabes si el juego online está regulado en España?

R6.- ¿Cómo valoras que el juego online esté regulado en España?

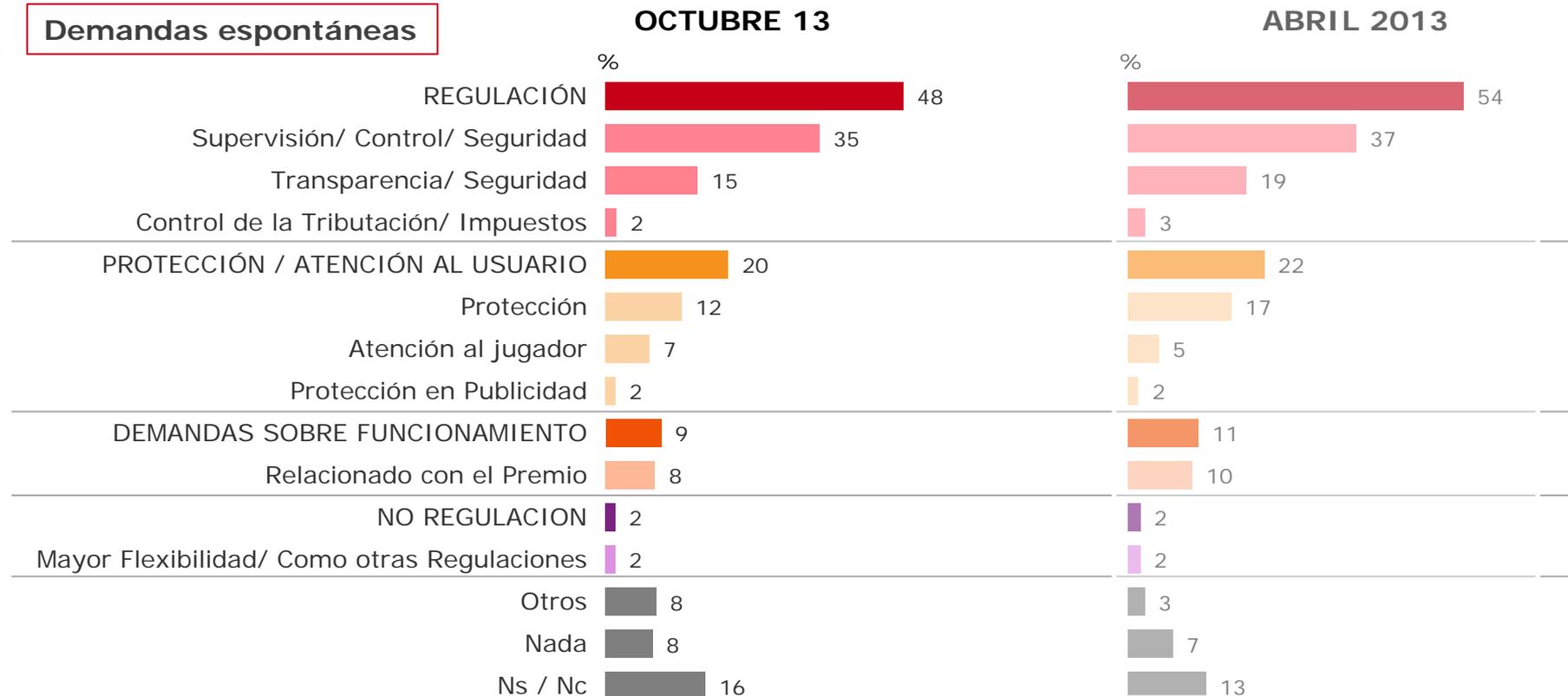
R7.- Antes de esta encuesta, ¿conocías la existencia del sello de juego seguro?

# Demandas y peticiones a un organismo regulador

## Resumen

Al igual que en olas anteriores, las demandas al regulador se centran en un control y protección al usuario.

### Demandas espontáneas



Base Total (1.027)

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

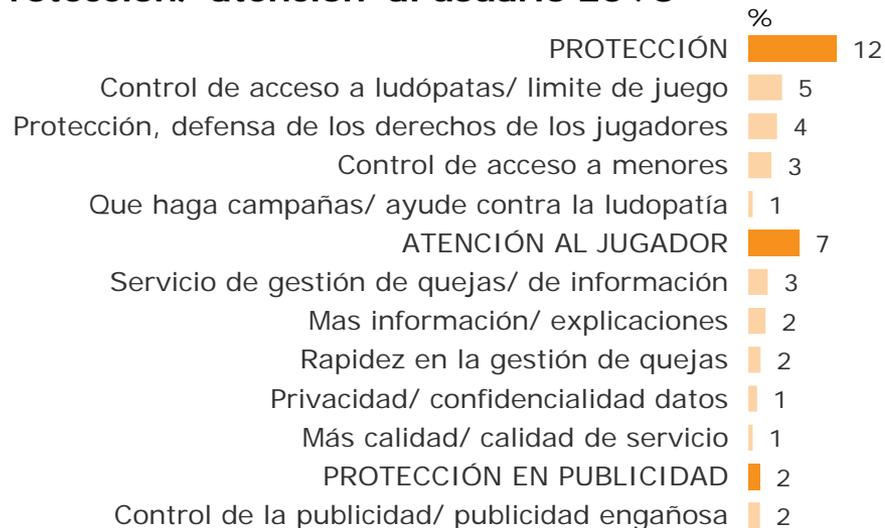
# Demandas y peticiones a un organismo regulador

## Desglose Protección / Atención al usuario

La protección entendida de forma holística (no sólo a jugadores sino también a otros targets), pierde importancia respecto a olas anteriores, aun así es la segunda demanda que se verbaliza. Las demandas relacionadas con el funcionamiento y la regulación son muy minoritarias.

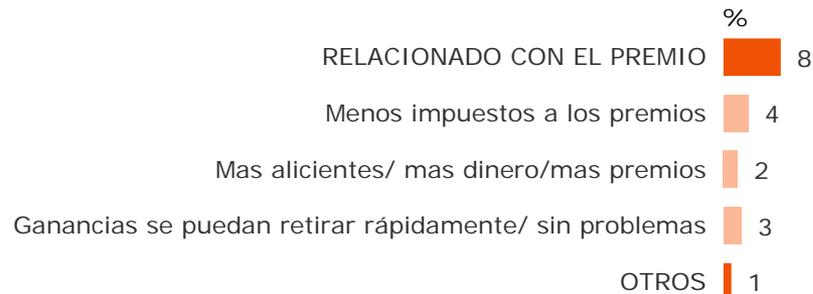
OCTUBRE 2013

### Protección/ atención al usuario 20%

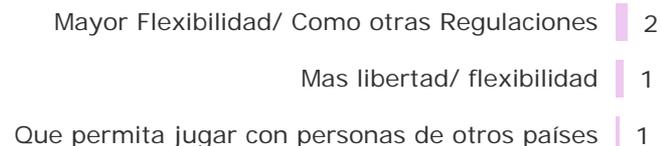


Base Total (1.027)

