

CODICE ETICO DI AUTOREGOLAMENTAZIONE PER ESERCENTI DI LOCALI CON APPARECCHI PER IL GIOCO D'AZZARDO LECITO

Una valutazione qualitativa



Dipartimento di Igiene e Prevenzione Sanitaria (DIPS) ATS Bergamo

Certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001

UOS Prevenzione delle Dipendenze - Responsabile: Luca BIFFI

24125 Bergamo – via Borgo Palazzo n. 130 – Padiglione 9

tel. 035 2270 591 - 586

PEC: protocollo@pec.ats-bg.it PEO: protocollo.generale@ats-bg.it

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Bergamo

ats-bg.it    

Aggiornamento: giugno 2019

Hanno collaborato alla realizzazione della valutazione e alla di questo documento:

Luca BIFFI
ATS Bergamo, DIPS - UOS Prevenzione delle Dipendenze

Gilberto GIUDICI, Elena Loana NITA e Yasmine KHELIFI
Il Piccolo Principe – Soc. cooperativa sociale

Veronica VELASCO
Consulente Il Piccolo Principe – Soc. cooperativa sociale

Per informazioni e contatti:

Luca Biffi
email: luca.biffi@ats-bg.it - tel. 035 2270 591 – cell. 334 6796144

Indice

INDICE	3
PREMESSA	4
LA VALUTAZIONE DEL CODICE ETICO	7
INTRODUZIONE E OBIETTIVO	7
L'OGGETTO DI VALUTAZIONE: IL CODICE ETICO DI AUTOREGOLAMENTAZIONE	7
IL METODO	8
RISULTATI	8
ATTEGGIAMENTI E RAPPRESENTAZIONE DEL GIOCO D'AZZARDO	8
RAPPRESENTAZIONE DEL LORO RUOLO	10
IL FUNZIONAMENTO DEL CODICE ETICO	13
LE AZIONI DEL CODICE ETICO	13
DISCUSSIONE DEI RISULTATI E INDICAZIONI FUTURE	15

Premessa

Contrastare il diffondersi incontrollato del gioco d'azzardo e prevenire le situazioni di gioco problematico e patologico sono operazioni complesse, che richiedono di intervenire in diversi contesti, con metodologie e strumenti diversificati, per i quali è necessaria la collaborazione di tutti i soggetti a diverso titolo coinvolti dal fenomeno. Fondamentale è ovviamente, anche il ruolo degli esercenti e dei gestori dei locali con apparecchiature per il gioco d'azzardo lecito. Infatti:

- le modalità con cui viene gestito il locale e con cui sono organizzati i tempi e gli spazi di gioco possono avere un impatto significativo sulla possibile evoluzione delle modalità di gioco del giocatore;
- l'esercente può essere in grado di intervenire sull'associazione di comportamenti diversi, ma correlati tra loro, quali il gioco d'azzardo, il consumo di alcolici e di tabacco;
- l'esercente di un pubblico esercizio, generalmente, conosce i propri clienti e intrattiene delle relazioni significative con loro, è quindi spesso in grado di percepire i cambiamenti che si possono verificare nello stile di gioco.

Per questi motivi abbiamo ritenuto opportuno cercare con i gestori un'interlocuzione che potesse valorizzare l'importanza del loro ruolo in chiave preventiva, richiamando la necessità di una loro collaborazione che andasse oltre i limiti posti dalle norme e dai regolamenti vigenti.

Infatti, se da un lato norme e regolamenti sono indubbiamente uno strumento fondamentale per intervenire sui contesti di gioco in chiave preventiva, dall'altro lo strumento normativo e sanzionatorio rischia di rivelarsi insufficiente se non sostenuto da un'azione a più ampio raggio. È quindi fondamentale lavorare anche per stimolare e valorizzare la sensibilità e la disponibilità a mettersi in gioco che molti esercenti hanno manifestato in questi anni.

A questo fine, il Tavolo Provinciale per la prevenzione del GAP¹ coordinato da ATS Bergamo, ha messo a punto il Codice Etico di Autoregolamentazione rivolto agli

¹ Tavolo Provinciale per la prevenzione del GAP è coordinato da ATS BG e formato da referenti di: ASCOM Bergamo, ASST BG EST, ASST BG OVEST, ASST Papa Giovanni XXIII, Associazione genitori Atena, Associazione Giocatori Anonimi, Associazione Libera, Associazione Provinciale Polizia Locale, Caritas Diocesana, Comune di Bergamo, Confesercenti, Confcooperative, Federsolidarietà, Consiglio di Rappresentanza Sindaci, L'Eco di Bergamo, Questura, Prefettura, Sindacati (CGIL, CISL); Tavolo enti gestori servizi accreditati, Tavolo Terzo Settore

esercenti dei “locali slot”, nella convinzione che fosse possibile trovare un equilibrio tra la necessaria esigenza di tutelare le capacità di guadagno dei pubblici esercizi e la messa in atto di azioni volte a tutelare la salute dei giocatori.

