



Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**“ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (Τ.Π.Ε.) ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ,
ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ”**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:

ΓΕΩΡΓΙΑ ΚΑΛΦΟΠΟΥΛΟΥ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΙΜΟΣ

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ:

ΛΑΜΠΡΙΝΗ ΠΑΠΠΑ



ΠΑΤΡΑ, ΙΟΥΛΙΟΣ 2015



Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**«ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (Τ.Π.Ε.) ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ. ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ,
ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ»**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:

ΓΕΩΡΓΙΑ ΚΑΛΦΟΠΟΥΛΟΥ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΙΜΟΣ

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ:

ΛΑΜΠΡΙΝΗ ΠΑΠΠΑ

Πτυχιακή εργασία για τη λήψη πτυχίου στην Κοινωνική Εργασία από το τμήμα Κοινωνικής Εργασίας της Σχολής Επαγγελματών Υγείας και Πρόνοιας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (Τ.Ε.Ι.) Δυτικής Ελλάδας.

ΠΑΤΡΑ, ΙΟΥΛΙΟΣ 2015

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	8
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ.....	9
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	10
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ.....	11
ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΑ - ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ - ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ.....	13
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	14
ABSTRACT.....	16
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	17

A. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	19
1.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ.....	19
1.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ.....	19
1.3 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	20
1.3.1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ - ΕΠΙΠΕΔΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.....	21
1.3.2. ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.....	22
1.4 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	23

2. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ: ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	25
2.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ/ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ.....	28
3. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	42
3.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΟΙ ΤΟΜΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	43
3.2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: ΕΙΔΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ/ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ.....	48
3.2.1. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ/ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ (ΕΛΛΑΔΑ).....	53
3.2.2. ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ).....	59
4. ΘΕΜΑΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ - ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ - ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	62
4.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΘΕΡΑΠΕΙΑ (“E-THERAPY”).....	63
4.2 ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ (“TELEPHONE COUNSELING”).....	64
4.3 ΤΗΛΕ-ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ (“TELE-COUNSELING”) ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (“INTERNET COUNSELING”).....	68
4.4 ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ Τ.Π.Ε. ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: ΘΕΣΠΙΣΜΕΝΑ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΑ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ.....	72

4.4.1. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ “N.A.S.W.” - “A.S.W.B.” (2005).....	74
4.4.2. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ “N.L.A.S.W.” (2012).....	83
4.4.3. ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ «ΠΑΓΙΔΕΣ» ΣΤΗ ΣΧΕΣΗ Τ.Π.Ε. - ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	84

B. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

5. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	86
5.1 ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	86
5.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	88
ΕΙΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ.....	88
ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ.....	88
ΤΟΠΟΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	89
ΕΙΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ	89
ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ – ΔΕΙΓΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	89
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	90
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....	90
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	91
5.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	92
5.4 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ/ ΣΧΟΛΙΑ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	122
Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	125

Δ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ..... 127

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ

ΑΝΑΦΟΡΕΣ..... 128

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ..... 133

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Καταρχάς, ευχαριστίες πρέπει να δοθούν προς τις υπηρεσίες που μας δέχθηκαν και προς τους κοινωνικούς λειτουργούς που μας έδωσαν τις συνεντεύξεις (στο Ερευνητικό μέρος). Επίσης, σε όσους επαγγελματίες διέθεσαν χρόνο, συμπληρώνοντας το διαδικτυακό μας ερωτηματολόγιο (στο Ερευνητικό μέρος). Επιπλέον, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους δικούς μας ανθρώπους και ειδικότερα την αδερφή μου, Σίμου Ιωάννα - Καλλιόπη για τη βοήθεια της στην αναζήτηση και οργάνωση των τεχνολογικών συσκευών/εφαρμογών/προγραμμάτων/ιστοσελίδων των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία (Θεωρητικό μέρος - Κεφ.3). Τέλος, οφείλουμε να ευχαριστήσουμε τη καθηγήτρια και επόπτριά μας, κυρία Παππά Λαμπρινή για τις χρήσιμες και εποικοδομητικές της παρατηρήσεις και διορθώσεις.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ**ΣΕΛ.**

Εικόνα 1.....	29
Εικόνα 2.....	30
Εικόνα 3.....	31
Εικόνα 4.....	32
Εικόνα 5.....	33
Εικόνα 6.....	35
Εικόνα 7.....	36
Εικόνα 8.....	40
Εικόνα 9.....	40
Εικόνες 10,11.....	41
Εικόνες 12,13,14,15.....	55-56
Εικόνα 16.....	56
Εικόνα 17.....	57

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ**ΣΕΛ.**

Πίνακας.....	113
Πίνακας Συνάφειας 1.....	142
Πίνακας Συνάφειας 2.....	143
Πίνακας Συνάφειας 3.....	144
Πίνακας Συνάφειας 4.....	145
Πίνακας Συνάφειας 5.....	145
Πίνακας Συνάφειας 6.....	146
Πίνακας Συνάφειας 7.....	146

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ**ΣΕΛ.**

Γράφημα 1.....	93
Γράφημα 2.....	94
Γράφημα 3.....	94
Γράφημα 4.....	95
Γράφημα 5.....	95
Γράφημα 6.....	96
Γράφημα 7.....	97
Γράφημα 8.....	97
Γράφημα 9.....	98
Γράφημα 10.....	98
Γράφημα 11.....	99
Γράφημα 12.....	99
Γράφημα 13.....	100
Γράφημα 14.....	100
Γράφημα 15.....	101
Γράφημα 16.....	101
Γράφημα 17.....	102
Γράφημα 18.....	102
Γράφημα 19.....	103
Γράφημα 20.....	103
Γράφημα 21.....	104
Γράφημα 22.....	104
Γράφημα 23.....	105
Γράφημα 24.....	105
Γράφημα 25.....	106
Γράφημα 26.....	106

Γράφημα 27.....	107
Γράφημα 28.....	108
Γράφημα 29.....	108
Γράφημα 30.....	109
Γράφημα 31.....	109
Γράφημα 32.....	110
Γράφημα 33.....	110
Γράφημα 34.....	111
Γράφημα 35.....	111
Γράφημα 36.....	112
Γράφημα 37.....	112
Γράφημα 38.....	113
Γράφημα 39.....	113
Γράφημα 40.....	114
Γράφημα 41.....	114
Γράφημα 42.....	115
Γράφημα 43.....	115
Γράφημα 44.....	116
Γράφημα 45.....	116
Γράφημα 46.....	117
Γράφημα 47.....	119
Γράφημα 48.....	119
Γράφημα 49.....	120
Γράφημα 50.....	121

ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΑ - ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ - ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

A.MEA.....	«Άτομα με Αναπηρίες»
A.T.E.I.....	«Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα»
ΕΛ.Ε.Π.Α.Α.Π.-Τ.Ε.Κ.Α.Ν.....	«Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παίδων - Τμήμα Επαγγελματικής Κατάρτισης Αναπήρων Νέων»
E.O.K.....	«Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα»
Κ.ά.....	«Και άλλα»
Κ.λπ.....	«Και λοιπά»
Π.χ.....	«Παραδείγματος χάριν»
Σ.Κ.Λ.Ε.....	«Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος»
Τ.Π.Ε.....	«Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών»
A.S.W.B.....	«Association of Social Work Boards»
C.S.W.E.....	«Council for Social Work Education»
E.C.D.L.....	«European Computer Driving Licence»
I.C.T.....	«Information Technologies and Communications»
N.A.S.W.....	«National Association of Social Workers»
N.B.C.C.....	«National Board for Certified Counselors»
N.L.A.S.W.....	«Newfoundland and Labrador Association of Social Workers»
T.S.W.G.....	«Technology Standards Working Group»

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συγκεκριμένη βιβλιογραφική και ερευνητική εργασία αφορά την αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών («Τ.Π.Ε.») στην Κοινωνική Εργασία και έχει ως βασικό σκοπό να αναδείξει το συγκεκριμένο, αρκετά ανεξερεύνητο επιστημονικό και επαγγελματικό πεδίο ενδιαφέροντος, με βασική εστίαση στην Ελλάδα. Η αξία του θέματος έγκειται στις πολλές προοπτικές και τη δυναμική που θα μπορούσαν να προσφέρουν οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία, με στόχο τον εμπλουτισμό της και τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητάς της, σύμφωνα με τις σύγχρονες απαιτήσεις, ανάγκες και τα ευρωπαϊκά/διεθνή πρότυπα της επιστήμης και του επαγγέλματος. Για τη μελέτη του συγκεκριμένου θέματος χρησιμοποιήθηκαν έντυπα και ηλεκτρονικά επιστημονικά - επαγγελματικά βιβλία και περιοδικά, λεξικά και άλλες διαδικτυακές πηγές σχετικά με: Κοινωνική Εργασία, Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών, Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία, Διαδικτυακή Συμβουλευτική, Κώδικες Δεοντολογίας Τ.Π.Ε. και Κοινωνικής Εργασίας κ.α. Στο θεωρητικό μέρος δίνονται βασικοί στοιχεία των Τ.Π.Ε. και της Κοινωνικής Εργασίας και στο ερευνητικό αποτυπώνονται οι εμπειρίες, οι στάσεις και οι απόψεις επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών για το συγκεκριμένο θέμα. Τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα αναδεικνύουν τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών και την αξιόλογη δυναμική και προοπτικές τους, τόσο γενικά (στην επιστήμη, την εργασία, την πληροφόρηση), όσο και ειδικά (στην Κοινωνική Εργασία, που αποτελεί το αντικείμενο αυτής της μελέτης). Αυτές οι προοπτικές και οι δυνατότητες, παρατηρείται πως στο επάγγελμα του έλληνα κοινωνικού λειτουργού και ειδικότερα στους τομείς της πληροφόρησης/ενημέρωσης και επικοινωνίας, καθώς και στη γενικότερη υποβοήθηση της γνώσης και του έργου του, παραμένουν σε μεγάλο βαθμό, αναξιοποίητες, σε πολλές περιπτώσεις και σχεδόν άγνωστες. Στη χώρα μας περιορίζονται κυρίως στη γνώση και χρήση διαδεδομένων μέσων επικοινωνίας και πληροφόρησης (Facebook, Twitter, Gmail/Hotmail). Δηλαδή, απουσιάζει η εξειδίκευση σε ειδικότερα τεχνολογικά εργαλεία, παρά τη σχετική επιμόρφωση των επαγγελματιών στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών, την εμπειρία και τα θετικά συναισθήματα από τη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

ΛΕΞΕΙΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ

Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών, Κοινωνικοί Λειτουργοί,
απόψεις

ABSTRACT

This literature and research work involves the use of Information Technologies and Communications ("I.C.T.") in Social Work and its main purpose is to highlight the specific, fairly unexplored scientific and professional field of interest, with a special focus in Greece. The value of the matter lies in the many perspectives and dynamics that could offer the Technologies of Information and Communication in Social Work, with a view to enriching and maintaining its competitiveness, according to modern requirements, needs and European / international standards of science and occupation. The study of this issue included printed and electronic scientific - professional books and journals, dictionaries and other online resources on: Social Work, Information Technologies and Communications Information Technologies and Communication in Social Work, Online Counseling, Ethics Codes I.C.T. and social work etc. In the theoretical part are given main elements of I.C.T. and social work and in the research reflected the experiences, attitudes and social workers professional opinions on this issue. The results and conclusions highlight the Information Technologies and Communications and their appreciable dynamics and prospects, both generally (science, work, information) and especially (in Social Work, is the subject of this study). These perspectives and possibilities, observed that the Greek social worker's profession, particularly in the fields of information and communication, and the general facilitation of knowledge and his work remain largely untapped, in many cases, and almost unknown. In our country these technologies are mainly restricted to knowledge and widespread use of information and communications media (Facebook, Twitter, Gmail / Hotmail). This specialization is absent in particular technological tools, despite the training of professionals in Information and Communication, experience and positive emotions from the use of I.C.T. in Social Work field.

KEY - WORDS

Information Technologies and Communications, Social Workers, opinions

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η συγκεκριμένη εργασία αφορά την αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών («Τ.Π.Ε.») στην Κοινωνική Εργασία και εκπονήθηκε με σκοπό την αποτύπωση ενός θέματος, σχετικά «άγνωστου», προς το παρόν, στην Ελλάδα (όπως διαπιστώθηκε και από τη βιβλιογραφική και ερευνητική επισκόπηση). Τα στοιχεία που προκύπτουν, καθίστανται ιδιαίτερα χρήσιμα και ενδιαφέροντα στην διερεύνηση του επιστημονικού και επαγγελματικού τομέα της Τεχνολογίας στην Κοινωνική Εργασία, ο οποίος χρήζει στοχευμένης και δομημένης οργάνωσης, εκσυγχρονισμού και συμπόρευσης με τα διεθνή πρότυπα, προκειμένου να παραμείνει αποτελεσματικός και ανταγωνιστικός στις σύγχρονες πολυποίκιλες ανάγκες και απαιτήσεις.

Στο θεωρητικό μέρος, αρχικά αποτυπώνονται γενικά οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών, μέσα από τους ορισμούς των εννοιών «Τεχνολογία», «Πληροφορία» και «Επικοινωνία». Το τελευταίο αναλύεται περισσότερο μέσα από τις «Λειτουργίες-Επίπεδα» και τις «Μορφές Επικοινωνίας». Εισάγεται στη συνέχεια η «Τεχνολογία της Επικοινωνίας», με ιστορική αναδρομή και αναλυτική περιγραφή της έννοιας. Ακολουθεί η ειδική αποτύπωση του όρου «Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών», με αναλυτική περιγραφή, σαφή στοιχεία και βασικές τεχνολογικές συσκευές/εφαρμογές/προγράμματα. Το ενδιαφέρον εξειδικεύεται ακόμη περισσότερο στη συνέχεια, με τη σύνδεση των Τ.Π.Ε. και της Κοινωνικής Εργασίας στο κεφάλαιο «Τ.Π.Ε. και Κοινωνική Εργασία», με αναλυτική επεξήγηση του όρου, ειδικά στοιχεία, τομείς συνεργασίας και μια αδρή περιγραφή των βασικών μέσων (τεχνολογικές συσκευές/εφαρμογές/προγράμματα/ιστοσελίδες) σύζευξής τους. Το θεωρητικό μέρος κλείνει με θέματα τεχνολογίας - συμβουλευτικής - κοινωνικής εργασίας, ενώ τέλος, καταγράφονται τα ειδικά θεσπισμένα επιστημονικά και επαγγελματικά πρότυπα Τ.Π.Ε. - Κοινωνικής Εργασίας, πλαισιωμένα από ευρύτερους προβληματισμούς.

Για τη μελέτη του συγκεκριμένου θέματος χρησιμοποιήθηκαν έντυπα και ηλεκτρονικά επιστημονικά - επαγγελματικά βιβλία και περιοδικά, λεξικά και άλλες διαδικτυακές πηγές σχετικά με: Κοινωνική Εργασία, Τεχνολογία, Επικοινωνία, Πληροφόρηση, Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών, Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία, Συμβουλευτική,

Διαδικτυακή Συμβουλευτική, Ειδική Αγωγή, Κώδικες Δεοντολογίας Τ.Π.Ε. και Κοινωνικής Εργασίας.

Στο ερευνητικό μέρος, καταγράφονται τα στοιχεία και τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, το οποίο επικεντρώθηκε στις εμπειρίες, τις στάσεις και τις απόψεις των κοινωνικών λειτουργών, αναφορικά με τις Τ.Π.Ε. στο επάγγελμά τους. Υιοθετήθηκε λοιπόν, η ποσοτική προσέγγιση με τη μορφή διαδικτυακού ερωτηματολογίου, το οποίο απευθυνόταν σε επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς και αναρτήθηκε σε μέσο κοινωνικής δικτύωσης («Facebook») ή απεστάλη ηλεκτρονικά («e-mail»). Αρχικά όμως το ερωτηματολόγιο στηρίχθηκε σε προ-έρευνα, με την εφαρμογή πιλοτικής, δομημένης συνέντευξης, η οποία λήφθηκε από τρεις επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, που εργάζονταν σε διαφορετικές κοινωνικές υπηρεσίες ο καθένας.

Τέλος, υπάρχουν σημαντικά συμπεράσματα/σχόλια και προτάσεις αξιοποίησης των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία στην Ελλάδα, αλλά και γενικότερα.

A. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Η λέξη τεχνολογία (“Technology”) προέρχεται από την ελληνική γλώσσα και έχει ως ρίζα της την “Τέχνη”. Επομένως, η τεχνολογία είναι ετυμολογικά «η ενσωμάτωση της τέχνης ή της δεξιοτήτας σε ένα προϊόν ή μία διαδικασία» (Βουτσινός και Ηλιάδης, 1999, σελ. 30). Επιπλέον, ως τεχνολογία μπορούμε να ορίσουμε ό,τι έχει δημιουργήσει ο άνθρωπος στον υλικό τομέα και η συλλογή εργαλείων που μπορούν να διευκολύνουν τον άνθρωπο σε πολλά ζητήματα. (Βουτσινός και Ηλιάδης, 1999). Επίσης, τεχνολογία είναι η αξιοποίηση γνώσεων, εργαλείων και δεξιοτήτων για την επίλυση προβλημάτων. Η τεχνολογία συνδέεται άρρηκτα με τη πρακτική εφαρμογή, την αξιολόγηση και τη βελτίωση. (Χονδρογιάννης και Σουφλής 1999· Sanders, 2010).

Συνοπτικά, οι τομείς της τεχνολογίας είναι:

1. Επικοινωνίες
 2. Παραγωγή
 3. Ενέργεια – Ισχύς - Μεταφορές
- (Sanders, 2010)

1.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ

Πληροφορία (“Piece of Information”) είναι κάθε δεδομένο που για την ανθρώπινη συνείδηση έχει νόημα, δηλαδή έχει συγκεκριμένη θέση και σημείο αναφοράς στο ιδιαίτερο γνωστικό υπόβαθρο του κάθε ατόμου. Πιο ειδικά, ορίζεται ως «οποιοδήποτε δεδομένο του περιβάλλοντος προσλαμβάνεται συνειδητά ή ασυνείδητα, ενεργητικά ή παθητικά με τη βοήθεια των ποικίλων αισθητηριακών οργάνων και γίνεται αντικείμενο νοητικής επεξεργασίας από το άτομο». (Μπώκος, 2001, σ. 35)

Η πληροφορία διαφοροποιείται από τα δεδομένα ('data'), διότι αυτά δεν έχουν αυθύπαρκτη υπόσταση, αλλά μόνο σε συνδυασμό με άλλα στοιχεία και σε ειδικές συνθήκες χώρου και χρόνου αποκτούν κάποια αξία. Όμως, αποτελείται όπως προαναφέρθηκε από κωδικοποιημένα, καταγεγραμμένα ή όχι, αλλά απολύτως σαφή και διακριτά δεδομένα που συνθέτουν τη πραγματικότητα, όπως την αντιλαμβάνεται έκαστη συνείδηση που συμμετέχει στη συγκεκριμένη γνωστική διαδικασία. Μια πληροφορία μπορεί να είναι οπτική (μια ταμπέλα), ηχητική (μια ανακοίνωση σε μεγάφωνο), αφής και όσφρησης (λαμβάνεται μέσω αυτών των αισθήσεων). Η πληροφορία αποτελεί κλειδί και απαραίτητη προϋπόθεση στην επίλυση των προβλημάτων της ζωής. Επίσης, είναι η κινητήρια δύναμη και η πρώτη ύλη στην επιστήμη, τη τεχνολογία και την εξέλιξη των ανθρώπινων επικοινωνιών, στην εκπαίδευση και στις επιστημονικές και τεχνολογικές ανακαλύψεις. Από την άλλη μεριά, η ραγδαία διασπορά και μετάδοση πληροφοριών στη σύγχρονη εποχή, απαιτεί σκέψη, κρίση και αναλυτική επεξεργασία και όχι άνευ όρων αποδοχή και υιοθέτηση (Μπώκος, 2001).

1.3 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η επικοινωνία ("Communication") είναι όρος πολύπλευρος, με πλούσια ιστορία, έννοια διαχρονικά συνυφασμένη με κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα. Είναι ο μηχανισμός μέσω του οποίου αναπτύσσονται και υπάρχουν οι ανθρώπινες σχέσεις. Επίσης, είναι «*όλα τα σύμβολα του νου, μαζί με τα μέσα μεταβίβασής τους στο χώρο και διατήρησής τους στον χρόνο*» (Cooley, όπ. αναφ. στο Κούρτη, 2003, σ. 23). Δίνει τη δυνατότητα στον άνθρωπο να εκφράσει τις σκέψεις, τις απόψεις, τις επιθυμίες, τα συναισθήματα και τα όνειρά του, να συνεργαστεί με τους άλλους πέρα από τους περιορισμούς του χώρου και του χρόνου και το σημαντικότερο, να μεταβιβάσει την εμπειρία του στις επόμενες γενεές (Χαρούπιας, 1997).

Ο Μπαμπινιώτης (2004) ορίζει την επικοινωνία ως 1. *την ανταλλαγή μηνυμάτων, πληροφοριών κ.λπ. μεταξύ πομπού (ομιλητή, συγγραφέα, δημιουργού) και δέκτη (ακροατή, αναγνώστη) μέσω κοινού συστήματος γλωσσικών σημάτων (γλώσσα, ηλεκτρονικά συστήματα επικοινωνίας, Μ.Μ.Ε.)* 2. *την αμοιβαία επαφή (συνάντηση) μεταξύ ατόμων και ομάδων* 3. *την ουσιαστική ψυχική επαφή και κατανόηση μεταξύ προσώπων* 4. *το σύνολο των μέσων, με τα οποία γίνεται η αποστολή και η λήψη*

μηνυμάτων 5. τη μέθοδο οργάνωσης ενός μηνύματος, ώστε να γίνει ευκολότερα κατανοητό και αποδεκτό από κάποιους και να φέρει ένα επιθυμητό αποτέλεσμα (π.χ. στρατηγική επικοινωνίας) 6. τη σύνδεση χώρων μεταξύ τους (Μπαμπινιώτης, 2004, σελ. 362).

Ο Luthans (1995, όπ. αναφ. στο Κανδυλάκη, 2008) αναφέρει πως «επικοινωνία είναι η άμεση ή έμμεση, μονόπλευρη ή αμφίπλευρη, συνειδητή ή κατευθυνόμενη μεταβίβαση μηνυμάτων από άτομο σε άτομο. Όμως δεν είναι μόνο η κατανόηση των ορατών μηνυμάτων, αλλά και των «αόρατων», των κρυφών» (Κανδυλάκη, 2008, σελ. 40), κάτι που μας δίνει και δυο μορφές επικοινωνίας (λεκτική και μη), που θα αναφερθούν παρακάτω.

Συγκεφαλαιωτικά, η επικοινωνία είναι μια δραστηριότητα στην οποία υπάρχει περιεχόμενο που όχι μόνο μεταφέρεται μέσω συμβόλων από μια πηγή σε έναν δέκτη, αλλά ανταλλάσσεται μεταξύ ενεργών ατόμων, τα οποία αλληλεπιδρούν μέσα σε συγκεκριμένο χρόνο, λόγο και πλαίσιο, δείχνουν ότι κατανοούν το μήνυμα και προβαίνουν σε ανατροφοδότηση με τη συμπεριφορά και τις αντιδράσεις τους στο μήνυμα που έλαβαν (Haynie & Peterson, 1999; Price, 1996, όπ. αναφ. στο Κούρτη, 2003). Είναι λοιπόν, όλη αυτή η αλληλεπίδραση μια συνειδητή διαδικασία, αποτελεί την επίγνωση-άποψη των προσώπων που συμμετέχουν. Ο όρος χρησιμοποιείται επίσης για να περιγράψει τη διαδικασία με την οποία μεταδίδεται ένα μήνυμα, μια πληροφορία ή ανταλλάσσονται γνώσεις, σκέψεις στον γραπτό ή προφορικό λόγο, καθώς και τα διάφορα μέσα επικοινωνίας, τις κινήσεις, τα σήματα κ.λπ. Τέλος, αφορά τη μετακίνηση, τη μεταφορά ανάμεσα σε δυο χώρους, τόπους, σημεία και στο σύνολο των τεχνικών μέσων, με τα οποία γίνεται η επικοινωνία (Κούρτη, 2003). Σε αυτό το τελευταίο, αναφέρεται αναλυτικό μέρος και της συγκεκριμένης εργασίας.

