

# ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

**Χριστίνα Βάγια<sup>1</sup>**

## Περίληψη

Στην ειδική έκδοση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «e (ηλεκτρονική) Ευρώπη: Μια Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους» (1999) εγκαινιάζεται επισήμως η πορεία των κρατών-μελών στην ψηφιακή εποχή. Μέσα στα επόμενα οκτώ χρόνια, οι εξελίξεις υπήρξαν ραγδαίες. Η εποχή της ψηφιακής τεχνολογίας και της παγκοσμιοποίησης, που αυτή υποβοηθά, ήδη διαμορφώνουν δυναμικά κοινωνικές, πολιτικές και οικονομικές καταστάσεις, οι οποίες αλληλεπιδρούν και επηρεάζουν την ποιότητα ζωής ατόμων, οικογενειών, κοινοτήτων, την κοινωνική δικαιοσύνη, τη λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών και Οργανισμών Κοινωνικής Φροντίδας.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί συνειδητοποίησαν πολύ νωρίς την εύκολη παραβίαση ορισμένων δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων ομάδων από την επικράτηση της τηλεπληροφορικής στις ανθρώπινες κοινότητες και στις Κοινωνικές Υπηρεσίες, αλλά και προείδαν την αξιοποίηση αυτής της τεχνολογίας για τη βελτίωση της παραγωγής και διάθεσης των υπηρεσιών και της επαγγελματικής τους δράσης.

Υπάρχουν ζητήματα τριβής και προβληματισμού στη διαμορφούμενη Κοινωνία της Πληροφορίας που απασχολούν ιδιαίτερα τους εκπαιδευτικούς, τους ερευνητές και τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, για τα οποία επιδιώκουν μια πληρέστερη κατανόηση, ώστε να οδηγηθούν σε πιο αποτελεσματική εκπαίδευση και πρακτική.

Μπροστά στις πραγματικότητες της εξελισσόμενης Κοινωνίας της Πληροφορίας, οι εκπαιδευτικοί και οι επαγγελματίες καλούνται να:

- α) Στρέψουν την προσοχή τους στα ηθικά διλήμματα και στην επισφαλή προστασία προσωπικών δεδομένων, που πηγάζουν από τις χρήσεις των νέων Τεχνολογιών, χωρίς αυτά να γίνονται αιτία αντίστασης ή υποτίμησης.
- β) Εντοπίσουν τις νέες ευάλωτες ομάδες
- γ) Προστατέψουν βασικές αρχές της επιστήμης τους
- δ) Χρησιμοποιήσουν παλιές και νέες πρακτικές, αξιοποιώντας τις χρήσεις της ψηφιακής τεχνολογίας και τον Κυβερνοχώρο.
- ε) Καταποτιστούν για τους τρόπους που η τεχνολογία του Ιντερνετ μπορεί να τους βοηθήσει, ώστε να αποκτήσουν ευρύτερη επιρροή και μία υπερεθνική φωνή προς όφελος των εξυπηρετούμενων ομάδων και της κοινωνικής συνοχής.<sup>2</sup>

## Ι. Κοινωνία της Πληροφορίας και Κοινωνική Εργασία

Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» χρησιμοποιείται επισήμως για πρώτη φορά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 8 Δεκεμβρίου 1999 σε ειδική έκδοση με τον τίτλο «e (ηλεκτρονική)

1 . Η Χ. Βάγια είναι καθηγήτρια Κοινωνικής Εργασίας στο ΤΕΙ Αθήνας.

2 . Λέξεις κλειδιά: Κοινωνία της Πληροφορίας, Κοινωνική Εργασία, Κυβερνοχώρος, ανθρώπινα δικαιώματα, ρόλοι κοινωνικών λειτουργών.

*Ευρώπη: Μια Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους» (COM (1999) 687 τελικό)*, αφού προηγήθηκε κατά πέντε χρόνια η έκθεση της ομάδας Bangemann για την πορεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς την Κοινωνία της Πληροφορίας. (Ιούλιος 1994. *Διάσκεψη Κορυφής της Κέρκυρας*). Η Επιτροπή διατυπώνει τρεις επίδοξους αντικειμενικούς στόχους, προκειμένου να φέρει τα οφέλη της Κοινωνίας της Πληροφορίας σ' όλους τους ευρωπαίους:

α) Δικτύωση και εισαγωγή στην ψηφιακή εποχή (digital age) κάθε πολίτη, νοικοκυριού, σχολείου, επιχειρήσεως και διοικητικής αρχής.

β) Δημιουργία μιας ηλεκτρονικά μορφομένης Ευρώπης με τη στήριξη πρωτοποριακής κουλτούρας έτοιμης να χρηματοδοτήσει και να αναπτύξει νέες ιδέες.

γ) Προσοχή στην εξέλιξη των διαδικασιών, ώστε να διαφυλαχθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών, να ενισχυθεί η κοινωνική συνοχή και να αποφευχθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός.

Για την πραγματοποίηση αυτών των σκοπών η Ευρωπαϊκή Ένωση πρότεινε, με αρκετή αισιοδοξία θα έλεγα, δέκα άξονες προτεραιοτήτων, που τόνιζαν περισσότερο την υποδομή (ηλεκτρονικά δίκτυα και λεωφόροι πληροφοριών) και το περιεχόμενο (πληροφορίες) και λιγότερο την οργάνωση και το ανθρώπινο δυναμικό (δηλ. από ποιους θα παράγονται και θα χρησιμοποιούνται οι πληροφορίες).

Έτσι λοιπόν η Κοινωνία της Πληροφορίας ξεκίνησε ως «ένα στρατηγικό όπλο» για τον εκσυγχρονισμό της Ευρωπαϊκής οικονομίας, τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και διαφάνειας της δημόσιας διοίκησης και για ποιότητα ζωής.

Μέσα στα επόμενα οκτώ χρόνια, οι εξελίξεις υπήρξαν ραγδαίες

α) Στη δικτυακή υποδομή και στη σύγκλιση μεταξύ τηλεπικοινωνιών, δικτύων και υπηρεσιών στις ηλεκτρονικές και δορυφορικές λεωφόρους.

β) Στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη με μέσο συναλλαγής την πληροφορία.

γ) Στις τυποποιημένες διευρωπαϊκές βασικές υπηρεσίες και ενοποιημένες ευρυζωνικές κοινωνίες.

Αυτές οι κατακτήσεις με τη σειρά τους άρχισαν να επηρεάζουν τους κοινωνικούς θεσμούς των χωρών μελών, τις ανθρώπινες σχέσεις, τον κοινωνικό ιστό και συστηματικά να δημιουργούν μία **νέα κοινωνική πραγματικότητα**.

Αυτή η νέα κοινωνική πραγματικότητα διαμορφώνει νέες συνήθειες, συμπεριφορές και κουλτούρα, νέες προτιμήσεις και ευκαιρίες για την ποιότητα ζωής των πολιτών της Ευρώπης, αλλά και νεότερους κινδύνους για αυτούς και για τους θεσμούς. Μόλις αρχίζουν να διαμορφώνονται στη συνείδησή μας τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά αυτής της κοινωνίας και ορισμένες πρωτοφανείς επιρροές στην καθημερινή μας ζωή (Τσακογιάννης 1997).

Κανείς δεν μπορεί να προβλέψει την τελική ταυτότητα και μορφολογία της Κοινωνίας της Πληροφορίας, αφού είναι σχεδόν αδύνατον να προβλέψουμε τις μελλοντικές χρήσεις των νέων τεχνολογιών. Το μόνο σίγουρο είναι ότι αυτές οι τεχνολογίες, στην εξέλιξή τους, θα επηρεάσουν βαθιά την προσωπική και επαγγελματική ζωή των ανθρώπων (Χάλαρης 1997, Anheimer et al [eds] 2001).

Το αποτέλεσμα φανερώνεται, μεταξύ άλλων, και με τη μορφή ενός πολιτισμού με επίκεντρο μια

- πληροφορική (ψηφιακή) αγορά, χωρίς ιεραρχία, χωρίς εντοπιότητα, με ισοτιμία στην πρόσβαση και χρήση.

- τάση για παγκόσμια παρουσία τομέων, κυρίως της οικονομικής και επιχειρησιακής δραστηριότητας (παγκοσμιοποίηση)

- ελεύθερη διακίνηση ιδεών, χωρίς τοπικούς, χρονικούς φραγμούς και ένα τελείως νέο πεδίο δράσης, την εικονική πραγματικότητα που διαμορφώνει τον *Κυβερνοχώρο*, δηλαδή ένα, παράλληλο με το φυσικό, ηλεκτρονικό σύμπαν.

## II. Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές και Κοινωνικοί Λειτουργοί

Στην νέα υπό δημιουργία «Ηλεκτρονική Δημοκρατία» από το παγκόσμιο ιστό και τις λεωφόρους των πληροφοριών, το ζήτημα της φύσης και του περιεχομένου της πρακτικής και της εκπαίδευσης των κοινωνικών λειτουργών απασχόλησε από νωρίς επιστήμονες του κλάδου (Fuller 1970, Schoech and Arrangio 1979).