Va detto che questa linea è stata immediatamente condivisa e sostenuta dalle Associazioni di Categoria ASCOM e CONFESERECENTI, che hanno contribuito alla stesura e alla promozione del codice stesso.

In pratica il Codice Etico è un insieme di azioni che hanno l'obiettivo di ridurre il rischio che un giocatore d'azzardo sviluppi un comportamento di gioco problematico o patologico ed interviene su quelle aree che la letteratura scientifica evidenzia come particolarmente significative rispetto al possibile sviluppo di tali modalità di gioco. In particolare: il ruolo determinante della strutturazione e organizzazione dell'ambiente di gioco e la frequente associazione del comportamento di gioco con il consumo di alcol e tabacco. Il singolo esercente può liberamente decidere se aderire o meno al codice. Se decide di aderire si impegna a realizzare le azioni previste dallo stesso ed ad apporre alla porta di ingresso del locale una vetrofanteria che indica il locale stesso come “aderente al codice etico”.

Ci sembra importante ricordare che la filosofia del codice etico è stata assunta anche da Regione Lombardia nel documento “Riduzione del rischio GAP nei contesti di gioco d'azzardo lecito: 8 suggerimenti utili per azioni realizzabili dall'esercente”, reso disponibile sul sito NO SLOT (<http://www.noslot.regione.lombardia.it>) come materiale per i corsi di aggiornamento obbligatorio dei gestori.

CODICE ETICO DI AUTOREGOLAMENTAZIONE SUL GIOCO D'AZZARDO PER PUBBLICI ESERCIZI

Questo locale ha **liberamente scelto di aderire** al CODICE ETICO DI AUTOREGOLAMENTAZIONE SUL GIOCO D'AZZARDO e di applicarne le indicazioni.

Il presente Codice Etico è stato redatto dal Tavolo Provinciale per la Prevenzione del Gioco d'Azzardo Patologico coordinato da ATS Bergamo e costituito da referenti di: Ascom, ASST Bergamo Est, ASST Bergamo Ovest, ASST Papa Giovanni XXIII, Ass. Giocatori Anonimi, Ass. Libera, Ass. Provinciale Polizia Locale, Caritas Bergamo, Comune di Bergamo, Confcooperative - Federsolidarietà, Confesercenti, Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci, L'Eco di Bergamo, Prefettura, Questura, Sindacato - CGIL, Sindacato - CISL, Tavolo Enti Accreditati, Tavolo Terzo Settore. Obiettivo del presente Codice Etico è quello di **tutelare la salute dei giocatori e ridurre il rischio di sviluppare una dipendenza da gioco.**

Il gestore di questo locale, oltre ad osservare in modo rigoroso le disposizioni di legge e in particolare il divieto di gioco d'azzardo per i minorenni, si impegna a:

- **non prestare denaro** ai giocatori;
- adottare strategie per **favorire il controllo del tempo** (per es. apponendo orologi ben visibili o se possibile orologi a timing sonoro, ...);
- rendere **effettivamente fruibili** i giochi di intrattenimento alternativi, previsti dal comma 7 art. 10 del TULP (per es. freccette, biliardino, tavoli da stecca, ...);
- **delimitare/differenziare lo spazio slot machine** dal resto del locale con elementi di separazione ambientale, come previsto dal regolamento regionale n.5 del 16/12/2014;
- **sostenere attivamente il divieto d'accesso ai minori agli spazi slot, sensibilizzando chi intende giocare con minori al seguito** e apponendo la cartellonistica di divieto d'accesso ai minori prevista dall'art 7 DL 158 del 13/9/2012;
- **limitare la pubblicità del gioco d'azzardo e ad applicare in modo rigoroso le disposizioni sulla pubblicità previste** dalla Legge n. 189 - 8 novembre 2012 (Decreto Balduzzi), in particolare per quanto disposto dall'art. 7 comma 4 bis che stabilisce che *"La pubblicità dei giochi che prevedono vincite in denaro deve riportare in modo chiaramente visibile la percentuale di probabilità di vincita che il soggetto ha nel singolo gioco"*;
- **disincentivare il consumo di alcolici** nello spazio slot:
 - sensibilizzando i giocatori a non consumare alcolici durante il gioco,
 - somministrando alcolici **esclusivamente** al banco e al tavolo,
 - non somministrando/vendendo alcolici in prossimità delle slot a chi sta giocando,
 - non predisponendo supporti per bicchieri in prossimità delle slot machine;
- non collocare le slot machine **in aree fumatori**;
- esporre in modo visibile le **reali percentuali di vincita** delle slot;
- esporre in modo visibile i **materiali informativi messi a disposizione dall'ATS**;
- esporre sulle slot il numero verde ATS;
- collaborare a momenti di **sensibilizzazione e prevenzione** al Gioco Patologico;
- esporre in modo visibile il presente **codice etico**.

