



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ – ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Το φυσικό και το δυνητικό casino ως μορφές
οργάνωσης και διαχείρισης του τζόγου**

**Τσαγρή Κωνσταντίνα
Ψυχολόγος**

**Επιβλέπων : Αλεξιάς Γεώργιος,
Επίκουρος Καθηγητής,
Τμήμα Ψυχολογίας,
Πάντειο Πανεπιστήμιο**

Αθήνα, Σεπτέμβριος 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	1
 1. Εισαγωγή	
1.1. Γενικά για τον τζόγο.....	2
 2. Το φαινόμενο του τζόγου	
2.1. Η έννοια του τζόγου	3
2.2. Τζόγος : οι δύο όψεις του νομίσματος	4
2.3. Ρίσκο, αβεβαιότητα και τζόγος	6
2.4. Πίστεις και απλοϊκές θεωρίες για το τζόγο	11
2.5. Μελέτες σχετικές με το τζόγο	12
2.6. Ο ψυχαγωγικός τζόγος	15
2.7. Ο παθολογικός τζόγος	16
2.7.1. Ο παθολογικός τζόγος ως διαταραχή	17
2.7.2. Το προφίλ του παθολογικού τζογαδόρου	19
2.7.3. Οι συνέπειες του τζόγου	21
2.8. Η ερμηνεία της συμπεριφοράς του τζόγου	22
2.8.1. Χαρακτηριστικά του ατόμου	24
2.9. Ο τζόγος στο διαδίκτυο	31
2.9.1. Χαρακτηριστικά του ιντερνετικού τζόγου	32
2.9.2. Οι κίνδυνοι της εξάπλωσης του δυνητικού τζόγου	34
2.9.3. Αποτελέσματα ερευνών για το δυνητικό τζόγο	35
2.9.4. Η νομιμότητα του ιντερνετικού τζόγου	36
2.9.4. Συνέπειες του ιντερνετικού τζόγου	37
2.10. Ο τζόγος των ανηλίκων.....	37
 3. Η επιχείρηση casino	

3.1. Η έννοια της επιχείρησης	38
3.2. Η ιδιαιτερότητα της επιχείρησης καζίνο	41
3.2.1. Η εκμετάλλευση του τζόγου από το καζίνο	44
3.2.1.1. τα χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος	45
3.3.1.2. τα δομικά χαρακτηριστικά των παιχνιδιών	46
3.3 . Η κοινωνική ευθύνη της επιχείρησης	54

4. Τοπική οργάνωση

4.1. Η έννοια της οργάνωσης	58
4.2. Θεωρίες οργάνωσης	59
4.2.1. Η μαρξιστική θεώρηση	59
4.2.2. Η θεωρία του M.Weber για τη γραφειοκρατία (1864-1920)	
.....	60
4.2.3. Ο F.W.Taylor και η επιστημονική διοίκηση (1856- 1915)	
.....	63
4.2.4. Η κλασική σχολή του Fayol (1841- 1925)	
.....	65
4.2.5. Η θεώρηση της οργάνωσης από τη σχολή των ανθρωπίνων σχέσεων Μελέτες Hawthorn, Elton Mayo (1927- 1932)	
.....	66
4.2.6. Η οργάνωση ως κοινωνικο-τεχνικό σύστημα	68
4.2.7. Η οργάνωση ως ανοιχτό σύστημα	69
4.2.8. Η κοινωνικο-οικονομική θεώρηση για τη λήψη αποφάσεων στις οργανώσεις	
.....	69

5. Δυνητική οργάνωση

5.1. Η έννοια της δυνητικής οργάνωσης	72
5.1.2. Δυνητική οργάνωση και αλλαγή	75
5.1.3. Στοιχεία που καθορίζουν τη δυνητική οργάνωση	75
5.2. Δίκτυα και δυνητική οργάνωση	77

5.3.Τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας και δυνητική οργάνωση	78
5.4. Το οικονομικό υπόδειγμα του κυβερνοχώρου	79
5.5. Η οργάνωση της δυνητικής επιχείρησης	81
5.6. Η λειτουργία της δικτυακής επιχείρησης	82
5.6.1. Διαδίκτυο και επιχειρήσεις	84
5.7. Νέα πρότυπα οργάνωσης	86
5.7.1. Η αποκέντρωση της εφοδιαστικής αλυσίδας	87
5.7.2. Ηλεκτρονικό εμπόριο	87
5.7.3. Η δυνητική οργάνωση και η έννοια της εργασίας	88
5.7.4. Δυνητική επιχείρηση και σχέσεις με πελάτες	90
5.8. Ηλεκτρονική επικοινωνία στη δυνητική οργάνωση	90
5.9. Δυνητική επιχείρηση : Dell Computer	92
5.10. Η νέα οικονομία	95
 6. Το φυσικό καζίνο	
6.1. Οργάνωση και λειτουργία	96
6.1.2. Περίπτωση ενός καζίνο: Club Hotel Loutraki	100
6.2. Η οργανωτική δομή του φυσικού καζίνο	101
 7. Το δυνητικό καζίνο	
7.1. Εισαγωγικά	102
7.2. Η οργάνωση του internet casino	104
7.3. Παράγοντες επιλογής ενός δυνητικού καζίνο	108
7.4. Κίνδυνοι που εγκυμονούν οι επισκέψεις σε δυνητικό καζίνο	109
7.5. Ο on line παθολογικός παίκτης	110
7.6. Οι συνέπειες της εξάπλωσης των καζίνο του κυβερνοχώρου	112
7.7. Η παράπλευρη λειτουργία των καζίνο του διαδικτύου	115
7.8. Διαφορές στα χαρακτηριστικά παικτών φυσικού και on line καζίνο	115

8.Συμπεράσματα	116
----------------------	-----

Βιβλιογραφία	117
--------------------	-----

Περίληψη μεταπτυχιακής εργασίας

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται την οργάνωση και λειτουργία του casino, φυσικού και δυνητικού, ως επιχείρησης που εκμεταλλεύεται το τζόγο. Πρόκειται για δύο μορφές επιχείρησης με διαφορετικό τρόπο οργάνωσης αλλά με ίδιο αντικείμενο.

Το casino είναι οργανωμένο με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά. Δεν πρόκειται για την τυπική επιχείρηση που έχει στόχο την προώθηση του προϊόντος της. Το casino πουλάει τζόγο. Ο τζόγος, αν το άτομο ασχοληθεί υπερβολικά, μπορεί να οδηγήσει σε παθολογία. Το καζίνο, με τον τρόπο που προωθεί το προϊόν του τζόγου, συντελεί σε αυτό.

Η επιχείρηση του casino και ο πελάτης της δημιουργούν μία άνιση συνθήκη, υπό την έννοια ότι η συνδιαλλαγή μεταξύ της επιχείρησης και των ατόμων που παίζουν τυχερά παιχνίδια είναι άνιση : τα εμπορικά συμφέροντα στην οργάνωση του τζόγου αποκτούν κέρδος έχοντας κανονίσει να είναι οι πιθανότητες με το μέρος τους.

Μακροπρόθεσμα, από όσους ασχολούνται με τον τζόγο, η πλειοψηφία χάνει, ενώ λίγοι κερδίζουν. Αυτός ο τρόπος οργάνωσης του τζόγου φέρνει το κέρδος στην επιχείρηση.

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη της οργάνωσης του τζόγου, πίσω από ένα σύστημα που προορίζεται να κερδίσει το ίδιο και όχι ο παίκτης, και ο τρόπος με τον οποίο το casino, είτε φυσικό είτε του κυβερνοχώρου, πουλάει το προϊόν του τζόγου με μια ιδιαιτερότητα: η υπερβολική εμπλοκή με το τζόγο, θα οδηγήσει το άτομο σε παθολογία. Αυτό είναι κάτι που γνωρίζουν οι επιχειρήσεις –καζίνο και το εκμεταλλεύονται κατάλληλα.

1. Εισαγωγή

Ο τζόγος, η ενασχόληση δηλαδή του ατόμου με τα τυχερά παιχνίδια και κατ'επέκτασιν η προσδοκία του εύκολου και γρήγορου κέρδους, με σύμμαχο την θεά τύχη, αποτελούσε ανέκαθεν ένα κοινωνικό φαινόμενο με ποικίλες εκφράσεις στην καθημερινή ζωή: από τα τυχερά παιχνίδια του ΟΠΑΠ, τα κρατικά λαχεία και τις υποδρομίες, εκδηλώσεις του κρατικού τζόγου, μέχρι την αναζήτηση του κέρδους στις επιχειρήσεις των καζίνο και στα ηλεκτρονικά, τα άτομα που τζογάρουν ελπίζουν ότι η τύχη θα τους χαμογελάσει και θα ανοίξει τις πόρτες της σε μια ζωή με άφθονα υλικά αγαθά, όπου «δεν θα ξέρεις τι έχεις»! (όπως χαρακτηριστικά αναφέρει το διαφημιστικό σποτ του ΟΠΑΠ).

Δεν είναι λίγες οι φορές, βέβαια, που η δραστηριότητα του τζόγου, που κρύβει από πίσω την επιστήμη του τζόγου και μία βιομηχανία που επιδιώκει με όλα τα μέσα να μεγιστοποιήσει τα κέρδη της, ξεφεύγει από το χαρακτήρα της διασκέδασης και της ελπίδας και καταλήγει σε παθολογία, με όλες τις δυσάρεστες οικονομικές, ψυχολογικές και κοινωνικές συνέπειες.

Ο ΟΠΑΠ έχει αυξήσει τα κέρδη του κατά 1, 4 δις. ευρώ τα τελευταία δύο χρόνια.

Αποτελεί μία από τις πλέον κερδοφόρες επιχειρήσεις της χώρας μας, με καθαρά κέρδη για το 2006, 500 εκατομ.ευρώ περίπου.

Ανάλογα μεγέθη δίνονται και για τα ευρωπαϊκά καζίνο – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης Καζίνο. Τα κέρδη τους για το 2006 αγγίζουν τα 10,1 δισεκ. ευρώ.

Τα στοιχεία αυτά και άλλα που παρατίθενται αργότερα αναδεικνύουν μία κοινωνική πραγματικότητα όπου ο τζόγος- κρατικός ή ιδιωτικός- δεν αποτελεί μία συνήθεια των λίγων αλλά ακμάζει μέσα από την εδραίωσή του ως κυρίαρχη πρακτική του σήμερα και όπου η αναζήτηση του εύκολου και γρήγορου πλουτισμού διαπρέπει ως νοοτροπία.

Την παραπάνω σύγχρονη τάση ενισχύει η ανάπτυξη του διαδικτύου και των επιλογών που προσφέρει ο κυβερνοχώρος : τα δυνητικά καζίνο και τα sites με τυχερά παιχνίδια στο ίντερνετ, ιδιαίτερα δημοφιλή και στους νέους, καταρρίπτοντας τους περιορισμούς του χώρου και του χρόνου, φέρνουν το τζόγο στον παίκτη, μετατρέποντάς τον σε παθητικό δέκτη της εμπειρίας.

2. Το φαινόμενο του τζόγου

2.1. Η έννοια του τζόγου

Η λέξη *τζόγος* προέρχεται από την ιταλική λέξη *giuoco* που σημαίνει τυχερό παιχνίδι ¹.

Έτσι, τζογαδόρος είναι ο συστηματικός παίκτης τυχερών παιχνιδιών.

Οι διάφοροι ορισμοί που δίνονται για τον τζόγο είναι ²:

Η δραστηριότητα του να παίζεις χρήματα με την ελπίδα του κέρδους

Κάθε συμπεριφορά που εμπεριέχει το ρίσκο των χρημάτων ή άλλων πολύτιμων αγαθών στο αποτέλεσμα ενός παιχνιδιού, διαγωνισμού ή άλλου γεγονότος στο οποίο το αποτέλεσμα της δραστηριότητας είναι μερικώς ή εξολοκλήρου εξαρτώμενο από την τύχη (Webster dictionary).

Κάθε συμπεριφορά που εμπεριέχει ρίσκο για ένα γεγονός του οποίου το αποτέλεσμα εξαρτάται μερικώς ή ολικώς από την τύχη.

Ενασχόληση με οποιαδήποτε συμπεριφορά υψηλού ρίσκου στην οποία οι αποφάσεις που λαμβάνονται βασίζονται σε ατελή γνώση του περιβάλλοντος.

Σύμφωνα με τον ορισμό που δίνει το λεξικό Oxford University, 2nd ed. (1989), ο τζόγος υπονοεί μία δραστηριότητα όπου το υποκείμενο επιδιώκει χρηματικό κέρδος χωρίς να απαιτείται να κάνει χρήση των δεξιοτήτων του (Brenner & Brenner, 1990). Ωστόσο, κάποιες φορές απαιτείται ένα είδος δεξιοτήτων οι οποίες μπορούν να μειώσουν το βαθμό τυχειότητας του αποτελέσματος. Όμως το αποτέλεσμα παραμένει κυρίως αβέβαιο. Από τη φύση του, ο τζόγος περιλαμβάνει ένα βαθμό ρίσκου, που έχει μία αρνητική αναμενόμενη αξία. Π.χ. στο casino οι πιθανότητες είναι εναντίον του παίκτη καθώς η επιχείρηση πρέπει να κερδίσει, άρα όσο περισσότερο παίζει κανείς, τόσο αυξάνονται οι πιθανότητες να χάσει.

Σύμφωνα με τον Griffiths ³, κάποιες συμπεριφορές, μεταξύ των οποίων και ο τζόγος, είναι δυνητικά εξαρτητικές. Η εξάρτηση, όπως ορίζεται από τους Marlatt et al. (1988), είναι ένα

¹ www.paignio.com/gr/book/ch01/index.htm- Το site για το casino- ο κόσμος του καζίνο –κεφ.1, retrieved at 18/9/2006

² www.dictionary.laborlawtalk.com/gambling, retrieved at 20/10/2006

επαναληπτικό σχήμα που θέτει το άτομο σε αυξημένο κίνδυνο ασθένειας και σχετικών προσωπικών και κοινωνικών προβλημάτων.

Οι εξαρτητικές συμπεριφορές χαρακτηρίζονται κυρίως από το στοιχείο της απώλειας του αυτοελέγχου. Οι προσπάθειες για αλλαγή της εξαρτητικής συμπεριφοράς συνήθως παρεμβάλλονται από υψηλά επίπεδα υποτροπής.

Τα στοιχεία της εξάρτησης είναι (Brown, 1993) : Σπουδαιότητα, ευφορία, ανεκτικότητα, συμπτώματα απόσυρσης, σύγκρουση, υποτροπή.

Κατά τον Griffiths, ο τζόγος είναι εξάρτηση, καθώς: δρα ενισχυτικά για το άτομο, αναπτύσσεται ανεκτικότητα, δηλαδή ο παίκτης θέλει να παίζει όλο και περισσότερο, δημιουργεί συναισθηματικές μεταπτώσεις (ευφορία, δυσφορία) και απόσυρση και καταστάσεις όπως η διέγερση και το στρες επιδρούν στη συμπεριφορά του παίκτη.

Οι δραστηριότητες του τζόγου διαφέρουν με βάση κάποια χαρακτηριστικά όπως την πιθανότητα κέρδους, το βαθμό του ρίσκου, το ποσοστό της εμπλοκής του παίκτη και την ύπαρξη ή μη δεξιοτήτων (skills) στα παιχνίδια.

Έτσι υπάρχουν παιχνίδια που εξαρτώνται μόνο από την τύχη και άλλα που απαιτούν και ένα βαθμό δεξιότητας. Τα τυχερά παιχνίδια διακρίνονται σε:

- α) παιχνίδια τύχης (λοταρίες, ρουλέτα, μπίνγκο, ηλεκτρονικά μηχανήματα ή slots, craps), στα οποία ο παίκτης δεν ασκεί κανενός είδους έλεγχο στις πιθανότητες κέρδους,
- β) παιχνίδια που απαιτούν κι ένα βαθμό δεξιότητας από την πλευρά του παίκτη (ιπποδρομίες, αθλητικά στοιχήματα, μπλακτζακ και πόκερ).

2.2. Τζόγος: οι δύο όψεις του νομίσματος

Ο τζόγος αποτελεί κοινωνική φαινόμενο ή σύγχρονη τάση, όπως μαρτυρούν τα στοιχεία, καθώς ένα μεγάλο ποσοστό ατόμων καταφεύγουν στα τυχερά παιχνίδια, με υπαρκτό τον κίνδυνο εξάρτησης.

Από την άλλη, ο τζόγος είναι μία δραστηριότητα που αποφέρει τεράστια κέρδη στις επιχειρήσεις και το κράτος, και γι' αυτό η απαγόρευσή του καθίσταται ανέφικτη.

³ Behavioral addictions: an issue for everybody? Journal of Gambling Studies

Ένα από τα βασικά θέματα που προκύπτουν με την εξάπλωση της δραστηριότητας του τζόγου είναι η αύξηση του αριθμού των παθολογικών παικτών ⁴. Είναι σαφές ότι ο τζόγος, όπως κάθε είδους εθισμός, αποτελεί ένα πολυπαραγοντικό φαινόμενο που έχει τις ρίζες του στην προδιάθεση του ατόμου, σε κοινωνικούς παράγοντες και τη φύση της ίδιας της δραστηριότητας. Ωστόσο ένα μεγάλο μερίδιο ευθύνης στην εκδήλωση της συμπεριφοράς του τζόγου φαίνεται να ανήκει στον τρόπο που η βιομηχανία του τζόγου και το επίσημο κράτος εκμεταλλεύονται το προϊόν. Αποτελεί κοινή παραδοχή ότι οι τεχνολογικές εξελίξεις και η εκμετάλλευση της δραστηριότητας από τη βιομηχανία του τζόγου συνεισφέρουν σημαντικά στην ανάπτυξη του παθολογικού τζόγου. Ο τζόγος εγκλωβίζει τα άτομα. Είναι γνωστό ότι η προσβασιμότητα στο τζόγο οδηγεί σε αύξηση τόσο των κοινωνικών, όσο και των παθολογικών παικτών. Όταν υπάρχουν περισσότερες ευκαιρίες για να επιδοθεί το άτομο στη δραστηριότητα, ακμάζει ο τζόγος, κοινωνικός ή παθολογικός.

Σύμφωνα με στοιχεία του ΟΠΑΠ, η ελληνική αγορά τυχερών παιχνιδιών του οργανισμού ανερχόταν σε 2.612 εκ. ευρώ για το 2001, ενώ το αντίστοιχο ποσό για τα καζίνο ήταν 1615 εκ. ευρώ ⁵.

Ο πρόεδρος της Αμερικανικής Ένωσης Καζίνο, Φρανκ Φάρενκοφ, σε συνέντευξη τύπου το 2006, θέλησε να δώσει έμφαση στη συνεισφορά των επιχειρήσεων του τζόγου στην οικονομία της Αμερικής. Δήλωσε ότι η εμπορική δραστηριότητα των τυχερών παιχνιδιών απέφερε κέρδη 30 δις. δολάρια για το 2005, μέρος των οποίων αφορούσε φόρους, ενώ η βιομηχανία των καζίνο έχει συμβάλει στα μεγέθη απασχόλησης - έχει δημιουργήσει 350.000 θέσεις εργασίας - και στην παροχή ψυχαγωγίας. Επίσης, ο κ.Φάρενκοφ ανέφερε στοιχεία έρευνας με βάση τα οποία το 80% των Αμερικανών αποδέχονται τα καζίνο και δήλωσε ότι η ένωση των καζίνο δίνει προτεραιότητα στον υπεύθυνο τζόγο καθώς και ότι έχουμε μεταβεί στην εποχή των προορισμών καζίνο- κέντρων αναψυχής και των διεθνών αγορών παιχνιδιών ⁶.

⁴ Griffiths, Gambling Technologies: prospects for problem gambling

⁵ www.intralot.gr

⁶ <http://www.aga.org>, retrieved at 14/12/2006

Στις 6-7 Ιουνίου, πραγματοποιήθηκε το συνέδριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης Καζίνο, στο Λουτράκι, με τη συμμετοχή αντιπροσωπειών από 18 χώρες - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ⁷. Ανάμεσα στα θέματα που συζητήθηκαν ήταν τα εξής:

- οι πρόσφατες αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου και του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων συναλλαγών, οι οποίες συνηγορούν στη διατήρηση της αρχής της επικουρικότητας, δηλ. της υπεροχής του δικαίου της χώρας υποδοχής έναντι του δικαίου της χώρας προέλευσης στις χώρες μέλη της Ε.Ε., όσον αφορά τη νομοθεσία των τυχερών παιχνιδιών,
- η έγκριση μετά από διεξοδική συζήτηση των επίσημων θέσεων της Ένωσης Καζίνο της Ευρώπης, αναφορικά με τον Κώδικα Υπεύθυνης Διεξαγωγής Τυχερών Παιχνιδιών (Responsible Gaming) στα καζίνο, καθώς και της Διεξαγωγής Τυχερών Παιγνίων μέσω του Διαδικτύου (remote gaming).

Τα επίσημα στοιχεία των χωρών-μελών για το 2006, είναι: ο τζίρος των 21 εθνικών ενώσεων - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης Καζίνο, ανήλθε στα 10,1 δις. ευρώ (συμπεριλαμβάνονται και τα φιλοδωρήματα). Ο τζίρος αυτός προέρχεται από 908 καζίνο, τα οποία κατά το 2006 δέχθηκαν 127,8 εκατομμύρια επισκέψεις, ενώ απασχολούν συνολικά 79.617 εργαζομένους πλήρους απασχόλησης.

Επιδημιολογικές μελέτες αναφέρουν ότι το 40% των Αμερικανών παρουσιάζει εβδομαδιαία συμμετοχή στο τζόγο. Στην Αυστραλία, το 1.2% του πληθυσμού συναντά τα κριτήρια για παθολογικό τζόγο. Η κύρια πηγή προβληματικού τζόγου είναι τα ηλεκτρονικά μηχανήματα.

2.3. Ρίσκο, αβεβαιότητα και τζόγος

Η ενασχόληση με τα τυχερά παιχνίδια ενέχει την έννοια της αβεβαιότητας και της συμπεριφοράς με ρίσκο. Ο τζόγος εμπεριέχει την έννοια του ρίσκου, δηλαδή της ελπίδας του κέρδους αλλά και του κινδύνου της καταστροφής. Το ρίσκο και η αβεβαιότητα υπάρχουν σε κάθε τυχερό παιχνίδι, όμως η αύξηση του ρίσκου και της αβεβαιότητας συνδέεται θετικά με την εμφάνιση παθολογίας στον παίκτη.

Προσπαθώντας να ορίσουμε τις έννοιες *ρίσκο* και *αβεβαιότητα* μπορούμε να πούμε τα εξής:

⁷ δημοσίευμα εφημερίδας Κορινθιακή, 21/6/2007

Το ρίσκο και η αβεβαιότητα δεν είναι ταυτόσημοι εννοιολογικά όροι. Το ρίσκο υποδηλώνει την πιθανότητα να χάσει κάποιος και ένα κίνδυνο, ενώ η αβεβαιότητα αφορά το ακαθόριστο και άγνωστο, πέρα από αμφιβολία (Webster Dictionary).

Το ρίσκο υποδηλώνει μια θετική πιθανότητα να συμβεί κάτι κακό, ενώ η αβεβαιότητα δεν υπονοεί απαραίτητα μια εκτίμηση των πιθανών αποτελεσμάτων (το αποτέλεσμα μπορεί να είναι θετικό ή αρνητικό). Ωστόσο και οι δύο όροι αναφέρονται σε καταστάσεις στις οποίες το μέλλον δε μπορεί να προβλεφθεί.

Στο πεδίο της οικονομίας τώρα, μιλάμε για ρίσκο (F.H.Knight, 1921), όταν υπάρχει μια μετρήσιμη, υπολογίσιμη πιθανότητα, να συμβούν μελλοντικά γεγονότα. Η αβεβαιότητα εμφανίζεται όταν η πιθανότητα των μελλοντικών γεγονότων είναι ακαθόριστη ή μη υπολογίσιμη ⁸. Για τον Knight, το ρίσκο και η αβεβαιότητα αποτελούν μέρος της θεωρίας του για το κέρδος. Προσπαθεί να εξηγήσει τη διαφορά μεταξύ του μηδενικού κέρδους που προβλέπει η οικονομική θεωρία του τέλει ανταγωνισμού και των θετικών ή αρνητικών κερδών που συναντούνται στην πραγματικότητα. Το ρίσκο για τον Knight καλύπτει δύο ευκρινώς διαφορετικά φαινόμενα, και οι οικονομικές εφαρμογές του καθενός είναι διαφορετικές σε σχέση με το πρόβλημα του κέρδους: στην περίπτωση του ρίσκου, μπορούμε να αποδώσουμε μια πιθανότητα στα γεγονότα, ενώ στην περίπτωση της ριζικής αβεβαιότητας δεν μπορούμε.

Κατά τον Knight, το ρίσκο, δε θα παράγει κέρδος. Το ρίσκο μπορεί να ποσοτικοποιηθεί, σε a priori έδαφος – πχ γνωρίζουμε όταν ρίχνουμε ένα κέρμα ότι οι πιθανότητες να έρθει κορώνα είναι 50% - ή στη βάση της εμπειρικής παρατήρησης. Με αυτά τα δεδομένα, τα άτομα μπορούν να κάνουν συμφωνίες και να προστατεύουν τον εαυτό τους από το ρίσκο, στην ουσία να μετατρέπουν το ρίσκο σε βεβαιότητα.

Η αβεβαιότητα από την άλλη, καθώς δεν είναι μετρήσιμη, δε μπορεί να ποσοτικοποιηθεί ή να διαχειριστεί μέσα από συμφωνίες. Η αβεβαιότητα εμφανίζεται σε καταστάσεις που δε μπορούν να αναλυθούν, είτε σε a priori έδαφος, επειδή είναι τόσο ασυνήθιστες, είτε μέσω της εμπειρικής παρατήρησης, επειδή είναι τόσο μοναδικές.

⁸ [www.econlib.org/LIBRARY/COLUMNS/ Teachers/ riskuncertainty.html](http://www.econlib.org/LIBRARY/COLUMNS/Teachers/riskuncertainty.html), retrieved at 8/11/2006

Όταν το άτομο δεν έχει προηγούμενη εμπειρία στην οποία να στηρίξει έστω και μία πιθανότητα, τότε πρόκειται για αβεβαιότητα.

Η ριζική αβεβαιότητα είναι για τον Knight η πηγή του κέρδους. «Αντιμέτωπο με την αβεβαιότητα, το άτομο πρέπει να βασιστεί στη δική του κρίση, καθώς δεν έχει εξωτερική πληροφόρηση στην οποία να αναφερθεί» ⁹.

Ο παράγοντας της αβεβαιότητας σχετίζεται το βαθμό της γνώσης του περιβάλλοντος. Η αβεβαιότητα αυξάνει όσο πιο περιορισμένη είναι αυτή η γνώση. Τα αθλητικά στοιχήματα, λόγου χάρη, εμπεριέχουν μικρότερο βαθμό αβεβαιότητας, γιατί οι αποφάσεις λαμβάνονται με βάση την προηγούμενη εμπειρία για την απόδοση των ποδοσφαιρικών ομάδων. Η προηγούμενη εμπειρία φαίνεται να βοηθά στη λήψη αποφάσεων, καθώς μειώνει λίγο την αβεβαιότητα ¹⁰.

Η αβεβαιότητα δεν υποννοεί απαραίτητα ρίσκο. Η αβεβαιότητα μπορεί να περιέχει πράγματα που είναι εντελώς άγνωστα, ενώ το ρίσκο αφορά κάποιες υπολογίσιμες πιθανότητες, π.χ. ο παίκτης που στοιχηματίζει σε ένα τραπέζι ρουλέτας δεν ξέρει ποιο θα είναι το αποτέλεσμα, ξέρει ωστόσο ότι οι πιθανότητες να χάσει όταν στοιχηματίζει στο κόκκινο είναι λίγο πάνω από το 50% ¹¹. Σύμφωνα με τη θεωρία ευημερίας (prospect theory) των Kahneman & Tversky (1979), είναι και το πλαίσιο μιας κατάστασης το οποίο θα καθορίσει τη συμπεριφορά ρίσκου του ατόμου. Τα άτομα που προστατεύουν τα προηγούμενα κέρδη τους, τείνουν να αποφεύγουν το ρίσκο ¹².

Το ρίσκο έχει τρεις διαστάσεις:

1. Αβεβαιότητα για το αποτέλεσμα. Τα αποτελέσματα μπορεί να είναι ποικίλα, η γνώση για το αποτέλεσμα να απουσιάζει ή το αποτέλεσμα να μη μπορεί να ελεγχθεί. Όσο λιγότερο το αποτέλεσμα ελέγχεται από το άτομο και περισσότερο καθορίζεται από την τύχη, το ρίσκο είναι υψηλότερο.
2. Προσδοκίες για το αποτέλεσμα.

⁹ [www.econlib.org/LIBRARY/COLUMNS/ Teachers/ riskuncertainty.html](http://www.econlib.org/LIBRARY/COLUMNS/Teachers/riskuncertainty.html), retrieved at 8/11/2006

¹⁰ Sitkin, S.B., Pablo, A.L., (1992), Reconceptualizing the determinants of risk behavior, The Academy of Management Review, 17:1

¹¹ www.beyondpredictability.org/essayfact_find_limit

¹² Sitkin, S.B., Pablo, A.L., Reconceptualizing the determinants of risk behavior

3. Η έκβαση για το αποτέλεσμα. Τα άτομα τείνουν να υπερεκτιμούν τα ακραία αποτελέσματα, ακόμη κι όταν η πιθανότητα να συμβούν τέτοια αποτελέσματα είναι πολύ μικρή.

Οι αποφάσεις εμπεριέχουν μεγαλύτερο βαθμό ρίσκου, όταν: α) τα αναμενόμενα αποτελέσματα είναι πιο αβέβαια, β) Οι στόχοι είναι πιο δύσκολο να επιτευχθούν, γ) το δυνητικό αποτέλεσμα θα επιφέρει ακραίες συνέπειες.

Οι παράγοντες που καθορίζουν τον τρόπο που θα λειτουργήσει ο αποφασίζων, σε σχέση με το βαθμό του ρίσκου που θα πάρει, σχετίζονται με: τα ατομικά χαρακτηριστικά του αποφασίζοντος, το οργανωτικό πλαίσιο και τα χαρακτηριστικά του ίδιου του προβλήματος.

Όσον αφορά στα ατομικά χαρακτηριστικά, αυτά είναι τρία:

α) Η τάση του ατόμου να προτιμά το ρίσκο, β) Η υποκειμενική αντίληψη για το ρίσκο
γ) Η τάση του ατόμου (propensity) είτε να παίρνει είτε να αποφεύγει το ρίσκο.

Οι παραπάνω ερευνητές τοποθετούν ως κεντρικές έννοιες για τη θεωρία του ρίσκου τα β) και γ) ατομικά χαρακτηριστικά. Η τάση για λήψη ή αποφυγή ρίσκου εξαρτάται από τις προτιμήσεις, την απουσία θέλησης και το ιστορικό των σχετικών με ρίσκο επιτυχιών και αποτυχιών του ατόμου. Η τάση αυτή δεν αποτελεί σταθερό χαρακτηριστικό του ατόμου αλλά καθορίζεται από τους παραπάνω παράγοντες.

Όταν ο αποφασίζων κατηγοριοποιεί μια κατάσταση ως θετική (πεδίο κερδών), συμπεριφέρεται συντηρητικά και με αποφυγή του κινδύνου. Όταν η κατάσταση κατηγοριοποιείται αρνητικά (πεδίο απώλειας), το άτομο επιδεικνύει συμπεριφορά αναζήτησης κινδύνου.

Στην εκδήλωση συμπεριφορών ρίσκου και στο βαθμό του ρίσκου που παίρνει κανείς, συμμετέχουν πολλοί παράγοντες: εκτίμηση ή αξιολόγηση ρίσκου, πίστη σε δεξιότητες και ικανότητες, αντίληψη του ελέγχου που μπορεί να ασκηθεί στην κατάσταση με ρίσκο, πιθανότητα απόκτησης ανταμοιβής, καθώς και χαρακτηριστικά της προσωπικότητας.

Ειδικότερα, ο Zuckerman (1979) πρότεινε ότι η αναζήτηση ευχαρίστησης (*sensation*) σχετίζεται με την τάση του ατόμου να παίρνει ρίσκο. Η αναζήτηση ευχαρίστησης ορίζεται ως « η ανάγκη για διαφοροποιημένες και σύνθετες αισθήσεις και εμπειρίες, και η

πρόθεση του ατόμου να πάρει φυσικά και κοινωνικά ρίσκα για χάρη αυτής της εμπειρίας» (Zuckerman, 1979).

Στη δραστηριότητα του τζόγου, το ρίσκο και η αναζήτηση ευχαρίστησης είναι πιο σημαντικά από την επιδίωξη του κέρδους. Η περιορισμένη ορθολογικότητα θα μπορούσε επίσης να οδηγήσει σε υψηλότερο ρίσκο στο τζόγο.

H Vong, F., (2007) διεξήγαγε μία έρευνα για να αξιολογήσει τον τύπο της λήψης ρίσκου των Κινέζων παικτών στο Μοκάο.¹³

Οι Κινέζοι παίκτες είχαν την τάση, μέσα από την λήψη ρίσκου στο τζόγο, να αναζητούν εμπειρίες με έντονα ερεθίσματα καθώς και την ευκαιρία να κερδίσουν χρήματα.

Διακρίνονται δύο τύποι λήψης ρίσκου, σε σχέση με το κίνητρο: το άτομο με τον πρώτο τύπο προτιμά να επενδύει και να αποφεύγει γεγονότα των οποίων το αποτέλεσμα είναι κυρίως τυχαίο. Ο δεύτερος τύπος ρίσκου συνδέεται με το τζόγο και τη συγκίνηση που δίνει ως δραστηριότητα. Οι στάσεις απέναντι στο τζόγο βρέθηκαν να είναι σχετιζόμενες με τον τύπο ρίσκου του ατόμου. Όσοι λειτουργούσαν με το δεύτερο τύπο συνέδεαν το τζόγο με χρήματα, ευχαρίστηση, ανταγωνισμό, πρόκληση.

Σχετικά με το ποσό των χρημάτων που έχει δοθεί για το τζόγο, οι παίκτες που ρίσκαραν για τη διασκέδαση και τη συγκίνηση του τζόγου ήταν αυτοί που είχαν δώσει τα περισσότερα χρήματα.

Οι ερευνητές καταλήγουν ότι οι Κινέζοι έχουν την τάση να συνδυάζουν την ανάγκη για ευχαρίστηση με την προσδοκία του κέρδους, όταν επιδίδονται στο τζόγο.

Ο τζόγος είναι μία εμπειρία πλούσια σε οικονομικό και σε ψυχολογικό ρίσκο: εκτός από την, αυξημένη θα λέγαμε, πιθανότητα για τον παίκτη να χάσει χρήματα, υπάρχει ο κίνδυνος να βιώσει τις βιολογικές, ψυχολογικές και κοινωνικές συνέπειες του τζόγου. Οι προσωπικές προσδοκίες και το κοινωνικό πλαίσιο μπορούν να επηρεάσουν την πιθανότητα εμπλοκής στη συμπεριφορά με ρίσκο. Όταν το κίνητρο είναι υψηλό, αυξάνεται η ανάληψη ρίσκου από το άτομο, π.χ. ακόμη και αυτός που δεν έχει πρόθεση να αγοράσει λαχείο, πιθανόν να το κάνει όταν κληρώνεται μεγάλο χρηματικό

¹³ The psychology of risk- taking in gambling among Chinese visitors to Macau, International Gambling studies,7:1

ποσό¹⁴. Η θεμελιώδης διαφορά μεταξύ των τυχαίων γεγονότων και της γνώσης είναι ο έλεγχος: στα τυχερά παιχνίδια το άτομο δε μπορεί να κάνει τίποτα για να αυξήσει τη γνώση του.

2.4. Πίστεις και απλοϊκές θεωρίες για τα τυχερά παιχνίδια

Τα άτομα συντηρούν μύθους γύρω από τον τζόγο, και απλοϊκές θεωρίες και πίστεις για την ικανότητά τους να κερδίσουν (www.vegaslick.com, www.overcominggambling.com). Οι κυριότεροι μύθοι για τον τζόγο είναι:

1. Μπορεί να προβλεφθεί το αποτέλεσμα
2. Υπάρχει η δυνατότητα για τον παίκτη να πάρει πίσω τα χρήματα που έχει χάσει. Αυτό αποτελεί μια ισχυρή πεποίθηση καθώς έχει βρεθεί ότι ο παθολογικός παίκτης επιστρέφει για να κερδίσει τα χαμένα ποσά (chasing ones losses).
3. Ένα γεγονός είναι λιγότερο ή περισσότερο πιθανό να συμβεί μια δεδομένη στιγμή, εάν δεν έχει τύχει για αρκετό διάστημα. Η αλήθεια είναι ότι στα τυχερά παιχνίδια, κάθε γύρος είναι ανεξάρτητος από τους προηγούμενους. Τα τυχαία γεγονότα είναι ανεξάρτητα.

4. Οι παίκτες επίσης υποτιμούν τις πιθανότητες των επαναλαμβανόμενων αριθμών, σειρών κλπ.

Οι παίκτες υιοθετούν λανθασμένες πίστεις γιατί στερούνται ακριβούς πληροφόρησης για το τζόγο. Οι πίστεις αυτές είναι:

Επιλεκτική προσοχή και ανάκληση. Τείνουν να θυμούνται τα κέρδη τους αλλά λίγο προσέχουν πόσα έχουν ξοδέψει. Αποκτούν μία διαστρεβλωμένη εικόνα των γεγονότων. Ικανότητα να επηρεάσουν το αποτέλεσμα. Αποδίδουν τις νίκες τους στις δικές τους προσπάθειες και ικανότητες.

Μαγική σκέψη. Οι παίκτες πιστεύουν ότι τα κέρδη τους είναι αποτέλεσμα ιδιαίτερου χαρίσματος στον τρόπο σκέψης.

¹⁴ Clotfelter and Cook, (1989), Pathological Gambling: a critical review, 1999, Committee on the Social and Economic Impact of Pathological Gambling.

Προλήψεις και ιεροτελεστίες παρατηρούνται συχνά στη συμπεριφορά των τζογαδόρων. Π.χ. συνδέουν γεγονότα μεταξύ τους, εάν έχουν κερδίσει την Τετάρτη πιστεύουν ότι η συγκεκριμένη μέρα τους φέρνει τύχη ή αν την ημέρα που κέρδισε φορούσε συγκεκριμένο ρούχο αποδίδει στο ρούχο ιδιότητες ότι του φέρνει τύχη.

Άλλοι τύποι λανθασμένων πίστεων είναι η ανάπτυξη ενός συστήματος για να κερδίσει, ή ότι είναι ώρα για το μηχάνημα να ξεπληρώσει, η προσωποποίηση του μηχανήματος- ότι τιμωρεί, επιβραβεύει, εξαγριώνει κλπ ¹⁵.

Υπάρχει επίσης και ένας άλλος τρόπος σκέψης : οι άνθρωποι συχνά θέλουν να πιστεύουν για τον εαυτό τους ότι είναι ξεχωριστοί, ευνοημένοι από την τύχη και ότι η τύχη θα τους ανταμείψει απλά και μόνο αν την εμπιστευτούν (wishful thinking) ¹⁶.

2.5. Μελέτες σχετικές με το τζόγο

Ο τζόγος είναι οργανωμένος στη βάση των άνισων συνθηκών: η βιομηχανία του τζόγου κανονίζει, κατά τη συναλλαγή με τον παίκτη, τις πιθανότητες υπέρ της. Ο μηχανισμός αυτός εγγυάται το κέρδος.

Το γεγονός ότι ο τζόγος δίνει κάποιες πιθανότητες κέρδους, τείνει να ενισχύει τη μελλοντική συμπεριφορά του παίκτη¹⁷.

Οι έρευνες σχετικά με τη συμπεριφορά του ρίσκου έχουν δείξει ότι, η λήψη ρίσκου αυξάνει όσο πιο πολύ εξοικειώνεται ο παίκτης με τη δραστηριότητα του τζόγου ¹⁸.

Η αύξηση στη συμπεριφορά ρίσκου θα μπορούσε επίσης να εξηγηθεί από τη θεωρία διέγερσης (Landwisch and Frisch, 1998). Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία όταν το άτομο

¹⁵ www.afm.mb.ca/Learn%20More/gambling.htm, retrieved at 8/11/2006

¹⁶ www.focusmag.gr/articles/printable-article.rx?aid=730, retrieved at 16/9/2006

¹⁷ Maclin H., Otto, Dixon R. Mark, Behavior Research Methods, instruments and computers, 22/10/2006

¹⁸ E.K.H. Chan, Frish G.R., Risk enhancing phenomena in gambling, www.webzuwindsor.ca/pgrg/riskenh.html, retrieved at 9/10/2006

παίζει συνεχώς, διεγείρεται και η διεγερση το οδηγεί πάλι στο τζόγο, δημιουργώντας έτσι ένα φαύλο κύκλο.

Πολλά από τα προϊόντα του τζόγου είναι ελκυστικά στους παίκτες π.χ. πολλοί πιστεύουν ότι τα πολλαπλά παιχνίδια τους δίνουν περισσότερες ευκαιρίες κέρδους ενώ στην πραγματικότητα λειτουργούν εναντίον τους (Chen and Cheswick, 1970).

Εάν οι παίκτες γνωρίζουν τις μικρές πιθανότητες να κερδίσουν, θα είναι πιο προσεκτικοί στην εκδήλωση συμπεριφορών τζόγου; Η έρευνα των R.Williams και D.Connelly ¹⁹ έδειξε ότι: η γνώση από τα άτομα των στατιστικών πιθανοτήτων, δηλαδή των λόγων που οι πιθανότητες είναι πάντα υπέρ της επιχείρησης του casino, δεν άλλαξε τη συμπεριφορά τους απέναντι στο τζόγο, ξόδευαν τον ίδιο χρόνο και το ίδιο ποσό χρημάτων όπως πριν. Τα άτομα θεωρούν ότι εμπλέκονται με το τζόγο, μόνο όταν παίζουν σε συγκεκριμένα παιχνίδια; Η έρευνα ²⁰ του M.Lange καταλήγει ότι οι τζογαδόροι ήταν πιο πιθανό να έχουν εμπλακεί σε κάθε δραστηριότητα τζόγου σε σχέση τους μη παίκτες.

Η έρευνα συνηγορεί στο εξής: τα άτομα εμπλέκονται σε συμπεριφορές τζόγου, ωστόσο θεωρούν ότι δεν παίζουν. Ίσως γιατί οι συγκεκριμένες δραστηριότητες – στοίχημα, επίσκεψη σε καζίνο, μπίνγκο, πόκερ- αν δε χαρακτηρίζονται από μία συχνότητα, δε θεωρούνται πράξεις τζόγου.

Πιθανόν να παίζει ρόλο και η νομιμότητα του τζόγου: όταν τα άτομα συμμετέχουν στο νόμιμο τζόγο, δεν αποδίδουν στον εαυτό τους το χαρακτηρισμό του τζογαδόρου.

Τα συμπεράσματα αυτά θα μπορούσαν να χρησιμεύουν στην ερμηνεία του γιατί, ενώ ο παίκτης του τζόγου έχει φτάσει στα επίπεδα παθολογίας, δεν αναζητά βοήθεια.

2.5.1. Η τυχαιότητα και ο τζόγος

Η γνώση του τυχαίου στη λειτουργία των τζόγου είναι σημαντική στην ανάπτυξη του παθολογικού τζόγου ή στην πρόληψη των προβλημάτων τζόγου ²¹;

¹⁹ www.Monitor on Psychology, Gamble at your own risk, Winerman L., retrieved at 8/10/2006)

²⁰ If you not gamble, check this box: percetions of gambling behaviors, Journal of Gambling Studies, 17:3,

²¹ Turner, N., (2000). E-Gambling Research: Randomness, does it matter?

<http://www.camh.net/egambling/issue2/research>, retrieved at 27/12/2006

Ένα σημαντικό ποσοστό του πληθυσμού του Οντάριο πιστεύει ότι εάν ένα ηλεκτρονικό μηχανήμα (slot machine) έχει ξεπληρώσει (paid out) τρεις φορές συνεχόμενα, η πιθανότητα κέρδους στον επόμενο γύρο θα είναι μικρότερη (Turner & Liu, 1999). Η πίστη αυτή δεν είναι αλήθεια, καθώς τα μηχανήματα ηλεκτρονικών παιχνιδιών λειτουργούν τυχαία.

Σημαντικός όγκος ερευνών τονίζει την σχέση της συμπεριφοράς τζόγου με τις λανθασμένες πίστεις ή γνωστικές διαστρεβλώσεις σχετικά με το τζόγο: μύθοι για το πώς θα νικηθούν οι πιθανότητες, προλήψεις, προσωποποίηση των μηχανών. Πολλές από αυτές τις λανθασμένες πίστεις σχετίζονται με την έλλειψη γνώσης για τις πιθανότητες και την τυχειότητα.

Οι προβληματικοί παίκτες έχουν μία φτωχότερη κατανόηση της τυχειότητας σε σχέση με τους ευκαιριακούς, κοινωνικούς παίκτες (Turner & Liu, 1999).

Ένα επίσης στοιχείο που συνδέεται με την τυχειότητα είναι το να στοιχηματίζει κανείς όλο και μεγαλύτερα ποσά για να πάρει πίσω αυτά που έχει χάσει (chasing).

Η τακτική αυτή έχει πιθανότητες να κερδίσει, αλλά στην αντίθετη περίπτωση το αποτέλεσμα μπορεί να είναι καταστροφικό.

2.5.2. Οι παράγοντες της δεξιότητας και της τύχης και η εμπλοκή στο τζόγο

Η παρακάτω έρευνα ²² είχε στόχο να ελέγξει τις διαστάσεις δεξιότητας/ τύχης στα παιχνίδια τζόγου συγκρίνοντας τα κίνητρα των ατόμων για τη συμμετοχή σε δραστηριότητα που απαιτεί είτε δεξιότητα (υποδρομίες) είτε τύχη (λοταρία).

