

## Le aree slot nelle sale Bingo ASCOB

Rapporto preliminare – Roma, 20 giugno 2018

### Indice

Le aree slot nelle sale Bingo ASCOB .....	1
1. Introduzione: elementi di metodo .....	2
1.1. Le sale osservate.....	3
1.2. La raccolta dei dati.....	3
1.3. I criteri principali della rilevazione.....	3
2. Le aree Slot nelle sale Bingo .....	5
2.1. Gli elementi comuni .....	5
2.2. Le differenze tra le sale .....	6
3. I giocatori di slot .....	7
3.1. Le abitudini di gioco.....	7
3.2. Le distorsioni cognitive .....	9
3.3. Il sospetto: il gioco è truccato.....	10
3.4. Una tipologia ipotetica .....	11
4. Comportamenti e macchine .....	14
4.1. Preferenze e possibili motivi .....	14
4.2. Il rapporto del giocatore con la macchina.....	15
5. Il personale di sala e la sua funzione preventiva.....	17
5.1. Caratteristiche principali .....	17
6. Il <i>clima</i> di gioco nelle sale osservate .....	18
6.1. Possibili effetti del <i>clima</i> sui rischi legati al gioco e sulla patogenesi.....	19
7. Effetto delle policy e possibili scenari futuri .....	21
7.1. Effetti delle limitazioni orarie .....	21
7.2. Registro dei giocatori.....	22
7.3. Formazione e selezione .....	22

## 1. Introduzione: elementi di metodo

L'attività di ricerca in corso nasce da una serie di interrogativi riguardanti le aree dedicate alle macchine slot nelle sale Bingo emersi nella precedente collaborazione tra l'unità di ricerca Nuove Patologie Sociali e ASCOB, conclusasi nel rapporto "La funzionalità delle sale Bingo per la promozione del gioco responsabile". Attraverso lo studio dei frequentatori delle sale Bingo, abbiamo riscontrato una differenza sostanziale tra le abitudini di questi clienti e di coloro che invece limitano la loro frequentazione alle aree dedicate a New Slot e Videolottery. Il precedente lavoro ha previsto la somministrazione di questionari al fine di raccogliere i dati necessari all'analisi; le caratteristiche strutturali del gioco del Bingo, e quelle sociali dei giocatori (suggeriteci dalla letteratura e confermate attraverso l'osservazione) rendeva questo strumento utilizzabile con profitto. Nel presente lavoro sono state necessarie scelte diverse, suggerite dalle ipotesi sul comportamento del giocatore di slot<sup>1</sup>; la neutralità del questionario, solitamente vantaggiosa, qui sarebbe stata d'intralcio e non ci avrebbe consentito di entrare in contatto con l'oggetto di studio. Inoltre, limitare numericamente e definire preventivamente gli interrogativi e dunque le variabili di interesse, non avrebbe prodotto un'analisi rigorosa, in quanto la tematica di cui ci siamo e ci stiamo occupando è ancora quasi sconosciuta in ambito scientifico. Si è deciso dunque di ricorrere ai metodi propri dell'*etnografia*.

L'approccio cosiddetto *etnografico* nasce e si sviluppa in seno alle scienze sociali nel XIX secolo, e conosce una definitiva affermazione e strutturazione nel '900. Si tratta di un insieme di metodi e tecniche di ricerca di matrice prettamente **qualitativa**. Questo approccio prevede che i ricercatori si immergano nel contesto socio-culturale relativo all'oggetto di studio, e che compiano un esercizio di comprensione e di empatia nei confronti delle persone che compongono il fenomeno da studiare e la situazione che si intende osservare. Insomma, si tratta di "mettersi nei panni" delle persone con le quali vogliamo interagire per comprenderne il comportamento.

La raccolta dati è stata espletata attraverso due tecniche principali, ossia *l'osservazione partecipante* e *l'intervista semi-strutturata*. Ad oggi abbiamo potuto svolgere la nostra indagine presso sette sale Bingo. Si è trattato di visite che sono durate da un minimo di una giornata ad un massimo di quattro giornate. Nel corso della nostra permanenza all'interno delle sale abbiamo osservato i giocatori direttamente nella loro attività di gioco; abbiamo parlato con loro, con i loro accompagnatori, con il personale di sala. Questo lavoro ci ha permesso di acquisire una qualche fiducia da parte loro consentendoci di svolgere con queste persone una serie di interviste sulle loro abitudini di gioco, sulle loro motivazioni, sulla loro percezione dei rischi insiti nell'azzardo e su molte altre questioni direttamente o indirettamente correlate al loro

---

<sup>1</sup> In particolare la reticenza da parte di questi clienti a parlare dell'attività di gioco.

comportamento. I racconti di questi clienti sono stati integrati con interviste e anche dialoghi più estemporanei con il personale di sala e con i gestori<sup>2</sup>. Infine, si è prestata particolare attenzione a quelle che sono le caratteristiche *fisiche* della sala, e agli elementi che distinguono una sala dall'altra.

### 1.1. Le sale osservate

Sono molte le sale Bingo della rete ASCOB che si sono rese disponibili. Si è trattato di sale, peraltro, dislocate in una pluralità di siti del territorio nazionale, valorizzando con ciò la portata rappresentativa della rilevazione. Tuttavia, sia per economia di tempo e di risorse, è stato possibile mettere in valore questa generosa disponibilità in modo assai più limitato di quanto avremmo voluto: ferma restando la nostra intenzione di sviluppare questa fase dell'indagine in un eventuale prosieguo della ricerca qualora l'Associazione lo ritenga opportuno. Va rimarcato, infatti, che la rilevazione etnografica è sì foriera di dati e informazioni ricche e significative ma richiede tempi più lunghi di quanto sia necessario per una rilevazione quantitativa. Anche se va ribadito che una ricerca etnografica consente analisi, riflessioni e proposte che una ricognizione quantitativa permette soltanto in sede preliminare. È stato quindi necessario operare una selezione delle sale disponibili basata su criteri di emblematicità<sup>3</sup>. Abbiamo selezionato 8 sale in totale – di cui 7, come detto, già visitate – così dislocate: 2 al Nord, 4 al Centro, 2 nel Mezzogiorno. Di queste, 6 appartengono a grandi gruppi societari nazionali ed internazionali, 2 appartengono ad aziende autonome.

### 1.2. La raccolta dei dati

Le visite alle sale hanno avuto durata minima di un giorno e massima di quattro, come s'è detto. Le nostre osservazioni sono state raccolte sotto forma di note etnografiche<sup>4</sup>. Ove c'è stato consentito, le interviste a personale e giocatori sono state registrate e successivamente sbobinate. Nei casi in cui non è stato ottenuto il consenso alla registrazione (per diniego o mancanza di tempo), sono state trascritte manualmente.

### 1.3. I criteri principali della rilevazione

Le interviste e i dialoghi con gli interlocutori presenti nelle sale osservate, sono state costruite secondo alcuni criteri tesi a evidenziare omogeneità e differenziazioni nelle e tra le sale. Tali criteri possono essere così elencati:

#### *La dimensione fisica e la capienza delle sale Slot*

La dimensione fisica delle sale Slot costituisce un parametro assoluto derivato da almeno due valori:

---

<sup>2</sup> Stiamo quindi parlando di coloro che nelle scienze sociali vengono ritenuti *testimoni privilegiati*: tali in quanto, pur non svolgendo direttamente "l'azione", ne fanno comunque parte o la osservano da molto vicino. Sono dunque persone in possesso di informazioni rilevanti sul fenomeno studiato.

<sup>3</sup> È stata privilegiata, infatti, l'eterogeneità insediativa, dimensionale, insieme al grado di prossimità rispetto alle aree urbane.

<sup>4</sup> Si tratta di una sorta di "diario" del ricercatore, dove viene annotato tutto ciò che si ritiene rilevante ai fini dello studio.

- la superficie degli spazi riservati alle slot;
- la superficie totale della sala.