### Demandas sobre funcionamiento 9%



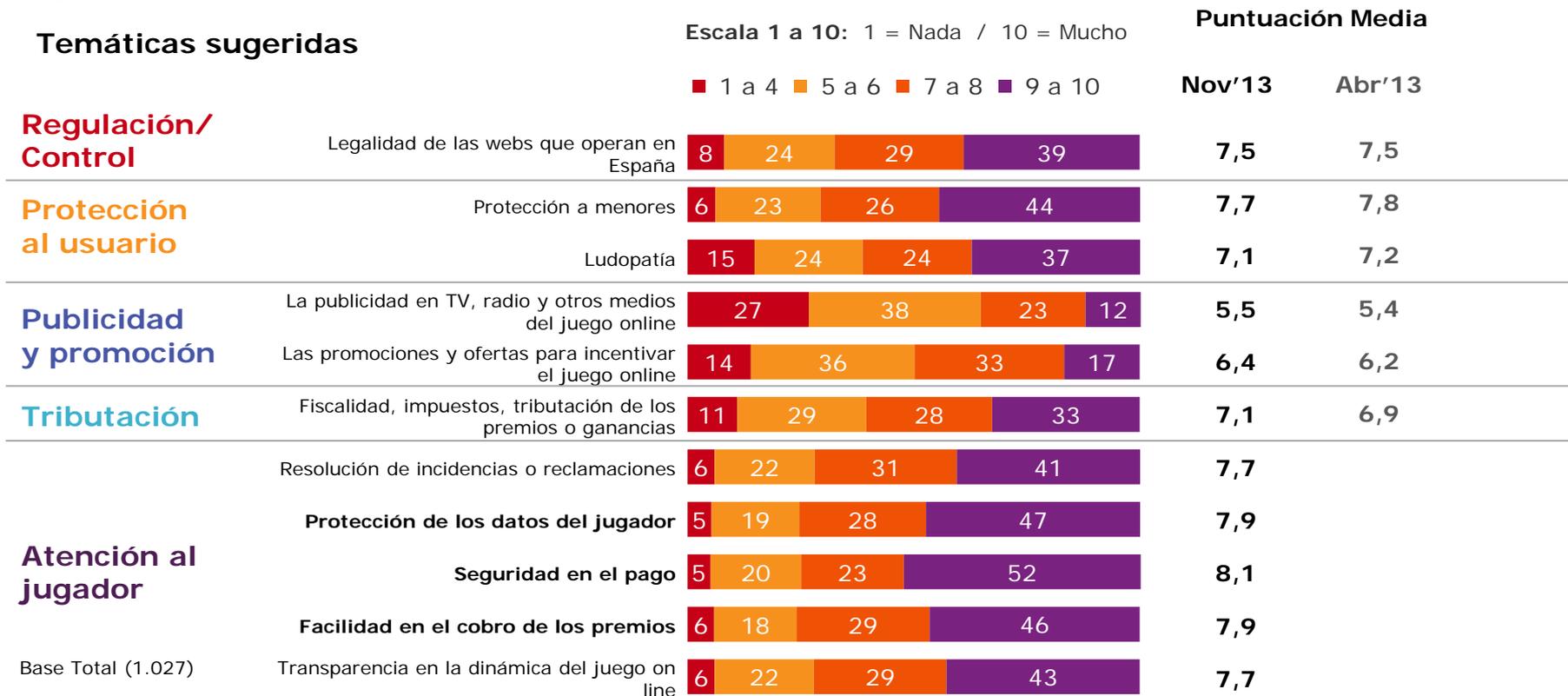
### No regulación 2%



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

# Nivel de preocupación o importancia de temáticas sugeridas

La defensa de los propios jugadores (protección de datos y cobro de los premios) son las principales demandas. La protección a menores, resolución de incidencias y transparencia en el juego se sitúan en un segundo nivel.



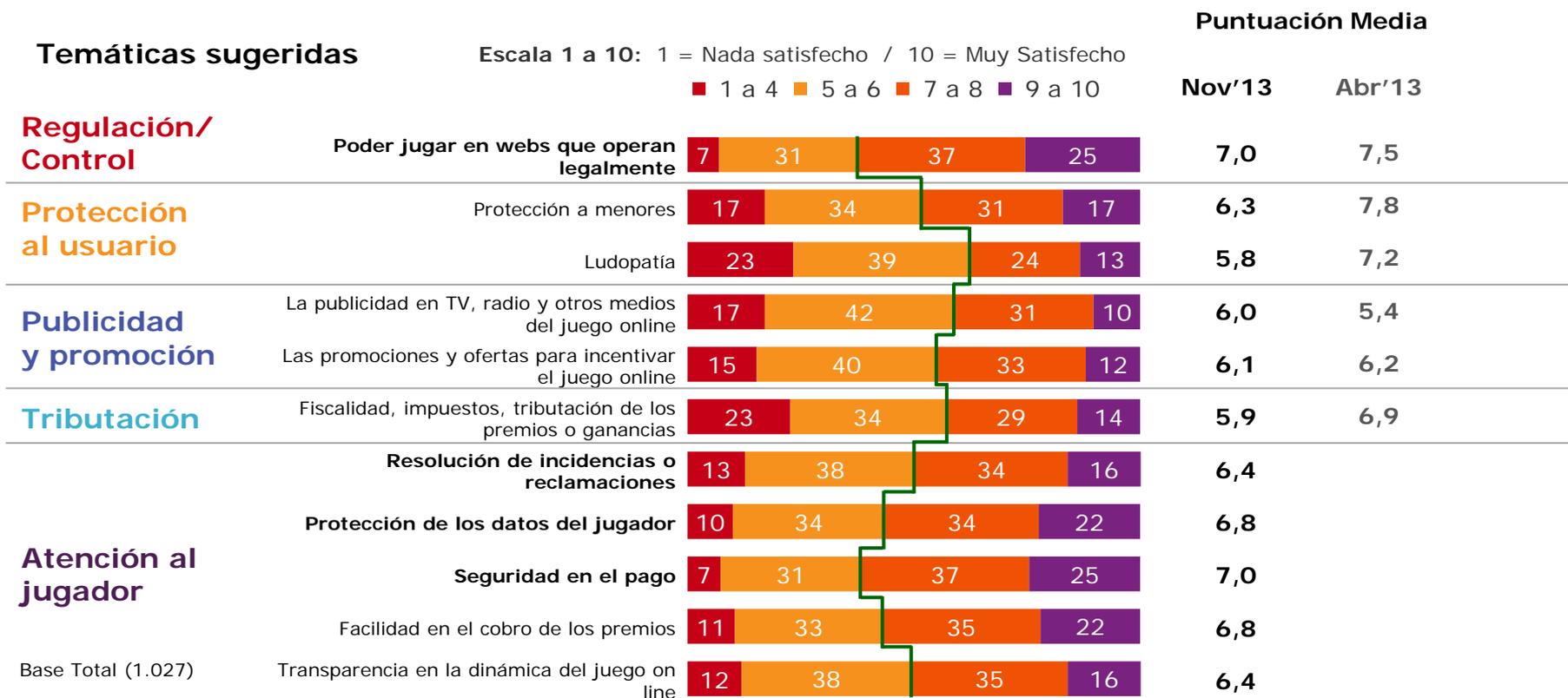
**Otras temáticas espontáneas:** Los fraudes/ la seguridad (1,7%), El correcto funcionamiento de las páginas web (2%), Que las empresas paguen sus impuestos (2,5%), Publicidad engañosa (2,4%), Normativa clara y concreta (0,2%), Los premios/ la cuantía de los premios (1,1%) y Otros (6,8%)

**R3.-** ¿En qué medida te preocupa cada uno de los siguientes temas relacionados con el juego online?

**R4.-** De los temas anteriores, ¿cuál es el que más te preocupa?

# Nivel de satisfacción con las temáticas

Los temas en los que los jugadores on line declaran estar más satisfechos son poder jugar de forma legal y la seguridad en las transacciones.

