

Evaluation und Weiterentwicklung des Spielerschutzes – Beispiele aus der Praxis

Anne Pattberg
Frankfurt, 19.04.2023



Anne Pattberg



Seit 2015 Geschäftsführerin der PB Consulting GmbH.

Vorsitzende des unabhängigen Bewertungsgremiums für verantwortungsbewusstes Spielen der World Lottery Association

Beraterin für europäische Lotterien bei Spielerschutzfragen

Frühere Leiterin der Nachhaltigkeitsabteilung der Camelot Group plc (britische Staatslotterie)

Ehemalige Vorsitzende der EL- und WLA-Arbeitsgruppen für CSR und verantwortungsbewusstes Spielen

Agenda



Messung oder Evaluation



Beispiele aus der Praxis



Fazit

1

Messung oder
Evaluation

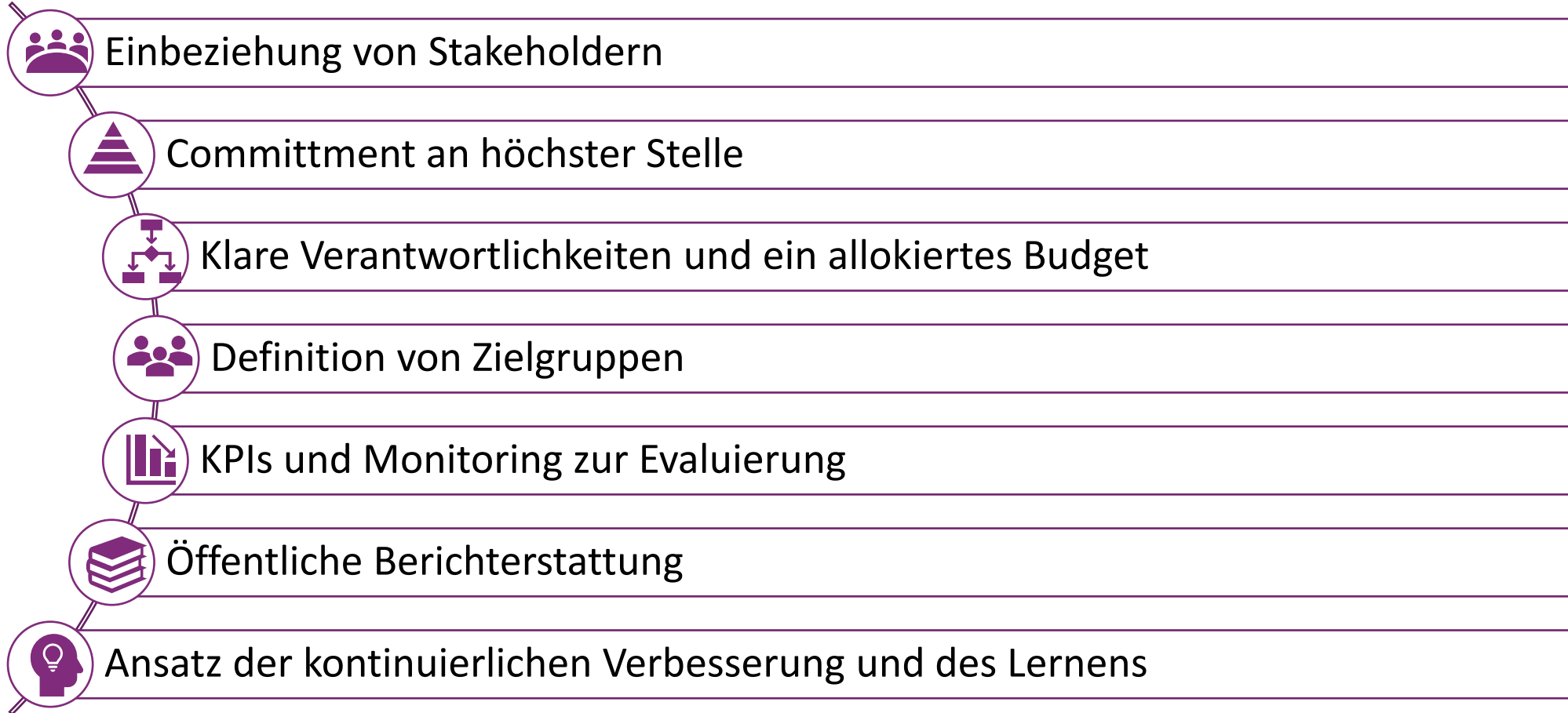


Was ist der Unterschied zwischen Messung und Evaluation?

- **Beim Messen dreht sich alles um die Zahlen und darum, die Leistung oder die Fähigkeiten quantifizieren zu können.**
- **Evaluation hilft bei der Nutzung der Daten und Informationen zur Beurteilung von Erfolg oder Misserfolg.**

Ein gutes Spielerschutzkonzept muss beide Komponenten enthalten – für die Messung der Wirksamkeit von Maßnahmen braucht es allerdings Evaluation!

Was sollte ein solides Spielerschutzprogramm beinhalten?