Ο υποδόρομος χρειάζεται εκ μέρους του παίκτη κάποιου βαθμού δεξιότητα, γιατί η γνώση καθοδηγεί τις αποφάσεις του ατόμου (συνθήκες του γύρου, προηγούμενη απόδοση αλόγων). Η λοταρία είναι ένα καθαρά τυχερό παιχνίδι.

Οι ερευνητές βασίστηκαν στη θεωρία αυτο-καθορισμού (self-determination). Τα κίνητρα για το τζόγο πηγάζουν από δύο βασικές ψυχολογικές ανάγκες, την αυτονομία και την ικανότητα. Η αυτονομία αντιπροσωπεύει την ικανότητα του ατόμου να επιλέξει την ενέργεια εκείνη που θα επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Η ικανότητα αναφέρεται

²² Skill versus luck: a motivational analysis of gambling involvement

στην τάση του ατόμου να είναι αποτελεσματικό στην αλληλεπίδραση με το περιβάλλον του.

Αναγνωρίζονται πέντε είδη κινήτρων. Διακρίνονται σε αυτο-καθοριζόμενα (self-determined), που αναφέρονται σε κίνητρα που προέρχονται από το ίδιο το άτομο, και σε εξωτερικά κίνητρα, που έχουν σχέση με παράγοντες του περιβάλλοντος, έξω από το άτομο.

Το κίνητρο του τζόγου θα προέβλεπε τη συμμετοχή στη δραστηριότητα είτε της τύχης είτε της δεξιότητας.

Το παιχνίδι που θεωρείται ότι απαιτεί δεξιότητα, θα συνδέεται με υψηλότερα επίπεδα αυτο-καθοριζόμενων κινήτρων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας :

Τα άτομα που συμμετείχαν στις υποδρομίες δήλωσαν ότι το έκαναν για την ευχαρίστηση της απόκτησης γνώσης για το παιχνίδι, της θεώρησης του εαυτού τους ως ικανούς παίκτες και της διέγερσης από τους αγώνες. Η εμπλοκή τους στη δραστηριότητα του τζόγου είναι μέσο για να επιτύχουν τους στόχους τους. Αντίθετα, όσοι έπαιζαν λοταρία ανέφεραν κυρίως εξωτερικά κίνητρα, το οποίο σημαίνει ότι έπαιζαν κυρίως για το κέρδος.

Η παρούσα έρευνα προτείνει ότι το κίνητρο του τζόγου μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερη κατανόηση των δομικών ιδιοτήτων των τυχερών παιχνιδιών. Οι συνήθειες των εξωτερικά καθοριζόμενων παικτών σχετίζονται με εξωτερικούς παράγοντες, οπότε ελκύονται από παιχνίδια που επικεντρώνονται σε ένα σημαντικό εξωτερικό παράγοντα, όπως η τύχη.

2.6. Ο ψυχαγωγικός τζόγος

Συχνά ο τζόγος αποτελεί - ή τουλάχιστον θα έπρεπε να αποτελεί- μία δραστηριότητα που γίνεται για ψυχαγωγικούς λόγους ή γιατί το άτομο επιθυμεί να δοκιμάσει την τύχη του, αλλά πάντα σε αποδεκτά πλαίσια όπως το να μην ξοδεύει πολλά χρήματα.

Εξάλλου και η ίδια η βιομηχανία του τζόγου διακηρύσσει ότι η ενασχόληση με τα τυχερά παιχνίδια αποτελεί μια μορφή διασκέδασης.

Για να είναι ο τζόγος μια ψυχαγωγική δραστηριότητα και να χαρακτηρίζεται από χαμηλού βαθμού ρίσκο πρέπει να υπάρχουν τα εξής χαρακτηριστικά ²³:

²³ www.pokermachine.com/managearticle.asp?c=2&a

- Η γνώση εκ μέρους του ατόμου ότι η δραστηριότητα του τζόγου γίνεται για ψυχαγωγικούς λόγους και ότι ο στόχος δεν είναι οικονομικός. Το άτομο πρέπει να έχει επίγνωση ότι ο νόμος του καζίνο είναι όλοι να χάνουν με το χρόνο.
- Ο τζόγος να πραγματοποιείται σε κοινωνικά πλαίσια και με παρέα την οικογένεια, τους φίλους ή άλλα άτομα του περιβάλλοντος του ατόμου. Ο παίκτης που παίζει για διασκέδαση δεν το κάνει μόνος.
- Η ενασχόληση με τον κοινωνικό τζόγο δεν πρέπει να απαιτεί σημαντική επένδυση σε χρόνο, τόσο σε διάρκεια, όσο και σε συχνότητα. Η τακτική αυτή προστατεύει μερικώς από την παθολογία του τζόγου, καθώς όσο πιο συχνά παίζει κάποιος και για μεγαλύτερες περιόδους, αυξάνει ο κίνδυνος εθισμού στον τζόγο.
- Ο ψυχαγωγικός τζόγος θέτει πάντα προκαθορισμένα αποδεκτά όρια για χρηματικές απώλειες. Όλα τα χρηματικά ποσά που ξοδεύονται σε τυχερά παιχνίδια είναι τέτοιου μεγέθους ώστε να δικαιολογούν τον όρο ψυχαγωγικός τζόγος.
- Οι κοινωνικοί παίκτες παίζουν για διασκέδαση, για την πιθανότητα να κερδίσουν χρήματα και αντιμετωπίζουν τον τζόγο ως πρόκληση (BMA Board of Science).
- Οι περιστασιακοί ή κοινωνικοί παίκτες συνήθως δεν ρισκάρουν περισσότερα από όσα χρήματα μπορούν να διαθέσουν (Custer and Milt,1985; Shaffer et al.,1997). Εάν τους δοθεί η ευκαιρία να πάρουν πίσω τα χαμένα, το κάνουν σύντομα, χωρίς να έχουν εμμονή με τον τζόγο.
- Ο τζόγος σε ένα κοινωνικό πλαίσιο λειτουργεί προστατευτικά: προσανατολίζει το άτομο στην διασκέδαση με την παρέα και δευτερογενώς σκέφτεται το κέρδος ²⁴.

2.7. Ο παθολογικός τζόγος

Ο παθολογικός τζόγος αποτελεί ένα φαινόμενο με αυξημένες διαστάσεις. Περίπου 5 έως 15 εκατομμύρια Αμερικανοί έχουν μνηθεί στον παθολογικό τζόγο (εκτιμήσεις του 2000).

²⁴ Griffiths, Gambling Technologies: prospects for problem gambling, Journal of Gambling Studies, 15:3, 1999.

Αποτελεί ένα πρόβλημα κυρίως των ανδρών, ηλικίας μεταξύ 21 και 55 ετών, ανεξάρτητα από κοινωνικό, οικονομικό επίπεδο και εθνικά χαρακτηριστικά ²⁵.

Οι περισσότεροι παθολογικοί παίκτες ξεκινούν στην εφηβεία τους. Ο παθολογικός τζόγος, σε μεγάλο ποσοστό συνυπάρχει με την χρήση αλκοόλ και την κατάθλιψη. Ένα μείζων καταθλιπτικό επεισόδιο είναι πιθανό να συμβεί στο 76% των παθολογικών τζογαδόρων. Η Αυστραλία έχει τον υψηλότερο αριθμό μηχανημάτων τυχερών παιγνίων κατά άτομο στον κόσμο και συνιστά τη δεύτερη αγορά μετά την Αμερική (Kelly, 1996). Το 1.2% του πληθυσμού συναντά τα κριτήρια της διαταραχής παθολογικού τζόγου.

2.7.1. Ο παθολογικός τζόγος ως διαταραχή

Ο παθολογικός παίκτης οδηγείται στην υπερβολή. Πηγαίνει πολύ συχνά στο καζίνο και παίζει μεγάλα χρηματικά ποσά, αυξάνοντας το ρίσκο αλλά και την αβεβαιότητα λόγω της ίδιας της φύσης των παιχνιδιών του καζίνο, με προσωπικές και κοινωνικές συνέπειες. Από το περιστασιακό παιχνίδι περνά στο συνεχές και αρχίζει να ρισκάρει περισσότερο (προσωπικά και κοινωνικά). Τα πιο κοινά συμπτώματα του παθολογικού τζόγου είναι το άτομο παίζει συνέχεια, ποντάροντας πολλά χρήματα και χάνει τον έλεγχο πάνω στη δραστηριότητα.

Οι παθολογικοί παίκτες, βιώνουν πολύ αρνητικές συνέπειες από το τζόγο. Οι ειδικοί αναφέρουν ότι, παρόλο που τα χρήματα είναι σημαντικά, οι παθολογικοί παίκτες συχνά αναζητούν τη δράση και συναισθήματα ευφορίας μέσα από το τζόγο. Παιζουν για να μεταβάλλουν τη διάθεσή τους και σαν ένα τρόπο να ξεφύγουν από τα δύσκολα (BMA Board of Science).

Οι Fisher και Griffiths αναφέρουν ότι οι παίκτες που αντιμετωπίζουν πρόβλημα με τον τζόγο είναι πιο πιθανό να παίζουν μόνοι τους π.χ. για να ξεφύγουν ²⁶.

Αυτοί που αντιμετωπίζουν πρόβλημα αλλά παίζουν ομαδικά, έχουν πίεση από το περιβάλλον τους για να σταματήσουν. Οι περισσότεροι παίκτες αναφέρουν ότι την περίοδο που το πρόβλημα του τζόγου είναι αυξημένο, παίζουν μόνοι τους.

²⁵ Pathologic gambling, www.aafp.org/afp/20000201/741.html

²⁶ Griffiths, M.,(1999), Gambling technologies: prospects for problem gambling, Journal of Gambling Studies,15:3

Σύμφωνα με την Αμερικανική Ψυχιατρική Ένωση (1994): « ο παθολογικός τζόγος συνήθως ξεκινάει στην εφηβεία για τους άντρες και αργότερα για τις γυναίκες. Αν και παγιδεύονται από το πρώτο στοίχημα, για τους περισσότερους η διαδικασία είναι προοδευτική. Ακολουθούν χρόνια κοινωνικού τζόγου και περίοδοι με μεγαλύτερη έκθεση στο τζόγο, κάποιες φορές προκαλούμενες από άγχος. Το σχήμα μπορεί να είναι κανονικό ή επεισοδιακό και η διαταραχή είναι χρόνια. Υπάρχει μία προοδευτική σειρά στη συχνότητα του τζόγου, στο ποσό που επενδύεται, και την εμμονή με τη δραστηριότητα και την απόκτηση των χρημάτων για να παίξει. Η επιθυμία για τζόγο αυξάνει σε περιόδους στρες ή κατάθλιψης ²⁷».

Ο τζόγος καταλήγει σε εθισμό όταν χαρακτηρίζεται από συμπεριφορές έλλειψης αυτοελέγχου, στέρησης, και υψηλού ρίσκου και προκαλεί οικονομικά, οικογενειακά, εργασιακά ή άλλα προβλήματα στο άτομο.

Ο παθολογικός τζόγος, σύμφωνα με τα κριτήρια της Αμερικανικής Ψυχιατρικής Εταιρείας, αποτελεί μία διαταραχή του ελέγχου των παρορμήσεων και χαρακτηρίζεται από επίμονο και δυσλειτουργικό τζόγο που επηρεάζει τις καθημερινές δραστηριότητες και τις σχέσεις του ατόμου. Ο όρος «παθολογικός τζόγος» χρησιμοποιείται για τα άτομα που συναντούν τα κριτήρια του DSM-IV. Οι όροι προβληματικός τζόγος, προφανώς παθολογικός τζόγος και εξάρτηση από το τζόγο χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν τις σχετικές με το τζόγο συμπεριφορές που δεν συναντούν τα κριτήρια του DSM-IV.

Τα διαγνωστικά κριτήρια για τον παθολογικό τζόγο είναι ²⁸:

1. Συνεχής εμμονή με τη δραστηριότητα του τζόγου (το άτομο ασχολείται συνεχώς με τις προηγούμενες εμπειρίες στοιχημάτων, σχεδιάζει τις μελλοντικές κινήσεις του ή σκέφτεται τρόπους για να εξοικονομήσει χρήματα για να παίξει)
2. Το άτομο έχει ανάγκη να παίξει όλο και μεγαλύτερα χρηματικά ποσά για να επιτύχει την επιθυμητή διέγερση.
3. Έχει προσπαθήσει ανεπιτυχώς να ελέγξει, να περιορίσει ή να σταματήσει τον τζόγο.
4. Ενοχλείται ή είναι ευερέθιστος κάθε φορά που επιχειρεί να σταματήσει να παίξει

²⁷ BMA Board of Science, 2007. Gambling addiction and its treatment within the NHS. A guide for healthcare professionals

²⁸ www.aafp.org/afp/20000201/741.html, retrieved at 17/7/2006

5. Καταφεύγει στο τζόγο σαν ένα τρόπο για να ξεφύγει από τα προβλήματά του ή να απαλύνει τη δυσφορία που νιώθει (αρνητικά συναισθήματα ενοχής, απελπισίας, άγχους ή κατάθλιψης)
6. Όταν χάνει, επιστρέφει κάποια άλλη στιγμή για να πάρει πίσω τα χαμένα χρήματα (chasing ones losses)
7. Ψεύδεται σε μέλη της οικογένειάς του ή σε άλλους για το βαθμό της εμπλοκής του με το τζόγο
8. Έχει διαπράξει παράνομες πράξεις, π.χ. ληστεία, απάτη, για να εξοικονομήσει χρήματα για το τζόγο
9. Διακινδυνεύει την απώλεια σημαντικών σχέσεων, της εργασίας του ή και της καριέρας του ακόμη, εξαιτίας του τζόγου
10. Βασίζεται στους άλλους ότι θα τον ενισχύσουν οικονομικά για να ανταπεξέλθει στα χρέη που του έχει προκαλέσει ο τζόγος

Για την διάγνωση του παθολογικού τζόγου απαιτείται η ύπαρξη τουλάχιστον πέντε από τα παραπάνω κριτήρια. Ο παθολογικός τζόγος δεν εκδηλώνεται στα πλαίσια της διαταραχής της μανίας.

Για τη διάγνωση του παθολογικού τζόγου χρησιμοποιείται η κλίμακα South Oaks Gambling Screen (SOGS), που θεωρείται το πιο αξιόπιστο εργαλείο. Ωστόσο, οι τζογαδόροι προσπαθούν να κρύψουν ή να αρνηθούν τα σχετικά με το τζόγο προβλήματα, γεγονός που δυσχεραίνει τη διάγνωση.

Όσον αφορά τη θεραπεία του παθολογικού τζόγου, αυτή συνίσταται σε γνωσιακή-συμπεριφοριστική και επικεντρώνεται στο να βοηθήσει τον ασθενή να ξεπεράσει τις παράλογες σκέψεις που έχει αναπτύξει, σχετικά με τον έλεγχο τυχαίων γεγονότων όπως ο τζόγος.

2.7.2. Το προφίλ του παθολογικού τζογαδόρου

Όπως προκύπτει από έρευνα του Ψυχιατρικού νοσοκομείου Θεσσαλονίκης, ο παθολογικός τζογαδόρος είναι συνήθως έγγαμος άνδρας 35- 50 ετών με σταθερή εργασιακή σχέση και υψηλό μορφωτικό επίπεδο ²⁹.

²⁹ www.todaneio.gr/news.php?id=64,

Οι παθολογικοί παίκτες εμφανίζουν συχνά σωματικά συμπτώματα- εκδηλώσεις του άγχους ή ψυχοσωματικές διαταραχές, όπως πεπτικά προβλήματα, πονοκεφάλους, υπέρταση κ.α. (Lorenz, Yaffee, 1986, 1988). Παρουσιάζουν επίσης αυξημένο ποσοστό ψυχιατρικών διαταραχών- κατάθλιψη, διπολική διαταραχή, κατάχρηση αλκοόλ, διαταραχή πανικού. Η συχνότητα των προσπαθειών αυτοκτονίας είναι πιο συχνή μεταξύ των παθολογικών παικτών.

Στην προαναφερόμενη έρευνα του Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης το 27% των εξαρτημένων παικτών έπασχε από καταθλιπτική ή αγχώδη διαταραχή.

Σε συγκεκριμένο δείγμα που μελέτησαν οι Ibanez et al. (1992) στην Ισπανία ³⁰, παρατηρήθηκε υψηλή καταθλιπτική συμπτωματολογία, έπειτα χρήση αλκοόλ και διαταραχές προσωπικότητας. Επίσης η συχνότητα αυτοκτονικού ιδεασμού ήταν μεγαλύτερη. Οι περισσότεροι παθολογικοί παίκτες τζόγου αναφέρουν ότι αναζητούν μία κατάσταση ευφορίας και αυτή η αναζήτηση, και όχι το χρήμα, αποτελεί το βασικό κίνητρο για να παίζουν. Η τάση για όλο και περισσότερο ρίσκο ή χρήμα μπορεί να σχετίζεται με το ότι διατηρεί τα επιθυμητά επίπεδα ευεξίας ³¹.

Συχνά οι προσωπικότητες των παθολογικών τζογαδόρων χαρακτηρίζονται από ναρκισσισμό. Υψηλό ποσοστό διαταραχών προσωπικότητας συναντάται στους παθολογικούς παίκτες ³².

Οι Hing, N., Breen, H., (2002) επιχείρησαν να διερευνήσουν τις προτιμήσεις για το τζόγο στην Αυστραλία και τα επίπεδα συμμετοχής των ατόμων στο πόκερ και να δουν τα χαρακτηριστικά των ομάδων παικτών ³³. Τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν για τους παίκτες πόκερ είναι:

³⁰ Ibanez et al., 1992, Clinical and Behavioral Evaluation of pathological Gambling in Barcelona, Spain, Journal of Gambling Studies, 8:3

³¹ www.psychnet_uk_com/dsm_iv/pathological_gambling.html, retrieved at 22/8/2006

³² www.aafp.org/afp/20000201/741.html, retrieved at 17/7/2006

³³ A profile of gaming machine players in clubs in Sydney, Australia. Journal of Gambling Studies, 18:2

98% παίζουν το συγκεκριμένο παιχνίδι σε club,

29.1% παίζουν με φίλους και 26.2% παίζουν μόνοι τους

68.4% παίζει για διασκέδαση και κοινωνικούς λόγους, ενώ 21.4% παρουσιάζει τα χρήματα ως κίνητρο

35,9% συνήθως παίζει 5 σεντς, 33.5% παίζει 10 σεντς

Το προφίλ του παίκτη πόκερ ήταν: μεταξύ 18 και 34 ετών, μέσης ή ανώτερης εκπαίδευσης, άγαμος, εργαζόμενος πλήρους απασχόλησης, με μέσο ετήσιο εισόδημα μεταξύ \$ 12.000 και \$ 40.000.

Οι πιθανόν παθολογικοί παίκτες πόκερ διέφεραν στις δραστηριότητες διασκέδασης σε σχέση με τους μη παθολογικούς : υψηλότερο ποσοστό της πρώτης ομάδας γίνεται πελάτης ενός club, πηγαίνει σε club μόνος, πίνει οινοπνευματώδη και συμμετέχει σε συναντήσεις των μελών.

Οι πιθανόν παθολογικοί παίκτες επιδεικνύουν συμπεριφορά τζόγου με τα εξής στοιχεία: Περισσότεροι παίζουν πόκερ σε club και σε καζίνο, ενώ παίζουν για να κερδίσουν χρήματα και για λόγους που σχετίζονται με το ρίσκο και την πρόκληση.

Μεταβλητές όπως η ηλικία, η ανεργία, το χαμηλό κοινωνικό και μορφωτικό επίπεδο συνδέονται επίσης με τον προβληματικό τζόγο.

2.7.3. Οι συνέπειες του τζόγου

A) στο ίδιο το άτομο

Οικονομικά προβλήματα ή και καταστροφή ακόμη

Προβλήματα υγείας – απόπειρες αυτοκτονίας

Έρευνα που δημοσιεύθηκε στο περιοδικό Journal of Clinical Psychiatry (1996) δίνει τα εξής στοιχεία: ποσοστό 17% των μελών της οργάνωσης απεξάρτησης από το τζόγο “Gamblers Anonymous” είχε προβεί σε απόπειρα αυτοκτονίας, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για αυτούς που αναζητήσαν θεραπεία για τον παθολογικό τζόγο ανερχόταν σε 24% ³⁴ .

B) στην οικογενειακή ζωή

Διαταραχή στις οικογενειακές σχέσεις

³⁴ στοιχεία από περιοδικό RAM, www.in.gr/computer/egambling/page7.htm,

Διαζύγιο

Παραμέληση ή εγκατάλειψη παιδιών

Ενδο-οικογενειακή βία

Γ) Συνέπειες στην εργασία

Κατάχρηση χρημάτων από το χώρο εργασίας

Υψηλό ποσοστό απουσιών από την εργασία ή έλλειψη ενδιαφέροντος για την εργασία

Ανεργία .

Το Εθνικό Συμβούλιο Μελέτης Των Επιπτώσεων του τζόγου στην Αμερική εκτιμά ότι για το έτος 1997 τα προβλήματα οφειλόμενα στο τζόγο κόστισαν στη χώρα 5 δισεκ. δολάρια.

Μεγαλύτερη ανησυχία εκδηλώνεται για τον ιντερνετικό τζόγο: τα στοιχεία για το 1998 δείχνουν 14.5 εκατ.δυνητικούς τζογαδόρους του κυβερνοχώρου και έσοδα 651 δις. δολάρια. Για το 1999 αναφέρονται 1300 δικτυακοί τόποι τζόγου ³⁵.

2.8. Ερμηνεία της συμπεριφοράς του τζόγου

Τα άτομα εμπλέκονται με τον τζόγο παρόλο που οι πιθανότητες κέρδους είναι εναντίον τους.

Τα κίνητρα που οδηγούν στο τζόγο φαίνεται να διαφοροποιούνται μεταξύ ατόμων που συμμετέχουν στο ίδιο παιχνίδι. Για παράδειγμα αναφέρονται πολλοί λόγοι για τους παίκτες των ηλεκτρονικών μηχανημάτων (slots), όπως το κέρδος, η ευχαρίστηση, η συγκίνηση, κοινωνικοί λόγοι, αποφυγή αρνητικών συναισθημάτων (Griffiths, 2005).

Τα κίνητρα δε μένουν σταθερά στο χρόνο. Η προοδευτική πορεία στον προβληματικό τζόγο σχεδόν πάντα συνοδεύεται από μια αυξανόμενη εμμονή για το κέρδος και την αναπλήρωση της απώλειας (να πάρει ο παίκτης πίσω τα χαμένα).

Μία θεωρία είναι ότι οι άνθρωποι ασχολούνται με το τζόγο γιατί μπορεί να τους δημιουργήσει ψυχική ευφορία (Boyd 1976; Steiner,1970).

Κάποιοι ελκύονται από τις ευκαιρίες αναζήτησης ευφορίας και ο τζόγος παρέχει μια τέτοια ευκαιρία (Anderson and Brown, 1984).

³⁵ www.psych.org/news_room/media_advisors, retrieved at 12/5/2007

Η αναζήτηση ευχαρίστησης αποτελεί βασικό ανθρώπινο ένστικτο και μπορεί να συγκριθεί με τη διερεύνηση, από το παιδί, του περιβάλλοντος, προσπαθώντας να αναπτύξει δεξιότητες και να ικανοποιήσει την περιέργειά του. Η ανάληψη ρίσκου βρίσκεται πίσω από ανθρώπινα χαρακτηριστικά σημαντικά για την επιβίωση του ανθρώπινου είδους. Η ανάληψη ρίσκου ενισχύεται από συναισθηματικές εμπειρίες που ακολουθούν, όπως διαφυγή από την πλήξη, αίσθημα επίτευξης και συγκίνηση ³⁶.

Η πιθανότητα υψηλού κέρδους μπορεί να διατηρήσει τη συμπεριφορά του τζόγου, παρόλο που οι πραγματικές πιθανότητες είναι εναντίον του κέρδους (Lopes, 1987).

Ο Walters (1994) προσπαθεί να ερμηνεύσει τον παθολογικό τζόγο ως τρόπο ζωής που προκύπτει από το συνδυασμό των χαρακτηριστικών του ατόμου, και τα εξελικτικά στάδια του τζόγου ³⁷

Το μοντέλο του τρόπου ζωής έχει τις ρίζες του στην θεωρία ενίσχυσης, στις αλληλεπιδράσεις του ατόμου και σε υπαρξιακούς φόβους.

Τα χαρακτηριστικά του τρόπου ζωής του τζόγου είναι:

1. Οι συνθήκες. Πρόκειται για προστατευτικούς παράγοντες ή για παράγοντες κινδύνου για την εκδήλωση της συμπεριφοράς του τζόγου. Η υποκειμενική αντίληψη της κατάστασης και όχι η κατάσταση καθεαυτή μπορεί να οδηγήσει στο τζόγο. Οι παράγοντες κινδύνου είναι ο τύπος προσκόλλησης, που αφορά στις πρώιμες σχέσεις του ατόμου, η τροποποίηση των ερεθισμάτων, που αναφέρεται στην επιθυμία επίτευξης ευφορίας και αποφυγής της βαριεμάρας, και ο βαθμός αυτο-εκτίμησης- η χαμηλή αυτοεκτίμηση μπορεί να οδηγήσει σε συμπεριφορές τζόγου.

2. Η επιλογή. Οι συνθήκες προδιαθέτουν ή όχι το άτομο για συμπεριφορά τζόγου, ωστόσο το ίδιο το άτομο επιλέγει αν θα υιοθετήσει τη συγκεκριμένη συμπεριφορά. Μόνο που η απόφαση για το τζόγο δεν θεωρείται λογική.

Οι Keren & Wagenaar (1985) έδειξαν ότι η πλειοψηφία των παικτών μπλακτζακ, καθώς στοιχημάτιζαν, έπαιρναν αποφάσεις που λειτουργούσαν σε δύο επίπεδα: ένα λογικό, όπου οι πιθανότητες και οι λογικές κρίσεις καθοδηγούν τις αποφάσεις κάποιου και ένα επίπεδο όπου

³⁶ Pathological Gambling: a critical review, 1999, Committee on the Social and Economic Impact of Pathological Gambling

³⁷ The gambling lifestyle: I. Theory. Journal of Gambling Studies, 1994, 10:3

απουσιάζει η λογική και κυριαρχεί το συναίσθημα, και όπου η διαίσθηση, οι ευρετικές και η αδικαιολόγητη αυτοπεποίθηση καθορίζουν τη λήψη απόφασης.

Επιπλέον, οι άμεσες συνέπειες του τζόγου (π.χ. η ευφορία ενός στοιχήματος) ξεπερνούν τις μακροπρόθεσμες και αρνητικές συνέπειες, όπως το ότι χάνει πολλά χρήματα.

3. Τα γνωστικά σχήματα. Το άτομο χρησιμοποιεί συγκεκριμένα γνωστικά σχήματα για να δικαιολογήσει τις αποφάσεις του: αρνείται το βαθμό της εμπλοκής του στο τζόγο, πιστεύει ότι είναι διαφορετικός και ότι χρήζει ιδιαίτερης μεταχείρισης.

Τα συμπεριφορικά στύλ που χαρακτηρίζουν το τζόγο είναι: η ψευδο-υπευθυνότητα του ατόμου, που δε μπορεί να διατηρήσει τις σχέσεις του εξαιτίας της εμμονής με το τζόγο, η αυτο- εξέλιξη, όπου το άτομο χρησιμοποιεί το τζόγο ως λύση στα όποια του προβλήματα, η υπερ-ανταγωνιστικότητα, και η υπέρβαση των κανόνων.

Ο τζόγος, σύμφωνα με τη θεωρία του τρόπου ζωής, είναι μία εξελικτική διαδικασία, που αποτελείται από τέσσερα στάδια. Το τελευταίο στάδιο χαρακτηρίζεται από την απουσία ευχαρίστησης στη συμμετοχή στο τζόγο.

2.8.1. Τα χαρακτηριστικά του ατόμου που εμπλέκεται στο τζόγο και τον παθολογικό τζόγο

Υπάρχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά προσωπικότητας των ατόμων που ασχολούνται με το τζόγο. Οι σχετικές έρευνες έχουν αναδείξει την ύπαρξη δύο τέτοιων χαρακτηριστικών :

Η αναζήτηση εμπειριών (sensation seeking) και ο παρορμητισμός (impulsivity) ³⁸.

Άλλες έρευνες έχουν καταλήξει ότι οι παθολογικοί παίκτες τυχερών παιχνιδιών διακρίνονται από συγκεκριμένα φυσιολογικά χαρακτηριστικά, όπως υψηλά επίπεδα ενεργητικότητας, υπερδραστηριότητα και υψηλό βαθμό ανοχής στο στρες ³⁹.

Σύμφωνα με το γνωστικό μοντέλο, ο παθολογικός τζόγος αποδίδεται στα γνωστικά σφάλματα του παίκτη, που ενισχύουν το διαρκή τζόγο, παρόλες τις σημαντικές οικονομικές απώλειες.

³⁸ www.groups.colgate.edu/cjs/student-papers/2003/Noval-Mitchell.pdf

³⁹ www.psychnet_uk_com/dsm_iv/pathological_gambling.html

Παρατηρούνται σημαντικές γνωστικές διαστρεβλώσεις (bias) στη σκέψη όσων ασχολούνται επίμονα με το τζόγο. Παρόλο που χάνουν συνεχίζουν να παίζουν. Έρευνα σχετικά με τις μη λογικές σκέψεις και το ρόλο τους στη διατήρηση της συμπεριφοράς του τζόγου στα slot machines έδειξε ότι οι γνωστικές πεποιθήσεις σχετικές με το τζόγο βρέθηκαν να είναι παράλογες σε ποσοστό 75% ⁴⁰. Οι πιο συχνές παράλογες σκέψεις είχαν περιεχόμενο σχετικό με το βαθμό στον οποίο μπορεί το άτομο να επηρεάσει ή να προβλέψει το αποτέλεσμα, την απόδοση ανθρώπινων ιδιοτήτων στα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών κ.α.

- **Ψευδαισθηση του ελέγχου και παθολογικός τζόγος**

Τα άτομα υιοθετούν, συχνά με ευκολία, λανθασμένες πίστεις και πεποιθήσεις για το βαθμό του ελέγχου που μπορούν να ασκήσουν σε γεγονότα των οποίων τα αποτελέσματα καθορίζονται από την τύχη. Ένα από τα κυριότερα γνωστικά σφάλματα στη σκέψη των παικτών είναι η ψευδαισθηση του ελέγχου.

Το φαινόμενο αυτό διατύπωσε πρώτος ο Langer (1975). Η ψευδαισθηση του ελέγχου αναφέρεται στην προσδοκία της προσωπικής επιτυχίας που είναι υπερβολικά υψηλή σε σχέση με την αντικειμενική πιθανότητα. Σε αναφορά με το τζόγο, ο παίκτης πιστεύει ότι μπορεί να επηρεάσει το αποτέλεσμα του παιχνιδιού, το οποίο είναι τυχαίο.

Η γνωστική διαδικασία του ελέγχου έχει δύο συνιστώσες: α) την πίστη ότι μπορεί κανείς να αυξήσει την πιθανότητα του κέρδους, β) την πίστη ότι η πιθανότητα της νίκης είναι μεγαλύτερη από ότι στην πραγματικότητα (Torneatto, 1999).

Η ψευδαισθηση του ελέγχου έχει εξεταστεί σε πολλές έρευνες, δηλαδή υπό ποιες συνθήκες τα άτομα παράγουν την ψευδαισθηση της δεξιότητας ενάντια στα τυχαία γεγονότα. Οι συνθήκες που αναφέρονται είναι η επιλογή, η εξοικείωση, η εμπλοκή, και ο ανταγωνισμός ⁴¹.

Ο τζόγος σχετίζεται με την αντίληψη του παίκτη ότι μπορεί να ελέγξει το αβέβαιο γεγονός στο οποίο στοιχηματίζει, να καθορίσει το αποτέλεσμα αυτού. Όταν τα άτομα

⁴⁰ Delfabbro PH, Winfield AH, 2000, Predictors of irrational thinking in regular slot machine gamblers, Journal of Psychology,134, 117-128

⁴¹ Griffiths, M.D., 1990, The cognitive psychology of gambling, Journal of Gambling Studies, 6:1,

κερδίζουν, προσλαμβάνουν την «ψευδαισθήση του ελέγχου» σε μεγαλύτερο βαθμό και τελικά στοιχηματίζουν υπερβολικά για να επιβεβαιώσουν αυτή την πεποίθηση. Μόνο λίγες νίκες είναι ικανές να αυξήσουν την ψευδαισθήση του ελέγχου (Ladouceur, Gaboury, Dumont, Rochette, 1988).

Παρόλο που το αποτέλεσμα των τυχερών παιχνιδιών είναι τελείως τυχαίο, πολλοί πιστεύουν ότι μπορούν να ασκήσουν κάποιο έλεγχο πάνω στο αποτέλεσμα ⁴².

Οι Ladouceur και συν. δείχνουν την επικράτηση των λανθασμένων αποδόσεων των παικτών. Οι παίκτες προβλέπουν αποτελέσματα, αποδίδουν τις απώλειες σε χαρακτηριστικά της κατάστασης και τις νίκες στους ίδιους.

Ο Griffiths (1990), μελετώντας τα γνωστικά σφάλματα των ανήλικων παικτών των slot machines, καταλήγει σε παρόμοια αποτελέσματα: οι παίκτες μάλλον πιστεύουν ότι η δεξιότητα είναι εξίσου σημαντικός παράγοντας με την τύχη στον καθορισμό του αποτελέσματος και ότι οι ίδιοι έχουν

δεξιότητα πάνω από το μέσο όρο σε σχέση με τους περιστασιακούς παίκτες.

Ο Wagenaar (1988) συνοψίζει τις βασικές ευρετικές που χρησιμοποιούν οι τζογαδόροι και καταλήγει σε μια τυπολογία: σφάλματα αντιπροσωπευτικότητας, σφάλματα διαθεσιμότητας, αποδεικτικά σφάλματα (confirmatory), ακαμψία στην απόλυτη συσχέτιση, ψευδαισθητικός συσχετισμός και ψευδαισθήση του ελέγχου.

Στην έρευνα των Torneatto και συνεργ., ⁴³ η πιο συχνή γνωστική διαστρέβλωση ήταν η ενεργητική ψευδαισθήση του ελέγχου (84.2%): οι παίκτες προσπαθούν να επηρεάσουν τα αποτελέσματα μέσα από το ποντάρισμα σε συστήματα, τυχερούς αριθμούς, προληπτικές συμπεριφορές και γνωστικές πεποιθήσεις. Επίσης η συγκεκριμένη γνώσια περιλαμβάνει δηλώσεις υπερβολικής αυτοπεποίθησης και επάρκειας, που ενθαρρύνουν τον επίμονο τζόγο. Αυτοί που είχαν υψηλότερο βαθμό στην κλίμακα SOGS, πλησίαζαν δηλαδή στη διάσταση του παθολογικού τζόγου, είχαν υιοθετήσει περισσότερα γνωστικά σφάλματα, είχαν οικογενειακό ιστορικό τζόγου και στοιχημάτιζαν μεγαλύτερο ποσό κάθε φορά.

⁴² Dixon MR, Hayes LJ, Ebbs R.E, 1998, Engaging the “illusory control” during repeated risk-falling, Psychological Report, 83,(3pt1), 952-962

⁴³ Torneatto, T., et al., 1997, Cognitive distortions in heavy gambling, Journal of Gambling Studies, 13:3

- **Η αντίληψη του ατομικού ελέγχου και ο παθολογικός τζόγος**

Τα άτομα προτιμούν να στοιχηματίζουν σε γεγονότα στα οποία κυριαρχεί η δεξιότητα, σε σχέση με τα τυχαία γεγονότα. Τα στοιχήματα έχουν θετική αξία δηλ. ευνοούν τον παίκτη, ενώ αποκτούν αρνητική αξία όταν ο παίκτης έχει υπερβολική αυτοπεποίθηση ⁴⁴.

Οι παθολογικοί παίκτες εμφάνιζαν υψηλότερη αυτοπεποίθηση, που τους οδηγούσε σε λιγότερο ευνοϊκά στοιχήματα.

Οι παθολογικοί παίκτες διαφέρουν συστηματικά στις γνωστικές διαδικασίες που σχετίζονται με την αυτοπεποίθηση, τη στάση προς το ρίσκο, και τον έλεγχο. Οι παθολογικοί παίκτες εμφανίζουν περισσότερη αυτοπεποίθηση, επίσης διέφεραν στη γνωστική επεξεργασία του ελέγχου πάνω στις πιθανότητες των αβέβαιων αποτελεσμάτων.

Τα άτομα αναπτύσσουν διάφορες αποδόσεις για να εξηγήσουν γιατί χάνουν στο τζόγο.

Οι παίκτες της ρουλέτας βλέπουν το παιχνίδι να απαιτεί δεξιότητα και δίνουν εξήγηση της απώλειας (Oldman, 1974), άλλοι αποδίδουν την απώλεια σε αστάθμητους παράγοντες αλλά θεωρούν ότι τα κέρδη δεν επηρεάζονται από την τύχη (Gilovich, Douglas, 1986). Σε άλλες έρευνες οι λανθασμένες προσλήψεις των παιχνιδιών ανέρχονταν σε ποσοστό 80% : οι παίκτες απέδιδαν την επιτυχία σε προσωπικούς παράγοντες όπως η δεξιότητα, ενώ η κακή τύχη πίστευαν ότι ευθυνόταν για τις απώλειες (Gaboury and Ladouceur, 1988, Ladouceyr, Gaboury, Dumont, Rochette, 1988).

Μία σχετική έρευνα ⁴⁵ δείχνει ότι οι παίκτες των ηλεκτρονικών μηχανημάτων γνωρίζουν ότι θα χάσουν αλλά η πρόθεσή τους είναι να παραμείνουν στο παιχνίδι όσο το δυνατόν περισσότερο, με τη λιγότερη διάθεση χρημάτων. Αυτό πιθανόν φανερώνει ενός είδους δεξιότητα από την πλευρά του παίκτη.

Οι παίκτες επίσης έδειχναν προτίμηση σε συγκεκριμένα αγαπημένα φρουτάκια, ενώ δήλωσαν ότι είχαν φυσιολογικές αντιδράσεις (αίσθημα παλμών, εγρήγορση του οργανισμού), ενώ έπαιζαν.

⁴⁴ Goodie, A.S., 2005, The role of perceived control and overconfidence in pathological gambling, Journal of Gambling Studies, 21, 4, 481-502.

⁴⁵ Griffiths, M., The cognitive psychology of gambling

Σε άλλη έρευνα οι συμμετέχοντες δηλώνουν σε ποσοστό 28% ότι ξεκίνησαν να παίζουν για την πρόκληση, το 12% απάντησε ότι δεν απαιτείται καθόλου δεξιότητα για το παιχνίδι, ενώ το 40% ανέφερε ότι παρεμβαίνουν κυρίως παράγοντες τύχης κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού. Το 48% θεωρεί ότι πρόκειται για κάποιου βαθμού δεξιότητα στο παιχνίδι.

Το 42% των παικτών είχε χάσει περισσότερα από 10 rounds σε ένα γύρο, γεγονός που αποδόθηκε σε εξωτερικούς παράγοντες.

Τα άτομα που εμφανίστηκαν ως παθολογικοί τζογαδόροι είχαν ένα μεγαλύτερο προσανατολισμό στη δεξιότητα.

- **Οι παράλογες σκέψεις των παικτών στα παιχνίδια σλοτς**

Οι τακτικοί παίκτες επιμένουν στην προσπάθεια να κερδίσουν χρήματα στο τζόγο, επειδή συντηρούν ένα σύστημα λανθασμένων πίστεων για τη φύση του τζόγου, την πιθανότητα κέρδους και την δική τους ικανότητα. Σε αυτή τη βάση, ονομάζουμε τον τρόπο σκέψης του τζογαδόρου μη λογικό, αν και για τον ίδιο έχει νόημα.

Σε τυχερά παιχνίδια, δεν υπάρχει βάση στην πίστη ότι απαιτείται ικανότητα για να κερδίσει κάποιος. Όσο πιο συχνά επίσης παίζει το άτομο, τόσο πιο πιθανό είναι να χάσει.

Για ποιους λόγους λοιπόν το άτομο παίζει;

Ο σκληρός τζογαδόρος πιστεύει ότι μπορεί να νικήσει το σύστημα και να αποκτήσει χρήματα, παρά το γεγονός ότι χάνει ⁴⁶. Αποδίδει τις απώλειες σε παράγοντες πέρα από τον έλεγχό του και τις νίκες σαν απόδειξη ότι το σύστημα που έχει αναπτύξει ή οι ιδιαίτερες γνώσεις του λειτουργούν. Ωστόσο, τα ηλεκτρονικά μηχανήματα δεν περιλαμβάνουν καθόλου δεξιότητα και οδηγούν αναπόφευκτα σε απώλειες.

Επίσης ο παίκτης πιστεύει ότι η ιδιαίτερη γνώση του στο τέλος θα τον οδηγήσει σε νίκη. Πίστεις όπως η λανθασμένη πίστη του τζογαδόρου (*the gambler's fallacy*) – την επόμενη φορά είναι πιο εύκολο να κερδίσω-, προσωποποίηση των μηχανημάτων, ψευδαισθηση ελέγχου καθλώνουν τον παίκτη στο μηχανήμα και θέτουν την βάση για την απώλεια.

⁴⁶ Walker, M.B., (1992), Irrational thinking among slot machines players, Journal of Gambling Studies

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι, οι παίκτες των σλοτς, όταν εξωτερικεύουν λεκτικά τις σκέψεις τους, προβαίνουν σε πιο παράλογες δηλώσεις σε σχέση με παίκτες άλλων παιχνιδιών. Πολύ υψηλά επίπεδα παράλογων δηλώσεων παρατηρούνται στους προβληματικούς παίκτες όταν παίζουν το παιχνίδι της προτίμησής τους: 38% των δηλώσεών τους και 80% των σχετικών με τη στρατηγική προτάσεων, μπορούν να θεωρηθούν μη λογικά. Οι παίκτες πιστεύουν ότι έχουν ιδιαίτερους τρόπους να επηρεάσουν τα μηχανήματα.

- **Παρορμητικότητα, έδρα ελέγχου και τζόγος**

Τα χαρακτηριστικά προσωπικότητας και τα κίνητρα εμπλέκονται στην εκδήλωση συμπεριφορών τζόγου.

Οι Steel & Blaszczynski (1969) πρότειναν τέσσερις παράγοντες που εξηγούν το 62% της διασποράς στον προβληματικό τζόγο. Οι παράγοντες αυτοί είναι:

Ψυχολογικό στρες (άγχος, κατάθλιψη), αναζήτηση εμπειριών και ευχαρίστησης , ανηθικότητα , παρορμητισμός.

Η τάση του ατόμου να του αρέσει το ρίσκο εμπλέκεται επίσης. Όταν η τάση αυτή είναι μικρή και ταυτόχρονα η παρορμητικότητα αυξάνει, οδηγούμαστε σε παθολογικό τζόγο.

Για κάποιους μελετητές, μία ακόμη μεταβλητή που συνδέεται με τον παθολογικό τζόγο είναι η *έδρα ελέγχου*. Ως *έδρα ελέγχου* ορίζεται η πίστη που έχουν τα άτομα στην ικανότητά τους να ελέγχουν τις θετικές ή αρνητικές ενισχύσεις, δηλαδή στη δυνατότητά τους να καθορίζουν τα ίδια τόσο τα ευχάριστα όσο και τα δυσάρεστα γεγονότα και εμπειρίες: επιτυχίες ή αποτυχίες, κέρδη, απώλειες, κ.τ.λ. (Παπαστάμου, 1989, Dubois, 1994). Η έδρα ελέγχου διακρίνεται σε εσωτερική και εξωτερική.

Η έδρα ελέγχου καθορίζεται από τις εξής διαστάσεις: την τύχη, την απάρνηση της εξωτερικότητας της φτώχειας, την εσωτερικότητα και τους ισχυρούς άλλους.

Οι παθολογικοί παίκτες πιθανόν να έχουν υψηλή εξωτερική έδρα ελέγχου. Εφόσον πιστεύουν ότι όσα τους συμβαίνουν καθορίζονται από εξωτερικές δυνάμεις, αποδίδουν το γεγονός ότι οι απώλειες είναι πιο συχνές από τις νίκες στους εξωτερικούς παράγοντες και νιώθουν ότι δε μπορούν να βοηθήσουν τον εαυτό τους να ξεφύγει από το τζόγο. Το αποτέλεσμα είναι η μεγέθυνση του προβλήματος.

Τα κίνητρα (motivation) είναι εσωτερικές και εξωτερικές δυνάμεις που ενισχύουν, κατευθύνουν και οδηγούν στην εδραίωση της συμπεριφοράς του τζόγου. Τα κίνητρα του τζόγου είναι τριών ειδών:

α) εσωτερικά, β) εξωτερικά, γ) έλλειψη κινήτρου (amotivation). Η έλλειψη κινήτρου αφορά τους παίκτες που έχουν χάσει την αίσθηση του ελέγχου στα αποτελέσματα των πράξεων του τζόγου και δε βρίσκουν σχέση μεταξύ των πράξεών τους και των συνεπειών τους. Ο παίκτης συνεχίζει μεν το τζόγο αλλά χωρίς να βρίσκει νόημα (με απάθεια). Αυτό είναι χαρακτηριστικό του τελευταίου σταδίου.

Υπόθεση της παρούσας έρευνας ⁴⁷ ήταν ότι οι προβληματικοί τζογαδόροι θα εμφανίζουν υψηλότερη παρορμητικότητα (impulsiveness) και υψηλότερα τις δύο διαστάσεις της μεταβλητής έδρα ελέγχου: ισχυροί άλλοι και τύχη.

Τα συμπεράσματα συνοψίζονται ως εξής:

Υπήρχαν σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο ομάδων σε κατάθλιψη, παρορμητικότητα και κίνητρο. Στη συγκεκριμένη έρευνα το κίνητρο των χρημάτων δε διέφερε μεταξύ των δύο ομάδων.

Γιατί συνεχίζουν να παίζουν όταν οι ανταμοιβές είναι σπάνιες και οι συνέπειες δυσμενείς ; Η εξήγηση μπορεί να δοθεί μέσω της έλλειψης κινήτρων - δε συνδέουν τη συμπεριφορά τους με τις συνέπειες.