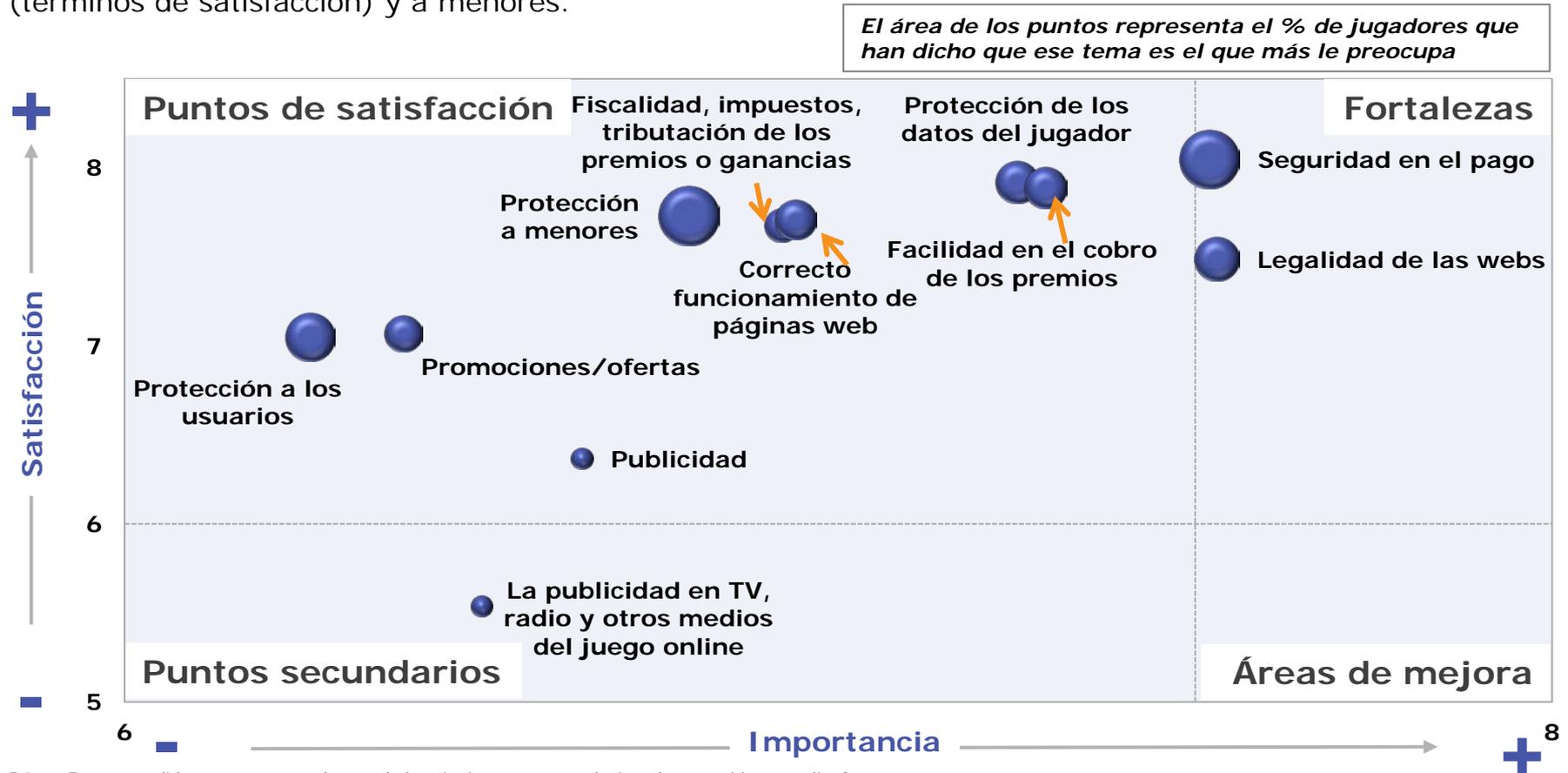


**Otras temáticas espontáneas:** Los fraudes/ la seguridad (1,7%), El correcto funcionamiento de las páginas web (2%), Que las empresas paguen sus impuestos (2,5%), Publicidad engañosa (2,4%), Normativa clara y concreta (0,2%), Los premios/ la cuantía de los premios (1,1%) y Otros (6,8%)

**RB.-** ¿En qué medida te sientes satisfecho con cómo se está tratando actualmente en España cada uno de estos temas relacionados con el juego online?

# Priorización áreas de mejora, poniendo en relación la importancia y satisfacción de forma comparativa.

Las fortalezas que se dibujan poniendo en relación la importancia que otorgan a un tema y su satisfacción de forma relativa a todas las temáticas estudiadas son: la legalidad de las webs, la protección a usuarios (términos de satisfacción) y a menores.



R3.- ¿En qué medida te preocupa cada uno de los siguientes temas relacionados con el juego online?

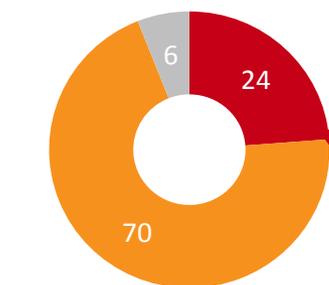
R8.- ¿En qué medida te sientes satisfecho con cómo se está tratando actualmente en España cada uno de estos temas relacionados con el juego online?

# Regulación: RGIAJ

El conocimiento de las opciones para limitar voluntariamente la exposición al juego no son conocidas por la mayoría de los jugadores. Un 16% declara tener interés en utilizar el RGIAJ.

¿Ha considerado, en alguna ocasión, alguna medida voluntaria para limitar acceso al juego online?

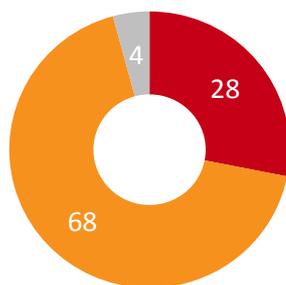
TOTAL  
%  
■ Sí  
■ No  
■ Ns/Nc



Base Total (1.027)

¿Conoce el Registro General de Interdictos de Acceso al Juego?

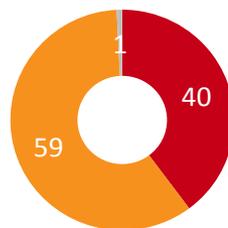
TOTAL  
%  
■ Sí  
■ No  
■ Ns/Nc



Base Total (1.027)

¿Conocen RGIAJ?