Si tratta di un parametro, però, che dovrebbe essere ulteriormente elaborato e relativizzato in modo da restituire più indicatori utili ai fini di una tassonomia:

- rapporto tra dimensione sale slot e superficie totale della sala;
- rapporto tra numero di macchine presenti e superficie delle sale slot (densità);
- rapporto tra capacità della sala, in termini di numero di postazioni gioco e capienza massima, e bacino di utenza potenziale.

È solo tenendo conto di tutti questi indicatori che si può arrivare a classificare una sala slot come piccola, media o grande.

#### *L'ubicazione della sala*

Si tratta di un criterio di classificazione costituito da più indicatori:

- Posizione geografica rispetto al territorio nazionale (nord, centro, sud, isole, ecc)
- Collocazione urbana o extraurbana
  - Quartiere residenziale, popolare, distretto industriale e così via;
  - Area rurale, centro omnia attività ricreative, zona turistica e così via;
- Visibilità e collegamenti
  - Insegne, posizione e ubicazione specifica della sala: collocata su strade di grande comunicazione; zona pedonale; ingresso sulla via principale o in un interno; visibilità e dimensione delle insegne e così via;
  - Facilità di collegamento: raggiungibile con mezzi pubblici o a piedi dalla zona di residenza della clientela; raggiungibile solo con mezzi privati; disponibilità di parcheggi riservati alla clientela; prossimità a grandi arterie di collegamento (autostrade, superstrade, tangenziali, ecc.) e così via.
  - Distanza dai luoghi sensibili.

#### *Specializzazione dell'offerta*

È possibile classificare le sale in base ai servizi offerti ponendole su di un continuum che vede le sale "pure"<sup>5</sup> da un lato e le sale "multi-funzionali" dall'altro. I criteri di cui tenere conto sono i seguenti:

- Presenza/assenza di servizi accessori come la vendita di tabacchi o il servizio ristorante;

---

<sup>5</sup> Per "pura" si intende quella sala ove sono presenti esclusivamente Bingo e macchine, con l'eccezione di un minimo servizio bar

- Presenza/assenza di altri tipi di giochi d'azzardo oltre alle slot e al Bingo: Gratta e Vinci; scommesse; ricevitoria Lottomatica, Sisal o altro.

### *Integrazione*

Quella che è forse la principale discriminante tra i tipi di sale osservate è l'integrazione di queste con l'ambiente circostante, sia dal punto di vista fisico che da quello sociale. Una scarsa integrazione facilita l'emersione di controversie. Una sala che è entrata a far parte della quotidianità del quartiere costituisce un elemento familiare dell'ambiente e viene quindi percepita come non minacciosa. Il processo di integrazione della sala è la base della sua legittimazione culturale.

- Rapporti con la Pubblica Amministrazione ed eventuali restrizioni orarie;
- Rapporti con le associazioni di cittadini che si occupano di Disturbo da gioco d'azzardo (Dga);
- Corrispondenza tra clientela target ideale e reale frequentazione;
- Assenza di tensioni con la popolazione residente nell'area di ubicazione.

In questo rapporto preliminare l'analisi delle risultanze del lavoro svolto non è ancora compiuta ma i criteri appena esposti ci forniranno gli indicatori per una comparazione qualitativa.

## 2. Le aree Slot nelle sale Bingo

Le aree Slot nelle sale Bingo da noi visitate presentano alcune caratteristiche comuni e alcune peculiarità distintive.

### 2.1. Gli elementi comuni

Tra le caratteristiche comuni si possono evidenziare:

1. La presenza di sale gioco riservate ai fumatori e di sale gioco riservate ai non fumatori. Solo in una sala questa duplice offerta di spazi non è disponibile anche se, in quella stessa sala, è in corso d'avvio una ristrutturazione allo scopo. Le sale destinate ai fumatori sono generalmente più grandi di quelle per non fumatori, contengono un numero maggiore di macchine e hanno pareti divisorie, sovente in vetro, che le isolano dagli altri spazi. In alcuni casi, per accedere alla cassa non è necessario uscire dalla sala.
2. le sale slot non ricevono illuminazione naturale. Le pareti vetrate sono in genere oscurate, anche quando sono presenti affacci esterni. In qualche sala, vi sono delle macchine situate in modo da ricevere la luce naturale che entra dalla porta d'ingresso. Si tratta però di casi esigui: in essi le macchine sono dislocate in spazi polifunzionali, come ingresso, cassa, bar, saletta scommesse e così via. L'illuminazione artificiale è soffusa, bassa, e l'ambiente ne risulta in penombra: questo tipo di illuminazione crea un contrasto evidente con gli schermi sfavillanti delle macchine.
3. Pur essendo presenti una gran quantità di schermi TV e display, nessuno di essi indica in qualche modo il passare del tempo. Non ci sono neppure orologi alle pareti.

4. In tutte le sale sono presenti sia le informative relative al rischio di sviluppare una dipendenza da gioco d'azzardo (talvolta solo quelli predisposti dalle Aziende Sanitarie Locali o da FederSerd, altre volte anche informative create ad hoc dai gestori della sala), sia avvisi che invitano i giocatori a non sostare nei pressi di coloro che stanno giocando per motivi di privacy. Non sempre le informative hanno una buona visibilità.
5. Sono parecchi gli elementi d'arredo comuni alle diverse sale. Ad esempio la copertura del pavimento con moquette che rende più ovattati i rumori: accorgimento che consente al giocatore di distrarsi meno facilmente per eventi o movimenti esterni all'azione di gioco.

## 2.2. Le differenze tra le sale

Tra le caratteristiche che differenziano le sale ve ne sono alcune che ci sembrano più rilevanti di altre e che possono costituire motivi di interesse ai fini della ricerca.

Innanzitutto, la distribuzione delle macchine. Questa determina effetti significativi sotto il profilo della collocazione delle stesse e sotto il profilo della densità della loro disposizione.

- *Collocazione fisica nello spazio delle macchine.*

In alcune sale le slot sono disposte tutte lungo le pareti, con lo schermo rivolto verso il centro della sala; in altre, le macchine sono sistemate a coppie, con la parte posteriore a contatto, e uno dei due lati verso la parete<sup>6</sup>; in altri casi, ancora, si osserva il raggruppamento di tre o più macchine che consente il proliferare al centro della sala di una pluralità di "totem" che sfruttano lo spazio intermedio tra le pareti. Ma si possono annoverare ulteriori variazioni sul tema.

- *Densità delle macchine.*

Ovvero rapporto tra numero di macchine e spazio disponibile. Alcune sale hanno una densità molto elevata: le macchine sono disposte una accanto all'altra, con i giocatori che quasi si toccano quando si siedono davanti a macchine vicine le une alle altre mentre le separazioni tra una fila di slot e un'altra sono date da passaggi molto stretti. In alcune sale, per problemi di spazio, si è optato per macchine verticali, dove i giocatori siedono su sgabelli o giocano in piedi, aumentando ulteriormente la densità.

Sono annoverabili altre peculiarità che differenziano le diverse sale. Ad esempio:

- La qualità degli impianti di areazione nelle sale fumatori;
- La possibilità di un servizio bar direttamente fornito al giocatore senza bisogno di alzarsi dalla macchina o di spostarsi da essa;
- La presenza di un bar accessibile al cliente o solo allo staff;

---

<sup>6</sup> È questa una disposizione che garantisce una buona privacy al giocatore. I giocatori, infatti, o non si vedono perché separati dalla coppia di macchine, o perché si danno le spalle.

- Il rapporto fra numero delle VLT e numero delle AWP, così come la disponibilità di VLT con Jackpot presenti variano da sala a sala;
- La presenza di aree “neutre”<sup>7</sup>: è emerso che tali zone favoriscono la convivialità e consentono anche a chi non gioca, come ad esempio un accompagnatore, di condividere e partecipare al *clima* della sala;
- La presenza di dispositivi “cambia-ticket” o della sola cassa tradizionale;
- La differenziazione degli orari di apertura: elemento quest’ultimo per il quale si rilevano importanti diversità attribuibili anche alle restrizioni orarie cui alcune sale sono vincolate.