Το κίνητρο εξηγεί ένα σημαντικό ποσοστό της διασποράς στην κλίμακα SOGS.

Προβλεπτικοί παράγοντες για παθολογικό τζόγο είναι: η παρορμητικότητα, η έλλειψη κινήτρου και τα κίνητρα για επίτευξη και απαλλαγή από την ένταση.

- **Χαρακτηριστικά προσωπικότητας και αποχή από το τζόγο**

Υπάρχει αξιόλογη εμπειρική απόδειξη για την ύπαρξη μιας συναισθηματικά ευάλωτης προσωπικότητας του ατόμου που καταλήγει παθολογικός παίκτης. Το μοντέλο των Blaszczynski & Nower (2002), αναφέρεται σε ένα άτομο που εμφανίζει αυξημένα επίπεδα άγχους και κατάθλιψης, φτωχή ικανότητα να τα βγάξει πέρα στις δυσκολίες και να επιλύει προβλήματα και ιστορικό αρνητικών γεγονότων στη ζωή του. Αυτό υποστηρίζει η

⁴⁷ Clarke, D., 2004, Impulsiveness, locus of control, motivation and problem gambling, Journal of Gambling Studies

Το αρνητικό συναίσθημα και η ανθεκτικότητα στο στρες, χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, φαίνεται να συνδέονται ακόμη και με την αποτυχία της προσπάθειας για αποχή από το τζόγο.

Υπόθεση της παρακάτω έρευνας ⁴⁸ ήταν ότι η συναισθηματική ευαλωτότητα τοποθετεί τα άτομα σε αυξημένο κίνδυνο για υποτροπή σχετικά σύντομα κατά τη διάρκεια προσπαθειών για αποχή από το τζόγο.

Αυτοί που είχαν αντέξει έστω και μια προσπάθεια αποχής από το τζόγο για περίοδο μεγαλύτερη των τριών μηνών ήταν οι αργοί, ενώ αυτοί που τα κατάφεραν μέχρι και δύο εβδομάδες ήταν οι άμεσοι. Οι άμεσοι βίωναν σημαντικά υψηλότερα επίπεδα κατάθλιψης και ευαισθησίας στο στρες, κατά τη διάρκεια της αποχής από το τζόγο.

2.9. Ο διαδικτυακός τζόγος

Η τεχνολογία ανέκαθεν έπαιζε ρόλο στην ανάπτυξη των πρακτικών του τζόγου και συνεχίζει να παρέχει καινούριες ευκαιρίες για την αγορά. (Griffiths, 1999). Ένα από τα ταχύτερα αναπτυσσόμενα πεδία είναι αυτό του ιντερνετικού τζόγου. Έτσι, αρκεί ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής, ένα μόντεμ, ένας φορέας παροχής και μια καλή πιστωτική κάρτα για να είναι σε θέση ο καθένας να έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες τζόγου στο διαδίκτυο.

Ο Griffiths (1996) αναφέρεται σε κοινωνικές παθολογίες που επικρατούν στον κυβερνοχώρο. Ορίζει τέτοιου είδους συμπεριφορές ως τεχνολογικές εξαρτήσεις, δηλαδή εξαρτήσεις που αφορούν στη σχέση ανθρώπου-μηχανής και μπορεί να είναι είτε παθητικές (τηλεόραση), είτε ενεργητικές (παιχνίδια μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή). Οι ενεργητικές τεχνολογικές εξαρτήσεις περιέχουν χαρακτηριστικά που συντελούν στην ανάπτυξη συμπεριφορών εθισμού. Οι τεχνολογικές εξαρτήσεις έχουν όλα τα στοιχεία των

⁴⁸ Daughters, S. et al. (2005). The relationship among negative affect, distress tolerance and length of gambling abstinence attempt, Journal of gambling Studies

εξαρτήσεων: σπουδαιότητα, ευφορία, ανεκτικότητα, απόσυρση, σύγκρουση και υποτροπή⁴⁹.

Οι τεχνολογικές εξαρτήσεις εντάσσονται στην ευρύτερη κατηγορία των συμπεριφορικών εξαρτήσεων.

Σύμφωνα με στοιχεία του 2000 (Pew Internet and American Life Project) τα τυχερά παιχνίδια στο διαδίκτυο αποτελούν δραστηριότητα για το 5% των χρηστών του διαδικτύου στην Αμερική⁵⁰.

Μία έκθεση που δημοσιεύθηκε το 2006, αναφέρει ότι ο on line τζόγος στην Αγγλία έχει παραπάνω από διπλασιαστεί σε σχέση με το 2001. Παγκοσμίως αναφέρονται 2300 δικτυακοί τόποι (British Medical Association, 2007). Στη Βρετανία αναφέρονται ένα εκατομμύριο τακτικοί παίκτες του διαδικτύου. Η χρήση δυνητικού χρήματος, η απεριόριστη πρόσβαση και η μοναχική φύση είναι τα βασικά στοιχεία του ιντερνετικού τζόγου, ο οποίος αυξάνει τον κίνδυνο εμφάνισης προβληματικού τζόγου.

Περισσότερα από 2 δισεκ. ευρώ στοιχηματίζουν μέσω διαδικτύου οι Έλληνες κάθε χρόνο, σύμφωνα με στελέχη εταιρειών ηλεκτρονικού τζόγου⁵¹.

Σύμφωνα με κάποιες εκτιμήσεις, 2.3 εκατ. δολάρια δαπανούνται στον διαδικτυακό τζόγο, παγκοσμίως.

Ο τζόγος στο ίντερνετ έχει παγκόσμιο τζίρο 9.5 δισεκ. ευρώ το χρόνο. Περίπου 2000 εταιρείες δραστηριοποιούνται σε αυτό τον τομέα.

2.9.1. Χαρακτηριστικά του ιντερνετικού τζόγου

Σήμερα ο τζόγος, ξεπερνώντας τους περιορισμούς του χώρου και του χρόνου, μεταφέρεται από τους χώρους διασκέδασης και αναψυχής, όπως τα καζίνο, στον ιδιωτικό χώρο του ατόμου, μέσω του διαδικτύου. Η μεταβολή αυτή θέτει το ερώτημα εάν οι τεχνολογικές εξελίξεις στο δικτυακό τζόγο θα εντείνουν το πρόβλημα του παθολογικού τζόγου παγκοσμίως.

⁴⁹ Griffiths, Gambling on the internet: a brief note, Journal of Gambling studies

⁵⁰ Λέανδρος Ν., σελ.109

⁵¹ Δ. Κουτσούκος, Ο τζόγος μιλάει ελληνικά, www.todaneio.gr/news.php?id=64

Πολλοί παράγοντες έχουν συντελέσει στη διάδοση του δικτυακού τζόγου. Καταρχήν, ο τζόγος στο ίντερνετ παρέχεται από ένα δίκτυο δικτών που δε γνωρίζει γεωγραφικά όρια. Έχει παγκοσμιότητα, υψηλή προσβασιμότητα και διαθεσιμότητα όλο το εικοσιτετράωρο. Θεωρητικά, μπορεί κανείς να παίξει όλη την ημέρα, κάθε μέρα για όλο το χρόνο. Το κόστος πρόσβασης για παροχή υπηρεσιών είναι σχετικά μικρό, ενώ η διαπερατότητα του δικτύου έχει διευρυνθεί σημαντικά.

Ένας επιπλέον λόγος εξάπλωσης του ιντερνετικού τζόγου είναι ότι, ως εμπορική δραστηριότητα, δίνει πολύ υψηλά κέρδη στις επιχειρήσεις.

Ο τζόγος στο διαδίκτυο είναι βολικός και για άλλους λόγους: η πρόσβαση και η συμμετοχή σε μια δραστηριότητα που έρχεται στο σπίτι του παίκτη δημιουργούν σαφές πλεονέκτημα. Επίσης άλλες εξελίξεις φαίνεται ότι βοηθούν, όπως : βελτιωμένο λογισμικό σύστημα, ενσωματωμένο σύστημα ηλεκτρονικού χρήματος (e- cash), πολυγλωσσικές τοποθεσίες (sites), αυξημένη ρεαλιστικότητα, ζωντανό απομονωμένο χρήμα και προηγμένα συστήματα εξυπηρέτησης πελατών.

Ο Griffiths ⁵² υποστηρίζει ότι η εξάπλωση του τζόγου στο διαδίκτυο οφείλεται και στο φαινόμενο της αλλαγής στον τρόπο ψυχαγωγίας της οικογένειας: η ψηφιακή τηλεόραση, τα συστήματα home cinema και το διαδίκτυο έχουν μεταφέρει την διασκέδαση της οικογένειας εντός του χώρου του σπιτιού. Ολοένα και λιγότερες πια οικογένειες αναζητούν την ψυχαγωγία έξω από το σπίτι ενώ αρέσκονται σε αυτά που τους προσφέρει η τεχνολογία εντός της οικίας (το λεγόμενο cocooning). Τέτοιο τρόπο διασκέδασης αποτελεί και ο τζόγος μέσω του διαδικτύου.

Οι ειδικοί αναφέρουν ότι ο διαδικτυακός τζόγος διαφέρει από τον κλασικό καθώς υπάρχουν λίγοι ή καθόλου κανονισμοί για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας και της αντικειμενικότητας των παιχνιδιών στον κυβερνοχώρο και για την εγγύηση της υπευθυνότητας αυτών που λειτουργούν τα ανάλογα sites. Η πλειοψηφία των δικτυακών τόπων τζόγου λειτουργεί σε άλλες χώρες εκτός της χώρας λειτουργίας τους, γεγονός που εξασθενεί κάθε μηχανισμό ελέγχου ⁵³.

⁵² Griffiths, Gambling on the internet: a brief note, Journal of Gambling studies

⁵³ APA Advisory on internet gambling, www.psych.org/news_room/media_advisors

Ο ιντερνετικός τζόγος χαρακτηρίζεται από την αδυναμία να ελεγχθούν παράγοντες όπως οι ώρες που δαπανώνται μπροστά στην οθόνη του υπολογιστή, η ηλικία των παικτών, ή οι τύποι των παιχνιδιών που διατίθενται μέσω ίντερνετ. Οι χάκερς αποτελούν ένα ακόμη κίνδυνο του διαδικτύου, με τη δυνατότητα να ελέγχουν το λογισμικό των παιχνιδιών ή να έχουν πρόσβαση στις πιστωτικές κάρτες των παικτών.

2.9.2. Οι κίνδυνοι της εξάπλωσης του τζόγου μέσω διαδικτύου

1. αδυναμία προστασίας των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού.

Οι ανήλικοι, οι προβληματικοί παίκτες, οι χρήστες ναρκωτικών ουσιών/ αλκοόλ ανήκουν σε ομάδες με αυξημένο κίνδυνο εθισμού στο τζόγο. Όταν αυτά τα άτομα αναζητούν τον τζόγο σε κλασικά casino, μπορούν να περιοριστούν ή να αποκλειστούν, μέσα από διάφορες ενέργειες, από τη συμμετοχή στα παιχνίδια. Στον κυβερνοχώρο ωστόσο, η επιτήρηση καθίσταται αδύνατη. Οι ανήλικοι μπορούν να παίξουν χρησιμοποιώντας την πιστωτική κάρτα των γονιών τους, κάποιος μπορεί να επισκέπτονται δικτυακά sites υπό την επήρεια ουσιών και οι παθολογικοί τζογαδόροι που μόλις έχουν αποκλειστεί από ένα δικτυακό casino να αναζητούν με ένα κλικ του ποντικιού τον επόμενο τόπο για να κατευνάσουν το πάθος τους.

2. Δικτυακός τζόγος στο χώρο εργασίας είναι άλλο ένα θέμα που έχει προκύψει.

Οι επιχειρήσεις και οργανισμοί παρέχουν απεριόριστη πρόσβαση στο ίντερνετ για τους εργαζομένους τους, αλλά τίποτα δεν διασφαλίζει ότι ο εξαρτημένος παίκτης δεν θα βρίσκεται στο χώρο εργασίας ένα ακόμη μέρος που του επιτρέπει να ασκεί το πάθος του. Το γεγονός αυτό έχει σημαντικές συνέπειες στην παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα της εργασίας.

3. Η εξάπλωση του ηλεκτρονικού χρήματος. Το ηλεκτρονικό χρήμα έχει για τον παίκτη μικρότερη ψυχολογική αξία από τα μετρητά. Αυτό είναι κάτι που γνωρίζουν καλά τα καζίνο, που χρησιμοποιούν τσιπς και στα slots νομίσματα, τα οποία, από τη μια κάνουν ασαφή την πραγματική αξία των χρημάτων που παίζονται, ενώ από την άλλη οι παίκτες δε διστάζουν να τα παίξουν ξανά. Υπάρχουν ενδείξεις ότι τα άτομα τζογάρουν περισσότερο με το ηλεκτρονικό χρήμα (Griffiths, 1999a). Συνήθως τα άτομα ξοδεύουν περισσότερα όταν κάνουν χρήση της πιστωτικής κάρτας.

Το ηλεκτρονικό χρήμα οδηγεί τον παίκτη σε αυτό που οι ειδικοί αποκαλούν αναβολή σχηματισμού κρίσης (suspension of judgment): πρόκειται για ένα δομικό χαρακτηριστικό που διακόπτει προσωρινά το σύστημα οικονομικής αξίας του παίκτη και τον οδηγεί σε περαιτέρω τζόγο (Griffiths, 1993.)

2.9.3. Αποτελέσματα ερευνών για το τζόγο στο διαδίκτυο

Οι Griffiths & Parke συγκεντρώνουν τις έρευνες που έχουν γίνει σχετικά με το τζόγο στο ίντερνετ. Η πρώτη ήταν η έρευνα επιπολασμού στην Αγγλία (Griffiths, 2001)⁵⁴. Τα ευρήματα ήταν: μόνο το 24% του δείγματος έκανε χρήση του διαδικτύου και μόνο το 1% αυτών έπαιζε περιστασιακά (λιγότερο από μία φορά την εβδομάδα) τυχερά παιχνίδια στο ίντερνετ.

Διερευνήθηκε η στάση των ατόμων απέναντι στο τζόγο. Η δραστηριότητα του τζόγου οριζόταν ως «να ρισκάρει κανείς χρήματα για μία μελλοντική αμοιβή σε συγκεκριμένη δραστηριότητα». 51% πίστευαν ότι ο τζόγος είναι γενικά εθιστικός, 22% είπαν ότι πρόκειται για μια επικίνδυνη δραστηριότητα, και 56% το θεωρούσαν χάσιμο χρημάτων. Οι στάσεις απέναντι στον τζόγο του κυβερνοχώρου διέφεραν λίγο: 8% θεώρησαν πιο εθιστικό από κλασικό τζόγο, 13% ότι διέπεται από λιγότερους κανόνες και 21% θεωρούν ότι είναι πιο πιθανό να προσελκύει παιδιά.

Επίσης αναφέρεται ότι ένα 4% των εφήβων δήλωσε την επιθυμία να συμμετάσχει στα παιχνίδια του διαδικτύου.

Οι στάσεις των γυναικών συνοψίζονται ως εξής: Ο διαδικτυακός τζόγος ήταν πιο ασφαλής για να παίξεις (2%), λιγότερο απειλητικός (9%), πιο ανώνυμος (9%), πιο διασκεδαστικός (2%), πιο ελκυστικός (13%). Ο ερευνητής, αξιολογώντας τα ευρήματα, αποδίδει την περιορισμένη χρήση του διαδικτύου στην Αγγλία στο γεγονός ότι το κόστος πρόσβασης είναι σχετικά υψηλό – οι χρήστες πληρώνουν ανά λεπτό – γεγονός το οποίο αποτρέπει τη μαζική χρήση του ίντερνετ.

Στον Καναδά, οι Ialomiteanu and Adlaf (2001)⁵⁵ εξέτασαν την συχνότητα του ιντερνετικού τζόγου ανάμεσα στους ενήλικες του Οντάριο. Συνολικά, το 5.3% είχε παίξει

⁵⁴ Preliminary results of the first UK prevalence study, www.camh.net/egambling

⁵⁵ Internet gambling among Ontario Adults, www.camh.net/egambling/issue5/research

στο διαδίκτυο κατά τη διάρκεια του τελευταίου χρόνου. Μόνο η οικογενειακή κατάσταση βρέθηκε να συνδέεται σημαντικά με το διαδικτυακό τζόγο. Οι χωρισμένοι και όσοι ήταν μόνοι τους ήταν πιο πιθανό να παίζουν τυχερά παιχνίδια στο διαδίκτυο σε σχέση με τους παντρεμένους. Δεν υπήρξαν άλλα αξιόλογα ευρήματα.

Τέλος, οι Parke and Griffiths (2001) διενήργησαν μία μικρή ποιοτική έρευνα συγκρίνοντας παραδοσιακούς με διαδικτυακούς τζογαδόρους. Αναφέρουν ότι αυτοί που έπαιζαν τυχερά παιχνίδια σε καζίνο ή άλλους χώρους εξέφρασαν την επιθυμία να παίξουν μέσω διαδικτύου για λόγους όπως η βολικότητα (απουσία περιορισμών χώρου και χρόνου), άλλες διευκολύνσεις όπως οι λογαριασμοί και της απαλλαγής του στοιχήματος από φόρους. Ωστόσο, υπάρχουν άλλα μειονεκτήματα στο διαδίκτυο, σχετικά με την έλλειψη εγκυρότητας στις πιστωτικές κάρτες, και την απουσία φυσικών συναλλαγών όπου τα κέρδη μπορούν να βασίζονται στις ανταμοιβές.

Ο μικρός αριθμός ερευνών σχετικών με τον τζόγο στο διαδίκτυο σίγουρα δεν επιτρέπει συμπεράσματα για το μέγεθος του προβλήματος, ούτε να δώσουμε απαντήσεις αν το ίντερνετ είναι διπλά εθιστικό. Για τον κοινωνικό παίκτη, δηλαδή αυτόν που τζογάρει σε λογικά πλαίσια, το διαδίκτυο πιθανόν να είναι πιο εθιστικό, εξαιτίας των παραγόντων της βολικότητας, της συχνότητας, του α-κοινωνικού του χαρακτήρα και της ανωνυμίας. Δεδομένης της ραγδαίας εξάπλωσης του διαδικτύου, εκφράζεται η ανησυχία ότι μεταλλάσσεται ο τζόγος από μία δραστηριότητα πρωτίστως κοινωνική σε μια δραστηριότητα με εξέχως α-κοινωνικό χαρακτήρα (Griffiths, Parke, 2001). Ίσως αυτός να είναι και ο μεγαλύτερος φόβος για τις συνέπειες του τζόγου στον κυβερνοχώρο.

2.9.4. Η νομιμότητα του ιντερνετικού τζόγου

Ο έλεγχος στο διαδίκτυο είναι δύσκολος και ο τζόγος συχνά συνδέεται με παράνομες δραστηριότητες. Χρησιμοποιώντας τον ιστό, τα παράνομα στοιχήματα πολλαπλασιάζονται με συνέπεια τη διακίνηση δισεκατομμυρίων ευρώ σε offshore εταιρείες.

Το αμερικανικό Κογκρέσο αποφάσισε να απαγορεύσει τα τυχερά παιχνίδια στο διαδίκτυο στην επικράτεια των ΗΠΑ. Οι εταιρείες διαδικτυακής διαχείρισης τυχερών

παιχνιδιών μετακομίζουν από τις ΗΠΑ, αναζητώντας νέες αγορές, κυρίως σε Ευρώπη και Ασία. Το Κογκρέσο προχώρησε στην απαγόρευση του ηλεκτρονικού τζόγου τόσο για λόγους ηθικούς όσο και επειδή θεωρείται ότι δε συνεισφέρει στην αμερικανική οικονομία και στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας της χώρας ⁵⁶.

Η απόφαση της απαγόρευσης μάλλον προκάλεσε έκπληξη, καθώς η ένωση των παραδοσιακών καζίνο πίεζε το κογκρέσο προς την κατεύθυνση της νομιμοποίησης του δικτυακού τζόγου, προσβλέποντας και για τις επίγειες επιχειρήσεις της ένα κομμάτι από την τεράστια πίτα του τζόγου στον κυβερνοχώρο. Η νομιμοποίηση και φορολόγηση του τζόγου είχε θεωρηθεί ο καλύτερος τρόπος ελέγχου.

Στην Ελλάδα ο στοιχηματισμός μέσω του ίντερνετ θεωρείται παράνομη δραστηριότητα. Σύμφωνα με τον Ν.2433/1996, μόνο ο ΟΠΑΠ και τα καζίνο της χώρας δικαιούνται να διοργανώνουν τέτοια παιχνίδια ⁵⁷.

2.9.5. Συνέπειες του on-line τζόγου

Η δυνητικοποίηση του τζόγου είναι δυνατό να προκαλέσει αλλαγές στον κοινωνικό ιστό, με δύο τρόπους. Πρώτον, η αντικατάσταση των φυσικών καζίνο με δικτυακά μπορεί να μειώσει κοινωνικά φαινόμενα που σχετίζονται με το τζόγο, π.χ. εγκληματικότητα, κλοπή χρημάτων κ.α. Από την άλλη πλευρά, τα θετικά οφέλη των φυσικών καζίνο, όπως οι ευκαιρίες απασχόλησης και οι εισροή φόρων για το κράτος, περιορίζονται ⁵⁸.

Ο ιντερνετικός τζόγος συνιστά δυνητική απειλή για την μεγέθυνση του κοινωνικού κόστους του τζόγου και του προβληματικού τζόγου γιατί συνδυάζει την υψηλή ταχύτητα και την άνετη πρόσβαση με μια τεχνολογία που ταιριάζει στους νέους.

2.10. Ο τζόγος των ανηλίκων

⁵⁶ άρθρο της εφημερίδας Τα Νέα on line, 5/10/2006

⁵⁷ <http://www.simerini.com.cy/media/pdf>

⁵⁸ Clarke, Dempsey, 2000, The feasibility of regulating gambling on the internet, www.anu.edu.au/people/Roger.Clarke/II/FeasIGR

Σε μία ανασκόπηση για τον τζόγο που αφορά τους ανηλίκους καταγράφονται τα παρακάτω στοιχεία ⁵⁹ :

4% - 8 % των ανηλίκων εμφανίζουν σοβαρό πρόβλημα με τον τζόγο, ενώ ένα ποσοστό 10% - 14% είναι σε κίνδυνο είτε να αναπτύξει είτε να επιστρέψει σε παθολογικό τζόγο (Shaffer and Hall, 1996). Ένα επίσης μεγάλο ποσοστό παιδιών και εφήβων αναφέρει ότι έχει ασχοληθεί με τυχερά παιχνίδια (Derevensky, 1998).

Αποτελέσματα άλλων ερευνών δίνουν διαφορετικές εκτιμήσεις για το μέγεθος του προβλήματος. Εντούτοις, υπάρχει ομοφωνία στο εξής : οι νέοι, εμφανίζουν μεγαλύτερο κίνδυνο εθισμού στο τζόγο, σε σχέση με τους ενήλικες, σε μια ηλικία που η ευαλωτότητα είναι υψηλή και η λήψη ρίσκου κανόνας – συνεπώς οι νέοι εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά παθολογικού τζόγου.

Το προφίλ του ανήλικου προβληματικού τζογαδόρου είναι: έξυπνος, με τάση να παίρνει ρίσκο, τελειομανής, παρορμητικός, με υψηλά επίπεδα ενέργειας και καλές σχολικές επιδόσεις.

Βασικό κίνητρο για τον τζόγο αποτελεί η αναζήτηση ψυχαγωγίας και η διέγερση. Μέσω των τυχερών παιχνιδιών οι ανήλικοι επιδεικνύουν εναντιωματική συμπεριφορά και διαχειρίζονται συναισθήματα άγχους και κατάθλιψης.

Τα χαρακτηριστικά προσωπικότητας που συνδέονται με τη λήψη ρίσκου φαίνεται να είναι:

Ενθουσιώδη, εξωστρεφής, αγχώδης, μειωμένη αυτοπειθαρχία, μειωμένες πιθανότητες συμμόρφωσης, φτωχές δεξιότητες αντιμετώπισης και προσαρμοστικότητας. Η ηλικία έναρξης για τη συμπεριφορά τζόγου τοποθετείται περίπου στα 10 έτη.

3. Η επιχείρηση casino

3.1. Η έννοια της επιχείρησης

Το casino είναι επιχείρηση, αν και εξ ορισμού κερδοφόρα, λόγω του προϊόντος που προωθεί. Ας δούμε τα βασικά στοιχεία που συνιστούν την έννοια της επιχείρησης.

⁵⁹ www.camh.net/egambling/issue2/feature

Επιχείρηση είναι η οντότητα που δραστηριοποιείται στην κοινωνία και αποτελεί ένα σύνολο πόρων, τόσο έμψυχων (ανθρώπινο δυναμικό), όσο και άψυχων (μηχανήματα, εξοπλισμός, κτίρια, χρήματα, αποθέματα κ.α.) (www.wikipedia.gr).

Επιχείρηση είναι ο οργανισμός που έχει οικονομικό σκοπό. Αποτελεί μια οργανωμένη προσπάθεια ανθρώπων που αποσκοπεί, ικανοποιώντας τις ανάγκες των πελατών της, να μεγιστοποιήσει τα κέρδη της με τρόπο που να επαναλαμβάνεται. Η επιχείρηση αποτελεί ένα ανοικτό σύστημα που επηρεάζεται συνεχώς από το περιβάλλον της. Τα μέρη της επιχείρησης είναι οι εισροές, η παραγωγική διαδικασία και οι εκροές.

Εισροές μιας επιχείρησης είναι οι παραγωγικοί πόροι που στη συνέχεια μεταποιούνται ή μετασχηματίζονται σε τελικά αγαθά ή υπηρεσίες, π.χ. ανθρώπινο δυναμικό, κεφάλαιο, επιδεξιότητες, γνώσεις, εκπαίδευση, πληροφορίες, υλικά και ενέργεια.

Εκροές μιας επιχείρησης είναι ό,τι παράγει η επιχείρηση, π.χ. προϊόντα και υπηρεσίες.

Κανονικά οι εκροές πρέπει να είναι μεγαλύτερης αξίας από τις εισροές, ώστε να υπάρχει κέρδος. Επομένως ως στόχος της επιχείρησης τίθεται η απόκτηση κέρδους, διαφορετικά δεν στηρίζεται η ύπαρξή της.

Το περιβάλλον επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί μια επιχείρηση. Το περιβάλλον διακρίνεται σε εσωτερικό και εξωτερικό.

Το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης αποτελείται από:

Α). *Χρηματοοικονομικούς πόρους*. Αφορούν τα κέρδη, τις επενδύσεις, τα δάνεια και τους τόκους, τις μετοχές, την εύρεση πηγών χρηματοδότησης και την σωστή κατανομή των κεφαλαίων στις διάφορες λειτουργίες της επιχείρησης. Επίσης τους δείκτες σχέσης ανάπτυξης και κεφαλαίου.

Β). *Φυσικούς πόρους*. Εδώ περιλαμβάνονται οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός, ο μηχανισμός διανομής και τα αποθέματα πρώτων υλών. Προκειμένου να μεγιστοποιηθούν τα κέρδη, η επιχείρηση εκτιμά τον τρόπο που αποκτώνται και χρησιμοποιούνται οι φυσικοί πόροι της επιχείρησης.

Γ) *Ανθρώπινους πόρους*. Αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης. Οι βασικές λειτουργίες της διαχείρισης των ανθρωπίνων πόρων διακρίνονται σε :

- επιλογή των εργαζομένων
- τοποθέτηση του εργαζόμενου στην κατάλληλη θέση
- παροχή κινήτρων για αποτελεσματική απόδοση, εκπαίδευση, οργάνωση και έλεγχο

- αξιολόγηση του προσωπικού

Δ). *Τεχνολογικούς πόρους*. Πρόκειται για το επίπεδο τεχνολογίας που υιοθετεί η επιχείρηση.

Το επίπεδο εξαρτάται από τους στόχους της επιχείρησης και τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού της.

Το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης είναι δυναμικό, μεταβάλλεται συνεχώς και η επιχείρηση οφείλει να προσαρμόζεται σε αυτό. Το εξωτερικό περιβάλλον αποτελείται από:

Α). Κοινωνικούς παράγοντες. Εδώ εντάσσονται τα δημογραφικά στοιχεία και τάσεις, η εργασιακή ηθική και οι προσωπικές αξίες, οι πολιτιστικές αξίες.

Β). Πολιτικούς παράγοντες. Η πολιτική σκηνή είναι αυτή μέσα στην οποία η επιχείρηση προσπαθεί να επηρεάσει την πολιτική διεργασία. Η νομοθεσία που θεσπίζεται και οι ισχύοντες κανονισμοί επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων από την επιχείρηση.

Γ). Οικονομικούς παράγοντες. Η κατάσταση της οικονομίας μιας χώρας και το βιοτικό επίπεδο αυτής είναι βασικοί παράγοντες που επιδρούν στη λειτουργία των επιχειρήσεων. Επίσης στους οικονομικούς παράγοντες ανήκουν οι ανταγωνιστές, οι προμηθευτές και οι πελάτες.

Δ). Τεχνολογικούς παράγοντες. Η τεχνολογία και οι τεχνολογικές μεταβολές έχουν σημαντικές επιπτώσεις σε μια επιχείρηση. Τρεις είναι οι περιοχές της τεχνολογίας που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον:

-η διαδικασία καινοτομιών. Η πηγή της τεχνολογίας είναι η έρευνα και η ανάπτυξη. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας μπορεί να είναι συνεχής και εξελικτική ή ασυνεχής και επαναστατική,

- η διαδικασία μεταφοράς της τεχνολογίας.

- η τεχνολογία αιχμής

Η ανάπτυξη της επιχείρησης δεν είναι γραμμική, αλλά ακολουθεί ένα εξελικτικό κύκλο.

Ο κύκλος αυτός διακρίνεται σε στάδια:

1. Είσοδος 2. Επιβίωση- παραμονή 3. Επιτυχία 4. Απογείωση 5. Ωρίμανση πόρων

Ο σκοπός της επιχείρησης είναι να μεγιστοποιήσει τα κέρδη της.

Σήμερα, στη νέα οικονομία που χαρακτηρίζεται από την ανάδειξη νέων προτύπων επιχείρησης, παρατηρείται μετατόπιση του στόχου της επιχείρησης: από την κατάκτηση ενός μεριδίου στην αγορά στην συγκέντρωση στο μερίδιο του πελάτη. Επιτυχία για την

επιχείρηση συνιστά το να προχωρήσει από την προοπτική της παραγωγής στην προοπτική του μάρκετινγκ και από την έννοια των πωλήσεων στην έννοια της εδραίωσης σχέσεων. Οι ειδικοί του μάνατζμεντ συμφωνούν ότι η μόνη σταθερή αξία στη μεταβαλλόμενη οικονομία για την επιχείρηση είναι η πελατειακή σχέση ⁶⁰. Οι επιχειρήσεις προσανατολίζονται στην καθιέρωση μιας μακροχρόνιας σχέσης, εφ'όρου ζωής με τον πελάτη.

3.2. Η ιδιαιτερότητα της επιχείρησης – καζίνο

Ο τζόγος είναι οργανωμένος στη βάση των άνισων συνθηκών. Ο κανόνας είναι ότι ο τζόγος λειτουργεί με ένα συγκεκριμένο τρόπο που ευνοεί την επιχείρηση να κερδίσει, με το να παίρνει περισσότερα χρήματα από τους παίκτες από αυτά που τους δίνει ως κέρδη. Οι επιχειρήσεις του τζόγου και οι πελάτες δημιουργούν μία άνιση συνθήκη, υπό την έννοια ότι η συνδιαλλαγή μεταξύ της επιχείρησης και των ατόμων που παίζουν τυχερά παιχνίδια είναι άνιση: τα εμπορικά συμφέροντα στην οργάνωση του τζόγου αποκτούν κέρδος έχοντας κανονίσει να είναι οι πιθανότητες με το μέρος τους ⁶¹.

Από τη στιγμή που οι παίκτες περνούν την πόρτα του καζίνο, οι πιθανότητες είναι στραμμένες εναντίον τους ⁶²

Όλοι όσοι ασχολούνται με τα τυχερά παιχνίδια γνωρίζουν ότι χάνουν περισσότερα χρήματα από αυτά που κερδίζουν.

Οι πληρωμές από τα παιχνίδια είναι προκαθορισμένες με μαθηματικό τρόπο από το καζίνο για να διασφαλίζουν ότι, ανεξάρτητα από τη στρατηγική ή την ικανότητα του παίκτη, το καζίνο μακροπρόθεσμα κερδίζει.

Τα παιχνίδια του καζίνο είναι κυρίως παιχνίδια τύχης, δεν υπάρχει τρόπος πρόβλεψης των μελλοντικών αποτελεσμάτων. Το καζίνο κατοχυρώνει με τον εξής τρόπο τα κέρδη του: κάθε παιχνίδι είναι οργανωμένο έτσι που να επιστρέφει στον παίκτη λιγότερα κέρδη

⁶⁰ Ρίφκιν, Η νέα εποχή της πρόσβασης, Λιβάνης, σελ. 184

⁶¹ www.rcpsych.ac.uk/pressparliament/collegeresponses/gamblingcommission06

⁶² www.focusmag.gr/articles/printable-article.rx?aid=730

από τις πραγματικές πιθανότητες του παιχνιδιού (house advantage). Επίσης κάθε παιχνίδι έχει το δικό του ποσοστό κερδών. Τα κέρδη είναι στην ουσία επιστροφή μέρους των χρημάτων του παίκτη.

Το casino είναι λοιπόν μια ιδιαίτερη επιχείρηση γιατί έχει εξασφαλισμένα κέρδη σε κάθε συνθήκη. Αυτό επιτυγχάνεται με διάφορους τρόπους.

Το casino θέτει περιορισμούς στο χρηματικό ποσό που μπορεί να ποντάρει ο πελάτης. Οι κανονισμοί των τυχερών παιχνιδιών είναι τέτοιοι που δεν επιτρέπουν στον παίκτη να ποντάρει απεριόριστα. Η επιχείρηση διασφαλίζεται, συνεπώς, από την περίπτωση να κερδίσει ο παίκτης υπέρογκα ποσά.

Το αποτέλεσμα ενός παιχνιδιού δε μπορεί να προβλεφθεί - αυτό είναι τυχαιότητα. Περαιτέρω τυχαιότητα σημαίνει ότι, όσες φορές κι αν παίζει κάποιος, δεν θα αποκτήσει χρήσιμη πληροφορία για τα παιχνίδια. Οι πιθανότητες κέρδους και απώλειας είναι, κάθε φορά, οι ίδιες. Άρα το παιχνίδι δεν επιτρέπει την απόκτηση κάποιας μορφής γνώσης για τη λειτουργία του. Συνεπώς δε μειώνεται η αβεβαιότητα του παίκτη και δε λειτουργεί ο παράγοντας εμπειρία.

Η θεωρία των παιγνίων θέτει το υπόβαθρο της μαθηματικής ανάλυσης παιχνιδιών. Τα τυχερά παιχνίδια διέπονται από τους νόμους των πιθανοτήτων⁶³. Σε κάθε τυχερό παιχνίδι υπάρχουν οι ευνοϊκές περιπτώσεις, δηλαδή ο αριθμός των αποτελεσμάτων για να κερδίσει ο παίκτης και οι δυσμενείς περιπτώσεις, ο αριθμός των αποτελεσμάτων για να χάσει. Όμως στο καζίνο πρόκειται για ψευδοπιθανότητες, καθώς είναι στραμμένες εναντίον των παικτών.

Ο πιο προβληματικός τύπος τζόγου στη Βρετανία συνδέεται με τα παιχνίδια του καζίνο: 8.7 των τζογαδόρων σε καζίνο το 2006 ήταν παθολογικοί, σύμφωνα με την κλίμακα SOGS, παίκτες (BMA Board of Science).

Η γνώση του τρόπου λειτουργίας του τζόγου δείχνει ότι τα τυχερά παιχνίδια λειτουργούν σε μια βιομηχανία που έχει δημιουργηθεί για να αποκτήσει κέρδος. Η τυχαιότητα και το πλεονέκτημα υπέρ της επιχείρησης καθιστούν αδύνατη την πρόγνωση του αποτελέσματος:

⁶³ www.asxetos.gr/article.aspx?i=636

Ακόμη και το διαδοχικό ποντάρισμα που βασίζεται σε προηγούμενες νίκες ή απώλειες και στα αποτελέσματα των παρελθοντικών παιχνιδιών δεν μπορεί να κερδίσει μακροπρόθεσμα ⁶⁴(

Υπάρχει κυρίως συζήτηση, αλλά όχι επαρκής πειραματική έρευνα σχετικά με τον τρόπο που οι αλλαγές στην βιομηχανία του τζόγου έχουν αλλάξει το κοινωνικό πλαίσιο της δραστηριότητας του τζόγου (Clotfelter and Cook, 1989), ή εάν η εξάπλωση των ηλεκτρονικών μηχανημάτων έχει επιδράσει στη συχνότητα ή τη φύση του φαινομένου του παθολογικού τζόγου (Fisher,1994; Fisher and Griffiths,1995).

Για τις επιδράσεις που έχουν προκαλέσει οι αλλαγές στη βιομηχανία του τζόγου και την τεχνολογία (όπως η εισαγωγή των slot machines ή η νομιμοποίηση των καζίνο) δεν υπάρχει εμπεριστατωμένη έρευνα αλλά κυρίως ιστορικές, βιβλιογραφικές αναφορές (Charetz and Simon,1967; Skolnich,1978; Thompson,1986; Fabian,1990).

Διαφορετικά είδη τζόγου απευθύνονται σε διαφορετικές κουλτούρες, νόρμες και κοινωνικές ομάδες π.χ.το μπίνγκο έχει τους επισκέπτες του και και πελάτες κυρίως γυναίκες. Γενικότερα, οι γυναίκες ασχολούνται με αυτά τα τυχερά παιχνίδια στα οποία ο τζόγος είναι λιγότερο πιθανόν να απαιτεί δεξιότητες ή να περιλαμβάνει λιγότερες κοινωνικές δεξιότητες που θεωρούνται «ανδρικές» (Kiesler et al., 1985).

Ο τζόγος κατά το σχεδιασμό του λαμβάνει υπόψη τον ρόλο των κοινωνικών ομάδων. Οι Rosecance (1986) και Zurcher (1970) έχουν δώσει αναφορές αυτού του τύπου, π.χ. οι φίλοι που παίζουν μαζί τυχερά παιχνίδια μπορεί να δέχονται από κοινού αμοιβαία κοινωνική πίεση για να σταματήσουν να τζογάρουν. Τέτοιου τύπου κοινωνικές διαδικασίες επηρεάζουν την τεχνολογία του τζόγου και ενσωματώνονται στον σχεδιασμό του. Τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών κατασκευάζονται για να απευθύνονται σε ένα μόνο παίκτη ⁶⁵.

Πολλές έρευνες έχουν δείξει ότι οι σύγχρονες τεχνολογίες τζόγου και οι επιχειρήσεις αποκτούν πλεονέκτημα από την αντίδραση του ατόμου στις ανταμοιβές και στις γνωστικές διαστρεβλώσεις, την αντίληψη του ρίσκου και στην τάση του να

⁶⁴ www.bjmath.com/bjmath/progress/prog.html

⁶⁵ Pathological Gambling: a critical review, 1999, Committee on the Social and Economic Impact of Pathological Gambling, pp.237-268

συγκεκριμενοποιεί την νοητική αναφορά των εμπειριών του (Fischhoff et al.,1981; Wagenaar,1988; Varey et al.,1990; Kahneman and Tversky, 1979; Tversky and Kahneman, 1992).

Στο επίπεδο των παιχνιδιών και του στοιχήματος, υπάρχει σημαντική πειραματική έρευνα για το πώς επιδρά η δομή των τυχερών παιχνιδιών και η παρουσίασή τους στην τάση των ατόμων να παίρνουν ρίσκο ή να προβαίνουν σε μη λογικές συμπεριφορές τζόγου ⁶⁶

(Cole and Hastie,1978; Mikesell and Zorn, 1987; Ladouceur and Gaboury,1988).

Η επιχείρηση του καζίνο χρησιμοποιεί και ένα άλλο μηχανισμό: τα περιστασιακά κέρδη διανέμονται τυχαία ανάμεσα στις απώλειες (variable ratio reinforcement). Το γεγονός ότι ο παίκτης δε γνωρίζει πότε το καζίνο θα ξεπληρώσει και πόσα χρήματα, τον κάνει να συνεχίζει το παιχνίδι ⁶⁷.

3.2.1. Η εκμετάλλευση του τζόγου από το καζίνο

Η επιχείρηση του καζίνο προωθεί το προϊόν του τζόγου, με τέτοιο τρόπο που προσελκύει τον πελάτη και διασφαλίζει την διατήρηση της συμπεριφοράς του ως τζογαδόρου.

Ο τζόγος αποτελεί αντικείμενο χειρισμού από τις επιχειρήσεις τυχερών παιχνιδιών, διαμέσου των μετατροπών που υφίσταται η δομή των παιχνιδιών και των κινήτρων που δίνονται στα άτομα για να παίζουν.

Η βιομηχανία του τζόγου χρησιμοποιεί διάφορους τρόπους για να προσελκύσει πελάτες αλλά και να τους κρατήσει. Τα μέσα που έχει η επιχείρηση στα χέρια της για την προσέλκυση πελατών χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: χαρακτηριστικά της κατάστασης (situational) και δομικά χαρακτηριστικά (structural).

Τα χαρακτηριστικά της κατάστασης είναι αυτά που θα οδηγήσουν τον πελάτη στο χώρο του τζόγου για πρώτη φορά, τα δομικά χαρακτηριστικά είναι που θα πείσουν τον πελάτη να παραμείνει.

⁶⁶ www.fermat.nap.edu/books/0309065712/html

⁶⁷ How gambling works, www.afm.mb.ca/Learn%20More/gambling.html

Τα χαρακτηριστικά της κατάστασης αναφέρονται σε στοιχεία του περιβάλλοντος μέσα από τα οποία επιδιώκεται η προσέλκυση του πελάτη και η παραμονή του στο χώρο. Τα χαρακτηριστικά της κατάστασης περιλαμβάνουν την τοποθεσία της επιχείρησης του τζόγου, τον αριθμό των επιχειρήσεων σε μια συγκεκριμένη περιοχή, τη χρήση της διαφήμισης και άλλων στρατηγικών μάρκετινγκ, όπως ειδικά προνόμια πελατών, δωρεάν μεταφορά και διαμονή, και στοιχεία του εσωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης, για να συνεχίσει ο πελάτης να παίζει.

Δομικά χαρακτηριστικά είναι αυτά που είτε παρακινούν το άτομο να παίζει είτε το ενθαρρύνουν να συνεχίσει να παίζει. Τα χαρακτηριστικά αυτά μπορεί να συντελούν στην ενίσχυση της ενασχόλησης, να ικανοποιούν τις ανάγκες του παίκτη και να διευκολύνουν τον υπερβολικό τζόγο. Τα δομικά χαρακτηριστικά λειτουργούν με το να ενθαρρύνουν το τζόγο, να ικανοποιούν τις ανάγκες του παίκτη και να ενισχύουν τον υπερβολικό τζόγο.

3.2.1.1. Χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος

Το περιβάλλον, φυσικό και πληροφοριακό, στο οποίο λειτουργούν τα παιχνίδια παίζει τον εξής ρόλο: καταρχήν η διαφήμιση έχει στόχο να καθορίσει τη γνώση του ατόμου για τον τζόγο και την σκέψη τους για αυτόν, π.χ. οι επιχειρήσεις τυχερών παιχνιδιών κοινοποιούν τους νικητές των μεγάλων τζακποτς και κάνουν χρήση σλόγκαν που τονίζουν την ευχαρίστηση του παιχνιδιού και του κέρδους ⁶⁸.

Η έρευνα στην εργαζόμενη μνήμη έχει δείξει ότι οι συνθήκες στις οποίες διαδραματίζεται ο τζόγος χαρακτηρίζονται από πληθώρα ερεθισμάτων. Προκαλούνται έτσι αλλαγές στον τρόπο που το άτομο κρίνει και λαμβάνει αποφάσεις. Γενικότερα οι έρευνες δείχνουν ότι τα πολλαπλά αντιφατικά μηνύματα, η διάσπαση της προσοχής, τα θορυβώδη περιβάλλοντα δημιουργούν γνωστική υπερφόρτωση με αποτέλεσμα το άτομο να ανταποκρίνεται αυτόματα στα ερεθίσματα (Gopher and Donchin, 1986). Η ατμόσφαιρα των καζίνο είναι θορυβώδης, με φώτα, μουσική, ήχους από τα ηλεκτρονικά μηχανήματα,

⁶⁸ Pathological Gambling: a critical review, 1999, Committee on the Social and Economic Impact of Pathological Gambling

παρουσιάσεις πολυμέσων, δυνατές ανακοινώσεις κληρώσεων και πολλές μυρωδιές από αλκοόλ, καπνό και φαγητά. Αυτή η ατμόσφαιρα ενθαρρύνει τον χωρίς σκέψη τζόγο.

3.2.1.2. Δομικά χαρακτηριστικά των παιχνιδιών

Η βιομηχανία του τζόγου αναζητεί τρόπους να ενσωματώσει τεχνολογικές εξελίξεις και καινοτομίες στα τυχερά παιχνίδια, για να αυξήσει τη βάση των πελατών της.

Συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών μηχανημάτων εντείνουν τα γνωστικά σφάλματα του παίκτη και ενθαρρύνουν την υπερβολή στη συμπεριφορά του τζόγου.

Τα χαρακτηριστικά και οι τεχνολογίες των τυχερών παιχνιδιών, όπως ο αριθμός των γύρων που κάθε φορά προσφέρονται, το φυσικό και πληροφοριακό περιβάλλον των παιχνιδιών, οι κανόνες συμμετοχής στο παιχνίδι, η ταχύτητα, η δομή πιθανοτήτων, το κόστος του κάθε γύρου, όλα αυτά φαίνεται να επηρεάζουν τη συμπεριφορά του ατόμου που παίζει τυχερά παιχνίδια.