Αυτοί οι πρωτοπόροι πειραματίστηκαν με τις εφαρμογές των Η/Υ στις Κοινωνικές Οργανώσεις. Έφτιαξαν το *Ευρωπαϊκό Δίκτυο Πληροφορικής Τεχνολογίας στις Κοινωνικές Υπηρεσίες (ENITH 1989)* με συμμετοχή λίγων Ευρωπαϊκών Σχολών Κοινωνικής Εργασίας, μεταξύ αυτών και το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του ΤΕΙ Αθήνας. Διοργάνωσαν στο Birmingham (1987) το *Πρώτο Παγκόσμιο Συνέδριο για τις εφαρμογές των Νέων Τεχνολογιών στις Υπηρεσίες και στην Κοινωνική Εργασία (HUSITA 1)* και την ίδια χρονιά το Συμβούλιο Επιμορφώσεως στην Κοινωνική Εργασία (ΣΕΚΕ) διοργάνωσε το *Πρώτο Πανελλήνιο Συνέδριο με την ίδια θεματολογία*. Συνέγραψαν άρθρα με τις εμπειρίες τους, εξέδωσαν τα πρώτα εγχειρίδια για επαγγελματίες και σπουδαστές (1992, 1995), κυκλοφόρησαν, από τη δεκαετία του 1980, περιοδικά εξειδικευμένα στο θέμα (*Computer Assisted Social Services Network* και *Information Technology in the Human Services*). Στην Ελλάδα, το περιοδικό *Εκλογή Θεμάτων Κοινωνικής Πρόνοιας* εγκαινίασε το 1985 μία ειδική στήλη αφιερωμένη στην αξιοποίηση των Η/Υ στις Κοινωνικές Υπηρεσίες. Τέλος, ξεκίνησαν τα πρώτα μαθήματα και έστησαν τα πρώτα εργαστήρια Η/Υ στις Σχολές Κοινωνικής Εργασίας. Μερικοί από αυτούς τους καθηγητές διδάσκουν τις νέες εφαρμογές σε συναδέλφους τους, στο Παγκόσμιο Συνέδριο των Σχολών Κοινωνικής Εργασίας του Montreal (1984).

Μέσα στις δύο τελευταίες δεκαετίες, ο αριθμός αυτών των ευαίσθητων μελετητών συνεχώς αυξάνεται, όπως και οι χρήσεις της τεχνολογίας (διαδικτυακές ομάδες συζήτησης, ιστοσελίδες, ηλεκτρονική δικτύωση, βιβλιογραφική έρευνα, κλινικές εφαρμογές) και τούτο, επειδή διαβλέπουν, ότι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί χρειάζονται πληρέστερη κατανόηση του σημαντικού ανθρώπου, που ζει και επηρεάζεται καθημερινά από τις εξελίξεις της προηγμένης τηλεπικοινωνίας, τον κίνδυνο παραβίασης ορισμένων αδιαφιλονίκητων ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τις επιδράσεις στην οικογένεια, απασχόληση, εκπαίδευση, πρόνοια, υγεία. Μόνο έτσι θα μπορέσουν να σχεδιάσουν μια πιο αποτελεσματική εκπαίδευση και πρακτική της επιστήμης τους (Reindehl and Tomas [eds] 1990, Schoech 1990, Forester 1991, Rafferty et al 1995, Kirk et al [eds] (2002).

Μεταξύ των κοινωνικών επιστημόνων, πρώτοι οι κοινωνικοί λειτουργοί συνειδητοποίησαν την εύκολη παραβίαση ορισμένων δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων στις Κοινωνικές Οργανώσεις ομάδων, από την επικράτηση της Τηλεπληροφορικής και συγχρόνως προείδαν την αξιοποίηση της, για τη βελτίωση της παραγωγής και διάθεσης των υπηρεσιών και της επαγγελματικής τους δράσης. Η εκμάθηση των Η/Υ και των χρήσεων της ψηφιακής τεχνολογίας ως εργαλείων στη δουλειά τους, αποδεικνύεται σημαντική και απαραίτητη για την έγκαιρη και έγκυρη διεκπεραίωση πολλών εργασιών, όπως και για την υποστήριξη ορισμένων ευπαθών ομάδων π.χ. αναπήρων και ηλικιωμένων. (Boyd et al 1978, Hudson 1990, Jaffe 1989, Steyaert, Colombi, Rafferty [eds] (1996), Χ. Βάγια 1985, 1994, 1998[a], 1998 [β]).

Όμως αυτή είναι μόνο μια πλευρά της σχέσης κοινωνικών λειτουργών με τις Νέες Τεχνολογίες. Η πιο «ακαλλιέργητη» είναι η άλλη, που αφορά στην προώθηση στρατηγικής και προτάσεων για: α) την ενσωμάτωση στην πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας γνώσης, αρχών, μεθόδων και δεξιοτήτων σε μικρο-επίπεδο και μακρο-επίπεδο για την προστασία απειλούμενων δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων από τις Υπηρεσίες Πρόνοιας και β) τη στήριξη νέων ευπαθών ομάδων που δημιουργεί η πρωτόγνωρη Κοινωνία της Πληροφορίας στον Κυβερνοχώρο.

Οι εκπαιδευτικοί της επιστήμης καλούνται να ερευνήσουν και να μελετήσουν σε βάθος τις νέες απειλές εναντίον της κοινωνικής δικαιοσύνης και εναντίον στο δικαίωμα όλων για ποιότητα ζωής, την εξάρτηση από το Διαδύκτιο, τη φύση της Κοινωνικής Εργασίας στον Κυβερνοχώρο και με τη σειρά τους να τα ενσωματώσουν στα Προγράμματα Σπουδών των Σχολών.

Φυσικά αυτά τα αιτήματα δεν τίθενται, σήμερα, για πρώτη φορά. Από τις αρχές του 1980, χαρακτηριστικοί κοινωνικοί λειτουργοί - εκπαιδευτικοί, όπως οι D. Schoech, B. Glastonbury, W. Lannendola και W. Hudson, καταπιάστηκαν με τη θεωρία, τις αρχές και τις μεθόδους της Κοινωνικής Εργασίας στην Κοινωνία της Πληροφορίας, επειδή οραματίστηκαν ένα δραστήριο και πολυσήμαντο ρόλο για τους κοινωνικούς λειτουργούς σε μια τέτοια κοινωνία. (Glastonbury and Lannendola: «*The Integrity of Intelligence. A Bill of Rights for the Information Age*» 1992, «*Data Protection and Personal Information: A Code of Practice for Social Workers in the Political Arena*», LAMSAC 1982 ).

Στα χρόνια που ακολούθησαν, όλο και περισσότεροι εκπαιδευτικοί και επαγγελματίες αναγνωρίζουν την αδήριτη ανάγκη να εμβαθύνουν στα νέα ηθικά διλήμματα, να κατανοήσουν τη σχέση ανάμεσα στις εφαρμογές της τηλεπληροφορικής και στις ανεπιθύμητες επιδράσεις τους στην ανθρώπινη συμπεριφορά και στο κοινωνικό περιβάλλον, αν πραγματικά σκοπεύουν να συμβάλουν αποτελεσματικά στην ευζωία πολιτών και κοινοτήτων (Utrecht και Brunnstein «*Ethics of Computing*» 1996).

Στις επόμενες ενότητες παρουσιάζονται αναλυτικότερα οι προβληματισμοί στη διαμορφούμενη Κοινωνία της Πληροφορίας, οι ρόλοι και το έργο των κοινωνικών λειτουργών, οι επιφυλάξεις και οι προοπτικές της επιστήμης στον Κυβερνοχώρο.

### **III. Ζητήματα τριβής και προβληματισμού στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Σπαζοκεφαλιές για τους Κοινωνικούς Λειτουργούς**

Από τα πρώτα βήματα της Ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας για μια Κοινωνία της Πληροφορίας θεωρήθηκε απαραίτητη η δημιουργία ενός πλαισίου ρυθμίσεων για την προστασία του πολίτη από την κατάχρηση των πληροφοριών, για την ηλεκτρονική και νομική ασφάλεια των πληροφοριών, για τους απαραίτητους μηχανισμούς ελέγχου των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, για το σεβασμό σε μία πολυγλωσσική και διαπολιτισμική Ευρωπαϊκή κοινωνία.

Έκτοτε, πράγματι, ξεκίνησαν πολλές και αξιόλογες πρωτοβουλίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στα κράτη μέλη για τις πιο πάνω ρυθμίσεις.

Δεν είναι σκοπός αυτού του άρθρου η παρουσίαση και ο σχολιασμός αυτών των θεσμικών παρεμβάσεων. Θα επιμείνουμε, ακροθιγώς, σε *ορισμένα ζητήματα τριβής και προβληματισμού*, που δημιουργούνται στην πορεία προς την Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας και που αποτελούν, σύμφωνα με πολλούς μελετητές, **σπαζοκεφαλιές για την εκπαίδευση και την πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας**.

- Από την τεχνητή νοημοσύνη οδεύουμε τώρα στην εποχή της τεχνητής συνείδησης. Οι πλη-

ροφορικοί επιστήμονες αγωνίζονται να «φυτέψουν» αισθήματα, ακόμη και συνειδητή σκέψη στα ρομπότ. Η γενετική τεχνολογία επιδιώκει να δημιουργήσει «τεχνητή ζωή» αναδομώντας τη φυσική πραγματικότητα. *Είναι άραγε μια νέα απειλή για την ανθρώπινη φύση, με απρόβλεπτους κινδύνους και επιπτώσεις για την ανθρωπότητα;*

- Όσο περισσότερα τηλε-συστήματα μπαίνουν στη ζωή μας για να μας εξυπηρετήσουν, (κινητή τηλεφωνία, Fax, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διαδίκτυο, διαλογική τηλεόραση) τόσο περιορίζεται το δικαίωμα της εχεμύθειας και του απορρήτου. Η θεμιτή και δημοκρατική χρήση των τεχνολογιών της επικοινωνίας εξαρτάται από τη δημοκρατική ιδεολογία των προγραμματιστών λογισμικού (Α. Μαρίνος, 1989).