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Bergamo

La valutazione del Codice Etico

INTRODUZIONE E OBIETTIVO

Con l'obiettivo di valutare l'impatto del Codice Etico di Autoregolamentazione nei gestori di locali con apparecchi per il gioco d'azzardo lecito sono stati raccolti, tramite tre *focus group*, dati utili a descrivere e valutare le percezioni e gli atteggiamenti dei gestori rispetto alla pericolosità del gioco d'azzardo, alla loro rappresentazione del proprio ruolo come membri di una comunità, alla loro percezione di efficacia rispetto alle azioni preventive possibili, alla loro percezione di fattibilità della realizzazione di tali azioni, e alla loro rappresentazione del rapporto con gli altri gestori e i servizi (quali cooperative, ATS, servizi per il trattamento, forze dell'ordine, ecc.). L'analisi è un'analisi qualitativa strutturata sulla base delle trascrizioni dei *focus group*.

L'OGGETTO DI VALUTAZIONE: IL CODICE ETICO DI AUTOREGOLAMENTAZIONE

Il Codice Etico di Autoregolamentazione è uno strumento ideato sulla base delle evidenze in letteratura, che prevede semplici azioni finalizzate a ridurre il rischio che i giocatori d'azzardo sviluppino una situazione di gioco problematico. Ai gestori è richiesto di attivare semplici azioni come: non prestare denaro ai giocatori, favorire il controllo del tempo, rendere fruibili i giochi alternativi, delimitare lo spazio delle slot, sostenere attivamente il divieto d'accesso ai minori, limitare la pubblicità, ed esporre vari materiali informativi. L'adesione è volontaria e può avvenire durante i corsi di formazione obbligatoria, oppure durante il passaggio di un operatore. È prevista in seguito un'intervista annuale di valutazione dell'andamento.

IL METODO

Nel periodo autunnale 2018 sono stati organizzati 3 *focus group* coinvolgendo i gestori attraverso la seconda edizione della formazione obbligatoria con la collaborazione di ASCOM. I primi due *focus group* sono stati organizzati con gestori che hanno aderito al codice etico, il terzo *focus group* con gestori che non hanno aderito. Lo scopo è di confrontare i gestori aderenti con quelli non aderenti al codice etico. Tutti i *focus group* sono stati condotti seguendo uno schema prestabilito e domande *standard*, sono stati audio-registrati e trascritti. I dati sono stati interpretati impostandoli sulla base di un *brainstorming* con i conduttori, e sulla base delle trascrizioni. La tabella sottostante riporta le caratteristiche dei gruppi di gestori aderenti e non aderenti.

CODICE	NON CODICE ETICO
n. 2 focus group e n. 11 partecipanti totali (n. 2 capiscono poco l'italiano).	n. 1 focus group e n. 13 partecipanti (n. 3 capiscono poco l'italiano).
n. 7 bar; n. 2 tabaccherie; n. 1 bar-trattoria e n. 1 sala giochi.	n. 7 bar; n. 5 bar-tabaccherie e n.1 negozio
n. 10 maschi e n. 1 femmina.	n. 7 maschi e n. 6 femmine
n. 8 locali in piccolissimi centri (10.000 ab.); n. 1 in centri medio-piccoli (10.000-20.000 ab.) e n. 1 in centri medi (>20.000 ab.).	n. 5 locali in piccolissimi centri (10.000 ab.); n. 6 in centri medio-piccoli (10.000-20.000 ab.) e n. 2 in centri medi (>20.000 ab.)

RISULTATI

ATTEGGIAMENTI E RAPPRESENTAZIONE DEL GIOCO D'AZZARDO

Le rappresentazioni del Gioco d'Azzardo risultano più elaborate da parte di coloro che hanno aderito al Codice Etico, con maggiore consapevolezza delle situazioni problematiche legate al gioco e con una conoscenza più approfondita dei giocatori. Coloro che non hanno aderito hanno una percezione più positiva del gioco. Inoltre coloro che hanno aderito sono più consapevoli dei fattori di rischio del gioco problematico, hanno maggiori conoscenze e rappresentazioni più elaborate della pericolosità del gioco rispetto a chi non ha aderito che invece ha una visione più stereotipata ed evita di pensare e discutere gli elementi di pericolosità del gioco. La tabella nella pagina seguente riporta questi aspetti più nel dettaglio con esempi di verbalizzazioni.

CODICE	NON CODICE ETICO
Sono consapevoli degli aspetti ambivalenti legati al gioco: <ul style="list-style-type: none">o Il gioco può essere divertente, rilassante, può diventare una passione;	Prevalgono gli elementi positivi del gioco legati sia alle emozioni che si possono provare attraverso il gioco (rilassamento, emozionarsi) sia a false credenze riguardanti le possibilità di arricchimento.