Τα παιχνίδια επηρεάζουν επίσης τις αντιλήψεις των παικτών σχετικά με τις δεξιότητες και τον παράγοντα της τύχης. Τα video games είναι προγραμματισμένα για να προκαλούν το ερέθισμα της εμπειρίας του κέρδους και τις πιθανότητες ανταμοιβών.

Συχνά τα μηχανήματα και τα παιχνίδια ελέγχονται σε αληθινά περιβάλλοντα τζόγου όπου δοκιμάζονται από τους πελάτες – αυτά που δεν κάνουν αποσύρονται.

Οι Lyons και Chezzr (1995), έπειτα από ανάλυση των λοταριών στις περιοχές του Όρεγκον και της Αριζόνα, συμπέραναν ότι οι αλλαγές στην τεχνολογία προκαλούν αλλαγές στη συμπεριφορά των παικτών. Οι ερευνητές διαπίστωσαν ότι η λοταρία του Όρεγκον τροποποιήθηκε πέντε φορές σε διάστημα πέντε ετών (1985-1991). Κάθε μετατροπή στα μηχανήματα κατέληγε σε χαμηλότερες πιθανότητες κέρδους και υψηλότερα τζακπότερ. Η αύξηση των ποσών των τζακπότερ σημαίνει αύξηση στοιχημάτων. Τα στοιχήματα αυξήθηκαν επίσης όταν οι λοταρίες έκαναν κληρώσεις δύο φορές την εβδομάδα, αντί για μία. Η αλλαγή αυτή θα μπορούσε να συνδεθεί με την αυξημένη πιθανότητα να παίξει κανείς, καθώς και με μειωμένη αποφυγή του ρίσκου, που προκύπτει από την εξοικείωση ⁶⁹.

⁶⁹ Pathological Gambling: a critical review, 1999, Committee on the Social and Economic Impact of Pathological Gambling

Πολλές έρευνες συγκλίνουν στο ότι στο σχεδιασμό των ηλεκτρονικών μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών έχουν ενσωματωθεί χαρακτηριστικά που επιδρούν/συμβάλλουν στην ανάπτυξη συμπεριφορών παθολογικού τζόγου ⁷⁰.

Κάποια δομικά χαρακτηριστικά ενισχύουν, μέσω της προσωπικής εμπλοκής και της οικειότητας, την ψευδαίσθηση του ελέγχου, με τη θεώρηση ότι πρόκειται για στοιχεία δεξιοτήτας.

Έρευνες έχουν δείξει ότι τα video lotteries έχουν φτιαχτεί έτσι ώστε να επιδρούν στην ψευδαίσθηση του ελέγχου των παικτών και στην πρόθεσή τους να συνεχίζουν να παίζουν. Η προσθήκη κάποιων συσκευών που τερματίζουν το παιχνίδι ενθάρρυνε τους παίκτες να παίζουν περισσότερα παιχνίδια ⁷¹. Οι παίκτες πίστευαν ότι υπήρχαν πιθανότητες να ελέγξουν το αποτέλεσμα του παιχνιδιού, ότι οι δεξιότητές τους επηρέαζαν τα αποτελέσματα και ότι το σύστημα τερματισμού βελτιώνει την πιθανότητα να κερδίσουν π.χ. αναπτύσσοντας την ψευδαίσθηση του ελέγχου. Η προσθήκη του συστήματος τερματισμού στα ηλεκτρονικά μηχανήματα τροποποιεί την γνώση και συμπεριφορά των παικτών.

Στα πλαίσια της συγκεκριμένης έρευνας διενεργήθηκαν δύο μελέτες. Η πρώτη είχε στόχο να διερευνήσει την επίδραση της στην ανάπτυξη της ψευδαίσθησης του ελέγχου (illusion of control) από τον παίκτη. Βρέθηκε ότι τα άτομα είχαν πέντε φορές περισσότερο το ρίσκο να αναπτύξουν την ψευδαίσθηση ότι οι πιθανότητες κέρδους βελτιώνονται, όταν πίστευαν ότι η δεξιότητα παίζει ρόλο στο παιχνίδι. Ωστόσο το άτομο μπορεί να θεωρήσει ότι ελέγχει ή επηρεάζει το αποτέλεσμα, και χωρίς να πιστεύει στη δεξιότητα.

Η προστιθέμενη συσκευή συνεισφέρει στο να αναπτύξει ο παίκτης την ψευδαίσθηση ελέγχου, αλλά και να δημιουργήσει και άλλες λανθασμένες σκέψεις που επιδρούν στη συμπεριφορά τζόγου. Όταν τα άτομα αρχίζουν να πιστεύουν ότι το τυχερό παιχνίδι μπορεί να επηρεαστεί από την δεξιότητα, είναι πιο πιθανό να αναπτύξουν την πεποίθηση ότι έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες κέρδους.

⁷⁰ Dowling N., Smith D, Thomas T., 2005, Electronic gaming machines: are they the crack – cocaine of gambling? *Addiction*; 100:1, 33-45

⁷¹ Ladouceur R, Sevigny S, 2005, Structural characteristics of video lotteries: effects of a stopping device on illusion of control and gambling persistence, *Journal of Gambling Studies*, 21(2), 117-131

Η δεύτερη μελέτη, στα πλαίσια της ίδιας έρευνας, στόχευε να ελέγξει εάν η προσθήκη της συσκευής επιδρά στην ίδια την δραστηριότητα του τζόγου, εάν μπορεί να κρατήσει τον παίκτη περισσότερη ώρα μπροστά στο μηχανήμα, οδηγώντας τον στον παθολογικό τζόγο μακροπρόθεσμα.

Η παρουσία της συσκευής που κάνει ο παίκτης στοπ στο παιχνίδι, αύξησε τη διάρκεια (persistence) στη δραστηριότητα του τζόγου. Λαμβάνοντας επιπλέον υπόψη ότι οι συμμετέχοντες στην συγκεκριμένη έρευνα ήταν περιστασιακοί παίκτες, αντιλαμβανόμαστε τη σημαντικότητα που μπορεί να έχει ένα τέτοιο εύρημα: η επιμονή στο τζόγο δύνανται να δημιουργήσει πρόβλημα εξάρτησης στο μέλλον.

Δομικό χαρακτηριστικό αποτελεί η συνέχεια της δραστηριότητας (*continuity*) : η διάρκεια του διαλείματος μεταξύ των στοιχημάτων (stake) και του αποτελέσματος. Τα μηχανήματα με συνεχείς δραστηριότητες (παιχνίδια των καζίνο, ηλεκτρονικά) που έχουν πιο γρήγορη ταχύτητα παιχνιδιού είναι πιο πιθανό να συνδέονται με προβλήματα τζόγου (Griffiths,1999). Η κατάσταση που δίνει συνεχιζόμενα πονταρίσματα σε μικρής διάρκειας διαλείματα, αυξάνει το ποσό των χρημάτων που χάνονται καθώς και την πιθανότητα να μη μπορεί ο παίκτης να ελέγξει πόσα ξοδεύει. (BMA Board of Science).

Τα slot machines είναι από τα πιο δημοφιλή παιχνίδια του καζίνο, καθώς δίνουν την δυνατότητα παιχνιδιού με μικρά ποσά, γιαυτό και συγκεντρώνουν πολλούς παίκτες. Περισσότερο από 70% των κερδών της επιχείρησης προέρχονται από τα slots. Υπάρχει μία συχνότητα κέρδους σε ποσοστό 70-90% , το οποίο καθορίζεται από τον κατασκευαστή. Η κατασκευή των συγκεκριμένων μηχανημάτων ενισχύει την ψευδαίσθηση ελέγχου των παικτών.

Τα slots περιέχουν δομικά χαρακτηριστικά που αυξάνουν τις πιθανότητες εθισμού (Griffiths,1999), όπως η υψηλή συχνότητα των γεγονότων (η μεγάλη ταχύτητα του παιχνιδιού), οι πολλές παραλλαγές του παιχνιδιού, οι συχνές νίκες, η χρήση των φώτων, χρωμάτων και ήχων, και η ψευδαίσθηση που δίνει ότι πρόκειται εν μέρει και για δεξιότητα.

Υπάρχουν τεχνάσματα στα slots που ξεγελούν τον παίκτη ότι απαιτείται δεξιότητα: τα μηχανήματα έχουν ένα κουμπί στοπ που υποτίθεται ότι πιέζει τη ρόδα να σταματήσει. Δίνει την ευκαιρία στον παίκτη να πατήσει το κουμπί και να σταματήσει. Ο παίκτης δημιουργεί την ψευδαίσθηση ότι μπορεί να αλλάξει το αποτέλεσμα του γύρου.

Ο Griffiths συνοψίζει τα δομικά χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών παιχνιδιών ⁷²:

1. Ο χρόνος μεταξύ της στιγμής έναρξης του παιχνιδιού και της πληρωμής (*pay-out rate* ή *intervals*).

Ο χρόνος αυτός είναι πολύ σύντομος.

2. Η ψυχολογία του «παρολίγον κέρδους» (*near wins – near misses*).

Τα μηχανήματα τύπου φρουτάκια εμφανίζουν υψηλή συχνότητα αυτής της συνθήκης. Ο παίκτης έχει μεν χάσει, αλλά βρίσκεται κοντά στο κέρδος. Στην αναζήτηση αυτού του κέρδους συνεχίζει να παίζει.

Προτείνεται ότι το φαινόμενο επηρεάζει τη συμπεριφορά του τζόγου, παρακινώντας τον παίκτη να παίζει περισσότερο.

Οι ερευνητές έχουν αναφερθεί στο φαινόμενο παρολίγον κέρδους με όρους ενίσχυσης, ματαίωσης ή παράλογων πεποιθήσεων. Μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση του χρόνου και των χρημάτων που ξοδεύονται στα ηλεκτρονικά μηχανήματα.

Το φαινόμενο του παρολίγον κέρδους υπογραμμίζει τη βασική αποτυχία του παίκτη να κατανοήσει την τυχαία φύση των τυχερών παιχνιδιών- το παρολίγον κέρδος προσλαμβάνεται ως ένα σημάδι ότι το κέρδος πλησιάζει, ενώ στην πραγματικότητα πρόκειται για τυχαίο γεγονός, άσχετο με τη δεξιότητα του παίκτη ή τις πραγματικές ευκαιρίες κέρδους⁷³.

Οι Stickland και Crote (1967) εντόπισαν ένα ακόμη χαρακτηριστικό των ηλεκτρονικών μηχανών που δημιουργεί συχνά συνθήκες παρολίγον κέρδους: ο πρώτος μοχλός έχει μεγαλύτερη αναλογία συμβόλων που αφορούν το κέρδος από τον δεύτερο και ο δεύτερος από τον τρίτο. Από τη στιγμή που οι ρόδες σταματούν με αυτή τη σειρά, είναι πιο πιθανό ο παίκτης να δει το σύμβολο του κέρδους αρκετά νωρίς, θα συνεχίσει λοιπόν να παίζει για περισσότερο.

Το φαινόμενο του παρολίγου κέρδους(*near wins*) λειτουργεί παροντρυντικά για τον παίκτη για να συνεχίζει. Τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών είναι κατασκευασμένα έτσι ώστε να παρέχουν ένα σίγουρο αριθμό τέτοιων ευκαιριών, που δελεάζει τον παίκτη.

⁷² Griffiths, M. (1993). Fruit Machine Gambling : the importance of structural characteristics

⁷³ Cote, D., Caron, A., Aubert, J., Desrochers, V., Ladouceur, R., 2003. Near wins prolong gambling on a video lottery terminal, *Journal of Gambling Studies*, 19:4

Η συνθήκη παρολίγον κέρδους λειτουργεί σαν ενισχυτής της συμπεριφοράς, όπως και τα κέρδη, καθώς προκαλεί τη συγκίνηση των κερδών. Με όρους γνωστικής ματαίωσης (Amsel, 1958), η αποτυχία επίτευξης του στόχου παράγει ματαίωση που ενισχύει τη μελλοντική συμπεριφορά. Η ματαίωση προκαλεί ένα είδος γνωστικής μετάνοιας (Kanheman and Trevsky, 1982).

Η έρευνα των Cote et al. (2003)⁷⁴ (εξετάζει την επίδραση του φαινομένου παρολίγον κέρδους στον τζόγο στα ηλεκτρονικά μηχανήματα τύπου video lotteries, εάν δηλαδή η δραστηριότητα του τζόγου θα αυξηθεί σε διάρκεια.

Προτείνεται ότι, στην εμφάνιση του φαινομένου, ο παίκτης επιμένει να παίζει. Καθώς η προσδοκία της απόκτησης χρημάτων είναι κεντρική στη συμπεριφορά τζόγου, η συνθήκη παρολίγον κέρδους αυξάνει τη σημασία.

3. Η δυναμική πολλαπλασιασμού (*multiplier potential*)

Αυτό το χαρακτηριστικό ισοδυναμεί με την αναλογία των ευκαιριών και των κερδών που ο τύπος του τζόγου προσφέρει. Ο παίκτης μπορεί να επιλέξει τη συχνότητα με την οποία πολλαπλασιάζονται τα κέρδη και οι απώλειες. Ο γενικός κανόνας είναι ότι όσο περισσότερα χρήματα παίζονται αρχικά, τόσο αυξάνει το ποσό του τζακποτ.

Ο Cornish (1978) κατέληξε ότι ο παίκτης συνεχίζει να παίζει όσο πληρούνται τρία κριτήρια: αυξάνει το ποσό των χρημάτων που παίζονται, είναι υψηλή η συχνότητα των γεγονότων και σύντομο το διάστημα μεταξύ έναρξης του παιχνιδιού και πληρωμής του κέρδους.

4. Βαθμός εμπλοκής του παίκτη και δεξιότητα

Όσο πιο πολύ εμπλέκεται ο παίκτης στη δραστηριότητα του τζόγου, τόσο περισσότερο πιστεύει ότι οι πράξεις του μπορούν να επηρεάσουν το αποτέλεσμα του παιχνιδιού. Ο παίκτης αναπτύσσει την ψευδαίσθηση του ελέγχου.

Η δεξιότητα είναι ένας ακόμη παράγοντας που εμπλέκεται στον τζόγο: ο τακτικός παίκτης πιστεύει ότι τα τυχερά παιχνίδια απαιτούν δεξιότητα. Όμως, η πραγματικότητα είναι ότι τα τυχερά παιχνίδια απαιτούν λίγη έως καθόλου δεξιότητα από την πλευρά του παίκτη.

⁷⁴ Near wins prolong gambling on a video lottery terminal

Η ψευδαισθήση ελέγχου ενισχύεται από την προσωπική εμπλοκή, την αντίληψη για την δεξιότητα που απαιτείται, και την εξοικείωση.

5. Πιθανότητα κέρδους

Η απόκτηση χρημάτων δεν είναι ο μοναδικός λόγος που οδηγεί το άτομο στην ενασχόληση με τον τζόγο. Άλλα κίνητρα αποτελούν η διασκέδαση, η αποφυγή της πλήξης, οι επιρροές από τον κοινωνικό περίγυρο, η ευφορία.

Έρευνες έχουν δείξει ότι οι παθολογικοί παίκτες ηλεκτρονικών δεν παίζουν για τα χρήματα- η πρόθεση είναι να παραμείνουν όσο περισσότερο, με τη διάθεση των ελάχιστων χρημάτων. Οι πιθανότητες κέρδους στα ηλεκτρονικά μηχανήματα είναι σχετικά υψηλές.

6. Οι επιδράσεις του φωτισμού και των ήχων

Ένα από τα πιο ελκυστικά χαρακτηριστικά των τυχερών παιχνιδιών είναι, σύμφωνα με τους παίκτες, η αύρα του μηχανήματος (μουσική, φωτάκια, ήχοι). Τα στοιχεία αυτά ενσωματωμένα στο σχεδιασμό συντελούν στην αντίληψη της διασκέδασης και της δραστηριότητας. Πιο συγκεκριμένα:

Οι ήχοι δημιουργούν την εντύπωση ότι οι καταστάσεις κέρδους είναι πιο συχνές από αυτές της απώλειας. Ο ήχος των κερμάτων δείχνει κάθε φορά ποιος είναι ο νικήτης - επίσης το χρηματικό ποσό που κερδίζεται δίνεται σε πολλά μικρά νομίσματα- έτσι φαίνονται πιο πολλά από όσα είναι.

Ο φωτισμός μπορεί να επηρεάσει την απόδοση και τα επίπεδα διέγερσης - το χρώμα προκαλεί συναισθήματα και επιδρά στη συμπεριφορά. Κάποια χρώματα θεωρούνται ότι συνδέονται με συγκεκριμένες διαθέσεις. Οι παραλλαγές στα χρώματα επηρεάζουν τις φυσιολογικές αντιδράσεις του οργανισμού, όπως η πίεση και η αναπνοή.

7. Η ψυχολογία της ονοματοδοσίας

Τα ονόματα που δίνονται στα ηλεκτρονικά μηχανήματα δεν είναι τυχαία αλλά δημιουργούν συνειρμούς που ενθαρρύνουν στον περισσότερο τζόγο (Costa, 1988). Η σχετική ανάλυση του Griffiths (1990) έδειξε ότι τα ονόματα των μηχανών κατηγοριοποιούνται σε 4 πεδία: α) τα πιο κοινά ονόματα - σε ποσοστό 53% - είναι αναφορές στο χρήμα (Action Bank, Cash Point). Δημιουργούν την ψευδαισθήση στον παίκτη ότι εκεί μπορεί να πάρει χρήματα. β) ονόματα που παραπέμπουν στο στοιχείο της δεξιότητας (26%) , π.χ.Fruitskill. γ) αυτά που κάνουν αναφορές σε ραντεβού με την τύχη

(6%) , π.χ. Fortune Trail. δ) αυτά που κάνουν αναφορές στον τροχό ή στο ελκυστικό στοιχείο της δραστηριότητας (15%).

8.Αναβολή σχηματισμού κρίσης (*suspension of judgement*)

Στα ηλεκτρονικά μηχανήματα, οι συναλλαγές είναι με νομίσματα μικρής χρηματικής αξίας, με αποτέλεσμα ο παίκτης να θεωρεί ότι αν χάσει, θα πρόκειται για μικρό χρηματικό ποσό. Συνολικά όμως, τα χρήματα που δίνονται για όλους τους γύρους είναι πολλά.

Η μικρή αξία των χρημάτων(πολλά μικρά κέρματα) έχει μια ακόμη συνέπεια: ο παίκτης, στην περίπτωση που κερδίζει, παίζει ξανά τα νομίσματα, υποτιμώντας το συνολικό χρηματικό ποσό.

Η συγκεκριμένη έρευνα καταλήγει ότι συγκεκριμένα δομικά χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών μηχανημάτων, παράγοντας ψυχολογικές ανταμοιβές, ακόμη και σε καταστάσεις οικονομικής απώλειας, μπορούν να οδηγήσουν τον παίκτη σε υπερβολικό τζόγο.

9. Συχνότητα γεγονότων (*event frequency*) . Όσο πιο υψηλή είναι η συχνότητα των γύρων στο παιχνίδι τόσο αυξάνονται οι πιθανότητες να δημιουργηθούν προβλήματα με το τζόγο. Με δεδομένα τα χρήματα, το χρόνο και τα μέσα, ο τζόγος είναι μια αδιάκοπη δραστηριότητα, καθώς ο παίκτης μπορεί να παίζει ξανά και ξανά.

Τα ηλεκτρονικά μηχανήματα, όντας πολύ δημοφιλή, λέγεται ότι αντιπροσωπεύουν τη σκληρή κοκαΐνη του τζόγου, εξαιτίας της ικανότητάς τους για παιχνίδι διαρκείας, ταχύτητα στη δράση, άμεση ικανοποίηση, παροχή ευχαρίστησης και επειδή λειτουργούν ως επιβράβευση (Sharpe, L., Walker, M.,et al., 2005).

Σύμφωνα με έρευνες, ο κίνδυνος εθισμού στο τζόγο, εξαιτίας των χαρακτηριστικών των μηχανών, μειώθηκε όταν μειώθηκε η ταχύτητα του παιχνιδιού και καταργήθηκε ο ήχος. Οι παίκτες ανέφεραν πτώση της ευχαρίστησης και της δράσης.

Η έρευνα των Sharpe, L, et al.,⁷⁵ με αφορμή τις προτάσεις της κυβέρνησης του Νιου Γέηλ της Αυστραλίας για παρεμβάσεις στα ηλεκτρονικά μηχανήματα με στόχο τη μείωση του

⁷⁵ Structural changes to EGM as effective harm minimization Strategies, Journal of Gambling Studies

κινδύνου για προβληματικές συμπεριφορές τζόγου, επιχείρησε να εξετάσει τις επιδράσεις των προαναφερόμενων μεταβολών στη συμπεριφορά των παικτών.

Οι προτάσεις της κυβέρνησης ήταν: α) καθορισμός του μέγιστου ποσού στοιχήματος για κάθε γύρο σε 1 δολλάριο σε σχέση με 10 δολ. που ίσχυε, β) η ταχύτητα του τροχού να μειωθεί σε 5 δευτερόλεπτα για κάθε γύρο, με 1 δευτερόλεπτο διάλειμμα ανάμεσα, γ) το μηχανήμα να δέχεται χαρτονομίσματα μέχρι 20 δολάρια το μέγιστο.

Βρέθηκε ότι οι προβληματικοί, με βάση τα σκορ της κλίμακας SOGS, παίκτες ήταν πιο πιθανό να στοιχηματίζουν παραπάνω από 1 δολάριο σε κάθε γύρο και να χρησιμοποιούν χαρτονομίσματα μεγαλύτερης αξίας, σε σχέση με την ομάδα των μη-παθολογικών παικτών.

Η μείωση της ταχύτητας του τροχού (reel Spin) δε φάνηκε να έχει επίδραση στο να μειώσει τον κίνδυνο εθισμού στη συγκεκριμένη περίπτωση. Οι παθολογικοί παίκτες χρησιμοποιούσαν μεγαλύτερης αξίας χαρτονομίσματα από τους κοινωνικούς παίκτες, η μεταβολή δεν επέδρασε στη συμπεριφορά τζόγου. Η μείωση του μέγιστου ανά γύρο ποσού σε 1 δολάριο πιθανόν να φέρει αποτέλεσμα.

Οι παραπάνω προτάσεις της κυβέρνησης του Γέηλ για την προστασία από τον κίνδυνο εθισμού στο τζόγο, αποτέλεσαν αντικείμενο μελέτης και της επόμενης έρευνας ⁷⁶.

Διερευνήθηκε η επίδραση των προτεινόμενων αλλαγών στην ικανοποίηση και ευχαρίστηση των κοινωνικών και παθολογικών τζογαδόρων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας συνοψίζονται ως εξής:

- το 75- 86% των συμμετεχόντων δεν αναγνώρισε καμία από τις παρεμβάσεις στα μηχανήματα, μόνο τη μείωση της ταχύτητας κάθε κύκλου.
- η επίδραση του περιορισμού του ύψους των χαρτονομισμάτων που γίνονται αποδεκτά στην ικανοποίηση και ευχαρίστηση και των δύο ομάδων παικτών ήταν μικρή.
- Οι συμμετέχοντες βρήκαν τα μηχανήματα με αργότερους κύκλους απογοητευτικά. Φαίνεται να προτιμούν την μεγαλύτερη ταχύτητα του κάθε γύρου. Ωστόσο, αυτό δεν επηρέασε τις προθέσεις τους.

⁷⁶ Structural characteristics of EGM and satisfaction of play among problem and recreational players

- Οι παθολογικοί τζογαδόροι ανέφεραν μικρότερη ικανοποίηση και ευχαρίστηση από τα μηχανήματα. Το εύρημα αυτό έρχεται σε αντίθεση με τις θεωρίες του γιατί τα άτομα καταφεύγουν στον τζόγο και το κάνουν και με υπερβολή. Το κίνητρο είναι το ίδιο το παιχνίδι- οι παίκτες χρησιμοποιούν τα χρήματα για να αγοράσουν χρόνο. Ο παθολογικός τζόγος ερμηνεύεται ως αδυναμία αυτοελέγχου της ευχαρίστησης που προκαλεί το παιχνίδι. Αν ήταν έτσι, οι παθολογικοί παίκτες της έρευνας δεν θα ανέφεραν μειωμένη ικανοποίηση.

Οι ερευνητές αποδίδουν το παραπάνω εύρημα στη διαφορά της εμπειρίας μεταξύ των δύο ομάδων παικτών. Οι παθολογικοί παίκτες δεν παίζουν για την ευχαρίστηση, αλλά γιατί διατηρούν τη λανθασμένη πίστη ότι θα κερδίσουν χρήματα. Η αποτυχία κάνει τον παίκτη να πιστεύει ότι επίκειται το κέρδος.

3.3. Η κοινωνική ευθύνη της επιχείρησης του τζόγου

Η επιχείρηση έχει ευθύνη απέναντι στην κοινωνία όπου δραστηριοποιείται. Έχει χρέος να βελτιώνει την κοινότητα, το οποίο είναι προς το συμφέρον της. Οι πράξεις κοινωνικής ευθύνης βελτιώνουν την δημόσια εικόνα της επιχείρησης και καταλήγουν να είναι κερδοφόρες για την ίδια.

Η κοινωνική ευθύνη της βιομηχανίας του τζόγου συνίσταται στο ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να προσφέρουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους με τέτοιο τρόπο που να κατευθύνει τους πελάτες στον υπεύθυνο τζόγο. Υπεύθυνος τζόγος σημαίνει ότι το άτομο μπορεί να κάνει μια λογική και ασφαλή επιλογή στα τυχερά παιχνίδια, έπειτα από ενημέρωση και εκπαίδευση στο θέμα του τζόγου. Θεωρητικά, όταν οι αποφάσεις στις εμπορικές συναλλαγές λαμβάνονται έπειτα από πληροφόρηση, οι επιλογές είναι πιο ανεξάρτητες και ασφαλείς⁷⁷.

Ωστόσο, η βιομηχανία του τζόγου δε συμπεριφέρεται με ευθύνη απέναντι στους πελάτες της, παρόλο που προσπαθεί να παρουσιάσει μια κοινωνικά επιθυμητή εικόνα ότι συμβάλλει προς αυτή την κατεύθυνση. Παρόλες τις διακηρύξεις των επιχειρήσεων του τζόγου, ότι προωθούν το υπεύθυνο παιχνίδι, αυτό που κάνουν είναι να ενθαρρύνουν,

⁷⁷ www.rcpsych.ac.uk/pressparliament/collegeresponses/gamblingcommission06

μέσα από προβολή και εκμετάλλευση του οικονομικού στοιχείου, την αυξημένη συμμετοχή στη δραστηριότητα των τυχερών παιχνιδιών ⁷⁸. Συνεπώς τα κίνητρα που προσφέρονται για να συνεχίσει να παίζει ο πελάτης είναι πιο σημαντικά από τις προειδοποιήσεις για ασφαλή, λογικό και στα πλαίσια της διασκέδασης τζόγο. Στην Αμερική οι επιχειρήσεις του τζόγου προωθούν την εικόνα τους προς την κατεύθυνση ότι λειτουργούν σε ένα πλαίσιο που υποστηρίζει τον υπεύθυνο τζόγο (responsible gambling).

Ο Αμερικανικός Σύνδεσμος Τυχερών Παιγνίων διοργανώνει κάθε χρόνο εβδομάδα εκπαίδευσης στον υπεύθυνο τζόγο. Πολλά επίσης καζίνο εφαρμόζουν πολιτικές και προγράμματα πρόληψης, π.χ. ο όμιλος betandwin (δικτυακό καζίνο) προβαίνει σε συγκεκριμένες ενέργειες για την εταιρική κοινωνική ευθύνη: προγράμματα πρόληψης, μετάδοση της γνώσης, λειτουργία τμήματος εξυπηρέτησης πελατών που διασφαλίζει ότι το on-line gaming πραγματοποιείται στα πλαίσια διασκέδασης, αναγνώριση των παθολογικών παικτών και παροχή προγραμμάτων υποστήριξής τους.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής ευθύνης, οι επιχειρήσεις των casino του Las Vegas έχουν πάρει μέτρα για να αντιμετωπίσουν το φαινόμενο του παθολογικού τζόγου. Οι ενέργειες αυτές είναι αποτέλεσμα του γεγονότος ότι αφενός ο εθισμός στο τζόγο φαίνεται να παίρνει μεγάλες διαστάσεις και αφετέρου της επιθυμίας των καζίνο να δείξουν στο αμερικανικό Κογκρέσο ότι μπορούν να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα. Οι ενέργειες στις οποίες προβαίνουν είναι: ενημέρωση των παικτών για τα προειδοποιητικά σημεία του παθολογικού τζόγου, τηλεφωνική γραμμή βοήθειας για τους προβληματικούς παίκτες, μείωση ή διακοπή της πιστωτικής κάρτας του παίκτη, εφόσον αυτός το ζητήσει. Επιπλέον, ο παίκτης έχει τη δυνατότητα να μην συμπεριλαμβάνεται το όνομά του στον κατάλογο των αποστολέων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, έτσι ώστε να μην ενημερώνεται για κίνητρα που δίνει το καζίνο στα μέλη του ή για άλλα νέα σχετικά με τα παιχνίδια. Ωστόσο οι επιχειρήσεις του τζόγου μεταθέτουν την ευθύνη στον ίδιο τον παίκτη, με τον ισχυρισμό ότι είναι υπεύθυνος για να βοηθήσει τον εαυτό του και ότι θα πρέπει να αναγνωρίζει πότε υπάρχει πρόβλημα και να αναζητά βοήθεια. Το μόνο που μπορούν να κάνουν τα καζίνο είναι να ενημερώνουν για τα συμπτώματα του παθολογικού τζόγου.

⁷⁸ όπως προηγ.

Η Ένωση των παιγνιδιών Καζίνο του Ιλλινόις και η Αμερικάνικη Ένωση για τον Τζόγο σε μία διάλεξη που έδωσαν από κοινού, το 2003, έθεσαν το θέμα του προβλήματος του τζόγου από την οπτική της προαγωγής της δημόσιας υγείας. Παρόλο που, όπως ανέφεραν, η μεγάλη πλειοψηφία των επισκεπτών των καζίνο παίζει με ευθύνη και για λόγους διασκέδασης μόνο, ο νόμιμος τζόγος γίνεται πολύ δημοφιλής και η κοινωνία επικεντρώνεται στις συνέπειες του φαινομένου. Τα προγράμματα προαγωγής της δημόσιας υγείας αφορούν την πρόληψη των προβλημάτων σχετικών με το τζόγο, μέσω της ενημέρωσης του κοινού, την έγκαιρη αναγνώριση του προβλήματος, την παροχή θεραπείας, την προώθηση συγκεκριμένων στάσεων απέναντι στον τζόγο και στα άτομα που είναι παθολογικοί παίκτες και την προστασία των ευαίσθητων ομάδων ⁷⁹.

Τελευταία παρατηρείται αλλαγή φιλοσοφίας και στις επιχειρήσεις των καζίνο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (www.europecasinoassociation.org). Μάλλον έχουν κατανοήσει ότι δεν είναι προς όφελός τους να μετατραπεί ο πελάτης τους σε παθολογικό τζογαδόρο, γιατί τελικά θα τον χάσουν. Η Ένωση Ευρωπαϊκών Καζίνο δημιούργησε ένα κώδικα για τον υπεύθυνο τζόγο στο περιβάλλον του καζίνο, με στόχο την προστασία των ευαίσθητων ατόμων. Ο κώδικας υποστηρίζεται από τον Ευρωπαϊκό Σύνδεσμο για τη Μελέτη του Τζόγου. Ειδικότερα, οι στρατηγικές που εφαρμόζονται διασφαλίζουν ότι η διαφήμιση ή η προώθηση:

Συμμορφώνεται με την εθνική νομοθεσία των μελών της Ένωσης των Καζίνο ή της κοινοτικής νομοθεσίας

Δεν είναι ανακριβής, παραπλανητική ή εμπεριέχει ψέματα

Δε δίνει την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μία λογική στρατηγική για οικονομικά οφέλη

Δεν περιλαμβάνει παραπλανητικές δηλώσεις για τις πιθανότητες κέρδους, τα δώρα και τις νίκες

Δεν απευθύνεται σε minors, ευπαθείς κοινωνικές ομάδες άμεσα ή έμμεσα

Αντανακλά γενικά αποδεκτά σύγχρονα στάνταρντς

⁷⁹ Public health programs best approach to curb problem gambling, according to Harvard Medical School addictions expert. URL, http://www.illinoiscasinogaming.org/campaign/press_pages/releases/shaffer_release.pdf

Στα πλαίσια της προώθησης του υπεύθυνου τζόγου, τα μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης Καζίνο δημιουργούν έντυπα που αναφέρονται στον υπεύθυνο τζόγο και τα σημεία που μπορεί να αναζητήσει βοήθεια

Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να αποκλειστούν της παραλαβής ενημερωτικού υλικού για το τζόγο

Παρέχεται εκπαίδευση στους εργαζόμενους των καζίνο για τον υπεύθυνο τζόγο

Ενισχύεται ο έλεγχος για τον αποκλεισμό των ανηλίκων από την είσοδο σε καζίνο

Η πολιτική σερβιρίσματος αλκοολούχων ποτών αλλάζει: σε όσους φαίνονται προβληματικοί πότες δε θα σερβίρονται αλκοολούχα ποτά.

Για τους προβληματικούς παίκτες ο κώδικας προβλέπει ότι:

Α) τα ευρωπαϊκά καζίνο θα εφαρμόζουν τα προγράμματα αυτο- αποκλεισμού για τους παίκτες που το ζητούν

Β) θα παρέχουν διορθωτικές δράσεις με την παροχή πληροφόρησης για συμβουλευτική

Γ) θα λειτουργούν υποστηρικτικά στα άτομα που αντιμετωπίζουν πρόβλημα με το τζόγο.

Το Καζίνο Λουτρακίου ως μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης Καζίνο ενεργεί ανάλογα.

Πρεσβεύει ότι κύριο μέλημα της επιχείρησης είναι να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα

μέτρα προληπτικής προστασίας, ώστε ο τζόγος να παραμένει διασκέδαση και να μη

μετατρέπεται σε εξάρτηση. Στη νέα διαφημιστική καμπάνια της, η επιχείρηση προτρέπει

τους πελάτες της να διασκεδάσουν....υπεύθυνα! Το μήνυμα είναι το καζίνο να θεωρηθεί

τόπος διασκέδασης και όχι μέσο για να βγάλει κανείς χρήματα.

Σε συνεργασία με το Ελληνικό Κέντρο Διαπολιτισμικής Ψυχιατρικής προσφέρει δωρεάν

ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή βοήθειας 24ωρης λειτουργίας, καθώς και ειδικό θεραπευτικό

πρόγραμμα απεξάρτησης από τα τυχερά παιχνίδια.

Σε συνέντευξη που παραχώρησε ο Καθηγητής Ψυχιατρικής Κ.Μπάλας, που είχε την

πρωτοβουλία της δημιουργίας του συγκεκριμένου προγράμματος, στην εφημερίδα

Ελευθεροτυπία (2/1/2006), δήλωσε ότι το θέμα του τζόγου είναι θέμα δημόσιας υγείας

και πρέπει να αντιμετωπιστεί μέσω της πρωτογενούς πρόληψης. Ωστόσο, όταν η

κατάσταση έχει οδηγήσει σε παθολογία, « οφείλουμε να παρέχουμε την κατάλληλη

θεραπεία, αλλιώς παραβιάζουμε το θεμελιώδες δικαίωμα κάθε ανθρώπου για θεραπεία»

τονίζει ο κ.Μπάλας.

Επίσης η επιχείρηση έχει επεκτείνει την πολιτική για την οικειοθελή αυτοαπαγόρευση εισόδου του παίκτη και στα μέλη της οικογένειάς του (www.clubhotelloutraki.gr).

Παράλληλα σε συνεργασία με το Ελληνικό Κέντρο Διαπολιτισμικής Ψυχιατρικής το προσωπικό της επιχείρησης εκπαιδεύεται έτσι ώστε να μπορεί να αναγνωρίζει τους παθολογικούς παίκτες που χρήζουν βοήθειας και να τους παραπέμπει στο Κέντρο.

Στο πλαίσιο των δράσεων που υλοποιεί στον τομέα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης το Club Hotel Casino Loutraki υποστηρίζει οικονομικά τις δραστηριότητες του παραπάνω Κέντρου και εκδηλώσεις ή κοινωνικές πρωτοβουλίες της τοπικής κοινωνίας.

4. Τοπική οργάνωση

4.1. Η έννοια της οργάνωσης

Οι οργανώσεις αποτελούν σύνολα ατόμων για την επίτευξη συγκεκριμένου σκοπού.

Σύμφωνα με τη Ρόη Παναγιωτοπούλου η έννοια της οργάνωσης έχει δύο έννοιες: α) αφορά το γεγονός του οργανώνεσθαι (με την έννοια της συμμετοχής), β) είναι η συνένωση ορισμένων ατόμων για την επίτευξη κοινών συμφερόντων .

«Οι οργανώσεις», συνεχίζει η συγγραφέας, «είναι κοινωνικά μορφώματα ή κατασκευές» ⁸⁰.

Έχουν δεδομένο αριθμό συμμετεχόντων και διαρθρωμένη μορφή των σχέσεων των μελών μεταξύ τους και προσπαθούν να έχουν μια όσο το δυνατόν πιο ορθολογική διάρθρωση σε σχέση με την επίτευξη των σκοπών και μέσων που θέτουν.

Κατά το Νίκο Μουζέλη, η οργάνωση ορίζεται ως μια μορφή κοινωνικής ομαδοποίησης που δημιουργείται λιγότερο ή περισσότερο συνειδητά, για την επίτευξη συγκεκριμένου αποτελέσματος. Κάθε φορά που τα άτομα συντονίζουν τις δραστηριότητες και τις προσπάθειές τους για να επιτύχουν συγκεκριμένα αποτελέσματα, συνιστούν μία οργάνωση

⁸¹.

⁸⁰ Παναγιωτοπούλου Ρ.(1997), Η επικοινωνία στις οργανώσεις

⁸¹ Μουζέλης Ν., (1991), Οργάνωση και Γραφειοκρατία, Μαθιουδάκης, Ανδρονόπουλος, σελ. 49

Οι άνθρωποι οργανώνονται προκειμένου να επιδιώξουν ένα κοινό σκοπό. Για να το κάνουν αυτό, πρέπει να συντονίσουν συνειδητά τις δραστηριότητές τους. Αυτή ακριβώς η σκοπιμότητα, αυτός ο συνειδητός συντονισμός των σχέσεων διακρίνει κατά κύριο λόγο τις τυπικές οργανώσεις από τα άλλα είδη κοινωνικών ομαδοποιήσεων (Μουζέλης, σελ. 160). Οι οργανώσεις δεν είναι αυτοσκοποί. Αποτελούν όργανα για την επίτευξη άλλων σκοπών ⁸².

4.2. Θεωρίες οργάνωσης

Η οργανωτική θεωρία επιχειρεί να εξηγήσει πώς οι οργανώσεις λειτουργούν καθορίζοντας τα κοινά χαρακτηριστικά τους, συλλέγοντας δεδομένα και αναλύοντας τις οργανώσεις. Παρακάτω αναφέρονται οι σημαντικότερες θεωρίες που ανέλυσαν συγκεκριμένες μορφές οργάνωσης ή μελέτησαν βασικά χαρακτηριστικά του οργανωσιακού φαινομένου.

4.2.1. Η μαρξιστική θεώρηση

Ο πρώτος που ασχολήθηκε με τη μελέτη της οργάνωσης ήταν ο Marx.

Ο Μαρξ μελέτησε μια συγκεκριμένη μορφή οργάνωσης, την γραφειοκρατία, και τη σχέση της με την διοίκηση του κράτους. Ο όρος γραφειοκρατία αναφέρεται σε μια ειδική μορφή κοινωνικής οργάνωσης με ορισμένα χαρακτηριστικά. (Μουζέλης, σελ. 46).

Ο Marx, υιοθετώντας την φιλοσοφία του Χέγκελ για το κράτος, που διακρίνει μεταξύ κράτους και πολιτικής κοινωνίας με συνδετικό κρίκο των δύο την γραφειοκρατία, προχωρά παραπέρα. Το κράτος δεν αντιπροσωπεύει το γενικό συμφέρον, αλλά την κυρίαρχη τάξη και τα συμφέροντα αυτής. Το όργανο της κυρίαρχης τάξης είναι η γραφειοκρατία.

Χρησιμοποιώντας την γραφειοκρατία η καπιταλιστική τάξη ασκεί την εξουσία της και διατηρεί την υπάρχουσα τάξη πραγμάτων, εξασφαλίζοντας έτσι τη διαίωνα της. Η γραφειοκρατία, εκτός από το να επιβάλλει την εξουσία, έχει και μία δευτέρα αποστολή: να χρησιμοποιεί το γενικό συμφέρον για να καλύψει αυτή την εξουσία, παρεμβαίνοντας ανάμεσα στην κυρίαρχη τάξη και το γενικό συμφέρον. Η γραφειοκρατία επομένως

⁸² Μόργκαν Γκ., Οι όψεις της οργάνωσης

τοποθετείται στο πλαίσιο της πάλης των τάξεων. Με βάση αυτή την τοποθέτηση, ο Marx ερμηνεύει τα δύο βασικά χαρακτηριστικά της γραφειοκρατίας.

Κατά πρώτον, η γραφειοκρατία είναι χαρακτηριστικό παράδειγμα της διαδικασίας αλλοτρίωσης, αλλοτρίωση που συναντάται όχι μόνο στη σχέση αυτής και των άλλων αλλά και μέσα στους κόλπους της. Η γραφειοκρατία εμφανίζεται στην κοινωνία ως κάτι το απειλητικό, μυστηριώδες και μακρινό, μια κλειστή κοινωνία που φυλάει τα μυστικά της από τον έξω κόσμο.

Η γραφειοκρατία όμως κρύβεται κι από τον ίδιο της τον εαυτό: ο γραφειοκράτης συχνά δε συνειδητοποιεί την παρασιτική φύση της δουλειάς του, πιστεύοντας ότι ενεργεί για το γενικό συμφέρον. Αυτή η αυταπάτη ενισχύεται από την ιεραρχία και την πειθαρχία που επιβάλλει η γραφειοκρατία. Επίσης, μια άλλη μορφή αλλοτρίωσης συνιστά ο σεβασμός του γραφειοκράτη στην εξουσία.

Δεύτερον, η γραφειοκρατία είναι ανίκανη. Ο γραφειοκράτης στερείται πρωτοβουλίας και φαντασίας ενώ φοβάται να αναλάβει ευθύνες. (Μουζέλης, σελ. 48). Παρόλα αυτά θεωρεί τον εαυτό του ικανό για όλα και προσπαθεί να επεκτείνει την εξουσία του.

4.2.2. Η θεωρία του M.Weber για τη γραφειοκρατία (1864-1920)

Ο Max Weber είναι ο θεωρητικός που συνέδεσε το όνομά του με την έννοια της γραφειοκρατίας. Στη δουλειά του συναντάμε τον πρώτο περιεκτικό ορισμό της γραφειοκρατίας ως μιας μορφής οργάνωσης που δίνει έμφαση στην ακρίβεια, την ταχύτητα, την ευκρίνεια, την κανονικότητα και την αποτελεσματικότητα, χαρακτηριστικά που επιτυγχάνονται μέσω του σταθερού καταμερισμού καθηκόντων, της ιεραρχικής επίβλεψης και συγκεκριμένων κανόνων και διατάξεων (Μόργκαν, σελ. 43).

Θεμελιώδεις έννοιες της βεμπεριανής θεωρίας αποτελούν η «δύναμη» και η «εξουσία». Ως δύναμη ο Weber ορίζει την πιθανότητα να επιβάλλει κανείς τη θέλησή του πάνω στη συμπεριφορά των άλλων. Η εξουσία είναι ένας ειδικός τύπος δύναμης που νομιμοποιείται μέσα από ένα σύστημα παραδοχών. Η εξουσία είναι η κοινωνική σχέση, στα πλαίσια της οποίας ο εξουσιαστής πιστεύει ότι έχει δικαίωμα να ασκεί τη δύναμή του, ενώ ο εξουσιαζόμενος πιστεύει ότι έχει υποχρέωση να συμμορφωθεί με τις επιταγές του πρώτου (

Μουζέλης, σελ. 54). Έτσι η εξουσία κατοχυρώνεται θεσμικά μέσα από νόμους, διατάξεις, ρυθμίσεις.

Η εξουσία, όταν ασκείται πάνω σε ένα μεγάλο αριθμό ατόμων, απαιτεί επίσης διοικητικό μηχανισμό που θα εκτελεί τις εντολές της.

Με βάση τις έννοιες της νομιμοποίησης και του διοικητικού μηχανισμού ο Weber κατασκευάζει μία τυπολογία της εξουσίας με τρεις μορφές: χαρισματική εξουσία, παραδοσιακή εξουσία και νομική εξουσία.

Α. Η χαρισματική εξουσία βασίζεται σε προσωπικές ικανότητες και πράξεις του ηγέτη, που συνιστούν χαρίσματα. Η εξουσία του χαρισματικού ηγέτη νομιμοποιείται από τις προσωπικές του ικανότητες και ιδιότητες που πρέπει να τις αποδεικνύει συνεχώς. Εδώ αντιστοιχεί ένας διοικητικός μηχανισμός χαλαρός και ασταθής.

Β. Η παραδοσιακή εξουσία νομιμοποιείται από την παράδοση, τα ήθη, τα έθιμα και την πίστη στην προσωπική εξυπηρέτηση του ηγέτη. Στην παραδοσιακή εξουσία ο ηγέτης κυβερνά κληρονομικά δικαίω. Η διοικητική οργάνωση παίρνει δύο μορφές: πατριαρχική μορφή και φεουδαρχική μορφή.

Γ. Η νομική εξουσία νομιμοποιείται από την πίστη στην ορθότητα του νόμου, τις διατάξεις, ρυθμίσεις και κανόνες. Η υπακοή στους νόμους απορρέει από την πίστη ότι οι νόμοι έχουν θεσπιστεί με την κατάλληλη διαδικασία.