*Ποιος ελέγχει τους προγραμματιστές λογισμικού; Ποιος προστατεύει τον μέσο πολίτη από αυτά που γνωρίζουν οι μηχανές αναζήτησης; Όπως χαρακτηριστικά τονίζει ο δημοσιογράφος της εφημερίδας «The Guardian» Andrew Brown «οι πληροφορίες που έχουν συλλέξει οι μηχανές αναζήτησης ξεπερνούν τα όνειρα οποιασδήποτε μυστικής αστυνομίας στην ιστορία» (2006).*

- Το «Ηλεκτρονικό φακέλωμα» πλήττει άμεσα την προσωπική ελευθερία και τη διασφάλιση του απορρήτου των ευαίσθητων και αυστηρά εμπιστευτικών πληροφοριών (Passeron 1970:25, Δημ. Γκρίτζαλης 1988). Αυτό ήταν και το επίκεντρο των διαμαρτυριών για τη Συνθήκη Σένγκεν. Σήμερα συζητάμε σοβαρά την άρση του απορρήτου από Κρατικές και Διακρατικές Διοικητικές Αρχές, εν ονόματι φυσικά της προστασίας του πολίτη!

- Πολύ συχνά οι πηγές των πληροφοριών στον παγκόσμιο ιστό είναι ακαθόριστες ή άγνωστης ταυτότητας. Όμως πολλές ομάδες του παγκόσμιου πληθυσμού καταφεύγουν σ' αυτές τις πληροφορίες. *Ποιες είναι αξιόπιστες, χρήσιμες ή καταστροφικές; Ποιος τις ελέγχει; Και ποιος μπορεί να εμποδίσει τη μεταδοσή τους;*

- Περισσότερη πληροφόρηση δεν εξασφαλίζει περισσότερη προσωπική ελευθερία ή καλύτερη γνώση. Αν η Πολιτεία ή άλλα κέντρα εξουσίας έχουν πρόσβαση σε περισσότερες πληροφορίες από τον μέσο πολίτη, αυτό μπορεί να συντελέσει στην άσκηση πιέσεων στον καθημερινό βίο (Μπράουν 1999). Τότε όμως η γνώση γίνεται μέσο για κατάχρηση εξουσίας.

- Ποιος έχει μετρήσει την ανεξέλεγκτη δύναμη επιρροής, που ασκείται από μεμονωμένους συνδρομητές μέσω Διαδικτύου ή οποιουδήποτε άλλου πληροφοριακού συστήματος; *Ποιος κυκλοφορεί στις λεωφόρους των πληροφοριών στην πόλη και μπαίνει με τις ιδέες του και τον απρόβλεπτο ψυχισμό του στα σπίτια μας, και γίνεται ο σύμβουλος ή ο επιμορφωτής μας;*

- Τα προκλητικά και βλαπτικά «γνωστικά» αντικείμενα πολλών ιστοσελίδων και εκπομπών στις επικοινωνιακές τεχνολογίες εκθέτουν ανυποψίαστα παιδιά και ενθουσιώδεις νέους σε ψυχολογική και συναισθηματική κακοποίηση, σε μίμηση βίαιων ή ανήθικων πράξεων, σε αρνητική στάση έναντι των γονέων και ενίοτε σε αυτοκαταστροφή. (Αθανασίου και Πρωτόπαπα 2006, Γιάνναρου 2006, Διακόπουλος και Πατεράκης 1998).

Πολλά έχουν γραφτεί με θέμα νέους και ενήλικες που σερφάρουν στις ιστοσελίδες, συνήθως «πονηρές», καθημερινά και για πολλές ώρες. Ερευνητές και αναλυτές της συμπεριφοράς μιλούν για έναν νέο τύπο εθισμού, που έχει παράλληλα ψυχολογικά και οργανικά συμπτώματα, καθώς και συναισθηματικές διαταραχές. Όροι όπως «μανιακοί του υπολογιστή» και «εθισμένοι στο Internet» είναι πολύ κοινοί ανάμεσα στους χρήστες και παραδεκτοί από την επιστημονική κοινότητα («Εθισμός στο Διαδύκτιο; Κι όμως υπάρχει...» 2007 και Φωτίου 2007.). Μήπως όλοι αυτοί αποτελούν μια νέα ομάδα ευάλωτων συνανθρώπων μας, αυτή την φορά στον Κυβερνοχώρο, που χρήζουν της επαγγελματικής προσοχής μας; (Vayas 2002: 49)



- Με τα τεχνολογικά μέσα η Πληροφορία είναι προσιτή σε όλα τα μέλη μιας οικογένειας ή μιας κοινωνικής ομάδας ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, ρόλου, σχέσης, συγγένειας. Είναι δύσκολο να προσδιορίσει κανείς τις συνέπειες αυτού του γεγονότος στην εσωτερική οργάνωση και ισορροπία της οικογενειακής κοινότητας και στον κοινωνικό ιστό των κοινοτήτων. Πώς να αφήσει όμως ανεπηρέαστες τις αξίες, προτιμήσεις, συνήθειες, τα πιστεύω των μελών τους; *Ποια θα είναι άραγε τα ηθικά πρότυπα και οι αξίες της διαμορφούμενης Κοινωνίας της Πληροφορίας για τον θεσμό της οικογένειας και για την κοινοτική ζωή;*

- Η εκπαιδευτική και παιδαγωγική λειτουργία της οικογένειας είναι ευθέως ανάλογη των οικογενειακών δεσμών ανάμεσα στα μέλη της. Με την υπέρμετρη ενασχόληση κάποιου μέλους της - παιδιού ή γονέα - με τα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας, η οικογένεια μειώνει δραματικά τον χρόνο και την προσπάθεια για την καλλιέργεια δεσμών και την ανάπτυξη προσωπικού ήθους και αγωγής. Σε άρθρο της εφημερίδας «Washington Post» ο συντάκτης αναφέρεται σε μια οικογένεια έξι ατόμων, στις οποίες το σπίτι υπήρχαν 9 τηλεοράσεις, 6 Η/Υ, 6 κινητά, 3 στέρεο και δύο DVD players και αναρωτιέται μήπως είναι η εποχή που «η ελεύθερη συζήτηση – θεμέλιο του ελεύθερου λόγου κατά τον Σωκράτη, τον Πλάτωνα και τον Κικέρωνα – είναι καταδικασμένη σε θάνατο από τους <μοναχικούς μηχανισμούς αναψυχής> (κινητό τηλέφωνο, ipod, ηλεκτρονικά παιχνίδια, SMS), όπως είχε προβλέψει ο Όργουελ τον περασμένο αιώνα;» (Jenkins, 2006:4).

- Οι πληροφορίες κατά κανόνα στις διαδικτυακές ανοιχτές αίθουσες συζητήσεων παρουσιάζονται σε εικόνες ή με εμότικονς/emoticons (σύμβολα που συνδυάζουν συναίσθημα/emotion και εικόνα/icon). Ο χρήστης – κυρίως παιδιά και έφηβοι - καλείται να ερμηνεύσει αυτή τη γλώσσα κυριολεκτικά και συναισθηματικά. Όμως στα σχολεία, μας διδάσκουν να καταλαβαίνουμε και να μαθαίνουμε από τον γραπτό λόγο. Για τα παιδιά, λοιπόν, της Κοινωνίας της Πληροφορίας ελλοχεύει ο κίνδυνος ενός νέου αναλφαθητισμού, αποτέλεσμα μιας αντιληπτικής και ερμηνευτικής σύγχυσης;

- Η παγκόσμια κοινότητα του Internet και της εικονικής πραγματικότητας λειτουργεί χωρίς διακρίσεις, χωρίς ιεραρχία και «με έμβλημα την μεταμφίεση τού εαυτού μέσα από μια εύκολη και ανεξέλεγκτη εναλλαγή ρόλων» (Θεώνη Σταθοπούλου 1994:423). Οι χρήστες παραμένουν αόρατοι μεταξύ τους και η φαντασία αντικαθιστά την πραγματικότητα στις σχέσεις και στα προσωπικά βιώματα. Αυτή η σύγχυση ρόλων μπορεί να αφήσει ανεπηρέαστους τους συναισθηματικούς δεσμούς των μελών μιας οικογένειας ή μιας κοινότητας; Τι επιφυλάσσει το ηλεκτρονικό μέλλον στις ανθρώπινες σχέσεις;

- Όλο και περισσότεροι από μας ζητάμε «κατ'οίκον εξυπηρέτηση» των όσων δικαιούμεθα από την Πολιτεία (αγορές, πωλήσεις, παραγγελίες, ψυχαγωγία, πιστοποιητικά, συνταγές κ.α.) Επιθυμούμε οι Νέες Τεχνολογίες να μας υπηρετούν σαν σκλάβοι, για να μένουμε απερίσπαστοι και ελεύθεροι από φροντίδες, που πριν απαιτούσαν τουλάχιστον φυσική μετακίνηση και κοινωνική συναλλαγή! Έτσι με την ψηφιακή υπερκατανάλωση στο σπίτι, βρισκόμαστε σε εκτεταμένη και συνεχή επικοινωνία - έμβλημα της Κοινωνίας της Πληροφορίας – αλλά και σε φυσική και κοινωνική απομόνωση του χρήστη των συστημάτων. Αλήθεια, από τι επιδιώκουμε να μείνουμε ελεύθεροι; Από τη δυνατότητα να σκεπτόμεθα; Από την αμεσότητα της ανθρώπινης επικοινωνίας; Νέο δικαίωμα ή μια απέραντη, έξυπνα καμουφλαρισμένη μοναξιά;

Όμως την απουσία της ανθρώπινης εμπρόσωπης επαφής και σχέσης, ποια «έξυπνη» μηχανή θα την αποκαταστήσει; Να γιατί θεωρώ ότι αυτά τα μοναχικά μέλη της Κοινωνίας της Πληροφο-

ρίας είναι μια νέα ομάδα υψηλού κινδύνου, ο ηλεκτρονικά συνδεδεμένος και ανθρώπινα αποξενωμένος παγκόσμιος πολίτης, και ένα νέο σύστημα–πελάτης για τους κοινωνικούς λειτουργούς και άλλους επαγγελματίες θεραπευτές (Vayas 2002:46 ).