1.3.1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ - ΕΠΙΠΕΔΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η επικοινωνία (κατά Rosergren) επιτελεί τέσσερις βασικές λειτουργίες, οι οποίες είναι: η πληροφοριακή, η ελεγκτική, η κοινωνική και η εκφραστική. Ο ίδιος, το 2000 κατέληξε σε μια μικρή και απλή κατηγοριοποίηση των πράξεων της επικοινωνίας: επικοινωνούμε προκειμένου να ενημερώσουμε για κάτι, να ρωτήσουμε για κάτι, να

ζητήσουμε ή να διατάξουμε κάτι, να δηλώσουμε κάτι και να αναφωνήσουμε για κάτι (Rosergren, όπ. αναφ. στο Κούρτη, 2003).

Υπάρχουν επίσης, έξι επίπεδα επικοινωνίας, ξεκινώντας από την κορυφή μιας πυραμίδας («πυραμίδα επικοινωνίας»):

1. κοινωνικό, δηλαδή η μαζική επικοινωνία που διασπείρεται σε μεγάλο κοινό
2. οργανωτικό, δηλαδή η επικοινωνία που διασπείρεται μέσω του πολιτικού συστήματος και των επιχειρήσεων
3. διομαδικό, δηλαδή η επικοινωνία που λαμβάνει χώρα μεταξύ μιας κοινότητας ατόμων
4. ομαδικό, δηλαδή η επικοινωνία που λαμβάνει χώρα μέσα σε μια μικρή ομάδα π.χ. μια οικογένεια
5. διαπροσωπικό, δηλαδή η επικοινωνία που λαμβάνει μεταξύ δυο ατόμων π.χ. ενός ζευγαριού
6. ενδοατομικό, δηλαδή η επικοινωνία που λαμβάνεται και υφίσταται νοητική/αντιληπτική επεξεργασία από ένα και μόνο άτομο (Κούρτη, 2003)

1.3.2. ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Οι κυριότερες μορφές επικοινωνίας είναι η λεκτική (μέσω του έναρθρου λόγου, γραπτού ή προφορικού), η μη λεκτική (μέσω κινήσεων, σημάτων, χειρονομιών), τα σύμβολα/ οι εικόνες/ οι δείκτες και τέλος μια ιδιαίτερη μορφή επικοινωνίας ταχύτατα αναπτυσσόμενη σήμερα, η επικοινωνία των τεχνολογιών (Κούρτη, 2003). Ο όρος παραπέμπει στην επικοινωνία ως έναν τομέα της τεχνολογίας και αφορά τις πληροφορίες, τις σκέψεις και τις ιδέες που μοιραζόμαστε με άλλα άτομα με τη βοήθεια τεχνολογικών μέσων · περιλαμβάνει πέντε συστήματα επικοινωνίας τα οποία είναι:

1. Συστήματα επικοινωνίας δεδομένων
2. Συστήματα τεχνικού σχεδιασμού
3. Οπτικά συστήματα
4. Συστήματα παραγωγής γραφημάτων
5. Συστήματα ήχου και εικόνας

(Sanders, 2010)

Περαιτέρω ανάλυση αυτής της μορφής επικοινωνίας θα υπάρξει στη συνέχεια, με ειδικότερο ορισμό και σύντομη ιστορική αναδρομή.

1.4 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Οι Τεχνολογίες της Επικοινωνίας (“Technologies of Communication”) αφορούν την επικοινωνία που μεταδίδεται με τη βοήθεια της τεχνολογίας, δηλαδή με τη γνώση υλικών, μεθόδων, εργαλείων και επεξεργασιών και κάνει την εκπομπή, τη λήψη, την αποθήκευση, την επεξεργασία και την κατανόηση των πληροφοριών αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη. Είναι σημαντικό για μια κοινωνία να καταγράφει και να δημιουργεί συνεχώς αρχεία γνώσεων, προκειμένου να αντιμετωπίζει με επιτυχία όποια προβλήματα εμφανίζονται και να αναπτύσσεται σε όλους τους τομείς της ζωής. Αυτό το είδος επικοινωνίας έχει εξελιχθεί πολύ με τη πάροδο του χρόνου για να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινωνίας και κάθε νέα ανακάλυψη έχει σημαντική επίδραση στην ανθρώπινη καθημερινότητα (Haynie & Peterson, 1999; Κούρτη, 2003).

Κάνοντας μια ιστορική αναδρομή, παρατηρείται πως οι άνθρωποι στις πρωτόγονες κοινωνίες είχαν ελάχιστα μέσα επικοινωνίας, μετέδιδαν και λάμβαναν πληροφορίες από το περιβάλλον τους κυρίως μέσω των αισθήσεών τους (όραση, αφή, ακοή) και υπήρχαν κοινοί κώδικες αναγνώρισης των ήχων, των οσμών και των γεύσεων. Περισσότερο ανεπτυγμένα συστήματα επικοινωνίας χρησιμοποιούνταν σε κοινωνίες όπου το κυνήγι και η συλλογή τροφής ήταν επιβεβλημένα για την επιβίωση των μελών τους (Haynie & Peterson, 1999).

Πρώτα δείγματα γραφής σ’ αυτούς τους πολιτισμούς εντοπίστηκαν πάνω σε κόκκαλα, πέτρες και σπηλιές, μια γλώσσα που βασιζόταν σε εικόνες και είχε διάφορους συμβολισμούς. (Haynie & Peterson, 1999) Στη συνέχεια, αναπτύχθηκαν ειδικά συστήματα γραφής, όπως τα ιερογλυφικά από τους Αιγύπτιους, η σφηνοειδής γραφή από τους Μεσοποτάμιους, τα ιδεογράμματα από τους Κινέζους, μέθοδοι που όμως οι περισσότερες ήταν πολύπλοκες και οδήγησαν στη δημιουργία των πρώτων αλφάβητων που εξελίχθηκαν έπειτα. (ελληνικό, φοινικικό κ.λπ.) {Harper, 1999}.

Η ανακάλυψη της τυπογραφίας πριν από χίλια, ίσως και περισσότερα χρόνια, οδήγησε στον εγγραμματισμό, στην ανάπτυξη συνθετικού πνεύματος, συλλογικής μνήμης και εκδημοκρατισμού της γνώσης, αλλά ταυτόχρονα μείωσε μεγάλο μέρος της προφορικής επικοινωνίας. Ακολούθησε το 1838 ο τηλεγράφος που αποτέλεσε «ηλεκτρικό θαύμα» για τη μετάδοση γραπτών διατάξεων μεταξύ μακρινών γεωγραφικών σημείων. Εν συνεχεία, το ταχυδρομείο και το τηλέφωνο (1876) αποτέλεσαν χαρακτηριστικά παραδείγματα του τρόπου με τον οποίο η τεχνολογία διευκόλυνε τη διαπροσωπική επικοινωνία. Προσέφεραν σημαντικές υπηρεσίες, με μικρό κόστος, φέρνοντας τους ανθρώπους πιο κοντά. Το τηλέφωνο συνέβαλε στη βελτίωση της μέσης επικοινωνίας, προφορικής (σταθερή τηλεφωνία), είτε προφορικής και γραπτής μαζί (κινητή τηλεφωνία), λειτουργίες για τις οποίες δεν προοριζόταν αρχικά (αλλά για στρατιωτικούς, πολιτικούς και εμπορικούς σκοπούς). Προχωρώντας βήματα παρακάτω, οι τεχνολογίες της επικοινωνίας εμπλουτίστηκαν από οπτικοακουστικά μέσα, όπως η τηλεόραση (1875), ο κινηματογράφος (τέλη 1880), το ραδιόφωνο (1895), τα οποία αποτέλεσαν σπουδαίες καινοτομίες για τη σύζευξη οπτικής και ακουστικής εικόνας και τη γρηγορότερη και αποτελεσματικότερη ροή πληροφοριών (Κούρτη, 2003).

Στις αρχές του 1980, εμφανίστηκε μια ιδιαίτερη μορφή τεχνολογίας της επικοινωνίας, όπου καινούργια ηλεκτρονικά μέσα προστέθηκαν στα ήδη υπάρχοντα, δημιουργώντας νέα τεχνολογικά συστήματα επικοινωνίας σε πολλές και εξειδικευμένες περιοχές, όπως οι τηλεπικοινωνίες, ο ηλεκτρονικός προγραμματισμός κ.λπ. Η μεγαλύτερη όμως περιοχή που κάλυψε αυτή η τεχνολογία, αφορούσε τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και το διαδίκτυο, μέσα από ειδικές και ακόμη πιο γρήγορες διαδικασίες επεξεργασίας πληροφοριών, με τη ταυτόχρονη σύγκλιση πολλών διαφορετικών μέσων και συσκευών, όπως οπτικοακουστικά μέσα συνδυαζόμενα με υπολογιστές, τηλέφωνα συνδυαζόμενα με διαποδιαμορφωτές (modem) κ.λπ. {Κούρτη, 2003}.

Σήμερα, υπάρχουν ταχύτατα ηλεκτρονικά μέσα και εφαρμογές που προσφέρουν τα μέγιστα στις τεχνολογίες της επικοινωνίας και ουσιαστικά τις εντάσσουν στη μεγαλύτερη «οικογένεια» των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών (Κούρτη, 2003). Ακολουθεί μια γενική αναφορά στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.).

2. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ: ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών (“Technologies of Information and Communication”) ορίζονται γενικά ως *οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά, το χειρισμό και την αποθήκευση δεδομένων με ηλεκτρονικά μέσα* (Open University, nd). Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει ηλεκτρονικά μηνύματα (*e-mail*), μηνύματα κειμένου (*S.M.S.*), βίντεο-συνομιλίες και κλήσεις μέσω διαδικτύου (π.χ. *Skype*) και διαδικτυακά μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. *Facebook*). Περιλαμβάνει επίσης όλες τις διαφορετικές ηλεκτρονικές συσκευές (π.χ., φορητούς υπολογιστές και έξυπνα τηλέφωνα) που εκτελούν ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών επικοινωνίας και πληροφόρησης (Perron, Taylor, Glass & Margerum-Leys, 2010, σελ. 67). Μια άλλη διαπίστωση αναφέρει πως ο όρος χρησιμοποιείται συνήθως για να περιγράψει τα επιτεύγματα του ανθρώπου στο χώρο της Πληροφορικής. Δεν περιορίζεται όμως στο στενό χώρο του υπολογιστή με την επιτραπέζια ή τη φορητή μορφή που γνωρίζουμε όλοι, αλλά απλώνεται σε κάθε εφαρμογή που χρησιμοποιεί τη σύγχρονη τεχνολογία επεξεργασίας της πληροφορίας. Με αυτήν την έννοια, στις τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών περιλαμβάνονται και τα συστήματα ελέγχου και αυτοματισμού που χρησιμοποιούνται σε ακίνητα, βιομηχανικές εγκαταστάσεις, μηχανήματα και σε αυτοκίνητα, οι σύγχρονες συσκευές αναπαραγωγής ήχου και εικόνας, το σύνολο σχεδόν της σταθερής, κινητής ή δορυφορικής τηλεφωνίας κ.ά. (Δημητρόπουλος, 2006).

Οι Τ.Π.Ε. είναι διάχυτες στις αναπτυγμένες χώρες και θεωρούνται αναπόσπαστο κομμάτι των προσπαθειών για την οικοδόμηση της κοινωνικής, πολιτικής και οικονομικής συμμετοχής σε αναπτυσσόμενες χώρες. Για παράδειγμα, ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (2006) αναγνωρίζει ότι οι Τ.Π.Ε. είναι απαραίτητες για να βοηθήσουν τον κόσμο να επιτύχει οκτώ διαφορετικούς χρονικά, συγκεκριμένους στόχους για τη μείωση της φτώχειας και άλλα κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα (Perron et. al., 2010).

Οι Τ.Π.Ε. επηρεάζουν σημαντικά τις ανθρώπινες δυνατότητες σήμερα. Αυτές οι δυνατότητες διαφοροποιούνται ανάλογα τη πρόσβαση του κάθε ατόμου σε πηγές πληροφόρησης και δεν έχουν επακριβώς καθοριστεί. Δυστυχώς ή ευτυχώς, η σημερινή τεχνολογία παρουσιάζει τέτοια πρόοδο που πολλές φορές μας προκαλεί έκπληξη το τι θα επακολουθήσει. Οι ηλεκτρονικές πληροφορίες και οι επικοινωνίες

έχουν καταστεί κατανοητές πλέον από μεγάλα σύνολα χρηστών. Η άμεση πρόσβαση σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή και η επικοινωνία μέσω διαδικτύου εθνικά και διεθνώς αναμφίβολα επηρεάζουν τομείς όπως η εκπαίδευση, η εργασία, η πολιτιστική και κοινωνική επαφή και οι προσωπικές σχέσεις (Λυπιτάκης, 1997).

Καταρχάς, όπως προαναφέρθηκε το Διαδίκτυο προσφέρει μεγάλο μέρος του απαραίτητου πλαισίου για την ανάπτυξη και λειτουργία των Τ.Π.Ε. και των τεχνολογικών συσκευών, προγραμμάτων και εφαρμογών τους. Μπορεί να οριστεί ως *«το μεγαλύτερο δίκτυο υπολογιστών και επιμέρους δικτύων υπολογιστών συνδεδεμένων μεταξύ τους μέσω ενός κοινού πρωτόκολλου μεταφοράς δεδομένων, ενός συνόλου δηλαδή κανόνων για την ανταλλαγή μηνυμάτων που λειτουργεί ως "γέφυρα επικοινωνίας»* (Κούρτη, 2003, σελ. 65).

Το διαδίκτυο αναπτύχθηκε με εξαιρετικά ταχείς ρυθμούς τα τελευταία χρόνια και κατέλαβε σημαντική θέση στην καθημερινότητα εκατομμυρίων ανθρώπων, κυρίως σε δυτικές χώρες και πολιτισμούς. Καμία άλλη τεχνολογική εφεύρεση δεν γνώρισε τόσο μεγάλη εξέλιξη, επιτυχία και εφαρμογές, εκτός ίσως από το κινητό τηλέφωνο, σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα. Σύμφωνα με τον Leiner και τους συνεργάτες του (2003, όπ. αναφ. στη Κούρτη, 2003) το διαδίκτυο αναπτύσσεται γύρω από τέσσερις βασικούς άξονες που αφορούν: την τεχνολογική του εξέλιξη, τις λειτουργίες και τη διαχείριση της πολυσύνθετης παγκόσμιας υποδομής του, τις κοινωνικές διαστάσεις του και τις εμπορικές δυνατότητές του (Κούρτη, 2003; Perron et al, 2010).

Εστιάζοντας στη κοινωνική του πλευρά, διαπιστώνεται πως το διαδίκτυο υποκατέστησε ραγδαία τους παραδοσιακούς και συνηθισμένους τρόπους επικοινωνίας και πληροφόρησης. Ταυτόχρονα, έδωσε την ευκαιρία ακόμη και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές του πλανήτη να έχουν πρόσβαση σε εκατοντάδες διαφορετικές αναβαθμισμένες πηγές ενημέρωσης και επικοινωνίας. Επίσης, διείσδυσε στην καθημερινότητα των ανθρώπων, διαμορφώνοντας νέα πρότυπα συμπεριφοράς, μορφών εργασίας, αγοραστικών συνηθειών, ψυχαγωγίας, κοινωνικών αλληλεπιδράσεων. Η σαρωτική χρήση διαδικτυακών εργαλείων και εφαρμογών, οδήγησε σε έναν νέο τρόπο ζωής και επικοινωνίας, προσφέροντας μια καινούργια ιδιότυπη ταυτότητα, αυτή του «ψηφιακού/δικτυακού πολίτη» ('netizen') και όχι μόνο του «πολίτη», όπως ήταν παλαιότερα. Ο «ψηφιακός/δικτυακός πολίτης» συμμετέχει πλέον σε «εικονικές κοινότητες», αναζητά πληροφορίες, κάνει αγορές, διασκεδάσει,

εκφράζει απόψεις για κοινωνικά και πολιτικά θέματα, ξεπερνώντας τα «στενά» γεωγραφικά, κοινωνικά και πολιτιστικά του όρια (Κούρτη, 2003).

Συγκεντρωτικά και σύμφωνα με την ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία, οι Τ.Π.Ε. χρησιμοποιούνται στους εξής τομείς των ανθρώπινων δραστηριοτήτων:

- Ø στην εργασία, όπου προσφέρουν γρήγορες, αποτελεσματικές και σχετικά φθηνές συσκευές επεξεργασίας πληροφοριών, επικοινωνίας και διεκπεραίωσης έργου, καθώς και «ανταγωνιστική» ηλεκτρονική εμπορική παρουσία και αξιολογη επαγγελματική ανάπτυξη (Δημητρόπουλος, 2006).
- Ø στην εκπαίδευση, την ειδική εκπαίδευση, την εργασιακή αποκατάσταση και τη καθημερινότητα, όπου προσφέρουν σύγχρονες τεχνολογικές συσκευές και βοηθήματα για τη βελτίωση του εκπαιδευτικού έργου, την καλύτερη και ουσιαστικότερη μάθηση και την άρση των οποιαδήποτε εμποδίων στη γνώση για όλους και ειδικότερα για τα άτομα με αναπηρίες και τις κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες (Χαρούπιας, 1997· Ρώσσης 2000· Δημητρόπουλος 2006· Perron et al., 2010).
- Ø στο χώρο της επιστήμης και ειδικότερα στην ενημέρωση, τη πρόληψη, τη παρέμβαση, τη θεραπεία και τη συμβουλευτική (τηλε-συμβουλευτική, τηλε-ψυχοθεραπεία, συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου, αυτοβοήθεια κ.λπ.) (Γιωτάκος κ.α., 2006· Δημητρόπουλος, 2006).
- Ø στις διαπροσωπικές/κοινωνικές σχέσεις και την ενημέρωση/πληροφόρηση, με ισχυρές υπολογιστικές συσκευές και εικονικά δίκτυα που επιτρέπουν στους ανθρώπους σε όλο τον κόσμο να επικοινωνούν, να ανταλλάσσουν πληροφορίες μεταξύ τους, να δημιουργούν επαφές, να ψυχαγωγούνται κ.α. (Κούρτη, 2003· Perron et al., 2010).
- Ø στη προσφορά ποιοτικότερων υπηρεσιών από τους επαγγελματίες προς ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (ηλικιωμένοι, πρόσφυγες/μετανάστες) {lifelinehellas.gr, pixis.gr -σε πειραματικό στάδιο-}.

Ένα δείγμα των τεχνολογικών συσκευών/προγραμμάτων/εφαρμογών που είναι διαθέσιμα στις μέρες μας και που αφορούν ορισμένους από τους παραπάνω τομείς, θα παρουσιαστούν στη συνέχεια, ενώ άλλες θα ενσωματωθούν στο δεύτερο μέρος της

εργασίας που αφορά τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία.

2.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ/ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

ΕΡΓΑΣΙΑ

Οι πιο γνωστές και διαδεδομένες εφαρμογές των Τ.Π.Ε. αφορούν τις εργασίες γραφείου. Η γραφομηχανή, ο κανόνας, η αριθμομηχανή, η καρτελοθήκη και άλλα εργαλεία, που χρησιμοποιούνταν στα γραφεία κατά το παρελθόν, έχουν καταργηθεί δίνοντας τη θέση τους στον υπολογιστή και στο ανάλογο λογισμικό. Τέτοιες εφαρμογές αποτελούν οι επεξεργαστές κειμένου (“Word Processors”), τα λογιστικά φύλλα (“Spreadsheets”), οι βάσεις δεδομένων (“Databases”) και τα προγράμματα παρουσιάσεων (“Presentations Programs”). Στην ίδια κατηγορία λογισμικού μπορούν να ενταχθούν και τα προγράμματα διαχείρισης της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (“Management of E-mail”). Με τα προγράμματα αυτά υπάρχει η δυνατότητα διαχείρισης της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με τον τρόπο που ο καθένας επιθυμεί και είτε βρίσκονται ενσωματωμένα στο πρόγραμμα που χρησιμοποιείται για την πλοήγηση στο διαδίκτυο (Internet Explorer, Netscape Navigator κ.ά.), είτε τα συναντώνται ως ανεξάρτητες εφαρμογές (π.χ. Eudora, Eudora Light κ.ά.) {Δημητρόπουλος, 2006}.

Οι Τ.Π.Ε. άλλαξαν σε σημαντικό βαθμό την αγορά εργασίας. Πολλά επαγγέλματα καταργούνται, άλλα τροποποιούνται και αρκετά νέα εμφανίζονται. Το διαδίκτυο έδωσε το κατάλληλο περιβάλλον για την εμφάνιση και ανάπτυξη του «ηλεκτρονικού εμπορίου». Νέες μορφές εργασίας, όπως η «τηλε-εργασία», κάνουν την εμφάνισή τους. Η γνώση χρήσης υπολογιστή αποτελεί πλέον γενική επαγγελματική γνώση που θεωρείται απαραίτητη για την επιτυχή ένταξη σε οποιοδήποτε επάγγελμα, μαζί με άλλες γενικές επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, όπως η γνώση ξένων γλωσσών, οι δεξιότητες επικοινωνίας, οι γνώσεις οργάνωσης και διοίκησης κ.ά. (Δημητρόπουλος, 2006).

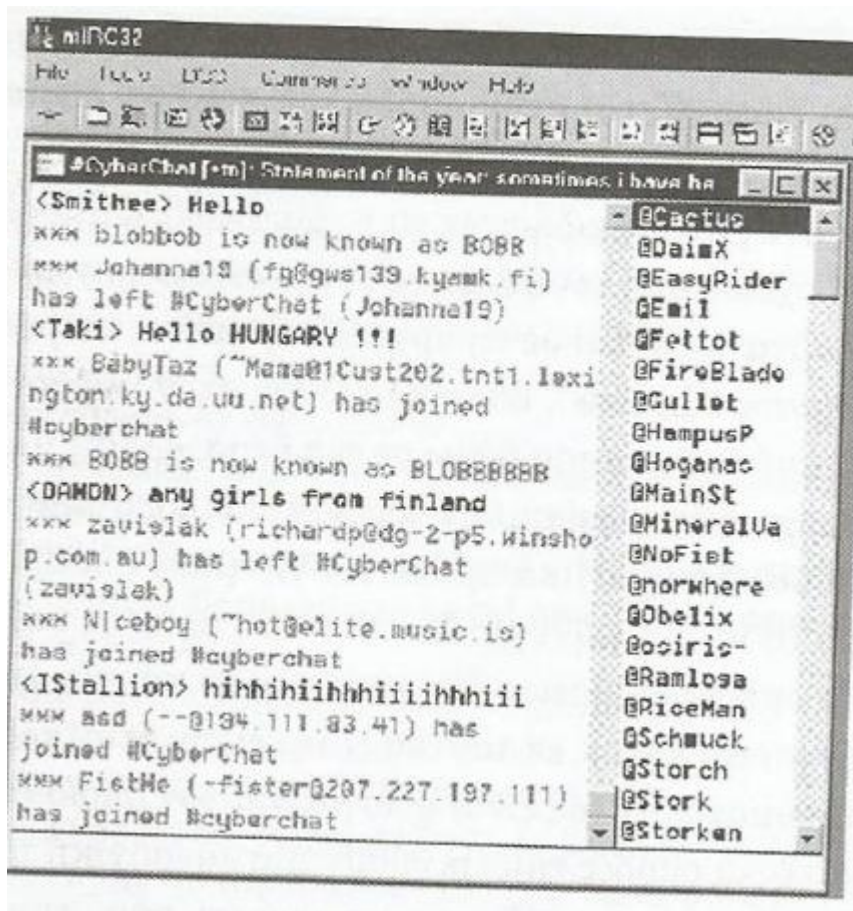


Εικόνα 1: Διαδικτυακό Κατάστημα («ΠΛΑΙΣΙΟ»: www.plaisio.gr)

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ/ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ-ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Όσον αφορά τις Τ.Π.Ε. και τις διαπροσωπικές και κοινωνικές σχέσεις, συνδυάζονται κυρίως μέσω του διαδικτύου. Έχει τονιστεί πως το διαδίκτυο «ένωσε εκατομμύρια χρηστών σε όλον τον κόσμο μεταξύ τους και με χιλιάδες κέντρα παραγωγής ή συγκέντρωσης της πληροφορίας». (Δημητρόπουλος, 2006, σελ. 9). Η διαδικτυακή επικοινωνία και πληροφόρηση χαρακτηρίζεται από δυο βασικές μορφές: τη ταυτόχρονη και την ασύγχρονη. Η ταυτόχρονη αφορά τις αλληλεπιδράσεις μέσω διαδικτύου που γίνονται σε «πραγματικό χρόνο» και οι μονάδες συνομιλίας ενεργούν σε άμεση διαδοχή μεταξύ τους. Από την άλλη, η ασύγχρονη δεν απαιτεί τη ταυτόχρονη σύνδεση των αλληλεπιδρώντων μερών και μεσολαβεί μικρό ή μεγάλο διάστημα μεταξύ των μηνυμάτων και των πληροφοριών που ανταλλάσσονται (Κούρτη, 2003).