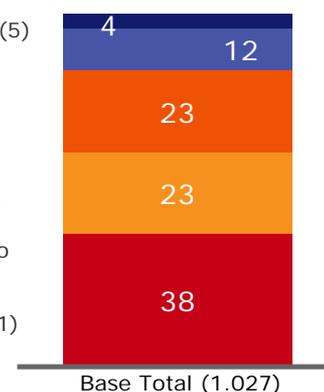
■ Sí  
■ No  
■ Ns/Nc



Base Ha considerado alguna medida voluntaria (244)

Futuro uso del Registro General de Interdictos de Acceso al Juego

%  
■ Seguramente sí (5)  
■ Probablemente sí (4)  
■ Puede que sí o puede que no (3)  
■ Probablemente no (2)  
■ Seguro que no (1)



Base Total (1.027)

**RG1.-** ¿En alguna ocasión has considerado tomar alguna medida para voluntariamente limitar tu exposición o acceso al juego on line?

**RG2.-** El Registro General de Interdictos de Acceso al Juego (RGIAJ) permite a cualquier jugador que desee limitar su exposición al juego presencial on line darse de alta en el registro para autoexcluirse voluntariamente. Previo a la realización de esta encuesta ¿conocías la existencia de este registro?

**RG3.-** ¿Y crees que podrías llegar a utilizar en un futuro este Registro General de Interdictos de Acceso al Juego (RGIAJ)?

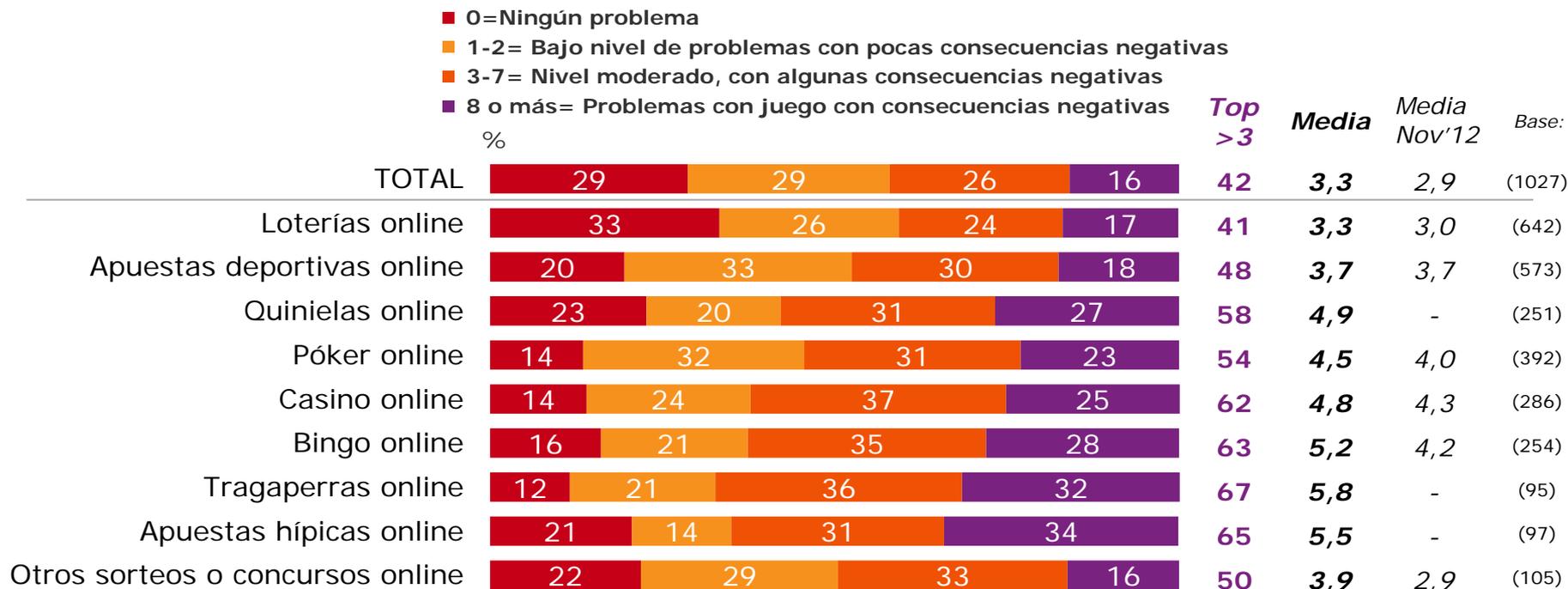
## 2.5

### La prevalencia del juego patológico



# Índice prevalencia problemas con el juego

Los jugadores de las categorías que presentan un mayor índice de prevalencia son las slots seguidas del bingo y apuestas hípcas. En el primer caso viene dado por las tipología de juego. Sin embargo, en los dos últimos ,el perfil del jugador (+ multijugador) es el que determina un nivel de prevalencia en ludopatía mayor. Las loterías y quinielas on line son las categorías que presentan un índice menor.



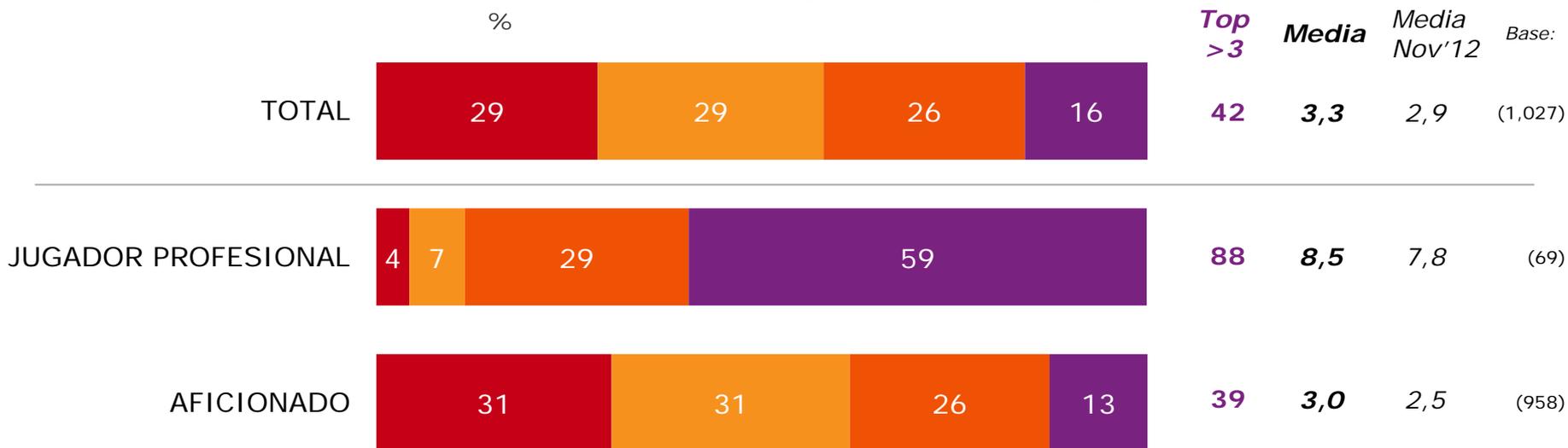
Fuente: Problem Gambling Severity Index PGSI

Índice de prevalencia problemas con el juego

# Índice prevalencia problemas con el juego

Aquellos que se declaran jugadores profesionales (juego como principal fuente de ingresos) son los que presentan un índice mayor, presentando mas problemas derivados del juego.