<p>○ Il gioco può essere pericoloso.</p> <p>Hanno una buona consapevolezza circa le probabilità di vincita.</p> <p><i>“Uno può avere la sua passione” cit. 3 F1-1</i></p> <p><i>“È un divertimento ma rischioso” cit. R F1-1</i></p> <p><i>“Se si parla di macchinette sappiamo che ci sono dei limiti, non diventerai mai ricco con queste macchinette qua, impossibile lo sappiamo” cit. 3 F2-1</i></p> <p><i>“È un illusione di poter vincere” cit. 10 F1-1</i></p>	<p style="text-align: right;">...segue</p> <p><i>“Il gioco d'azzardo è una cosa anche che ti cattura la mente” cit. 11 F3-1</i></p> <p><i>“Secondo me è un tentativo che all'uomo di arricchirsi in maniera semplice” cit. 8 F3-1</i></p> <p><i>“70 milioni ragazzi” cit. 13 F3-2</i></p> <p><i>“Il gioco d'azzardo serve a... rilassarsi, sperare, staccare” cit. 7, 8, 4 F3-2</i></p> <p><i>“E quelli che l'hanno tolto è perché non gli lavoravano le slot” cit. 1 F3-3</i></p>
<p>Faticano ancora ad integrare le due dimensioni (ad es. presentano aspetti positivi ma non riescono a includerli in un'ipotetica risposta ai propri figli).</p> <p><i>“Un passatempo un tot di tempo dove bisogna spiegargli che si investe determinate cose tipo denaro ma sicuramente ricco non diventi salvo, uno su mille” cit. 1 F1-1</i></p> <p><i>“Ai figli si dice che non si gioca perché non si vince mai niente” cit. 2 F2-1</i></p>	<p>Hanno rappresentazioni più stereotipate, o bianco o nero.</p> <p><i>“Chiaro un ludopatico è invece un attimino diverso però una persona normale può anche dire mi prendo la mia mezz'ora mi concentro in questo non pensando ad altre cose e mi svago” cit. 7 F3-1</i></p> <p><i>“Se a uno piace...è certo la sorte anche ma se a qualcuno piace sfidarsi” cit. 11 F3-1</i></p>
<p>Riescono a rispondere maggiormente alle domande e a discutere sul tema, maggior ricchezza nel linguaggio.</p> <p><i>“Se giochi e vuoi giocare può essere divertente ma ti devi porre un limite. Uno può avere la sua passione” - “O compro l'attrezzatura per andare in montagna è passione però non penso di paragonarla al gioco adesso al vizio del gioco” - “Non è una passione per me se uno entra in una slot o quello che è non entra perché ha passione” cit. 3 e 5 F1-1</i></p>	<p>Risposte molto asciutte, fatica a comprendere alcune domande.</p> <p><i>“D'azzardo lo dice la parola stessa d'azzardo” cit.1 F3-1</i></p> <p><i>“Rendono il gioco più pericoloso?” cit. 11 F3-3</i></p> <p><i>“Beh io ho avuto una spaccata in cui è successa una sparatoria nel mio locale” non è però collegata al gioco d'azzardo cit. 11 F3-4</i></p>
<p>Conoscono i giocatori clienti, riescono a portare diversi esempi.</p> <p><i>“Io si cominciavo un po' a pensare che il gioco cominciava un po' a alterare le persone i miei amici e si rischiava veramente”...“Cerco di rimanere amico e barista che sono” cit. 4 F1-4</i></p> <p><i>“Ma riconosciamo è gente del paese” cit. 1 F2-3</i></p>	<p>Conoscenza meno approfondita dei clienti, conoscono situazioni problematiche ma cercano di mantenere la distanza, faticano a farle emergere, si concentrano maggiormente sui furti.</p> <p><i>“Non è mica colpa mia, e poi quando inizia a pagare paga” cit. 10 F3-4</i></p> <p style="text-align: right;">...segue</p>
<p>Mostrano maggiori conoscenze e le condividono autonomamente.</p> <p><i>“Io diciamo che riconosco quando il cliente... riconosco delle cose che ho imparato nel codice etico che sono i comportamenti che ha il cliente” R F1-3</i></p>	<p>Citano fattori di rischio solo se sollecitati.</p> <p><i>“La crisi economica ha reso e anche il gioco più pericoloso perché tanti fanno un tentativo” cit. 7 F3-3</i></p> <p style="text-align: right;">...segue</p>