### 3. I giocatori di slot

Non è semplice restituire una rappresentazione idealtipica o prototipica dei giocatori di slot. Sono persone che rappresentano, infatti, una popolazione molto eterogenea per età, genere e livello socioeconomico. Possiamo indicare, a grandi linee, un profilo ricorrente, una sorta di identikit tendenziale: che corrisponde a un giocatore maschio, fumatore, di circa 45 anni, con “modi”, “stile” e un abbigliamento che lasciano intuire una posizione socioeconomica medio bassa.

Ma non è l’unico profilo evidente. Sia da quanto abbiamo potuto osservare, infatti, che da quanto ci è stato riferito dal personale di sala, i giocatori di slot danno vita a profili molteplici e forse rappresentano, in modo trasversale, l’insieme della popolazione italiana, autoctona e non.

Il sottogruppo meno osservato perché meno presente, almeno alla nostra lente e dunque nelle sale da noi visitate, è quello dei giovani sotto i 25 anni, con l’unica eccezione di una sala che si trova in prossimità di una discoteca.

Se è vero, come dicevamo, che non si può tracciare un idealtipo unitario del giocatore di slot da un punto di vista sociodemografico, è vero anche che ci sono alcune caratteristiche comportamentali che appaiono ricorrenti. Si tratta di un insieme di elementi caratterizzanti che ricorre in modo particolare nei giocatori “forti”<sup>8</sup>, ovvero quelle persone che trascorrono molto tempo in sala e che giocano grosse cifre. Proviamo di seguito a riassumerle.

#### 3.1. Le abitudini di gioco

In primo luogo, i giocatori di slot sono frequentatori abituali della sala. In genere, cioè, hanno preferenze ben precise circa la sala in cui giocare, quando e per quanto tempo giocare, quale tipo di macchina utilizzare – se non addirittura con quale specifica macchina giocare – e il tipo di gioco. Una sequenza che si ripete ad ogni sessione di gioco e che ha tutte le caratteristiche di un cerimoniale:

---

<sup>7</sup> Per aree “neutre” intendiamo quegli spazi che, pur essendo all’interno della sala, non sono specificamente destinate al gioco e che, pertanto, consentono alla clientela di sostare per altri motivi.

<sup>8</sup> Nel gergo di sala i giocatori compulsivi o con un comportamento di gioco fuori controllo vengono definiti “forti”.

*“...non è solo una questione di ‘questa macchina prima o poi mi pagherà’... è un vero e proprio rituale, ed è molto sentito questo rapporto rituale [con il gioco]”.*

Abbiamo potuto osservare, ad esempio, che la maggior parte dei giocatori di Video Lottery Terminal ha una preferenza per “Book of Ra”. Stando alle dichiarazioni di costoro, la preferenza è motivata da una restituzione più frequente.

Un'altra caratteristica, che contraddistingue i giocatori di slot da altri tipi di giocatori, è la specializzazione, ovvero la preferenza quasi o del tutto esclusiva per il gioco con le slot. Una delle frasi più ricorrenti che abbiamo ascoltato è:

*“Il giocatore di slot è solo un giocatore di slot”.*

Abbiamo potuto rilevare, infatti, che raramente il giocatore di slot si dedica ad altre tipologie di gioco: in alcuni casi può partecipare per brevi periodi di tempo al Bingo, soprattutto quando può incontrarvi giocatori particolarmente interessanti e motivati. Ma poi ritorna comunque alle slot, a meno che la sala non sia soggetta a restrizione oraria e che pertanto il Bingo resti l'unica opzione possibile per giocare comunque e quantunque. È più frequente, invece, il caso contrario: i giocatori di Bingo, per quanto abituali, a volte si spostano e si dedicano ad altri giochi (slot, Gratta e Vinci e così via) mostrando una minore specializzazione.

Abbiamo incontrato anche giocatori di slot “forti” che ci hanno confidato di amare qualsiasi gioco purché preveda l'azzardo anche se, nonostante ciò, ci hanno assicurato di preferire di gran lunga le slot a tutti gli altri giochi conosciuti.

Durante le nostre osservazioni, e anche grazie a quanto ci è stato raccontato dal personale di sala, abbiamo avuto modo di confermare la nostra ipotesi di partenza e cioè che, sebbene vi siano delle eccezioni, il tipico giocatore di slot non ama parlare – soprattutto se sta giocando – né gradisce che qualcuno lo osservi mentre gioca. Si tratta di un dato di fatto, di cui anche i gestori delle sale sono ben a conoscenza tanto da dover ricorrere a degli avvisi nei quali si prega la clientela di non sostare presso le postazioni dei giocatori al fine di garantirne la privacy. E, potremmo aggiungere, la “concentrazione”, scaramantica o calcolatrice che sia.

La scelta del metodo osservativo, quindi, si è rivelata come la più indicata. La nostra presenza in sala, discreta e mai invadente, sebbene protratta per tempi piuttosto lunghi, spesso in compagnia del personale di sala, non solo ci ha permesso di rilevare molti dati qualitativi di estremo interesse, ma ci ha permesso anche di creare un'impressione di familiarità nei giocatori. Questa “familiarità” ha fatto sì che alcuni giocatori si confidassero con noi, accettando di parlarci in modo informale o, nel migliore dei casi, di essere intervistati. A tal fine, la collaborazione dei dirigenti e del personale di sala, che non è mai venuta meno, è stata sia preziosa che indispensabile.



### 3.2. Le distorsioni cognitive

Sulla base di quanto abbiamo rilevato nella nostra ricognizione sul campo, possiamo sostenere che i giocatori di slot basano con frequenza il loro comportamento di gioco su quello che si è soliti evocare come il “pensiero magico”. Si tratta, in parole povere, di una modalità di ragionamento caratterizzata da distorsioni cognitive, cioè del pensiero, dovute a credenze o a veri e propri errori di calcolo (soprattutto rispetto alle probabilità e alle statistiche) che guidano le scelte di gioco e illudono rispetto alle reali possibilità di vincita. Va detto che questo tratto caratterizza quasi tutti i giocatori d’azzardo, non solo quelli di slot.

A scopo puramente illustrativo, riportiamo di seguito alcuni dei ragionamenti più ricorrenti che influenzano il comportamento di gioco dei giocatori di slot.

- *La giornata fortunata: “me la sento”;*
- *Oggi le macchine pagano / non pagano;*
- *Se cambio macchina/se resto alla stessa macchina vinco;*
- *Sto perdendo da parecchio tempo, ora la vincita è per forza vicina;*
- *Se i rulli girano in questo o in quest’altro modo allora la macchina paga/non paga*
- *Se qualcuno mi osserva o osserva la macchina mentre gioco mi porta sfortuna*

E così via.

Strettamente collegato agli errori di ragionamento, troviamo inoltre il “pensiero induttivo” (vs “pensiero deduttivo” tipico del ragionamento scientifico), ovvero, un modo di pensare che porta a generalizzare un singolo evento, a formulare, cioè, leggi universali a partire da singoli casi.

In particolare, ci riferiamo a quello legato alla “fortuna del principiante”.

Molti dei giocatori abituali, in particolare quelli compulsivi, hanno avuto la (s)fortuna di vincere la prima volta che hanno giocato. Questo evento crea un precedente che rafforza l’illusione di poter vincere sempre e di più: “è questa la sfortuna... io vincevo tantissimo!”, all’inizio.

In realtà si tratta di un evento completamente casuale ma i giocatori compulsivi, confrontandosi tra loro, riscontrano che questo evento si è verificato con una certa frequenza e finiscono per convincersi che le macchine siano truccate (e lo sia il gioco in generale) per farli vincere la prima volta.

Il pensiero, cioè, è di tipo induttivo; una visione che dal singolo, o dai pochi, pretende di esprimere la realtà dei molti o se non di tutti: se per me e i giocatori che conosco è così, allora lo è per tutti. Questo tipo di ragionamento, tipico dell’uomo “della strada” e diffuso anche nella popolazione generale, rappresenta il contrario del ragionamento scientifico (deduttivo) che giunge a formulare una teoria o una legge a partire dall’analisi di tanti dati, dei grandi numeri. Nel caso dei giocatori d’azzardo, però, il pensiero induttivo

costituisce un fattore di rischio in quanto rafforza credenze errate riguardo al funzionamento delle macchine e condiziona così l'esperienza di gioco, restituendo un senso di ineluttabilità che "giustifica" il non riuscire a controllarsi: un alibi, insomma. Un modo di pensare che limita la visione d'insieme e la lettura della realtà.