Επομένως, ταυτόχρονα μέσα επικοινωνίας και πληροφόρησης μπορούν να θεωρηθούν οι ηλεκτρονικές αίθουσες συνομιλίας ('chat rooms'- π.χ. περιβάλλον irc), τα προγράμματα ειδοποίησης και αποστολής άμεσων μηνυμάτων ('Paging and messaging software'- π.χ. Yahoo messenger, Instant Messenger κ.α.) και τα προγράμματα οπτικοακουστικής επικοινωνίας και ανταλλαγής πολυμέσων, δηλαδή αρχείων ήχου, εικόνας κ.λπ. (π.χ. Skype, Messenger, που συνδυάζουν προφορική με γραπτή επικοινωνία μέσω βιντεοκλήσεων, όπως και διαδικτυακοί τόποι σχεδιασμένοι από χρήστες που προσφέρουν διαδικτυακό θέαμα με βιντεοκάμερες κ.α.). Όλα τα παραπάνω, παραμερίζουν κάθε εμπόδιο ταυτότητας, χρόνου και απόστασης στις ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις (Κούρτη, 2003).



Εικόνα 2: Επικοινωνία σε περιβάλλον irc



Εικόνα 3: Ένας messenger με ευχάριστο περιβάλλον

Τα μέσα ασύγχρονης επικοινωνίας εκπροσωπούνται κυρίως από το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο, τον Παγκόσμιο Ιστό, καθώς και από τα Ασύγχρονα Φόρουμ Συζήτησης, τα οποία χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες: αυτές είναι οι Ταχυδρομικοί Κατάλογοι, οι Ομάδες Ειδήσεων και το Σύστημα Πίνακα Ανακοινώσεων (Κούρτη, 2003).

Αναλυτικότερα, με τον όρο Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο ('E-mail') εννοούμε έναν ηλεκτρονικό τρόπο μεταφοράς αρχείων. Αυτά τα αρχεία μπορεί να είναι κείμενα, γραφήματα ή μουσική. Ακόμα μπορεί να είναι και κάποιος ψηφιοποιημένος ήχος, ή κάποιο βίντεο (Hauben & Hauben, 1996, όπ. αναφ. στο Κούρτη, 2003).

Ως Παγκόσμιο Ιστό ('Worldwide Web') σύμφωνα με τον Wallace, μπορούμε να ορίσουμε «ένα περιβάλλον ασύγχρονης επικοινωνίας, το οποίο αποτελεί ταυτόχρονα χώρο αναζήτησης πληροφοριών, χώρο αναψυχής και χώρο για προσωπικές δημοσιεύσεις» (Wallace, 2001, όπ. αναφ. στο Κούρτη, 2003, σελ 54). Επιπροσθέτως, όσον αφορά αυτή τη μορφή ασύγχρονης επικοινωνίας, σκόπιμο είναι να αναφερθεί ότι κάθε άτομο, ομάδα, οργανισμός με τη κατάλληλη τεχνολογία, μπορεί να κατασκευάσει ένα δικτυακό τόπο στον Παγκόσμιο Ιστό, όπου θα δημοσιεύει

ιστοσελίδες με προσωπικές του δημιουργίες, όπως είναι διάφορα κείμενα ή γραφικά, ακόμη και διαδικτυακές κοινότητες ('on-line communities'), τα οποία σαν αποδέκτες θα έχουν ένα παγκόσμιο κοινό (Κούρτη, 2003).

Τα Ασύγχρονα Φόρουμ Συζήτησης ('Asynchronous Discussion Forums') νοούνται ως μια μορφή ασύγχρονης επικοινωνίας, η οποία έχει σαν προϋπόθεση ότι κάθε ενδιαφερόμενος για να συμμετάσχει, θα πρέπει να γραφτεί σε μια υπηρεσία ή να συνδεθεί σε ένα πρόγραμμα για να μπορέσει να ανταλλάξει πληροφορίες με άλλα άτομα, με βάση ένα συγκεκριμένο θέμα. Συνοπτικά, είναι συζητήσεις εν εξελίξει, στις οποίες ο καθένας μπορεί να παρέμβει όποτε θελήσει, οπότε οι συζητήσεις γίνονται άλλοτε με αργούς και άλλοτε με γρήγορους ρυθμούς (Κούρτη, 2003). Οι τρεις υποκατηγορίες των ασύγχρονων φόρουμ συζήτησης, αφορούν 1. το λογισμικό το οποίο επιτρέπει την αυτόματη αποστολή μηνυμάτων σε ένα μεγάλο αριθμό ατόμων που είναι εγγεγραμμένοι σε έναν τέτοιο κατάλογο και τις κοινότητες που υπάρχουν στο Διαδίκτυο και οι οποίες συγκροτούνται από τα άτομα αυτά ('Ταχυδρομικοί Κατάλογοι'), 2. τις ομάδες συζήτησης θεματικού χαρακτήρα στις οποίες άτομα με κοινά ενδιαφέροντα ανταλλάσσουν μηνύματα ('ομάδες συζήτησης') και 3. διάφορους «ηλεκτρονικούς τόπους» στους οποίους το κάθε άτομο μπορεί να δημοσιεύσει πληροφορίες, τις οποίες θα διαβάσουν οι άλλοι χρήστες και να ανταλλάξει μηνύματα με άλλα άτομα ή να αναζητήσει διάφορα δεδομένα ('Σύστημα Πίνακα Ανακοινώσεων') {Κούρτη, 2003}.



Εικόνα 4: Ιστοσελίδα των εκδόσεων «Ελληνικά Γράμματα»

- ? **ethical question**, by Nancy Dinerstein, 1/16/00
 - **Re: ethical question**, by John, 1/17/00
 - **Re: ethical question**, by Joke, 2/11/00
 - **Re: ethical question**, by John, 2/12/00
 - **Re:ethical question**, by Fred, 07/24/01
- ? **internet personals sites**, by Ayer, 1/18/00
 - **Re: internet personals sites**, by John, 1/18/00
- ? **Experiment**, by Kerry, 1/24/00
 - **Re: Experiment**, by John, 1/25/00
- ? **On-line Counseling - Legal and ethical aspects**, by Christopher Fry, 1/25/00
 - **Re: On-line Counseling - Legal and ethical aspects**, by John, 1/26/00
 - **Re: On-line Counseling - Legal and ethical aspects**, by gregory, 3/17/00
 - **Re: On-line Counseling - Legal and ethical aspects**, by Katherine Milton, 3/18/00
- ? **What Do the Normals Do??**, by Doug W., 1/31/00
 - **Re: What Do the Normals Do??**, by John, 2/1/00
 - **Re:What Do the Normals Do??**, by , 10/29/01
 - **Re:What Do the Normals Do??**, by Sarah E.N., 01/03/02
 - **Re:What Do the Normals Do??**, by Sarah EN, 01/03/02
- ? **On-line Clinical Peer Group Supervision for Counselors**, by P Cummings, 1/31/00
 - **Re: On-line Clinical Peer Group Supervision for Counselors**, by John, 2/1/00
- ? **Psychology/Motivation of Crackers** , by Josh , 2/6/00
 - **Re: Psychology/Motivation of Crackers** , by John, 2/6/00
 - **Re:Psychology/Motivation of Crackers** , by average joe, 05/18/02
- ? **Internet Demographics-Africa**, by Margot Moses, 3/1/00
 - **Re: Internet Demographics-Africa**, by John, 3/2/00
 - **Re: Internet Demographics-Africa**, by aditya, 3/6/00
 - **Re: Internet Demographics-Africa**, by John, 3/7/00
- ? **webcams**, by aditya johri, 3/6/00
 - **Re: webcams**, by John, 3/7/00
 - **Re: webcams**, by Cesar Blanco, 3/11/00
 - **Re: webcams**, by John, 3/15/00
 - **Re: webcams**, by Kate, 3/23/00
 - **Re: webcams**, by John, 3/24/00
 - **Re: webcams**, by Kate, 3/27/00

Εικόνα 5: Οργάνωση των νημάτων στην Ομάδα Ειδήσεων «Ψυχολογία του κυβερνοχώρου»

Πολλά από τα προαναφερόμενα προγράμματα και εφαρμογές, σύμφωνα με άλλη κατηγοριοποίηση, εντάσσονται και στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (“Social Media”). Πρόκειται για Διαδικτυακούς Τόπους που παρέχουν ως υπηρεσία τη παραγωγή και δημοσίευση περιεχομένου από τους ίδιους τους χρήστες του Διαδικτύου και όχι από κάποια εταιρεία. Οι περισσότερες υπηρεσίες αυτής της μορφής ενθαρρύνουν - επιδιώκουν τη συζήτηση, τα σχόλια, την αλληλεπίδραση και το διαμοιρασμό οποιασδήποτε πληροφορίας μεταξύ των χρηστών. Οι χρήστες κάνουν ψηφιακούς φίλους με τους οποίους και επικοινωνούν, ανταλλάσσουν απόψεις και ψηφιακό περιεχόμενο κάθε μορφής (εικόνες, κείμενα, συνδέσμους, video κ.λπ.). Αποτελούν μια μορφή που μοιράζεται μεταξύ της ταυτόχρονης και της ασύγχρονης επικοινωνίας και πληροφόρησης (Τζικόπουλος, 2014, σελ. 5).

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης θα μπορούσαν να κατηγοριοποιηθούν στις παρακάτω ενότητες:

1. Βασισμένα στην κοινωνική δικτύωση

- Κοινωνικά Δίκτυα (Facebook, MySpace, LinkedIn)
- Ιστολόγια (Blogs) (Blogger, WordPress)
- Microblogging (Twitter, Tumblr)
- Wikis (Wikipedia, Wikinews)

2. Βασισμένα στο περιεχόμενο

- Φωτογραφίες και εικόνες (flickr, deviantArt, Photobucket)
- Βίντεο (YouTube, Dailymotion, Vimeo)
- Μουσική (Last.fm, MySpace Music, SoundCloud)
- Παρουσιάσεις και αρχεία κειμένων (SlideShare, Scribd)

3. Βασισμένα σε μία λειτουργία

- Live broadcast (Skype, Ustream, justin.tv)
- Bookmark Links (Delicious, Diigo)
- Events (Eventful)
- Τοποθεσίες (Foursquare)

4. Βασισμένα στα ενδιαφέροντα

- Ειδήσεις (Digg)
- Reviews (flixter, goodreads, Yelp)
- Αγορές (Blippy) (Τζικόπουλος, 2014)

Επιπρόσθετα, σημαντικά διαδικτυακά εργαλεία πληροφόρησης/ενημέρωσης αποτελούν οι μηχανές αναζήτησης ('searching machines'). Πρόκειται για διαδικτυακούς τόπους ('sites') που προσφέρουν τη δυνατότητα αναζήτησης είτε μέσα από θεματικούς καταλόγους, είτε με τη χρήση λέξεων-κλειδιών, καθώς διαθέτουν «πλούσιες» βάσεις δεδομένων. Εάν η χρήση του δεύτερου τρόπου δώσει πολύ μεγάλο

αριθμό δικτυακών τόπων, πρέπει να εξειδικευθεί η αναζήτηση με τη χρήση περισσότερων λέξεων - κλειδιών. Μερικές γνωστές τέτοιες μηχανές είναι οι εξής:

- GOOGLE (www.google.com),
- ALTA VISTA (www.altavista.com),
- EXCITE (www.excite.com),
- HOTBOT (www.hotbot.com),
- YAHOO (www.yahoo.com),
- LYCOS (www.lycos.com) (Δημητρόπουλος, 2006)

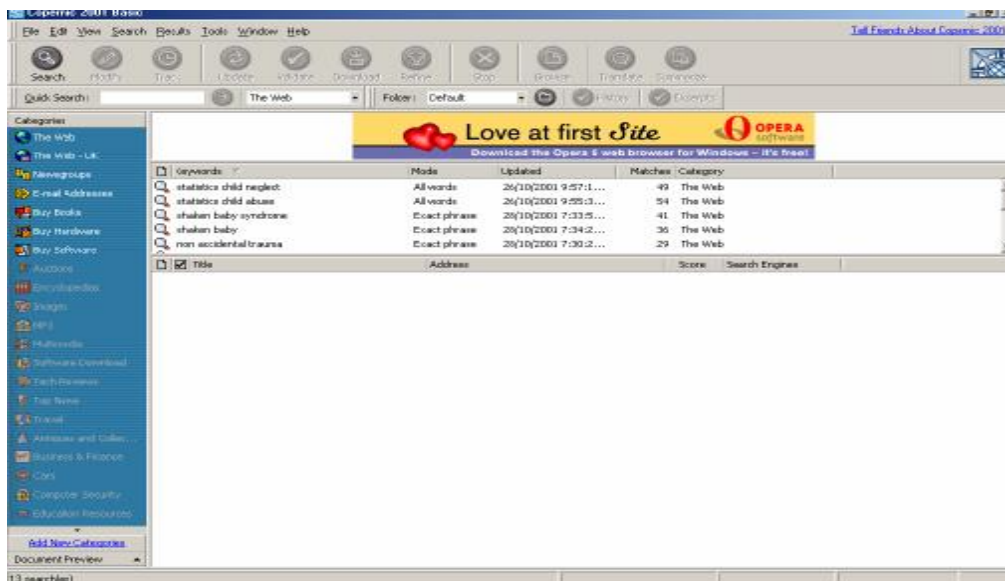


Εικόνα 6: Η μηχανή αναζήτησης GOOGLE

Μια κατηγορία ιδιαίτερα χρήσιμων μηχανών αναζήτησης είναι οι μεταμηχανές. Αυτές δε διαθέτουν δική τους βάση δεδομένων, αλλά χρησιμοποιούν για την αναζήτηση, άλλες μηχανές. Έτσι, μία αναζήτηση (χρησιμοποιώντας μεταμηχανή) ισοδυναμεί με πολλές αναζητήσεις σε απλές μηχανές αναζήτησης.

Μερικές γνωστές τέτοιες μεταμηχανές είναι οι εξής:

- COPERNIC 2001 (www.copernic.com),
- METACRAWLER (www.metacrawler.com),
- IXQUICK (www.ixquick.com) {Δημητρόπουλος, 2006}



Εικόνα 7: Η μεταμηχανή αναζήτησης Copernic 2001 (basic)

Τέλος, υπάρχουν ειδικές διαδικτυακές σελίδες πληροφόρησης επιστημόνων, ερευνητών και επαγγελματιών για θέματα που τους απασχολούν, με τη διοχέτευση πληροφοριών από τους ίδιους τους φορείς και τις υπηρεσίες που διαχειρίζονται τις σελίδες (π.χ. “δίκτυο επικοινωνίας «Νέστωρ» των Κέντρων Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού”, “δικτυακός τόπος «Employability» του Τμήματος Επιστημών Προσχολικής Αγωγής και Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Αιγαίου και άλλων φορέων”) {Δημητρόπουλος, 2006}.

ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ - ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΕΝΩΝ ΟΜΑΔΩΝ - ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Στη γενική και την ειδική εκπαίδευση, την εργασιακή αποκατάσταση, τη βελτίωση της ζωής των ατόμων με αναπηρίες (Α.ΜΕΑ.) και των κοινωνικά αποκλεισμένων ομάδων, οι Τ.Π.Ε. διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο, κυρίως με τη συνδρομή ηλεκτρονικών υπολογιστών και άλλων τεχνολογικών συσκευών και μέσων.

Καταρχάς, μια μορφή εκπαίδευσης διέπεται εξ’ ολοκλήρου από τις Τ.Π.Ε.: η «Εκπαίδευση από απόσταση» (“Distance Education”). Σε γενικές γραμμές, η εκπαίδευση από απόσταση αντιμετωπίζει δομικά και θεσμικά προβλήματα που παρουσιάζονται στον εκπαιδευτικό τομέα τόσο στη χώρα μας όσο και σε διεθνή κλίμακα γενικότερα.

Τα τελευταία χρόνια, στο διεθνή χώρο, οι εφαρμογές της τηλεματικής και ειδικότερα των τεχνολογιών του διαδικτύου και των πολυμέσων στην εκπαίδευση, γνώρισαν μια μεγάλη ανάπτυξη, ωθούμενες από τις επιτακτικές κοινωνικοοικονομικές απαιτήσεις και από την αλματώδη τεχνολογική πρόοδο στον τομέα της πληροφορικής τεχνολογίας (Ρώσσης, 2000).

Στη περίπτωση των ατόμων με ειδικές ανάγκες και των ατόμων που κινδυνεύουν από κοινωνικό αποκλεισμό, η εκπαίδευση από απόσταση, με τη βοήθεια νέων εκσυγχρονιστικών τεχνολογικών μεθόδων, είναι αναγκαία προκειμένου τα άτομα αυτά να μπορούν να παρακολουθούν τις ραγδαίες διεθνείς εξελίξεις και να βοηθηθούν αρχικά στον επαγγελματικό προσανατολισμό τους και στη συνέχεια στην επαγγελματική αποκατάστασή τους. Η εκπαίδευση αυτή αφορά την αποθήκευση και ενημέρωση των υλικών ενός μαθήματος σε ηλεκτρονική μορφή (“e-Learning”) καθώς και την οργανωμένη διαχείριση από κεντρικό υπολογιστή (“Server”). Οι εκπαιδευόμενοι έχουν πρόσβαση στα υλικά μέσω του Internet από το σπίτι ή στο σχολείο, μέσω εξοπλισμένων και δικτυωμένων υπολογιστών και σε ασύγχρονες «πλατφόρμες» τηλε-εκπαίδευσης. Παράλληλα, επικοινωνούν με τον εκπαιδευτή και τους συναδέλφους του μέσω του δικτύου και η διαχείριση του μαθήματος γίνεται από ειδικό λογαριασμό, ο οποίος δίνει δυνατότητες οργανωμένης επικοινωνίας μέσω του παγκόσμιου ιστού, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων με εκπαιδευτικό υλικό πολυμέσων, της περιήγησης μέσω Internet ηλεκτρονικών βιβλιοθηκών, της εξάσκησης σε νοητά εργαστήρια (“virtual laboratories”), κ.λπ. Το σενάριο αυτό όπως είναι γνωστό είναι διαδεδομένο σε προηγμένες χώρες (ΗΠΑ, Μ. Βρετανία). Επίσης, δεν απαιτείται εξειδικευμένη δικτυακή υποδομή. Το κύριο πρόσθετο κόστος αφορά την επιλογή και προμήθεια του κατάλληλου λογισμικού και υλικού για την οργανωμένη διαχείριση της διδασκαλίας μέσω του Internet, την προσαρμογή των μαθημάτων και την εκπαίδευση των εκπαιδευτών (για τις πιλοτικές εφαρμογές) (Ρώσσης, 2000).

Στη δεύτερη μορφή εκπαίδευσης από απόσταση, τα «Πολυμέσα» και τη Τηλεδιάσκεψη» (“Multimedia”, “Video Conferencing”), ο εκπαιδευτής παραδίδει το μάθημα από ειδικά διαμορφωμένη αίθουσα, με οπτικοακουστικά μέσα και τηλεοπτικές μηχανές λήψεως και κατάλληλη σκηνοθεσία. Οι εκπαιδευόμενοι εξ’ αποστάσεως παρακολουθούν το μάθημα από κεντρικές οθόνες ή και προσωπικούς σταθμούς εργασίας (“Multimedia PC”). Κατά τη διάρκεια του μαθήματος υπάρχει ζωντανή επικοινωνία μεταξύ του καθηγητή και των εκπαιδευομένων μέσω

αμφίδρομου τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Τα υλικά του μαθήματος αποθηκεύονται σε ειδικό εξυπηρετητή (“video Server”) στον οποίο έχουν δυνατότητα πρόσβασης οι μαθητές, είτε από σταθμούς εργασίας συνδεδεμένους στο δίκτυο υψηλής ταχύτητας, είτε μέσω δικτύου ISDN είτε μέσω του Internet. Η απαιτούμενη υποδομή περιλαμβάνει τα εξής:

- Ειδικά εξοπλισμένες αίθουσες διδασκαλίας και παρακολούθησης,
- Υψηλές ταχύτητες διασύνδεσης,
- Επαρκές δίκτυο πρόσβασης,
- Εξυπηρετητή για αποθήκευση και προσπέλαση υλικών μορφής Multimedia (τύπου “video on demand”) και
- Ανάπτυξη υλικών μαθημάτων στη λογική Multimedia (Ρώσσης, 2000)

Σημαντική επίσης είναι η κατασκευή εκπαιδευτικών CD-ROM και η ανάπτυξη υπηρεσιών τηλε-εκπαίδευσης στο Internet που υποστηρίζουν:

- Αναζήτηση πληροφοριών και εκπαιδευτικού υλικού σχετικά με θέματα σχολικού επαγγελματικού προσανατολισμού και επαγγελματικής αποκατάστασης (από βάση δεδομένων)
- Παρουσίαση του διαθέσιμου υλικού
- Ανάκτηση των πληροφοριών, εφόσον είναι διαθέσιμες on-line (Ρώσσης, 2000)

Επίσης, η μετάδοση και ανάκτηση αρχείων πολυμέσων μέσω του Internet (κυρίως αρχείων Video) είναι ένας διαρκώς αναπτυσσόμενος χώρος και για τον λόγο αυτό αποτελεί σημαντικό ερευνητικό πεδίο (Ρώσσης, 2000).

Ειδική αναφορά γίνεται σε ένα σημαντικό τεχνολογικό εκπαιδευτικό βοήθημα, τον διαδραστικό πίνακα (“Interactive Whiteboard”): ο πίνακας αυτός αποτελεί ένα καινοτόμο μέσο διδασκαλίας, που ωθεί το μαθητή (με αναπηρία ή χωρίς) να δρα ενεργητικά και να ολοκληρώνει διαδικασίες με μεγαλύτερη ευχαρίστηση και ικανοποίηση. Συνεπώς, αυξάνεται η επίδραση και η συμμετοχή στην εκπαίδευση του. Πιο συγκεκριμένα οφέλη υπάρχουν για τα άτομα με αναπηρία: όσα δεν έχουν αναπτύξει τη λεπτή κινητικότητα για τη χρήση του ποντικιού, κάνουν άριστη χρήση του “ir-pen” (στυλός υπερύθρων). Οι μαθητές που αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης, ξεπερνούν τις δυσκολίες έχοντας μπροστά τους μια μεγάλη και άνετη προβολή της οθόνης του υπολογιστή στον τοίχο, μέσω του προβολέα.