<p>Vedono fattori di rischio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ intrinseci nel gioco (ad es. velocità, immediatezza). <i>"La velocità cioè 10elotto è un esempio allucinante. Ci sono estrazioni ogni minuto, giocano" cit. 3 F1-3. "È proprio la velocità Secondo me" cit. 3 F2-3</i> ○ legati a situazioni personali del giocatore (minori, solitudine, stati d'animo o vissuti negativi). <i>"E poi c'è il fattore a casa sola" cit. 4 F1-3. "Vero c'è gente che ha problemi, che ha avuto anche una disgrazia o qualcosa" cit. 1 F2-1</i> ○ legati a comportamenti del giocatore (consumo di alcol, perdita di controllo, disponibilità momentanea di denaro). <i>"L'alcol, non essere sobri. Cioè secondo me la tristezza, essere annoiati" cit. R F1-2</i> ○ legati al contesto (pubblicità interne al locale, visibilità delle estrazioni in televisione, disponibilità soldi, prestito di soldi, bancomat nelle vicinanze, possibilità di prelievo nelle tabaccherie) <i>"Contribuisce anche la televisione le pubblicità" cit. 4 F1-1.</i> <p><i>Il gioco d'azzardo è pericoloso quando... "chiedi soldi in prestito" cit. F1-2</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Riconoscono i fattori di rischio intrinseci nel gioco (velocità e immediatezza). <i>"Tipo 10eLotto danno dipendenza dalle 8:00 perché ogni 5 minuti" cit. 11 F3-3</i> ○ Per quanto riguarda i fattori legati al giocatore citano solo aspetti "estremi" legati a situazioni di forte dipendenza (ludopatia, malattia) o ad altri comportamenti a rischio del giocatore (uso di sostanze e cocaina); si percepisce una dinamica colpevolizzante il giocatore problematico. <i>"Ma quello non è il giocatore quelli sono i malati" cit.12 F3-1 "Come uno che si droga" cit. 10 F3-1</i> ○ Le influenze esterne sia legate alle situazioni di vita dei giocatori sia al contesto vengono percepite poco. <i>"O lo stato toglie tutto e siamo tutti d'accordo oppure che riusciamo a campare pagando almeno la corrente" cit. 9 F3-4</i> <p>L'alcol non viene citato.</p>
<p>Percepiscono diversi livelli di gioco e gradazioni di problematicità.</p> <p><i>"Appassionato" - "Passa tempo" - "Speranzoso" - "Illuso" - "Asino" - "Pericoloso" - "Schiavo" - "Malato" cit. F1 e F2</i></p>	<p><i>Faticano a considerare livelli di problematicità intermedia; percepiscono il gioco o come un passatempo o come una malattia.</i></p> <p><i>"Tenta di arricchirsi" - "Passa tempo"- Irrecuperabile" - "Ludopatico" - "Malato" cit. F3</i></p>
<p>Non percepiscono differenze in base all'età dei giocatori</p>	<p><i>"Soprattutto tante anziane o donne" cit. 9 F3-4</i></p>

RAPPRESENTAZIONE DEL LORO RUOLO

Coloro che hanno aderito al codice etico faticano a riconoscersi un ruolo nella prevenzione e protezione dei clienti rispetto al gioco, ma nella pratica riportano azioni e comportamenti che hanno un significato preventivo e protettivo. Emerge invece da parte di tutti i gestori un senso di paura nella gestione del proprio lavoro: paura di perdere i clienti, paura della concorrenza del conflitto, dei clienti problematici, ma anche paura dei controlli e di non riuscire a mettere in atto determinate azioni. Emerge inoltre un senso di solitudine nella gestione di situazioni complesse, le risorse percepite

sono poche ma i gestori che hanno aderito al codice etico sono più consapevoli delle loro difficoltà e scelgono in base a questo quali azioni mettere in atto o meno.

Le due tabelle seguenti descrivono più nello specifico questi aspetti e le risorse ed ostacoli percepiti.

CODICE	NON CODICE ETICO
<p>Si percepisce un alto coinvolgimento nel proprio lavoro e rapporti più stretti con i clienti (in alcuni casi di amicizia).</p> <p>Usano elementi prevalentemente positivi nel descrivere il proprio locale.</p> <p><i>“Riposare, Bere, Informale, Tifare, Divertire, Serviziovole, Divertire, Soddisfare, Giocare, Mangiare (il lavoro dà da mangiare), Corriere (fretta), Incazzato (il gestore non il locale).”</i></p>	<p>Si percepisce una minor cura dei propri clienti.</p> <p>Usano elementi più negativi nel descrivere il proprio locale. <i>“Divertimento, Campare, Stressante, Macellare, Stancante, Impegnativo, Casino.”</i></p>
<p>Consapevoli della pericolosità per il giocatore. <i>“C'è il rischio di rovinarsi più che diventare ricco” cit. 1 F1-1 - “Per alcuni è un devo recuperare i soldi, devo cambiarmi la vita” cit. 10 F1-1</i></p> <p>Conoscono le reazioni e le opinioni dei propri clienti sul gioco (ad es. rispetto ai regolamenti).</p>	<p>Negano di dover gestire situazioni di gioco problematico. <i>“Non nel locale pubblico (nei casinò)... si giocano veramente le cifre” cit. 7 F3-1</i></p>
<p>Mostrano interesse nel voler ridurre la pericolosità del gioco o la problematicità di alcune situazioni.</p> <p><i>“Bisogna avere il limite, sta alla persona darsi un limite” cit. R F1-1 - “Non sono queste (materiali ATS esposti) le cose che creano problemi, non costa niente farlo” cit. 1 F1-5</i></p>	<p>Meno interessati agli aspetti negativi del gioco.</p> <p>Si focalizzano maggiormente sul guadagno economico legato al gioco. <i>“Oggi si guadagna ma si lavora tantissimo e non si guadagna per quello che facciamo. Perché ci hanno tolto tutto” cit. 10 F3 - “Ma scusi eh noi più giocano più guadagniamo” cit. 9 F3-5</i></p> <p>Si focalizzano sulla pericolosità del gioco per il gestore (avere problemi nel locale, discutere, ecc.) e poco sulla pericolosità per il giocatore.</p>
<p>Si assumono un ruolo educativo ma faticano a riconoscerselo. <i>“Smettila che tanto ormai hai vinto ...poi non è che cambino” cit. 1 F1-2 - “Io ho provato a dirgli diverse volte ma lui fa finta e poi si nasconde” cit. R F1-3</i></p> <p>Citano poco la colpa di enti esterni (ad es. Stato).</p>	<p>Fanno ricadere tutti i compiti di tutela ad una terza parte astratta (Stato, regolamenti).</p> <p>Evitano di mettersi in gioco e assumono posizioni difensive (perché queste domande? Evitare di discuterne, ecc.)</p> <p><i>“Secondo lei che domanda è questa? Cioè adesso un conto è dire che siamo qua perché se no ci multano” cit. 9 F3-5 - “Sì perché in questo caso lo Stato è ipocrita al massimo” cit. 11 F3-1. ...segue</i></p>