- 0=Ningún problema
- 1-2= Bajo nivel de problemas con pocas consecuencias negativas
- 3-7= Nivel moderado, con algunas consecuencias negativas
- 8 o más= Problemas con juego con consecuencias negativas



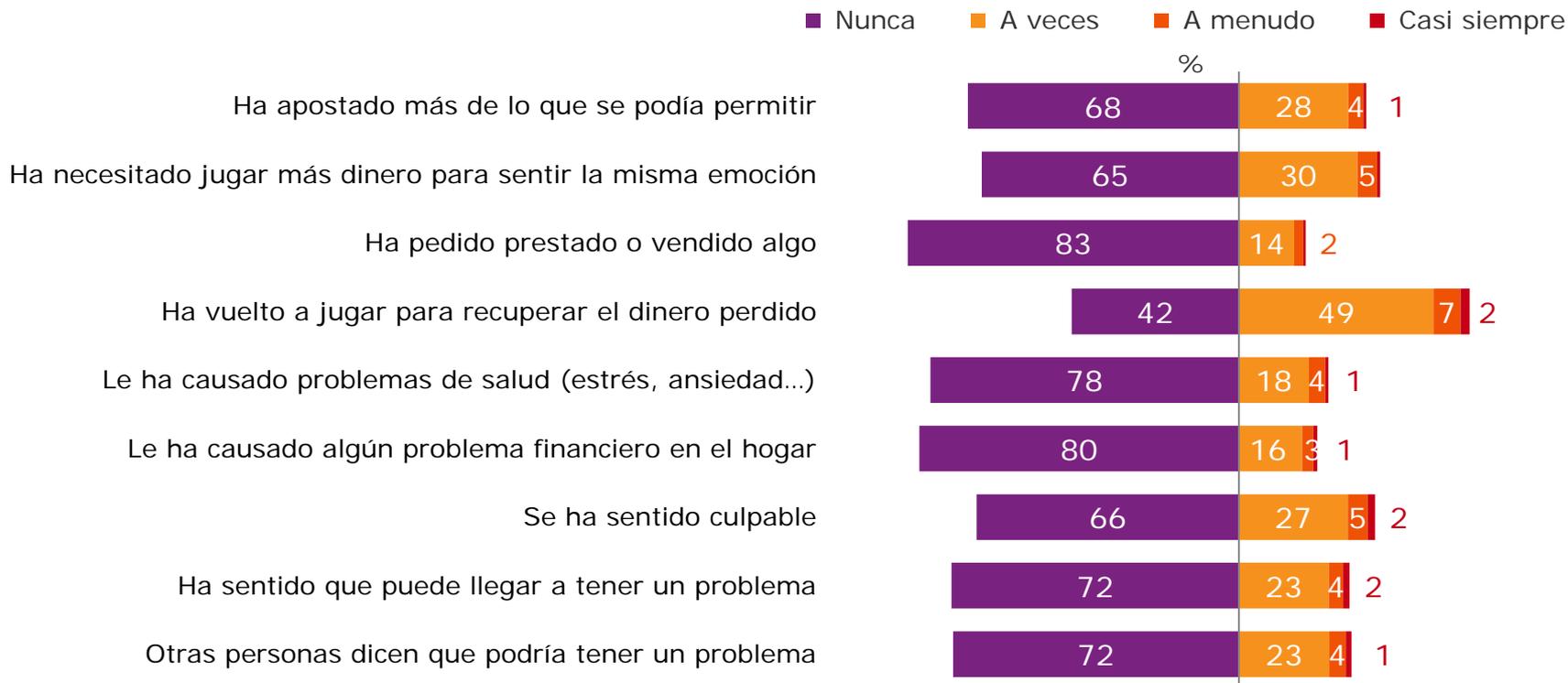
Fuente: Problem Gambling Severity Index PGSI

Índice de prevalencia problemas con el juego

# Desagregación de problemas con el juego

## Total

Dentro de los componentes estudiados en el índice de juego patológico el intentar recuperar las pérdidas del juego, seguido de necesitar cantidades mayores para mantener la emoción, junto con un sentimiento de culpabilidad son los motivos que aparecen con mayor frecuencia entre los jugadores.