Η ίδια η πρακτική εμπειρία έχει δείξει πως οι ασκήσεις, τα προβλήματα και τα παιχνίδια αποκτούν μια άλλη αξία όταν μεταφέρονται από τη μικρή οθόνη του

υπολογιστή, στη μεγάλη οθόνη του διαδραστικού πίνακα, μοιάζουν να «παρασύρουν» τον μαθητή σε ένα «ταξίδι» εξερεύνησης, γνώσης και προβληματισμού (Τσικολάτας, 2011). Επιπρόσθετα, για τα ΑΜΕΑ υπάρχουν εξειδικευμένα προσαρμοζόμενα συστήματα επεξεργασίας κειμένου που χρησιμοποιούνται στα πρώτα στάδια εκμάθησης της γραφής, αλλά και σε περιπτώσεις δυσκολιών (όπως το “CALLIGRAPHER” που αποτελεί μια αντιπροσωπευτική εφαρμογή, η οποία εξελίχθηκε και προσαρμόστηκε στον ηλεκτρονικό υπολογιστή, με σκοπό να βοηθήσει το έργο του δασκάλου στη δημιουργία διδακτικών ενοτήτων, για να αναπτυχθεί η γραπτή έκφραση σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο) {Ρώσσης, 2000}

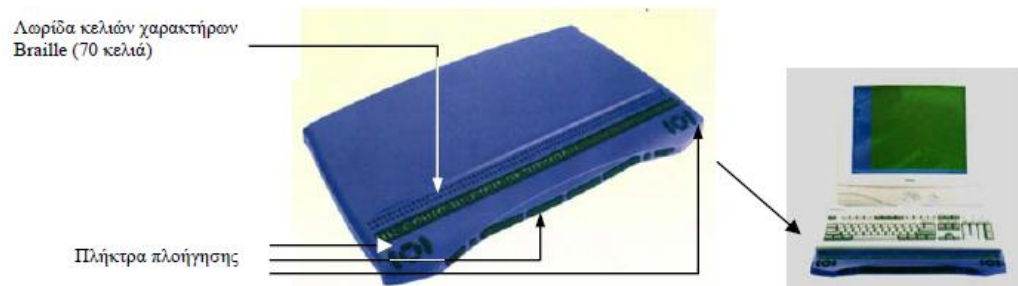
Στη καθημερινότητα των ατόμων με αναπηρία οι Τ.Π.Ε. έχουν προσφέρει πολλά με συστήματα όπως:

- αναγνώστες οθόνης (*'screen readers'*), που περιγράφουν ηχητικά το περιεχόμενο της οθόνης του υπολογιστή,
- οπτικοποιητές φωνής (*'speech viewers'*), που μετατρέπουν στοιχεία του προφορικού λόγου σε εικόνα,
- συνθέτες ομιλίας (*'speech synthesizers'*), που συνθέτουν κατανοητό ηχητικό μήνυμα με τη χρήση διάφορων συσκευών που εκμεταλλεύονται ακόμα και υπολείμματα κίνησης,
- τηλεφωνικές συσκευές για βαρήκοους ή κωφούς με φωτεινό (αντί για ηχητικό) σήμα, πληκτρολόγιο και οθόνη (για αποστολή και ανάγνωση γραπτών, αντί ηχητικών, μηνυμάτων και είσοδο για ακουστικά βαρηκοΐας) που στοχεύουν στην ανεξάρτητη χρήση των χεριών) {Ρώσσης, 2000· Δημητρόπουλος, 2006},
- οθόνες και εκτυπωτές γραφής “Braille” για την παρουσίαση και εκτύπωση των δεδομένων του υπολογιστή σε μορφή αναγνώσιμη από άτομα με προβλήματα όρασης κ.ά.

(Δημητρόπουλος, 2006)



Εικόνα 8: Η τηλεφωνική συσκευή «HUMANTEC UNIPHONE 1150» (που διατίθεται από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος)



Εικόνα 9: Οθόνη Braille (Satellite 570Pro25)





Εικόνες 10, 11: Εφαρμογές για άτομα με κινητικές αναπηρίες στο Εργαστήριο Υποστηρικτικής Τεχνολογίας «Λίλιαν Βουδούρη» του Ιδρύματος Κοινωνικής Εργασίας

Ένα ενδιαφέρον επιστημονικό πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκε στο παρελθόν για τα ΑΜΕΑ ήταν το «Τηλε-Κέντρο», το οποίο αφορούσε ένα πρόγραμμα-πilotο μέσα στα όρια μιας κοινής Ευρωπαϊκής προσπάθειας που σκοπό είχε την επαγγελματική κατάρτιση και εργασιακή αποκατάσταση ατόμων με ειδικές ανάγκες. Επίσης, αφορούσε την δημιουργία μιας «Εταιρείας παροχής υπηρεσιών και μηχανοργάνωσης» που σκοπό είχε την κατάρτιση προσωπικού και την ίδρυση μιας μικρομεσαίας επιχείρησης που θα παρείχε υπηρεσίες τεχνολογίας, γραφειακής υποστήριξης και μηχανογραφικών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα η βιβλιοδεσία και οι φωτοτυπίες. Πραγματοποιήθηκε με βάση τη πρωτοβουλία «HORIZON» που εντάχθηκε στη Γενική Διεύθυνση της Ε.Ο.Κ. και στην Ελλάδα υποστηρίχθηκε από την ΕΛ.Ε.Π.Α.Α.Π.-ΤΕΚΑΝ (Ρώσσης, 2000).

Επίσης, αρκετά Α.ΜΕΑ., είτε προσωπικά, είτε μέσα από τις οργανώσεις τους, έχουν παρουσία στο διαδίκτυο με πολύ ενδιαφέρουσες ιστοσελίδες, μέσω των οποίων προβάλλουν αιτήματα και διεκδικήσεις, επικοινωνούν για θέματα που τους απασχολούν, ενημερώνουν και προσφέρουν «γόνιμο» προβληματισμό και ανατροφοδότηση (όπως η ιστοσελίδα του προγράμματος «ΑΙΝΕΙΑΣ» του Τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Αθηνών) {Δημητρόπουλος, 2006}.

Μετά τους ορισμούς και τη γενική περιγραφή των Τ.Π.Ε., προχωράμε στο επόμενο μέρος της εργασίας που αφορά ειδικότερα τις Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

3. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

3.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΟΙ ΤΟΜΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Όπως αρκετά ξεκάθαρα αποτυπώθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών επηρεάζουν σημαντικά τις σύγχρονες ανθρώπινες δραστηριότητες, προσφέροντας ηλεκτρονικά εργαλεία και υπηρεσίες σε πλείστους τομείς της ζωής και της καθημερινότητας. Έχει διατυπωθεί πως λόγω της ταχύτατης εξέλιξής τους, *«θα συνεχίσουν να διαμορφώνουν σημαντικά τη παγκόσμια πραγματικότητα»* (Perron et. al, 2010, σελ. 68).

Η επαγγελματική ανάπτυξη είναι ένας τομέας, ο οποίος έχει αναγνωριστεί από πολλές ειδικότητες ότι θα επηρεαστεί πολύ τα επόμενα χρόνια από τη χρήση των Τ.Π.Ε. Ήδη, η Εθνική Επιχειρησιακή Ένωση Εκπαίδευσης ('N.B.E.A.') αναφέρει ότι η γνώση των τεχνολογικών εργαλείων δεν είναι πλέον επιλογή, αλλά απαίτηση για την επαύξηση της ακαδημαϊκής, της επιχειρηματικής και της ατομικής επίδοσης. (N.B.E.A., 2007, όπ. αναφ. στο Perron et al, 2010). Όσον αφορά την Κοινωνική Εργασία, υπάρχουν πολλές πηγές σε αναλυτικά προγράμματα που αποτυπώνουν ευκρινώς τη σχέση της με τη τεχνολογία (π.χ., CoeRegan & Freddolino, 2008; Faux & Black-Hughes, 2000; Giffords, 1998; Marson, 1997; Sapey, 1997, όπ. αναφ. στο Perron κ.α., 2010) και τον τομέα της έρευνας και της πρακτικής (π.χ., 'Εφημερίδα της τεχνολογίας στον τομέα των ανθρώπινων Υπηρεσιών') {Perron et al., 2010}.

Υπάρχουν τρεις βασικές προσεγγίσεις που συνδέουν τις Τ.Π.Ε. με την Κοινωνική Εργασία: η προληπτική, η αντιδραστική και η απορριπτική (Belluomini, 2010).

Η προληπτική σχετίζεται με τη θεώρηση των νέων τεχνολογιών ως εργαλείο για την εργασία του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού. Αυτό σημαίνει *«την ανάγνωση σχετικά με τις τρέχουσες τεχνολογίες που επηρεάζουν τεκμηριωμένες επιστημονικές πρακτικές, τους πληθυσμούς των εξυπηρετούμενων, την ηθική, τις διαδικασίες γραφείου και τις λύσεις υπεράσπισης/συνηγορίας»* (Belluomini, 2010, σελ

1). Επίσης, αυτό σχετίζεται με την ανατροφοδότηση του επαγγελματία με εναλλακτικές προσεγγίσεις (ιδίως σε οικογενειακή θεραπεία) για όσο το δυνατόν, πιο εξατομικευμένη αντιμετώπιση των περιστατικών του και την πληροφόρηση του κοινού στο οποίο απευθύνεται για ενδιαφέροντα θέματα που το αφορούν (Belluomini, 2010).

Η αντιδραστική προσέγγιση αφορά μια πιο «κριτική» θεώρηση χρήσης της τεχνολογίας στις «υποθέσεις» της Κοινωνικής Εργασίας. Βοηθά όντως έναν/μία εξυπηρετούμενο/νη η αυτο-αποκάλυψη μέσω ενός τεχνολογικού μέσου (π.χ. ενός προγράμματος ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων) ή τον/την θέτει σε κίνδυνο για θέματα ασφάλειας και απορρήτου; Επομένως, χρειάζεται η παρέμβαση και η υιοθέτηση ωφέλιμων πρακτικών εκ μέρους του επαγγελματία σε τέτοιες περιπτώσεις (Belluomini, 2010).

Η απορριπτική προσέγγιση εστιάζει στην προσεκτική επιλογή των μέσων που θα βοηθήσουν τη παρέμβαση και τη θεραπεία. Οπότε και εδώ, απαιτείται η κριτική «ματιά» του επαγγελματία. Λόγου χάριν, δεν θα ανατεθούν θέματα προς συζήτηση και διεργασία μέσω διαδικτύου σε έναν εξυπηρετούμενο που δεν έχει ηλεκτρονικό υπολογιστή (Belluomini, 2010).

Οι μεγάλες δυνατότητες επικοινωνίας και πληροφόρησης που προσφέρουν οι Τ.Π.Ε. για τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, τα άτομα που στερούνται δικαιωμάτων και βρίσκονται στο κοινωνικό «περιθώριο», καθώς και η βελτίωση που μπορεί να επέλθει στο παρεχόμενο έργο των κοινωνικών υπηρεσιών, συντείνουν προς την άποψη πως οι Τ.Π.Ε. έχουν τις δυνατότητες για μια αξιόλογη προσφορά στην επιστήμη και το έργο της Κοινωνικής Εργασίας. Όμως, οι προσπάθειες εθνικών και διεθνών οργανώσεων (όπως η Εθνική Ένωση Κοινωνικών Λειτουργών- 'N.A.S.W.' και το Συμβούλιο για την Εκπαίδευση στην Κοινωνική Εργασία- 'C.S.W.E.') για την ανάδειξή τους, δε συνάδουν με τη προσοχή που έχει δοθεί από την Κοινωνική Εργασία στους τομείς της έρευνας, της εκπαίδευσης και της πρακτικής στις νέες τεχνολογίες. Έχει προταθεί πως μια σύζευξη των Τ.Π.Ε. με την Κοινωνική Εργασία μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της ζωής των μειονεκτουσών ομάδων και στην άρση/άμβλυνση των εμποδίων για πολιτική εμπλοκή και κοινωνική συμμετοχή (κάτι που αποτελεί και βασικό στόχο της Κοινωνικής Εργασίας) (Perron et al., 2010).

Γενικότερα, κυριαρχεί η αντίληψη σε φοιτητές/καθηγητές/επαγγελματίες πως οι Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία εξαντλούνται σε θέματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επικοινωνίας μέσω διαδικτύου. Οι περισσότεροι επίσης δε γνωρίζουν τα πρότυπα τεχνολογίας που έχει θεσπίσει η 'N.A.S.W'. Αυτό καθιστά όλους τους μη γνώστες της τεχνολογίας στην Κοινωνική Εργασία αναποτελεσματικούς και μη καταρτισμένους, σε θέματα που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι του ενεργού εργατικού δυναμικού μιας χώρας πλέον και όλο και περισσότερο με τη πάροδο του χρόνου επίσης (Perron et al., 2010).

Παρ' όλα αυτά, η διεθνής βιβλιογραφία και γνώση υποστηρίζει ένθερμα τη κρίσιμη σημασία της τεχνολογίας για την προώθηση του τομέα της κοινωνικής εργασίας. Συγκεκριμένα, παρέχει χρήσιμους και αποτελεσματικούς τρόπους για την οργάνωση των ανθρώπων και των ιδεών, προσφέρει μεγαλύτερη πρόσβαση στη γνώση και την εκπαίδευση, και αυξάνει την αποτελεσματικότητα και τη συνεργασία των επαγγελματιών (Perron et al., 2010).

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται σε αδρές γραμμές τρεις βασικοί τομείς συνεργασίας της Κοινωνικής Εργασίας και των Τ.Π.Ε.

Τ.Π.Ε. ΣΤΗΝ ΑΝΩΤΕΡΗ/ ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η εξάπλωση των Τ.Π.Ε. στην Ανώτερη/Ανώτατη Εκπαίδευση για την Κοινωνική Εργασία παγκοσμίως είναι ανομοιόμορφη. Οι Τ.Π.Ε. έχουν τη δυνατότητα να συμβάλουν στη διευκόλυνση ενός πιο παραγωγικού, αποδοτικού και αποτελεσματικού περιβάλλοντος μάθησης τόσο για τους φοιτητές Κοινωνικής Εργασίας όσο και για τους καθηγητές. Μια ενθαρρυντική τάση για χρήση των Τ.Π.Ε. σε πανεπιστημιακές σχολές Κοινωνικής Εργασίας παρατηρείται κυρίως στο εξωτερικό (Αμερική), όπου προσφέρονται κύκλοι σπουδών και μαθήματα εξ αποστάσεως, με ευέλικτες μορφές ταυτόχρονης και ασύγχρονης επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης, δηλαδή μέσω βιντεοκάμερας και ειδικά σχεδιασμένων φορμών τηλε-εκπαίδευσης. Το εν λόγω παρεχόμενο εκπαιδευτικό έργο διευκολύνει μαθητές με αναπηρίες ή άτομα που κατοικούν σε μεγάλες γεωγραφικές αποστάσεις.

Αξίζει να αναφερθεί πως οργανωμένα συστήματα ηλεκτρονικής μάθησης χρησιμοποιούνται από εκπαιδευτικούς διαφόρων ειδικοτήτων και αυτό συμβάλλει όχι μόνο στην ακαδημαϊκή και την εκπαιδευτική, αλλά και στη διοικητική λειτουργία των πανεπιστημίων, μέσα από την πληροφόρηση για επιμέρους θέματα, όπως οι μετεγγραφές, η οικονομική ενίσχυση των φοιτητών, οι υποτροφίες, οι χώροι στέγασης κ.λπ.. Τέλος, υπάρχει συμβολή και στην έρευνα, εμπλουτίζοντάς την με νεότερες μεθόδους, ενώ εκπαιδευτές και εκπαιδευόμενοι μπορούν να είναι συνεχώς σε επικοινωνία (Reardon, 2009; Videka, Blackburn, & Moran, 2008, όπ. αναφ. στο Perron et. al., 2010).

Τ.Π.Ε. ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ/ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ: ΤΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΤΗΣ «ΠΑΙΔΙΚΗΣ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ» ΣΤΗ ΦΛΟΡΙΝΤΑ ΚΑΙ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΑΙΔΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΣΤΗ ΚΟΜΗΤΕΙΑ ΤΖΕΦΕΡΣΟΝ

Ίσως η μεγαλύτερη αποδοχή των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία συναντάται σε κοινωνικές υπηρεσίες και σε ανθρωπιστικές οργανώσεις που διαχειρίζονται μεγάλο όγκο πληροφοριών. Και εδώ, πρωτοπόρα βήματα έχει κάνει η Αμερική, η οποία έχει στραφεί σε ειδικό λογισμικό σχεδιασμένο για να βοηθήσει τις υπηρεσίες/παρόχους στην οργάνωση των δεδομένων των εξυπηρετούμενων, τη μέτρηση της απόδοσης τους και τον προσδιορισμό της επιλεξιμότητας των εξυπηρετούμενων για τις αντίστοιχες υπηρεσίες. Πολλές εταιρείες τεχνολογίας έχουν εντοπίσει τη συγκεκριμένη τάση. Ανάμεσα στις εταιρείες που παράγουν εφαρμογές ειδικά για φορείς παροχής κοινωνικών υπηρεσιών είναι οι Cúram Software Ltd., Harmony Information Systems Inc., Sigmud Software και Core Solutions Inc. Μερικοί άνθρωποι με προηγούμενη εμπειρία σε κοινωνικές υπηρεσίες, έχουν ιδρύσει εταιρείες, όπως η Social Solutions Inc. (Reardon, 2009).

Μια οργάνωση που έχει αλλάξει τη παραδοσιακή διαχείριση δεδομένων σε ηλεκτρονική είναι η «Παιδική Οικιακή Κοινότητα» της Φλόριντα των Η.Π.Α., η οποία παρέχει υπηρεσίες ανάδοχης φροντίδας, υιοθεσίας, συμβουλές εγκυμοσύνης, καθώς και άλλα προγράμματα για παιδιά και οικογένειες. Ο οργανισμός ανέπτυξε ειδικό ηλεκτρονικό πρόγραμμα, το «fosterTRACK» για να βοηθήσει τους κοινωνικούς λειτουργούς στη διαχείριση της διαδικασίας αδειοδότησης για τους θετούς γονείς.

Ένα άλλο σύστημα είναι το «caseTRACK», το οποίο βοηθά τον οργανισμό στην αρχειοθέτηση και αποθήκευση δεδομένων σχετικά με τα παιδιά και τις οικογένειες που εξυπηρετεί, συμπεριλαμβανομένων δημογραφικών πληροφοριών, διαγνωστικών πληροφοριών και δεδομένων αποτελεσμάτων. Αυτό το τεχνολογικό σύστημα είναι αρκετά χρήσιμο για τον συγκεκριμένο τομέα, καθώς μειώνει τον συνολικό «φόρτο εργασίας» και προλαμβάνει ενδεχόμενα σημάδια επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στη παιδική προστασία και τις υιοθεσίες/αναδοχές (Reardon, 2009).

Δεύτερο αξιοσημείωτο αμερικανικό παράδειγμα εντοπίζεται στη Κομητεία Τζέφερσον, όπου η τοπική υπηρεσία παιδικής προστασίας απευθύνθηκε σε σουηδική εταιρεία για τη μείωση του παραγωγικού χρόνου εισαγωγής δεδομένων από τους εργαζόμενους. Πιο απλά, το αίτημα αφορούσε τη μεγαλύτερη ταχύτητα στη διαχείριση των πληροφοριών σε λιγότερο χρόνο και με σύγχρονα τεχνολογικά μέσα. Δημιουργήθηκε ένα σύστημα ψηφιακού στυλό/χαρτιού, το οποίο θα μπορούσε να καταγράφει και να αποθηκεύει μέσω φωτογραφιών δεδομένα και πληροφορίες και εφοδιασμένο με ειδικό λογισμικό, να τα μεταφέρει ακόλουθα στον ηλεκτρονικό υπολογιστή για επεξεργασία. Η μείωση του χρόνου απασχόλησης στην εισαγωγή δεδομένων με συμβατικές μεθόδους ήταν σημαντική (Reardon, 2009).

Τέλος, έχουν υπάρξει προσπάθειες διασύνδεσης εξυπηρετούμενων και χρηστών υπηρεσιών μεταξύ τους. Στα τέλη του 2007, ο Stewart Gordon ξεκίνησε το «Foster Care Central», μια ιστοσελίδα ('site') κοινωνικής δικτύωσης για άτομα που εμπλέκονται στο σύστημα ανάδοχης φροντίδας. Η ιστοσελίδα παρέχει ένα σημείο συνάντησης για την ενίσχυση των παιδιών, πολλά από τα οποία παλεύουν με θέματα όπως τη μετακίνηση από σπίτι σε σπίτι και την κοινωνική απομόνωση ή τη μη ικανοποιητική κοινωνική ενσωμάτωση. Επιτρέπει επίσης στους θετούς γονείς και τους παρόχους υπηρεσιών να κάνουν ερωτήσεις μεταξύ τους και να μοιράζονται τους πόρους (Reardon, 2009).

Οι λόγοι της ραγδαίας τεχνολογικής αλλαγής πρέπει να αναζητηθούν στην ανάγκη επαύξησης της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας των κοινωνικών υπηρεσιών στην Αμερική, υπό το βάρος της οικονομικής κρίσης και των όλο και αυξανόμενων αιτημάτων για βοήθεια και στήριξη. Επιπρόσθετα, υπάρχει πίεση για μεγαλύτερη λογοδοσία και έλεγχο από τις κεντρικές διοικήσεις και για περισσότερες αποδείξεις χρησιμότητας και εποικοδομητικών δράσεων, κάτι που

απαιτείται συνήθως από τους εκάστοτε χρηματοδότες των δράσεων. Ο Πρόεδρος Ομπάμα έχει δεσμευτεί για άντληση περισσότερων πόρων που θα κατευθυνθούν προς τις Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, υπό τον όρο να παρουσιάζονται ειδικά και μετρήσιμα στοιχεία και αποτελέσματα κάθε φορά. Η σύγχρονη τεχνοκρατική αντίληψη της διαχείρισης απαιτεί, δυστυχώς ή ευτυχώς, απτά αποτελέσματα, οπότε οι αρμόδιες υπηρεσίες οφείλουν να εξοικειώνονται περισσότερο με τη τεχνολογία και τις εφαρμογές της, προκειμένου να εξασφαλίσουν την επιβίωση και την ομαλή λειτουργία τους (Reardon, 2009).

Τ.Π.Ε. ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ «ΔΙΚΤΥΑΚΗ» ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Έχει τεράστια σημασία για τους κοινωνικούς λειτουργούς να κατανοούν τον χαρακτήρα μιας κοινωνίας συνυφασμένης με εικονικά δίκτυα επικοινωνίας και ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αυτό είναι ιδιαίτερα έντονο σήμερα και σύμφωνα με επιστημονικές θεωρίες (Νόμος Moore και Νόμος Metcalfe), ο αριθμός των ατόμων που θα συνδέονται σε δίκτυα στο μέλλον θα αυξηθεί με ιλιγγιώδεις ρυθμούς, αναβαθμίζοντας παράλληλα και την ταχύτητα αυτών των δικτύων. Οι δυνατότητες που προσφέρει το διαδίκτυο σε θέματα επικοινωνίας και λήψης πληροφοριών, διαχείρισης θεμάτων και καταστάσεων, αυτοπροβολής και διαφήμισης, αναζήτησης/εξασφάλισης πόρων, απαιτούν την επιμόρφωση και τακτική ενασχόληση των κοινωνικών λειτουργών με την τεχνολογική «πραγματικότητα» και τα εικονικά περιβάλλοντα (Perron et al., 2010).

Αν και περιγράφηκαν κάποια συστήματα, προγράμματα και εφαρμογές που συγκαταλέγονται στις Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία, στο επόμενο κεφάλαιο ακολουθεί μια πιο περιεκτική και στοχευμένη εικόνα τους, τόσο στο εξωτερικό, όσο και στην Ελλάδα.