Il dato di realtà è costituito dal fatto che ci sono tantissime persone che giocano una volta soltanto o saltuariamente. Tra queste, soltanto alcune hanno la fortuna di vincere qualcosa all'inizio, mentre la maggior parte non vince niente, e tra coloro che vincono solo alcuni diventano giocatori abituali o, addirittura, compulsivi. Si tratta di un ragionamento apparentemente semplice, ma solo dall'esterno: un pensiero di tipo deduttivo.

### 3.3. Il sospetto: il gioco è truccato

Un altro pensiero irrazionale che abbiamo riscontrato nei giocatori di slot è quello relativo al sospetto che le macchine siano truccate. Questo pensiero appare addirittura paradossale: se il giocatore ne è convinto, infatti, non si comprende perché continui a giocare.

In più di un'occasione ci è stato riportato il sospetto che la sala "tarasse" le macchine al ribasso, ovvero che le programmasse per pagare meno:

*"l'hanno tarate ancora di più, e ultimamente ancora di più, pagano sempre meno... e questo mi dà noia, mi sento proprio derubata".*

Tale convinzione, ancora una volta, è sostenuta da un pensiero di tipo induttivo in quanto il ragionamento alla base di questa affermazione è il seguente: da tanto tempo non vinco più niente e vedo che anche altri giocatori perdono tutto. Riportiamo a titolo di esempio alcune delle credenze legate al "sospetto" che abbiamo riscontrato, tutte riferite alla possibilità di truccare il gioco da parte dei gestori delle sale:

- le macchine "pagano" solo in certe giornate;
- le vincite non sono casuali ma vengono programmate in modo da rendere il giocatore dipendente;
- ci sono dei trucchi per "scaricare"<sup>9</sup> le macchine (combinazioni di tasti, programmi che comunicano tramite smartphone e così via);

Da questa credenza se ne origina un'altra diffusa in quasi tutte le sale giochi e cioè la cosiddetta "leggenda dello straniero".

#### *La leggenda dello straniero*

E' appunto una "leggenda" che riguarda sia lo straniero in senso letterale, sia la persona non conosciuta dai giocatori abituali. Una leggenda che sostiene, più o meno, quanto segue:

---

<sup>9</sup> "Pagare" e "scaricare" sono due termini usati dai giocatori per indicare le vincite

- I cinesi giocano forte ma vincono sempre: si espongono con grandi cifre ma vincono molto.
- Un giocatore occasionale (italiano o straniero) entra in sala per la prima volta, va dritto ad una certa macchina e con una sola giocata vince moltissimo. In genere, dopo questo evento, non torna più in sala.

*“Devo dire la verità, infatti questa cosa non mi è piaciuta. Per esempio, qui, c’è le solite persone... ma uno ha preso 10.000 euro in una settimana. [...] questo succede anche al Bingo, eh! Te non li vedi mai, arrivano si mettono a sedere e vincono 12.000 euro! Questa cosa... anche questa, mi comincia a... [fa il gesto di sentire odore di bruciato]”.*

### 3.4. Una tipologia ipotetica

Sulla base delle nostre osservazioni e sulle informazioni reperite in sala, abbiamo identificato alcuni tipi di giocatori ricorrenti. Questa classificazione non ha pretesa di esaustività né di rappresentatività, ma riporta le caratteristiche comportamentali di alcuni profili di giocatori ricorrenti con maggiore frequenza alla nostra osservazione o di cui ci è stata riferita una consistente presenza nelle sale considerate. Abbiamo provato pertanto a connotare gli esponenti di questa tipologia. Che può dunque contemplare:

*...il “pianista”*

...ossia un giocatore che agisce in contemporanea su più macchine. Generalmente si tratta di due macchine adiacenti, ma ci è stato riferito di giocatori che arrivano la mattina prima dell’apertura per riuscire ad occupare più macchine.

*“C’è un giocatore abituale, che tutte le mattine viene all’apertura e occupa più macchine, anche sei a volte”.*

Le ipotesi più plausibili sulle motivazioni di questo comportamento sono, a nostro avviso, almeno tre:

- la speranza che usando più macchine in parallelo si aumentino le probabilità di vincita;
- una spinta compulsiva a giocare il più possibile in un determinato arco di tempo;
- la convinzione di riuscire ad intercettare la macchina che “paga”: le macchine (anche quelle senza jackpot) sono collegate in rete all’interno della sala: la restituzione delle vincite, quindi, avviene basandosi su un sistema di giocate globale e non sulla singola macchina. Probabilmente, il “pianista”, pensa che occupando il maggior numero possibile di macchine aumenti in misura sensibile la probabilità di “attingere” anche a quella che “pagherà”.

*...il “professionista”*

Designiamo così quel giocatore che, nonostante le grosse cifre investite, ha un buon controllo del gioco. Gioca forte e per un periodo di tempo anche piuttosto lungo ma senza rischiare più di quanto ritenga opportuno o pensi di non potersi permettere. Il “professionista” trae un sincero piacere dall’attività di gioco

e si distingue dal giocatore compulsivo e che rischia troppo, perché, oltre a disporre di molto denaro, sa porsi dei limiti e ha cognizione del fatto che il gioco è un rischio se non ci si controlla o se si spera di vincere sempre:

*“gli altri giocatori si rovinano perché si illudono di vincere sempre. Io gioco per divertirmi e metto in conto la possibilità di perdere, ma a quel punto mi fermo”.*

È un tipo di giocatore estremamente raro, almeno per quanto riguarda le sale da noi visitate. Gli altri clienti osservano spesso il suo gioco e ne parlano tra di loro con una certa invidia. Il professionista però non ha rapporti con gli altri frequentatori della sala e non si intrattiene a parlare con nessuno.

*...il “pescatore”*

Con il “pescatore” alludiamo a un giocatore che, prima di scegliere una macchina, ne prova diverse. Inserisce una moneta, non si siede, fa un’unica giocata e se la macchina non “paga” va oltre. Abbiamo avuto modo di osservare questo comportamento in diverse occasioni. Generalmente, i giocatori che hanno agito in questo modo, non hanno rischiato molto denaro (5, 10 euro al massimo) e se non hanno trovato nessuna macchina che ha pagato subito se ne sono andati.

*...lo “scroccone”*

Il personale di sala non lo considera un giocatore e spesso è causa di tensione in sala. Ciò nonostante, frequenta la sala tutti i giorni, passandoci numerose ore, anche più di otto. Cerca di sfruttare offerte e promozioni come i pranzi e le cene offerte ai giocatori, oppure cerca di farsi offrire qualcosa dagli altri clienti. Gioca somme molto piccole, quelle che ha a disposizione o quelle che riesce a procurarsi nell’arco della giornata con piccoli espedienti, anche in sala. Ha uno status socioeconomico basso e sfrutta la sala anche per tenersi al caldo ed usare i servizi. Fa compagnia agli altri clienti, con i quali spesso intrattiene rapporti di amicizia o comunque di cordialità. Vincere è importante per lui, ma non è il motivo della sua frequentazione. È in sala perché non ha un altro luogo dove andare, oppure (o anche) perché ha una vita segnata da gravi problematiche.

*«lo vengo qui, gioco. Gioco quanto voglio. Cioè, io mi metto un budget. Poi, se l’ho finito, siccome c’ho amicizie qui... ecco; ad esempio ora te mi hai trovato lì che stavo a chiacchierare con la mia amica, lei giocava e io stavo a guardare e facevo compagnia. Poi magari ogni tanto piglio dieci euro e faccio la giocatina anch’io. Io la vedo così.»*

*...il giocatore “forte”*

La denominazione di questo profilo non va confusa con quella del “gergo di sala”: i giocatori, infatti, sono soliti definire come “forti” coloro che puntano grosse cifre, che cioè rischiano molto, indipendentemente

dal fatto che se lo possano permettere o meno. In questo senso i giocatori “forti” non costituiscono un profilo ben definito da un insieme specifico di caratteristiche.