Η τυπική διοικητική οργάνωση που αντιστοιχεί στη νομική εξουσία, ονομάζεται γραφειοκρατία. Η γραφειοκρατία χαρακτηρίζεται από την πίστη στους κανόνες. Οι κανόνες αυτοί είναι απρόσωποι και καθορίζουν τις σχέσεις μεταξύ των μελών της οργάνωσης, που είναι και αυτές απρόσωπες. Η δομή της γραφειοκρατίας παρουσιάζει μία σταθερότητα και συνέχεια λόγω των αυστηρά τυπικών και ιεραρχικά διαρθρωμένων σχέσεων που επικρατούν μεταξύ των μελών της. Στη γραφειοκρατία τα μέσα διοίκησης δεν ανήκουν στο γραφειοκράτη αλλά συγκεντρώνονται στην κορυφή.

Η απασχόληση των εργαζομένων έχει το χαρακτήρα μονιμότητας, ενώ η προαγωγή και η εξέλιξη γίνεται κατ'αρχαιότητα.

Ο «ιδανικός υπάλληλος» στη γραφειοκρατία εκτελεί τα καθήκοντά του κρατώντας μια στάση τυπική και απρόσωπη. Οι κανόνες της οργάνωσης καθορίζουν τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις του υπαλλήλου και όχι οι προσωπικές εκτιμήσεις και τα συναισθήματα απέναντι σε συναδέλφους και πελάτες (Παναγιωτοπούλου, σελ. 103).

Οι τρεις αυτοί τύποι εξουσίας δεν συναντώνται ποτέ με καθαρή μορφή.

Σύμφωνα με τον Weber, η γραφειοκρατία δεν αφορά μόνο την οργάνωση του κράτους αλλά πολλούς κοινωνικούς θεσμούς και οργανώσεις, που διέπονται από αρχές ορθολογικότητας.

Οι συνέπειες της γραφειοκρατίας ως μορφής οργάνωσης είναι ότι περιορίζει σημαντικά το ανθρώπινο πνεύμα, την προσωπική ελευθερία και την ικανότητα του ατόμου για αυθόρμητη δράση, και τον αποξενώνει από την οργάνωση, καθώς δεν μπορεί να κατανοήσει τη δική του δραστηριότητα σε σχέση με την οργάνωση ως σύνολο. Η γραφειοκρατική οργάνωση προάγει τον τεχνοκράτη, τον ειδικό ως τύπο προσωπικότητας. Επίσης η γραφειοκρατία μπορεί να μηχανοποιήσει κάθε πλευρά της ανθρώπινης ζωής. Ο Μόργκαν αναφέρει ότι η γραφειοκρατία ρουτινοποιεί τις διαδικασίες των διοικητικών εργασιών όπως η μηχανή ρουτινοποιεί την παραγωγή.

Οι πολιτικές συνέπειες της γραφειοκρατίας είναι η υπονόμευση της δυνατότητας για περισσότερο δημοκρατικές μορφές οργάνωσης.

Ο ιδεατός τύπος-βασικά χαρακτηριστικά

Ο Weber κατασκεύασε τον ιδεατό τύπο της γραφειοκρατίας, με κύρια χαρακτηριστικά τα εξής :

Υψηλός βαθμός εξειδίκευσης της εργασίας και των εργαζομένων.

Ιεραρχική δομή εξουσίας με συγκεκριμένες αρμοδιότητες και καθήκοντα. Ιεραρχική διάρθρωση της εξουσίας σημαίνει ότι η υπευθυνότητα και η ισχύς αυξάνονται κλιμακωτά από κάτω προς τα πάνω. Όσο πιο κάτω βρίσκεται μια θέση τόσο λιγότερη ευθύνη και ισχύ διαθέτει (μορφή πυραμίδας).

Απρόσωπες και τυπικές σχέσεις μεταξύ των μελών της οργάνωσης

Επιλογή και πρόσληψη των υπαλλήλων βασισμένη στις ικανότητες και στα τυπικά προσόντα και γνώσεις.

Διαχωρισμός του προσωπικού από το υπηρεσιακό εισόδημα και την περιουσία.

Άσκηση ελέγχου βασισμένη στις γνώσεις. Το στοιχείο αυτό προσδίδει τον κατεξοχήν ορθολογικό χαρακτήρα (Παναγιωτοπούλου Ρ., σ. 101).

Όλα τα παραπάνω χαρακτηριστικά συνιστούν ένα σύστημα ελέγχου βασισμένου σε ορθολογικούς κανόνες. Ο γραφειοκρατικός έλεγχος αποτελεί μια λειτουργία του συστήματος.

Ο γραφειοκρατικός τύπος αποτελεί την κύρια πηγή εξουσίας στις σύγχρονες οργανώσεις. Κατά το Weber, η γραφειοκρατία είναι το πιο σίγουρο μονοπάτι για την αποτελεσματικότητα της οργάνωσης. Από την άλλη πλευρά όμως, ο Weber, διατυπώνει τους φόβους του ότι ακριβώς αυτή η αποδοτικότητα πλήττει την ατομική ελευθερία και τους δημοκρατικούς θεσμούς των κοινωνιών (Παναγιωτοπούλου Ρ., σ. 105).

4.2.3. Ο F.W.Taylor και η επιστημονική διοίκηση (1856 - 1915)

Ο Taylor ήταν μηχανικός. Όταν ξεκίνησε τις έρευνες στο χώρο του εργοστασίου (δεκαετία 1870), η διοίκηση δεν ασχολούνταν με το τμήμα παραγωγής⁸³. Ο τυπικός manager είχε πολύ λίγη επαφή με την ζωή στο εργοστάσιο. Εκεί υπήρχε σχετική ελευθερία επιλογής του τρόπου παραγωγής του προϊόντος.

Ο Taylor αναζήτησε τον τρόπο με τον οποίο μπορεί η οργάνωση να αυξήσει την παραγωγικότητά της και να βελτιστοποιήσει την απόδοση.

Βασική μονάδα ανάλυσης του Taylor ήταν το άτομο στο χώρο εργασίας του. Πίστευε ότι υπάρχει ο μοναδικός άριστος τρόπος για την εκτέλεση της εργασίας, τον οποίο προσπάθησε να ανακαλύψει μέσα από επιστημονικές μελέτες και αναλύσεις. Τα εργαλεία και οι τεχνικές που χρησιμοποίησε ήταν:

- η μελέτη χρόνου (time studies). Χρησιμοποίησε χρονόμετρο για να καταγράψει τον ακριβή χρόνο ολοκλήρωσης μιας εργασίας.
- η ανάλυση του έργου (division of labour). Η εργασία διασπάται σε απλές ενέργειες, με την λεπτομερή ανάλυση και καταγραφή των κινήσεων που απαιτούνται για την εκτέλεση της δραστηριότητας.

Ο Taylor κατέληξε στην αρχή της επιστημονικής διοίκησης (scientific management) που είχε σαν συνέπεια την μηχανοποίηση της οργάνωσης. Η θεωρία του βασίζεται συνοπτικά στις παρακάτω αρχές :

⁸³ www.makingthemodernworld.org.uk./stories/the_age_of_the_mass/05ST.06/?sc... retrieved at 18/9/2006

- A) ο σχεδιασμός και προγραμματισμός της εργασίας περνάει αποκλειστικά στα χέρια της διοίκησης, ενώ οι εργαζόμενοι αποδεδεσμεύονται από τη διαδικασία παραγωγής και επιφορτίζονται μόνο με τα καθήκοντα της εκτέλεσης της εργασίας.
- B) υπάρχει ο πιο αποδοτικός τρόπος (one best way) για να εκτελεστεί μια εργασία και αυτός ο τρόπος προσδιορίζεται με επιστημονικές μεθόδους.
- Γ) η επιστημονική επιλογή και εκπαίδευση του κατάλληλου εργαζόμενου με βάση την εξειδίκευση
- Δ) εκπαίδευση του εργαζόμενου συνεχώς ώστε να βελτιώνει την απόδοσή του.
- Ε) έλεγχος και εποπτεία των επιδόσεων των εργαζομένων.
- Στ) διάκριση μεταξύ διοίκησης και προσωπικού.
- Κ) να δίνεται μισθολογικό κίνητρο (η αμοιβή ανάλογη με την ποσότητα του έργου που παράγεται -payment by unit) που θα υποκινεί τον εργαζόμενο να συνεχίσει να εργάζεται. Ο Taylor πίστευε ότι πρέπει να πληρώνεται το άτομο και όχι η θέση που κατέχει.
- Κατά τον Taylor, αναγκαία προϋπόθεση για την εφαρμογή της επιστημονικής διοίκησης είναι η συνεργασία. Η συνεργασία μπορεί να επιτευχθεί από τη στιγμή που υπάρχει επιστημονικός προσδιορισμός του χρόνου εκτέλεσης ενός έργου και του κατάλληλου ποσού πληρωμής. Έτσι τα γεγονότα γίνονται από όλους αποδεκτά και δεν αφήνουν χώρο για συγκρούσεις. Με βάση αυτή τη λογική, τα συνδικάτα καθίστανται περιττά.
- Η επίδραση της εφαρμογής της επιστημονικής διοίκησης στους οργανισμούς ήταν ότι τυποποίησε την εργασιακή διαδικασία, μετέφερε την εξουσία από τους εργαζομένους στην διοίκηση και διέκρινε μεταξύ σχεδιασμού της εργασίας και εκτέλεσής της.
- Το σύστημα του Taylor προκάλεσε την ριζική αναδιοργάνωση της παραγωγικής διαδικασίας στις μεγάλες επιχειρήσεις και διευκόλυνε την ανάπτυξη της μαζικής παραγωγής.
- Βασική επιδίωξη του τεϋλορισμού ήταν να επιτύχει τον καλύτερο δυνατό έλεγχο της παραγωγικής διαδικασίας από το μάνατζμεντ και τη μείωση του εργατικού κόστους (Λέανδρος, σ. 204). Τον πρώτο χρόνο εφαρμογής της επιστημονικής διοίκησης η παραγωγικότητα αυξήθηκε κατά 200% με μόνο 50% αύξηση των μισθών.
- Το μηχανιστικό υπόδειγμα του Taylor έχει δεχτεί κριτική γιατί επικεντρώνεται στις εργαλειακές πλευρές της ανθρώπινης συμπεριφοράς, βλέποντας τον εργαζόμενο ως όργανο παραγωγής, ενώ αγνοεί τις ψυχολογικές και κοινωνιολογικές μεταβλητές που σχετίζονται με την παραγωγικότητα. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η Παναγιωτοπούλου (σ. 79) , η

επιστημονική διοίκηση συνιστά μια νέα αντίληψη για την ανθρώπινη παραγωγικότητα που «υποστηρίζει ότι ο άνθρωπος είναι δυνατό να μεταβληθεί σε καλολαδωμένη μηχανή άψογης λειτουργίας, έχοντας μοναδικό σκοπό να συμβάλλει στην απρόσκοπτη ροή της οργάνωσης» . Επιπλέον, η επιστημονική διοίκηση αντιμετώπισε τον εργαζόμενο ως μεμονωμένο άτομο, έξω από το κοινωνικό του περιβάλλον.

Η επιστημονική διοίκηση θεωρήθηκε αντιεπιστημονική και απάνθρωπη. Το 1911 ο Taylor κλήθηκε να υπερασπιστεί το σύστημα που είχε προτείνει, ενώπιον μιας επιτροπής της Βουλής των αντιπροσώπων των ΗΠΑ. Η δικαιοσύνη της Αμερικής έκρινε την επιστημονική διοίκηση παράνομη και απαγόρευσε στα εργοστάσια να την εφαρμόζουν.

Παρά τις κριτικές, ωστόσο, ο Taylor άσκησε ισχυρή επιρροή στη θεωρία των οργανώσεων και οι ιδέες του έχουν επηρεάσει ως σήμερα τον τρόπο διοίκησης των οργανισμών σε ολόκληρο τον κόσμο.

Στην ίδια περίοδο κινήθηκε και ο H.Ford , ιδιοκτήτης της γνωστής αυτοκινητοβιομηχανίας. Ο Ford ανακάλυψε τον ιμάντα παραγωγής, όπου οι εργάτες έπρεπε να εκτελούν μία εξειδικευμένη και αυστηρά προσδιορισμένη εργασία για την παραγωγή του τελικού προϊόντος.

Αποτέλεσμα των πειραμάτων του Ford ήταν η αύξηση της παραγωγής και η μείωση του κόστους : κατά τη διάρκεια του 1913 η βιομηχανία Ford παρήγαγε 230.000 αυτοκίνητα. Ο απαιτούμενος χρόνος για την συναρμολόγηση ενός πλαισίου αυτοκινήτου μειώθηκε από 12,5 ώρες σε 1,5 ώρες.

4.2.4. Κλασική σχολή, Fayol (1841-1925)

Οι κλασικές θεωρίες διοίκησης συμπυκνώνονται στη θέση ότι οι οργανώσεις πρέπει να είναι ορθολογικά συστήματα που να λειτουργούν με όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικό τρόπο. Η προσέγγιση είναι από πάνω προς τα κάτω.

Ο Fayol μελέτησε τις δυνατότητες εξορθολογισμού της οργανωτικής συμπεριφοράς. Σύμφωνα με το Fayol, οι λειτουργίες της διοίκησης είναι οι εξής: πρόβλεψη, σχεδιασμός, οργάνωση, εντολές, συντονισμός και έλεγχος. Οι ιδέες του Fayol και άλλων κλασικών θεωρητικών διέπονται από τις εξής αρχές της λειτουργίας της διοίκησης: καταμερισμός της εργασίας, εξουσία και υπευθυνότητα, πειθαρχία, ενότητα των εντολών, ενότητα της διοίκησης,

υπαγωγή του προσωπικού στο γενικό συμφέρον, ανταμοιβή του προσωπικού, ιεραρχική κλίμακα, μονιμότητα του προσωπικού, αίσθημα συμμετοχής στην ομάδα.

Οι αρχές του Fayol δεν αναφέρονται στην καθημερινή συμπεριφορά στις οργανώσεις αλλά σε ιδεατούς τύπους συμπεριφοράς σχετικούς με τους σκοπούς και τη λειτουργία της οργάνωσης, γιατί δεν εμφανίζουν ιδιαίτερη χρησιμότητα.

Η κλασική σχολή έθεσε τις βάσεις για πολλές σύγχρονες τεχνικές διοίκησης, όπως το μάνατζμεντ μέσω καθορισμένων στόχων, τα συστήματα σχεδιασμού, προγραμματισμού και προϋπολογισμού και άλλες μεθόδους που δίνουν έμφαση στον ορθολογικό σχεδιασμό και έλεγχο (Μόργκαν, σ. 44). Εφαρμόζοντας τις αρχές της κλασικής διοίκησης καταλήγουμε στο είδος της οργάνωσης που αναπαρίσταται στο *οργανόγραμμα*. Το οργανόγραμμα είναι ένα σχήμα επακριβώς καθορισμένων θέσεων εργασίας οι οποίες οργανώνονται με ιεραρχικό τρόπο μέσω επακριβώς καθορισμένων γραμμών επιβολής εντολών ή επικοινωνίας (Μόργκαν, σελ. 44). Το οργανόγραμμα δηλώνει ένα σύστημα εξουσίας, εξουσία που ρέει από την κορυφή του οργανογράμματος, έναν έλεγχο του τύπου «κορυφή- βάση». Αποτελεί το σκελετό της μορφής οργάνωσης, προσδιορίζοντας σχέσεις και περιγράφοντας θέσεις και ρόλους.

Οι κλασικοί θεωρητικοί προσεγγίζουν την οργάνωση ως ένα δίκτυο μερών, λειτουργικών τμημάτων, τα οποία εξειδικεύονται περαιτέρω ως δίκτυα επακριβώς καθορισμένων θέσεων εργασίας. Το οργανόγραμμα, ως μοτίβο εξουσίας, διασφαλίζει ότι οι εντολές που δίνονται από την κορυφή της οργάνωσης θα διατρέχουν την οργάνωση με τρόπο επακριβώς καθορισμένο ώστε να προκαλούν επακριβώς καθορισμένα αποτελέσματα. Ιεραρχικά διαρθρωμένες σχέσεις εξουσίας είναι η βασική αντίληψη των κλασικών θεωρητικών (Παναγιωτοπούλου, σ. 77).

Οι σχέσεις εξουσίας διαμορφώνονται στα πλαίσια των οργανώσεων και αφορούν τα αντικρουόμενα συμφέροντα και τις αντιπαλότητες μεταξύ των μελών.

4.2.5. Η θεώρηση της οργάνωσης από τη σχολή των ανθρωπίνων σχέσεων

Μελέτες Hawthorn, Elton Mayo (1927-1932)

Η σχολή των ανθρωπίνων σχέσεων, με τις διάφορες υποδιαιρέσεις της, θέτοντας το πρόβλημα της μη-ορθολογικής συμπεριφοράς των υποκειμένων στις οργανώσεις, έρχεται

έτσι να καλύψει τα κενά των προηγούμενων προσεγγίσεων, που αγνόησαν το ρόλο του εργαζόμενου στην οργάνωση.

Η σχολή των ανθρωπίνων σχέσεων προβάλλει την ιδέα ότι ο εργαζόμενος είναι το πιο σημαντικό στοιχείο της επιχείρησης (Μουζέλης Ν.,σ. 134). Οι ερευνητές της σχολής επιχείρησαν να μελετήσουν την ανθρώπινη συμπεριφορά σε οργανωτικά πλαίσια.

Οι πρώτες μελέτες πραγματοποιήθηκαν υπό την εποπτεία του Elton Mayo, στις εγκαταστάσεις της Western Electric στο Hawthorne και αποτελούν το σημείο εκκίνησης των μεταγενέστερων μελετών. Οι έρευνες είχαν στόχο να εξετάσουν τον τρόπο που οι εργασιακές συνθήκες συνδέονται με το αποτέλεσμα της εργασίας και να εντοπίσουν τα προβλήματα του εργασιακού χώρου. Χρησιμοποιήθηκε αρχικά η μέθοδος του πειράματος για να μελετήσει την επίδραση ανεξάρτητων μεταβλητών, όπως ο φωτισμός, στο αποτέλεσμα της εργασίας. Τα συμπεράσματα δεν έδειξαν αιτιώδεις σχέσεις και οι ερευνητές, με την παραδοχή ότι οι μεταβλητές του περιβάλλοντος δε πρέπει να αντιμετωπίζονται ξεχωριστά από τη σημασία που τους αποδίδουν οι εργαζόμενοι, τις στάσεις και τα συναισθήματά τους, στράφηκαν στη συνέντευξη ως μέθοδο έρευνας.

Το αποτέλεσμα ήταν η συνειδητοποίηση ότι η συμπεριφορά των εργαζομένων πρέπει να ερμηνεύεται με βάση την κοινωνική οργάνωση εντός του εργοστασίου (Μουζέλης, σελ.135). Σε συνδυασμό και με τη μέθοδο της άμεσης παρατήρησης της ομάδας εν ώρα εργασίας, οι ερευνητές καταλήγουν ότι οι εργαζόμενοι αποτελούν μία κοινωνική ομάδα. Οι παράγοντες που καθορίζουν την εργασιακή συμπεριφορά σχετίζονται με τη δομή και την κουλτούρα της συγκεκριμένης ομάδας.

Οι έννοιες της υποκίνησης και του συμμετοχικού και δημοκρατικού ύφους εργασίας ήταν η απάντηση της σχολής ανθρωπίνων σχέσεων στην επιστημονική διοίκηση. Καταδείχθηκε η ανάγκη σχεδιασμού της εργασίας έτσι ώστε, παράλληλα με την αύξηση της παραγωγικότητας, να επιτυγχάνεται και η ικανοποίηση των εργαζομένων.

Η συνεισφορά της θεωρίας έγκειται στο ότι έφερε στο προσκήνιο τη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στις οργανώσεις και κατέδειξε την ύπαρξη δίπλα στην τυπική οργάνωση, μιας άτυπης οργάνωσης που θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στη μελέτη των οργανώσεων.

Οι μελέτες των ανθρωπίνων σχέσεων προσδιόρισαν τη σημασία των κοινωνικών αναγκών στον εργασιακό χώρο και κατέληξαν ότι « η άτυπη οργάνωση, βασισμένη στις φιλικές

ομάδες και απρογραμματίστες αλληλεπιδράσεις, μπορεί να υφίσταται παράλληλα με την τυπική οργάνωση»⁸⁴

Καθώς οι κοινωνικές ανάγκες στον εργασιακό χώρο απέκτησαν πρωτεύουσα σημασία, προέκυψε η ανάγκη δημιουργίας τμημάτων στα εργοστάσια, για την παροχή υποστήριξης προς τους εργαζομένους. Τέθηκαν έτσι οι βάσεις για αυτό που σήμερα αποκαλείται διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού σε επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Η σχολή των ανθρωπίνων σχέσεων έχει διάφορες υποδιαιρέσεις (Mayo- ορθόδοξη σχολή, Warner- σχολή του Σικάγο, θεωρία των αλληλεπιδράσεων).

Η κριτική που έχει ασκηθεί στη θεωρία συνίσταται στο ότι αντιμετωπίζει τα οργανωτικά προβλήματα μόνο στο επίπεδο του ατόμου και της ομάδας, ενώ δε λαμβάνει υπόψη την οργάνωση ως σύνολο. Οι οργανωτικές μεταβλητές αποτελούν τις εξωτερικές μεταβλητές του συστήματος. Επίσης χρησιμοποιήθηκαν ποσοτικά δεδομένα στις έρευνες.

4.2.6. Η οργάνωση ως κοινωνικο-τεχνικό σύστημα

Στο ίδιο περίπου πνεύμα με τη θεώρηση της σχολής ανθρωπίνων σχέσεων, κατά τη διάρκεια του 1950, το Ινστιτούτο Ανθρωπίνων Σχέσεων στο Tavistock της Αγγλίας διατύπωσε την άποψη ότι οι οργανώσεις είναι κοινωνικο-τεχνικά συστήματα που διέπονται από την αλληλεξάρτηση μεταξύ των τεχνικών και ανθρώπινων αναγκών.

Σύμφωνα με τη θεώρηση Tavistock, οι οργανώσεις θεωρούνται υπο-συστήματα του κοινωνικού περιβάλλοντος, ενώ απαραίτητη προϋπόθεση για την επιβίωσή τους είναι η δημιουργία κατάλληλης σχέσης με το περιβάλλον.

Πρωταρχικό καθήκον της οργάνωσης είναι να επιβιώσει ως σύστημα. Η οργάνωση δέχεται δυνάμεις από το εσωτερικό της, δηλ. μέσα στο σύστημα και έξω από αυτό, από το περιβάλλον. Η οργάνωση είναι, με άλλα λόγια, «ανοιχτή» στο περιβάλλον.

⁸⁴ Μόργκαν Γκ., Οι όψεις της οργάνωσης, Καστανιώτης

4.2.7. Η οργάνωση ως ανοικτό σύστημα

Αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης θεώρησης. Οι προσεγγίσεις αυτές θεωρούν τα εξής βασικά σημεία για την οργάνωση: πρώτον, καθίσταται σημαντικός ο ρόλος του περιβάλλοντος. Το περιβάλλον διακρίνεται σε άμεσο, επιχειρησιακό και σε γενικό, ευρύτερο. Δεύτερον, η οργάνωση-σύστημα αποτελείται από αλληλοσυνδεόμενα υπο-συστήματα. Τρίτον, πρέπει να υπάρχει εναρμόνιση των υπο-συστημάτων.

Οι οργανώσεις ακολουθούν τα χαρακτηριστικά των βιολογικών οργανισμών (Μόργκαν, σ. 67).

Οι *Burns* και *Stalker* διατύπωσαν την *ενδεχομενική θεωρία* (1950). Όταν υπάρχουν συχνές αλλαγές στο περιβάλλον απαιτούνται ανοικτά και ευέλικτα είδη οργάνωσης και διοίκησης. Δύο είναι τα κυριότερα σημεία: α) σε διαφορετικά περιβάλλοντα υπάρχουν και διαφορετικές επιχειρήσεις και β) είναι υψηλότερος ο βαθμός διαφοροποίησης σε οργανώσεις που λειτουργούν σε αβέβαια και ταραχώδη περιβάλλοντα. Οι σχέσεις μεταξύ επιχείρησης και περιβάλλοντος μπορούν να εμφανίσουν κακή προσαρμογή.

4.2.8. Η κοινωνικο-οικονομική θεώρηση για τη λήψη αποφάσεων στις οργανώσεις

Η οργανωτική θεωρία, με σημαντικότερο εκπρόσωπο τον *Hebert Simon*, επιχειρεί να διαμορφώσει ένα υπόδειγμα συνθέτοντας τόσο τις ορθολογικές όσο και τις μη ορθολογικές διαστάσεις της οργανωτικής συμπεριφοράς. Κατά τη σχολή των ανθρωπίνων σχέσεων, η ανθρώπινη συμπεριφορά ερμηνεύεται με όρους αισθημάτων, ενώ η ορθολογική πλευρά του ατόμου αγνοείται. Από την άλλη πλευρά, οι θεωρήσεις του ατόμου ως πλήρως ορθολογικού όντος, δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα.

Η συμπεριφορά στις τυπικές οργανώσεις δεν είναι συγκινησιακή ή άσκοπη, είναι κυρίως σκόπιμη. Για το λόγο αυτό οι άνθρωποι στις οργανώσεις καλούνται να λάβουν αποφάσεις και να επιλύσουν προβλήματα. Με ποιον τρόπο λειτουργούν;

Το πρότυπο του τέλει ορθολογισμού υποστηρίζει ότι το άτομο είναι ένα πλήρως ορθολογικό ον που, όταν καλείται να αποφασίσει, διαθέτει όλες τις εναλλακτικές, μπορεί να προβλέπει τις συνέπειες κάθε μιας εναλλακτικής και τέλος να προβαίνει στην άριστη επιλογή. Στην πράξη όμως τα πράγματα δεν είναι έτσι.

Ο Simon υποστηρίζει ότι το οικονομικό άτομο δεν αποφασίζει πάντα ορθολογικά. Έχει ένα περιορισμένο ορθολογισμό, που τον δημιουργούν οι περιορισμοί που του επιβάλλονται. Οι περιορισμοί αυτοί είναι τριών ειδών :

A) οι δεξιότητες, οι συνήθειες και τα ανακλαστικά του ατόμου που καθορίζουν τη συμπεριφορά του και τις αποφάσεις που λαμβάνει.

B) τα κίνητρα, οι αξίες και οι δοξασίες του ατόμου αποτελούν μια δεύτερη κατηγορία περιορισμών

Γ) η ποσότητα της βασικής γνώσης ή πληροφορίας που είναι διαθέσιμη περιορίζει επίσης την ορθολογική λήψη αποφάσεων.

Συνεπώς το άτομο κάνει επιλογές σύμφωνα με την προσωπική του αντίληψη για την κατάσταση. Λαμβάνοντας υπόψη μερικές παραδοχές, το άτομο αναζητεί μια ικανοποιητική εναλλακτική λύση (satisficing). Όταν βρει αυτή τη λύση, αρκείται σε αυτή και σταματά την αναζήτηση.

Ο Simon συνεχίζει λέγοντας ότι από τη στιγμή που το άτομο μπαίνει σε μία οργάνωση, οι αποφάσεις του επηρεάζονται από αυτή. Η οργάνωση διαθέτει μηχανισμούς που περιορίζουν και διαμορφώνουν το περιβάλλον των αποφάσεων του ατόμου. Οι μηχανισμοί αυτοί είναι οι εξής (Μουζέλης, σ. 163):

Ο καταμερισμός της εργασίας. Αποτελεί τον πιο βασικό μηχανισμό που διαθέτει η οργάνωση για να οριοθετεί τις αποφάσεις του ατόμου. Αναθέτοντάς του μία συγκεκριμένη εργασία, στρέφει την προσοχή του σε αυτή την εργασία μόνο.

Οι παγιωμένες διαδικασίες επίλυσης. Όταν προκύπτουν προβλήματα, η οργάνωση δεν αφήνει το άτομο να βρει μόνο του τη λύση αλλά του προσφέρει συγκεκριμένες διαδικασίες επίλυσης του προβλήματος.

Η εξουσία. Μέσω του συστήματος εξουσίας, η οργάνωση μεταφέρει αποφάσεις από την κορυφή της ιεραρχίας προς την βάση.

Το σύστημα επικοινωνίας. Μεταδίδει τις απαραίτητες πληροφορίες για την διαμόρφωση των πραγματικών δεδομένων μιας απόφασης.

Τέλος, η εκπαίδευση και η εκμάθηση των οργανωτικών αρχών αποτελούν ισχυρούς μηχανισμούς για τον επηρεασμό των αποφάσεων του ατόμου.

Και όταν πρόκειται για οργανώσεις, πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις;

Οι Gyert και March διατύπωσαν ένα πλαίσιο για τη λήψη οργανωτικών αποφάσεων, με τέσσερις παραμέτρους :

Α) μερική επίλυση των διαφορών. Η επίλυση των διαφορών στις οργανώσεις δεν είναι ποτέ πλήρης και οι οργανωτικοί σκοποί αλλάζουν και αμφισβητούνται ανάλογα με τις συνθήκες.

Β) αποφυγή της αβεβαιότητας. Η οργάνωση βρίσκεται συνέχεια αντιμέτωπη με την αβεβαιότητα. Όποτε είναι δυνατόν προσπαθεί να την αποφύγει. Αυτό γίνεται με δύο τρόπους: από τη μια η οργάνωση αποφεύγει να προβλέψει γεγονότα που τοποθετούνται στο απώτερο μέλλον, ενώ από την άλλη επιχειρεί να σταθεροποιήσει το περιβάλλον της.

Γ) Διερεύνηση προβλημάτων. Η οργάνωση αναζητά τα μέσα για να επιτύχει τους σκοπούς της. Η διερεύνηση γίνεται με πρακτικό και απλό τρόπο.

Δ) Οργανωτική εκμάθηση. Οι οργανώσεις προσαρμόζονται στο περιβάλλον. Όταν εμφανίζονται προβλήματα, οι οργανώσεις αλλάζουν, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τα νέα δεδομένα.

Ας υποθέσουμε ότι η οργάνωση αξιολογεί την απόδοσή της σε σχέση με ένα σκοπό. Αν η απόδοση κριθεί ικανοποιητική, η οργάνωση μαθαίνει ότι οι κανόνες που χρησιμοποίησε ήταν αποτελεσματικοί και τους χρησιμοποιεί και στο μέλλον (αποφυγή της αβεβαιότητας). Αν η απόδοση δεν κριθεί ικανοποιητική, θα γίνει έρευνα για μια καλύτερη εναλλακτική.

Στο εσωτερικό της, τώρα, η οργάνωση αποτελεί σύστημα λήψης αποφάσεων. Η προσοχή δίνεται στα κέντρα αποφάσεων και στην επεξεργασία των πληροφοριών. Τα δίκτυα επικοινωνίας και η πληροφόρηση αποτελούν τις βασικές έννοιες του υποδείγματος.

Το σύστημα της επιχείρησης είναι ένα κυβερνητικό δίκτυο ελέγχου, αυτορυθμιζόμενο. Η αυτορρύθμιση συνίσταται στο γεγονός ότι το σύστημα, κάθε φορά που λαμβάνει νέες πληροφορίες, αναπροσαρμόζει τη συμπεριφορά του.

Τα βασικά στοιχεία ενός κυβερνητικού συστήματος είναι :

Ο ανιχνευτής ο οποίος λαμβάνει την πληροφόρηση όταν κάτι δεν πάει καλά στο σύστημα
Ο κυβερνήτης που παίρνει τις αποφάσεις σχετικά με την πορεία του συστήματος με βάση την πληροφόρηση του ανιχνευτή.

Ο εκτελεστής που εκτελεί τις αποφάσεις ή τις εντολές του κυβερνήτη.

Έτσι σε ένα κυβερνητικό σύστημα, όποτε συμβεί κάτι που εμποδίζει την επιθυμητή κατάσταση, η ακολουθία έχει ως εξής: ο ανιχνευτής αντιλαμβάνεται τη διαφορά, μεταδίδει το μήνυμα στον κυβερνήτη ο οποίος αποφασίζει για τα διορθωτικά μέτρα που πρέπει να ληφθούν και δίνει εντολές στον εκτελεστή για να τα εφαρμόσει.

Η διορθωτική ανατροφοδότηση αποτελεί το μέσο με το οποίο το σύστημα της οργάνωσης ανταποκρίνεται με επιτυχία στις απαιτήσεις που θέτει η αλλαγή, δηλαδή αναδιαρθρώνει την εσωτερική του δομή για να προσαρμοστεί στις μεταβολές του περιβάλλοντος (Μουζέλης, σ. 169).

Όλα τα παραπάνω εννοιολογικά εργαλεία τονίζουν τη σημασία των αποφάσεων στις οργανώσεις. Η θεωρία των οργανώσεων έδωσε έμφαση στις ορθολογικές πλευρές τις οργανωτικής συμπεριφοράς. Η τυπική δομή επανεξετάζεται και επανεκτιμάται όσον αφορά την επιρροή που έχει στην ατομική συμπεριφορά. Επίσης δίνεται έμφαση στην εμπειρική μελέτη της οργανωτικής συμπεριφοράς.

Η οργανωτική θεωρία προσπάθησε να διαμορφώσει ένα πλαίσιο ερμηνείας κοινό, τόσο για τις ορθολογικές όσο και για τις μη ορθολογικές όψεις της συμπεριφοράς στις οργανώσεις. Ωστόσο υπάρχουν κάποιοι περιορισμοί. Όσον αφορά στις ατομικές αποφάσεις, η θεωρία της οργάνωσης δεν μπορεί να γενικεύσει στο ομαδικό επίπεδο. Η ανάλυση στο οργανωτικό επίπεδο δεν έχει τον χαρακτήρα της κοινωνικό- ψυχολογικής προσέγγισης.

5. Η δυνητική οργάνωση (virtual organization)

5.1. Η έννοια της δυνητικής οργάνωσης

Ο όρος «δυνητική οργάνωση» δηλώνει οργανωτικές μορφές που υφίστανται βασικές αλλαγές στο κοινωνικό, οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον στο οποίο οι οργανισμοί λειτουργούν.

Βρισκόμαστε σε μια εποχή που η επικράτηση της τεχνολογίας της πληροφορίας είναι καθολική, επιβάλλοντας νέες κανονικότητες. Όπως αναφέρει η Ρ. Παναγιωτοπούλου,

«μία νέα σχέση ανάμεσα στο χώρο και στο χρόνο, ανάμεσα στο υλικό και στο νοητό τείνει να εξαλείψει τις παραδοσιακές δομές των οργανώσεων» (σελ. 24).

Μέχρι πρόσφατα κυριαρχούσε ο νεωτερικός τρόπος οργάνωσης, με βασικά χαρακτηριστικά την ορθολογικότητα, την ιεραρχία, το κανονιστικό πλαίσιο, την εξουσία, τον κυρίαρχο ρόλο του χώρου και του χρόνου.

Δύο παράγοντες έχουν μεταβάλλει την αντίληψη περί οργανώσεων: οι τεχνολογίες των πληροφοριών, που επηρεάζουν τη δομή των οργανώσεων και τις εργασιακές σχέσεις, και η παγκοσμιοποίηση που καταργεί κάθε είδους σύνορα και όπου οι οικονομικές, πολιτικές και κοινωνικές διευθετήσεις βιώνονται ως ενιαίος χώρος (Παναγιωτοπούλου, σ. 410).

Πρόκειται για μετάβαση από τις αρχικές μορφές των εθνικών, τυπικών οργανώσεων μαζικής παραγωγής και γραφειοκρατικής δομής σε πολυεθνικές και ευέλικτες υπερεθνικές οργανώσεις. Οι πολυεθνικές επιχειρήσεις είναι η δυνητική οργάνωση στην πράξη.

Η δυνητική οργάνωση εκφράζει το πέρασμα από την καθετοποιημένη μορφή της τυπικής οργάνωσης, με την ιεραρχία και τις ζώνες εξουσίας, στον ευέλικτο συντονισμό (Λέανδρος, σ. 22).

Η ιδέα της δυνητικής οργάνωσης ξεκίνησε στις αρχές περίπου του 1990, ωστόσο κάποια χαρακτηριστικά της ανιχνεύονται και σε προηγούμενες μορφές οργάνωσης. Η ετυμολογία της λέξης δηλώνει κάτι που υπάρχει και φαίνεται από τις επιδράσεις του αλλά δεν είναι χειροπιαστό.

Το ισχυρό κίνητρο για την δημιουργία δυνητικών οργανώσεων ήταν η ανάγκη για μείωση του κόστους, υπό την έννοια ότι το κόστος μπορεί να εξοικονομηθεί εάν οι εταίροι με τεχνογνωσία συνεργάζονται για κάποιο κοινό στόχο ⁸⁵.

Ωστόσο, υπάρχουν και άλλα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή της δυνητικής οργάνωσης, όπως αύξηση της αποτελεσματικότητας, βελτίωση της συνεργασίας, και καλύτερος συντονισμός του ελέγχου των λειτουργιών της επιχείρησης.

Η δυνητική οργάνωση ορίζεται ως μία προσωρινή ή μόνιμη συνεργασία μεταξύ γεωγραφικά διασκορπισμένων ατόμων, ομάδων, τμημάτων μιας επιχείρησης ή οργανώσεων που μοιράζονται πόρους, ικανότητες και πληροφόρηση για να επιτύχουν κοινούς στόχους, ενώ βασίζονται στις τεχνολογίες της πληροφορίας (Information Technologies) ⁸⁶.

⁸⁵ http://gridinfo.niees.ac.uk/index.php/Virtual_Organisation

⁸⁶ www.sics.se/~olgase/VO1_Olga

Βασικά χαρακτηριστικά της δυνητικής οργάνωσης είναι :

- Ο προσδιορισμός της με βάση συγκεκριμένο σκοπό
- Η δυναμικότητα και η ικανότητα για γρήγορη αντίδραση
- Η απουσία καθορισμένων ορίων
- Έλλειψη επιπέδων ιεραρχίας, κάθετης τμηματοποίησης ή οργανογράμματος
- Η δομή της οργάνωσης είναι ευέλικτη, όπως και η προσαρμογή στο περιβάλλον.
- Υπάρχει η δυνατότητα προσαρμογής των εργαζομένων στις ανάγκες της οργάνωσης
- Η χρήση των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας, ιδιαίτερα του διαδικτύου.

Η δυνητική οργάνωση ανατρέπει τη σημαντικότητα του χώρου και του χρόνου.

Η απουσία χωρικών και χρονικών προσδιορισμών επιτρέπει την ύπαρξη εταιρειών χωρίς σύνορα και την πραγματοποίηση δραστηριοτήτων όχι ταυτόχρονα. Η δυνητική οργάνωση αποτελείται από λειτουργικά και χωρικά διασκορπισμένα τμήματα ή δίκτυα επιχειρήσεων.

Οι δραστηριότητες δεν περιορίζονται από το χωροχρόνο, η εργασία διεξάγεται σε διαφορετικούς χρόνους, ενώ τα γραφεία δεν έχουν όρια. Τόσο μέσα στην επιχείρηση, μεταξύ τμημάτων, όσο και μεταξύ επιχείρησης και περιβάλλοντος τα σύνορα είναι άμορφα και ασαφή.

Η θεμελιώδης φιλοσοφία πίσω από αυτή τη μορφή οργάνωσης είναι λειτουργίες και διαδικασίες που εξαρτώνται από τις τεχνολογίες και ιδιαίτερα τα δίκτυα (networking).

Η δυνητική οργάνωση, ως ανάδειξη νέας οργανωτικής λογικής, είναι συνέπεια της ραγδαίας επικράτησης του κυβερνοχώρου και του γεγονότος ότι ένας σημαντικός και ολοένα αυξανόμενος όγκος οικονομικής δραστηριότητας έχει μεταφερθεί στον κυβερνοχώρο. Το γεγονός αυτό έχει δύο συνέπειες:

A) Αυξάνονται οι δυνατότητες διαχείρισης της πληροφορίας και αναδεικνύονται νέα πρότυπα επικοινωνίας και οργάνωσης που επαναπροσδιορίζουν την έννοια της επιχειρηματικότητας.

B) Εντείνεται η άνιση κατανομή του πληροφοριακού και επικοινωνιακού πλούτου και διευρύνεται το ψηφιακό χάσμα. (Λέανδρος, σ. 15).

Παρατηρούμε ότι οι εξελίξεις αυτές διαμορφώνουν νέα δεδομένα στο οικονομικό πεδίο και στον κοινωνικό ιστό. Δημιουργούνται έτσι δύο κατηγορίες πληθυσμών, αυτοί που ζουν την πραγματικότητα του κυβερνοχώρου και αυτοί που αποκλείονται της χρήσης του.

5.1.2. Δυνητική οργάνωση και αλλαγή

Σύμφωνα με τον Mowshowitz, η δυνητική οργάνωση στηρίζεται σε μια διοίκηση που κινείται γύρω από την θεμελιώδη αρχή της *αλλαγής* (*switching*) - αντικατάσταση του ενός μέσου με κάποιο άλλο για να επιτευχθεί η μέγιστη απόδοση στην επιχείρηση. Η δυνητική οργάνωση αφορά δραστηριότητες προσανατολισμένες στο στόχο ⁸⁷.

Η αλλαγή συντελεί στη βελτιωμένη απόδοση της οργάνωσης με τρεις τρόπους: α) διευκολύνει την αποτελεσματική χρήση των πόρων, β) ενισχύει την οργανωτική απόκριση, γ) προωθεί τον οργανωτικό δείκτη, δηλαδή οι στόχοι που θέτει η οργάνωση εξετάζονται και επανεξετάζονται διαρκώς.

Στον πυρήνα της δυνητικής οργάνωσης βρίσκεται η διοίκηση των προσανατολισμένων στο στόχο δραστηριοτήτων με ένα τρόπο ανεξάρτητο από τα μέσα για την πραγμάτωσή του (σελ. 26). Διαχωρίζεται έτσι η διαδικασία της σύλληψης και σχεδιασμού μιας δραστηριότητας από αυτή της εφαρμογής της.

Μία επιχείρηση καλείται δυνητική εάν κάνει συστηματική χρήση της μετα- διοίκησης και της αλλαγής στις λειτουργίες της ή στην οργανωτική δομή της.

Η συστηματική χρήση της αλλαγής στη δυνητική οργάνωση επηρεάζει τη διοίκηση των λειτουργιών της επιχείρησης, και τις σχέσεις της με τους εργαζομένους, άλλες επιχειρήσεις, πελάτες και το περιβάλλον.

5.1.3. Τα στοιχεία που καθορίζουν τη δυνητική οργάνωση

Τα στοιχεία που συνιστούν την έννοια της δυνητικής οργάνωσης είναι (Mowshowitz, σ. 30) :

Α) Δυνητική οργάνωση των προϊόντων. Καταρχήν ένα έργο έχει αφηρημένες απαιτήσεις και συγκεκριμένους τρόπους ικανοποίησης αυτών των απαιτήσεων. Αφηρημένη απαίτηση είναι οι λογικά καθορισμένες ανάγκες ενός έργου, π.χ. για τη δημιουργία ενός προϊόντος απαιτούνται πρώτες ύλες, εργαλεία και ανθρώπινο δυναμικό για παραγωγή εργασίας.

Καθεμία από τις απαιτήσεις μπορεί να θεωρηθεί ως μία αφηρημένη ανάγκη, καθώς μπορεί να ικανοποιηθεί με ποικίλους τρόπους. Οι συγκεκριμένοι τρόποι με τους οποίους η

⁸⁷ Mowshowitz, A, 2002, Virtual Organization, σελ.14

απαιτήση ικανοποιείται, συνιστούν τους συγκεκριμένους τρόπους ικανοποίησης του έργου. Δηλαδή μπορεί να διαφοροποιείται η εφοδιαστική αλυσίδα της επιχείρησης ή ο τρόπος παροχής της εργασίας. Η δυνητική οργάνωση παράγει προϊόντα και υπηρεσίες που αφενός είναι καινοτόμα και αφετέρου προσαρμοσμένα στον πελάτη.

Β). Μεταδιοίκηση. Οι βασικές δραστηριότητες της νέας διοίκησης στη δυνητική οργάνωση είναι πέντε (Mowshowitz, σ. 31):

Η ανάλυση των αφηρημένων απαιτήσεων των έργων

Ο καθορισμός των πιθανοτήτων για ικανοποίηση των απαιτήσεων

Η διατήρηση και πιθανόν η αλλαγή της διαδικασίας για την κατανομή των τρόπων ικανοποίησης στις απαιτήσεις.

Η ακολουθία κατανομής των τρόπων ικανοποίησης στις απαιτήσεις.

Η επισκόπηση και η προσαρμογή των πιο ικανοποιητικών κριτηρίων στη διαδικασία κατανομής.

Διαχωρίζοντας τις αφηρημένες απαιτήσεις από τους συγκεκριμένους τρόπους ικανοποίησής τους, η μεταδιοίκηση αναζητεί το καλύτερο σχήμα για την εκτέλεση αυτής της διαδικασίας.

Η δραστηριότητα προσανατολίζεται πια στο στόχο με ένα τρόπο ανεξάρτητο από τα μέσα για την πραγμάτωση αυτού.

Η δυνητική οργάνωση είναι ένας τρόπος δομής, διοίκησης και λειτουργίας.

Με τη δυνητική οργάνωση είναι απαραίτητη η κανονικοποίηση της οργανωσιακής συμπεριφοράς, με απώτερο στόχο την εσωτερίκευση των προτύπων και των διαδικασιών που επιβάλλουν τα νέα δεδομένα .

Έρευνα με χρήση των συνεντεύξεων έδειξε ότι τα οργανωτικά θέματα που πρέπει να διαθέτουν οι επιχειρήσεις για να λειτουργήσουν δυνητικά είναι: η διαμοίραση της πληροφορίας, η οργανωτική κουλτούρα και η ομαδική εργασία, η αποδοχή της αλλαγής και η εκπαίδευση ⁸⁸.