3.2. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: ΕΙΔΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ/ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Η αποτελεσματική συνεργασία των Τ.Π.Ε. με την Κοινωνική Εργασία επιτυγχάνεται μέσω ποικίλων συσκευών, προγραμμάτων, εφαρμογών και ιστοσελίδων που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα πληθυσμιακών ομάδων (όπως παιδιά, ηλικιωμένοι, εξαρτημένα άτομα), πρόληψης και παρεμβάσεων. Επίσης, συμβάλλουν στη διευκόλυνση της εργασίας των κοινωνικών λειτουργών (ή/και των φοιτητών Κοινωνικής Εργασίας) και στη διαφήμιση και προβολή του έργου τους. Δυστυχώς, η βιβλιογραφική επισκόπηση έδειξε πως οι Τ.Π.Ε. στη Κοινωνική Εργασία υφίστανται κυρίως στο εξωτερικό, ενώ στην Ελλάδα βρίσκονται ακόμη σε πολύ χαμηλά επίπεδα (με εξαίρεση δυο εφαρμογές -η μια πειραματική- και κάποια ηλεκτρονικά εργαλεία που περιγράφονται παρακάτω). Τα κύρια μέσα θα παρουσιαστούν στη συνέχεια, με βάση τη «πηγή» εκπομπής και λειτουργίας τους:

ΣΤΑΘΕΡΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ:

Το τηλέφωνο μπορεί να καταστεί μια πρωταρχική πηγή πρόληψης, παρέμβασης και θεραπείας για έναν κοινωνικό λειτουργό, κυρίως σε τομείς ενημέρωσης και συμβουλευτικής. Η ασφάλεια, η ανωνυμία, η φιλική προσέγγιση, η συνηγορία, η πληροφόρηση και η υποστήριξη που προσφέρει, μπορούν να καταστούν σημαντικά σημεία κινητοποίησης του συμβουλευόμενου και εν κατακλείδι να οδηγήσουν σε μια πιο αποτελεσματική παρέμβαση/θεραπεία (Γιωτάκος, 2006). Ειδική αναφορά στη συγκεκριμένη συσκευή θα γίνει σε επόμενο κεφάλαιο.

ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ/ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ:

Πλήθος εφαρμογών (“applications”, δηλαδή «*σύνολο από προγράμματα υπολογιστών που έχει σχεδιαστεί για να επιτρέπει στο χρήστη να εκτελέσει μια ομάδα συντονισμένων λειτουργιών, έργων ή δραστηριοτήτων*»){Wikipedia} προσφέρουν σημαντικές υπηρεσίες μέσω του κινητού τηλεφώνου και του ηλεκτρονικού υπολογιστή, οργανώνοντας το πλαίσιο εργασίας του κοινωνικού λειτουργού, υποβοηθώντας τη παρέμβασή του και ενισχύοντας την επιμόρφωση και την εξειδίκευσή του, παράλληλα με την αύξηση της αυτοπροβολής του ως επαγγελματία. Επίσης, παρέχουν χρήσιμες συμβουλές, διευκολύνσεις και πόρους προς τους

αποδέκτες των κοινωνικών υπηρεσιών. Τονίζεται ξανά πως βασική προϋπόθεση για όλες αυτές τις παροχές είναι η σύνδεση στο διαδίκτυο. Οι κυριότερες εφαρμογές/προγράμματα/εργαλεία αφορούν:

- την ηλεκτρονική οργάνωση του έργου του κοινωνικού λειτουργού, όσον αφορά:
 - Û τη διαχείριση αρχείων των εξυπηρετούμενων και την οργάνωση των ραντεβού, (iGrade, IbisMail, Doogle, iAnnotate, Drive, Gmail, Dropbox, Evernote, CamScanner, DivShare)
 - Û τις σημειώσεις συνέντευξης, (Evernote)
 - Û την ηλεκτρονική αλληλογραφία, (Gmail, Hotmail)
 - Û τις αναζητήσεις για την επιστήμη και την εργασία, την επικοινωνία και την επαγγελματική ανατροφοδότηση, (iAnnotate, 101 Theory, Evernote, Google Translate, Social Work Helper, The Savvy Social Worker, Youtube, Facebook, LinkedIn, Twitter, Google Voice, Shrinkster, Sherpa, Social Work Companion, Social Work Master's Exam Prep, Mendeley)
 - Û την αναζήτηση διευθύνσεων και διαδρομών για κατ' οίκον επισκέψεις, (Waze)
 - Û την οργάνωση των επαγγελματικών τηλεφωνικών κλήσεων, (Line2, Google Voice, Remind 101)
 - Û τα στοιχεία καιρού και περιβάλλοντος, (Waze, Red Cross Emergency Apps to Stay Safe)
 - Û τη διαφήμιση και την προβολή του, (CardMunch, LinkedIn, Social Impact)
 - Û τα κυρίως θέματα πρόληψης, παρέμβασης και θεραπείας σε ενήλικες, (Narrative Therapy Questions, GoToMeeting, Psychological First Aid Tutorial, Co-Occuring Conditions Toolkit, The Sesame Street Incarceration App, Breath2Relax, T2 Mood Tracker, Tactical Breathe, Homeless Connector, Raleigh Homeless Help, SoshTm, Mobile

Monitor Your Gambling and Urges) {Getz, 2012} και σε παιδιά (Don't feed the Worry Bug, Calm Counter, Get Know Bullying, The Social Navigator)

- την ενημέρωση/ πληροφόρηση/ αναγνώριση/ αυτοβοήθεια των εξυπηρετούμενων μέσα από την παροχή επιστημονικών στοιχείων και συμβουλευτικών κατευθύνσεων:

• σε ασθένειες, όπως η Διαταραχή Μετα-τραυματικού Στρες, (PostDramatic Stress Disorder - P.T.S.D.) {P.T.S.D. Coach, P.T.S.D. Connect, Sesame Street for Military Families, Life Armor}

• σε ψυχοθεραπείες, όπως η Συμπεριφορική και η Γνωστική, (C.B.TReferee, Breath2Relax, Mind Bloom)

• σε θέματα βίαιων συμπεριφορών και κακοποίησης (One Love Lite, Circle of 6, Stop Bullies, Get Know Bullying)

• στη διασύνδεση με υπηρεσίες και κοινοτικούς οργανισμούς (Donafy, 1st Family Health, Social Impact, Homeless Connector, Raleigh Homeless Help)

• στην οργάνωση της καθημερινής ζωής, τη διευθέτηση σημαντικών έργων, τη χαλάρωση, την επίτευξη στόχων, την ευτυχία (Unfrazzle, eCBTCalm, Unstuck, DBT Diary Card and Skills Coach, eMoods Mood Tracker, Live Happy, Happier, GPS For the Soul, Intend, Breathe2Relax, Simply Being, Tactical Breathe, MindBloom, How to Live Better Life Every Day, Parkinson's Center)

• σε ειδικές συνθήκες, όπως περιβαλλοντικές καταστροφές και πόλεμοι (NeedMapper, Red Cross Emergency Apps to Stay Safe, Where did daddy's laugh Go)

Όπως διαπιστώνεται, πολλές από τις παραπάνω εφαρμογές/εργαλεία/προγράμματα χρησιμοποιούνται για περισσότερους από έναν σκοπούς και μπορούν να διευκολύνουν ταυτόχρονα και τον κοινωνικό λειτουργό και τους αποδέκτες κοινωνικών υπηρεσιών. Συνεπώς, ακολουθεί ειδική περιγραφή ορισμένων εξ' αυτών:

‘Social Impact’: εφαρμογή που προβάλλει στο χάρτη όλες τις κοινωνικές υπηρεσίες και τους κοινοτικούς οργανισμούς παγκοσμίως, με την αντίστοιχη προβολή των επαγγελματιών.

Mendeley: πρόγραμμα/εφαρμογή που διευκολύνει την ηλεκτρονική αναζήτηση και το διαμοιρασμό επιστημονικής βιβλιογραφίας και πιο συγκεκριμένα, επιστημονικών πληροφοριών, άρθρων, επαγγελματικών δημοσιεύσεων και την αποθήκευση και επαναφορά τους για επεξεργασία σε οποιαδήποτε στιγμή.

‘Red Cross Emergency Apps to Stay Safe’: εφαρμογή που στοχεύει στη παροχή πληροφοριών για την επιδείνωση του καιρού, για τις πρώτες βοήθειες και τα διαθέσιμα καταφύγια.

‘Social Work Master’s Prep’: εφαρμογή που βοηθά στη καλύτερη μελέτη και τη κατάκτηση ενός ‘Master’ Κοινωνικής Εργασίας.

‘Evernote’: ηλεκτρονική εφαρμογή/οργανωτής που επιτρέπει στον κοινωνικό λειτουργό να κρατήσει σημειώσεις συνεντεύξεων, να βγάλει φωτογραφίες, να αναζητήσει πληροφορίες, άρθρα κ.λπ.

‘Waze’: εφαρμογή που διευκολύνει τον κοινωνικό λειτουργό σε περιπτώσεις κατ’ οίκον επισκέψεων και κοινωνικών ερευνών, υποδεικνύοντάς του τις συντομότερες διαδρομές και στοιχεία καιρού.

‘Dropbox’, ‘Drive’: προγράμματα γενικότερης χρήσης, που διευκολύνουν το έργο του κοινωνικού λειτουργού στη διαχείριση και τη μεταφορά ηλεκτρονικών αρχείων και πληροφοριών σε διάφορες συσκευές και άλλους χρήστες.

‘iGrade’: εφαρμογή/πρόγραμμα που εξυπηρετεί την οργάνωση των καταλόγων των εξυπηρετούμενων μιας κοινωνικής υπηρεσίας.

‘Prezi’: πρόγραμμα γενικότερης χρήσης που δίνει τη δυνατότητα στον κοινωνικό λειτουργό να δημιουργεί εντυπωσιακές και δυναμικές ηλεκτρονικές παρουσιάσεις.

‘LinkedIn’: διαδικτυακός τόπος, όπου ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να δημιουργήσει το προφίλ του και να διαφημιστεί μέσω αυτού, επίσης αποτελεί εφαρμογή κοινωνικής δικτύωσης.

‘Social Work Helper’, ‘The Savvy Social Worker’: εφαρμογές/διαδικτυακοί τόποι που κρατούν ενημερωμένο τον κοινωνικό λειτουργό με τις νεότερες εξελίξεις στο επάγγελμα και την επιστήμη του και συμβάλλουν στην ανταλλαγή απόψεων, στη διοργάνωση επιστημονικών συνεδρίων, σε καλύτερες επαγγελματικές πρακτικές κ.λπ.

‘Social Work Companion’: εφαρμογή και εργαλείο ιδιαίτερα χρήσιμο για τον κοινωνικό λειτουργό, καθώς του παρέχει πλήρη πρόσβαση και καθοδήγηση σε κατάλογο με νομικά πλαίσια.

‘The Social Navigator’: εφαρμογή που βοηθά τα παιδιά με προβλήματα κοινωνικής συμπεριφοράς να αναπτύξουν κοινωνικές δεξιότητες και να προσαρμόσουν τη συμπεριφορά τους.

‘Get Know Bulling’, ‘Stop Bullies’, ‘Circle of 6’, ‘One Love Lite’: εφαρμογές/προγράμματα που αφορούν τον εκφοβισμό και τη κακοποίηση και πιο ειδικά την ενημέρωση για αυτά τα φαινόμενα, την επαφή με κατάλληλες διαδικτυακές κοινότητες, τη καταγγελία περιστατικών και τη διασύνδεση/παροχή βοήθειας από τις αρμόδιες υπηρεσίες.

‘Sherpa’: εφαρμογή ευρετηρίου για τη ‘Διεθνή Ταξινόμηση των Ασθενειών’ (‘I.C.D.’)

‘101 Theory’: εφαρμογή γρήγορου και περιεκτικού ευρετηρίου 101 θεωριών Κοινωνικής Εργασίας.

‘Donafy’: εφαρμογή ενημέρωσης των χρηστών για διαθέσιμους οργανισμούς, όπου μπορούν να δωρίσουν φαγητό, φάρμακα κ.λπ. για ανθρώπους που τα χρειάζονται.

‘1st Family Health’: εφαρμογή ενημέρωσης των χρηστών για θέματα ιατρικής ασφάλισης και πρόσβασης σε φάρμακα.

‘Raleigh Homeless Help’: εφαρμογή που επιτρέπει στους χρήστες να αναφέρουν πληροφορίες για αστέγους που στερούνται βασικών αγαθών ή για άτομα με χαμηλό εισόδημα, ώστε να ενημερωθούν οι αρμόδιες τοπικές κοινωνικές υπηρεσίες (αφορά τη περιοχή του Raleigh NC στην Αμερική).

‘Parkinson’s Center’: εφαρμογή ενημέρωσης και στήριξης των φροντιστών ατόμων με Νόσο του Πάρκινσον.

‘Remind 101’, ‘Line 2’, ‘Google Voice’: εφαρμογές/προγράμματα διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων του κοινωνικού λειτουργού, είτε με τη παροχή δευτέρων γραμμών, είτε με την απόκρυψη και τη προστασία του αριθμού των επαγγελματιών.

‘P.T.S.D. Connect’, ‘P.T.S.D. Coach’: εφαρμογές που βοηθούν τους χρήστες που πάσχουν από Διαταραχή Μετα-τραυματικού Στρες να αναγνωρίσουν τα συμπτώματα, τους τρόπους αντιμετώπισης και να αποκτήσουν πρόσβαση σε κατάλληλες υπηρεσίες υγείας.

‘Needmaper’: εφαρμογή διασύνδεσης των πληγέντων από τον τυφώνα Sandy με τις αρμόδιες υπηρεσίες βοήθειας.

3.2.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ/ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ (ΕΛΛΑΔΑ):

Αξιόλογα παραδείγματα τεχνολογικών συσκευών και προγραμμάτων επικοινωνίας/πληροφόρησης που ενισχύουν την αποτελεσματικότητα των κοινωνικών υπηρεσιών απέναντι σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες στην Ελλάδα, εντοπίζονται στο «Κόκκινο Κουμπί», τη «Πυξίδα Αλληλεγγύης» και στο πρόγραμμα γνωστικής εκπαίδευσης «Sociable».

Το «Κόκκινο Κουμπί» αποτελεί μια συσκευή τηλε-ειδοποίησης, που εφαρμόζει η Μη Κερδοσκοπική Οργάνωση «Γραμμή Ζωής», η οποία προσφέρει υπηρεσίες προς άτομα τρίτης ηλικίας. Η Γραμμή Ζωής μέσω της υπηρεσίας «Τηλε-ειδοποίηση», δίνει τη δυνατότητα στους ηλικιωμένους να επικοινωνούν άμεσα με το Συντονιστικό Κέντρο Διαχείρισης Κλήσεων, αμφίδρομα και με ανοιχτή ακρόαση, πατώντας απλά ένα φορητό κόκκινο κουμπί, 24ώρες το 24ώρο και 365 μέρες το χρόνο, χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν από τη θέση τους ή να επιλέξουν οποιοδήποτε αριθμό. Η λειτουργία του είναι η εξής: ο ηλικιωμένος πατά μια φορά το κόκκινο κουμπί, το οποίο φορά στον καρπό ή στον λαιμό του. Η βασική συσκευή που έχει συνδεθεί με το σταθερό τηλέφωνο του ηλικιωμένου, στέλνει σήμα στο «Κέντρο Διαχείρισης Κλήσεων» της υπηρεσίας. Εκεί, εξειδικευμένο προσωπικό, όπως κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι, νοσηλευτές, ιατροί, έχοντας άμεση πρόσβαση στο αρχείο του κάθε εξυπηρετούμενου, μπορούν να ανταποκριθούν σε οποιαδήποτε ανάγκη και επιθυμία του. Ακόμη και σε περίπτωση μη απάντησης του ηλικιωμένου, η «Γραμμή

Ζωής» έχει μεριμνήσει, ώστε να έχει διασύνδεση με κάποιο μέλος της οικογένειας ή γείτονα και στέλνει ασθενοφόρο, ειδοποιεί την αστυνομία ή την πυροσβεστική για βοήθεια. Παρατίθενται κάποια στατιστικά στοιχεία λειτουργίας της εφαρμογής:

- § 1.276 ηλικιωμένοι έχουν αποκτήσει δωρεάν το «Κόκκινο Κουμπί» και εξυπηρετούνται σήμερα από την υπηρεσία «Τηλε-ειδοποίηση».
- § 2.068 ηλικιωμένοι έχουν εξυπηρετηθεί από την υπηρεσία «Τηλεειδοποίηση» από 15 Μαΐου 2009 έως σήμερα.
- § 4.500 και πλέον ηλικιωμένοι, οι οποίοι χρειάζονται το κόκκινο κουμπί, είναι εγγεγραμμένοι σε λίστα αναμονής.
- § 800 και πλέον εθελοντές από όλη την Ελλάδα έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα εθελοντισμού με τον τίτλο «Εθελοντής Γείτονας».
- § 623 από αυτούς τους εθελοντές - γείτονες έχουν ταυτοποιηθεί με αντίστοιχο ηλικιωμένο του προγράμματος «Τηλε-Ειδοποίηση» και προσφέρουν απλόχερα τον πολύτιμο χρόνο τους, όποτε τους έχει ζητηθεί.

Η «Πυξίδα Αλληλεγγύης» είναι μια πειραματική, δωρεάν εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα με λογισμικό 'Android' και 'iOs', που στοχεύει στη καταγραφή των κοινωνικών υπηρεσιών μιας πόλης (και συγκεκριμένα της Πάτρας, όπου αναπτύσσεται αρχικά) και τη καθοδήγηση/διασύνδεση των ενδιαφερομένων προς/με αυτές. Πιο ειδικά, αποτελεί έναν «χάρτη» δωρεάν ενημέρωσης και πλοήγησης σε σημεία παροχής σίτισης, ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, ένδυσης, στέγασης και νομικής κάλυψης. Σχεδιάστηκε από τους Ιωάννα Ανυφαντή, Μίρα Ζέιτ, Νίκο Νικολαΐδη, Ορέστη Νικόλα, Κώστα Χριστόπουλο που συμμετείχαν στο "1st Hackathon for Social Good", μία πρωτοβουλία που συν-διοργανώθηκε από τον Μη Κυβερνητικό Οργανισμό "ID-GC Πάτρας" και τη Κοινωνική Υπηρεσία του Περιφερειακού Τμήματος Πάτρας του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού (ειδικότερα συνέβαλε σε αυτό ο κοινωνικός λειτουργός του τμήματος, κ. Χρίστος Καραπιπέρης). Η προετοιμασία της εφαρμογής δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμα. Φιλοδοξεί πάντως να εξυπηρετήσει τις ανάγκες προσφύγων και μεταναστών σε πρώτη φάση, και στη συνέχεια η χρήση της να επεκταθεί και σε οποιαδήποτε άλλη πληθυσμιακή ομάδα, όπως και σε επαγγελματίες.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί η συνδρομή του προγράμματος “Sociable”, το οποίο χρηματοδοτείται από ευρωπαϊκούς πόρους και προσφέρει στοχευμένες, εφαρμοσμένες και ολιστικές παρεμβάσεις, μέσω ηλεκτρονικών «παιχνιδιών» και τεχνολογικών συσκευών/εφαρμογών για τη στήριξη των ασθενών με άνοια και των φροντιστών τους. Συγκεκριμένα, επικεντρώνεται στην εκπαίδευση σε θέματα μνήμης, γλώσσας, προσοχής, προσανατολισμού, λογικής και εκτελεστικών λειτουργιών. Σεμινάρια εκπαίδευσης/επιμόρφωσης, τόσο για τους επαγγελματίες, όσο και για τους ενδιαφερομένους, θα πραγματοποιηθούν το προσεχές διάστημα και στη πόλη της Πάτρας.





Εικόνες 12, 13, 14, 15: Το “Κόκκινο Κουμπί” και η λειτουργία του



Εικόνα 16: Η ομάδα εργασίας για τη “Πυξίδα Αλληλεγγύης”



Εικόνα 17: «Παιχνίδια» λογικής, προσανατολισμού, μνήμης και εκτελεστικών λειτουργιών του “Sociable” για ασθενείς με άνοια

Όσον αφορά τις εφαρμογές/προγράμματα των Τ.Π.Ε. στην Ελλάδα, διακρίνονται κυρίως:

“Διαμοιρασμός Αρχείων”

«Ο διαμοιρασμός αρχείων είναι η δυνατότητα που υπάρχει ώστε να μοιραζόμαστε τα αρχεία μας με άλλους χρήστες». Αυτό γίνεται με την βοήθεια ορισμένων εφαρμογών/προγραμμάτων που αναφέρθηκαν και προηγουμένως (DivShare, Drive, Dropbox). Μέσω αυτών των εφαρμογών, μπορούν να συνδεθούν πολλά άτομα την ίδια στιγμή και να διαχειριστούν ταυτόχρονα αρχεία, εικόνες και βίντεο. Αποτέλεσμα αυτού, είναι η δημιουργία διαδικτυακών κοινοτήτων. Επιπλέον, το συγκεκριμένο εργαλείο αποτελεί έναν τρόπο που χρησιμοποιούν οι κοινωνικοί λειτουργοί, με σκοπό την ανταλλαγή αρχείων και δεδομένων με άλλους επαγγελματίες.

“Σημειωματάριο”

Αυτό το εργαλείο χρησιμοποιείται ως μέσο αποθήκευσης φωτογραφιών, αρχείων, εικόνων και βίντεο, όποτε ο χρήστης το επιθυμεί. Η επεξεργασία των δεδομένων σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή, είναι πλεονέκτημα και για τον κοινωνικό λειτουργό, με σκοπό να αποθηκεύει αρχεία που αφορούν συνεδρίες του, σημαντικά ραντεβού αλλά και ημερίδες που παίρνει μέρος.

“Ραντεβού”

Η συγκεκριμένη εφαρμογή αποτελεί μια υπενθύμιση/ειδοποίηση προς τον κοινωνικό λειτουργό για τα ραντεβού και τις επισκέψεις που προγραμματίζει. Μπορεί να καταστεί αρκετά χρήσιμη για την οργάνωση και τον καταμερισμό του χρόνου του.

Κοινωνική Δικτύωση

Κάποια γνωστά κοινωνικά δίκτυα είναι το “Facebook”, το “Twitter”, το “Linkedin”, το “Plaxo”, το “Skillpages” και το “Researchgate”. Αυτά τα κοινωνικά δίκτυα απευθύνονται σε επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, αλλά και σε κοινωνικούς λειτουργούς που επιθυμούν να κάνουν νέες επαφές με εξυπηρετούμενους και να αναπτύξουν νέες επαφές με άλλους επαγγελματίες που εργάζονται σε διάφορους τομείς και χώρους (π.χ. ψυχική υγεία).

3.2.2 ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ)

Στη συνέχεια καταγράφονται κάποιοι βασικοί ιστότοποι που μπορούν να αποτελέσουν πόρους στήριξης των κοινωνικών λειτουργών, πέρα από τα διαγνωστικά εργαλεία που χρησιμοποιούν στη δουλειά τους. Σε αυτούς, ο χρήστης κοινωνικός λειτουργός μπορεί να βρει πολλές και χρήσιμες πληροφορίες για θέματα που τον αφορούν. Ακόμα μπορεί να ενημερωθεί για θέματα που αφορούν το επάγγελμα του. Συνεπώς, μπορούν δικαιολογημένα να ενταχθούν στις Τ.Π.Ε.

Αναλυτικότερα, κάποιοι ιστότοποι που απευθύνονται σε κοινωνικούς λειτουργούς είναι οι ακόλουθοι:

Καταρχάς, το [‘www.socialworksoftware.com’](http://www.socialworksoftware.com), το οποίο προσφέρει ειδικό λογισμικό, σχεδιασμένο για χρήση στην οργάνωση των κοινωνικών υπηρεσιών (π.χ. καταγραφή εισαγωγής πελατών ή η καταγραφή εκθέσεων σχετικά με τους εξυπηρετούμενους).