L1-L9



Informe Observatorio de la  
protección al jugador online

Noviembre 2013

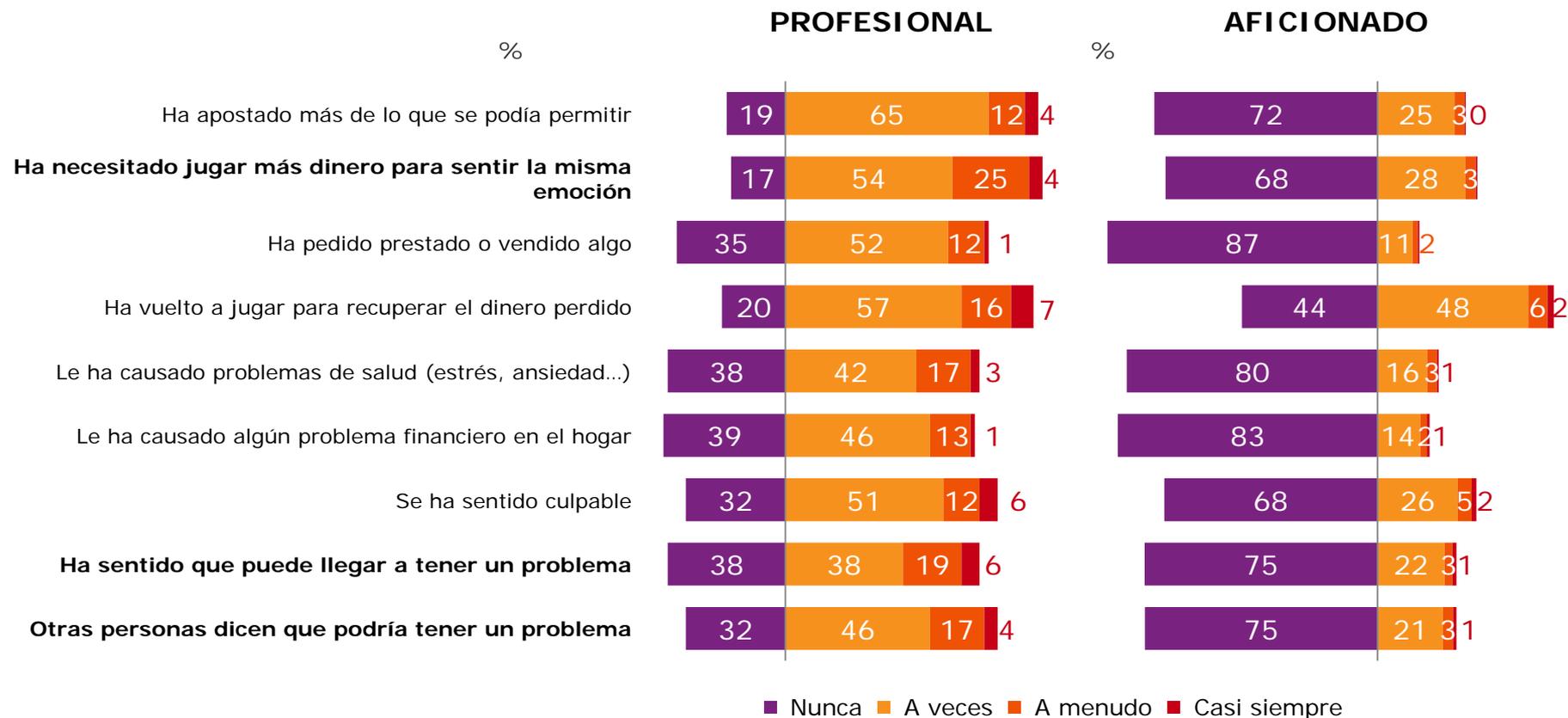
1302065



# Desagregación de problemas con el juego

## Por tipología de jugador

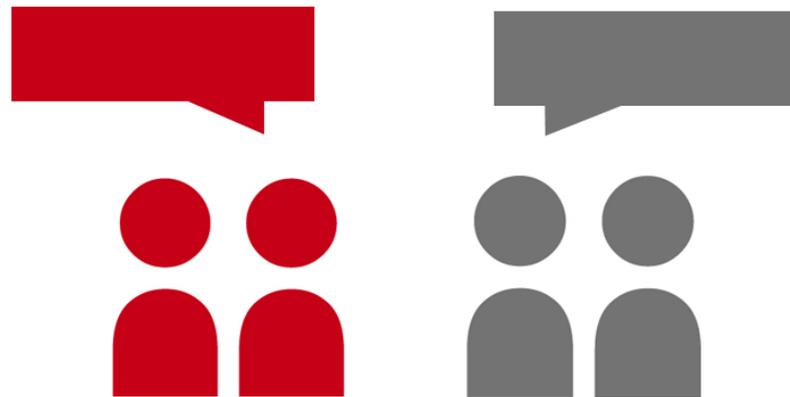
Los jugadores profesionales reconocen en mayor medida la búsqueda de la emoción y la percepción de un problema tanto por ellos mismos como por el entorno.



L1-L9

## 2.6

### Tendencias de futuro



# Tendencias de futuro

Más de seis de cada diez jugadores creen que el juego on line seguirá creciendo y únicamente el 5% de los jugadores piensa que vaya a disminuir.

## TENDENCIA DEL JUEGO ONLINE

En tu opinión, ¿cuál crees que será la tendencia de esta modalidad de jugar a juegos de azar por Internet?

%

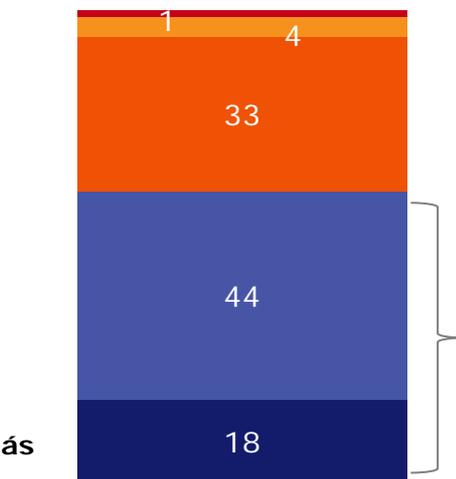
■ Disminuirá mucho

■ Disminuirá algo

■ Se mantendrá igual

■ Aumentará bastante

■ Aumentará mucho más



62% cree que aumentará el juego on line

← Dato de abril 61%

Base total (1.027)

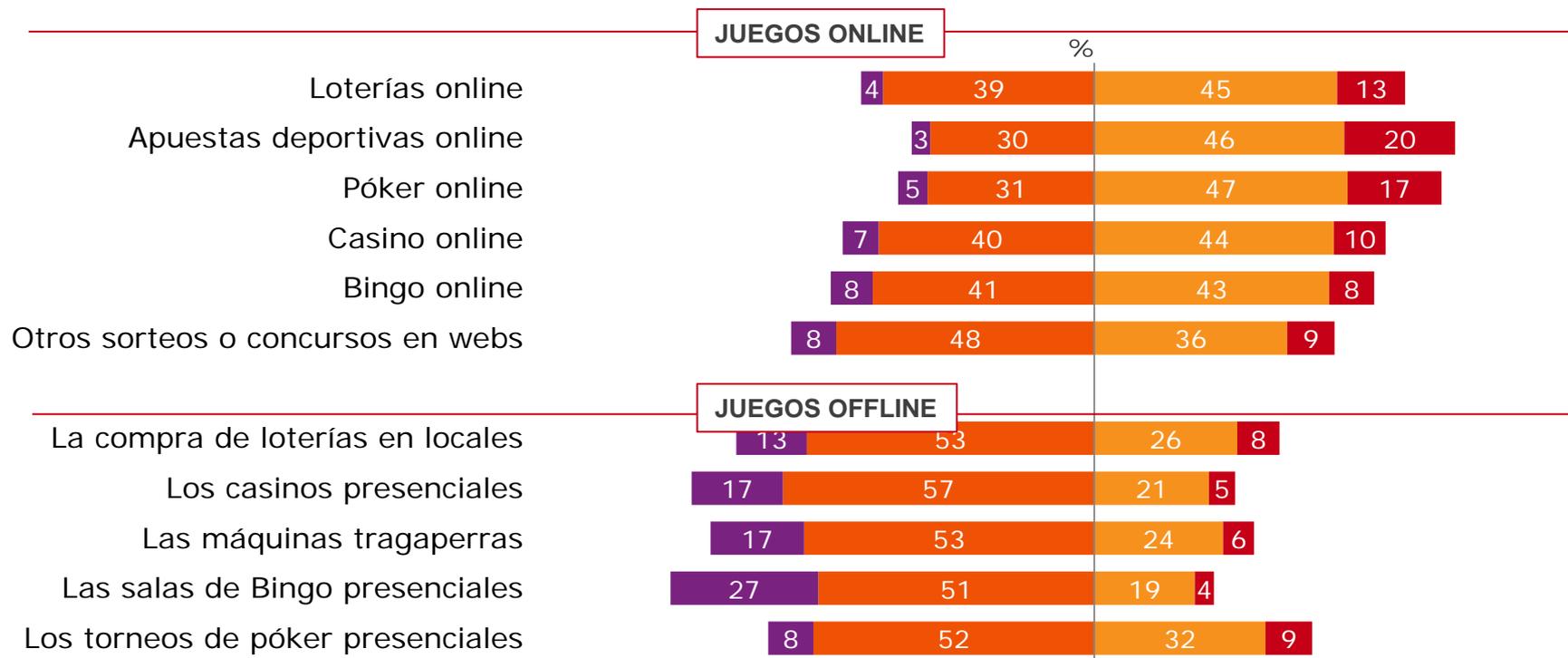
A7.-En tu opinión, ¿cuál crees que será la tendencia de esta modalidad de jugar a juegos de azar por Internet

# Tendencias de futuro

## Prospección a futuro hecha desde el usuario

Desde la percepción del jugador online, los juegos on line aumentarán en detrimento de la oferta off line. Aquellos de los que se espera un mayor crecimiento son las apuestas deportivas y el póker. Por el contrario, los casinos, slots y salas de bingo presenciales son los que disminuirán en mayor medida.