⁸⁸ Vakola M., Wilson I.E., 2004, The challenge of virtual organization: critical success factors in dealing with constant change, Team Performance Management, 10 (5-6), 112-120

5.2. Δίκτυα και δυνητική οργάνωση

Σημαντικός είναι ο ρόλος της δικτύωσης στη δυνητική οργάνωση. Τα δίκτυα (networks) αποτελούνται από υπολογιστές και συστήματα που συνδέονται μεταξύ τους με τηλεπικοινωνιακά μέσα. Η κοινή υποδομή δίνει δύο πλεονεκτήματα: α) μειώνονται οι επενδύσεις σε εξοπλισμό και υπηρεσίες που απαιτούνται για να υποστηρίξουν την επικοινωνία, β) διευκολύνεται η κατανομή πόρων μεταξύ των συνδεδεμένων υπολογιστών. Τα δίκτυα υπολογιστών είναι εργαλεία συντονισμένης, συνδυασμένης δράσης (Pewey, 1927). Οι οργανισμοί βασίζονται στα δίκτυα για να υποστηρίξουν σχέσεις και δραστηριότητες.

Το ουσιώδες στοιχείο των εμπορικών υποθέσεων στον κυβερνοχώρο, όπως αναφέρει ο Ρίφκιν, είναι η δυνατότητα διασύνδεσης. Τα ηλεκτρονικά δίκτυα καταρρίπτουν σύνορα και τείχη. Η οικονομία του κυβερνοχώρου συνενώνει τις επιχειρήσεις με βαθιούς δεσμούς αμοιβαία εξαρτώμενων σχέσεων, με κοινές δραστηριότητες και επιδιώξεις.

Όπως παρατηρεί ο Ρίφκιν (σ. 50) « οι πιο πολύπλοκες ανταλλαγές γενικά ευνοούν ιεραρχικές δομές οργάνωσης. Η εξυπηρέτηση των γεωγραφικά επεκτεινόμενων αγορών με αγαθά μαζικής παραγωγής απαιτεί μεγαλύτερο έλεγχο των εισροών και αυστηρότερο συντονισμό των διαδικασιών παραγωγής και των μηχανισμών διανομής. Τυπικές ιεραρχίες, με σαφή καταμερισμό αρμοδιοτήτων, επιτρέπουν τη ροή των πληροφοριών προς τα πάνω στην αλυσίδα της διοίκησης και τη ροή των αποφάσεων προς τα κάτω, με τις λιγότερες δυνατές παρεμβολές. Οι ιεραρχικές οργανώσεις αποδίδουν καλύτερα σε περιόδους μη μεταβαλλόμενων και σταθερών αγορών, αλλά είναι εντελώς ακατάλληλες σε περιόδους ρευστότητας. Οι διοικητικές τους διαδικασίες είναι πολύ άκαμπτες για να προσαρμοστούν στις ταχείες μεταβολές των συνθηκών της αγοράς.

Τα δίκτυα, από την άλλη πλευρά, είναι πάρα πολύ ευέλικτα και ταιριάζουν καλύτερα στην ευμετάβλητη φύση της νέας παγκόσμιας οικονομίας. Η συνεργασία και η ομαδική προσέγγιση στην επίλυση προβλημάτων δίνουν την ευκαιρία στους συνεταίρους να ανταποκρίνονται πιο γρήγορα στις μεταβολές του εξωτερικού περιβάλλοντος. Ενώ οι παίκτες εκχωρούν ένα βαθμό αυτονομίας και κυριαρχίας, ο αυθορμητισμός και η

δημιουργικότητα που απορρέουν από τη βασισμένη σε δίκτυα συνεργασία τους δίνει ένα συλλογικό πλεονέκτημα στην οικονομία της υψηλής τεχνολογίας».

Στην οικονομία των δικτύων οι αγοραίες συναλλαγές δίνουν τη θέση τους στις στρατηγικές συμμαχίες.

5.3. Τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας και δυναμική οργάνωση

Η οικονομία των δικτύων είναι συνυφασμένη με την τεχνολογική καινοτομία.

Οι τεχνολογικές μεταβολές επαναπροσδιορίζουν τα όρια του υλικού κόσμου αλλά και τα όρια μεταξύ πραγματικού και φαντασιακού, αφού φαίνεται ότι αναιρούν συχνά τους φυσικούς κανόνες που καθορίζουν το πραγματικό. Οι τεχνολογίες των πληροφοριών έχουν εξαλείψει τα εμπόδια που ορθώνουν τα σύνορα και η χωρική διασπορά των αγορών, με αποτέλεσμα ο τόπος παραγωγής αγαθών ή υπηρεσιών να έχει όλο και λιγότερη σημασία. Σύμφωνα με τη Ρ. Παναγιωτοπούλου, η δυνατότητα να μπορεί κανείς να επικοινωνήσει ταυτόχρονα παντού, δηλαδή να αναιρέσει τους χρονικούς και χωρικούς περιορισμούς, ίσως αποτελεί την τελευταία τεχνολογική επανάσταση. Οι τεχνολογίες των πληροφοριών επηρεάζουν τα όρια του πραγματικού, καθώς η εργασία γίνεται διαρκώς πιο αφηρημένη, η ευφυΐα μπορεί να προγραμματισθεί και η «μνήμη» μπορεί να αποθηκευθεί, να ανακληθεί, να διευρυνθεί πέρα από κάθε περιορισμό του χωροχρόνου.

Με την τεχνολογία της πληροφορίας οι ιεραρχικά διαρθρωμένες θέσεις εργασίας και η κατανομή των αρμοδιοτήτων παύουν να έχουν σημασία. Οι τεχνολογίες της πληροφορίας παρέχουν καινούριες δυνατότητες και δίνουν νέα μορφή στις παραγωγικές διαδικασίες και τα διοικητικά συστήματα (Παναγιωτοπούλου, σ. 413).

Επιπλέον, η χρήση νέων τεχνολογιών έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στο πρότυπο της επικοινωνίας στις οργανώσεις.

Αυτό που σήμερα εξασφαλίζει την εξουσία στις οργανώσεις είναι η πρόσβαση στην πληροφόρηση. Η ικανότητα του ατόμου να συμμετέχει σ' ένα δίκτυο πληροφοριών ανάγεται σε κυρίαρχο παράγοντα για την παραμονή του στην οργάνωση. Ένα από τα δομικά στοιχεία της οργάνωσης είναι ότι έχει ανάγκη την πληροφόρηση σε αγαθό.

Όπως χαρακτηριστικά διατυπώνει ο Mowshowitz, σήμερα η πληροφορία έχει αποσπαστεί από τον άνθρωπο και αποτελεί αγαθό. Τα υπολογιστικά συστήματα ενσωματώνουν γνώσεις και δεξιότητες, αποθηκεύουν και χειρίζονται την πληροφορία, και έτσι γίνονται αγαθά. Η οργάνωση καλείται να παράγει, να διαχειρίζεται και να διαθέτει την πληροφόρηση.

Κατά το Mowshowitz, το αγαθό είναι ένα οικονομικό αντικείμενο το οποίο μπορεί να αποκτηθεί και να του αποδοθεί μια οικονομική αξία στην αγορά. Τα αγαθά που περιέχουν πληροφορία υπακούουν στους ίδιους οικονομικούς νόμους που ισχύουν για τα άλλα αγαθά και είναι εικονικά (μη χειροπιαστά).

Στη δυνητική οργάνωση τα πληροφοριακά συστήματα μειώνουν το κόστος της αλλαγής, οι προμηθευτές αντικαθίστανται με άλλους και παρατηρούνται είτε κεντρικές είτε αποκεντρωμένες δομές ελέγχου, παραρτήματα και λειτουργίες.

Η χρήση των πληροφοριακών αγαθών διευκολύνει τη διαχείριση γνώσεων και δεξιοτήτων ανεξάρτητα από τον ανθρώπινο παράγοντα. Αυτό γίνεται με τους εξής τρόπους (Mowshowitz, 80):

1. μείωση κόστους, με την αντικατάσταση του ανθρώπινου παράγοντα από μηχανές
2. βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων, με την επίτευξη υψηλότερης συνέπειας, ποικιλίας, και ανταγωνισμού στην αγορά
3. μειωμένη εξάρτηση από τον ανθρώπινο παράγοντα στην εργασία, που συντελεί στον ευέλικτο έλεγχο.
4. η οργάνωση της εργασίας παίζει κυρίαρχο ρόλο στην ανταγωνιστικότητα της βιομηχανίας. Η παραγωγή εξαρτάται λιγότερο από την ανθρώπινη απόδοση, με συνέπεια η εργασιακή ικανοποίηση να χάνει την σημαντικότητά της ως ζήτημα των οργανώσεων και να επιτρέπεται μεγαλύτερη ευελιξία στην οικονομική οργάνωση.
5. Διαχωρίζονται οι στόχοι της οργάνωσης από τα μέσα για την πραγματοποίησή τους.
6. Συνέπεια της αυξημένης ευελιξίας είναι η ανταπόκριση στις αλλαγές της αγοράς.
7. Δίνονται εκαιρίες για ανάπτυξη και προώθηση νέων προϊόντων. Η δυνητική οργάνωση διαθέτει ένα απόθεμα εμπορικά διαθέσιμης γνώσης που της δίνει το πλεονέκτημα να προβαίνει σε αλλαγές χωρίς επιπλέον κόστος μεταφοράς.

5.4. Το οικονομικό υπόδειγμα του κυβερνοχώρου

Η δυννητική οργάνωση διακρίνεται από ψηφιοποίηση της πληροφορίας, αμφίδρομη επικοινωνία πολυμέσων και το διαδίκτυο. Διαμορφώνεται έτσι μια κοινωνική πραγματικότητα βασισμένη στη δικτύωση και το ηλεκτρονικό επιχειρείν. Σύμφωνα με τον M. Castells (Λέανδρος, σ. 218), το νέο αυτό οικονομικό υπόδειγμα διακρίνεται από πέντε βασικά χαρακτηριστικά:

1. *Αποϋλοποίηση των οικονομικών δραστηριοτήτων.* Στη δικτυακή οικονομία, οι πληροφοριακοί πόροι συνιστούν την βασική πρώτη ύλη. Οι κύκλοι εργασιών είναι ταχύτεροι, τα προϊόντα αφορούν πολλές φορές βάσεις δεδομένων και λογισμικό. Οι συναλλαγές που διεξάγονται στον κυβερνοχώρο είναι άυλες, καθώς οι προμηθευτές και οι πελάτες συναντιούνται μόνο εικονικά, ενώ οι συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων διεξάγονται ηλεκτρονικά. Από την άλλη, το χρήμα χάνει την υλική του μορφή και μετατρέπεται σε ηλεκτρονικές μονάδες: μηχανές αυτόματων συναλλαγών, έξυπνες κάρτες, ψηφιακό ρευστό χρήμα.

2. *Διεσδυτικότητα των νέων τεχνολογιών.* Η πληροφορία γίνεται συστατικό όλων των δραστηριοτήτων - οι οικονομικές επιπτώσεις διαφαίνονται στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στο e-επιχειρείν καθώς και στις νέες μορφές οργάνωσης των επιχειρήσεων.

3. *Η κυριαρχία της δικτυακής λογικής.* Η νέα παγκόσμια οικονομία βασίζεται στα δίκτυα: δίκτυα προμηθευτών, πελατών, παραγωγών, αλλά και δίκτυα τεχνολογικής συνεργασίας. Η δικτυακή οικονομία αυξάνει την ταχύτητα των διασυνδέσεων και των καινοτομιών, μειώνει τον κύκλο ζωής των προϊόντων και προσθέτει νέα εργαλεία διαχείρισης της καθημερινότητας. Έτσι διαμορφώνεται ένα νέο, πολύ πιο ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον.

Η δικτυακή επιχείρηση αποκτά νέες ευκαιρίες καθώς οι αποστάσεις σταδιακά μειώνονται και οι εγχώριες αγορές συγχωνεύονται σε μια ενιαία παγκόσμια αγορά. Οι ξένες αγορές που πριν ήταν κλειστές ή δυσπρόσιτες για τα προϊόντα τους, τώρα ανοίγουν τις πόλες τους. Η παγκοσμιοποίηση καταργεί τα γεωγραφικά τείχη και την απόσταση για κάθε επιχείρηση.

4. *Βασική οργανωτική αρχή για τις επιχειρήσεις και για την παραγωγική διαδικασία αποτελεί η ευελιξία.* Η ευελιξία αναφέρεται στα συστήματα παραγωγής αγαθών και

υπηρεσιών. Οι εταιρείες διασπούν την παραγωγή σε μικρότερες μονάδες υπό κοινή ιδιοκτησία ή σε μικρές επιχειρήσεις.

Η ευελιξία είναι η λέξη- κλειδί στις δυνητικές οργανώσεις: στην εξειδίκευση της παραγωγής, στην επιλογή των συνεργατών, στον εντοπισμό των αγορών, στις συμμαχίες με άλλες οργανώσεις, στις στρατηγικές επιλογές και στους στόχους, ακόμη και στη δομή της οργάνωσης.

5. Οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας συγκλίνουν σε ένα ενιαίο σύστημα όπου οι ανεξάρτητες τεχνολογικές τροχιές γίνονται πρακτικά δυσδιάκριτες

5.5. Η οργάνωση των δυνητικών επιχειρήσεων

Η δυνητική οργάνωση απαιτεί θεμελιώδεις αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης και διαχείρισης των καθημερινών λειτουργιών μιας επιχείρησης, ενώ τα νέα εργαλεία επικοινωνίας αλλάζουν την κουλτούρα της επιχείρησης. Οι δυνητικές ομάδες εργάζονται από διαφορετικά καθήκοντα, τμήματα, αρμοδιότητες και γεωγραφικές θέσεις. Συνήθως τα μέλη των επιχειρήσεων είναι γεωγραφικά διασκορπισμένα και συνδέονται μέσω του διαδικτύου. Η επικοινωνία στην οργάνωση αποδεσμεύεται από το χώρο και το χρόνο και συντελείται εικονικά.

Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας ασκεί σημαντικές επιδράσεις στην οργάνωση, τη λειτουργία και τον προσανατολισμό των επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις μεταβαίνουν σε λειτουργία με ομάδες αντί για κλασικές λειτουργίες και τμήματα, ακολουθούν περισσότερο οριζόντια εσωτερική οργάνωση αντί για πυραμιδικά σχήματα εξουσίας, υιοθετούν μορφές οριζόντιας επικοινωνίας με τη δημιουργία εσωτερικών ηλεκτρονικών δικτύων, εφαρμόζουν ευέλικτο στυλ διοίκησης, δημιουργούν δίκτυα συνεργατών, αγοράζουν υπηρεσίες και προϊόντα αντί να τα παράγουν στο εσωτερικό τους και προσανατολίζονται προς την παγκοσμιοποίηση με ένα συνδυασμό παγκόσμιας θεώρησης και περιφερειακής προσαρμογής ⁸⁹.

⁸⁹ Γ. Καλογήρου, Ηλεκτρονική Οργάνωση, Δικτύωση και ηλεκτρονικό Επιχειρείν, www.b2marketsite.gr/news/epr007.html, retrieved at 5/3/2007

Η στρατηγική σκέψη των επιχειρήσεων αλλάζει για να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα. Οι επιχειρήσεις αναδιοργανώνονται αναζητώντας την καλύτερη ισοροπία μεταξύ των εσωτερικών λειτουργιών τους και της εξωτερικής ανάθεσης και δικτύωσης.

Διακρίνονται από τη συνεχή αναζήτηση νέων ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων.

Ταυτόχρονα ανταγωνίζονται και συνεργάζονται με τις άλλες επιχειρήσεις. Αναζητούν τη στρατηγική διαφοροποίηση έναντι του ανταγωνισμού. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις προσανατολίζονται όχι μόνο στη λογική των επικερδών συναλλαγών αλλά και στη δημιουργία πελατών με μακροχρόνια αξία.

Η δομή της οργάνωσης πρέπει να μπορεί να κατατέμνεται και να ανασυντίθεται ανάλογα με τις απαιτήσεις της αγοράς. Η ευελιξία βρίσκει τη μεγάλη καθετοποιημένη επιχείρηση αναποτελεσματική, με συνέπεια να αποκεντρώνεται ή να κατακερματίζεται εσωτερικά.

Από την άλλη μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις συνδυάζουν τους πόρους τους και οργανώνονται σε δίκτυα.

Οι Davidow and Malone στο βιβλίο τους *The Virtual Corporation* υποστηρίζουν ότι: « η εικονική εταιρεία θα εμφανιστεί λιγότερο ως μια διακριτή επιχείρηση και περισσότερο σαν μια πάντα ποικιλόμορφη συστάδα κοινών δραστηριοτήτων εν μέσω ενός τεράστιου ιστού σχέσεων ». (Ρίφκιν, σ. 99).

5.6. Η λειτουργία της δικτυακής επιχείρησης

Η δυνητική επιχείρηση υιοθετεί τη δικτύωση, τα ευέλικτα πρότυπα οργάνωσης και επανασχεδιάζει τις διαδικασίες της. Τα παραγωγικά συστήματα αποκεντρώνονται και το δίκτυο διανομής συνίσταται στο συντονισμό των αποκεντρωμένων παραγωγικών δυνάμεων. Όγκος των συναλλαγών μεταφέρεται στο διαδίκτυο. Το σύστημα παραγωγής και διανομής αναπροσαρμόζεται συνεχώς με στόχο τη μείωση του κόστους συναλλαγών και την επίτευξη οικονομιών ταχύτητας. Μέσα από την επίτευξη οικονομιών ταχύτητας, η επιχείρηση του κυβερνοχώρου συντονίζει τους ανθρώπινους και υλικούς πόρους της ώστε να μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης της παραγωγικής διαδικασίας.

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί τεχνολογίες αυτοματισμού, που είναι ευέλικτες και εμφανίζουν

δυναμικά πλεονεκτήματα. Οι διοικητικές, γραφειοκρατικές, παραγωγικές λειτουργίες της επιχείρησης αυτοματοποιούνται. Οι διαδικασίες από την αγορά πρώτων υλών μέχρι τη διανομή και πώληση προϊόντων επανασχεδιάζονται ώστε να επιτυγχάνεται ταχύτερη είσοδος στην αγορά και καλύτερη επικοινωνία με συνεργάτες, εσωτερικά τμήματα της επιχείρησης και πελάτες.

Τα συστήματα διεύθυνσης ενοποιούνται με αποτέλεσμα την πλήρη και σταθμισμένη εκτίμηση του αποτελέσματος. Η αποκέντρωση της παραγωγής μέσω του δικτύου συντελεί στη συγκέντρωση και ενίσχυση των λειτουργιών του management.

Λειτουργίες της διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων μεταφέρονται στο διαδίκτυο. Το αποτέλεσμα είναι η βελτίωση της παραγωγικότητας και η προαγωγή των δεξιοτήτων των εργαζομένων.

Αλλάζει επίσης η οργάνωση των πωλήσεων καθώς αναπτύσσονται νέα εργαλεία μάρκετινγκ και νέες υπηρεσίες.

Το διαδικτυακό μάρκετινγκ, πραγματοποιείται με δύο τρόπους: 1. την άμεση αποστολή μηνυμάτων, 2. το σύστημα Υποστήριξης πελατών, που αποτελεί τμήμα ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management).

Άλλους τρόπους αποτελούν η διαφήμιση και οι στρατηγικές πελατειακής πίστης και αφοσίωσης. Ο προσανατολισμός είναι πελατοκεντρικός : προωθείται η εφ' όρου ζωής αξία του πελάτη, ο 'έλεγχος' του πελάτη από την επιχείρηση και η ενσωμάτωση του πελάτη στη διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετικών με τα χαρακτηριστικά και το είδος των προϊόντων.

Οι πελάτες γίνονται συνεργάτες της επιχείρησης - μέσω των ηλεκτρονικών αγορών η επιχείρηση παίρνει την πληροφόρηση για τα χαρακτηριστικά της αγοράς από τους καταναλωτές.

Το σύστημα της ευελιξίας απαιτεί αυξημένες διοικητικές ικανότητες και οργανωτικό συντονισμό.

Μερικές από τις στρατηγικές διοίκησης που διευκολύνουν την ευελιξία είναι το στρατηγικό μανάτζμεντ, το σύστημα παραγωγής άμεσης ανταπόκρισης (just-in-time), τα συστήματα ελέγχου ολικής ποιότητας, οι ομάδες έργου. Η βελτίωση του συντονισμού της δυναμικής επιχείρησης επιφέρει μείωση κόστους και αύξηση των πωλήσεων.

Η μείωση του κόστους των εσωτερικών συναλλαγών της οργάνωσης ευνοεί την οριζόντια επέκταση των επιχειρήσεων.

Οι επιχειρήσεις που κινούνται στη δικτυακή οικονομία πρέπει να έχουν την ικανότητα να συνάπτουν (coupling) και να τερματίζουν (decoupling) συνεργασίες με ευκολία. Για να μπορεί η επιχείρηση να δημιουργεί προσωρινές σχέσεις βασισμένες σε ευκρινώς καθορισμένες συμφωνίες πρέπει να διαθέτει ευελιξία, καθώς η συχνή αλλαγή προμηθευτών και διανομέων καθιστά τις σχέσεις ρευστές. Η σύναψη προσωρινών σχέσεων μειώνει σημαντικά το κόστος συναλλαγών. Σύμφωνα με τους Kalakota and Whinston (1996) έχουμε περάσει στην εποχή των σχέσεων «χωρίς σύνορα» (Mowshowitz, σ.119).

Η ανεύρεση εξωτερικών πηγών για λειτουργίες που παραδοσιακά γίνονταν μέσα στην οργάνωση αποτελεί μια συνηθισμένη πρακτική των επιχειρήσεων.

Όπως αναφέρει ο Ρίφκιν (σ. 89), στη δικτυακή οικονομία η προμήθεια φυσικού κεφαλαίου και λειτουργιών από εξωτερικές πηγές αποτελεί τον οργανωτικό πυρήνα της δικτυακής οικονομίας και μετατρέπεται σχεδόν σε θρησκεία. Οι εταιρείες απογυμνώνονται από τα φυσικά περιουσιακά τους στοιχεία και λειτουργίες, ισοπεδώνουν τις εταιρικές τους ιεραρχίες, και συνδέουν τις λειτουργίες τους με προμηθευτές σε όλο και πιο πολύπλοκα κοινά δίκτυα και σχέσεις. Η πρακτική αυτή καθιστά την επιχείρηση ικανή να αποκτά τα καλύτερα προϊόντα ή υπηρεσίες στο χαμηλότερο κόστος και να κατακτά στρατηγικούς στόχους (Mowshowitz, σ. 115).

Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων κάνει χρήση των εξωτερικών πηγών (*outsourcing*): 140 εκατομ. δολάρια ξοδεύτηκαν το 1996, ενώ το αντίστοιχο ποσό ανήλθε σε περισσότερα από 400 εκατομ. δολάρια το 2000. Αναφέρεται ότι το 2000 το 20% των εξωτερικών προμηθειών αφορούσε το ηλεκτρονικό εμπόριο και τις τεχνολογίες της πληροφορίας. (Mowshowitz, σ. 116).

5.6.1. Διαδίκτυο και επιχειρήσεις

Ο Bill Gates είχε προϋδεάσει για την εποχή της παγκόσμιας οικονομίας με τη φράση: «Το Internet δεν είναι απλώς άλλο ένα κανάλι πωλήσεων. Θα μετασχηματίσει την επιχείρησή σας. Η μελλοντική επιχείρηση θα λειτουργεί με ένα ψηφιακό νευρικό σύστημα»⁹⁰.

⁹⁰ www.b2marketsite.gr/news/epr007.htm, retrieved at 5/3/2007

Η δυνητική οργάνωση βασίζει την ύπαρξή της στο διαδίκτυο, ένα παγκόσμιο επικοινωνιακό σύστημα που έχει μεταβάλλει τόσο την καθημερινότητά μας όσο και την κοινωνική οργάνωση.

Με την ανάπτυξη του ίντερνετ, τα βασικά χαρακτηριστικά του δικτύου (ηλεκτρονική αλληλογραφία, παγκόσμιος ιστός-WWW, ηλεκτρονικό εμπόριο) γίνονται διαθέσιμα για τον καθένα. Το ίντερνετ παρέχει τη βασική υποδομή για την αγορά. Οι επιχειρήσεις διατηρούν sites στο διαδίκτυο, αποκτούν νέες ευκαιρίες για μάρκετινγκ, εφοδιαστική αλυσίδα και logistics, αγαθά και υπηρεσίες διαφημίζονται και πωλούνται στον παγκόσμιο ιστό, οι χρήστες έχουν πολλές επιλογές – να διαβάσουν περιοδικά, να φορτώσουν λογισμικό, να αγοράσουν βιβλία, cd ή αεροπορικά εισιτήρια, να παίξουν σε δυνητικά casino, να συμμετάσχουν σε δημοπρασίες κλπ.

Όλες οι οικονομικές δραστηριότητες της συμβατικής αγοράς μπορούν σήμερα να πραγματοποιηθούν στο διαδίκτυο. Η ηλεκτρονική αγορά αποκτά πλεονέκτημα σε σχέση με τη συμβατική: μειώνει το χρόνο που απαιτείται για τις συναλλαγές και είναι ελάχιστα ευαίσθητη στα λάθη.

Το Μάρτιο του 2006 αναφέρονται 213 εκατομμύρια αναζητήσεις την ημέρα μέσω του παγκόσμιου ιστού ⁹¹.

Το 2000, οι χρήστες του διαδικτύου στην Αμερική αναφέρουν τις εξής δραστηριότητες : το 91% έκανε χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το 74% προέβαινε στη διερεύνηση ενός προϊόντος ή υπηρεσίας πριν την αγορά, το 64% σε αναζήτηση ταξιδιωτικών πληροφοριών, 63% σε πλοήγηση στον ιστό για διασκέδαση, και το 48% σε αγορά προϊόντων. Τα τυχερά παιχνίδια αφορούσαν το 5% των χρηστών του διαδικτύου.

Η διεισδυτικότητα του διαδικτύου και το πλήθος των δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται στον κυβερνοχώρο αλλάζουν την καθημερινή μας ζωή. Το σημαντικότερο όμως είναι ότι διαμορφώνεται ένας νέος χώρος ύπαρξης, ο κυβενοχώρος, με αυξημένες δυνατότητες αμφίδρομης επικοινωνίας, άπειρες επιλογές και μια δυνητική πραγματικότητα που λειτουργεί συμπληρωματικά, παρότι συχνά αντιμάχεται και ανατρέπει τη φυσική πραγματικότητα (Λέανδρος, σ. 108).

⁹¹ Sullivan, D., Searches per day, <http://searchenginewatch.com/reports/article.php/215646>

5.7. Νέα πρότυπα οργάνωσης

Η υιοθέτηση της δικτυακής λογικής δίνει νέες δυνατότητες στην επιχείρηση. Αποτέλεσμα της ανάπτυξης των νέων οργανωτικών δομών και ικανοτήτων είναι η μείωση του χρόνου που απαιτείται για την ολοκλήρωση της παραγωγικής διαδικασίας. Η επιχείρηση επιτυγχάνει έτσι οικονομίες ταχύτητας.

Σύμφωνα με τους μελλοντολόγους Άλβιν και Τόφλερ «οι οικονομίες ταχύτητας αντικαθιστούν τις οικονομίες κλίμακας» στη νέα υπερανταγωνιστική αγορά (Ρίφκιν, σελ. 47).

Οι οικονομίες κλίμακας παρήγαγαν μαζικά τυποποιημένα προϊόντα , οι οικονομίες ταχύτητας παράγουν το ευρύτερο δυνατό φάσμα προϊόντων σε προκαθορισμένο όγκο παραγωγής.

Στη δικτυακή οικονομία τα προϊόντα αναπτύσσονται, εισάγονται στην αγορά και αλλάζουν με μεγάλη ταχύτητα, ενώ ο κύκλος ζωής των προϊόντων είναι πολύ σύντομος και μετράται – σε κάποιους κλάδους - ακόμη και σε μήνες. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι στην αυτοκινητοβιομηχανία ο κύκλος ζωής των προϊόντων στη δεκαετία του 1960 ήταν 12-15 χρόνια, ενώ στα τέλη της δεκαετίας του 1990 μειώθηκε σε 4-6 χρόνια. Όπως χαρακτηριστικά επισημαίνει ο Tapscott: « Σε μια καινοτόμο επιχείρηση οι προϊόντικοί κύκλοι ζωής καταρρέουν». (Λέανδρος, σ. 280).

Το 1995 η ιαπωνική εταιρεία Sony εισήγαγε στην αγορά 5000 νέα προϊόντα. Ο ιλλιγγιώδης πολλαπλασιασμός των νέων προϊόντων με μικρότερη διάρκεια ζωής οδήγησε το ανώτατο στέλεχος στον τομέα της τεχνολογίας της Microsoft, Νείθαν Μίρβολντ, να σχολιάσει: « Δεν έχει σημασία πόσο καλό είναι το προϊόν σας, απέχετε μόνο δεκαοκτώ μήνες από την αποτυχία».(Ρίφκιν, Η νέα εποχή της πρόσβασης, σ. 47).

Η δυνητική επιχείρηση παράγει προϊόντα που είναι προσαρμοσμένα στο αίτημα του πελάτη. Για την παραγωγή των δυνητικών προϊόντων εφαρμόζονται οι εξής πρακτικές: συστήματα παράδοσης just in time, ομάδες έργου, ευέλικτη παραγωγή, μηχανοποίηση,

ενδυνάμωση των εργαζομένων, σχεδιασμός βασισμένος σε πληροφορικά συστήματα, ολική ποιότητα, μαζική εξατομίκευση (customization) (Davidow and Malone, 1992).

Οι τάσεις αυτές καθιστούν ανεπαρκείς τις παραδοσιακές δομές οργάνωσης που στηρίζονται στο γραφειοκρατικό έλεγχο και την προβλεψιμότητα. Σε περιβάλλοντα ραγδαίων αλλαγών και αβεβαιότητας, όπως αυτό της νέας οικονομίας, απαιτούνται ευέλικτες οργανωσιακές δομές με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, ενώ ο γραφειοκρατικός έλεγχος καθίσταται δυσλειτουργικός.

5.7.1. Η αποκέντρωση της εφοδιαστικής αλυσίδας

Η επιχείρηση λαμβάνει αποφάσεις εκλογικευτικές για το που θα στήσει τις μονάδες παραγωγής της, αποκεντρωμένα. Οι αποφάσεις λαμβάνονται με βάση το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, όπως η πρόσβαση σε φυσικούς πόρους, το φτηνό εργατικό δυναμικό κλπ. Συχνά η παραγωγή ανατίθεται σε χώρες του τρίτου κόσμου, που συγκεντρώνουν τις προϋποθέσεις.

Γύρω από την επιχείρηση δημιουργείται ένας ιστός αλληλοτροφοδότησης ο οποίος στηρίζεται σε ένα καταμερισμό εργασίας ανάμεσα σε ανεξάρτητες μονάδες. Η αποκέντρωση της εφοδιαστικής αλυσίδας μειώνει το σταθερό κόστος ενώ επιτρέπει ευελιξία στην παραγωγή.

Ο αποκεντρωμένος χαρακτήρας της επιχείρησης στηρίζεται σε υπεργολάβους. Η υπεργολαβία συνίσταται στη χρήση εξειδικευμένων εργαζομένων από χώρες με χαμηλότερο εργατικό κόστος.

Με τη δυνητική οργάνωση, αλλάζουν οι χωρο-χρονικές προϋποθέσεις της εργασιακής και παραγωγικής διαδικασίας με αποτέλεσμα να μεταβάλλονται βασικά χαρακτηριστικά της αξιακής αλυσίδας (value chain).

5.7.2. Ηλεκτρονικό εμπόριο

Το ηλεκτρονικό εμπόριο παίρνει δύο μορφές: διεπιχειρησιακές συναλλαγές (business-to-business, B2B) και ηλεκτρονικό λιανεμπόριο (business-to-consumer, B2C). Το ηλεκτρονικό εμπόριο δίνει στον καταναλωτή τη δυνατότητα σημαντικής διερεύνησης της

αγοράς, με τη σύγκριση ποιότητας και τιμής. Μειώνει το κόστος, επιταχύνει τις συναλλαγές και αυξάνει την ευελιξία της διοίκησης. Επίσης το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι απαλλαγμένο από επιβολή φόρων..

Στο νέο ψηφιακό περιβάλλον, η μορφή των συναλλαγών των επιχειρήσεων αλλάζει. Καταργούνται πολλοί ενδιάμεσοι φορείς, ενώ δημιουργούνται άλλοι μετα- ενδιάμεσοι που διευκολύνουν τις « αγορές – μιας στάσης» (one stop shopping). Βασική εξέλιξη οφειλόμενη στη διάδοση του διαδικτύου είναι η τάση του “reverse marketing”, που δίνει τη δυνατότητα στον αγοραστή να διαμορφώσει τις τιμές. Ο χρήστης του διαδικτύου κάνει αρχικά έρευνα αγοράς και έπειτα προσδιορίζει το είδος του προϊόντος που θέλει στην τιμή που προτίθεται να το αγοράσει ⁹².

Ωστόσο, τίθεται πρόβλημα ασφάλειας με τις μορφές πληρωμών στο διαδίκτυο.

Στο διαδίκτυο κυριαρχεί η δυσπιστία στις συναλλαγές: το 90% των χρηστών ανησυχεί για την ασφάλεια της πιστωτικής κάρτας όταν προβαίνει σε αγορές μέσω διαδικτύου (παράθεση στοιχείων από έρευνα UCLA 2003, Λέανδρος, σ. 260).

Επιπλέον, στις συναλλαγές στο διαδίκτυο είναι δύσκολο να διατηρηθεί η εμπιστευτικότητα: υπάρχει παρέμβαση στα νούμερα των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών. Αυτό προκαλεί φόβους σε καταναλωτές και επιχειρήσεις που κάνουν χρήση του κυβερνοχώρου. Η ανησυχία και οι φόβοι για την έλλειψη της ιδιωτικότητας φαίνεται να λειτουργούν ανασταλτικά στην ανάπτυξη των on-line συναλλαγών. Άλλες απειλές συνιστούν η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε συστήματα, η ύπαρξη ιών και η απουσία διασφάλισης της ιδιωτικότητας στις ηλεκτρονικές δημοπρασίες (e-auctions).

Στην Αμερική το νομικό καθεστώς παρέχει προστασία για ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών συναλλαγών (νόμος του 2000). Ωστόσο οι νόμοι ανά χώρα διαφέρουν.

5.7.3. Η δυννητική οργάνωση και η έννοια της εργασίας

⁹² Καλογήρου, Γ., Οργάνωση, Δικτύωση και Ηλεκτρονικό Επιχειρείν,
www.b2marketsite.gr/news/epr007.htm

Οι τεχνολογικές αλλαγές και καινοτομίες που χαρακτηρίζουν τη δυνητική οργάνωση συνοδεύονται και από κοινωνικές αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας. Η νέα οργανωτική λογική επιφέρει αποσύνθεση των τεύλορικών και φορντικών μοντέλων οργάνωσης της παραγωγής. Η ανάγκη για εργατικό δυναμικό γίνεται και αυτή ευέλικτη (Παναγιωτοπούλου, σ. 118).

Στη νέα μορφή οργάνωσης, η εργασία υφίσταται θεμελιώδεις αλλαγές. Το πρότυπο του μόνιμου, πλήρους απασχόλησης και ταυτισμένου με τις αξίες της επιχείρησης εργαζόμενου δίνει τη θέση του σε ευέλικτες μορφές απασχόλησης, όπως χρήση υπεργολαβίας, δανεισμός εργαζομένων, ομάδες έργου κ.α.

Η δυνητική οργάνωση εφαρμόζει τον ευέλικτο εσωτερικό καταμερισμό της εργασίας. Ο στόχος είναι ο αριθμός των σταθερά απασχολούμενων σε μια οργάνωση να διατηρείται στα απολύτως αναγκαία κατώτατα επίπεδα. Από εκεί και πέρα συνάπτονται συμβάσεις περιορισμένου χρόνου (short- term), με εργαζόμενους που λειτουργούν εναλλακτικά στο μόνιμο εργατικό δυναμικό. Το κόστος διατήρησης προσωρινών εργαζομένων είναι χαμηλότερο.

Η δυνητική οργάνωση εφαρμόζει συχνά την πρακτική της υπεργολαβίας. Η υπεργολαβία συνίσταται στη χρήση εργαζομένων με εξειδικευμένες δεξιότητες από χώρες με πολύ χαμηλότερο κόστος εργασίας.

Συχνά επίσης σχηματίζονται πυρήνες ή προγραμματικές ομάδες που διαλύονται μετά την ολοκλήρωση του έργου.

Άλλες μορφές εξωτερίκευσης της εργασίας αποτελούν η αποκέντρωση, η παροχή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι τηλεαγορές, τηλεδιασκέψεις, τηλεργασία.

Οι νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας επιτρέπουν από τη μια στο άτομο να έχει περισσότερο έλεγχο στο πότε και πού θα εργαστεί, αλλά συγχρόνως εμφανίζει και αβεβαιότητα για το μέλλον της απασχόλησής του και του εισοδήματός του (Mowshowitz, σ.198).

Το κυρίαρχο μοντέλο εργασίας στη νέα οικονομία είναι: ένας κεντρικός πυρήνας εργαζομένων, αποτελούμενος από μάνατζερ, που στηρίζονται στην πληροφορία και από «αναλυτές συμβόλων», και ένα εργατικό δυναμικό που είναι αναλώσιμο, που αυτοματοποιείται, ενοικιάζεται, απολύεται ή μετακινείται ανάλογα με τη ζήτηση και το κόστος εργασίας (Λέανδρος, σ. 310).

5.7.4. Δυνητική επιχείρηση και σχέσεις με πελάτες

Η νέα ψηφιακή εποχή με την ανάπτυξη του διαδικτύου δίνει στις εταιρείες το πλεονέκτημα να έχουν σχέσεις με τους πελάτες τους. Το μάρκετινγκ και η διαφήμιση είναι άμεσα και νέα εργαλεία αναπτύσσονται διαρκώς.

Οι εταιρείες επιδιώκουν να διατηρήσουν την αφοσίωση των πελατών τους με στρατηγικές όπως παροχή κινήτρων, χρήματα, δωρεάν προϊόντα ή δωρεάν υπηρεσίες. Εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες για να μετατρέψουν μια μεμονωμένη πώληση σε σταθερή σχέση με τον πελάτη. Αν η επιχείρηση εξασφαλίσει την αφοσίωση και το ενδιαφέρον του πελάτη, αποκτά ταυτόχρονα και την ευκαιρία να του πωλεί τα προϊόντα της εφ' όρου ζωής.

Οι επιχειρήσεις στη δικτυακή οικονομία χρησιμοποιούν πολλούς τρόπους για να εξασφαλίσουν την αφοσίωση των πελατών τους. Μία πρακτική αποτελεί το συνεταιρικό μάρκετινγκ: ο δικτυακός τόπος μιας εταιρείας αποτελεί σημείο αναφοράς και για άλλους τόπους, οι οποίοι παίρνουν ένα μέρος της αξίας των πωλήσεων. Άλλες εταιρείες όπως η ClickRewards και η My Points προσφέρουν πόντους για τις επισκέψεις στην ιστοσελίδα τους. Οι εταιρείες χρησιμοποιούν εργαλεία όπως σφυγμομετρήσεις, δημοσκοπήσεις, ενημερωτικά δελτία προκειμένου να επιτύχουν ένα συνεχιζόμενο διάλογο με τους πελάτες τους. Αποκτούν εικόνα για τις ανάγκες των καταναλωτών και τους τρόπους με τον οποίους μπορούν οι ίδιες να καλύψουν αυτές τις ανάγκες. Η επίτευξη της αφοσίωσης των πελατών είναι μια συνεχής διαδικασία και όχι ιδιαίτερα εύκολη. Όσο εύκολο είναι να δημιουργηθεί ένας δικτυακός τόπος, τόσο δύσκολο είναι να πειστεί αυτός που κινείται στον ιστό να τον επισκεφθεί και να μείνει σε αυτόν, δηλαδή να τον προσθέσει στις αγαπημένες του διευθύνσεις (Λέανδρος, σ.151).

Η συγκέντρωση προσωπικών πληροφοριών για τον πελάτη με τη χρήση του διαδικτύου δίνει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να προσαρμόζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες του πελάτη.

5.8. Ηλεκτρονική επικοινωνία στη δυννητική οργάνωση

Οι εργοδότες παρέχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο με την προοπτική ότι θα διευκολυνθεί η συνεργασία των εργαζομένων με συναδέλφους και πελάτες, με αποτελέσματα στην εργασιακή απόδοση.

Συγκεκριμένα για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη το 2002, 62% των εργαζόμενων Αμερικανών είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο και το 98% αυτών έκανε χρήση e-mail στο χώρο εργασίας ⁹³.

Αυτό μεταφράζεται σε περισσότερα από 57 εκατομμύρια άτομα που έχουν εντάξει το διαδίκτυο στην καθημερινή τους εργασία. Οι περισσότεροι αναφέρουν ότι τα e-mail περιέχουν υλικό πολύ χρήσιμο για τη δουλειά τους - το 77% υποστηρίζει ότι η ηλεκτρονική αλληλογραφία συντελεί στο να κρατούν επαφή με τα γεγονότα στο χώρο εργασίας. Ωστόσο, το 85% προτιμάει την απευθείας συζήτηση όταν πρόκειται για προβλήματα του χώρου εργασίας ή άλλα κρίσιμα θέματα.

Η παραπάνω έρευνα δίνει τα χαρακτηριστικά του τυπικού Αμερικανού εργαζόμενου: δαπανάει καθημερινά περίπου μισή έως μία ώρα για να ασχοληθεί με e-mail, ενώ λαμβάνει κατά μέσο όρο 10 μηνύματα και στέλνει 5. Μόνο το 15% έχει να διαχειριστεί έναν όγκο περισσότερων των 50 μηνυμάτων την ημέρα.

Σχεδόν όλοι (88%) ελέγχουν το mail τους για πιθανά εισερχόμενα μηνύματα τουλάχιστον μία φορά την ημέρα, με τους περισσότερους (70%) να κάνουν την διαδικασία αρκετές φορές την ημέρα.

Όσο για την επίδραση του email στις ώρες εργασίας, 78% των εργαζομένων δηλώνει ότι δεν έχει επηρεάσει τον αριθμό των ωρών που εργάζονται, όμως όταν αυτό συμβαίνει, ο όγκος της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας αυξάνει τις ώρες εργασίας (14%). Τα 2/3 αυτών που χρησιμοποιούν e-mail στην εργασία το θεωρούν απαραίτητο εργαλείο.

Σε ποιες περιπτώσεις λειτουργεί καλά το email και σε ποιες δεν ενδείκνυται η χρήση του; Για τα πιο απλά και απαιτητικά εργασιακά καθήκοντα οι εργαζόμενοι προτιμούν το e-mail: να κανονίσουν συναντήσεις ή ραντεβού (63%), να προωθήσουν ή να ελέγξουν αρχεία (67%) και να υποβάλλουν ερωτήσεις (36%). Όταν πρόκειται για πιο σύνθετα θέματα, όπως να

⁹³ Pew Internet and American Life Project. Email at work. www.pewinternet.org

επιλύσουν ένα θέμα με τον προϊστάμενο, ή να υποβάλλουν ερωτήσεις για κάτι, επιλέγουν την άμεση επαφή και συζήτηση, σε ποσοστό 85% και 44% αντίστοιχα.

Οι περιορισμοί της χρήσης του email αναφέρονται ως εξής : χάνονται τα στοιχεία εκείνα της επικοινωνίας που συναντώνται στην ζωντανή επικοινωνία και είναι εξωλεκτικά, ωστόσο φέροντα νοήματος.

Το e-mail είναι ένα ισχυρό επικοινωνιακό εργαλείο, που έχει εισχωρήσει τόσο στις εργασιακές σχέσεις όσο και στο κλίμα κάθε οργάνωσης.

Η ηλεκτρονική επικοινωνία δίνει τη δυνατότητα ενδυνάμωσης των κοινωνικών δεσμών στην επιχείρηση: 72% δηλώνουν ότι επικοινωνούν με περισσότερα άτομα, 62% ότι είναι περισσότερο διαθέσιμοι σε συναδέλφους, 59% ότι ενισχύει την ομαδική εργασία.

Ένα άλλο συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι τα e-mail χαλαρώνουν την κουλτούρα του εργασιακού χώρου: 43% των ερευνωμένων δηλώνει ότι τους δίνει χαλάρωση κατά τη διάρκεια της ημέρας, 39% στέλνει ή λαμβάνει αστεία ή ανέκδοτα.

Υπάρχει και η άλλη όψη του νομίσματος: το 28% απαντάει ότι τα email αποσπούν την προσοχή του από την εργασία του. Σχεδόν το ¼ θεωρεί ότι τα e-mail δημιουργούν παρερμηνείες του περιεχομένου (22%) ή περισσότερο στρες (23%).

Γενικά, οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι το email ως εργαλείο αποτελεί μία θετική δύναμη στην παραγωγικότητα: το 86% δηλώνει ότι τους βοηθάει στην εξοικονόμηση χρόνου.

Στους μεγάλους οργανισμούς η ηλεκτρονική αλληλογραφία φέρνει τους εργαζομένους κοντά και τους βοηθάει να κρατούν επαφή με όσα διαδραματίζονται στο εργασιακό περιβάλλον.

5.9. Δυνητική επιχείρηση : Dell Computer

Παράδειγμα επιτυχημένης δυνητικής επιχείρησης αποτελεί η Dell Computer, που δραστηριοποιείται στο χώρο των ηλεκτρονικών υπολογιστών από το 1984. Η εταιρεία από την αρχή έκανε χρήση των απευθείας πωλήσεων. Με την υιοθέτηση του ίντερνετ έχει επιτύχει να επεκτείνει/ διευρύνει αυτό το σύστημα, αυτοματοποιώντας λειτουργίες όπως σχεδιασμός προϊόντων, λήψη παραγγελιών, τεχνική υποστήριξη, ενώ παράλληλα έχει κρατήσει σχετικά χαμηλά το κόστος εξυπηρέτησης των πελατών. Επίσης η Dell, χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο, συντονίζει ένα δίκτυο προμηθευτών και εταιρικών συνεργατών, οι οποίοι

αναλαμβάνουν τμήματα της διαδικασίας παραγωγής, διάθεσης και υποστήριξης των προσωπικών υπολογιστών ⁹⁴.