Με τη σύντομη αυτή παράθεση προβληματισμών στη διαμορφούμενη Κοινωνία της Πληροφορίας, μπορούμε εύκολα να διακρίνουμε την **απειλή για ορισμένα πολύτιμα δικαιώματα και κεκτημένες ελευθερίες**, όπως:

- Πολιτιστικά και πολιτικά
- Δικαίωμα της ελευθερίας της σκέψης
- Ελευθερία της συνείδησης
- Δικαίωμα της ιδιωτικής και της Οικογενειακής ζωής
- Κοινωνικά Δικαιώματα
- Δικαίωμα του ατόμου να χρησιμοποιεί όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες, ανεξαρτήτως γλώσσας, θρησκείας, καταγωγής, ιδεολογίας.
- Προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και ευζωίας.
- Προστασία όλων των κοινωνικών και πολιτικών δικαιωμάτων, ανεξαρτήτως της ανάγκης.
- Πλήρης προστασία και πρόληψη όλων των ανθρωπίνων αναγκών.<sup>5</sup>

Ακόμη μπορούμε να επισημάνουμε ότι:

- Το απόρρητο και η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι όλο και πιο δύσκολο να εξασφαλιστούν (Sp. Simitis 1987, A.Μαρίνος 1989, EU-COM 422[1992] final, Δ. Γκρίτζαλης 1993).
- Τα ηθικά διλήμματα προκύπτουν από την ανήθικη χρήση των εφαρμογών της Πληροφορικής Τεχνολογίας (Glastonbury and Lamendola 1992).
- Ισχυρά και σκοτεινά κέντρα λήψης αποφάσεων επιδρούν στην προσωπική ζωή των εξυπηρετούμενων και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.
- Δημιουργούνται νέες περιθωριακές ομάδες προς εξυπηρέτηση και προβλήματα αποδυνάμωσης για τους περισσότερους αποδέκτες των Προνοιακών Υπηρεσιών, οι οποίοι παραμένουν ανίσχυροι, με το να είναι «ηλεκτρονικά αναλφάβητοι».
- Οι νέοι κοινωνικοί κίνδυνοι στο Διαδίκτυο, η ανασφάλεια των χρηστών και το ηλεκτρονικό έγκλημα γίνονται όλο και περισσότερο αισθητά.

Μερικά από αυτά τα προβλήματα δημιουργούνται από τις σημαντικές εξελίξεις της εποχής μας. Τα υπόλοιπα, χωρίς να είναι πρωτόγνωρα, ενισχύονται από αυτές.

Η επιστήμη της Κοινωνικής Εργασίας για να μπορεί να ανταποκρίνεται κάθε φορά στις επιδιώξεις της, οφείλει να παρακολουθεί αυτές τις εξελίξεις και τις επιρροές τους στη διαμόρφωση κοινωνικών ή προσωπικών προβλημάτων, αλλά και να «εφοδιάζεται» κατάλληλα για να ανταποκρίνεται στις νέες απαιτήσεις. Με άλλα λόγια, πρέπει να βρίσκεται σε διαρκή εξέλιξη και αναζήτηση νέας γνώσης (Παγιατάκης 2005), στην ανάπτυξη ερευνητικής δραστηριότητας (Shaw and Gould [eds] 2001, Russo et al 2001) για τη βελτίωση των παροχών, αλλά και στη δοκιμή νέ-

5. Βλ. άρθρα 2&1, 4&2, 5&1,2α, 7&2, 9&1β, 21&1,3 Συντάγματος.

ων μεθοδολογικών προσεγγίσεων για την συμφιλίωση ατόμων και κοινοτικών ομάδων με το περιβάλλον τους (Βάγια και Παπαδοπούλου 1993 (99):234).

*Είναι έτσι όμως τα πράγματα;*

Με τις σημερινές συνθήκες και ακόμη περισσότερο με τις επερχόμενες, ο κλάδος δεν διαθέτει το απαραίτητο ποσοτικά, αλλά και ποιοτικά καταρτισμένο στις νέες τεχνολογίες και τις επιπτώσεις της εργατικό δυναμικό, για να καλύψει ανάγκες τόσο στις συμβατικές όσο και στις ψηφιακές ή εικονικές Κοινωνικές Υπηρεσίες! Υπάρχουν πολλές κενές θέσεις και η ζήτηση προβλέπεται να αυξηθεί (*www.ifsw.org 2002, NASW 2005, Κυριόπουλος et al 2005*).

#### **IV. Σκέψεις για την εκπαίδευση και πρακτική των Κοινωνικών Λειτουργών στην Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας**

Μπροστά στις νέες πραγματικότητες της εξελισσόμενης Κοινωνίας της Πληροφορίας, οι εκπαιδευτικοί της Κοινωνικής Εργασίας και οι επαγγελματίες χρειάζεται να:

- α) στρέψουμε την προσοχή μας στις αξίες και τα ηθικά διλήμματα, που πηγάζουν από τις χρήσεις των νέων Τεχνολογιών
- β) εντοπίσουμε τις νέες ομάδες προς εξυπηρέτηση
- γ) προστατέψουμε βασικές αρχές της επιστήμης μας
- δ) επαναπροσδιορίσουμε παλιά προβλήματα και να προβούμε σε πιο αποτελεσματικές πρακτικές στην πρόληψη και στη θεραπεία
- ε) χρησιμοποιήσουμε παλιές και νέες πρακτικές σ' ένα πιο σύνθετο φάσμα ρόλων, αξιοποιώντας παράλληλα τις χρήσεις της ψηφιακής τεχνολογίας
- στ) καταποιοποιούμε για τους τρόπους που η τεχνολογία του Internet μπορεί να βοηθήσει, ώστε να αποκτήσουμε ευρύτερη επιρροή και μία υπερεθνική φωνή προς όφελος των εξυπηρετούμενων ομάδων και της κοινωνικής συνοχής.

Οφείλουμε να συνδυάσουμε ρόλους στο μικροεπίπεδο και μακροεπίπεδο με αρχές και γνώση, ώστε να «πλαισιώσουμε ηθικά» (*Glastonbury και Lamendola 1992*) την προώθηση των νέων τεχνολογιών στις Κοινωνικές Υπηρεσίες και στην κοινότητα.

Σήμερα περισσότερο από κάθε άλλη εποχή, οι εκπαιδευτικοί χρειάζεται να αντιληφθούν τη σημασία της βοήθειας των εκπαιδευομένων κοινωνικών λειτουργών, προκειμένου να κατανοήσουν τον συσχετισμό ζητημάτων κλινικής, κοινοτικής και πολιτικής φύσεως για μια παγκόσμια άσκηση του επαγγέλματος (*Rothman 1985, Russo et al 2001, Seibel and Chytil [eds] 1999, Π. Σταθόπουλος 2004*).

#### **Παρέμβαση στο Μικροεπίπεδο**

Ο ρόλος κάθε κοινωνικού λειτουργού στην εξελισσόμενη Κοινωνία της Πληροφορίας είναι αυτός του «ενημερωμένου κριτή» (*informed critic*), ο οποίος εμπλέκεται για να προασπιστεί απειλούμενα δικαιώματα και παραμένει πιστός στην αρχή της ενσυναίσθησης. Είναι χρήστης της ψηφιακής τεχνολογίας αλλά όχι τενοκράτης. Προσγειωμένος, όταν εκτιμά τα προβλήματα του εξυπηρετούμενου ή τα δικά του, χωρίς να χάνει τον αξιακό του προσανατολισμό (*Reamer 1993*).

Είναι γνωστό ότι ο Η/Υ δεν μπορεί να αντικαταστήσει την ανθρώπινη εμπρόσωπη επαφή και τα λογισμικά δεν έχουν «ευελιξία» στην ατομική ιδιαιτερότητα και ιδιοσυγκρασία κάθε εξυπηρετούμενου. Οι επαγγελματίες καλούνται να διασφαλίσουν την *εμπρόσωπη θεραπευτική* ή *στη-*



ρική επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο και τη διακριτική τους ευχέρεια στην βοήθεια ευάλωτων ομάδων.