Beispiele Responsible Gaming Standards

- EGBA – European Gaming and Betting Organisation
- National Council on Problem Gambling - Nordamerika
- European Lottery Standards
- World Lottery Standards
- G4 - Global Gambling Guidance Group
- etc.

Die Bereiche des European Lottery Standards



Governance und Evaluation



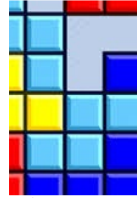
Mitarbeiter Programm



Einzelhändlerprogramm



Spieleentwicklung



Online



Werbe- und Marketingkommunikation



Spieleraufklärung



Behandlungsvermittlung



Einbeziehung von Stakeholdern



Forschung

2 Beispiele aus der Praxis



Governance und Evaluation



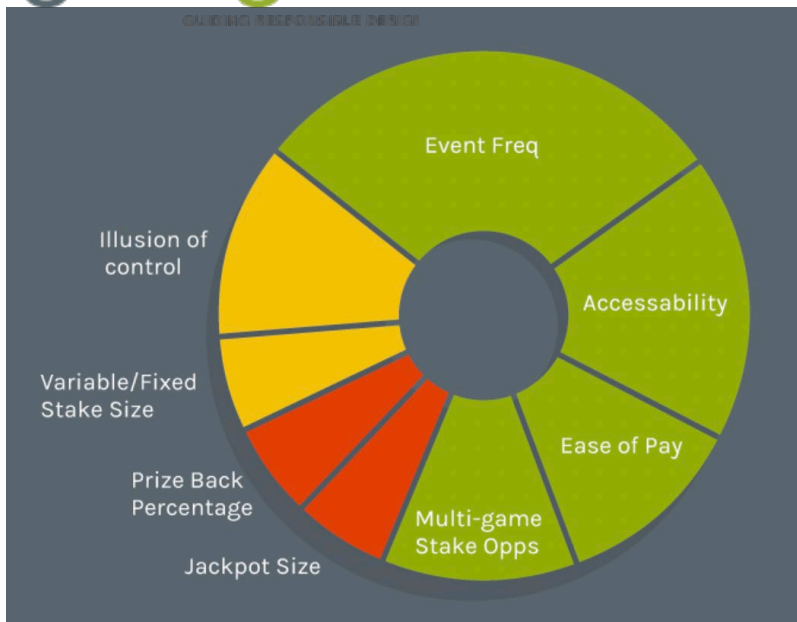
Ziele und Schlüsselkennzahlen zur internen Wirkungsmessung (Evaluation)

Erstellung eines öffentlichen Responsible Gaming Berichts mit Schlüsselkennzahlen

Governance Struktur und Incentivierungen für Spielerschutzmaßnahmen

Spieleentwicklung

gamgard



Quelle: <https://www.gamgard.com/>

Aufsetzen eines **strukturierten Bewertungsprozesses** im Hause wenn neue Spiele entworfen werden

Zuhilfenahme eines „**Game Design Tools**“ bewertet und Risiken identifiziert (z.B. Gamgard, ASTERIG)

Nach Auswertung **ggf. Anpassung des Spieldesigns**

Einführen von **Marktforschungsergebnissen** zum Testen wie das tatsächliche Spielverhalten ist und ggf. dann noch einmal Modifikation bei unerwarteten Abweichungen (Post-Research)

Werbung



Restez maître du jeu.
FIXEZ VOS LIMITES.



Im Jahr 2022 wurden 10 % aller Werbekosten für Spielerschutz ausgegeben

Verantwortung ist Teil der Markenkommunikation für alle Produkte

Exzessive Spieler haben die neue RG-Sportwettenkampagne am meisten geschätzt

71 % der Spieler erinnern sich an die Plakatwerbung

81 % der Spieler erinnern sich an die TV Werbung

Vermittlung und Intervention

- Intervention durch direkte Anrufe bei Spielern, die signifikante Abweichungen des Spielverhaltens zeigen (z.B. riskantes Spielverhalten und hohe Verluste)
- Die Kunden werden über ihre Ausgaben für Glücksspiele und über mögliche freiwillige Maßnahmen zur Begrenzung ihres Glücksspiels informiert und sensibilisiert.
- Alle Mitarbeiter, die diese anrufen vornehmen sind besonders geschult, derzeit 4 Mitarbeiter im Einsatz



2020

- 2.040 Kunden kontaktiert
- 752 Folgeanrufe getätigt
- 229 Briefe an Kunden verschickt

89 %
positiv

8,5 %
neutral

2,5 %
negativ

3

Fazit

106

Fazit



Wichtig dass Spielerschutzprogramme mit Hilfe von **Akademikern, Wissenschaftlern und Suchtberatern** entwickelt und kontinuierlich verbessert werden.



Evaluation und externe Berichterstattung sollte etabliert sein

Qualität bedeutet

kontinuierliche
Verbesserung

Klare Grundsätze und der **Ansatz der kontinuierlichen Verbesserung** erhalten die Qualität aufrecht als auch die externe Stakeholder Perspektive



Die **Implementierung** eines robusten und stringenten, als auch völlig in die „Main Stream“ Geschäftsprozesse integrierten Programmes **braucht Zeit und viel Geduld**



Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit
Thank you for your attention

Anne Pattberg | Managing Director