Η στρατηγική της εταιρείας στηρίζεται στις απευθείας πωλήσεις και στην παραγωγή και διάθεση συγκεκριμένων υπολογιστών κατόπιν παραγγελίας του πελάτη. Το σύστημα αυτό δίνει ιδιαίτερα πλεονεκτήματα στην εταιρεία όπως το να γνωρίζει το προφίλ του τελικού χρήστη, τι είδους εξοπλισμό έχει αγοράσει από την εταιρεία και πόσο χρόνο έχει δαπανήσει με την εταιρεία.

Το 1994 η Dell δημιούργησε τον πρώτο δικτυακό τόπο μεταφέροντας πολλές από τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες στο Internet. Χρησιμοποίησε το διαδίκτυο για την ανάπτυξη extranets που βοήθησαν στην πιο ισχυρή σύνδεση της εταιρείας με τους μεγάλους πελάτες και για τον συντονισμό του συνολικού αξιακού δικτύου, που περιελάμβανε προμηθευτές, παροχείς λογισμικού, διανομείς των τρίτων μερών προϊόντων, παροχείς service κ.α.

Ας δούμε λίγο πώς η Dell οργάνωσε τις δραστηριότητες της επιχείρησης στα πλαίσια της δυναμικής οργάνωσης.

1) Εσωτερική οργάνωση.

Η Dell έχει οργανωθεί σε γεωγραφικές ζώνες, σε Αμερική, Ασία και Ιαπωνία και Ευρώπη. Η έδρα της επιχείρησης είναι οι Η.Π.Α. Η εταιρεία αποφάσισε να αποκεντρώσει την λήψη αποφάσεων, αντί να ελέγχονται όλα από την έδρα της. Σε κάθε ζώνη υπάρχει ξεχωριστό παράρτημα με παραγωγικό τμήμα και τμήμα Τεχνολογίας της πληροφορίας. Οι δραστηριότητες οργανώνονται με βάση την κατηγορία των πελατών και περιλαμβάνουν : α) τους μεγάλους πελάτες (μεγάλες εταιρείες) β) τους μικρούς πελάτες και ιδιώτες και γ) τους πελάτες του δημόσιου τομέα (κυβέρνηση και εκπαιδευτικά ιδρύματα).

2) Ανάπτυξη προϊόντων

Τα προϊόντα προσαρμόζονται στις ανάγκες του πελάτη σε κάθε χώρα. Σύμφωνα με κάποιες εκτιμήσεις, η Dell προσφέρει 1.6 εκατομμύρια διαφορετικές τροποποιήσεις στα προϊόντα της για όλες τις γραμμές παραγωγής.

3) Προμήθεια υλικών

⁹⁴ Kraemer, K., Dedrick, J.. Dell Computer: Using E-commerce to support the virtual company, www.crito.uci.edu/GIT/publications/pdf/dell_ecom_case_6-13-01.pdf

Μεταξύ των ετών 1992 και 1997, η εταιρεία μείωσε τον αριθμό των προμηθευτών κατά 75%. Περίπου το 15% αυτών είναι προμηθευτές – κλειδιά που παρέχουν σχεδόν το 85% των υλικών που χρειάζεται η Dell για την παραγωγή υπολογιστών. Η επιχείρηση συνεργάζεται με τους προμηθευτές σε ορίζοντα ετών προγραμματισμού, απλοποιώντας έτσι την διαδικασία διοίκησης της εφοδιαστικής αλυσίδας.

4) Παραγωγή και σχεδιασμός

Εργοστάσια παραγωγής υπολογιστών Dell λειτουργούν σε διαφορετικές χώρες για να εξυπηρετήσουν τις κεντρικές αγορές. Ο χρόνος που μεσολαβεί, από τη στιγμή που ένας πελάτης θα δώσει παραγγελία για υπολογιστή μέχρι την παράδοση, υπολογίζεται σε μία εβδομάδα. Όλη η διαδικασία ελέγχεται και συντονίζεται από την Dell μέσω των πληροφοριακών συστημάτων και του ιστού που έχει στήσει με την αλυσίδα συνεργατών της, σε κάθε στάδιο παραγωγής του προϊόντος.

5) Πωλήσεις και marketing

Η μεγαλύτερη αλλαγή που έχει επέλθει στις λειτουργίες πωλήσεων και marketing είναι η εισαγωγή του ίντερνετ για την διαχείριση των πωλήσεων και την υποστήριξη των αντιπροσώπων πωλήσεων.

6) Οι εξωτερικές σχέσεις

Η Dell λειτουργούσε με την κλασική αξιακή αλυσίδα που δίνει έμφαση στο σχεδιασμό και την πώληση συστημάτων, βασιζόμενη σε άλλους για την παραγωγή των προϊόντων. Ωστόσο, η καινοτομία ήταν ότι πουλούσε η ίδια το τελικό προϊόν στον πελάτη, παρακάμπτοντας διανομείς και πωλητές. Με τη νέα εποχή, η επιχείρηση αντικατέστησε την αξιακή αλυσίδα με αυτό που η ίδια ονομάζει *αξιακό ιστό ή δονητική επιχείρηση*. Τρία στοιχεία συνθέτουν το νέο μοντέλο οργάνωσης:

- η επιχείρηση ελέγχει και συντονίζει το δίκτυο των εταίρων συνεργατών. Η ροή της πληροφόρησης ελέγχεται από την Dell και μόνο η εταιρεία έχει σχέσεις πληροφόρησης με τον πελάτη.
- η φυσική ενσωμάτωση της εταιρείας με προμηθευτές και εταιρικούς συνεργάτες
- η σημαντικότητα της τεχνολογίας της πληροφορίας, του διαδικτύου και των άλλων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που επιτρέπουν στην επιχείρηση να συντονίζει το δίκτυο.

Το ίντερνετ και το ηλεκτρονικό εμπόριο

Η εταιρεία κάνει χρήση της τεχνολογίας για την εξαπλώση σε άλλες αγορές, για τις σχέσεις με τους πελάτες, τις πωλήσεις online, το online service και την υποστήριξη. Η στρατηγική που εφαρμόζεται όσον αφορά στην πελατειακή υποστήριξη είναι να φέρουν τον πελάτη πιο κοντά στη γνώση - αυτό που αποκαλούν *δυνητική ενσωμάτωση*. Εφόσον ο πελάτης αποτελεί μέρος του συστήματος, απαιτείται, για να μπορεί να απολαμβάνει ποιότητα υπηρεσιών, η γνώση του προφίλ του και του ιστορικού του.

Με τις λειτουργίες της εξυπηρέτησης και υποστήριξης online επιτυγχάνεται μείωση του συνολικού κόστους και βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών. (όπως προηγ.)

Η δυνητική οργάνωση της Dell βασίστηκε σε δύο αρχές: πρώτον, η ίδια η επιχείρηση ελέγχει τον πελάτη, γι' αυτό και βρίσκεται στο κέντρο της πληροφόρησης και των επικοινωνιών, και δεύτερον, στηρίζεται στους συνεργάτες της για να κατασκευάσει, διανείμει και υποστηρίζει τους υπολογιστές της και για να παρέχει το ολοκληρωμένο φάσμα των λύσεων τεχνολογίας της πληροφορίας. Η Dell έχει καταφέρει να συντονίσει αποτελεσματικά το δίκτυο συνεργατών που έχει στήσει, δίνοντας τμήματα της διαδικασίας παραγωγής του προϊόντος, αλλά κρατώντας για την ίδια το μέρος που αφορά στη σχέση με τον πελάτη. Ο ιστός στήθηκε γύρω από το μοντέλο build-to-order.

5.10. Η νέα οικονομία

Ο Kelly δίνει δέκα κανόνες που πρέπει να διέπουν την λειτουργία των επιχειρήσεων στην νέα παγκόσμια οικονομία (Λέανδρος, σ. 362) . Κάποιοι από αυτούς είναι :

Η μαζική διασύνδεση, δηλαδή τα πάντα συνδέονται με τα πάντα.

Αλλάζει η έννοια του χώρου για τις επιχειρήσεις.

Η επιτυχία δεν είναι γραμμική.

Οι επιχειρήσεις πρέπει να ξεκινούν με την τεχνολογία αλλά να δίνουν έμφαση στην ανάπτυξη των σχέσεων.

Ο Kelly τελειώνει με δύο καίριες παρατηρήσεις.

Στη δικτυακή οικονομία οι επιχειρήσεις αναπτύσσονται και πεθαίνουν με ταχύτατο ρυθμό, οι εργασιακές σχέσεις είναι ρευστές ενώ η συνεχής καινοτομία προκαλεί μια αέναη αποδιοργάνωση.

Στη δικτυακή οικονομία, το πρωτότυπο, το ευφάνταστο και το ευφρές αποκτούν τεράστια αξία. Βασική επιδίωξη: η αλλαγή και η συνεχής ανανέωση της εργασιακής διαδικασίας.

6. Το κλασικό καζίνο

6.1. Οργάνωση και λειτουργία

Τίποτα δεν αφήνεται στην τύχη σχετικά με την εμφάνιση και την διακόσμηση του χώρου ενός casino. Όλα είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε οι παίκτες να παραμένουν και να ξοδεύουν χρήματα. Ποια είναι τα στοιχεία εκείνα που κάνουν το περιβάλλον του καζίνο να ενθαρρύνει τους ανθρώπους να παίξουν όλο και περισσότερο;

« Τα καζίνο κάνουν τον παίκτη να αισθανθεί ξεχωριστός, σε μία διάθεση ευφορίας. Τον βάζουν σε μία κατάσταση που θέλει να παραμείνει και να συνεχίσει να κάνει αυτό που κάνει» αναφέρει η Kati St Clair, ψυχολόγος επιχείρησης ⁹⁵.

Αίσθηση του χρόνου

Στις αίθουσες των καζίνο δεν υπάρχουν ρολόγια ούτε φυσικός φωτισμός, κάτι που λειτουργεί αποπροσανατολιστικά για τους παίκτες. Οι ίδιοι οι εργαζόμενοι στο χώρο του καζίνο δε φορούν ρολόγια. Ο φωτισμός επίσης είναι σαν το φυσικό, ακόμη και το βράδυ, ώστε οι παίκτες να παρακινούνται να μένουν στα τραπέζια τους ή μπροστά από τα ηλεκτρονικά μηχανήματα.

Μουσική

Η μουσική που παίζεται στο καζίνο στοχεύει στο να παρατείνει την παραμονή του πελάτη στο χώρο του καζίνο. Έρευνες σχετικά με το ρόλο της μουσικής στην διάθεση και την οικονομική συμπεριφορά των καταναλωτών έχουν δείξει ότι: η μουσική είναι απαλή και σε ένα συνεχόμενο ρυθμό, παρόμοια με αυτή που παίζεται σε μαγαζιά νυχτερινής διασκέδασης.

Ειδικά η μουσική φαίνεται να παίζει κάποιο ρόλο στην απόκτηση, ανάπτυξη και διατήρηση της συμπεριφοράς του τζόγου ⁹⁶. Η έκθεση στη μουσική μεταβάλλει την

⁹⁵ www.BBC NEWS/ Magazine/ The psychology of super- casinos

διάθεση προς την κατεύθυνση των ευχάριστων συναισθημάτων. Δύο από τις κύριες επιδράσεις της μουσικής είναι ότι μπορεί να αυξήσει την ψυχολογική ευφορία και να οδηγήσει σε χαλάρωση, στοιχεία που πιθανόν να επηρεάζουν τη συμπεριφορά σε οικονομικά περιβάλλοντα.

Αρκετές έρευνες έχουν καταδείξει τις επιδράσεις της μουσικής στις αγοραστικές προθέσεις των καταναλωτών. Επίσης φαίνεται ότι διαφορετικά είδη μουσικής δημιουργούν και ανάλογες διαθέσεις.

Η μουσική που παίζει σε ένα περιβάλλον τζόγου, όπως είναι το casino, πιθανόν να έχει επιλεχθεί βασισμένη σε ήχους που παρακινούν για περαιτέρω τζόγο. Η μουσική δίνει την εντύπωση της ευχάριστης ατμόσφαιρας και την αίσθηση ότι το κέρδος στα τυχερά παιχνίδια είναι πιο συχνό από την απώλεια.

Η μουσική προσαρμόζεται στο είδος των πελατών που απευθύνεται το οικονομικό περιβάλλον. Όσο πιο καλά και χαρούμενα νιώθει κάποιος, τόσο πιο πολλά ξοδεύει. Σε καζίνο του εξωτερικού οι πελάτες δηλώνουν την προτίμησή τους για τη μουσική που επιθυμούν να ακούσουν. Αυτό τους δίνει περαιτέρω ικανοποίηση και διάθεση να τζογάρουν περισσότερο.

Έρευνες δείχνουν ότι στοιχεία της ατμόσφαιρας του καζίνο παρακινούν συναισθήματα χαράς και ευχαρίστησης. Σύμφωνα με τον Meyer (1998) οι παίκτες των slot αναφέρουν την ατμόσφαιρα του καζίνο ως το πιο ισχυρό παράγοντα καθορισμού της ικανοποίησής τους από το τζόγο.

Βασική διαδικασία που οδηγεί τα άτομα στο τζόγο είναι ότι αναζητούν συναισθηματικές διεξόδους ή επιδιώκουν τη συναισθηματική διέγερση (France,1902; Neighbors et al., 2002;Jacobs,1986; McCormick,1987).

Οι Mehrabian και Russell (1974) αναφέρουν ότι η συναισθηματική επίδραση του καζίνο διαφοροποιείται με βάση τρεις διαστάσεις: ευχαρίστηση, διέγερση και κυριαρχία.

⁹⁶ M. Griffiths, J.Parke, 2005, The psychology of music in gambling environments: an observational research note, Journal of Gambling Issues, 13

Η παρακάτω έρευνα ⁹⁷ εξέτασε τη σχέση μεταξύ της ατμόσφαιρας του καζίνο, της διέγερσης και των προθέσεων των παικτών να επιδείξουν συμπεριφορά τζόγου με αυξημένο ρίσκο. Μετρήθηκαν οι προθέσεις για τζόγο, ο βαθμός της πληροφόρησης που παρείχε το καζίνο και αξιολογήθηκε η επιχείρηση.

Με την τεχνική των εξομοιώσεων βίντεο παρουσιάστηκαν δύο μοντέλα σχεδιασμού καζίνο. Το ένα μοντέλο έδινε έμφαση στο χώρο – πράσινο περιβάλλον, ευχάριστη διακόσμηση, στοιχείο του νερού- ενώ το δεύτερο επικεντρωνόταν στα χαρ/κα των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών. Και οι δύο σχεδιασμοί παρουσιάζονταν με δύο τρόπους ήχου και μουσικής: είτε περιείχαν ήχους που έπαιζαν στο χώρο, είτε ακουγόταν ένα μουσικό cd.

Στην παρουσία των ήχων από τα μηχανήματα, ο σχεδιασμός καζίνο που επικεντρωνόταν στα χαρακτηριστικά των μηχανημάτων έφερνε ένα υψηλότερο επίπεδο προθέσεων τζόγου και ρίσκου, σε σχέση με τη μουσική υπόκρουση.

Η μουσική αύξανε τις προθέσεις για τζόγο κατά 30% για το σχεδιασμό του χώρου, ενώ τις μείωνε κατά 19% για το σχεδιασμό μηχανών. Το συμπέρασμα αποκτά μια χρησιμότητα ότι όταν μια αλλαγή στο περιβάλλον σχεδιάζεται για να αλλάξει την ατμόσφαιρα του καζίνο πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ο μακρο-σχεδιασμός της επιχείρησης.

Τα άτομα σκοράρουν ψηλά στην αρέσκεια και στη προσεγγισιμότητα στην παρουσία μουσικής στη συνθήκη σχεδιασμού χώρου. Ωστόσο, η μουσική στη συνθήκη σχεδιασμού μηχανών δεν καταφέρνει να ανεβάσει ψηλά τους παραπάνω δείκτες. Αυτό πιθανόν να ενισχύει την άποψη ότι οι χειρισμοί του περιβάλλοντος εξαρτώνται από το σχεδιασμό του καζίνο.

Στη συγκεκριμένη έρευνα οι χειρισμοί του καζίνο και της μουσικής υπόκρουσης δεν επέδρασαν στη διέγερση.

Τα επίπεδα του παθολογικού τζόγου σχετίζονται με την πιθανότητα της συμπεριφοράς με ρίσκο, ωστόσο οι παρεμβάσεις αφορούν όλους τους παίκτες το ίδιο. Οι χειρισμοί για μείωση των προθέσεων για τζόγο θα έχουν εφαρμογή σε όλους τους τύπους τζογαδόρων.

⁹⁷ Marmurek, H.C., Finlay, K., Kanetkar, V., Londerville, J., (2007). The influence of music on estimates of at-risk gambling intentions: an analysis by casino design. *International Gambling studies*, 7:1

Η πρόθεση για τζόγο συνδεόταν με την ψυχολογική αποκατάσταση, την προσέγγιση και την αρέσκεια.

Φαγητό και ποτό

Μία πολιτική που ακολουθούν τα καζίνο είναι η παροχή αλκοολούχων ποτών και σνακ δωρεάν για να κρατούν τους παίκτες. Αυτοί που κερδίζουν έχουν το μπόνους να τους σερβίρουν στο χώρο του παιχνιδιού.

Αέρας

Στον εξαερισμό των αιθουσών των καζίνο προστίθεται ένα συστατικό, οι φερομόνες, που ενισχύει τον επιθετικό τζόγο. Το οξυγόνο των μηχανημάτων εξαερισμού δεν είναι επαρκές.

Εκτός από την ατμόσφαιρα του καζίνο και τις πολιτικές της επιχείρησης που επιδιώκουν να προσελκύσουν τον παίκτη, πλήθος ερευνών έχουν καταλήξει ότι υπάρχουν και άλλα χαρακτηριστικά που λειτουργούν ως κίνητρα για τον παίκτη. Τέτοια είναι η δομή και ο σχεδιασμός των μηχανημάτων και οι διάφορες συνθήκες που δημιουργεί το καζίνο.

Η συνθήκη παρολίγου κέρδους είναι η περισσότερο ενισχυτική στο καζίνο. Τα μηχανήματα παιχνιδιών παρέχουν ένα συγκεκριμένο αριθμό αυτής της συνθήκης.

« Το παρολίγον κέρδος κάνει τον παίκτη να υπερεκτιμά τις πιθανότητες κέρδους», σχολιάζει ο καθηγητής ψυχολογίας του πανεπιστημίου του Καίμπριτζ, Luke Clark. «Εάν το παιχνίδι στα ηλεκτρονικά μηχανήματα εμφανίσει δύο κεράσια, ο παίκτης θα συνεχίσει να παίζει για το τρίτο. Επιπλέον, όταν ο παίκτης νομίζει ότι η δεξιότητά του μπορεί να επηρεάσει το αποτέλεσμα(ψευδαίσθηση ελέγχου), θα παίζει περισσότερο» ⁹⁸.

Υπάρχουν πλάγιοι τρόποι που τα casino μπορούν να εισάγουν καταστάσεις παρολίγου κέρδους και δήθεν ελέγχου του περιβάλλοντος, τακτικές που ενθαρρύνουν τους παίκτες να συνεχίζουν με το τζόγο.

⁹⁸ Luke Clark, the psychology of super casinos, [http:// news.bbc.co.uk/1/hi/magazine/5013038](http://news.bbc.co.uk/1/hi/magazine/5013038)

6.1.2. Περίπτωση ενός καζίνο: Club hotel Loutraki

Το Club Hotel Casino Loutraki είναι ένα από τα πιο γνωστά ελληνικά casino. Διαθέτει 70 τραπέζια ρουλέτας, blackjack, poker, μπίνγκο, punto banco, craps και περίπου 1000 slot machines. Το καζίνο απασχολεί σημαντικό αριθμό εργαζομένων.

Η επιχείρηση εφαρμόζει διάφορες πολιτικές προσέλκυσης πελατών, τις οποίες ονομάζει προωθητικές ενέργειες:

- Με τη δεύτερη επίσκεψη προσφέρονται δωρεάν είσοδος και μία πρόσκληση σε γεύμα ή δείπνο για δύο άτομα στο εστιατόριο του καζίνο
- Με την πέμπτη επίσκεψη στο καζίνο μια δωρεάν διαμονή για δύο άτομα στο πολυτελές ξενοδοχείο της επιχείρησης
- Σε συγκεκριμένες ημερομηνίες κληρώνονται μετρητά και αυτοκίνητα
- Τα λεωφορεία του casino μεταφέρουν με καθημερινά δρομολόγια από και προς την Αθήνα τους πελάτες της επιχείρησης. Όσοι επιλέγουν τον τρόπο αυτό δικαιούνται παροχών.
- Με το πρόγραμμα gold slot points, οι παίκτες των ηλεκτρονικών τυχερών παιχνιδιών συγκεντρώνουν πόντους που τους ανταλλάσσουν με δώρα.
- Όταν ένας πελάτης συνοδεύεται από άτομο που επισκέπτεται για πρώτη φορά το casino κερδίζουν και οι δύο δωρεάν είσοδο.
- Κάθε επίσκεψη στο καζίνο δίνει πόντους στον παίκτη, τους οποίους μπορεί να ανταλλάξει με κάποιες από τις υπηρεσίες, όπως διαμονή στο ξενοδοχείο, γεύματα στα εστιατόρια και δωρεάν μελλοντική είσοδο (πρόγραμμα In&Win).
- Το πρόγραμμα Πρωινό club All Inclusive απευθύνεται σε όσους επισκέπτονται το καζίνο τα πρωινά από τις 7:00 μέχρι τις 10:00. Κάθε επίσκεψη αντιστοιχεί σε 30 πόντους που ανταλλάσσονται με υπηρεσίες.

Αυτές είναι μερικές από τις παροχές που συναντάει κανείς με την είσοδό του στο casino.

Προχωρώντας στις αίθουσες των παιχνιδιών θα δει ένα περιβάλλον εντυπωσιακό :

έντονα φώτα, μουσική, πολύ κόσμος, χρώματα. Στο χώρο υπάρχουν πολλά μπαρ, σε κοντινή απόσταση μεταξύ τους. Τα ποτά που προσφέρονται είναι δωρεάν και οι πελάτες μπορούν να κάνουν απεριόριστη

κατανάλωση αλκοόλ. Στις αίθουσες του casino δεν συναντούμε ρολόγια - πράγματι οι παίκτες είναι σα να χάνουν την αίσθηση του χρόνου ⁹⁹.

6.2. Η οργανωτική δομή του φυσικού casino

Στο κλασικό καζίνο, το οργανόγραμμα καθορίζει τα εξής τμήματα :

1) οικονομικό τμήμα. Εδώ ανήκουν το λογιστήριο, η μισθοδοσία, η προμήθειες, το warehouse, ο οικονομικός έλεγχος, και το Ταμείο.

Το Ταμείο έχει τις εξής θέσεις : οικονομικός ελεγκτής, διευθυντής, βοηθός διευθυντή, προϊστάμενος και ταμίες.

2) Τμήμα Διαχείρισης της Πληροφορίας (Management Information System)

3) Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού

4) τμήμα Marketing

5) τμήμα food and beverage

6) τμήμα συντήρησης

7) Τμήμα Παιχνιδιών (gaming). Εδώ ανήκουν τα τυχερά παιχνίδια που παίζονται στα τραπέζια. Στο τμήμα συναντούμε τις εξής θέσεις εργασίας: shift managers, pit bosses, inspectors, dealers

8) τμήμα ηλεκτρονικών τυχερών παιγνίων (slots)

9) τμήμα ασφάλειας (security)

10) surveillance-επιτήρηση, παρακολούθηση

Οι dealers και οι προϊστάμενοι στο τμήμα παιχνιδιών είναι οι κατηγορίες εργαζομένων που έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες του καζίνο. Οι προϊστάμενοι επιβλέπουν τη λειτουργία των τυχερών παιχνιδιών και το προσωπικό. Κινούνται ανάμεσα στα τραπέζια και αρμοδιότητά τους είναι να διασφαλίζουν ότι όλα κινούνται ομαλά. Επίσης σχεδιάζουν και οργανώνουν δραστηριότητες για τους πελάτες, πχ. διαμονή στο ξενοδοχείο του καζίνο ¹⁰⁰.

⁹⁹ Lane, M., the psychology of super casinos, www.news.bbc.co.uk/hi/magazine/5013038.stm

¹⁰⁰ www.umsh.edu/services/govdocs/ooh20022003/ocos275htm

Οι slot attendants συντονίζουν και επιτηρούν το τμήμα των τυχερών ηλεκτρονικών παιχνιδιών. Ανάμεσα στα καθήκοντά τους είναι να μοιράζουν τα κέρδη στους παίκτες, να κάνουν επανεκκίνηση των μηχανημάτων μετά τα κέρδη και να εφοδιάζουν τα μηχανήματα με χρήματα. Οι dealers λειτουργούν τα παιχνίδια στα τραπέζια όπως blackjack και ρουλέτα και ευθύνονται για την ομαλή διεξαγωγή των παιχνιδιών. Συχνά μοιράζουν κάρτες στους παίκτες.

Οι θέσεις εργασίας στο καζίνο απαιτούν συγκεκριμένες δεξιότητες ή προσόντα. Έτσι οι εργαζόμενοι στο τμήμα του gaming πρέπει να διαθέτουν δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών. Η συνεισφορά τους στο επίπεδο παροχής υπηρεσιών του casino είναι κρίσιμη, καθώς έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες. Πρέπει επίσης να διαθέτουν επικοινωνιακές δεξιότητες, εξωστρεφή προσωπικότητα και την ικανότητα να διατηρούν την ψυχραιμία τους και να έχουν αυτοέλεγχο. Ο αυτοέλεγχος είναι κρίσιμο στοιχείο καθώς οι παίκτες του τζόγου συχνά μπορεί να έχουν άσχημη συναισθηματική κατάσταση και να αποδίδουν την ατυχία τους ακόμη και στον εργαζόμενο του καζίνο που συντελεί στην διεξαγωγή του παιχνιδιού. Για το λόγο αυτό, στη σχολή εκπαίδευσης του καζίνο ένα από τα σημεία στα οποία εξασκούνται οι μελλοντικοί κρουπιέρηδες και dealers είναι η διατήρηση του αυτοελέγχου και της ψυχραιμίας υπό συνθήκες πίεσης και γενικότερα ψυχοπιεστικών καταστάσεων. Είναι σύνηθες κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης οι εκπαιδευτές να πιέζουν τον εκπαιδευόμενο τόσο πολύ ώστε αυτός να ξεσπάει σε κλάματα ή να εγκαταλείπει την σχολή. Ο χειρισμός των συνθηκών που δημιουργούνται στο καζίνο και η γνώση της συναισθηματικής κατάστασης του παίκτη είναι πολύ σημαντικά στοιχεία για την έκβαση του παιχνιδιού αλλά και γενικότερες δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει ο εργαζόμενος.

Οι εργαζόμενοι στο χώρο των παιχνιδιών, πρέπει επίσης να διακρίνονται από εχεμύθεια, καθώς διαχειρίζονται μεγάλα χρηματικά ποσά και να έχουν μαθηματική σκέψη.

7. Το δυνητικό casino

7.1. Εισαγωγικά

Το πρώτο δυνητικό casino έκανε την εμφάνισή του τον Αύγουστο του 1995, από την Internet Casinos Inc. Το site προσέφερε δεκαοκτώ διαφορετικά παιχνίδια ¹⁰¹. Σε λιγότερο από τέσσερα χρόνια τα δυνητικά casino γνώριζαν ταχεία ανάπτυξη. Από τότε ο διαδικτυακός τζόγος έχει αναπτυχθεί κι άλλο, ώστε να αποτελεί σήμερα μία από τις μεγαλύτερες πηγές εσόδων από το διαδίκτυο για τις κυβερνήσεις πολλών χωρών ¹⁰². Πίσω από τον ηλεκτρονικό τζόγο βρίσκεται μία βιομηχανία που αναπτύσσεται ραγδαία (www.netaddiction.com/online_gambling.addiction.html). Ο παγκόσμιος τζίρος ανέρχεται σε 9.5 δισεκ. ευρώ το χρόνο. Προβλέπεται ότι οι παίκτες μέσω διαδικτύου σε όλο τον κόσμο θα αυξηθούν σε 217,5 εκατ. το 2010 ¹⁰³.

Έρευνα που διεξήχθη από την American Gaming Association (Ένωση των Αμερικάνικων Καζίνο) έδειξε ότι ο αριθμός των on line τζογαδόρων διπλασιάστηκε το 2005 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά και ότι το 70% των παικτών του ίντερνετ ξεκίνησαν να παίζουν μόλις τα τελευταία τρία χρόνια ¹⁰⁴. Ο πρόεδρος της εταιρείας που διεξήγαγε την έρευνα δήλωσε: «Το κεντρικό σημείο είναι το στοιχείο της ευκολίας. Οι ίδιοι λόγοι που οδηγούν τους καταναλωτές στο 7- Eleven για να ψωνίσουν – εύκολη πρόσβαση και ανοιχτά όλο το 24 ωρο- οδηγούν τους ανθρώπους στον online τζόγο. Υπάρχει επίσης η άνεση, η χαλάρωση και η ανωνυμία. Δε χρειάζεται να ανακατευόμαστε με το πλήθος».

Η Ένωση των Καζίνο της Αμερικής έκανε μία πρόταση προς το Κογκρέσο για την έναρξη μίας επίσημης μελέτης για τον τζόγο στο ίντερνετ, διάρκειας ενός έτους. Η πρόταση αυτή ενισχύεται από την παραπάνω έρευνα της AGA.

Η Ένωση διεξάγει κάθε χρόνο μία μεγάλη έρευνα στην Αμερική – ονομάζεται Survey of Casino Entertainment- όμως το 2006 αντιμετώπισε για πρώτη φορά σε βάθος το θέμα του διαδικτυακού τζόγου. Ο πρόεδρος της ένωσης κ. Φρανκ Φάρενκοφφ δήλωσε ότι όσο περισσότερο αναπτύσσεται ο on line τζόγος τόσο ο κλάδος των παραδοσιακών καζίνο θα

¹⁰¹ <http://www.unc.edu/~jsugar/gambling.html>

¹⁰² Clarke, Dempsey, 2000, The feasibility of regulating gambling on the internet, www.anu.edu.au/Roder.Clarke/II/FeasIGR.html

¹⁰³ τζόγος στο διαδίκτυο, www.in.gr/egambling

¹⁰⁴ <http://arthra.casinopolis.gr/arxeio/285>

αρχίσει να το αντιλαμβάνεται. Οι υπολογισμοί για το 2006 αφορούσαν περίπου 12-15 δις δολάρια στα on line παιχνίδια, το 60% των οποίων προέρχεται από πολίτες των ΗΠΑ. Ωστόσο στην Αμερική το Κογκρέσο έκρινε παράνομο τον ηλεκτρονικό τζόγο και αποφάσισε την απαγόρευσή του.

Ο τζόγος στους δικτυακούς τόπους πολλές φορές ξεφεύγει από τα παιχνίδια των καζίνο, όπως η ρουλέτα ή τα παιχνίδια με τράπουλα. Εκρηκτική ανάπτυξη γνωρίζει το στοίχημα για αθλητικούς αγώνες και παιχνίδια άλλων τύπων.

7.2. Η οργάνωση του δυνητικού casino

Το on line casino εμφανίζει ένα σημαντικό πλεονέκτημα- δεν εξαρτάται από το χώρο και το χρόνο: μπορεί κάποιος να παίξει στο χώρο του, με άνεση, με ευκολία, και στη χρονική στιγμή που επιλέγει. Το δυνητικό καζίνο έχει καταφέρει να μεταφέρει το τζόγο στο χώρο του παίκτη, ο οποίος δε χρειάζεται πια να καλύψει την απόσταση μέχρι το φυσικό καζίνο για να ικανοποιήσει το πάθος του.

Το δυνητικό καζίνο δεν έχει φυσική διεύθυνση, και δεν απαιτεί φυσική τοποθεσία εγκατάστασης, όπως το κλασικό καζίνο. Η επίσκεψη πραγματοποιείται μέσα από διευθύνσεις και sites του παγκόσμιου ιστού. Ένα site στο Internet μπορεί να είναι εγκατεστημένο οπουδήποτε, ενώ η διεύθυνσή του δεν δηλώνει απαραίτητα και το μέρος που βρίσκεται ο παροχέας.

Το δικτυακό καζίνο οργανώνεται διαφορετικά από το φυσικό. Καταρχήν το κόστος εγκατάστασης και λειτουργίας ενός καζίνο που λειτουργεί στον κυβερνοχώρο είναι μηδαμινό σε σχέση με το κόστος που απαιτείται για το κλασικό καζίνο.

Η οργανωτική δομή του on line casino δεν είναι εμφανής στον παίκτη. Αυτός που βρίσκεται μπροστά στην οθόνη του υπολογιστή του δεν ξέρει ποιοι εργάζονται στο χώρο με τον οποίο αλληλεπιδρά, σε αντίθεση με το κλασικό καζίνο όπου ο πελάτης συναντά πολλές κατηγορίες εργαζομένων καθώς του παρέχουν τις υπηρεσίες τους. Στο δυνητικό καζίνο ο παίκτης δε βλέπει εργαζόμενους, τα παιχνίδια λειτουργούν με λογισμικά προγράμματα.

Καθώς ο παίκτης συνδέεται με το δυνητικό καζίνο, στην οθόνη εμφανίζονται ζωηρές εικόνες, χρώματα και εντυπωσιακά γραφικά. Ο παίκτης πρέπει να κάνει εγγραφή και να

ανοίξει λογαριασμό. Αμέσως παίρνει όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης. Σε αντίθεση με το φυσικό καζίνο, εδώ το άτομο δε δηλώνει το πραγματικό του όνομα.

Ο ηλεκτρονικός τζόγος προσφέρει πολλές επιλογές σε παιχνίδια και την αίσθηση του απεριόριστου αλλά συχνά και χωρίς κόστος παιχνιδιού ¹⁰⁵.

Τα on line casino προσφέρουν συχνά στους επισκέπτες τη δυνατότητα να παίξουν δωρεάν παιχνίδια (freebies). Αυτός που δε γνωρίζει ένα παιχνίδι έχει την ευκαιρία, προτού αποφασίσει να παίξει, να εξασκηθεί δοκιμαστικά on-line και σε ένα ήσυχο περιβάλλον, μακριά από το συνωστισμό που επικρατεί στις αίθουσες των casino.

Ωστόσο, οι συνθήκες στα δωρεάν παιχνίδια δεν είναι όμοιες με αυτές των πραγματικών παιχνιδιών, πχ το ποσοστό κερδών που δίνεται είναι μεγαλύτερο στο δωρεάν παιχνίδι.

Ένα δεύτερο πλεονέκτημα που δίνει το on line casino είναι ότι βοηθάει τον παίκτη να στήσει, από τη συχνότητα των δοκιμών, μία στρατηγική, με την έννοια ότι η μεγαλύτερη εξάσκηση, οδηγεί σε μείωση των πιθανοτήτων να γίνουν λάθη που κοστίζουν ακριβά όταν παίζει με χρήματα ¹⁰⁶. Αυτό βέβαια ισχύει σε παιχνίδια που απαιτούν ένα μικρό ποσοστό δεξιοτήτων και όπου η εμπειρία μπορεί λίγο να βοηθήσει.

Η ταχύτητα παιχνιδιών όπως το μπλακτζακ και το πόκερ είναι πιο γρήγορη στο δυνητικό καζίνο καθώς απουσιάζει η συζήτηση μεταξύ των παικτών. Οι εταίροι στα παιχνίδια αυτά είναι δυνητικοί.

Ο παίκτης μπορεί να ακούσει τους ήχους της ρουλέτας ή τα γυρίσματα των ηλεκτρονικών μηχανών, ακόμη και ήχους που μοιάζουν με ομιλίες παικτών στο βάθος, όλα δίνουν την ψευδαίσθηση ότι βρίσκεται σε πραγματικό καζίνο. Σε μερικά δικτυακά καζίνο μπορεί να έχει και άλλες πληροφορίες στη διάθεσή του, όπως: το ιστορικό και τα στατιστικά στοιχεία του παιχνιδιού που παίζει, τις πιθανότητες για κάθε κίνηση που κάνει, κίνητρα που δίνονται – κληρώσεις, ταξίδια, δώρα- κλπ ¹⁰⁷.

Το δικτυακό καζίνο υποτίθεται ότι πληρώνει υψηλότερα ποσά από το παραδοσιακό καζίνο, επειδή έχει μικρότερη πάγια επένδυση και χαμηλότερα λειτουργικά έξοδα.

¹⁰⁵ www.gambling.com/internet/gambling-site.html

¹⁰⁶ www.gambling.com

¹⁰⁷ τζόγος στο διαδίκτυο, www.in.gr/egambling

Στο δυνητικό καζίνο ο παίκτης μπορεί να ελέγξει τους κανόνες των παιχνιδιών και έχει πρόσβαση στα ποσοστά κερδών (pay-out) ¹⁰⁸.

Η ανωνυμία και η ελευθερία των επιλογών που δίνει το διαδικτυακό καζίνο αποτελούν ισχυρούς παράγοντες δημιουργίας προβληματικού τζόγου.

Όσον αφορά στην ανωνυμία, το καζίνο του κυβερνοχώρου επιτρέπει στον παίκτη, να συντηρεί το πάθος του τζόγου και να το κρατά μυστικό, χωρίς να αποκτά το στίγμα του τζογαδόρου.

Η ελευθερία επιλογών συνίσταται στη δυνατότητα του ατόμου να επισκέπτεται διαφορετικά καζίνο του διαδικτύου, καταργώντας τη δέσμευση της φυσικού τόπου.

Οι παροχές του δικτυακού τζόγου προσφέρουν πολλές υπηρεσίες στον χρήστη με συνέπεια να μειώνεται το κόστος αναζήτησης, από τον ίδιο, πληροφοριών.

Η υποστήριξη πελατών από το δικτυακό καζίνο αλλάζει. Στο φυσικό καζίνο υπάρχουν τα Γραφεία Εξυπηρέτησης Πελατών, με συνεχή λειτουργία.

Η Lasseter Online, το πρώτο καζίνο του κυβερνοχώρου με νόμιμη άδεια λειτουργίας, έχει κερδίσει το βραβείο στην εξυπηρέτηση πελατών. Θεωρείται ηγέτης στην on line υποστήριξη πελατών όχι μόνο στον τομέα της βιομηχανίας των τυχερών παιχνιδιών αλλά και στους χώρους των ασφαλειών και των τραπεζών. Η Lasseters OnLine λειτουργεί ένα κέντρο υποστήριξης πελατών βασισμένο στον ιστό, κάνοντας χρήση των e- mail και της ζωντανής αναμεταδιδόμενης συνομιλίας (live chat). Οι απαντήσεις στα αιτήματα των πελατών δίνονται μέσα σε 15 λεπτά και το 99% των e-mail απαντώνται σε μία ώρα. Στην περίπτωση των chat τα αιτήματα διεκπεραιώνονται μέσα σε 4 δευτερόλεπτα. Ένδειξη της ποιότητας των υπηρεσιών της εταιρείας αποτελούν και τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των πελατών της.

Το δυνητικό καζίνο βάζει τον τζογαδόρο σε πιο έντονη πραγματικότητα σε σχέση με το φυσικό καζίνο. Το φυσικό καζίνο δεν νοσηματοδοτείται μόνο από το τζόγο αλλά και από το εντυπωσιακό περιβάλλον, με παροχές, διασκέδαση, κοινωνικές επαφές. Αντίθετα, ένας χρήστης του διαδικτύου δεν έχει άλλο λόγο να επισκεφθεί κάποιο δικτυακό τόπο τζόγου παρά μόνο το κέρδος (ή καλύτερα την πιθανότητα κέρδους). Όταν λοιπόν ένα παιχνίδι στον υπολογιστή οδηγεί σε απώλεια χρημάτων, οι συνέπειες μπορεί να είναι πιο σοβαρές.

¹⁰⁸ <http://entertainment.howstuffworks.com/online-gambling.htm>

Ο τζόγος μέσω του διαδικτύου δημιουργεί ευκολότερα εθισμό ή εξάρτηση, λόγω της ταχύτητας δράσης και της δυνατότητας του ατόμου να παίζει σε συνθήκη απομόνωσης¹⁰⁹.

Στο δυνητικό καζίνο, είναι πιο εύκολο να συνεχίσουμε να παίζουμε, παρόλο τις ήττες του παρελθόντος. Όταν απαιτούνται μόνο μερικά κλικ του ποντικιού για να συνεχίζει να τζογάρει ο παίκτης, η διαδικασία γίνεται πιο απλή¹¹⁰.

Στο φυσικό καζίνο η λειτουργία του ελέγχου διασφαλίζεται με ποικίλους τρόπους : τους εργαζομένους pit bosses, την εναλλαγή προσωπικού, την παρουσία κάμερας, την επιτήρηση. Οι τρόποι αυτοί, σε ένα τελικό επίπεδο, προστατεύουν τον παίκτη. Στη δικτυακή βιομηχανία του τζόγου ο έλεγχος καθίσταται δύσκολος.

Συνήθως οι εταιρείες που στήνουν καζίνο στο ίντερνετ έχουν έδρα σε άλλη χώρα από αυτή που παρέχουν τις υπηρεσίες τους, ίσως και για να αποποιηθούν των νομικών ευθυνών τους. Το γεγονός αυτό καθιστά δύσκολο τον έλεγχο του εάν η επιχείρηση λειτουργεί με νόμιμο τρόπο ή πόσο αξιόπιστες υπηρεσίες παρέχει. Προκύπτει επίσης το θέμα της διαφάνειας της ταυτότητας του παροχέα - ο παίκτης στον διαδικτυακό τζόγο δεν είναι σε θέση να γνωρίζει ποια είναι η επιχείρηση την οποία επισκέπτεται σε μια δεδομένη στιγμή μέσω του site.

Η νομιμότητα του λογισμικού που υποστηρίζει το σύστημα και η αξιοπιστία των δεδομένων που διακινούνται μεταξύ παροχέα και πελάτη συχνά διαφεύγουν του ελέγχου, με κίνδυνο το λογισμικό να χρησιμοποιηθεί για να εξαπατήσει τους χρήστες του τζόγου. Επίσης οι επιδέξιοι hackers είναι πιθανό να αποκτήσουν πρόσβαση στο εσωτερικό σύστημα του on line casino προκαλώντας οικονομικές απώλειες στους παίκτες¹¹¹.

Το πρόβλημα της ασφάλειας είναι επίσης πολύ σημαντικό. Οι χάκερ, εκτός από τη δυνατότητα υποκλοπής των αριθμών πιστωτικών καρτών, μπορούν στα καζίνο on-line να επέμβουν στο λογισμικό των παιχνιδιών και να αλλάξουν τις πιθανότητες υπέρ τους. Υπαρκτός είναι επίσης ο κίνδυνος της έλλειψης διαφάνειας στην ασφάλεια των υπηρεσιών που παρέχονται από τους δικτυακούς τόπους.

¹⁰⁹ περιοδικό RAM, www.in.gr

¹¹⁰ www.gambling.com

¹¹¹ www.simerini.com.cy./media/pdf

Άρθρο του περιοδικού Law & Order (2001) αναφέρει ότι μια υπηρεσία της IBM κατάφερε να «σπάσει» τα συστήματα ασφαλείας επιχειρήσεων ηλεκτρονικού εμπορίου σε ποσοστό 90%! Απαιτείται η ανάπτυξη συστημάτων ασφαλείας , όπως encryption, firewall (ζώνες ασφαλείας), που να διασφαλίζουν την αξιοπιστία του ηλεκτρονικού τζόγου.

Η έλλειψη ασφάλειας των πληρωμών στους χρήστες είναι ένα άλλο θέμα που θέτει η συναλλαγή στον κυβερνοχώρο. Οι παροχείς on-line casino προσφέρουν πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών και τραπεζικών λογαριασμών, κάτι που δε διασφαλίζει τον παίκτη στο internet.

Οι επιχειρήσεις που λειτουργούν στο διαδίκτυο μπορεί να παρουσιάζουν τεχνικά και νομικά εμπόδια στη συλλογή των κερδών (Conway and Koehler, 2000).

Ένα επιπλέον πρόβλημα αποτελεί η απουσία πληροφόρησης στους καταναλωτές σχετικά με τις ισοδυναμίες και τη φορολόγηση του ξένου συναλλάγματος. Λίγες επιχειρήσεις ενημερώνουν ότι υπάρχει ισοδυναμία του ξένου νομίσματος μόνο εάν η υπηρεσία πληρώνεται για τη χρήση ξένου λογαριασμού μέσω πιστωτικής κάρτας. Το είδος της συναλλαγής στο διαδίκτυο επιβάλλει τη χρήση προειδοποιήσεων και ενημέρωσης καθώς πολλές συνδιαλλαγές πραγματοποιούνται με ξένους λογαριασμούς.

7.3. Παράγοντες επιλογής ενός δυνητικού καζίνο

Το φυσικό καζίνο επιλέγεται με βάση τη διάσταση της εγγύτητας : το άτομο επισκέπτεται το καζίνο που βρίσκεται κοντά στο χώρο κατοικίας ή διαμονής του. Στον κυβερνοχώρο με βάση ποια κριτήρα γίνεται η επιλογή;

Το δίλλημα που αντιμετωπίζει ο χρήστης του διαδικτύου, κατά την πλοήγησή του στα δυνητικά καζίνο, είναι ποιο να επιλέξει. Κάποια βασικά θέματα τα οποία πρέπει ο παίκτης να προσέξει είναι:

α) να κάνει ένα έλεγχο της αξιοπιστίας και της ποιότητας της επιχείρησης. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω της συλλογής απόψεων από τα μέλη της κοινότητας των παικτών και των εκτιμήσεων που έχουν κάνει ratings

- β) καθώς δεν υπάρχει ενιαίο νομικό σύστημα για τους κανόνες λειτουργίας των on-line καζίνο, ο παίκτης πρέπει να ελέγξει αν η επιχείρηση έχει άδεια λειτουργίας στη συγκεκριμένη χώρα διαμονής του παίκτη.
- γ) το λογισμικό του δικτυακού καζίνο είναι επίσης σημαντικό. Ο παίκτης πρέπει να γνωρίζει την εταιρεία που παρέχει το λογισμικό στην επιχείρηση καζίνο. Επίσης θα πρέπει να ελέγξει θέματα ηλεκτρονικής ασφάλειας και ιδιωτικότητας : η δικτυακή επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να λαμβάνει αυστηρά θέματα ασφάλειας και να διασφαλίζει, με τη χρήση της τεχνολογίας το απόρρητο και την εμπιστευτικότητα των συναλλαγών μεταξύ των μερών.
- δ) Να προσφέρει το καζίνο τον τρόπο πληρωμής που βολεύει τον παίκτη. Συνήθως οι επιχειρήσεις δίνουν πολλούς τρόπους πληρωμής. Ο παίκτης μπορεί να ζητήσει τη σχετική πληροφόρηση μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή ζωντανής συνομιλίας (chat) με την επιχείρηση.