Οι νέες τεχνολογίες μεταλλάσσουν τη φύση της κοινωνίας. Οι πολίτες στις νέες συνθήκες πιέζονται να επαναπροσδιορίσουν τα όρια και το περιεχόμενο πολύτιμων ατομικών και πολιτικών ελευθεριών, ενώ παράλληλα η ίδια τεχνολογία προσφέρει νέους τρόπους ασφάλειας και προστασίας από το έγκλημα, την κακοποίηση, την αναπηρία και τον έλεγχο.

Γνωρίζοντας καλά τους κινδύνους παραβίασης των ανθρωπίνων και κοινωνικών δικαιωμάτων διαφόρων ευάλωτων ομάδων (Βάγια 1994, Ife 2001), οι κοινωνικοί λειτουργοί χρειάζεται να επιμένουν σε ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και ακεραιότητας των αρχείων (N. 2472/1997, Μήτρου 2004), στην ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων, στην αξιοπιστία και επαλήθευση των μηχανισμών προφύλαξης (Κάτσικας *et al* 2004).

Πρέπει να γίνουν εμπειρογνώμονες της Πληροφορικής Τεχνολογίας για τον προγραμματισμό κοινωνικού λογισμικού (software), για την ανάπτυξη των κατάλληλων για τη δουλειά τους ηλεκτρονικών και συμβατικών δικτύων και για την αναβάθμιση της υποδομής των σύγχρονων Κοινωνικών Οργανισμών και των κοινοτήτων, όπου εργάζονται (Semke and Nurius 1991, Rafferty *et al* 1995).

Στην Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας υπάρχει ανάγκη για τους καθιερωμένους ρόλους του συνηγόρου, του μεσίτη και του συμβούλου. Όμως χρειάζονται και νέες μέθοδοι υποστηριζόμενες από την τεχνολογία, όπως τηλε-συμβουλευτική σε καταστάσεις κρίσης, εξ αποστάσεως αποκατάσταση αναπήρων, συνέντευξη με τη βοήθεια Η/Υ, τηλεφωνική συνέντευξη με τη βοήθεια Η/Υ (CATI=Computer Assisted Telephone Interview), συστήματα διαγνωστικής εκτίμησης (Computer Assisted Client Assessment), λήψης πολύπλοκων αποφάσεων, επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ομάδες συζήτησης και τηλεσυσκέψεις. (Tomm 1982, Hudson 1990, 1996).

Μια πολύ σημαντική παρέμβαση του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού είναι η βοήθεια του εξυπηρετούμενου από την Πρόνοια πολίτη να καταλάβει το Πληροφοριακό Σύστημα με τον τρόπο που το κατανοούν οι δημιουργοί του και να αξιοποιήσει την τεχνολογία, να δικτυωθεί ηλεκτρονικά. Σε αυτό ίσως χρειαστεί να χρησιμοποιηθούν τεχνικές ενδυνάμωσης των χρηστών στη διεκδίκηση για ισότητα και δίκαιη μεταχείριση (Vayas 2002).

Οι Σχολές Κοινωνικής Εργασίας στη χώρα μας, αλλά και ανά την Ευρώπη (με μικρές αλλά πικρές εξαιρέσεις), δεν έχουν περιθώρια να αγνοήσουν τις εξελίξεις της ψηφιακής τεχνολογίας από τα Προγράμματα Σπουδών (Hudson 1996, Forester 1991, Vayas 2002). Ήδη το 1998, κυκλοφόρησε το πρώτο εγχειρίδιο για χρήσεις του Ίντερνετ από κοινωνικούς λειτουργούς (Grant and Grobman). Οι εκδόσεις και οι ηλεκτρονικές σελίδες για την αξιοποίηση στην εκπαίδευση της Κοινωνικής Εργασίας του ιστοχώρου, των αιθουσών ανοιχτής συνομιλίας, της υποστηρικτικής τεχνολογίας για αναπήρους και ηλικιωμένους, των θεραπευτικών παιχνιδιών, των εικονικών προσομοιώσεων πολλαπλασιάζονται, αν και περιορισμένες στην Αμερικανική και την Αγγλική Γραμματεία. Παράλληλα, αυξάνονται και οι απαιτήσεις των φοιτητών για πιο σύγχρονη, συστηματική και με αντίκρισμα βιωματική μάθηση στην επιστήμη (Visser 1997, Pray 2002, Garret 2005).

Ούτε οι σχεδιαστές της Πρόνοιας, ούτε οι διαχειριστές των Υπηρεσιών Κοινωνικής Φροντίδας μπορούν να παραβλέψουν τις πραγματικότητες που δημιουργήθηκαν από την εξάπλωση και καθιέρωση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του Διαδικτύου. Σήμερα μάλιστα, που η

Ευρυζωνικότητα αγγίζει τις Κοινωνικές Οργανώσεις και τα δίκτυα Οργανισμών Κοινωνικής Φροντίδας, πιέζοντας – με την αποτελεσματικότητα και την ταχύτατη διάδοσή της - για ψηφιακή σύγκλιση, ποιότητα του κοινωνικού προϊόντος και ισότιμη πρόσβαση. Η «ευρυζωνική καθολική υπηρεσία» είναι προϊόν της Κοινωνίας της Πληροφορίας και χαρακτηρίζεται ως «ένα δίκτυ ασφαλείας για όσους οι οικονομικοί πόροι ή η γεωγραφική θέση δεν τους επιτρέπουν πρόσβαση στις βασικές υπηρεσίες που διατίθενται» (*Οι παγκόσμιες δυναμικές του ευρυζωνικού διαδικτύου 2007:11*).

Οι Κοινωνικές Οργανώσεις χρειάζεται να αναβαθμιστούν σε σύγχρονους Οργανισμούς και να βελτιώσουν τις παροχές τους με την αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας (*Cnaan 1989, Steyaert and Gould 1999, Carrilio 2005*). Να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες τους, τη διοικητική τους λειτουργία και τα διανεμητικά τους μοντέλα, έτσι ώστε να προστατεύσουν τους πολίτες και τους καταναλωτές των υπηρεσιών από τους κινδύνους της κακόβουλης ή και εγκληματικής χρήσης των νέων τεχνολογιών (*Barnes 1996, Harlow and Webb 2003*). Αλλά και να προετοιμαστούν για την προστασία νέων ομάδων, που φέρνει το μεταναστευτικό ρεύμα προς την Ευρωπαϊκή Ένωση, επηρεασμένες κι αυτές, μεταξύ άλλων, από τις υποσχέσεις μιας παγκόσμιας πληροφόρησης μέσω δορυφορικής τηλεόρασης, fax, κινητής τηλεφωνίας και Διαδικτύου. (*Lawler και Harlow 2005: 1170*).

**Η παιδεία και η πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας είναι καιρός να συνδεθούν και να συνοδοιπορήσουν.** Εκπαιδευτικοί και επαγγελματίες να ξεκινήσουν μια εποικοδομητική συνεργασία μεταξύ τους και να επιδιώκουν με συνέπεια τη δικτύωση με εθνικές και διακρατικές πρωτοβουλίες για την προώθηση των νέων τεχνολογιών στις Κοινωνικές Υπηρεσίες και της Κοινωνικής Εργασίας στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

### Παρέμβαση στο Μακροεπίπεδο

Ζούμε ήδη στην Κοινωνία της Πληροφορίας και όλοι γνωρίζουμε, ότι τόσο η καθημερινή ζωή μας όσο και οι θεσμοί δέχονται θετικές και αρνητικές επιδράσεις. Αυτή η προαποφασισμένη πορεία δημιουργεί συνεχώς πιέσεις για σοβαρές αναπροσαρμογές στην κοινωνική πολιτική (πρόνοια, ψυχική υγεία, καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού), για νομοθετικές ρυθμίσεις (νέοι κίνδυνοι – ηλεκτρονικό έγκλημα - κενό νόμου) και αναμορφώσεις στο κοινωνικό περιβάλλον των ευρωπαϊκών χωρών (μείωση του ψηφιακού χάσματος).

Ήδη Ευρωπαϊκοί κοινωνικοί συνασπισμοί, οι περισσότεροι μη κυβερνητικοί μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, έχουν προχωρήσει με θετικά βήματα στη διεκδίκηση της προστασίας ελευθεριών και κοινωνικών δικαιωμάτων, προωθώντας την υιοθέτηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση μιας πιο αποτελεσματικής και θεσμικά κατοχυρωμένης κοινωνικής πολιτικής. Δυστυχώς όμως, τόσο η δράση τους όσο και η συμμετοχή των κρατών μελών σ' αυτές τις διακρατικές πρωτοβουλίες παραμένει ανισοβαρής και εν πολλοίς χωρίς κρατική «αναγνώριση» (*Heeks 2000*). Η τεχνολογία του Ίντερνέτ μπορεί κάλλιστα να διευκολύνει την κοινωνία των πολιτών και να βοηθήσει αυτούς τους κοινωνικούς οργανισμούς να αποκτήσουν παγκοσμιότητα και πολιτική επιρροή στην επιδίωξη κοινωνικής δικαιοσύνης για όλους (*Vayas 1999*).