In questa sede, invece, per giocatore forte intendiamo quel cliente che preferisce venire in sala da solo e che non cerca compagnia. La vincita è importante, ma non essenziale ai fini del gioco. Non ha bisogno di denaro: una grossa vincita non cambierebbe la sua situazione patrimoniale, una grossa perdita neppure. Ha uno status sociale elevato, è sovente un professionista, e tale caratteristica si riflette nell’abbigliamento e nei modi. Conosce gli addetti di sala ma raramente si ferma a chiacchierare loro. Quando comincia a giocare, non smette finché non lascia la sala. È se mai il personale di sala a chiedergli se ha voglia di mangiare o di bere qualcosa. Le storie che racconta riguardano sempre la grande quantità di denaro giocato, quasi mai le vincite. Ritiene che la sala sia una sorta di palliativo in mancanza di un casinò e non gioca né al Bingo né alle New Slot. In genere ha cominciato con il casinò e considera il gioco un piacevole passatempo, passa in sala anche due-tre ore al giorno, e tendenzialmente tutti i giorni.

*«Chi lo può fare, lo deve fare. Chi non se lo può permettere, non dovrebbe. Questo è il club più esclusivo che esista, dove un piatto di pasta ti costa trecento euro»*

*...il giocatore “in coppia”*

Vengono in sala in coppia, sono sposati, fidanzati o genitori/figli. Uno dei due fa principalmente da accompagnatore, legge il giornale, sta al bar, guarda la tv, osserva l’altro giocare. In altri casi la “coppia” divide le giocate equamente, giocando contemporaneamente o a turno. Mantiene una socialità anche durante il gioco, spesso chiacchiera anche con persone esterne alla coppia. Frequenta la sala più volte a settimana, per molte ore, ove pranza o cena e, in genere, vive vicino alla sala, che frequenta nel pomeriggio/sera.

*«A mia madre piace... non so se a mia madre piace giocare, è come uno sfogo che ha lei nella vita, perché è magari insoddisfatta di quello che ha e cerca uno sfogo un po’ nel gioco. E prova quella scarica di adrenalina forse che c’è quel... l’emozione che si prova nella vincita, non nella perdita, quella è un’altra cosa.»*

*...il giocatore “occasionale”*

Anche se viene in sala frequentemente, ci resta per un periodo molto breve. Gioca quasi esclusivamente alle New Slot, o comunque con puntate molto basse. Spesso gioca alle slot dopo una partita di Bingo o viceversa. Non conosce nessuno in sala, raramente si ferma a chiacchierare con qualcuno. Approfitta per prendere un caffè o un tè.

*«Ci sono dai giovani agli anziani, di tutti i tipi. Magari i giovani ci son quelli che non vedono l’ora di compiere diciott’anni per venirsi a fare una giocatina, ci perdono i*

*cinquanta euro e vanno a casa. A parte il figlio di papà che poi ci può lasciare duemila euro quindi...»*

## 4. Comportamenti e macchine

### 4.1. Preferenze e possibili motivi

Le macchine più utilizzate sembrano essere le VLT senza Jackpot nazionale. Da quanto abbiamo appreso, ciò sembra dovuto al fatto che il Jackpot può essere vinto in qualsiasi sala d'Italia e i giocatori vivono questa possibilità come ingiusta. Preferiscono quindi giocare su macchine che, pur pagando meno (le vincite non possono essere superiori a 5.000 Euro) redistribuiscono le vincite nella sala all'interno della quale si gioca. Vengono percepite, insomma, come dispositivi più "equi" e più "fedeli".

Secondo le narrazioni di giocatori e del personale di maggiore anzianità, le sale avrebbero subito un cambiamento significativo con l'introduzione delle VLT; da quel momento le AWP (Amusement With Prizes) – o New Slot – non verrebbero più utilizzate con la frequenza di un tempo. Tale valutazione trova conferma nelle dichiarazioni dei gestori e dei dirigenti. C'è da dire che, in genere, chi preferisce ancora le AWP, le sceglie perché non può permettersi di giocare grosse somme. C'è anche da tener presente, a questo proposito, che le AWP si possono trovare ovunque: in altre parole, non è necessario recarsi in una sala slot per poterci giocare.

In ogni caso, di là di quelle che sono le effettive differenze tra le macchine presenti nelle varie sale, i giocatori distinguono essenzialmente tre categorie di dispositivi: quelli "a gettoni", ossia le AWP, le VLT e quelli "dei big che hanno il jackpot" (VLT con Jackpot nazionale). A differenti tipi di giocatori corrispondono, come è intuibile, differenti preferenze.

Riscontriamo, ad esempio, come i giocatori *forti* non considerino le AWP come un'opzione, limitando l'attività di gioco esclusivamente alle VLT. Nel caso specifico di questo tipo di giocatore il disinteresse nei confronti delle VLT con Jackpot nazionale è giustificato dalla sensazione che la macchina restituisca meno denaro rispetto alle altre per finanziare il montepremi condiviso. Il giocatore *forte* non gioca per arricchirsi ma per il gusto dell'azzardo. Preferisce quindi vincite coerenti con la puntata da poter poi reinvestire nel gioco.

*"Quei quattrocentocinquantunomila [intende il premio del jackpot nazionale] se tu li dividi e fai che [arriva] massimo a cinquantamila e usciva, quando una persona aveva vinto cinquantamila te li riportava giocando [...] diecimila rimangono a monte per giocare e quarantamila, mah! [li uso per comprare] Giusto una cosa...".*

Al contrario, quelli che abbiamo designato un po' scherzosamente come gli *scrocconi* valutano positivamente la presenza delle AWP sia perché possono giocare con piccole cifre che riescono a reperire in

sala, sia perché con lo stesso ammontare di denaro possono giocare per più tempo rispetto a quanto è possibile con una VLT semplicemente riducendo al minimo l'importo della puntata.

*“Ecco per dirti, io vado a giocare tante volte alle macchinette da dieci centesimi. Giusto per passare il tempo e per fare la puntata, hai capito?”.*

#### 4.2. Il rapporto del giocatore con la macchina

Come abbiamo accennato poco sopra, i giocatori non gradiscono che qualcuno li osservi mentre giocano. A questo proposito ci sono state fornite diverse motivazioni, sia da parte dei giocatori stessi che da coloro che lavorano in sala, osservatori privilegiati e buoni conoscitori delle abitudini dei clienti.

Di seguito vediamo le spiegazioni che ci sono state indicate con maggiore frequenza. Non si tratta di aspetti discreti o auto-escludentesi. Al contrario, spesso il giocatore di slot è mosso da più di una delle seguenti motivazioni nella sua ricerca di privacy e riservatezza.

- I giocatori temono che chi li osserva voglia studiare l'andamento del gioco per poi decidere se utilizzare la macchina dopo di loro oppure no. Secondo questi giocatori, cioè, se si conoscono gli importi giocati e le vincite restituite, si può fare un calcolo approssimativo circa la possibilità che la macchina paghi di lì a poco. In realtà, il numero di giocate su cui si basa la restituzione delle vincite è talmente elevato da rendere impossibile un simile assunto.

*“[Soprattutto] se il giocatore perde, pensa: il ragazzo dietro mi sta osservando perché aspetta che io finisca di giocare per poi scaricarla! [...] mi dà fastidio che mi stia guardando, perché è come se aspettasse che io finisca i soldi per poi scaricarla”.*

- I giocatori, inoltre, sono molto riservati. Non gradiscono che altri sappiano quanto giocano o, più in generale, non gradiscono che si sappia che stanno giocando. Quest'ultimo aspetto assume una maggior rilevanza nei quartieri e nei paesi dove le persone si conoscono molto bene, soprattutto se il giocatore non vuol far sapere al proprio coniuge o ad altri familiari dove si trova.