Faticano ad assumere una posizione di riduzione dei rischi che riconosca gli elementi positivi del gioco ma che cerchi di ridurre i fattori di rischio per un gioco problematico. <i>"Potete fare qualcosa voi?"- "no" "no" cit. F1-4 - "Che possiamo fare noi, gran poco" cit. 3 F1-4</i>	
Mostrano apertura nei confronti dei moderatori.	Si fidano meno di altri enti/interlocutori del territorio (ATS, cooperative, forze ordine).

OSTACOLI	RISORSE
<p>Non saper come gestire il cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Autorizzarsi a dire di no; o Dire di no ad un cliente amico; o Far capire le motivazioni sottostanti una norma o una regola (ad es. alcol, minori); o Paura che cliente si senta giudicato. <p><i>"È una cosa un po' incontrollabile, non è facile" cit. 4 F1-5 - "Se siamo noi che andiamo a dire no ma guarda che stai esagerando siamo noi che passiamo come quelli che si intrometto" cit. 10 F1-2</i></p>	<p>Parte terza che sostiene la regola/norma (cartello, codice etico appeso, ecc.).</p> <p>In alcuni casi vengono citati i carabinieri per la gestione dei conflitti.</p> <p><i>"Poi chiamo i carabinieri ci sono le telecamere, che devo fare" cit. 4 F2- 4</i></p>
<p>Paura delle conseguenze di una presa di posizione (aggressività, perdita del cliente, ecc.). <i>"È quello il rischio" - "Perdi il cliente" cit. 4-R F1-3 - "Si rischia di dire Gigi dai basta adesso...- e la risposta - fatti i **** tuoi" cit. 4 F1-2 - "Paura! lo veramente speravo Non vedevo l'ora di sentire questa macchinetta che pagasse perché veramente c'era da aver paura" cit. 4 F1-4</i></p>	
<p>Paura nel mettersi in gioco in un ruolo non atteso da un gestore (ad es. commenti sui minori, vendere alcolici vs non somministrare da bere ai giocatori). Paura di non riuscire a mettere in atto quanto si vorrebbe. <i>"Non puoi dire non giocare perché se tu dici..." cit.2 F2-4 - "I papà con il bambino di 10 anni che dice schiaccia te, gli dici di non farlo giocare. Non ti dà lo schiaffo perché sarei pronto a dargliene uno" cit. 10 F2-5</i></p>	<p>La sicurezza di non essere multati</p> <p>Adesione volontaria al codice etico</p>
<p>Contesto non chiaro, tanti volantini, tanti regolamenti. <i>"Hanno guardato e se era un coso da giocare?"- "no" cit. 1 F2-5</i></p>	
<p>Mancanza di riferimenti a cui chiedere aiuto, servizi non percepiti. <i>"Si ma è un problema tirarli via, non è così semplice" cit. 3 F1-5</i></p>	

IL FUNZIONAMENTO DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico assume un ruolo diverso a seconda della tipologia di gestori. Si possono classificare tre differenti tipologie:

- **il gestore già attento ed attivo;**
- **il gestore che percepisce il problema ma che non sa come agire;**
- **il gestore che ha aderito in modo poco consapevole.**

1. **Il gestore già attento ed attivo** esplicita e valorizza le azioni del Codice Etico che già mette in atto.