Ζητείται λοιπόν από τους κοινωνικούς λειτουργούς να αναλάβουν ανανεωμένους τους παλαιούς τους ρόλους στο μακροεπίπεδο, ως συντελεστές κοινωνικής αλλαγής, κοινοτικοί οργανωτές σε μεθόδους κοινωνικής δράσης, σχεδιαστές προγραμμάτων, κοινωνικοί διαπραγματευτές και να μάθουν νέους ρόλους όπως σύμβουλοι δικτύων, διαχειριστές κοινωνικής φροντί-

δας, ενημερωμένοι κριτές, μεσίτες πληροφοριών, εμπειρογνώμονες στην υπερτοπική - τοπική δικτύωση, διαχειριστές ιστοχώρου και πληροφοριακών συστημάτων (Schopler, Abell, Galinsky 1997 και 1998).

Έτσι είτε ως επαγγελματίες, είτε ως διευθυντικά στελέχη Υπηρεσιών ή ως εκπαιδευτικοί χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες του Ιντερνετ, για να διευκολύνουν το κτίσιμο της Κοινωνίας των Πολιτών και να προσδώσουν στους Κοινωνικούς Οργανισμούς αξιοπιστία και κύρος προς εξασφάλιση μιας καθολικής και ποιοτικά αναβαθμισμένης κοινωνικής πολιτικής.

### Παρέμβαση στον Κυβερνοχώρο

Στο Κυβερνοχώρο, σήμερα, οι κοινωνικοί λειτουργοί, όπως και άλλοι επαγγελματίες Πρόνοιας και Ψυχικής Υγείας, μπορούν να αναζητήσουν εξειδικευμένες πληροφορίες για κάθε περίπτωση που χειρίζονται και να συνδεθούν (links, listservs) για περαιτέρω δικτύωση, πληροφόρηση, διαμεσολάβηση, κοινωνική συνηγορία (Kraut et al 2001). Το “εικονικό γραφείο του κοινωνικού λειτουργού” (The social worker’s virtual office) διαθέτει όλα τα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα, για μια άσκηση εξ αποστάσεως και στον Κυβερνοχώρο!

Ο καθηγητής Gary Holden του Πανεπιστημίου της Νέας Υόρκης, στις αρχές αυτής της δεκαετίας, δημιούργησε την πρώτη ιστοσελίδα αναζήτησης πληροφοριών ([www.nyu.edu.socialwork/wwwrsw](http://www.nyu.edu/socialwork/wwwrsw)). Οκτώ χρόνια αργότερα, τέτοιοι ιστοχώροι για κοινωνικούς λειτουργούς υπάρχουν πολλοί, όπως και πολλά ηλεκτρονικά περιοδικά Κοινωνικής Εργασίας και fora συζητήσεων (Schroeder 1997).

Την ίδια εποχή, μια άλλη ομάδα ερευνητών και επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών (Gary Holden et al 1999) δημιούργησαν το STARBRIGHT World, ένα τρισδιάστατο, εικονικό περιβάλλον πολλαπλών χρηστών, προκειμένου να συνδέσουν παιδιά με χρόνια νοσήματα (νοσοκομειακοί ασθενείς) σε μια διαλογική – συναλλακτική εικονική κοινότητα. Έτσι περίπου ξεκίνησε η πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας στον Κυβερνοχώρο.

Επίσης στην τρέχουσα δεκαετία, ξεπήδησε στον παγκόσμιο ιστό - κυρίως ως αποτέλεσμα των αρνητικών επιδράσεων της ψηφιακής τεχνολογίας - ένα νέο για την ανθρωπότητα είδος Κοινωνικών Υπηρεσιών, οι λεγόμενες *Εικονικές Κοινωνικές Υπηρεσίες* (Virtual Social Services).

Οι απασχολούμενοι σ’ αυτές κοινωνικοί λειτουργοί και άλλοι ειδικοί θεραπευτές επιδιώκουν να προσφέρουν πρόληψη και θεραπεία σε ένα φάσμα αναγκών και προβλημάτων, που αντιμετωπίζουν αποκλειστικά χρήστες του Διαδικτύου και των εικονικών (ψηφιακών) κοινοτήτων (Πετιδής 2007). Πρώτοι Αμερικανοί κοινωνικοί λειτουργοί ενεπλάκησαν στο προσωπικό αυτών των παγκόσμιων Υπηρεσιών, μόνοι ή σε ομάδα με άλλους ειδικούς συναφών επιστημών.

### V. Ατενίζοντας το ηλεκτρονικό μέλλον

Πόσο έχει απασχολήσει τις Ευρωπαϊκές Σχολές Κοινωνικής Εργασίας, όσον αφορά σε γνώση, αξίες και δεξιότητες, αυτή η νέα, ας την αποκαλέσουμε, «Ψηφιακή Κοινωνική Εργασία» ή «Κυβερνητική (Cybernetic) Κοινωνική Εργασία»; Πόσοι από μας μπορούν να αναλάβουν την πρακτική της άσκηση; Πόσο οικεία είναι αυτή η τεχνογνωσία στους επαγγελματίες, ακόμη και στα διευθυντικά στελέχη των Κοινωνικών Υπηρεσιών;

Αρκετές μελέτες δείχνουν, ότι υπάρχει ακόμη χάσμα μεταξύ του τεχνολογικά εφικτού στις Οργανώσεις και αυτού που χρησιμοποιείται στην πράξη. Οι περισσότεροι επαγγελματίες, από

την αρχή, υπήρξαν διστακτικοί στην αποδοχή «των μηχανών» (Kirk et al 2002:149).

Ζητήματα *ηθικής φύσεως*, όπως η παρέμβαση των Η/Υ και της προηγμένης επικοινωνιακής τεχνολογίας ίσως δημιουργήσει μια ελπιστική επαγγελματική ομάδα αποκομμένη από τον εξυπηρετούμενο και το περιβάλλον του. Το ζήτημα της *τήρησης του προσωπικού απορρήτου και της συγκατάθεσης του ενημερωμένου πελάτη*, καθώς και η *αποπροσωποποίηση (dehumanization) ή η «παραμόρφωση» της θεραπευτικής σχέσης* με τη χρησιμοποίηση «ακατάλληλου» και μη εγκεκριμένου λογισμικού από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες (Murphy and Pardeck 1992:61-70, Kraut et al 2001) φαίνεται ότι ακόμη ταλανίζουν τους επαγγελματίες.

Ήδη από καιρό, υπάρχει ένα ηλεκτρονικό Δίκτυο για ψηφιακά καταρτισμένους εκπαιδευτικούς και επαγγελματίες της Κοινωνικής Εργασίας και της Πρόνοιας γενικότερα (*HUSITA = Human Services and Information Technology Applications: www.husita.org*) για ανταλλαγή πληροφοριών και ενημέρωσης, δεξιοτήτων και εμπειρογνωμοσύνης, ερευνητικών ευρημάτων και εφαρμογών. Όμως η συμμετοχή είναι περιορισμένη και το Δίκτυο παραμένει σχετικά «απομονωμένο» και στην «περιφέρεια» των διεθνών οργάνων του κλάδου IASSW, IFSW, ICESW. Οι επιμορφωτικές δραστηριότητες που οργανώνει, παραμένουν ακόμη παράλληλες και όχι ενταγμένες ή σε συνεργασία με τα γνωστά, ανά διετία, παγκόσμια συνέδρια.

Όμως η ταχύτατη εξάπλωση των τεχνολογιών της επικοινωνίας, ήδη διαμορφώνει νέα πραγματικότητα (Τσιμιτάκης 2007), αυτή που οι Ευρωπαίοι αποκαλούν πλέον *Κοινωνία της Πληροφορίας*. Τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμμετέχουν ενεργά στις συζητήσεις, μέσω του *Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας*, που θα διαμορφώσουν τις πολιτικές της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government) και τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις στο δημόσιο τομέα, προκειμένου να δημιουργηθούν *Ψηφιακές Υπηρεσίες*, χωρίς αμφιβολία και στο πεδίο της Κοινωνικής Πρόνοιας και Αλληλεγγύης (*Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013*).

Η εκπαίδευση και η πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας δεν επιτρέπεται πλέον να υποτιμά ή να υπερτιμά την αξιοποίησή της πληροφορικής τεχνογνωσίας και των εξελίξεων που αυτή συνεπάγεται, όπως κάνει τα τελευταία περίπου σαράντα χρόνια.

Μπορούμε με αξιοπιστία να υποθέσουμε, ότι τα Προγράμματα Σπουδών των περισσότερων Ευρωπαϊκών Σχολών Κοινωνικής Εργασίας δεν συμβαδίζουν με τις εξελίξεις στην πράξη και με τις νέες συνθήκες που διαμορφώνει η παγκοσμιοποίηση και η επικράτηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Αν δεν αλλάξει αυτή η κατάσταση, αργά ή γρήγορα αυτό το χάσμα θα επηρεάσει άμεσα την αποδοτικότητα των κοινωνικών λειτουργιών στις Υπηρεσίες και στην κοινότητα (Vayas 2002, Garret 2005).