*“Molti lo fanno anche per i familiari [di andare a giocare in posti “fuori mano”], molti la moglie non vuole che vengano a giocare... quindi lo fanno anche per una questione di segreto, più che di privacy”.*

- Anche se il gioco con le slot è diventato legale, in alcuni casi il giocatore si vergogna, avverte su di sé lo stigma sociale ancora forte e preferisce, quindi, non far sapere che gioca e non parlarne.
- Ci sono poi motivazioni legate al “pensiero magico” e alla superstizione. Innanzitutto, i giocatori sviluppano spesso un attaccamento alla macchina paragonabile a quello sperimentato nelle

relazioni interpersonali. In altre parole, percepiscono la macchina come una persona<sup>10</sup>, attribuendole una volontà propria, ne sono gelosi e sviluppano con questa un rapporto tra l'empatico e l'esclusivo. Giocano solo con quella determinata macchina, generalmente ad uno specifico gioco e non gradiscono che altri giocatori la utilizzino.

*“C'è un punto secondo me cruciale [...]: il rapporto dualistico tra la macchina e il cliente. Una macchina antropomorfa! Il giocatore si identifica nella macchina e vuole avere con essa un rapporto esclusivo: di vincita, di perdita, di passione, di... espressione, di [...] rabbia...”.*

Alcuni giocatori, invece, non desiderano essere osservati per questioni di tipo squisitamente scaramantico o superstizioso. Gli stessi operatori di sala sono consapevoli di non poter sostare vicino ad alcuni clienti perché, in caso di perdita, viene attribuita loro la colpa di aver portato sfortuna.

*“...anche per scaramanzia, sì! A volte c'è proprio il cliente che ti dice “scansati!”; “e se perde la colpa è tua!”;*

*“se mi stanno a destra... guarda che poi ti crei tutte delle cose, ognuno si crea il suo... io c'ho solo che quando mi stanno da questa parte [indica la destra] mi dava noia, mi dava noia. [A sinistra o dietro, invece] mi sento più tranquilla, ma da questa parte... perché poi tu pensi [...] c'è qualche cosa... sì, c'è qualche cosa...”.*

Alcuni giocatori, per avere l'esclusiva di una certa macchina, non l'abbandonano mai, anche se sostano svariate ore in sala slot. Se si devono allontanare, anche per poco tempo, escogitano vari sistemi per non farla occupare da altri o arrivano addirittura a chiedere al personale di “riservarla”. È interessante notare come esista tra i giocatori una sorta di “codice etico” che condanna l'occupazione di una macchina riservata, non solo, sorvegliare o mantenere occupata la macchina a cui sta giocando qualcun altro è visto come un atto di gentilezza.

*“Ho visto questa persona era andata in palla. [...] E, quando... vedeva che nun prendeva, finiva i soldi, s'è alzato lasciando una pi... una piccola puntata, sulla macchina, senza girà la sedia a occupare, no? Perché arriva uno vede che è libera, ah [...] addirittura ha lasciato, c'ha lasciato anche tre euro e cinquanta era, io avevo capito che era andato al bancomat, e io gli ho girato la sedia e ho messo un bicchiere lì dove se mette le cose per bloccargli la macchina”.*

---

<sup>10</sup> Si tratta di un fenomeno già conosciuto in letteratura e definito “antropologizzazione dell'oggetto” (se vogliamo indulgere nell'anglofilia, come è di moda nell'Italia autodistruttiva dei nostri tempi, *personalization of the machine*):



Questo genera una situazione estremamente delicata per il personale di sala chiamato ad un difficile gioco di equilibri tra soddisfazione e cura del cliente, regole di sala e tutela dell'interesse degli altri giocatori.

## 5. Il personale di sala e la sua funzione preventiva

Nella vita quotidiana gli oggetti tecnici svolgono funzioni potremmo dire di "supporto", di "accompagnamento" dell'azione. Poniamo ad esempio uno *smartphone*: l'azione di inviare un messaggio coinvolge due attori umani e passa attraverso l'oggetto tecnico. Nel caso di un distributore automatico, l'azione di prendere un caffè si esaurisce tra cliente e macchina, senza coinvolgere altri attori umani. Sia AWP che New Slot potrebbero essere macchine non molto dissimili dai distributori automatici di caffè e bevande. Ciò che li rende diversi è quello che c'è attorno, ossia la sala con gli altri servizi offerti, i giocatori che la frequentano e soprattutto il **personale**.

### 5.1. Caratteristiche principali

In sede di rilevazione e di analisi abbiamo constatato come il personale è classificabile, in quanto ad esperienza, essenzialmente in due categorie principali: esperto e di nuova assunzione. Il personale esperto ha alle spalle una lunga carriera (in molti casi è possibile farla risalire sino agli albori del Bingo in Italia), si è formato quasi esclusivamente in sala Bingo con poche o nessuna esperienza in altri settori<sup>11</sup>; ha ottenuto nel corso del tempo avanzamenti di carriera, ed al momento ricopre ruoli dirigenziali o comunque di responsabilità (es. responsabile area slot, caposala). Il personale di nuova assunzione è soggetto ad un maggiore turnover. In alcuni casi il personale ha un forte *radicamento*<sup>12</sup> nel quartiere/zona ove la sala è ubicata; quando questa caratteristica è presente nel personale esperto, tende a favorire i buoni rapporti con la clientela. Si osservano non solo relazioni più familiari, informali tra giocatori e personale, ma anche una maggiore autorità e rispetto nei confronti di questi ultimi, probabilmente derivati dal *controllo sociale*<sup>13</sup>. La capacità di sviluppare e mantenere rapporti ben bilanciati tra confidenza e distacco è cruciale soprattutto nell'esercizio di determinati ruoli: il personale che si occupa della sicurezza se possiede tale caratteristica potrà farvi ricorso per risolvere le eventuali controversie prima ancora che possano degenerare in situazioni di conflitto.

*"Non mi vieni a rovinare il lavoro: conosco tuo padre, tua madre... come ti permetti?"*

Le capacità relazionali del personale ovviamente non si esauriscono nella dicotomia confidenza/distacco; è impossibile non citare quantomeno la componente emotiva ed il livello di coinvolgimento. La nostra analisi suggerisce che il raggiungimento di un equilibrio tra vicinanza/distanza emotiva con la clientela, soprattutto

---

<sup>11</sup> Ad eccezione di alcuni soggetti con esperienze nel settore della ristorazione.

<sup>12</sup> Soggetti che hanno un legame duraturo con i luoghi in questione. Solitamente perché ci sono nati o cresciuti, sono conosciuti e conoscono gli altri cittadini con cui hanno condiviso gli spazi per molto tempo.

<sup>13</sup> Tenere comportamenti inaccettabili in un ambiente neutro è un conto, farlo in ambienti dove ti conoscono o potrebbero conoscerti è un altro. Nel primo caso le conseguenze dell'infrazione alla regola sono limitate alla eventuale sanzione, nel secondo danneggiano la propria immagine sociale.

con quella a rischio, rende il lavoratore più abile nella gestione dello stress e coincide con una forte motivazione ed una generica influenza positiva sul *clima*, come illustrato nel paragrafo successivo.

## 6. Il *clima* di gioco nelle sale osservate

Quando parliamo di *clima* di sala ci riferiamo ad una dimensione complessa che scaturisce sia dall'osservazione di elementi oggettivi che da sensazioni soggettive. Tali sensazioni possono essere percepite da chiunque si trovi in sala, a qualsiasi titolo: lavoratori, giocatori o, come nel nostro caso, osservatori esterni. Hanno a che fare con il "non detto", con l'indiretto, con ciò che si sente, che si intuisce, anche quando non sia possibile avere un riscontro oggettivo o quantificabile. È qualcosa che, intuitivamente, tutti comprendiamo, tanto da essere entrato nel linguaggio di tutti i giorni – un *clima* rilassato, un *clima* teso, e così via – anche laddove non se ne sappia spiegare l'esatto significato.

Prima di proseguire, pertanto, vale la pena dedicare qualche riga alla definizione del concetto di *clima* e al perché lo si consideri importante ai fini della nostra ricerca.