Μια άλλη ιστοσελίδα είναι το [‘www.helper.gr’](http://www.helper.gr), όπου μπορεί ο κοινωνικός λειτουργός να αναζητήσει πολλών ειδών προγράμματα οργάνωσης και διοίκησης.

Το [‘www.SocialWorkExam.com’](http://www.SocialWorkExam.com) αποτελεί μέρος της ένωσης επαγγελματιών εκπαιδευτών της Licensure Exams, Inc. Αυτός ο ιστότοπος έχει ως σκοπό την προετοιμασία των φοιτητών Κοινωνικής Εργασίας, αλλά και εκείνων που ήδη εργάζονται ως επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί για τις επαγγελματικές εξετάσεις που πραγματοποιούνται στην Κοινωνική Εργασία.

Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στο [‘Case Management Resource Guide’](#), το οποίο αποτελεί ένα on-line περιοδικό παροχής πληροφοριών για διάφορα επαγγελματικά θέματα, όπως είναι η Διαχείριση Περιπτώσεων, η Κλινική φροντίδα στην Κοινωνική Εργασία και θέματα για την νεότητα, την οικογένεια, τους ενήλικες τους ηλικιωμένους (απαντάται στην ιστοσελίδα <http://www.dorlandhealth.com/>).

Το [‘Social Work Job Bank’](#) αποτελεί μια υπηρεσία που συμπεριλαμβάνεται στο περιοδικό [‘The New Social Worker’](#), το οποίο εκδόθηκε για πρώτη φορά το 1984 από έναν κοινωνικό λειτουργό που έκανε καριέρα στην πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας, αλλά και στη συγγραφή επιστημονικού υλικού που σχετίζεται με αυτόν τον

τομέα. Σκοπός της δημιουργίας του περιοδικού ήταν η διευκόλυνση προς τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, ώστε να αντιμετωπίσουν θέματα που ανακύπτουν. Υπάρχει και σε ηλεκτρονική έκδοση και απευθύνεται σε άτομα που σπουδάζουν στον τομέα της Κοινωνικής Εργασίας, αλλά όσους είναι απόφοιτοι σχετικών σχολών. Σε αυτόν τον ιστότοπο εμπεριέχονται άρθρα, κριτικές βιβλίων που μπορούν να βοηθήσουν στην άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας αλλά και παρεμφερών σχολών. Ακόμα σε αυτό το site υπάρχει και το πλήρες εξοπλισμένο κέντρο καριέρας του ιστοχώρου ‘Social Work Job Bank’ (<http://www.socialworkjobbank.com/site/>).

Το ‘National Association of Social Workers’ (‘N.A.S.W.’) αποτελεί τον μεγαλύτερο οργανισμό, στον οποίο συμμετέχουν επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί. Σαν στόχο έχει τη δημιουργία και τη συντήρηση επαγγελματικών προτύπων, αλλά και τη μετάδοση σωστών και δίκαιων κοινωνικών πολιτικών. Σε αυτό τον οργανισμό υπάρχει η ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση (www.naswdc.org), στον ιστότοπο της οποίας ο χρήστης μπορεί να γίνει μέλος και να παρακολουθεί, εκτός από το πληροφοριακό υλικό που του παρέχεται για την Κοινωνική Εργασία και διάφορους συνδέσμους, όπου του προσφέρεται μια ευρεία γκάμα επαγγελματικών ευχερειών (<http://www.naswdc.org/resources/default.asp>).

Η Pat McClendon, πιστοποιημένη κοινωνική λειτουργός στη Πολιτεία του Κεντάκι, δημιούργησε την ιστοσελίδα ‘www.clinicalsocialwork.com’, η οποία παρέχει χρήσιμες πληροφορίες και πολύ ενδιαφέρον υλικό για έναν κοινωνικό λειτουργό (<http://www.clinicalsocialwork.com>).

Στην Ελλάδα, αξιοπρόσεκτη είναι η προσφορά της ιστοσελίδας “Νόηση” (www.noesi.gr), δημιούργημα του Άγγελου Κουτουμάνου, κοινωνικού λειτουργού, απόφοιτου του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας (Α.Τ.Ε.Ι., Πάτρας), με μεταπτυχιακό (MSc) στην «Ανάλυση και Παρέμβαση στις Ειδικές Εκπαιδευτικές Ανάγκες» (Παν/μιο Κεντ, Αγγλία) και μεταπτυχιακό (MPhil) στη «Κοινωνική και Επαγγελματική Ένταξη Α.ΜΕΑ.» (Παν/μιο Κεντ, Αγγλία). Η ιστοσελίδα παρέχει χρήσιμες συμβουλές και κατευθύνσεις, κυρίως σε θέματα ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης, ενώ υπάρχουν διαδικτυακά φόρουμ/ομάδες συζήτησης και ανταλλαγής προβληματισμών και αποριών. Επίσης, η ιστοσελίδα “disabled.gr” προσφέρει μια ευρεία θεματολογία για την αναπηρία (τρέχοντα νέα, αποκατάσταση, δικαιώματα,

τεχνολογία, σεξουαλικότητα, προσβασιμότητα, επιχειρηματικότητα κ.α.). Και ο “Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργιών Ελλάδος” (“Σ.Κ.Λ.Ε.”), εκδίδει πλέον διαδικτυακά το περιοδικό ‘Κοινωνική Εργασία’ που αφορά ποικίλα θέματα για την επιστήμη και την άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας στη πράξη. Η πλήρης πρόσβαση επιτρέπεται μόνο σε μέλη που έχουν εξοφλήσει τις οικονομικές τους υποχρεώσεις προς τον Σύνδεσμο (<https://www.skle.gr/index.php/el/2015-01-27-08-52-05/2015-01-27-08-54-50/item/508-socwork-gr-to-epistimoniko-periodiko-tou-skle-koinoniki-ergasia-se-ilektroniki-morfi>).

Μετά την εκτενή περιγραφή της (αναξιοποίητης, σε πολλές περιπτώσεις,) δυναμικής των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία, ακολουθούν κάποια ειδικά κεφάλαια σχετικά με τη τεχνολογία στη συμβουλευτική και τη θεραπεία. Τέλος, καταγράφονται θεσπισμένα επιστημονικά και επαγγελματικά πρότυπα, συζητούνται δεοντολογικά ζητήματα και καταγράφονται προκλήσεις και «παγίδες» στη σχέση Τεχνολογίας - Κοινωνικής Εργασίας.

4. ΘΕΜΑΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ - ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ - ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

4.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΘΕΡΑΠΕΙΑ (“E-THERAPY”)

Η «Ηλεκτρονική Θεραπεία», γνωστή επίσης ως «Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου», «Τηλε-θεραπεία», «Εικονική Συμβουλευτική», είναι μια σχετικά νέα μορφή επιστημονικής προσέγγισης και θεραπείας, κυρίως στη ψυχική υγεία, όπου ένας σύμβουλος ή θεραπευτής *«προσφέρει ψυχολογική υποστήριξη και κατευθύνσεις μέσω του Διαδικτύου»*. Οι τρόποι αλληλεπίδρασης μπορεί να περιλαμβάνουν:

- επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (‘e-mail’)
- επικοινωνία μέσω τηλεδιάσκεψης με κάμερα (‘video conferencing’)
- επικοινωνία μέσω «αιθουσών ηλεκτρονικής συνομιλίας» (‘on-line chat’)
- επικοινωνία μέσω διαδικτυακού τηλεφώνου (‘Internet Phone’)

Υπενθυμίζεται πως και οι παραπάνω τρόποι μπορούν να λάβουν χώρα με βάση τη ταυτόχρονη και την ασύγχρονη επικοινωνία. Δηλαδή, μέσω διαδικτυακού τηλεφώνου και συνομιλίας σε ηλεκτρονικές αίθουσες πραγματοποιείται η ταυτόχρονη και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου η ασύγχρονη επικοινωνία και σύνδεση.

Κάποια πρώιμα βήματα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής θεραπείας ανάγονται στον Σίγκμουντ Φρόιντ, ο οποίος συνήθιζε να επικοινωνεί με τους ασθενείς του μέσω αλληλογραφίας. Επίσης, διαδικτυακές ομάδες αυτοβοήθειας εμφανίζονταν ήδη από το 1982 (Kanini & Regehr, 2003), με αποτέλεσμα να υπάρχουν σήμερα εκατοντάδες ιστοσελίδες που προσφέρουν πληροφόρηση και υποστήριξη σε θέματα ψυχικής υγείας, στελεχωμένες από κλινικούς επιστήμονες, όπως το ‘www.Find-a-Therapist.com’, ‘www.HelpHorizons.com.’ και να ιδρυθεί η ‘Διεθνής Διαδικτυακή Κοινότητα για τη Ψυχική Υγεία’.

Η ηλεκτρονική θεραπεία και παρέμβαση έχει αντιμετωπιστεί κατά καιρούς με σκεπτικισμό από πολλούς επιστήμονες και ειδικούς ψυχικής υγείας, σε αντίθεση με ασθενείς, που σύμφωνα με έρευνες βρίσκουν αρκετά θετική και αποτελεσματική την

επαφή μέσω διαδικτύου για την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους. Σε μια μελέτη που δημοσιεύθηκε από το περιοδικό 'Ψυχιατρικές Υπηρεσίες', οι ασθενείς που λαμβάνουν θεραπεία ψυχικής υγείας μέσω τηλεδιάσκεψης ανέφεραν «υψηλά επίπεδα ικανοποίησης» (Frueh, C. et. Al., 2000). Ένα άρθρο στο περιοδικό 'Newsweek' (2006) αναφέρει ότι πολλά άτομα με προβλήματα εξαρτήσεων μπορούν να επωφεληθούν από την on-line θεραπεία, ειδικά εκείνα που αισθάνονται άβολα να συμμετέχουν σε παραδοσιακές πρόσωπο με πρόσωπο ομάδες. Από την άλλη, ο Dr John M. Grohol της 'PsychCentral' σημειώνει ότι ενώ πολλοί ψυχολόγοι είναι πρόθυμοι να δοκιμάσουν την e-θεραπεία, υπάρχει μια αξιοσημείωτη έλλειψη καταναλωτικής ζήτησης. Το οικονομικό κόστος μπορεί να αποβεί ένας ανασταλτικός παράγων, διότι πολλοί άνθρωποι συνήθως θεωρούν αυτές τις υπηρεσίες δωρεάν και σε περίπτωση οικονομικής επιβάρυνσης, τείνουν να προτιμούν τις παραδοσιακές υπηρεσίες θεραπείας.

Πάντως, φαίνεται πως η διαδικτυακή θεραπεία δεν είναι κατάλληλη για όλους, παρόλο που έχει δείξει αποτελεσματικότητα σε αρκετές περιπτώσεις. Επίσης, τονίζεται πως δεν μπορεί σε καμιά περίπτωση να αντικαταστήσει πλήρως τη παραδοσιακή, «ζωντανή» επαφή, σχέση και θεραπεία, αλλά να παίζει έναν συμπληρωματικό ρόλο. Ένας θεραπευτής δεν είναι σε θέση να διαγνώσει μια ψυχική ασθένεια μέσω διαδικτύου, παρόλα αυτά, μπορεί να προσφέρει χρήσιμες συμβουλές και κατευθύνσεις σε θέματα ανθρωπίνων σχέσεων, επαγγελματικής σταδιοδρομίας, διαχείρισης κρίσεων και κινδύνων κ.λπ. Παρά λοιπόν τους περιορισμούς, αυτή η μορφή εξελίσσεται ταχύτατα σήμερα, προσφέροντας εναλλακτικούς τρόπους παροχής υπηρεσιών.

4.2 ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ (“TELEPHONE COUNSELING”)

Η Συμβουλευτική μέσω Τηλεφώνου είναι μια υπηρεσία στην οποία ένας σύμβουλος που έχει εκπαιδευτεί για αυτό το κομμάτι θεραπείας, επικοινωνεί με έναν πελάτη ή με μια ομάδα πελατών διαμέσου του τηλεφώνου. Σκοπός αυτής της επικοινωνίας είναι να μπορεί ο πελάτης να διερευνήσει και να επεξεργαστεί προσωπικές καταστάσεις, προβλήματα ή κρίσεις στο πλαίσιο μιας και μόνο συνεδρίας, η οποία μπορεί να είναι βραχυπρόθεσμη ή μακροπρόθεσμη μέσα σε μια θεραπευτική σχέση. Σε αυτές τις δυο περιπτώσεις τίθεται μια μορφή συμβολαίου ανάμεσα στον πελάτη και στον σύμβουλο, με όρους, μεταξύ των οποίων, σε πολλές περιπτώσεις, υπάρχει και οικονομική σχέση ανάμεσα τους (Γιωτάκος κ.α., 2006).

Πρέπει να σημειωθεί εδώ πως πολλοί σύμβουλοι δεν μπορούν να εργαστούν αποτελεσματικά έχοντας ως μέσο αλληλεπίδρασης με τον πελάτη μόνον το τηλέφωνο, αυτό όμως δεν σημαίνει ότι δεν είναι αποτελεσματικοί σε μια «δια ζώσης» αντιμετώπιση. Επίσης, πολλοί πελάτες δεν θεωρούν το τηλέφωνο ως ένα μέσο που τους εκφράζει (Γιωτάκος κ.α., 2006).

Εκτός από την «αμιγή» Συμβουλευτική, υπάρχουν και άλλες προσεγγίσεις, στις οποίες υπάρχει εργασία από το τηλέφωνο:

- Ø η παροχή συμβουλών,
- Ø η συνηγορία – υπεράσπιση,
- Ø η πληροφόρηση,
- Ø η υποστήριξη,
- Ø η φιλική προσέγγιση

(Γιωτάκος κ.α., 2006).

Στη παροχή συμβουλών, ο σύμβουλος προτείνει στο άτομο, μέσω τηλεφώνου, συγκεκριμένες ενέργειες ή διεξόδους που αφορούν το θέμα για το οποίο τον κάλεσε. Κάποια παραδείγματα παροχής συμβουλών από έναν ειδικό, μπορούν να αφορούν τη κατάθλιψη, τη χρήση ουσιών, τη κακοποίηση κ.α. (Γιωτάκος κ.α., 2006).

Όσον αφορά την συνηγορία, το πλαίσιο αφορά μια τηλεφωνική γραμμή που σχετίζεται με την ψυχολογική υποστήριξη των ατόμων, στην οποία πρέπει ο σύμβουλος να δρα ως υποστηρικτής αλλά και ως εκπρόσωπος του καλούντα ή για το άτομο για το οποίο μιλά ο καλών. Σε αυτές τις περιπτώσεις, απαιτείται εξειδικευμένη γνώση του ειδικού για το συγκεκριμένο θέμα που συζητείται, ώστε να μπορεί να ταξινομή τις ανάγκες του ατόμου που καλεί και στην συνέχεια να περνά στην εξέταση. Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις, στις οποίες το άτομο που καλεί είναι ενήλικο και αναφέρεται σε ανήλικο άτομο που με βάση την εκτίμηση του συμβούλου διατρέχει άμεσο κίνδυνο. Σε μια τέτοια περίπτωση ο σύμβουλος μπορεί να δώσει τις πληροφορίες που συνέλεξε στις τοπικές κοινωνικές υπηρεσίες, ανεξάρτητα από την επιθυμία που έχει το καλόν άτομο. Γίνεται η μέγιστη δυνατή προσπάθεια να δεχτεί ο καλών τη βοήθεια και να συνεργαστεί με τις αρχές για να αντιμετωπιστεί γρήγορα το παρόν θέμα (π.χ. το πρώτο καθήκον μιας τηλεφωνική γραμμής για την Υποστήριξη του Παιδιού είναι η προστασία και η υποστήριξη του παιδιού) {Γιωτάκος κ.α., 2006}.

Η πληροφόρηση αποτελεί κομμάτι της λειτουργίας της υπηρεσίας, στην οποία δίνονται πληροφορίες που αφορούν συγκεκριμένα αιτήματα και παρουσιαζόμενες συνθήκες. Σε αυτόν τον τομέα είναι απαραίτητος και ωφέλιμος ένας φιλικός τόνος και η σε βάθος συζήτηση δεν κρίνεται σκόπιμη ενίοτε από τον σύμβουλο. Θα πρέπει το άτομο που απαντά στο τηλέφωνο να είναι κατάλληλα προετοιμασμένο ώστε να δώσει άμεσα τις πληροφορίες με βάση το υπάρχον θέμα. Ακόμα στις υπηρεσίες απαραίτητος είναι ο δομημένος τρόπος καταχώρισης των πληροφοριών που συλλέγονται για τις κλήσεις που γίνονται, αλλά και για να υπάρχει σωστή εκπαίδευση του εργαζόμενου/επαγγελματία/ειδικού. Αν γίνεται παραπομπή κάποιου ατόμου σε άλλον οργανισμό θα πρέπει να υπάρχει συνεννόηση και διασύνδεση με αυτόν τον οργανισμό και σημαντικό είναι να λαμβάνεται υπόψη πως ο κάθε οργανισμός έχει την δική του στρατηγική αντιμετώπισης και υποστήριξης των ατόμων που του απευθύνονται (Γιωτάκος κ.α., 2006).

Όσον αφορά την υποστήριξη, αυτή η προσέγγιση έχει ως δεξιότητα την ενσυναίσθηση, την οποία οφείλει να διαθέτει ο σύμβουλος. Η συγκεκριμένη τεχνική αμφισβητείται από πολλούς ειδικούς, οι οποίοι διερωτώνται σε ποιον βαθμό είναι εφικτό να διδαχθεί η υποστήριξη στη συμβουλευτική εργασία μέσω τηλεφώνου. Από την άλλη μεριά, κάποιοι ειδικοί υποστηρίζουν ότι οι σύμβουλοι που ασχολούνται με την συμβουλευτική εργασία μέσω τηλεφώνου μπορούν να την διδαχθούν, έτσι ώστε

να μπορέσουν να εμπλουτίσουν τη δεξιότητα της ενσυναίσθησης. Ένας επιβαρυντικός παράγοντας σε αυτήν την δεξιότητα είναι ότι ο σύμβουλος δεν είναι σε θέση να αντιληφθεί τις ενδείξεις, που σε άλλες περιπτώσεις θα τον προειδοποιούσαν για τα αποτελέσματα που έχουν οι προσωπικές του αντιδράσεις στον ίδιο τον πελάτη. Με άλλα λόγια, διαπιστώνεται πως η τηλεφωνική αλληλεπίδραση στερείται μιας ευρείας γκάμας πληροφοριών, οι οποίες θα βασίζονταν στα οπτικά ερεθίσματα και των δυο πλευρών. Ακόμα ο ειδικός θα πρέπει να αναγνωρίζει σε ποιες περιπτώσεις η επαγγελματική κατάρτιση ή τα προσωπικά του βιώματα αποτελούν δεσμευτικό παράγοντα στην υποστήριξη που δίνει ,με βάση το συγκεκριμένο επαγγελματικό του ρόλο. Για αυτό είναι σημαντικό ο ειδικός να συνειδητοποιεί τα όρια που θέτει στις παρεχόμενες υπηρεσίες και σε ποιον βαθμό το άτομο που ζητά λύση στο πρόβλημα του, θα μπορέσει να βοηθηθεί περισσότερο, αν έρθει σε επαφή με άλλους ειδικούς (Γιωτάκος κ.α., 2006).

Η φιλική προσέγγιση τέλος, αποτελεί το συναισθηματικό κομμάτι της Συμβουλευτικής διαδικασίας το οποίο δίνεται στο άτομο που καλεί χωρίς να του επιβάλλονται όροι. Σε αυτή την μορφή προσέγγισης, δε τίθεται κάποιο συμβόλαιο ανάμεσα στον σύμβουλο και τον καλούντα, το οποίο να θέτει τη σχέση που θα υπάρχει ανάμεσα τους. Σε αυτήν την περίπτωση όμως, εμπλέκεται η χρήση των δεξιοτήτων της ενεργητικής ακρόασης, που καθιστά την μορφή της επικοινωνίας ελάχιστα κατευθυντική. Επίσης, αν δεν υπάρχει συναισθηματική υποστήριξη των καλούντων από τους συμβούλους μεγάλο ποσοστό αυτών είναι πιθανόν να προβούν σε «ακραίες» πράξεις (π.χ. αυτοχειρίες, δολοφονίες). Επιπλέον, θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή σε συγκεκριμένα σημεία της επικοινωνίας, καθώς και ο σύμβουλος θα πρέπει να διαθέτει εξειδικευμένη εκπαίδευση, έτσι ώστε να χρησιμοποιεί τις επαγγελματικές του δεξιότητες με άνεση, πάντα όμως με βάση τους κανόνες της υπηρεσίας όπου εργάζεται (Γιωτάκος κ.α., 2006).

Συμβουλευτική σε Γραμμές έκτακτης ανάγκης

Αυτό το είδος συμβουλευτικής τα τελευταία χρόνια διαθέτει αυξημένο αριθμό τηλεφωνικών γραμμών, οι οποίες παρέχουν ψυχολογική υποστήριξη σε έκτακτα περιστατικά ή σε καταστροφές. Μια τέτοια γραμμή μπορεί να δημιουργηθεί μέσα σε λίγα λεπτά και μπορεί να αποτελεί μέρος μια μόνιμης υπηρεσίας, όπου θα

πραγματοποιείται περισσότερη πληροφόρηση για ένα απρόσμενο συμβάν (Γιωτάκος κ.α., 2006).

Γενικότερα, η θεραπεία μέσω τηλεφώνου ή οι συνεδρίες τηλεφωνικής συμβουλευτικής προσφέρονται στους πελάτες σε ένα μεγάλο εύρος θεραπευτικών προσεγγίσεων. Σε κάποιες κλινικές πρακτικές της Κοινωνικής Εργασίας, οι τηλεφωνικές συνεδρίες αποτελούν ένα παρεπόμενο/συμπλήρωμα της επαφής και θεραπείας πρόσωπο με πρόσωπο, διαθέσιμες και όταν οι πελάτες/εξυπηρετούμενοι παρεμποδίζονται από έκτακτες ανάγκες και σημαντικά γεγονότα στη συμμετοχή στις προγραμματισμένες συναντήσεις. Σε άλλα εργασιακά περιβάλλοντα, οι τηλεφωνικές συνεδρίες μπορούν να βοηθήσουν ειδικές ομάδες, όπως άτομα με αναπηρίες ή άτομα που ζουν σε απομονωμένες και μη προσβάσιμες, γεωγραφικά, περιοχές να επωφεληθούν από τις παρεμβάσεις των κοινωνικών λειτουργών και λοιπών επαγγελματιών. Επιπλέον, οι κοινωνικοί λειτουργοί μπορούν να προσφέρουν τηλεφωνικές συνεδρίες σε περιπτώσεις διαχείρισης ειδικών περιστατικών ή ψυχο-εκπαίδευσης, όπως στον διαβήτη και τον καρκίνο. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι τηλεφωνικές συνεδρίες μπορούν να αξιοποιηθούν για διαμοιρασμό πληροφοριών, επίλυση προβλημάτων και υποστήριξη, όπως προαναφέρθηκε (N.A.S.W., 2015).

4.3 ΤΗΛΕ-ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ (“TELE-COUNSELING”) ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (“INTERNET COUNSELING”)

Η Κανδυλάκη ορίζει τη Συμβουλευτική ως «*μια διαδικασία διαπροσωπικής επικοινωνίας, μεταξύ τουλάχιστον δύο προσώπων, του συμβούλου και του συμβουλευόμενου, με αντικείμενο την επίλυση προσωπικών, κοινωνικών ή και πρακτικών ζητημάτων ή δυσκολιών που αντιμετωπίζει ο δεύτερος ή τη παροχή βοήθειας για την επίτευξη ενός επιθυμητού στόχου του*» (Κανδυλάκη, 2008, σελ. 19). Όροι όπως «Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου», «Συμβουλευτική on-line», «Τηλε-Συμβουλευτική» σκόπιμο είναι να διερευνηθούν και να διαφοροποιηθούν από τον παραπάνω ορισμό (Δημητρόπουλος, 2006).