*Η Κοινωνική Εργασία είναι προορισμένη να ανταποκρίνεται στην εκάστοτε κοινωνική πραγματικότητα.* Η αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας στον κλάδο, παρόλο που δεν υπήρξε ούτε εύκολη ούτε καθολική, έχει ξεκινήσει από τα πρώτα πληροφοριακά συστήματα. Για πολλά χρόνια, μια μικρή ομάδα επιστημόνων πάλευε με την αντίληψη ότι «οι μηχανές» δεν απειλούν το επάγγελμα. Είναι επιταγή των σημερινών και μελλοντικών κοινωνικών λειτουργιών να συνεχίσουν και κυρίως να καθιερώσουν σε καθολική βάση αυτή την παρακαταθήκη. *Η επιστήμη πρέπει και μπορεί να συνεισφέρει, αξιοποιώντας τα σύγχρονα «εργαλεία», στην πρόληψη και την καταπολέμηση ανεπιθύμητων εξελίξεων στον Κυβερνοχώρο και στην κοινωνικο-πολιτιστική πραγματικότητα που τον περιβάλλει.*

**Όμως η Κοινωνική Εργασία στον Κυβερνοχώρο χρειάζεται να σχεδιαστεί, να αναπτυχθεί και να εφαρμοστεί προσεκτικά και με διακριτικότητα, ώστε:**

- α) να αποφευχθεί η αποπροσωποποίηση της στηρικτικής θεραπευτικής σχέσης και
- β) να διατηρηθεί η προσωποκεντρική και διαπολιτισμική διαμόρφωση της κοινωνικής πολιτικής και του σχεδιασμού των υπηρεσιών, που παράγονται με τη βοήθεια των σύγχρονων τεχνολογιών.

Είναι καθήκον μας να ξεκινήσει ένας μόνιμος γόνιμος, εθνικός και παράλληλα διακρατικός διάλογος μεταξύ Σχολών Κοινωνικής Εργασίας και Συλλογικών Οργάνων Εκπαιδευτικών και Επαγγελματιών Κοινωνικών Λειτουργών για το *τι θα διδάξουμε και πώς θα εφαρμόσουμε την Κοινωνική Εργασία στην Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας*. Αλλά και για την προώθηση ρυθμίσεων στην εθνική και ευρωπαϊκή κοινωνική πολιτική, καθώς και την ενεργό συμμετοχή στις ευρωπαϊκές και διεθνείς πρωτοβουλίες για την προστασία του πολίτη από την κακόβουλη ή άνηση χρήση της τεχνολογίας του Κυβερνοχώρου.

### Βιβλιογραφικές Αναφορές

- Anheier, H., Glasius M., Kaldor M. [Eds] (2001). *Global Civil Society*. Oxford University Press
- Αθανασίου, Σ. και Πρωτόπαπα Γ. (2006). 16χρονος μαθητής αυτοκτόνησε με τη βοήθεια του Ίντερνετ. Εφημερίδα «Ο κόσμος του Επενδυτή» 11-12/3: 19.
- Βάγια, Χριστίνα (1985). Κοινωνική Εργασία και Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές. *Εκλογή* (66) σ. 25 – 41.
- Βάγια, Χριστίνα (1994). Κοινωνικά Δικαιώματα και Κοινωνική Εργασία: Συγκλίνουσες αρχές και επιδιώξεις. (1994). *Κοινωνική Εργασία* (τ. 34) σελ. 77 – 85.
- Βάγια, Χριστίνα (1994). Η Τεχνολογία της Πληροφορικής στις Υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των ηλικιωμένων *Εκλογή* (τ. 100) σελ. 45.
- Βάγια, Χριστίνα (1995). Η αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής σε Υπηρεσίες Πρόνοιας: Οι επιφυλάξεις και οι επιπτώσεις από την χρήση τους, Τόμος 4ου Πανελληνίου Συνεδρίου Γεροντολογίας – Γηριατρικής. ΕΓΓΕ. Αθήνα.
- Βάγια, Χριστίνα (1998 α). Η τεχνολογία της Πληροφορικής στην υπηρεσία του Παιδιού με Αναπηρία, στον τόμο *Οικογένεια και Παιδί στην Ευρώπη του 2000*, 282-284. Ίδρυμα για το Παιδί και την Οικογένεια. Αθήνα.
- Βάγια, Χριστίνα (1998 β). Η Τηλεπληροφορική στην πρόληψη και αντιμετώπιση της παιδικής κακοποίησης, στον τόμο *Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Δάφνη*. Εθνικός Οργανισμός Πρόνοιας. Αθήνα.
- Βάγια Χριστίνα, Παπαδοπούλου Χρυσούλα. (1993) Πρόταση για τη δημιουργία Πανεπιστημιακού Προπτυχιακού και Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών στην Κοινωνική Εργασία. *Εκλογή* (τ. 99) σελ. 232 – 234.
- Barnes, C. (1996). Where is Information Technology in UK Social Service and Social Work Departments? *New Technology in the Human Services* (4): 12-17
- Boyd, L.H. Jr., Hylton, J.H., Price, S.V. (1978). Computers in Social Work Practice: A Review. *Social Work* 23 (5):368-371
- Brown, Andrew (2006). Γνωρίζουν τα πάντα για τους πάντες. Εφημ. «Η Καθημερινή» και «The Guardian» (29.8.2006)
- Γιάνναρου, Λίνα (2006). Κινητό με... ακατάλληλο Internet στα χέρια Παιδιών. Εφημερίδα «Η Καθημερινή» (25.6.2006).



- Carrilio, T. (2005). Management Information System: Why are they underutilized in the Social Services? *Administration in Social Work* 29 (2): 43-61.
- Cnaan, R.A. (1989). Introduction: Social Work Practice and Information Technology – an Unestablished Link. *Computers in Human Services* 5 (1/2): 1-15
- Γκρίτζαλης Δημήτρης (1993). *Οι επιπτώσεις της Πληροφορικής στην Ελληνική Κοινωνία: Το προσωπικό Απόρρητο και η σημασία της Προστασίας του*. Πρακτικά Δ' Συνεδρίου Πληροφορικής Πάτρα. Ε.Π.Υ. (Ελληνική Εταιρία Επιστημόνων Πληροφορικής). Αθήνα
- Γκρίτζαλης Δημήτρης (1988). Πληροφορική, Ατομικές ελευθερίες και Ελληνική Νομοθεσία. *Εκλογή* 77: 90-95
- Commission of the European Communities (1992). *Amended proposal for a Council Directive on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data*, COM (92) 422 final, SYN 287, Brussels.
- Data Protection and Personal Information: A Code of Practice for Social Workers in the Political Arena* (1982). LAMSAC, London
- Διακόπουλος Αλ. και Πατεράκης Μαν. (1998). Οι παιδεραστές στα σπίτια μας. Εφημερίδα «Αδέσμευτος Τύπος» (5.5.1998).
- Glanstonbury Bryan, Lamendola Walter (1992). *The Integrity of Intelligence (A Bill of Rights for the Information Age)*. St. Martin's Press. New York.
- Heeks, R (ed) (2000) *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-enabled Public Sector Reform*. Routledge. London.
- Hudson W. (1996). Professional practice for the 21st century: Information Implications. In J. Steyaert *Information Technology and Human Services More than Computers?* NIZW, Utrecht.
- Hudson W.W. (1990). Computer-based Clinical Practice: Present Status and Future Possibilities. In Videka-Scherman and W.J.Reid [eds]. *Advances in Clinical Social Work Research*. National Association of Social Workers. Washington, D.C.
- Jaffe, E.D. (1979). Computers in Child Placement Planning. *Social Work* 24 (5): 380-385
- Εθισμός στο Διαδύκτιο; Κι όμως υπάρχει... (2007). Δελτίο Τύπου. *Ελληνικός Κόμβος Επαγρύπνησης για ένα Ασφαλέστερο Διαδύκτιο*. [www.saferinternet.gr](http://www.saferinternet.gr) e-mail [info@saferinternet.gr](mailto:info@saferinternet.gr)
- Ολόκληρη η έρευνα Χρήση και κατάχρηση του Διαδυκτίου: Συσχετίσεις με ψυχοκοινωνικούς παράγοντες που αφορούν τους χρήστες, είναι διαθέσιμη στον ιστοχώρο της Μονάδας Εφηβικής Υγείας <http://www.youth-health.gr/statistics.gr.html>.
- Harlow, E. and Webb, S.A. [eds] (2003). *Information and Communication Technologies in the Welfare Services*. Jessica Kingsley Publishers. London.
- Ife, Jim (2001). Local and Global practice: Relocating Social Work as a Human Rights Profession in the New Global Order. *European Journal of Social Work* 4 (1): 5-15.
- International Federation of Social Workers (IFSW) 2002. Market perspectives for Social Workers. [www.ifsw.org](http://www.ifsw.org).
- Garret, P.M. ((2005). Social Work's Electronic Turn: Notes on the Deployment of Information and Communication Technologies in Social Work with Children and Families. *Critical Social Policy* 25 (4): 529-553.
- Jenkins, Simon (2006). Η συζήτηση επιβιώνει στην εποχή του SMS. Εφημ. «Η Καθημερινή» και «The Guardian» (3.9.2006), σελ.4.
- Κάτσικας, Σ., Γκρίτζαλης, Δ., Γκρίτζαλης, Στ. (Επιμ) (2004). *Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων*. Εκδ. Νέων Τεχνολογιών. Αθήνα