Intanto, si tratta di un termine mutuato dalla psicologia del lavoro e delle organizzazioni, sovente utilizzato anche in altri contesti – come nel nostro caso – per descrivere in modo sintetico, intuitivo e diretto un insieme di caratteristiche fisiche, relazionali e ambientali. Indica la percezione di un determinato ambiente da parte delle persone che lo abitano. Tale percezione è in grado di condizionare le attività che si svolgono in quel dato contesto, sia sociali che materiali, influenzando i vissuti di chi vi appartiene e formando le mappe mentali e percettive dell'ambiente stesso nei soggetti coinvolti<sup>14</sup>.

Nel nostro caso, contribuiscono al *clima* di sala tutti i fattori precedentemente identificati, sia quelli riguardanti la componente umana, cioè personale e clientela, sia quelli riferiti alla sala.

La formazione della percezione di questa variabile olistica, che chiamiamo *clima*, è un processo sistemico che non procede in una sola direzione. Il soggetto che percepisce il *clima*, cioè, è sia osservatore che attore e, come tale, può influenzare il clima stesso. Stando alla nostra rilevazione, nelle sale nelle quali si avvertiva un *clima* disteso, rilassato e professionale, i giocatori apparivano a loro volta più rilassati, disposti a conversare e più aperti, sia con noi che con il personale di sala, nel parlare delle loro difficoltà a controllare il gioco.

Tale condizione, tuttavia, è necessaria ma non sempre sufficiente.

I molteplici elementi che contribuiscono a creare il *clima* sono contemporaneamente causa e conseguenza, sono cioè in un rapporto di circolarità. Pur nella loro eterogeneità possono essere organizzati e suddivisi in

---

<sup>14</sup> Per mappe mentali e percettive intendiamo quegli schemi mentali che le persone si formano per interpretare la realtà circostante.

tre sotto-dimensioni che, a loro volta, si ramificano su due diversi livelli. Tale suddivisione è meramente teorica – nella realtà non è possibile operare questa scissione – ai fini di una migliore comprensione.

- *Clima lavorativo*
  - Interno: come viene percepito da personale e dirigenza. Viene influenzato da fattori come politiche aziendali, modelli gerarchici, organizzazione del lavoro, livello di partecipazione alle decisioni e così via.
  - Esterno: come viene percepito dai frequentatori della sala.
- *Clima clientela*
  - Interno: come viene percepito dai clienti stessi. Può essere influenzato dall'estrazione sociale, dalle preferenze di gioco, dal grado di conoscenza e appartenenza alla stessa area di residenza e così via.
  - Esterno: come viene percepito dal personale e dai dirigenti della sala.
- *Clima relazionale*. È determinato dalla combinazione degli elementi che formano le dimensioni succitate e costituisce una dimensione trasversale.
  - Interno: modalità relazionali tra i diversi attori (personale, dirigenti, giocatori) in tutte le possibili combinazioni.
  - Esterno: percezione di tali modalità da parte degli attori esterni (es. politici, sociali ma anche un semplice frequentatore occasionale).

In altre parole, possiamo dire che alla percezione del clima concorrono tutte quelle caratteristiche delle sale, dei giocatori e del personale che abbiamo esposto nei paragrafi precedenti.

#### 6.1. Possibili effetti del *clima* sui rischi legati al gioco e sulla patogenesi

Per quanto il gioco d'azzardo possa costituire un piacevole passatempo ed un'attività ludica, sappiamo ormai che presenta dei rischi intrinseci per la salute delle persone. Parliamo, in particolare, della possibilità di sviluppare una vera e propria dipendenza per il gioco d'azzardo.

Si tratta di una patologia clinica ormai riconosciuta a livello internazionale, ovvero di un grave disturbo psico-patologico che investe tutte le aree di vita della persona e che si manifesta con un comportamento di gioco incontrollato. Il soggetto, cioè, gioca più di quanto si possa permettere, non riesce a contenere le perdite, sviluppa un'ossessione per il gioco (che finisce per divenire il suo unico pensiero) e passa sempre più tempo, spendendo sempre più denaro, a giocare. Il giocatore non riesce a porre dei limiti a tale comportamento neanche quando sono ormai evidenti le conseguenze nocive sulla salute psico-fisica e nelle sfere relazionali, lavorative e finanziarie. Spesso, il giocatore patologico mente a conoscenti e familiari sull'entità del suo giocare o sul motivo delle sue continue richieste di denaro. Talvolta, può commettere atti illeciti, o ricorrere all'usura, pur di procurarsi quanto necessario per continuare a giocare.

Il giocatore dipendente è pervaso da un nervosismo e da una tensione psichica costanti e percepibili anche all'esterno. Tale tensione può sfociare in episodi di rabbia incontrollata e portare ad atti violenti nei confronti delle macchine con cui sta giocando o, perfino, delle persone a lui vicine, soprattutto nella cerchia familiare. Non prova più alcun piacere nel gioco ma non riesce a rinunciarvi, in quanto è oramai divenuto un'attività compulsiva, che lo rende completamente distaccato e dissociato dalla realtà.

Per ovvie ragioni, visto quanto sopra, la presenza di uno o più giocatori con problemi di "discontrollo" nel comportamento di gioco, anche laddove non sia francamente patologico<sup>15</sup>, può influenzare negativamente e pesantemente il *clima* di sala.

È necessario puntualizzare che la patogenesi del Disturbo da gioco d'azzardo (Dga) non può essere interamente imputata ai rischi intrinseci e alle caratteristiche delle diverse tipologie di gioco d'azzardo: ha infatti una base eziologica multifattoriale che comprende fattori individuali (personalità, caratteristiche psicologiche, familiarità...), ambientali e di contesto.

In altre parole, la tipologia di gioco ha una certa influenza sull'instaurarsi della dipendenza ma in quanto elemento (fattore) concomitante e interagente di altre variabili. Tra queste e, in particolare tra quelle riferibili al contesto e all'ambiente, vi è certamente il *clima* di sala. Va detto, inoltre, che mentre non è possibile intervenire in alcun modo sulle caratteristiche individuali delle persone che frequentano la sala, molto si può fare per migliorare tutti quegli elementi che nel loro insieme possono concorrere allo sviluppo di un *clima* protettivo e preventivo nei confronti dei più vulnerabili.

A tal proposito, possiamo dire che, sulla base di quanto emerso durante le nostre osservazioni, la componente più importante e influente sia quella del "capitale umano" e, cioè, quella costituita dal personale (sia di sala che addetti alla sicurezza) e dalla dirigenza.

Gli indicatori significativi ai fini di un'analisi di questa influenza sono: il livello di professionalizzazione; la qualità relazionale tra lavoratori; il senso di appartenenza all'azienda e l'identificazione nel ruolo lavorativo; le caratteristiche personologiche pregresse e le capacità empatiche sviluppate lavorando a contatto con le persone – unite queste alla capacità di tenere la "giusta distanza"<sup>16</sup> – e l'anzianità di servizio del personale. Quest'ultimo aspetto è strettamente connesso con il radicamento.

Nel prossimo paragrafo, vedremo come tutti questi elementi possano essere oggetto di analisi per delineare un progetto formativo che miri ad incrementare la competenza, la professionalità del personale,

---

<sup>15</sup> Non si diventa giocatori d'azzardo patologici di punto in bianco ma attraverso delle fasi di aggravamento del disturbo. I giocatori definiti "problematici" sono quei giocatori che presentano già un comportamento di gioco poco controllato ma che non hanno ancora sviluppato una vera e propria dipendenza, pur essendo potenzialmente patologici.

<sup>16</sup> La "giusta distanza" evita un coinvolgimento emotivo troppo forte e talvolta controproducente, consente di restare oggettivi e di gestire con professionalità le situazioni problematiche.

il benessere lavorativo nel suo complesso e, indirettamente, a migliorare il *clima* generale, con importanti ricadute sulla prevenzione e la tutela dei clienti.