“È stato facile perché io proprio non ci tengo a prestare soldi cioè sono contrario di natura” cit. 2 F2-5 - “Il divieto ai minori lo faccio presente tantissimo, non li faccio neanche entrare e non voglio neanche che i genitori facciano vedere o magari solo per gioco assolutamente io chiudo perché io immagino mio figlio” cit. R F1-5

2. **Il gestore che percepisce il problema, ma non sa come agire** aderendo al Codice Etico diminuisce il suo senso di colpa che in alcuni casi porta ad un reale cambiamento, in altri ad una “facile soluzione”. Inoltre per questo gestore il codice rappresenta uno strumento terzo e neutro a cui appoggiarsi per imporre alcune regole nel proprio locale, e rappresenta anche un cuscinetto tra il gestore e il giocatore aggressivo. *“Fatto di aver aderito a un codice etico fa stare ti da un certo sollievo penso meno in colpa” cit.3 F2-5 “Meno in colpa meno in colpa... ho tentato di fare qualcosa poi” cit. 1 F2-5 “Era questo.. alleggerire il gestore dalla pressione del giocatore, e facendo mettere un filtro se era possibile dire guarda prova a darci un'occhiata un attimino un po' ai tuoi comportamenti e vedi di regolarti, cioè se fosse un po' di cuscinetto proprio per quelli che arrivano invasati e noi cerchiamo di tenere un po' di qui un po' di là, però.” cit. 3 F1-5*

3. **Il gestore che ha aderito in modo poco consapevole** ha poco riconoscimento e ricordo del Codice Etico, e per lui il codice è soltanto uno strumento per incanalare attenzioni sul tema e per stimolare ad iniziare a mettere in atto delle azioni. *“Mi sembrava una cosa giusta non c'è niente di sbagliato in quello che c'è scritto” cit. 3 F2-5*

Infine, per tutti l'adesione al Codice Etico aiuta a rielaborare il proprio ruolo, le proprie rappresentazioni e conoscenze; è uno strumento volontario per impegnarsi ma senza essere obbligati o multati e le motivazioni sottostanti in alcuni casi sono date dalla percezione del proprio ruolo, in altri da una forma di autotutela.

LE AZIONI DEL CODICE ETICO

Con i gestori aderenti al codice etico si sono discusse le varie azioni previste dal codice e la loro implementazione o meno all'interno del locale.

- **Differenziare ed isolare lo spazio di gioco** è una azione gradita ai giocatori in quanto li porta a giocare più liberamente e in tranquillità. Questa azione anche se attuata non è incentivata. *“Mi è stato facile sono più contenti il clienti”- “È più nascosto non vede nessuno” cit.4 e 3 F2-5*

Dare informazioni sul gioco esponendo le reali percentuali di vincita, i materiali forniti da ATS, ASST, e il codice etico, risulta molto facile ai gestori e viene messe in atto in modo formale in quanto è più uno strumento che da tranquillità al gestore piuttosto che informazioni al cliente che sembra disinteressato. *“Se ha voglia di leggerli” cit. 4 F2-5 “È tutto materiale obbligatorio” cit. 3 F2-5 “Si mettono in testa*

di quelle cose che certe volte non vuoi neanche discutere" cit. 3 F2-5 "Servono solo a chi deve sanzionare che non è bello" cit. 3 F1-5

- **Disincentivare il gioco non prestando denaro** è un'azione attuata (anche se non in tutti i casi) ma le difficoltà si presentano nel caso di clienti amici. Usare un cartello o lo stesso codice etico come motivazione esterna è uno strumento utile. "Prestare denaro me son sincero io prima qualcosina prestavo io adesso zero" cit. 11 F1-5 "È stato facile perché io proprio non ci tengo a prestare soldi" cit. 3 F2-5 "Più difficile perché alla fine si presta" cit. 2 F2-5
- **Disincentivare il gioco esponendo orologi e favorendo il controllo del tempo** avvisando anticipatamente della chiusura è un'azione da loro poco citata ma apprezzata. "Non sono ministro o niente, non so ho messo l'orologio la su ma che ora è? Madonna sono in ritardo" cit. 4 F1-5 "Uno sopra le macchinette uno di fianco e l'altro all'entrata" cit. 1 F2-5 "Glielo faccio ricordare io quando vengono a giocare alle 8...Guarda che io fra mezz'ora o tre quarti d'ora chiudo" cit. 1 F2-5
- **Disincentivare il gioco disincentivando il consumo di alcolici** è un'azione attuata in modo variabile in base alla percezione del proprio ruolo: qualcuno si autorizza a farlo, altri faticano perché la vendita di alcol è un elemento principale del loro servizio. "Per il fatto del bere io quando capisco che un po' due birre tre birre basta quando capisco che... a te basta, basta bere via quindi io sì... ci provo. Birre no" cit. 4 F1-5 "Ma sta birra o sto caffè poi basta giocano, non ho problemi di ubriachi" cit. 2 F2-5 "Problema inverso, che quei che bevono non giocano..." cit. 1 F1-5
- **Disincentivare il gioco vietando l'accesso ai minori** è un'azione attuata da tutti e della quale si riconosce indubbiamente l'importanza ma rimane la difficoltà ad inserirsi in una relazione educativa e nello spiegare le motivazioni. "Io assolutamente non li faccio entrare ma assolutamente neanche i genitori con i bambini" cit. R F1-5 "Io ho avuto l'esperienza della signora con il nipotino schiaccia qui, si ma è qui con me. E vabbè ma è qui con me sono arrivato al punto di indicarli l'uscita" cit. 1 F1-5
- **Disincentivare il gioco nelle aree fumatori** è un'azione non attuata in quanto in pochissimi locali esistono ancora aree fumatori.
- **Proporre giochi alternativi** è un'azione poco attuata perché poco valorizzata e legata a molte difficoltà legislative. "No non le freccette io volevo proprio mettere il flipper i vecchi giochi, tetris pacman quelli li per tornare indietro negli anni 80. M'hanno detto c'è una legge in Italia ma è ferma è vero?" cit. 4 F1-5 "Io ce l'ho il calcio balilla" - "Perché non ci si guadagna niente, noi li mettiamo nella speranza di guadagnarci qualcosa" cit. 1 F1-5