Καταρχάς, ο όρος «Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου» αποτελεί μέρος του όρου «Τηλε-Συμβουλευτική». Σύμφωνα με το «Εθνικό Συμβούλιο Πιστοποιημένων Συμβούλων» (“N.B.C.C.”: “National Board for Certified Counselors”) υπάρχουν οι εξής μορφές «Τεχνολογικώς Υποβοηθούμενης Εξ’ Αποστάσεως Συμβουλευτικής» (“Technology-Assisted Distance Counseling”):

1. Τηλε-Συμβουλευτική (“Tele-Counseling”), στην οποία περιλαμβάνονται «η Τηλεφωνική Ατομική Συμβουλευτική» (“Telephone- based Individual Counseling”), «η Τηλεφωνική Συμβουλευτική Ζευγαριού» (“Telephone-based Couple Counseling”), και «η Τηλεφωνική Συμβουλευτική Ομάδας» (“Telephone- based Group Counseling”).
2. Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου (“Internet Counseling”)

Σε αυτή τη μορφή υπάρχουν οι ακόλουθες υποκατηγορίες:

- «Ατομική Συμβουλευτική με τη χρήση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου» (“E-mail-based Individual Internet Counseling”)
- «Ατομική Συμβουλευτική με τη χρήση Προγραμμάτων Συνομιλίας» (“Chat-based Individual Internet Counseling”)
- «Συμβουλευτική Ζευγαριού με τη χρήση Προγραμμάτων Συνομιλίας» (“Chat-based Couple Internet Counseling”)
- «Συμβουλευτική Ομάδας με τη χρήση Προγραμμάτων Συνομιλίας» (“Chat - based Group Internet Counseling”)

- «Ατομική Συμβουλευτική με τη χρήση Προγραμμάτων Τηλε-συνάντησης ή Τηλε-συν-διάσκεψης» (“Video-based Individual Internet Counseling”)
- «Συμβουλευτική Ζευγαριού με τη χρήση Προγραμμάτων Τηλε-συνάντησης ή Τηλε-συν-διάσκεψης» (“Video-based Couple Internet Counseling”)
- «Συμβουλευτική Ομάδας με τη χρήση Προγραμμάτων Τηλε-συνάντησης ή Τηλε-συν-διάσκεψης» (“Video-based Group Counseling”)

{Δημητρόπουλος, 2006}

Σύμφωνα με τον Γιωτάκο (2015) επίσης, διακρίνονται οι εξής τύποι Διαδικτυακής Συμβουλευτικής:

1) «Συμβουλευτική μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου»

Αυτός ο τύπος θεωρείται ο πιο διαδεδομένος τρόπος επικοινωνίας στο διαδίκτυο. Όμως, η Συμβουλευτική μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποτελεί μια ασύγχρονη μορφή υποστήριξης, διότι δεν υπάρχει ταυτόχρονη επικοινωνία μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου.

2) «Συμβουλευτική μέσω ζωντανής Τηλε-διάσκεψης»

Είναι μια μορφή υποστήριξης η οποία γίνεται σε πραγματικό χρόνο, διότι ο σύμβουλος και ο συμβουλευόμενος έχουν την δυνατότητα να επικοινωνούν αποτυπώνοντας γραπτά την επικοινωνία τους.

3) «Συμβουλευτική μέσω βιντεοσκόπησης με τη χρήση κάμερας»

Αυτός ο τύπος πραγματοποιείται συνήθως δωρεάν με την χρήση προγραμμάτων όπως είναι το Skype. Η χρησιμοποίηση της κάμερας είναι σημαντική, διότι απαιτείται οπτική επαφή του διαλόγου. Ακόμα δίνεται η ευκαιρία για συγκέντρωση περισσότερων πληροφοριών.

4) «Διαδικτυακές Ομάδες Στήριξης»

Αυτές οι ομάδες παρέχουν στον χρήστη τη δυνατότητα συμμετοχής σε μια ομάδα ανώνυμα και την ανταλλαγή εμπειριών με άτομα τα οποία αντιμετωπίζουν το ίδιο πρόβλημα, ώστε να υπάρχει αλληλοϋποστήριξη. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες σε μια

τέτοια ομάδα μπορούν να αναρτούν ποικίλα θέματα προς συζήτηση (Γιωτάκος, 2015).

Πρόδρομος της Τηλε-Συμβουλευτικής υπήρξε η «Τηλεφωνική Συμβουλευτική», η οποία παρεχόταν (και συνεχίζει να παρέχεται βέβαια) από πολλούς φορείς σε ένα ευρύ φάσμα εξυπηρετούμενων και σε διάφορες πληθυσμιακές ομάδες. Αν και είναι επιστημονικά «άτοπο» να συγκριθούν, υπάρχουν αναφορές ότι η κλασική Συμβουλευτική πλεονεκτεί της Τηλε-Συμβουλευτικής σε ένα βασικό θέμα: τη προσωπική επαφή του συμβούλου με τον συμβουλευόμενο, κατά την οποία ο σύμβουλος μπορεί να εντοπίσει πληροφορίες για τον συμβουλευόμενο διαμέσου των μη λεκτικών μηνυμάτων που μεταφέρει. Από την άλλη πλευρά, στη Τηλε-Συμβουλευτική, σύμφωνα με διάφορες μελέτες που πραγματοποιήθηκαν για την ανάλυση της, εντοπίστηκαν τα παρακάτω πλεονεκτήματα έναντι της παραδοσιακής Συμβουλευτικής:

1. Δυνατότητα καταγραφής του συνόλου της συμβουλευτικής επαφής
2. Καλύτερη αξιοποίηση της δακτυλογράφησης, ως αποτελεσματικού μέσου εξωτερίκευσης του προβλήματος
3. Αξιοποίηση των στοχασμών, με τη βοήθεια της γραπτής έκφρασης
4. Μείωση της ανισορροπίας ισχύος που υπάρχει στη «κλασική» συμβουλευτική
5. Αύξηση της αμεσότητας που αφορά στην έκφραση συναισθημάτων, αφού ο συμβουλευόμενος μπορεί να διακατέχεται από ποικίλες ψυχοπαθολογικές καταστάσεις εκείνη τη στιγμή (π.χ. κατάθλιψη ή διαταραχή πανικού) {Murphy και Mitchell 1988, όπ, αναφέρεται στο Δημητρόπουλο 2006}.

Σε γενικές γραμμές πάντως, η επιστημονική βιβλιογραφία διατείνεται ότι η Τηλε-Συμβουλευτική ενεργεί συμπληρωματικά και δεν αντικαθιστά τη παραδοσιακή Συμβουλευτική (Δημητρόπουλος, 2006).

Όσον αφορά τα βασικά οφέλη της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής αποτυπώνονται τα εξής:

1) Προσβασιμότητα

Άτομα απομακρυσμένων περιοχών, άτομα μειωμένης κινητικότητας, άποροι χωρίς ασφάλεια και θύματα συντροφικής βίας μπορούν έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης του διαδικτύου, οι οποίες πλαισιώνονται από ειδικούς.

2) Μετακίνηση

Αφορά ειδικές κοινωνικές ομάδες, όπως μετανάστες που επιθυμούν σύμβουλο κάποιον ομογενή τους. Ακόμα μπορεί να είναι άτομα που λόγω μετακόμισης επιθυμούν να συνεχίσουν τη συμβουλευτική τους με τον ίδιο σύμβουλο.

3) Άνεση

Αφορά άτομα που λόγω δύσκολου ωραρίου ή φορτωμένου προγράμματος εργασίας έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν ένα πιο εύκολο τρόπο και χρόνο να αναζητήσουν συμβουλευτική μέσω διαδικτύου.

4) Αωνυμία

Αφορά συμβουλευόμενους που φοβούνται ότι μπορεί να υπάρχει επικριτικότητα από έναν ειδικό και για αυτό επιλέγουν μια μορφή διαδικτυακής υποστήριξης, όπου θα μπορούν να αναπτύξουν τις σκέψεις και τα συναισθήματα τους.

5) Διευκόλυνση Ψυχοθεραπείας

Η διαδικτυακή συμβουλευτική αποτελεί «συμπλήρωμα» της πρόσωπο με πρόσωπο ψυχοθεραπείας. Έτσι, στη περίπτωση που ένα άτομο που πραγματοποιεί ψυχοθεραπεία πρέπει να λείψει εκτός πόλης, μπορεί να την συνεχίσει μέσω διαδικτύου.

6) Χαμηλό Κόστος

Η διαδικτυακή συμβουλευτική αμείβεται με πιστωτική κάρτα η οποία έχει χρονικό περιθώριο την ημερομηνία της επόμενης συνεδρίας. Επίσης, έχει μικρότερο κόστος από την πρόσωπο με πρόσωπο θεραπεία.

(Γιωτάκος, 2015)

Τέλος, ο διαδικτυακός και γενικότερα ο εξ' αποστάσεως σύμβουλος οφείλει να μεριμνά για θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων των πελατών του, ορίων στη θεραπευτική σχέση και συνεχούς επιμόρφωσης και εξειδίκευσης, προκειμένου να ανταποκρίνεται ουσιαστικότερα και αποτελεσματικότερα στις προκλήσεις, τις δυσκολίες και τη μοναδικότητα έκαστης περίπτωσης (Γιωτάκος, 2015).

4.4 ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ Τ.Π.Ε. ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: ΘΕΣΠΙΣΜΕΝΑ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΑ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

Όπως έχει καταστεί αρκετά σαφές σε αυτή την εργασία, οι δυνατότητες συνεργασίας και συνδιαλλαγής των Τ.Π.Ε. με την Κοινωνική Εργασία είναι πολυδιάστατες και εντυπωσιακές. Η χρήση τους όμως φαίνεται και αρκετά αμφιλεγόμενη, καθώς ναι μεν προσφέρουν νέα πλαίσια και προοπτικές στην επιστήμη και την εργασία, αλλά αντιβαίνουν δε τις παραδοσιακές πρακτικές και «γεννούν» ερωτήματα, προβληματισμούς και εμπόδια:

- Είναι οι διάφορες τεχνολογίες ισχυρές, αλλά δομικά εύθραυστες;
- Υπάρχουν πιθανότητες να χαθούν/υποκλαπούν χρήσιμες και αναγκαίες πληροφορίες που αποθηκεύονται στον υπολογιστή μιας κοινωνικής υπηρεσίας;
- Είναι αξιόπιστες όλες οι ηλεκτρονικές σελίδες που παρέχουν πληροφόρηση π.χ. για ευάλωτες κοινωνικές ομάδες;
- Μπορούν οι πάροχοι ηλεκτρονικών υπηρεσιών να αλλοιώσουν στοιχεία και να εξαπατήσουν τους πελάτες/εξυπηρετούμενούς τους;
- Ποια είναι τα όρια δικαιοδοσιών και ευθυνών ανάμεσα σε διαφορετικά συστήματα κοινωνικών υπηρεσιών, όταν δεν υφίστανται «ηλεκτρονικά σύνορα»;

(N.A.S.W., A.S.W.B., T.S.W.G., 2005)

Οι προκλήσεις που οι Τ.Π.Ε. φέρνουν λοιπόν, απαιτούν ένα ειδικό σύνολο από δεξιότητες και γνώσεις για τη παροχή της καλύτερης διαθέσιμης πρακτικής. Για αυτό, πολλές επιστημονικές και επαγγελματικές ενώσεις έχουν ασχοληθεί με θέματα δεοντολογίας, ρόλου και χρήσης των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

Η «Εθνική Ένωση Κοινωνικών Λειτουργών» ('N.A.S.W.') και η «Ένωση Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας» ('A.S.W.B.'), που αποτελούν δυο από τους μεγαλύτερους οργανισμούς/συνλόγους Κοινωνικής Εργασίας στην Αμερική αλλά και παγκοσμίως, ανέπτυξαν πρότυπα για τη Τεχνολογία στην Κοινωνική Εργασία, με σκοπό τη δημιουργία ενός ενιαίου «εγγράφου», αναφορικά με το επάγγελμα. Τα

πρότυπα χρησιμεύουν για τη συμπληρωματική τεχνολογία στην επαγγελματική πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας, όπως και για την επαγγελματική πρακτική που πραγματοποιείται αποκλειστικά με τη βοήθεια της τεχνολογίας. Κύριες πηγές πληροφοριών για αυτά μπορούν να αναζητηθούν στον «Κώδικα Δεοντολογίας» της N.A.S.W. ('The N.A.S.W. Code of Ethics') και στο «Μοντέλο Πρακτικής στην Κοινωνική Εργασία» της A.S.W.B. ('A.S.W.B. Model of Social Work'), καθώς και σε άλλες υποστηρικτικές πηγές, όπως η «Ένωση Κοινωνικών Λειτουργών του Newfoundland και Labrador» ('N.L.A.S.W.'). {N.A.S.W., A.S.W.B., T.S.W.G., 2005; N.L.A.S.W., 2012}.

Τα ειδικά πρότυπα, χαρακτηρίζονται από ανθρωποκεντρική αντίληψη, εξασφαλίζουν τη τήρηση της ηθικής, η οποία μπορεί να ενισχυθεί με τη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία και συμβάλλουν:

- στη διατήρηση και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που σχετίζονται με τη τεχνολογία και προσφέρονται από κοινωνικούς λειτουργούς,
- στη καθοδήγηση των επαγγελματιών που ενσωματώνουν τη τεχνολογία στην εργασία τους,
- στη παρακολούθηση και την αξιολόγηση του τρόπου χρήσης της τεχνολογίας στο επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού,
- στην ενημέρωση των πελατών, των ρυθμιστικών κυβερνητικών φορέων, των φορέων ασφάλισης και άλλων εμπλεκόμενων για την αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία,
- στην ευαισθητοποίηση και τον προβληματισμό πάνω σε ηθικά και πρακτικά θέματα που αφορούν την Κοινωνική Εργασία

(N.A.S.W., A.S.W.B., T.S.W.G., 2005; N.L.A.S.W., 2012)

Ακολουθούν δυο περιγραφές των θεσπισμένων προτύπων των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία: μια εκτεταμένη των N.A.S.W. και A.S.W.B. που πλαισιώνεται και από ευρύτερους προβληματισμούς, κατευθύνσεις και συμβουλές και μια πιο συνοπτική της N.L.A.S.W., η οποία είναι κυρίως συμπληρωματική και μεταγενέστερη χρονολογικά.

4.4.1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ “N.A.S.W.” - “A.S.W.B.” (2005)

ΠΡΟΤΥΠΟ 1: ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί που παρέχουν υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων, πρέπει να ενεργούν ηθικά, εξασφαλίζοντας την επαγγελματική τους επάρκεια, τη προστασία των πελατών και τις αξίες του επαγγέλματος. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να είναι σίγουροι ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες συμμορφώνονται με όλες τις πρακτικές και τις ρυθμιστικές προτύπων που αφορούν την ηθική συμπεριφορά και τη προστασία του δημοσίου. Ο Κώδικας Ηθικής/Δεοντολογίας της N.A.S.W. θεσπίζει νόμους για άδειες και κανονισμούς για συμβούλια αδειοδότησης, όπου εκτίθενται αρχές και πρότυπα για τη καθοδήγηση τη συμπεριφοράς των κοινωνικών λειτουργών. Επίσης, αναφέρει ρητά πρότυπα για την Κοινωνική Εργασία διεξάγοντας πρακτική έρευνα σε όλους τους εργασιακούς χώρους. Οι κοινωνικοί λειτουργοί που παρέχουν υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικών μέσων πρέπει να γνωρίζουν τους κώδικες, τα πρότυπα, τις πρακτικές και τις αξίες και να τα ενσωματώσουν στις πρακτικές τους. Το δυναμικό βλάβης ή «κακοποίησης», ειδικά ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, μπορεί να αυξηθεί λόγω της έλλειψης μιας σχέσης πρόσωπο με πρόσωπο με τον κοινωνικό λειτουργό. Ως εκ τούτου, ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσει ότι η χρήση της τεχνολογίας πληροί όλες τις πρακτικές κανονιστικών προτύπων που αφορούν δεοντολογικά τη διεξαγωγή ερευνών και παρεμβάσεων και τη προστασία του κοινού (N.A.S.W. et al., 2005).

ΠΡΟΤΥΠΟ 2: ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί που έχουν πρόσβαση σε τεχνολογικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικά συστήματα παροχής βοήθειας, οφείλουν να εξασφαλίζουν την αντίστοιχη πρόσβαση και στους εξυπηρετούμενούς τους. Εμπόδια που αφορούν अपαρχαιωμένο εξοπλισμό, «δύσκολα» λογισμικά, περίπλοκες συσκευές και μέσα, σκόπιμο είναι να παρακάμπτονται και να προτιμούνται άλλα πιο αποτελεσματικά και λιγότερο σύνθετα. Επίσης, ζωτικής σημασίας είναι να ληφθούν υπ' όψιν ζητήματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής, χαρακτηριστικά ασφαλείας, γλωσσικά προβλήματα, κ.α.. Ακόμα και όταν τα εν λόγω θέματα αντιμετωπίζονται επαρκώς, ειδικοί

πληθυσμοί (π.χ. άτομα με αναπηρίες, ηλικιωμένοι) χρειάζονται επιπλέον στήριξη και συμμόρφωση σε ειδικά πρότυπα. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να υπερασπιστούν τόσο τους ίδιους όσο και τους εξυπηρετούμενους τους, για την επίλυση προβλημάτων ηλεκτρονικής πρόσβασης (N.A.S.W. et al., 2005).

ΠΡΟΤΥΠΟ 3: ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΩΝ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί, κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους, οφείλουν να υπολογίζουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των εξυπηρετούμενων τους, που ενδέχεται να αφορούν πολιτισμικές, διαπολιτισμικές και μειοψηφικές εμπειρίες ζωής, ώστε να αναπτύσσουν κατάλληλα εργαλεία, μεθόδους, δεξιότητες και τεχνικές που θα βοηθήσουν ουσιαστικά το έργο τους. *Το επάγγελμα της Κοινωνικής Εργασίας «ευαγγελίζεται» μια δέσμευση για την ποικιλομορφία, την ένταξη, και τη θετική δράση. Οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν εξειδικευμένες γνώσεις σχετικά με την επίδραση των κοινωνικών και πολιτιστικών διακρίσεων για τους ανθρώπους φυλετικών, εθνοτικών, θρησκευτικών, σεξουαλικών μειονοτήτων και τα άτομα με σωματική και ψυχική μειονεξία/αναπηρία* (N.A.S.W. et al., 2005, σελ. 6). Οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες μπορούν να παρέχουν πρόσβαση σε πληροφορίες, παραπομπές, υπηρεσίες υποστήριξης, και διαπροσωπικές επικοινωνίες. Ωστόσο, οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να είναι ενήμεροι για τα πολιτιστικά πλαίσια των παγκόσμιων κοινωνικών υπηρεσιών. Αυτό απαιτεί τη συνεχή ανάπτυξη εξειδικευμένων γνώσεων και τη κατανόηση της ιστορίας, των παραδόσεων, των αξιών, των οικογενειακών συστημάτων και της καλλιτεχνικής έκφρασης των μεγάλων ομάδων ατόμων που εξυπηρετούνται μέσω της τεχνολογίας. Γεωγραφικά εμπόδια εγγενώς απουσιάζουν στο Διαδίκτυο. Οι προοπτικές της θεραπείας και της παροχής υπηρεσιών μέσω της τεχνολογίας μπορεί να διαφέρουν ανά άτομο. Λόγω της κοινωνικής απομόνωσης/αποκλεισμού, που συχνά οι άνθρωποι που εντάσσονται σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού βιώνουν, οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να είναι ενήμεροι για τη δυνατότητα αξιοποίησης και αποτροπής κακής χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων από τα άτομα και τις οικογένειες. Επιπλέον, πολιτισμικά αρμόδιοι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες των σημερινών ηλεκτρονικών διαδικασιών/μέσων/συσκευών, τις διαδικασίες και τα μοντέλα πρακτικής για τη παροχή υπηρεσιών που ισχύουν και τις ανάγκες των

πολιτισμικά και γεωγραφικά «διαφορετικών» εξυπηρετούμενων και των μελών ευάλωτων πληθυσμών (N.A.S.W. et al., 2005).

ΠΡΟΤΥΠΟ 4: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί οφείλουν να επιμορφώνονται και να εξειδικεύονται σε τεχνολογικές δεξιότητες και εργαλεία που απαιτούνται για κατάλληλες και ηθικές πρακτικές. Επίσης, είναι βασικό να αναζητούν ουσιαστική κατάρτιση και διαβούλευση για να μένουν συνεχώς ενημερωμένοι και σε επαφή με τις αναδύμενες τεχνολογίες. Πολλές τεχνολογίες είναι διαθέσιμες για τη δημιουργία, βελτίωση, και τη προσφορά υπηρεσιών, τη διεξαγωγή ερευνών και τη διάχυση πληροφοριών. Αντιπροσωπεύουν μια νέα μέθοδο λειτουργίας πρακτορείων και παροχής υπηρεσιών. Λογισμικό ηλεκτρονικών υπολογιστών βοηθάει τους κοινωνικούς λειτουργούς στη παρακολούθηση των υπηρεσιών και των αντίστοιχων αποτελεσμάτων. Τεχνικά συστήματα είναι όλο και περισσότερο διαθέσιμα για την υποστήριξη συνεχιζόμενων διαδικασιών και προτύπων λειτουργίας, ζωτικής σημασίας για τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα των οργανισμών. Οι τεχνολογίες αυτές περιλαμβάνουν εργαλεία όπως είναι ο σχεδιασμός του προϋπολογισμού, η αξιολόγηση, η τήρηση αρχείων του πελάτη, η επιστροφή, η παράδοση πληροφοριών για την κοινότητα, η έρευνα, και η παροχή υπηρεσιών (N.A.S.W. et al., 2005).

ΠΡΟΤΥΠΟ 5: ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί που χρησιμοποιούν τηλεφωνικά ή άλλα ηλεκτρονικά μέσα παροχής υπηρεσιών συμμορφώνονται με την όλη διαχείριση της επαγγελματικής πρακτικής, με την προϋπόθεση ότι η πρακτική αυτή μπορεί να υπόκειται σε ρύθμιση διπλής δικαιοδοσίας, δηλαδή στη δικαιοδοσία στην οποία ο πελάτης λαμβάνει υπηρεσίες και στη δικαιοδοσία στην οποία ο κοινωνικός λειτουργός παρέχει υπηρεσίες. Επομένως, υπονοούνται κάποια σαφή όρια και δυνατότητες σε αυτή τη δυαδική σχέση. Η άσκηση της επαγγελματικής Κοινωνικής Εργασίας ρυθμίζεται κατά κάποιο τρόπο σε όλα τα 50 κράτη μέλη (Περιφέρεια της Κολούμπια, Πουέρτο Ρίκο, Η.Π.Α., Παρθένοι Νήσοι, Καναδάς κ.α.). Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να γνωρίζουν τους νόμους, τους κανόνες ή άλλους κανονισμούς που διέπουν την

εργασία τους. Θα πρέπει να συμμορφώνονται με την ισχύουσα ρύθμιση σε όλες τις χώρες στις οποίες ασκείται η επαγγελματική πρακτική. Οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να κατανοούν ότι σε ορισμένες δικαιοδοσίες, η προσφορά κοινωνικών υπηρεσιών λαμβάνει χώρα με βάση τη τοποθεσία του πελάτη. Είναι «κοινωνική» ευθύνη του εργαζομένου να επικοινωνήσει με το Ρυθμιστικό Συμβούλιο, με πρόθεση να παράσχει υπηρεσίες και να μάθει τις απαραίτητες διαδικασίες για τη παροχή υπηρεσιών νόμιμα σε εκείνες τις δικαιοδοσίες (N.A.S.W. et al., 2005).