Per quanto fondamentale, il *clima* lavorativo non è la sola dimensione su cui sono auspicabili interventi di crescita e miglioramento. Come abbiamo visto, infatti, sono numerose le variabili che concorrono alla percezione del *clima* di un determinato ambiente.

Le proprietà fisiche delle sale slot nel loro complesso, ad esempio, possono costituire sia fattori di rischio che fattori protettivi. In generale, tutte quelle caratteristiche che favoriscono la componente sociale/conviviale – luce solare, spazi condivisi, bancone del bar accessibile alla clientela e così via – possono esercitare una funzione protettiva. Viceversa, gli elementi che spingono all'isolamento sia sociale che sensoriale e che portano il giocatore ad immergersi completamente nel gioco, possono costituire fattori di rischio.

## 7. Effetto delle policy e possibili scenari futuri

### 7.1. Effetti delle limitazioni orarie

Come già accennato, alcune sale slot hanno dovuto ridurre l'orario di apertura al pubblico per effetto di ordinanze emesse dalle amministrazioni locali. Queste ordinanze sono la risposta di determinate parti politiche alla pressione di alcuni gruppi sociali derivata dalla sempre più elevata attenzione verso la problematica del gioco d'azzardo patologico. Rientrano quindi tra i provvedimenti messi in atto con l'intenzione di ridurre l'incidenza di questa patologia nella popolazione di riferimento. Non essendo ancora supportati da prove empiriche della loro efficacia, è pacifico considerarli come tentativi di aumentare la sicurezza percepita del cittadino. Solo studi approfonditi sul campo consentiranno di determinare se si tratta di misure preventive efficaci oppure no.

Tra le sale da noi visitate solo due erano soggette a restrizione oraria e, in entrambe i casi, da un tempo troppo breve per poter valutarne gli effetti. Inoltre, al momento, non è possibile recuperare dati quantitativi in proposito.

Limitandoci ad esporre quella che è la percezione, riguardo agli effetti di tale provvedimento, di personale di sala e clientela, constatiamo come sia cambiato molto poco per i frequentatori abituali: chi ha potuto ha modificato gli orari di frequentazione dell'area slot in modo da farli coincidere con quelli di apertura; nessuno ha dichiarato di aver diminuito il budget di una tipica giornata di gioco. Piuttosto, i giocatori tendono a cercare di completare le partite con un certo anticipo per evitare di ritrovarsi nella situazione di non riuscire a sfruttare eventuali partite bonus. Alcuni elaborano strategie per cercare di rioccupare la stessa macchina a cui stavano precedentemente giocando. Notiamo inoltre come si verifichi uno spostamento dalle slot al Bingo e viceversa quando le limitazioni orarie forzano la chiusura dell'area slot per poche ore nel pomeriggio.

Da non sottovalutare è il fenomeno della “migrazione” in un'altra sala gioco, che può avvenire quando nei comuni limitrofi a quello dove è attiva un’ordinanza di limitazioni orarie, ci sono *gaming hall* che possono esercitare liberamente. Almeno in un caso, questo ha provocato notevoli danni economici e successivi tagli al personale.

### 7.2. Registro dei giocatori

Registriamo, in accordo con il precedente rapporto, come i gestori delle sale propongano l’istituzione di un registro dei giocatori (modello spagnolo, a sua volta ispirato ai casinò) che consenta di limitare l’accesso alla sala ai soggetti cui è stato diagnosticato il DGA, a chi ha avuto una cattiva condotta, ed a coloro che desiderino autolimitarsi. Constatiamo come il personale di sala, in maniera pressoché unanime, si accodi a tale proposta e la sostenga, ritenendo il registro uno strumento in grado di semplificare il lavoro, rendere la sala più sicura per la fruizione, migliorandone financo anche l’immagine pubblica e rendere più agevole la gestione dei compiti anti-riciclaggio di cui le sale sono state fatte carico dalla pubblica amministrazione. Il registro è una delle soluzioni più accreditate anche dalla clientela; quando è stato loro chiesto cosa farebbero per migliorare la prevenzione e ridurre i rischi di patologie, molti di loro hanno esposto idee concernenti l’identificazione all’ingresso.

### 7.3. Formazione e selezione

Nel dibattito politico, più volte è stato posto l’accento sulla formazione del personale di sala e nell’ultimo periodo alcuni enti locali si sono mossi in questa direzione, rendendo obbligatori percorsi formativi su DGA ed i suoi rischi. Per quanto una conoscenza del fenomeno più precisa e puntuale sia auspicabile, è opportuno affermare che in nessuna situazione è accettabile (e nemmeno immaginabile) pensare che i concessionari possano in qualche modo sostituirsi agli enti pubblici preposti ed ai professionisti del settore. Piuttosto, è utile fornire al personale – ed a chiunque si ritrovi a lavorare nel settore del *gambling* – una “cassetta degli attrezzi”<sup>17</sup> per far fronte sia a situazioni che coinvolgono direttamente i rischi di patologia che alla normale gestione della clientela. In ogni caso abbiamo ragione di credere che il personale di lunga data sia già in possesso di tali strumenti, e li utilizzi abitualmente nell’esercizio delle proprie mansioni. Alla luce di ciò è forse possibile immaginare uno scenario in cui tali *soft skills* vengano affinate e valorizzate attraverso un programma formativo che coinvolga esperti di DGA incentrato non su lezioni frontali, ma piuttosto sul dialogo, sullo scambio di informazioni, al fine di promuovere il reciproco arricchimento e di costruire un bagaglio di conoscenze che attinga, oltre che dal sapere scientifico, anche dall’esperienza maturata sul campo. Allo stesso modo, la formazione del personale di nuova assunzione dovrebbe puntare alla diffusione interna alle aziende del sapere e delle abilità detenute dai dipendenti più esperti.

---

<sup>17</sup> Una serie di *buone pratiche*.

È altresì importante puntualizzare come, per quanto la formazione sia cruciale, essa non può sostituirsi ad una opportuna selezione all'ingresso; la scelta dei dipendenti dovrebbe basarsi sull'individuazione delle caratteristiche personali dei candidati che più si confanno alle mansioni specifiche che questi si ritroveranno a ricoprire. Lavorare in sala non è per tutti.

#### 7.4. Osservatorio permanente

Accedere alle informazioni concernenti le dinamiche sociali e relazionali che si sviluppano nelle sale Bingo, e soprattutto negli spazi dedicati alle macchine slot è complesso indipendentemente dalla raffinatezza dei metodi e delle tecniche di rilevazione empirica. La difficoltà di somministrazione di strumenti quantitativi fa sì che la scelta di raccogliere dati qualitativi sia pressoché obbligata, e ciò comporta una notevole lungaggine nei tempi sia di rilevazione (necessità di ottenere la fiducia della clientela) che di analisi (queste tecniche producono una grande quantità di dati di tipo testuale, e le analisi ermeneutiche sono complesse e richiedono tempo).

Istituire un organismo che sia in grado di tenere traccia di ciò che avviene nelle sale, organizzare e generalizzare i dati a livello nazionale è comunque possibile: attraverso la creazione di una figura, identificabile tra il personale di sala più esperto e consapevole<sup>18</sup>, di un "delegato dell'osservatorio". In aggiunta alle sue regolari mansioni, il delegato dovrebbe fare da referente per la sala in cui lavora presso un organo centrale, formato da un'equipe di ricercatori esperti. In questo modo sarebbe possibile, con uno sforzo minimo in termini economici e di tempo, ottenere informazioni aggiornate e di prima mano direttamente da testimoni privilegiati. Riteniamo che uno sforzo in tal senso produrrebbe buoni risultati e consentirebbe di avere una visione dettagliata di ciò che accade nelle sale ASCOB al fine di poter progettare con cognizione di causa eventuali iniziative preventive.

Inoltre, attraverso la produzione di rapporti a cadenza regolare si andrebbe ad aumentare la trasparenza ed a fortificare notevolmente la posizione dell'associazione riguardo i temi della prevenzione, producendo effetti benefici anche sull'immagine pubblica delle sale Bingo in generale.

---

<sup>18</sup> Da sottoporre ovviamente ad una opportuna formazione.