■ Irá a menos ■ No cambiará ■ Irá a más ■ Realmente irá a más



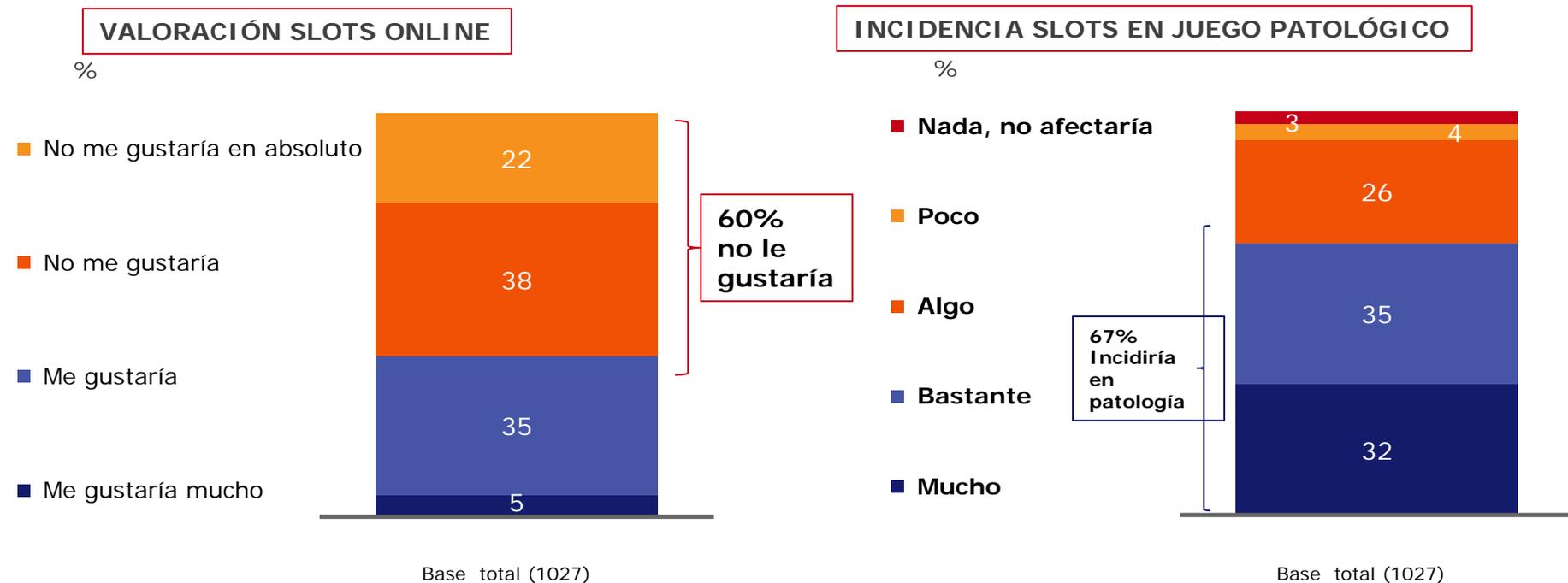
Base Total (1.027)

**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.

# Tendencias de futuro

## Slot online e incidencia en juego patológico

La valoración de la introducción de las slots online presenta importantes diferencias entre los jugadores si bien el 60% declara que no le gustaría. El principal motivo es que prácticamente siete de cada diez jugadores creen que tiene relación directa con un incremento de la ludopatía.



**A9.-** ¿Le gustaría que se pudiera jugar en Internet a las máquinas recreativas o tragaperras con dinero real?

**A10.-** ¿En qué medida piensa que el poder jugar en Internet a máquinas tragaperras con dinero real aumentaría los problemas de ludopatía o juego patológico en España? Fomentaría el juego patológico...

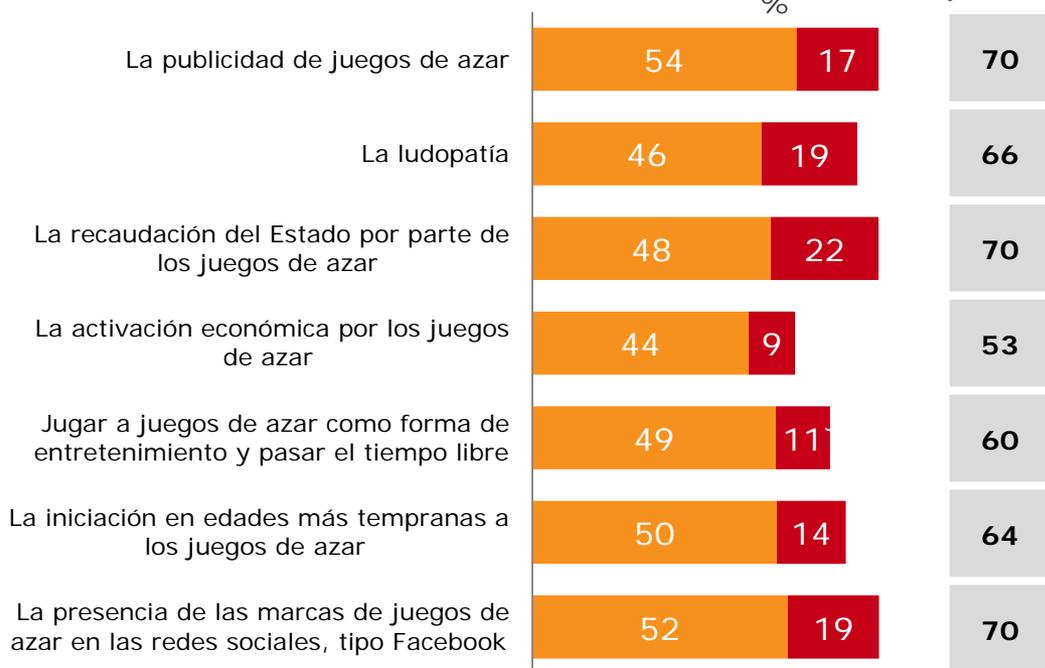
# Tendencias de futuro

## Prospección a futuro hecha desde el usuario

Al igual que en olas anteriores la publicidad de los juegos de azar, recaudación por parte del estado y presencia de los juegos en las redes sociales son los temas que mas se incrementará de acuerdo a la opinión de los jugadores.