7.4. Οι κίνδυνοι που κρύβουν οι επισκέψεις σε δυνητικά καζίνο

Ένας κίνδυνος που εγκυμονεί η επίσκεψη στο διαδικτυακό καζίνο είναι η χρήση των καρτελών (meta-tag) ¹¹². Πρόκειται για ένα σχόλιο κρυμμένο στην ιστοσελίδα το οποίο βοηθάει τις μηχανές αναζήτησης να κατηγοριοποιούν τα sites. Για παράδειγμα, όταν κάποιος αναζητεί στο διαδίκτυο πληροφόρηση για τον παθολογικό τζόγο, εμφανίζονται στην οθόνη τόποι δυνητικών καζίνο, που προσκαλούν τον παίκτη να τα επισκεφθεί. Παρόμοια πρακτική αποτελεί όταν κάποιος επιχειρεί να βγει από ένα συγκεκριμένο site, να εμφανίζεται αμέσως κάποιο άλλο με παρόμοιες υπηρεσίες, καλώντας τον να κάνει χρήση των υπηρεσιών.

Οι δικτυακοί τόποι συλλέγουν με μεγάλη ευκολία πληροφορίες προσωπικών δεδομένων των μερών μιας συναλλαγής και τις εκμεταλλεύονται κατάλληλα. Όταν παραγγέλλεται ένα προϊόν ή υπηρεσία δημιουργείται κι ένα προφίλ πελατών. Στον ηλεκτρονικό τζόγο, οι πληροφορίες από τους παίκτες δημιουργούν βάσεις και προφίλ καταναλωτών, αξιοποιούνται για την προσέλκυση πελατών και την δημιουργία προγραμμάτων

¹¹² Griffiths, Parke, The social impact of internet gambling, Social Science Computer Review

αφοσίωσης. Οι επιχειρήσεις γνωρίζουν κάθε στιγμή για κάθε παίκτη, ποια παιχνίδια προτιμάει περισσότερο, πόσο χρόνο διαθέτει στον ιντερνετικό τζόγο ή τι χρηματικό ποσό επενδύει. Οι συνέπειες γίνονται εμφανείς: μία τάση εισβολής στην ιδιωτικότητα του ατόμου και σε απόρρητα στοιχεία. Οι επιχειρήσεις τζόγου του κυβερνοχώρου παγιδεύουν τα σχήματα και τους τρόπους παιχνιδιού των παικτών.

7.5. Ο online παθολογικός παίκτης

Έρευνες δείχνουν ότι τα άτομα που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να τζογάρουν, μπορεί να έχουν πιο σοβαρό πρόβλημα εθισμού από τους άλλους. Το πόρισμα αυτό δημοσιεύεται στο *Psychology of Addictive Behaviors*, περιοδικό που εκδίδεται από την Αμερικανική Ψυχολογική Εταιρεία.

Τα υποκείμενα της έρευνας δήλωσαν σε ένα μικρό ποσοστό ότι παίζουν μέσω ίντερνετ, ωστόσο η πλειοψηφία αυτών που τζογάρουν στο διαδίκτυο βρέθηκε να έχει σε μεγαλύτερο βαθμό την παθολογία του τζογαδόρου. Οι ερευνητές καταλήγουν ότι «η διαθεσιμότητα του on-line τζόγου μπορεί να έλκει τα άτομα που αναζητούν μοναχικά ή ανώνυμα πλαίσια για τις συμπεριφορές του τζόγου». Με την εξάπλωση του διαδικτύου, διευκολύνεται αυτός που θέλει να κρύψει την παθολογική συμπεριφορά ¹¹³.

Ο ιντερνετικός τζόγος ανήκει στην ευρύτερη κατηγορία των προβλημάτων που χαρακτηρίζονται ως εξαρτήσεις από το δίκτυο. Πρόκειται για ένα νέο εθισμό που φαίνεται να αποκτά σημαντικές διαστάσεις. Οι εξαρτήσεις από το ίντερνετ αποτελούν διαταραχή του συναισθήματος. Ο on line τζόγος περιλαμβάνει συμπεριφορές όπως: έμμονο δικτυακό τζόγο, αγορές, δημοπρασίες κ.α. Οι χρήστες του διαδικτύου κάνουν χρήση των δυνητικών καζίνο, των οίκων δημοπρασιών μόνο και μόνο για να χάσουν μεγάλα χρηματικά ποσά και να καταλήξουν στη διαταραχή των εργασιακών και κοινωνικών τους σχέσεων ¹¹⁴.

Το ίντερνετ χρησιμοποιείται ως ένα μέσο που πυροδοτεί άλλες εξαρτήσεις. Ο παθολογικός τζογαδόρος εκφράζει τη συγκεκριμένη συμπεριφορά μέσω του διαδικτύου. Για τον

¹¹³ Internet gamblers may be more likely to have a serious gambling problem, www.apa.org

¹¹⁴ www.newtherapist.com/young7.html

εθισμένο στο τζόγο, το ίντερνετ θα μπορούσε να είναι πολύ επικίνδυνο μέσο. Για παράδειγμα, τα δομικά χαρακτηριστικά του λογισμικού προωθούν την αλληλεπίδραση και καθορίζουν *εναλλακτικές πραγματικότητες* στο χρήστη. Σε συνδυασμό και με το πλεονέκτημα της ανωνυμίας δίνει ψυχολογικά κίνητρα στους χρήστες. Αυτό που φαίνεται να κάνει το ίντερνετ είναι να διευκολύνει τους κοινωνικούς παίκτες να παίζουν πιο πολύ σε σχέση με τους συμβατικούς τρόπους.

Η παθολογική χρήση του ίντερνετ σχετίζεται με άλλες ψυχικές διαταραχές, όπως η κατάθλιψη. Έρευνα που δημοσιεύθηκε στο περιοδικό *CyberPsychology & Behavior* (1998) έδειξε ότι αυξημένα επίπεδα κατάθλιψης συνδέονται με την εξάρτηση από το ίντερνετ ¹¹⁵. Συγκεκριμένα, οι εθισμένοι στο διαδίκτυο έκαναν χρήση αυτού 38 ώρες την εβδομάδα κατά μέσο όρο, για θέματα που δε σχετιζόνταν με εργασία ή σπουδές, με σημαντικές συνέπειες σε εργασία, ακαδημαϊκή επίδοση και διαπροσωπικές σχέσεις. Όσοι έκαναν χρήση του διαδικτύου σε λογικά πλαίσια, δαπανούσαν 8 ώρες την εβδομάδα.

Μεγαλύτερη εξάρτηση σημειώθηκε στις περιπτώσεις που το ίντερνετ έδινε την δυνατότητα αλληλεπίδρασης, όπως στους χώρους αναμεταδιδόμενης συνομιλίας (chat rooms) ή σε on-line παιχνίδια.

Οι ανήλικοι που επισκέπτονται δυνητικά καζίνο φαίνεται ότι διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο εθισμού στον τζόγο ¹¹⁶. Τα πρώτα σημεία εθισμού είναι: επιδεικνύουν μία αυξανόμενη ανάγκη να στοιχηματίζουν περισσότερα χρήματα από ότι συνήθως, υποτιμούν τις απώλειες και υπερτιμούν τα κέρδη τους και εγκλωβίζονται στην εμπειρία που, μέσα σε ένα πλαίσιο ανωνυμίας και ιδιωτικότητας, τους δίνει το διαδίκτυο, από τη μια να τζογάρουν και από την άλλη να κρατούν την εξάρτηση μυστική

Ένα άλλο μοντέλο δίνει απάντηση στο ερώτημα γιατί ο ιντερνετικός τζόγος αλλά και τα τυχερά παιχνίδια και οι δημοπρασίες στο διαδίκτυο προκαλούν εθισμό ¹¹⁷. Το μοντέλο αυτό προσδιορίζει τρεις παράγοντες υπεύθυνους για την ανάπτυξη συμπεριφορών εθισμού στο διαδίκτυο:

¹¹⁵ www.netaddiction.com/articles/Cyberpsychology.htm

¹¹⁶ www.netaddiction.com/resources/online_gambling.addiction.html

¹¹⁷ όπως προηγ.

α) την προσβασιμότητα. Αναφέρεται στην ιδιότητα του δικτυακού καζίνο να καταργεί τους περιορισμούς του χώρου και του χρόνου. Το άτομο μπορεί να μπει οποιαδήποτε στιγμή στην εικονική πραγματικότητα του διαδικτύου και να ικανοποιήσει το πάθος του τζόγου ή άλλες ανάγκες αγορών, παιχνιδιού κλπ.

β) τον έλεγχο. Αφορά τον έλεγχο που μπορεί το άτομο να ασκήσει στις δικές του on line δραστηριότητες, σχετικά με τις αγορές. Η δυνατότητα ελέγχου καθιστά αυτόματα περιττή την ύπαρξη πωλητών στον κυβερνοχώρο.

γ) την ευχαρίστηση/διέγερση. Η ευχαρίστηση αντιπροσωπεύει τα συναισθήματα που προκαλεί το κέρδος. Στο τζόγο εάν κάποιος κερδίσει χρήματα, είναι μια ισχυρή ενίσχυση για να συνεχίσει να παίζει. Το δυνητικό καζίνο δημιουργεί μια εναλλακτική πραγματικότητα στον παίκτη, που συχνά παρουσιάζει μεγαλύτερο ενδιαφέρον από τη φυσική πραγματικότητα. Στις δημοπρασίες αίσθημα ευφορίας δημιουργεί η αίσθηση ότι δίνοντας την μεγαλύτερη προσφορά κερδίζεις.

7.6. Οι συνέπειες της εξάπλωσης των καζίνο του κυβερνοχώρου

Ο εθισμός στο ίντερνετ καταλήγει να αποτελεί σοβαρό κοινωνικό πρόβλημα. Οι αριθμοί είναι αποκαλυπτικοί: 343 δις δολάρια δόθηκαν στα ιντερνετικά παιχνίδια στην Αυστραλία το πρώτο εξάμηνο του 2006, αύξηση 8% σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο. Το 53% των Αυστραλών έπαιξαν παιχνίδια στον υπολογιστή- 13% περισσότερο από τους Ευρωπαίους ¹¹⁸. Οι ψυχολόγοι αναφέρουν ότι υπάρχει μία σταθερή αύξηση στον αριθμό των εξαρτημένων από τα τυχερά παιχνίδια στο διαδίκτυο, μία αύξηση που δείχνει ότι το πρόβλημα είναι ίδιων διαστάσεων με τη χρήση ναρκωτικών και αλκοόλ. Από την άλλη σε αρκετές χώρες ανοίγουν κλινικές θεραπείες για τις εξαρτήσεις από τον τζόγο.

Η παθολογική χρήση του διαδικτύου γενικότερα σχετίζεται με : αυξημένη κοινωνική απομόνωση, κατάθλιψη, συγκρούσεις στην οικογένεια, αυξημένη συχνότητα διαζυγίων, ακαδημαϊκή αποτυχία, απώλεια της εργασίας, σημαντικά οικονομικά προβλήματα ¹¹⁹.

¹¹⁸ [http:// www.smh.com.au/news/technology/games-breed](http://www.smh.com.au/news/technology/games-breed-new-addiction/2006/10/14/11...) -new-addiction/2006/10/14/11...

¹¹⁹ K.Young, Therapeutic issues with internet addicted clients, [http: // www.newtherapist.com/young7.html](http://www.newtherapist.com/young7.html)

Το προφίλ του τυπικού on line τζογαδόρου, όπως προκύπτει από έρευνα της Ένωσης των Αμερικάνικων Καζίνο, είναι : κυρίως άνδρας, κάτω των 40 ετών, με ανώτερη μόρφωση και υψηλό μορφωτικό επίπεδο. Οι περισσότεροι παίκτες του ίντερνετ συμμετέχουν σε δύο τουλάχιστον διαφορετικές δραστηριότητες στοιχηματισμού, ανάμεσα στο πόκερ, τα παραδοσιακά παιχνίδια του καζίνο και τα στοιχήματα στα σπορ ¹²⁰.

Οι εθισμένοι παίκτες τυχερών παιχνιδιών δηλώνουν ότι ηρεμούν και νιώθουν συναισθήματα ευφορίας όταν παίζουν. Αποκαλυπτική είναι η μαρτυρία ενός 34χρονου άνδρα από την Αυστραλία ο οποίος βρίσκεται σε θεραπεία μετά από εξάρτηση 10 ετών. «Έπαιζα οκτώ ώρες την ημέρα και αν αυτό δε γινόταν, ένιωθα ευερέθιστος και νευρικός. Συνήθιζα να παίρνω ταμπλέτες καφεΐνης για να παραμένω ξύπνιος και να μπορώ να παίζω. Κάπνιζα μαριχουάνα για να ηρεμήσω από την διέγερση που μου προκαλούσε το παιχνίδι». Αναφέρει επίσης ότι ο γάμος του διαλύθηκε εξαιτίας της εξάρτησής του και έπειτα έχασε και τη δουλειά του. Άνεργος πια, κλειδωνόταν στο δωμάτιό του και έπαιζε 20 ώρες την ημέρα.

Η δυνητική πραγματικότητα δίνει στο άτομο ρόλους που θα ήθελε. «Όταν παίζεις, μπορείς να είσαι κάποιος που στην πραγματικότητα δεν είσαινα ζεις τη ζωή που θα ήθελες», λέει ο πρώην παίκτης ¹²¹.

Η Νότια Κορέα είναι μία από τις πιο καλωδιωμένες χώρες στον κόσμο. Περισσότερος από το μισό πληθυσμό έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο ενώ στη χώρα υπάρχουν περισσότερα από 25000 ίντερνετ καφέ τα οποία λειτουργούν όλο το 24ωρο. Η Νότια Κορέα αποτελεί έναν παράδεισο για τους online παίκτες τυχερών παιγνίων από όλο τον κόσμο, οι οποίοι επισκέπτονται τη χώρα για να παίξουν.

Η εξάρτηση από το ίντερνετ αποτελεί ένα πρόβλημα που τείνει να πάρει μεγάλες διαστάσεις, με περισσότερο από το ένα τρίτο των χρηστών του ιστού να διατρέχουν τον

¹²⁰ (<http://arthra.casinopolis.gr/arxeio/285>,

¹²¹ [http:// www.smh.com.au./news/technology/games-breed-new-addiction/2006/10/14/11....](http://www.smh.com.au/news/technology/games-breed-new-addiction/2006/10/14/11....)

κίνδυνο της εξάρτησης ¹²². Για το λόγο αυτό, έχουν συσταθεί on line συμβουλευτικές υπηρεσίες, ενώ τον Απρίλιο του 2002 λειτούργησε ο πρώτος κυβερνητικός οργανισμός – το Κέντρο πρόληψης και Συμβουλευτικής για εξαρτήσεις από το διαδίκτυο.

Στο διαδίκτυο τα παιχνίδια είναι δυνητικά, ωστόσο τα χρήματα που δίνονται είναι αληθινά, κάτι που ξεχνούν οι παίκτες. Η δημοσκόπηση που διεξήχθη το 2006 στον Καναδά από το συμβούλιο Υπεύθυνου Τζόγου έδειξε ότι το 69% των κατοίκων του Οντάριο πιστεύουν ότι το on line poker είναι δημοφιλές και αυτό αποτελεί πρόβλημα. Επίσης ένας στους πέντε παίζει με κίνητρο τα χρήματα και τόσο ανησυχούν ότι ένα δικό τους άτομο αναπτύσσει πρόβλημα τζόγου ¹²³.

Το Εθνικό Συμβούλιο στον Προβληματικό Τζόγο αναφέρει ότι το ίντερνετ είναι ιδιαίτερα ελκυστικό για τον παθολογικό τζογαδόρο γιατί προσφέρει εύκολη πρόσβαση, ανωνυμία και κοινωνική απομόνωση. Επίσης ο παίκτης έχει την αίσθηση ότι δεν ξοδεύει χρήματα, καθώς κάνει χρήση της πιστωτικής κάρτας ή άλλων μέσων. Οι οικονομικές συναλλαγές στο διαδίκτυο φαίνονται λιγότερο πραγματικές, έτσι ο παίκτης πιο εύκολα αρνείται τα οικονομικά προβλήματα που αποκτά. Η χρήση του ηλεκτρονικού χρήματος λειτουργεί με το να μην κρατά επαφή ο παίκτης με το γεγονός ότι ξοδεύει τόσα χρήματα.

Ανήλικοι περίπου 10 ετών μπαίνουν στα site με παιχνίδια πόκερ που προσφέρουν δωρεάν εξάσκηση, όπως δήλωσε ο ψυχολόγος J. Derevensky στην διημερίδα που διοργάνωσε η Ένωση Nova Scotia ¹²⁴. Ο ψυχολόγος αναφέρει στοιχεία ερευνών: το 10% παιδιών ηλικίας 12 έως 13 ετών έχουν παίξει σε αυτά τα δοκιμαστικά sites. Μπορεί αυτό να φαίνεται ακίνδυνο, αλλά οι ειδικοί συμφωνούν ότι οι νέοι που εθίζονται με τον τζόγο έχουν ξεκινήσει από την έκθεση σε τέτοια sites στο ίντερνετ.

Σύμφωνα με το Συμβούλιο για τον Παθολογικό Τζόγο, στο Νιου Τζέρσεϊ, το ποσοστό των φοιτητών τζογαδόρων στα on line στοιχήματα έχει σχεδόν διπλασιαστεί- από 11.7% το 2000 ανέβηκε σε 20.9% το 2005. Υπολογίζεται ότι τα sites του δικτυακού τζόγου από το 1995, στην περιοχή είναι 2000. Το 2005, το 8% των τηλεφωνημάτων στην γραμμή βοήθειας του Συμβουλίου αφορούσε τον τζόγο στο internet ¹²⁵.

¹²² <http://news.bbc.co.uk/2/hi/asia-pacific/2499957.stm>

¹²³ www.responsiblegambling.org/staffsearch/latest_news_articles_details.cfm

¹²⁴ Youth gambling : a clinical and research perspective, www.camh.net/egambling/issue2/feature

¹²⁵ http://www.casinowatch.org/internet_gamb/national_crises.html

7.7. Η παράπλευρη λειτουργία των καζίνο του διαδικτύου

Μόνο στην Ελλάδα, υπολογίζεται ότι ο ετήσιος τζίρος του παράνομου τζόγου ανέρχεται στα 1,5 με 2 δισεκατομμύρια ευρώ.

Στο συνέδριο CyberCrime 2001, στην Αμερική, τονίστηκαν οι ιδιαιτερότητες του Διαδικτύου (ανωνυμία, παγκοσμιοποίηση) οι οποίες δυσχεραίνουν τόσο την πρόληψη όσο και την καταστολή του ηλεκτρονικού εγκλήματος.

Σύμφωνα με άρθρο του περιοδικού Foreign Affairs (2001), μεγάλο μέρος βρόμικου χρήματος διακινείται μέσα από τα δικτυακά καζίνο που λειτουργούν σε φορολογικούς παραδείσους. Το ίδιο προκύπτει και από τη σχετική έκθεση του ΟΟΣΑ ¹²⁶.

Επιπλέον, οι συνέπειες της δυσκολίας ή της απουσίας του ελέγχου των δυνητικών καζίνο είναι η φοροδιαφυγή και η εκροή συναλλάγματος στο εξωτερικό προς offshore εταιρείες.

7.8. Διαφορές στα χαρακτηριστικά παικτών του κλασικού καζίνο και παικτών των καζίνο του κυβερνοχώρου.

Οι Griffiths και Parke(2001) προσδιορίζουν τις διαφορές μεταξύ των δύο τύπων παικτών στα εξής σημεία:

- 1.διάθεση χρημάτων. Οι ιντερνετικοί παίκτες τοποθετούν ένα ποσό χρημάτων που προορίζεται για τον τζόγο και όταν τελειώσει σταματούν να παίζουν. Αντίθετα, ο παίκτης σε ένα καζίνο παίζει για ποσό χρημάτων παραπάνω από αυτό που μπορεί να διαθέσει.
- 2.Κίνητρο για το τζόγο. Φαίνεται να διαφέρει μεταξύ των δύο τύπων παικτών. Οι συμβατικοί παίκτες έχουν πιο έντονο το συναίσθημα και τον παρορμητισμό. Αντιμετωπίζουν τον τζόγο ως ένα τρόπο διαφυγής.
- 3.Οι φυσιολογικές αντιδράσεις των παικτών στο συμβατικό καζίνο είναι πιο έντονες μετά από απώλεια: συμπτώματα όπως υπερένταση, ναυτία, ζαλάδες, στομαχικές διαταραχές βιώνονται πιο έντονα. Οι ιντερνετικοί παίκτες δεν εμφανίζουν τέτοια υψηλά επίπεδα αντιδράσεων.

¹²⁶ περιοδικό RAM, www.in.gr/computer/egambling/page7.htm

- 4.Οι συμβατικοί παίκτες είναι λιγότερο ανταγωνιστικοί από τους ιντερνετικούς.
- 5.Η ανάγκη για αναγνώριση και αυτοσεβασμό είναι πιο έντονη για τον παίκτη που ασχολείται με το δικτυακό τζόγο. Το συμβατικό καζίνο είναι ένα κοινωνικό περιβάλλον που παρέχει κοινωνική αναγνώριση και θετική ενίσχυση. Όταν κάποιος κερδίζει εισπράτει τα συγχαρητήρια, το θαυμασμό και τους επαίνους από τους άλλους παρευρισκόμενους, πράγμα που λειτουργεί ως ανατροφοδότηση. Στο διαδίκτυο ο τζόγος είναι μοναχική δραστηριότητα και το κέρδος ή η απώλεια δεν γνωστοποιούνται.
- 6.Το φαινόμενο της κοινωνικής διευκόλυνσης επιδρά στο χώρο του πραγματικού καζίνο. Ο παίκτης ενθαρρύνεται και παρακινείται από την παρουσία των άλλων, αυξάνοντας το βαθμό που παίρνει ρίσκο ή την συχνότητα των επισκέψεων στο καζίνο.Στο διαδικτυακό τζόγο το ρίσκο που οφείλεται σε αυτό το φαινόμενο τείνει να είναι μικρότερο. Ωστόσο όταν ο τζόγος δεν εμπλέκει και την παρουσία άλλων, υπάρχει και ο μεγαλύτερος κίνδυνος να καταλήξει σε παθολογική ενασχόληση. Πολλές μελέτες καταδεικνύουν τον μεγαλύτερο ίσως κίνδυνο του διαδικτύου, τη μοναχική φύση του, με όλες τις συνέπειες που κάτι τέτοιο συνεπάγεται για τον χρήστη (APA Advisory, Parke and Griffiths, 2002).

8. Συμπεράσματα

Ο τζόγος, η επίκληση ή και πρόκληση της τύχης, είναι μια φιλοσοφία και ένας τρόπος ζωής. Ανεξάρτητα από τα ατομικά ψυχοπαθολογικά χαρακτηριστικά του τζογαδόρου, πίσω από την αναζήτηση της «ευκαιρίας» κρύβεται το κοινωνικό κλίμα μιας εποχής, μετατρέποντας το τζόγο από προσωπικό πάθος σε κοινωνικό πρόβλημα.

Ο τζόγος γίνεται αντικείμενο χειρισμού από μία βιομηχανία, που έχοντας πλήρη αντίληψη των κοινωνικών τάσεων, επιτυγχάνει τη μεγιστοποίηση των κερδών της. Μόνο που σε αυτό το παιχνίδι οι συνέπειες για το αδύναμο μέλος, το τζογαδόρο , μπορεί να είναι και καταστροφικές ακόμη. Στοιχεία της ατομικής ύπαρξής του – όνειρα,πίστεις, ελπίδα- γίνονται αντικείμενο εκμετάλλευσης από την επιχείρηση του τζόγου.

Το καζίνο κατευθύνει τον παίκτη εκεί που θέλει. Κι ο παίκτης στο τέλος πάντα βγαίνει χαμένος.

Βιβλιογραφία

1. Στα ελληνικά

Βρανάς, Ρ.(2006). Στοπ στα καζίνα του Ίντερνετ. Άρθρο στην εφημερίδα Τα Νέα, 5/10/2006. URL, [http:// 193.218.163/print_article.php?e](http://193.218.163/print_article.php?e)

Ζωγόπουλος, Στ. (2000). Ο κόσμος του Καζίνο. URL, [http:// www.paignio.com/gr/book/index.htm](http://www.paignio.com/gr/book/index.htm)

Καραχάλιος, Γ. (2006). Έλληνες εθισμένοι στον τζόγο. Μύθοι και πραγματικότητα. URL, [http:// www.health.in.gr/print.asp?IngArticleID=30775](http://www.health.in.gr/print.asp?IngArticleID=30775).

Κουτσούκος, Δ. (2006). Ο τζόγος μιλάει.....ελληνικά. URL, [http:// www.todaneio.gr/news.php?id=64-25k](http://www.todaneio.gr/news.php?id=64-25k)

Λέανδρος, Ν. (2004). Το διαδίκτυο. Ανάπτυξη και αλλαγή. Αθήνα : Καστανιώτη.

Μόργκαν, Γκ. (2000). Οι όψεις της οργάνωσης. Εισαγωγή στη θεωρία οργανώσεων. Αθήνα: Καστανιώτη.

Μουζέλης, Ν. (1991). Οργάνωση και γραφειοκρατία. Ανάλυση των σύγχρονων θεωριών. Αθήνα: Α.Μαθιουδάκη, Π.Ανδρονόπουλου.

Παναγιωτοπούλου, Ρ. (1997). Η επικοινωνία στις οργανώσεις. Αθήνα : Κριτική

Ρίφκιν Τζ., (2000). Η νέα εποχή της πρόσβασης. Μέρος Ι : Το επόμενο καπιταλιστικό σύνορο. Αθήνα: Λιβάνης.

Βασικές γνώσεις για τις πιθανότητες, [http:// www.asxetos.gr/article.aspx?i=640](http://www.asxetos.gr/article.aspx?i=640)

Περιοδικό RAM (2001). Οι επιπτώσεις του τζόγου.URL, [http:// www.in.gr/computer/egambling.htm](http://www.in.gr/computer/egambling.htm)

Περιοδικό Focus τεύχος 10. (2000). Η επιστήμη του τζόγου. URL, [http:// www.focusmag.gr/articles/printable- article.rx?aid=730](http://www.focusmag.gr/articles/printable-article.rx?aid=730)

Ο κόσμος του καζίνο. Κεφ.1, Τζόγος και τυχερά παιχνίδια. URL, [http:// www.paignio.com/gr/book/ch01/index.html](http://www.paignio.com/gr/book/ch01/index.html)

Τα πλεονεκτήματα ενός δικτυακού τόπου.URL, [http:// www.gandg.gr/tip-web-site-benefits-goonline.htm](http://www.gandg.gr/tip-web-site-benefits-goonline.htm), 12/1/2007.

Limit- up για τον ηλεκτρονικό τζόγο. Άρθρο εφημερίδας Η Σημερινή, 9/10/2006.

URL, <http://www.simerini.com.cy/media/pdf>

___Τσακανίκας, Ν., Χολέβας, Γ. (2007). Η 'μάννα' δε χάνει ποτέ. Άρθρο στην εφημερίδα Ριζοσπάστης. URL, <http://www.rizospastis.gr/page.do?pubDate=6/1/2007>.

Η ελληνική αγορά τυχερών παιχνιδιών, περίοδος 1995-2001. Πηγή ΟΠΑΠ, Ιντραλότη, Έρευνες διεθνών οίκων. URL, <http://www.intralot.com>

2. Ξενόγλωσση

Addictions Foundation of Manitoba. How gambling works. URL, <http://www.afm.mb.ca/Learn%20More/gambling.htm>, retrieved at 8/11/2006.

Azmier, J. Kelley, D., Todosichuk, P., (1999). Gambling @Home: Internet Gambling In Canada Background. Gambling Studies. URL, <http://www.gamblingresearch.org/contentdetail.sz?cid=2379>

American Psychiatric Association. (1994). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, fourth edition, Washington, DC: American Psychiatric Association.

Bachl, M. (2006). Computers breed new addiction. URL, <http://www.smh.com.au/news/technology>

APA Advisory on Internet Gambling, http://www.psych.org/news_room/media_advisors, retrieved at 3/4/2007.

Blaszczynski, A., Sharpe, L., Walker, M., Shannon, K., Coughlan M. (2005). Structural characteristics of electronic gaming machines and satisfaction of play among recreational and problem gamblers. International Gambling Studies, 5:2, 187-198.

Benson, E. Gambling on the future you. URL, <http://www.apa.org/monitor/sep02/gambling.html>

Boston Consulting Group. (2001). Incumbents take the initiative: harnessing the power of business to business e-commerce in Europe. URL, <http://www.bcg.com.html>.

Berkman, E. (2002). Take my Process, Please. URL, http://www.cio.com/archive/050102/uneasy_outsourcing.html

British Medical Association Board of Science. (2007). Gambling addiction and its treatment within the NHS. A guide for healthcare professionals. British Medical Association.

Bluejay, M. (2002). How slot machines work. Tips, secrets, myths and strategies. URL, <http://vegaslick.com//games/slots/-71k>

Brenner, G. A. (1986). Why do people gamble? Further Canadian evidence. *Journal of Gambling Behavior*, 2:2, 121- 129.

Chantal, Y., Vallerand, R.J.(1996). Skill versus luck: a motivational analysis of gambling involvement. *Journal of Gambling Studies*, 12:4, 407-417.

Clarke, D. (2004). Impulsiveness, locus of control, motivation and problem gambling. *Journal of Gambling Studies*, 20:4, 319-345.

Clarke, R., Dempsey, G. (2000). The feasibility of regulating gambling on the Internet. URL, [http:// www.anu.edu.au/people/Roger.Clarke/II/FeasIGR.html](http://www.anu.edu.au/people/Roger.Clarke/II/FeasIGR.html)

Committee on the Social and Economic Impact of Pathological Gambling. (1999). *Pathological Gambling: a critical review*, ch2. Gambling concepts and nomenclature, Ch.7.Organization and Technology of Gambling. URL, <http://www.nap.edu/books/0309065712/html>, retrieved at 5/1/2007.

Cote, D., Caron, A., Aubert, J., Desrochers, V., Ladoucer, R. (2003). Near wins prolong gambling on a video lottery terminal. *Journal of Gambling Studies*, 19:4, 433-439.

Daughters, S.B., Lejuez, C.W., Strong, D.R., Brown R.A., Breen, R.B., Lesieur H.R.(2005). The relationship among negative affect, distress tolerance and length of gambling abstinence attempt. *Journal of Gambling Studies*, 21:4, 363-378.

Delfabbro, P.H, and Winfield A.H.(2000). Predictors of irrational thinking in regular slot machine gamblers. *Journal of Psychology*, 134:2, 117-128.

Derevensky, J.L., Gupta, R., Youth Gambling: a clinical and research perspective. URL, <http://www.camh.net/egambling/issue2/feature.htm>., retrieved at 22/12/2006.

Dowling N., Smith, D., Thomas T.(2005). Electronic gaming machines: are they the «crack- cocaine» of gambling? *Addiction*, 100:1, 33-45.

Fahrenkopf, F.J., (2006). The world of gaming: a global perspective. In Press Room of American Gaming Association.

- Fantino, E., Navarro, A., Matthew, O'L.(2005). The science of decision- making: Behaviours related to gambling. *International Gambling Studies*, 5:2, 169-186.
- Fischer, J. and Gardner, D. (1999). Surprise! Meet the New Amazon. URL, <http://www.fool.com/portfolios/rulebreaker/1999/rulebreaker990929.htm>
- Gluck, C. (2002). South`s Korea`s gaming addicts. In BBC News World Edition, 22 Nov.2002. URL, <http://news.bbc.co.uk/z/hi/asia-pacific/24999957.stm>
- Goodie, A.S. (2005). The role of perceived control and overconfidence in pathological gambling. *Journal of Gambling Studies*, 21:4, 481- 502.
- Grabianowski, E. How online gambling works. URL, <http://www.entertainment.howstuffworks.com/online-gambling.html>
- GridInfo. Virtual Organisation. URL. [http:// gridinfo.niees.ac.uk/index.php/virtual_](http://gridinfo.niees.ac.uk/index.php/virtual_Organisation).
Organisation
- Griffiths, M. (2001). Internet gambling: preliminary results of the first U.K. prevalence study. URL, [http:// www.camh.net/egambling.html](http://www.camh.net/egambling.html)
- Griffiths, M.D., Parke J. (2002).The social impact of internet gambling. *Social Science Computer Review*, 20:3, 312 -320.
- Griffiths, M. (1999). Gambling technologies: prospects for problem gambling. *Journal of Gambling Studies*, 15:3, 265- 282.
- Griffiths, M., Parke J. (2005). The psychology of music in gambling environments: an observational research note. *Journal of Gambling Issues*. URL, [http://www.camh.net/egambling/issue13/ jgi_13_griffiths_2.htm](http://www.camh.net/egambling/issue13/jgi_13_griffiths_2.htm)
- Griffiths, M. (1996). Gambling on the Internet: a brief note. *Journal of Gambling Studies*, 12:4, 471-473.
- Griffiths, M. (1996). Behavioral addiction: An issue for everybody? *Journal of Workplace Learning*, 8:3, 19-25.
- Griffiths, M. (1993). Fruit machine gambling: the importance of structural characteristics. *Journal of Gambling Studies*, 9:2, 101-120.
- Griffiths, M. (1990). The cognitive psychology of gambling. *Journal of Gambling Studies*, 6:1, 31-42.
- Ialomiteanu, A., Adlaf, E.M., (2001). Internet Gambling among Ontario Adults. URL, [http:// www.camh.net/egambling/issue5/research/ialomiteanu_adlaf_article.html](http://www.camh.net/egambling/issue5/research/ialomiteanu_adlaf_article.html)

Ibanez, A.G., Mercade`P.V., Sanroma n.A., Cordero, C.P. (1992). Clinical and Behavioral Evaluation of pathological gambling in Barcelona, Spain. *Journal of Gambling Studies*, 8:3, 299-310.

Hughes, J.A., O'Brien, J., Randall, D., Rouncefield, M., Tolmie P. (1998). Some “real” problems of virtual organization. URL, <http://www.comp.lancs.ac.uk/sociology/papers/Hughes-et-al-Problems of Organisation.pdf>, retrieved at 22/11/2006.

Kauffman, R. Wang B. (2001). Bid together, buy together: on the efficacy of group-buying business models in internet- based selling. URL, http://misrc.umn.edu/wpaper/WorkingPapers/kw_echandbook_51601.pdf

Kester, L., Kirschner, P., Corbalan, G. (2006). Designing support to facilitate learning in powerful electronic learning environments. *Computers in human behavior*, 23, 1047-1054.

Kraemer, K., Dedrick, J. (2001). Dell Computer: Using e-commerce to support the virtual company. URL, http://www.crito.uci.edu/GIT/publications/pdf/dell_ecom_case_6-13-01.pdf

Ladd G.T., Petry N.M. (2002). Disordered gambling among university- based medical and dental patients: a focus on internet gambling. *Psychology of Addictive Behaviors*, vol.16,n.1., www.apa.org/journals/releases/adb16176.pdf

Ladouceur, R., Sevigny S. (2005). Structural characteristics of video lotteries: effects of a stopping device on illusion of control and gambling persistence. *Journal of Gambling Studies*, 21:2, 117- 131.

Ladouceur, R., Jacques, C., Giroux I., Ferland, F., Leblond, J. (2000). Brief communications. Analysis of a casino’s self-exclusion program. *Journal of Gambling Studies*, 16:4, 453-460.

Lange, M.A.(2001).Brief communication. “If you do not gamble, check this box”: perceptions of gambling behaviors. *Journal of Gambling Studies*, 17:3, 247-254.

McMullan J.L., Mullen J. (2001).What makes gambling news? *Journal of Gambling Studies*, 17:4, 321-352.

Lane M., BBC news magazine, (May,25,2006). The psychology of super- casinos. URL. <http://news.bbc.co.uk/1/hi/magazine/5013038.stm>

Lea, M. Progression betting.URL, <http://bjmath.com/bjmath/progress/prog.htm>

- Mann, D., (2006). Gambling wave sets stage for addiction. URL, <http://www.overcominggambling.com/cgi-bin/mojonews/news.cgi?act>
- Malmuth, M.(1994).Gambling theory and other topics. URL, <http://www.twoplustwo.com/gambling.htmlhtml>
- Marmurek, H.H.C., Finlay, K., Kanetkar, V., Londerville, J. (2007). The influence of music on estimates of at-risk gambling intentions: an analysis by casino design. International Gambling Studies, 7:1, 113-122.
- Miller, J.R. The social impact of gambling. URL, <http://www.professionalgambler.com/right.html>
- Mobilia, P. (1993). Gambling as a rational addiction. Journal of Gambling Studies, 9:2, 121-151.
- Momentum Research Group. (2003). Net Impact Driving Networked Business Productivity. URL, [http:// netimpactstudy.com/nis_2003.html](http://netimpactstudy.com/nis_2003.html)
- Mowshowitz, A. (2002). Virtual organization. Toward a theory of societal transformation stimulated by information technology. London: Quorum Books.
- Net Compulsions. The Internet and Compulsive Behavior .URL, http://realmentalhealth.com/addictions/internet_01_4.asp.
- Nixon, P., Wade V., Dobson, S., Fuller, J., Terzis S. Designing components for a virtual organisation: a case study. URL, [http:// www.cs.tcd.ie/ virtues](http://www.cs.tcd.ie/virtues), retrieved at 18/11/06
- Partenheimer, D. (2002). Internet gamblers may be more likely to have a serious gambling problem than other gamblers, study finds. URL, [http:// www.apa.org](http://www.apa.org)
- Pew Internet and American Life Project (2002). Email at work. URL, <http://www.pewinternet.org>.
- Reno, RA. (2000). Gambling's impact on families. URL, [http:// www.thinforlife.info/cgi-bin/mojonews](http://www.thinforlife.info/cgi-bin/mojonews)
- Rose, M. (2001). Teacher' s corner. Risk versus Uncertainty. The Library of economics and liberty. URL, [http:// www.econlib.org](http://www.econlib.org)
- Sharpe, L., Walker, M., Coughlan M.- J., Enersen, K., Blaszczynski, A.(2005).Structural changes to electronic gaming machines as effective harm minimization strategies for non- problem and problem gamblers. Journal of Gambling Studies, 21:4, 503-520.

- Smith M.D., Bailey P., Brynjolfsson, E. (1999). Understanding digital markets: review and assessment. URL, [http: // www.e-commerce.mit.edu/papers/ude](http://www.e-commerce.mit.edu/papers/ude)
- Sitkin, S.B., Pablo, A.L. (1992). Reconceptualizing the determinants of risk behavior. The Academy of Management Review, 17:1, 9-38.
- Sullivan, D. (2006). Searches per day. URL, [http: //](http://searchenginewatch.com/reports/article.php/2156461)
[searchenginewatch.com/reports/article.php/ 2156461.](http://searchenginewatch.com/reports/article.php/2156461)
- Toneatto, T., Blitz-Miller, T., Calderwood, K., Dragonetti, R., Tsanos A., (1997). Cognitive distortions in heavy gambling. Journal of Gambling Studies, 13:3, 253-266.
- The Royal College of Psychiatrists. Submission to the Gambling Commission. URL, [http: //](http://www.rcpsych.ac.uk/pressparliament/collegeresponses/gamblingcom-mission06)
[www.rcpsych.ac.uk/pressparliament/collegeresponses/ gamblingcom-mission06](http://www.rcpsych.ac.uk/pressparliament/collegeresponses/gamblingcom-mission06)
- Turner, N. (2004). How do slot machines and other electronic gambling machines actually work? Journal of Gambling Issues, http://www.camh.net/egambling/issue13/jgi_13_griffiths_2.html
- Turner, N. (2000). Randomness, does it matter? URL, [http://](http://www.camh.net/egambling/issue2/research.html)
www.camh.net/egambling/issue2/research.html
- Young, K. (2000). New research on Internet addiction legitimizes the controversial clinical disorder. URL, [http: //](http://www.netaddiction.com/newspr/cpbpr.htm)
www.netaddiction.com/newspr/cpbpr.htm
- Young, K.S. (1996). Psychology of computer use: XL. Addictive use of the internet: a case that breaks the stereotype. Psychological Reports, 79, 899-902.
- Young, K. Therapeutic issues with internet addicted clients. URL, [http://](http://newtherapist.com/young7.html)
newtherapist.com/young7.html
- Unwin, B.K., Davis, M.K., De Leeuw, J.B. (2000). Pathologic gambling. URL, [http://](http://www.aafp.org/afp/20000201/741.html)
www.aafp.org/afp/20000201/741.html
- Walker, M.B. (1992). Irrational thinking among slot machine players. Journal of Gambling Studies, 8:3, 245-261.
- Walters, G.D. (1994). The gambling lifestyle: I. Theory. Journal of Gambling Studies, 10:2, 159- 182.
- Walters, G.D. (1994). The gambling lifestyle: II. Treatment. Journal of Gambling Studies, 10:3, 219- 235.

May, R.K., Whelan J.P., Meyers, A.W., Steenbergh T.A. (2005). Gambling-related irrational beliefs in the maintenance and modification of gambling behaviour. *International Gambling Studies*, 5:2, 155-167.

Vong, F. (2007). The psychology of risk-taking in gambling among Chinese visitors to Macau. *International Gambling Studies*, 7:1, 29-42.

Winerman, L. Gamble at your own risk. URL, <http://www.apa.org/monitor/apr06/gamble.html>

Gaming industry encourages employees, patrons and the public to “be responsible. Get educated”. (2006). URL, <http://interestalert.com/story/siteia.html>

Should on line gambling be banned? (2006). The Wall Street Journal on line. URL, <http://online.wsj.com/.../SB114375000762012631-14PeRy->

Casino operations management, URL, [http://www.naz.nevada.edu/pdf%20files/organizational structure](http://www.naz.nevada.edu/pdf%20files/organizational%20structure)

Internet casino leads the way in online customer support
www.paignio.com/gr/book/ch01/index.html

Occupational Outlook Handbook, 2002-03 edition. URL, <http://www.umsl.edu/services/govdocs/ooh20022003/ocos275.htm>

http://casino.betoto.com/casino.aspx?page=responsible_gaming
Psychology's today Diagnosis Dictionary: compulsive gambling
www.gambling.com

PokerMachine- Responsible Gambling- Gambling:choices and guidelines.
Information technology findings. URL, http://www.momentumresearchgroup.com/reports_cisco03bus.html

<http://www.clickrewards.com>
Online Gambling. URL, <http://www.unc.edu/~jsugar/gambling.html>
Online Casinos. URL, <http://www.gambling.com>
Healing: Adolescent Gambling. URL, <http://www.kidspeace.org/Healingmagazine/hlg/7Adolescent-Gambling.html>

Why do people gamble? URL, <http://www.library.ca.gov/CrB/97/03/chapt.7.html>
Las Vegas Casinos try to stop compulsive gambling

USA Today (April 2004). Controlling addiction to gambling. URL, [http://](http://www.overcominggambling.com/cgi-bin/mojonews/news.cgi?act)

www.overcominggambling.com/cgi-bin/mojonews/news.cgi?act

Gambling Myths. URL, [http:// www.overcominggambling.com/](http://www.overcominggambling.com/facts.html) facts.html

Online gambling addiction. Center for Internet addiction. URL, [http://](http://www.netaddiction.com/resources/online-gambling-addiction.html)

www.netaddiction.com/resources/online-gambling-addiction.html

National Coalition against legalized gambling. Gambling addiction features random destruction. URL, [http:// www.ncalg.org/library/](http://www.ncalg.org/library/) Directors

Articles and reports on gambling. URL, [http:// www.aplaceofhope.com/reports-gambling.html](http://www.aplaceofhope.com/reports-gambling.html)

The games may be virtual but the cash is real. URL, [http://](http://www.responsiblegambling.org/staffsearch/latest-news-articles-details)

www.responsiblegambling.org/staffsearch/latest-news-articles-details

What is eBay addiction, compulsive online gambling and other types of Internet addiction? URL, [http:// www.netaddiction.com/net_compulsions.htm](http://www.netaddiction.com/net_compulsions.htm)

Internet Gambling, National Crisis. URL, [http:// www.casinowatch.org/internet_gamb/national_crises.html](http://www.casinowatch.org/internet_gamb/national_crises.html)

Virtual Gambling. URL, [http:// www.gambling.com/internet/gambling-site.html](http://www.gambling.com/internet/gambling-site.html)

Virtual Organisations. URL, [http://](http://www.ercim.org/publication/Ercim_News/enw63/wilson.html)

www.ercim.org/publication/Ercim_News/enw63/wilson.html

The Becker-Posner Blog. Internet Gambling. [http:// www.becker-posner-blog.com/archives/2006/08/internet_gambli.html](http://www.becker-posner-blog.com/archives/2006/08/internet_gambli.html)

Compulsive Gambling. URL, [http:// psychologytoday.com/conditions/gambling.html](http://psychologytoday.com/conditions/gambling.html)

Virtual organisations. [http:// www.sics.se/~olgace/vo1_Olga.doc](http://www.sics.se/~olgace/vo1_Olga.doc)

The Use and abuse of the internet.

[http:// www.aplaceofhope.com/reports_internet.html](http://www.aplaceofhope.com/reports_internet.html)

Virtual Organisation. KUB Search Term. [http://](http://www.strategyforbusiness.couk/html/virtual_organisation.html)

www.strategyforbusiness.couk/html/virtual_organisation.html

Public health programs best approach to curb problem gambling, according to Harvard Medical School addictions expert. URL,

[http:// www.illinoiscasinogaming.org/campaign/press_pages/releases/shaffer_release.pdf](http://www.illinoiscasinogaming.org/campaign/press_pages/releases/shaffer_release.pdf), retrieved at 13/10/2006.