Durante la discussioni emergono inoltre due elementi critici: alcuni gestori sembrano essi stessi giocatori ("Poi ti accusano di giocare tu, di tirargli giù i soldi di notte, premetto che noi non siamo I giocatori"- "Comunque è da pirla, è da pirla perché ci sono quelli che lo fanno, perché se il mio giocatore vince il giocatore torna alla macchinetta che vince" cit. 11 e 10 F3-4) e emergono alcune "strategie" messe in atto dai gestori per tutelare i giocatori ma che in realtà possono aumentare i fattori di rischio volte a incentivare l'utilizzo di alcune macchine perché hanno ipoteticamente più possibilità di vincita (ad es. riservare macchine ritenute fortunate per un cliente, consigliare macchine a seconda delle vincite precedenti, utilizzare tappi per le macchinette in attesa del cliente perché la macchinetta lo deve pagare a breve ecc.). "Insomma un occholino di riguarda nel senso di tenerli la macchina ferma un attimo" cit. 3 F2-5 "Lo aiuti a dire a non giocare dove ha pagato" cit. 2 F2-5

La tabella seguente riprende gli aspetti descritti per rinforzare lo strumento Codice Etico.

TIPOLOGIA AZIONE	ASPETTI DA MIGLIORARE
Differenziare/isolare lo spazio di gioco	Modificare azione
Dare informazioni sul gioco: esporre reali percentuali di vincita, materiali informativi ATS-ASST, esporre Codice Etico.	Diminuire i materiali informativi Aiutare a selezionarli Dare più rilievo alle informazioni sui servizi Includere nei materiali i test di autovalutazione sulla problematicità del gioco Trasformare le informazioni in uno strumento per i gestori
Disincentivare il gioco: non prestare denaro	Offrire strumenti per la gestione della relazione
Disincentivare il gioco: esporre orologi, favorire il controllo del tempo	Capire quanto viene attuata Valorizzare
Disincentivare il gioco: disincentivare consumo alcol	Gestire la dissonanza creata da questa azione
Disincentivare il gioco: divieto ai minori	Fornire un elemento terzo più chiaro: es. cartelloni più chiari
Proporre giochi alternativi	Differenziare in base all'età del target principale del locale

DISCUSSIONE DEI RISULTATI E INDICAZIONI FUTURE

I risultati in sintesi evidenziano una differenza tra i gestori che aderiscono al Codice Etico e quelli che non aderiscono. Le differenze emergono nel loro atteggiamento, nella rappresentazione e nel riconoscimento del gioco d'azzardo, nella rappresentazione del loro ruolo e della propria possibilità di attuare azioni efficaci a prevenire il gioco d'azzardo patologico. I risultati emersi forniscono interessanti suggerimenti per il miglioramento del codice etico e della sua attuazione:

- Programmare **formazioni di secondo livello differenziate per coloro che hanno aderito al Codice Etico** con l'obiettivo di dare l'occasione ai gestori di valorizzare i cambiamenti nelle loro rappresentazioni, riconoscere il ruolo protettivo che giocano nei loro locali, supportare nella messa in atto di alcune delle strategie previste nel codice etico;
- Programmare **percorsi con le amministrazioni locali e le diverse realtà territoriali di supporto, accompagnamento e scambio** per i gestori dei locali al fine rinforzare la rete territoriale, creare alleanze e ridurre la sensazione di solitudine e la scarsa percezione di risorse riportata dai gestori;
- **Dare maggior rilievo ai servizi** come risorsa disponibile per i giocatori problematici e i loro familiari;
- **Aggiornare il codice etico** introducendo alcune strategie "errate" citate nei gruppi e eliminando quelle non attuabili;
- Proporre **strategie differenziate in base all'età del target** del locale (ad es. giochi alternativi per giochi, valorizzazione dei servizi del territorio per gli anziani);
- Rinforzare le singole **azioni del codice etico**.

Aggiornamento: giugno 2019

QUESTO LOCALE ADERISCE AL CODICE ETICO SUL GIOCO D'AZZARDO

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Bergamo