### OCTUBRE 13

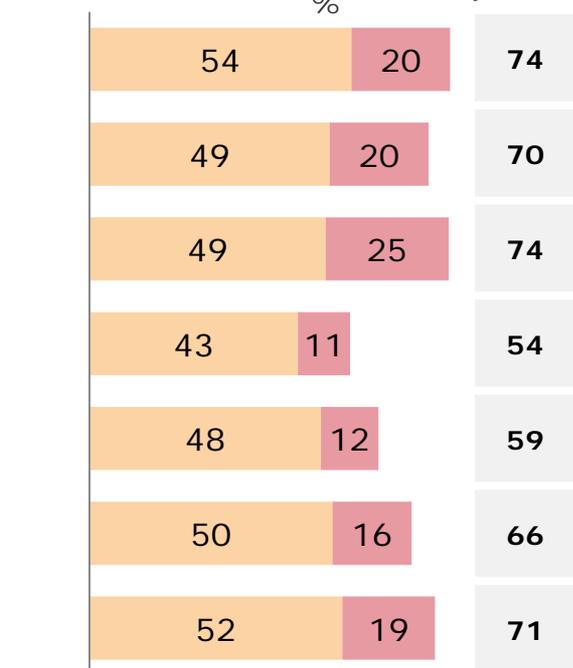
■ Irá a más ■ Realmente irá a más Suma tendencia positiva



Base Total (1.083)

### ABRIL 13

■ Irá a más ■ Realmente irá a más Suma tendencia positiva



Base Total (1.083)

*\*No preguntado en Ola 1*

R10.- Y en cuanto a estos otros temas, ¿cuál es tu percepción?



Informe Observatorio de la protección al jugador online

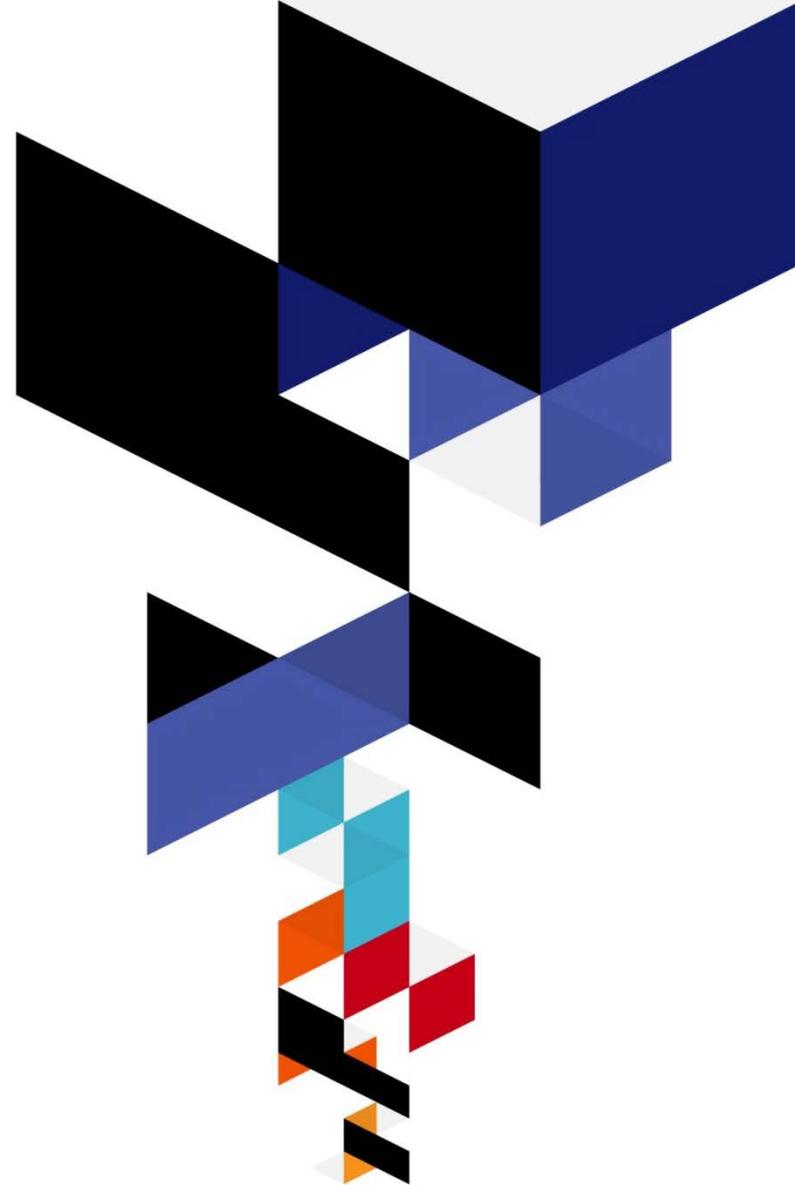
Noviembre 2013



1302065

# 3

## Conclusiones



# Principales conclusiones

- **El comportamiento del jugador online** parece haber encontrado una cierta estabilización y, por lo tanto, no se presentan grandes variaciones frente a olas anteriores, sin embargo si se van confirmando ciertas tendencias.
  - Las nuevas incorporaciones al juego online provienen de los perfiles mas jóvenes. Estos cuentan por un perfil más multijugador, incorporando varios tipos de juegos.
  - Las apuestas deportivas se consolidan en primer lugar en cuanto a participación al mismo nivel que la lotería. La categoría de loterías es la que cuenta con una cierta tendencia de estancamiento entre los jugadores online.
  - Los perfiles mas jóvenes muestran un gran interés en la categoría de apuestas deportivas y póker. Mientras que este mismo target es el que presenta un menor interés en las loterías online.
  - El póker es la categoría a la que se le dedica más tiempo, destacando como driver la pericia y habilidad y siendo por lo tanto la categoría que presenta un mayor cumplimiento de las expectativas.
  - La convivencia de juegos on line y off line se encuentra principalmente en las categoría de loterías, apuestas deportivas y slots.
  - El número de jugadores profesionales (juego como principal fuente de ingresos) se mantiene estable. El perfil de jugador profesional es de hombres (62,3%) y la mitad de ellos son veteranos.
- **Juego patológico:**
  - Los niveles de prevalencia son similares a los obtenidos en olas anteriores. Entre los jugadores de loterías, quinielas y apuestas deportivas es donde el índice de prevalencia es menor. Entre los distintos componentes que construye el índice de prevalencia, el que más destaca es la motivación por recuperar las cantidades previamente perdidas.

# Principales conclusiones

## ■ Regulación:

- La regulación es bien valorada, sin embargo, todavía existe mucho desconocimiento que se extiende a las siguientes áreas:
  - Tres de cada diez jugadores todavía no saben que el juego está regulado y la mitad de los entrevistados desconocen la existencia del sello seguro.
  - No hay un conocimiento de a que organismo acudir en caso de tener alguna incidencia.
  - Las demandas al regulador se centran en el área del atención al jugador.
  - Un 72% de los entrevistados no conocen el RGIAJ.

## ■ Tendencias de futuro:

- Los juegos online aumentarán en detrimento de los juegos off line. El bingo será el mas afectado.
- Entre las tendencias destaca una mayor presencia de los juegos online en las redes sociales.

# ¡Gracias!

 **Para más información:**

**Silvia Clemente**  
C/ Julián Camarillo, 42  
28037 Madrid  
Tel. 91 432 87 34  
e. [silvia.clemente@tnsglobal.com](mailto:silvia.clemente@tnsglobal.com)

 **Para más información:**

**Virginia Sánchez**  
C/ Julián Camarillo, 42  
28037 Madrid  
Tel. 91 432 87 84  
e. [virginia.sanchez@tnsglobal.com](mailto:virginia.sanchez@tnsglobal.com)

[www.tnsglobal.es](http://www.tnsglobal.es)