- Kraut R., Steinfield C., Chan A., Butler B., Hoag A. (2001). Coordination and Virtualization: The role of Electronic Networks and Personal Relationships. *Journal of Computer-Mediate Communication*. Διαθέσιμο ηλεκτρονικά στο [www.jcmc.huji.ac.il/vo13/issue4/index.html](http://www.jcmc.huji.ac.il/vo13/issue4/index.html)
- Κυριόπουλος Ι., Αλτάνης Π. (2005). Η άριστη αναλογία Κοινωνικών Λειτουργών στην Ελλάδα. *Κοινωνική Εργασία* (77): 81-83
- Kirk Stuart, Reid William, Petrucci Carrie (2002). Computer-Assisted Social Work Practice: The Promise of Technology. In *Science and Social Work: A Critical Appraisal*, (114-150). Kirk S. and Reid W. [Eds]. Columbia University Press. New York.
- Lawler John and Harlow Elizabeth (2005). Postmodernization: A Phase We're Going Through? Management in Social Care. *British Journal of Social Work* 35: 1163-1174.
- Μαρίνος Αναστ. (1989). Νομικά και φιλοσοφικά ζητήματα από τις χρήσεις των Ηλεκτρονικών υπολογιστών (501-517). τομ. ΦΙΛΙΑ . Πατριαρχικών Ίδρυμα Πατερικών Μελετών. Θεσσαλονίκη
- Μήτρου, Λίλιαν (2004). Προστασία Προσωπικών Δεδομένων. Στο *Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων* (443-517). Εκδ. Νέων Τεχνολογιών. Αθήνα
- Murphy, J.W. and Pardeck, J.T. (1992). Computerization and the Dehumanization of Social Services. *Administration in Social Work* 16 (2): 61-72
- Monnickendam, M. (1999). Computer Systems that Work: A Review of Variables Associated with System Use. *Journal of Social Service Research* 26:71-94
- Μπράουν (Brown), Ντρίβιντ (1999). *Η δικτατορία στον Κυβερνοχώρο*. εκδ. Καστανιώτης. Αθήνα.
- N. 2472/1997 Για την προστασία του πολίτη από την κατάχρηση των πληροφοριών (Δημιουργία Αρχής Προστασίας Δεδομένων Συνήγορος του Πολίτη).
- National Association of Social Workers (NASW) 2005. Εθνική έρευνα για την επάρκεια των κοινωνικών λειτουργών στις ΗΠΑ, προειδοποιεί για την επερχόμενη έλλειψη στελεχών *The New Social Worker Online*. 64:3/2006
- Παγιατάκης Α.Χ. (2005). Εκπαίδευση και υψηλή κατάρτιση: Πυλώνες της Κοινωνίας της Γνώσης. *Έρευνα και Τεχνολογία* (Νοε.): 5-9
- Οι παγκόσμιες δυναμικές του Ευρωζωνικού Διαδικτύου (2007). *Η Ναυτεμπορική* (4 Ιουν): 11
- Passeron, A. (1970). A Conspiracy of Information Technology Programs more Dangerous than those of the Generals in Older Times, *Le Monde* (28.5)
- Πετίδης, Αλέξης (2007). *Η κρυφή γοντεία της Δεύτερης Ζωής*. Ram (211): 39-43
- Pray, J (2002). Enhancing Critical Thinking and Professionalism through Use of the Discussion Forum in Social Work Practice Courses. *Technology in the Human Services* (v.18: 1) pp 65-75.
- Rafferty J., Glastonbury B., Buttler I., Shaw I. (1995). *Social Work and Information Technology Module: Tutor's handbook*, CCETSW, U.K.
- Reamer, F.G. (1993). *The Philosophical Foundations of Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
- Reindehl Richard, Hanna Tomas [Eds] (1990). *Computer Literacy in Human Services*. The Haworth Press. New York, London.
- Rothman, G. C. (1985). *Philanthropists, Therapists and Activists: A century of Ideological Conflict in Social Work*. Cambridge, MA: Schenkman Publ.

- Russo N.L., Fitzgerald B., DeGross J.I. (eds) (2001). *Realigning Research and Practice in Information Systems Development: The Social and Organizational Perspective*. Kluwer, Boston,
- Santy and Smith (2007). *Being an E-learner in Health and Social Care*. Routledge. UK
- Schoech Dick, Arangio, T. (1979). Computers in the Human Services. *Social Work* 24 (2): 96-102
- Schoech Dick (1990). *Human Service Computing Concepts and Applications*. The Haworth Press. New York, London.
- Schopler, J.H., Galinsky, M.J., Abell, M.D. (1997). Creating Community through Telephone and Computer Groups: Theoretical and Practice Perspectives. *Social Work with Groups* 20 (4): 19-34
- Schopler, J.H., Abell, M.D., Galinsky, M.J. (1998). Technology-based Groups: A Review and Conceptual Framework for Practice. *Social Work* 43 (3): 254-267
- Shroeder, R. (1997). Networked Worlds: Social Aspects of Multi-user Virtual Reality Technology. *Sociological Research Online* 2 (4)
- Seibel, Fr. And Chytil, Ol. Eds. (1999). *European Dimensions in Training and Practice of Social Professions*. Katowice. Koblenz
- Semke, J.I., Nurius P.S. (1991). Information Structure, Information Technology, and the Human Services Organizational Environment. *Social Work* 36 (4): 353-358
- Shaw I. and Gould N. (Eds) (2001). *Qualitative Research in Social Work*. Sage. London
- Simitis, Spyros. (1987). Reviewing Privacy in an Information Society. *University of Pennsylvania Law Review* (135): 707-746.
- Σταθόπουλος, Π. (2004). *Παγκοσμιότητα και Κοινωνική Εργασία*. Στο τριμηνιαίο τόμο Θ.Κ. Θεοδωσίου. ΙΤΕ. Αθήνα
- Σταθοπούλου, Θεώνη (1998). Η κουλτούρα του χρήστη και οι οικογενειακοί δεσμοί. στον τόμο *Οικογένεια και Παιδί στην Ευρώπη του 2000* (422-423). Ίδρυμα για το Παιδί και την Οικογένεια. Αθήνα.
- Steyaert J., Colombi D., Rafferty J. [Eds] (1996). *Human Services and Information Technology: A Global perspective*. Arena-ENITH-STAKES U.K.
- Steyaert J. and Gould N. (1999). Social Services, Social Work and Information Management: Some European Perspectives. *European Journal of Social Work* 2 (2): 165-175
- Τσιμιτάκης, Ματθαίος (2007). Το νέο Ιντερνετ αλλάζει τον κόσμο. Εφημ. «*Η Καθημερινή*» (11.2.2007), σελ.7
- Tomm, K. (1982). Towards a Cybernetic Systems Approach to Family Therapy. In F.W. Kaslow [Ed]. *The International Book of Family Therapy*, (70-90). Brunner/Mazel. New York
- Τσακογιάννης, Γ. (1997). Κοινωνία της Πληροφορίας: Χαρακτηριστικά και Επιπτώσεις. Εισήγηση στην 3<sup>η</sup> Επιστημονική Διατμηματική Ημερίδα των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας και Πληροφορικής ΤΕΙ/Α. *Ανθρώπινα Δικαιώματα υπό απειλή στην Κοινωνία της Πληροφορίας και ο ρόλος των Κοινωνικών Λειτουργών* (Ιαν). Αθήνα. Αδημοσίευτο
- Χάλαρης, Ιωαν. (1997). Επιπτώσεις της Πληροφορικής στη διαμόρφωση μιας νέας Κοινωνικής Πραγματικότητας. Εισήγηση στην 3<sup>η</sup> Επιστημονική Διατμηματική Ημερίδα των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας και Πληροφορικής ΤΕΙ/Α, *Ανθρώπινα Δικαιώματα υπό απειλή στην Κοινωνία της Πληροφορίας και ο ρόλος των Κοινωνικών Λειτουργών* (Ιαν). Αθήνα. Αδημοσίευτο

- Utrecht Berleur J., Brunnstein K. (1996). *Ethics of Computing (Codes, Spaces for Discussion and Law)*. Chapman and Hall. London.
- Van Hierden E. (1996). Never Trust a Social Worker with a Computer In J. Steyaert [Ed]. *Information Technology and Human Services more than Computers?* NIZW. Utrecht.
- Vayas, Christine (1996). Information Technology in the Greek Human Services. Στο συλλογικό τόμο *Human Services and Information Technology: A Global Perspective* (119-128), Steyaert J., Colombi D., Rafferty J. [Eds] ENITH and STAKES. Aldershot - ARENA. Καταχωρημένο και στην ιστοσελίδα [www.husita.org](http://www.husita.org) (1997)
- Vayas, Christine (1999). The Quality of the Work of Social Organizations: Perspectives for European Cooperation. In *NGO and Civil Europe*. Seminar Proceedings. Vol. FMFASCWY-ISS. Aachen.
- Vayas, Christina (2002) Human Rights Protection in the Information Society and Social Work Education: Implications for Curriculum and Practice Modifications. *INTERVENCAO SOCIAL* (25/26): 43-56. ISSS. Lisboa.
- Visser, A. (1997). Case-based Learning, Towards a Computer Tool for Learning with Cases. *New Technology in the Human Services* 10 (4): 11-14
- Φωτίου, Στέφανος (2007). Επιδημία οξείας ... Internetίτιδας. Εφημ. «Ο κόσμος του Επενδυτή» (10-11 Φεβ.) σελ.38.
- Ferguson et al (2004). *Globalization, Global Justice and Social Work*. Routledge. London
- Forester, T. (1991). *Computers in the Human Context*. MIT Press. USA.
- Fuller, T.K. (1970). Computer Utility in Social Work. *Social Casework* 51 (10): 606-611