ΠΡΟΤΥΠΟ 6: ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα για τη παροχή υπηρεσιών, υποχρεούνται να εκπροσωπούν τους εαυτούς τους προς το κοινό με ακρίβεια και να καταβάλουν όλες τις απαραίτητες προσπάθειες για να την επαλήθευση της ταυτότητας και των στοιχείων επικοινωνίας των εξυπηρετούμενων. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να διαφημίζουν και να εκτελούν μόνο υπηρεσίες για τις οποίες έχουν λάβει σχετική άδεια, πιστοποίηση και εκπαίδευση. Η ανωνυμία της τεχνολογίας κάνει αρκετά πιθανή τη διαστρέβλωση της επικοινωνίας, τόσο για τους κοινωνικούς λειτουργούς, όσο και για τους αποδέκτες κοινωνικών υπηρεσιών. Λόγω της πιθανής κακής χρήσης από αναρμόδια άτομα, είναι απαραίτητο οι πληροφορίες να είναι εύκολα επαληθεύσιμες, ώστε να διασφαλίζεται η προστασία του εξυπηρετούμενου. Οι ιστοσελίδες θα πρέπει να παρέχουν συνδέσεις με όλους τους κατάλληλους φορείς πιστοποίησης και συμβουλίων αδειοδότησης, ώστε να διευκολύνεται ο έλεγχος. Οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να παρέχουν σαφή στοιχεία, όπως το πλήρες όνομά τους, τις πιστοποιήσεις, την ακριβή διεύθυνση του γραφείου/υπηρεσίας, τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επιπρόσθετα, κάθε επαγγελματίας πρέπει να προετοιμάζεται για ενδεχόμενες αποτυχίες της τεχνολογίας, παρέχοντας εναλλακτικούς τρόπους δημιουργίας επαφών (N.A.S.W. et al., 2005).

ΠΡΟΤΥΠΟ 7: ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ - ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ - ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ - ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να προστατεύουν την ιδιωτική ζωή των εξυπηρετούμενων κατά τη χρήση της τεχνολογίας στην πράξη και να καταγράφουν όλες τις υπηρεσίες, λαμβάνοντας ειδικές διασφαλίσεις για την προστασία των πληροφοριών των εξυπηρετούμενων σε ηλεκτρονικό αρχείο. Ειδικότερα, κατά την αρχική συνεδρία, οι κοινωνικοί λειτουργοί οφείλουν να παρέχουν στους εξυπηρετούμενους πληροφορίες σχετικά με τη χρήση της τεχνολογίας στη παροχή υπηρεσιών. Επιπρόσθετα, να λαμβάνουν επιβεβαίωση του πελάτη σε θέματα ανακοίνωσης και δημοσιοποίησης των πρακτικών της ιδιωτικής τους ζωής και οποιεσδήποτε άδειες για την παροχή πληροφοριών και συναίνεσης για τη θεραπεία ή τις διάφορες υπηρεσίες. Οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να είναι ενήμεροι για τους κινδύνους που ελλοχεύουν κατά της ιδιωτικής ζωής, μέσω της χρήσης ασύρματων συσκευών και άλλων μελλοντικών τεχνολογικών καινοτομιών και να λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των εξυπηρετούμενων. Τέλος, θα πρέπει να συμμορφώνονται με τη προστασία της ιδιωτικής ζωής και τα πρότυπα ασφαλείας των ισχυόντων νόμων και άλλες δικαιοδοσίες των νόμων κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα. Όλες οι δραστηριότητες επαγγελματικής πρακτικής θα πρέπει να τεκμηριώνονται και να διατηρούνται σε ασφαλές αρχείο με τις αντίστοιχες εγγυήσεις (N.A.S.W. et al., 2005).

ΠΡΟΤΥΠΟ 8: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί που παρέχουν υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου, οφείλουν να εξασφαλίζουν υψηλής ποιότητας πρακτικές και διαδικασίες, οι οποίες είναι νομικά και ηθικά ορθές για την προστασία των εξυπηρετούμενων. Επαρκή τεχνικά και πολιτικά στηρίγματα, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών προστασίας της ιδιωτικής ζωής και της ασφάλειας, πρωτόκολλα και τεχνολογίες θα πρέπει να είναι σε θέση να διασφαλίζουν την προστασία των εξυπηρετούμενων, των κοινωνικών λειτουργών, καθώς και των οργανώσεων/υπηρεσιών και όλοι οι προαναφερόμενοι να τα ακολουθούν ορθά. Οι κοινωνικοί λειτουργοί παρέχουν ένα πρότυπο φροντίδας που είναι συνεπές με τον

Κώδικα Δεοντολογίας της N.A.S.W., την ηθική, τους νόμους αδειών, την οργάνωση σε πολιτικές διαδικασίες, τους σχετικούς ποινικούς νόμους και τους κανονισμούς για τις επιχειρήσεις και την πρακτική του δίκαιου εμπορίου. Τα αρχεία πρέπει να είναι ακριβή και να αντικατοπτρίζουν το επίπεδο της περίθαλψης που παρέχεται. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό στη παροχή υπηρεσιών με χρήση ηλεκτρονικών μέσων η έγγραφη άδεια του εξυπηρετούμενου για δημοσιοποίηση και η «εν επιγνώσει» συναίνεση του σε διάφορα θέματα (N.A.S.W. et al., 2005).

ΠΡΟΤΥΠΟ 9: ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

9.1 ΥΠΕΡΑΣΠΙΣΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΡΑΣΗ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να ενημερώνουν και να κινητοποιούν τις κοινότητες σχετικά με τις πολιτικές, προς τη κατεύθυνση της ωφέλειας των ατόμων και των ομάδων και της παροχής εργαλείων, ευκαιριών και πληροφοριών, έτσι ώστε οι εξυπηρετούμενοι να μπορούν να υποστηρίζουν άμεσα τα δικά τους συμφέροντα. Η Κοινωνική Εργασία έχει μια πλούσια παράδοση και των δύο στη συλλογική υπεράσπιση για την κοινωνική αλλαγή και τη περίπτωση συνηγορίας για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στο άτομο, την οικογένεια, την ομάδα, την οργάνωση, ή τη κοινότητα. Διάφορες τεχνολογίες χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο για την παρακολούθηση νομοθετικών και κανονιστικών δραστηριοτήτων, για τη μετάδοση πολιτικών μηνυμάτων, και τη κινητοποίηση των πολιτών για την ανάληψη κοινωνικής δράσης. Το Διαδίκτυο έχει γίνει ένα ισχυρό εργαλείο για την πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια τάξη και την επικοινωνία μεγάλου αριθμού εταίρων ενός συνασπισμού με μεμονωμένους ακτιβιστές. Οι πολίτες μπορούν να επικοινωνούν ακαριαία με τους εκλεγμένους αξιωματούχους με e-mail και φαξ. Σε ατομικό επίπεδο υπεράσπισης, ένας κοινωνικός λειτουργός χρησιμοποιώντας πόρους του Internet, μπορεί πιο εύκολα να βοηθήσει και να κατευθύνει τους εξυπηρετούμενούς του σε συστήματα φροντίδας. Εκτός από την ενημερωτική λειτουργία, οι κοινωνικοί λειτουργοί μπορούν να βοηθήσουν τους πελάτες με τη χρήση on-line διαδικασιών και υπηρεσιών εφαρμογής, καθώς και παρέχοντας πρόσβαση σε δίκτυα υποστήριξης (N.A.S.W. et al., 2005).

9.2 ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να υποστηρίζουν την υιοθέτηση και τη χρήση των σχετικών τεχνολογιών που ενισχύουν την ευημερία των κοινοτήτων. Οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι σε μοναδική θέση να διασφαλίζουν ότι οι τεχνολογικές καινοτομίες είναι πολιτισμικά «ευαίσθητες» και δεκτικές στις χαρακτηριστικά και τις ανάγκες μιας συγκεκριμένης κοινότητας. Τεχνολογίες όπως το e-mail και οι ομάδες, πλούσιες σε φυσικούς πόρους ιστοσελίδες, βάσεις δεδομένων και γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών μπορούν να βοηθήσουν πρακτικές σε πραγματικές και «εικονικές» κοινότητες. Είναι ευθύνη του κοινωνικού λειτουργού να έχει επίγνωση της τεχνολογίας που μπορεί να διευκολύνει την ευημερία μιας κοινότητας και να υποστηρίζει την υιοθέτηση κατάλληλων καινοτόμων συστημάτων. Αν οι πόροι δεν είναι διαθέσιμοι, ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να υποστηρίζει για την εξασφάλιση τους. Όταν η τεχνική υποστήριξη δεν είναι διαθέσιμη, ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να εργαστεί για να διασφαλίσει ότι η υποστήριξη αυτή θα καταστεί διαθέσιμη και ότι υπάρχουν συστήματα που θα ενισχύσουν τη κοινότητα με συνέπεια και μονιμότητα. Οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να προσπαθούν να εξασφαλίζουν τη πρόσβαση στην τεχνολογία και τα οφέλη της τεχνολογίας για όλα τα μέλη μιας κοινότητας (N.A.S.W. et al., 2005).

9.3 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με την τεχνολογία που θα βελτιώσει την ποιότητα λειτουργιών του προγράμματος και την παροχή υπηρεσιών, να επενδύουν και να διατηρούν τέτοια συστήματα, και να δημιουργούν πολιτικές για την εξασφάλιση της πρόσβασης, της κατάλληλης ασφάλειας και της θωράκισης προσωπικών δεδομένων σε συστήματα πληροφοριακών συστημάτων (N.A.S.W. et al., 2005).

9.4 ΚΛΙΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί οφείλουν να καθίστανται και να παραμένουν γνώστες της δυναμικής των on-line σχέσεων, των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων της

μη-πρόσωπο-με-πρόσωπο αλληλεπίδρασης και για τρόπους με τους οποίους η τεχνολογία που βασίζεται σε άσκηση κοινωνικής πρακτικής μπορεί να γίνει με ασφάλεια και με κατάλληλο τρόπο. Το Διαδίκτυο έχει γίνει ένα μέσο παροχής ατομικής, ομαδικής και οικογενειακής θεραπείας. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να γνωρίζουν, ωστόσο, ότι η πιθανότητα να υποστεί βλάβη ή ζημιά ο εξυπηρετούμενος παραμένει παρούσα σε οποιαδήποτε θεραπευτική συνάντηση. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να αξιολογούν πλήρως τις δυνατότητές των εξυπηρετούμενων για καταλληλότητα διαδικτυακών παρεμβάσεων Κοινωνικής Εργασίας, και αν τέτοιες μέθοδοι είναι σκόπιμες, θα πρέπει να παρέχουν τη καλύτερη σε απευθείας σύνδεση εκτίμηση και παρέμβαση. Η διαδικασία της αξιολόγησης για on-line θεραπεία μπορεί να είναι παρόμοια με την εκτίμηση στη πρόσωπο με πρόσωπο θεραπεία. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να αναλαμβάνουν την επαγγελματική ευθύνη, να επανεξετάζουν την επαγγελματική βιβλιογραφία, και να συμμετέχουν σε συνεχιζόμενη εκπαίδευση σχετική με τη κλινική πρακτική στη τεχνολογία. Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχουν ένα σχέδιο έκτακτης ανάγκης σε «σύνθετες» περιπτώσεις ή στις αποτυχίες της τεχνολογίας. Η αξιολόγηση είναι το κλειδί για να ενσωματωθεί η παρέμβαση σε όλους τους τομείς της κοινωνικής εργασίας. Η τεχνολογία των πληροφοριών επιτρέπει στην αξιολόγηση να είναι πιο ενημερωμένη και σύνθετη. Οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να χρησιμοποιούν αξιολόγηση μόνο τεχνολογικών μέσων που είναι έγκυρα, αξιόπιστα και ελεύθερα από πολιτιστικές προκαταλήψεις (N.A.S.W. et al., 2005).

9.5 ΕΡΕΥΝΑ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί που διενεργούν την αξιολόγηση, διάδοση ή την εφαρμογή της έρευνας με τη χρήση τεχνολογικών προσεγγίσεων πρέπει να το πράττουν σμε τρόπο που να διασφαλίζει την αξιοπιστία, την ηθική και την «εν επιγνώσει» συναίνεση του συμμετέχοντα. Ο Κώδικας Δεοντολογίας της N.A.S.W. είναι μια δήλωση των αξιών και των κατευθυντήριων γραμμών για τη διεξαγωγή, την αξιολόγηση, τη διάδοση και την εφαρμογή της έρευνας στην πράξη. Όταν η έρευνα διεξάγεται ηλεκτρονικά, όπως η έρευνα στο διαδίκτυο ή σε άλλα ηλεκτρονικά μέσα, σε ό,τι αφορά τον συμμετέχοντα θα πρέπει να εφαρμόζονται εγγυήσεις. Ανθρώπινα θέματα διαδικασιών προσφυγής θα πρέπει να ακολουθούνται αυστηρά για την

προστασία των συμμετεχόντων από τη ζημιά και να παρακολουθούνται τα πρωτόκολλα συναίνεσης. Όταν χρησιμοποιείται έρευνα που έχει αποκτηθεί από ηλεκτρονικές πηγές, ο κοινωνικός λειτουργός έχει την υποχρέωση να αξιολογεί την αξιοπιστία και τους περιορισμούς της. Αυτό περιλαμβάνει την ίδρυση και την επαλήθευση της «πατρότητας» και της χορηγίας, τα διαπιστευτήρια και τις αρμοδιότητες των ερευνητών, την αξιοπιστία, την εγκυρότητα, τους περιορισμούς της έρευνας και την ακρίβεια στα αναφερόμενα ευρήματα ή αποτελέσματα. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να εξετάζουν προσεκτικά αν οι έρευνες βασίζονται σε αυτές τις διαστάσεις, και αν ανακλύουν αμφιβολίες σε οποιοδήποτε από αυτά, τότε θα πρέπει να χρησιμοποιούν τις πληροφορίες με προσοχή, αν όχι καθόλου (N.A.S.W. et al., 2005).

9.6 ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Κατά τη χρήση ή την παροχή εποπτείας και διαβούλευσης μέσω τεχνολογικών μέσων, η εποπτεία και η διαβούλευση ακολουθούν τα ίδια πρότυπα που εφαρμόζονται σε μια ζωντανή, πρόσωπο με πρόσωπο επαφή. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να ακολουθούν τους ισχύοντες νόμους σχετικά με τις άμεσες υπηρεσίες ή τις απαιτήσεις κλινικής επιτήρησης και τη χρήση της τεχνολογίας για τους σκοπούς των αδειών. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να διατηρούν έναν εξειδικευμένο επιβλέποντα ή σύμβουλο για τις τεχνολογικές «ανησυχίες» που μπορεί να προκύψουν. Ο επιβλέπων μπορεί να μοιραστεί την ευθύνη για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνος για αμέλεια ή ακατάλληλη πρακτική από έναν εποπτευόμενο (N.A.S.W. et al., 2005).

ΠΡΟΤΥΠΟ 10: ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να τηρούν τα «Πρότυπα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης» της N.A.S.W. και τους ισχύοντες νόμους αδειοδότησης αναφορικά με τη Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση που παρέχεται μέσω των ηλεκτρονικών μέσων. Η Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση αντιπροσωπεύει περισσότερες ευκαιρίες μάθησης για να μπορέσουν οι κοινωνικοί λειτουργοί να αυξήσουν τις ικανότητές, την επαγγελματική επάρκεια και το επίπεδο γνώσης τους. Τυπικά, η

Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση στην Κοινωνική Εργασία είναι μια αυτοκατευθυνόμενη διαδικασία (απευθύνεται προς τον εαυτό), κατά την οποία οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να αναλάβουν την ευθύνη για τη δική τους επαγγελματική ανάπτυξη. Παραδείγματα που βασίζονται στη συνεχιζόμενη τεχνολογική εκπαίδευση περιλαμβάνουν μαθήματα, διαλέξεις, σεμινάρια, κλπ. διαμεσολάβησης με την τεχνολογία, συμπεριλαμβανομένων, αλλά όχι περιοριζόμενων στην κατάρτιση μέσω υπολογιστή με on-line μαθήματα, που βασίζονται στο Διαδίκτυο ή δορυφορικά τηλεοπτικά εργαστήρια/ σεμινάρια. Κατά τη λήψη ή την εντολή προγραμμάτων συνεχούς εκπαίδευσης μέσω της τεχνολογίας, ζητήματα πρόσβασης απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή: Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι σε θέση να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης, καθώς και οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, οι οποίοι μπορούν να απαντήσουν ερωτήσεις περιεχομένου. Συνδεδεμένα συστήματα βαθμολόγησης θα πρέπει να παρέχουν ανατροφοδότηση στους συμμετέχοντες. Είναι, επίσης, απαραίτητη η διατήρηση αρχείων από τα μαθήματα ως αντίγραφα ασφαλείας, σε περίπτωση αποτυχίας της τεχνολογίας (N.A.S.W. et al., 2005).

4.4.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ “N.L.A.S.W.” (2012)

ΠΡΟΤΥΠΟ 1: Η χρήση των Τ.Π.Ε. στη πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας στηρίζεται στις αρχές, τις αξίες και την ηθική της συγκεκριμένης επιστήμης.

ΠΡΟΤΥΠΟ 2: Οι κοινωνικοί λειτουργοί διασφαλίζουν επάρκεια στη χρήση της τεχνολογίας στο χώρο εργασίας και πρακτικής στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, συνεχίζοντας παράλληλα να βελτιώνουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες τους.

ΠΡΟΤΥΠΟ 3: Ως μέρος της διαδικασίας παροχής οικειοθελούς συγκατάθεσης, οι κοινωνικοί λειτουργοί ενημερώνουν τους πελάτες σχετικά με τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται στη παροχή υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των εγγενών κινδύνων και ευκαιριών.

ΠΡΟΤΥΠΟ 4: Οι κοινωνικοί λειτουργοί τεκμηριώνουν όλες τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες σύμφωνα με το πλαίσιο εργασίας τους, δηλαδή τον οργανισμό/

οργανωτικές πολιτικές, τα πρότυπα δεοντολογίας και τις κατευθυντήριες γραμμές βέλτιστης πρακτικής.

ΠΡΟΤΥΠΟ 5: Οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν την ευθύνη να γνωρίζουν διαδικαιοδοτικά ζητήματα, όταν παρέχουν θεραπεία ή κοινωνικές υπηρεσίες με τη χρήση ηλεκτρονικών τεχνολογιών (π.χ. on-line παροχή συμβουλών, on-line ομάδες υποστήριξης, τηλεδιάσκεψη κλπ).

ΠΡΟΤΥΠΟ 6: Οι κοινωνικοί λειτουργοί που χρησιμοποιούν τις τεχνολογικές προσεγγίσεις για τη διεξαγωγή κοινωνικής έρευνας ή για τη συλλογή πληροφοριών για την ενημέρωση της επαγγελματικής πρακτικής, ακολουθούν τρόπους που διασφαλίζουν την ηθική αξιοπιστία των διαδικασιών (π.χ. ασφάλεια και εμπιστευτικότητα, όπου χρειάζεται).

ΠΡΟΤΥΠΟ 7: Οι κοινωνικοί λειτουργοί υπολογίζουν θέματα σχετικά με συγκρούσεις συμφερόντων, διπλών και πολλαπλών σχέσεων και ορίων που σχετίζονται με τη χρήση της τεχνολογίας στη πράξη.

ΠΡΟΤΥΠΟ 8: Οι κοινωνικοί λειτουργοί που χρησιμοποιούν τη τεχνολογία για τη προώθηση ζητημάτων κοινωνικής δικαιοσύνης, τη προσπάθεια ευαισθητοποίησης, ή /και τη συμμετοχή στη πολιτική δράση, τηρούν τις αξίες και τις αρχές της Κοινωνικής Εργασίας.

(N.L.A.S.W., 2012)

4.4.3 ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ «ΠΑΓΙΔΕΣ» ΣΤΗ ΣΧΕΣΗ Τ.Π.Ε. - ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Με την ανάπτυξη ισχυρότερης εστίασης και προσοχής στις Τ.Π.Ε., οι κοινωνικοί λειτουργοί θα αποκτήσουν όλα τα απαραίτητα εργαλεία και θα είναι πλήρως προετοιμασμένοι για να συμμετάσχουν σε ένα ευρύ φάσμα πολιτικών πρωτοβουλιών για την άρση κοινωνικών, οικονομικών και πολιτικών ανισοτήτων μειονεκτούντων ομάδων. Βέβαια, διαπιστώνεται πως δεν έχουν βοηθήσει όλες οι Τ.Π.Ε. στην αναβάθμιση της εκπαίδευσης των κοινωνικών λειτουργών. Παραδείγματος χάριν, οι Kirkup και Kirwood (2005, όπ. αναφ. στο Perron et. al., 2010) διατείνονται πως οι Τ.Π.Ε. έχουν αποτύχει να επιφέρουν ριζικές αλλαγές στη μάθηση και τη διδασκαλία,

κάτι για το οποίο είχαν αρχικά προταθεί. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της διασφάλισης του αλφαριθμητισμού στις Τ.Π.Ε. μεταξύ των κοινωνικών λειτουργών, δηλαδή να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και αξιολόγησης των πληροφοριών με τη χρήση των Τ.Π.Ε. (Chinien & Boutin, 2003, όπ. αναφ. στο Perron et. al., 2010).

Επιπρόσθετα, αυτό θα βοηθήσει τους κοινωνικούς λειτουργούς στην επιλογή των βέλτιστων εργαλείων από ένα ευρύ φάσμα επιλογών. Λόγου χάριν, οι επαγγελματίες οφείλουν να γνωρίζουν πως η παροχή κλινικών υπηρεσιών και η κάλυψη αντίστοιχων αναγκών μπορούν να ικανοποιηθούν μέσω προγραμμάτων τηλε-υγείας και διαβουλεύσεων, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (McCarty & Clancy, 2002, όπ. αναφ. στο Perron et. al., 2010). Σύμφωνα με πρόσφατες έρευνες, οι συγκεκριμένες μέθοδοι έχουν τη στήριξη και την αποδοχή από ένα μεγάλο τμήμα αποδεκτών/εξυπηρετούμενων/ασθενών (Fox, 2009, όπ. αναφ. στο Perron et. al., 2010). Εντούτοις, απαιτείται περαιτέρω έρευνα για τη καλύτερη κατανόηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του διαδικτυακής μεσολάβησης. Για παράδειγμα, η αποτελεσματικότητα των on-line ψυχοθεραπειών μοιάζει πολλά υποσχόμενη, αλλά η υπάρχουσα έρευνα μέχρι σήμερα παραμένει ασαφής (Bee et al, 2008, Mohr, Vegia, Hart, Heckman, & Simon, 2008, όπ. αναφ. στο Perron et. al., 2010). Επιπλέον, ο επαγγελματίας που θα δουλέψει με τις Τ.Π.Ε., είναι σημαντικό να γνωρίζει τις νομικές, ηθικές και κοινωνικές προεκτάσεις των περιπτώσεων, προκειμένου να αποφύγει πιθανούς κινδύνους και εμπλοκές που θα πλήξουν το επαγγελματικό του κύρος (όπως θέματα δικαιοδοσίας και παράβασης καθήκοντος, απορρήτου, δημιουργίας «ανάρμοστων» σχέσεων με εξυπηρετούμενους κ.α.) {Car & Sheikh, 2004, όπ. αναφ. στο Perron et. al., 2010}.

Επιστρέφοντας στα προγράμματα σπουδών Κοινωνικής Εργασίας, παρατηρείται πως δυστυχώς δεν είναι δομημένα σε ένα σαφές πλαίσιο, που θα συμπεριλαμβάνει και τις Τ.Π.Ε. Αν το συγκεκριμένο πρόβλημα δεν αντιμετωπιστεί και σε συνάρτηση με τη ραγδαία παρουσία της τεχνολογίας σε πλείστους τομείς της σύγχρονης ζωής και της επιστήμης, η Κοινωνική Εργασία θα καταστεί μη ανταγωνιστική και «φτωχή» στη παροχή ψυχοκοινωνικών υπηρεσιών και φροντίδας. Συνάρτηση αυτού, θα είναι και το μη ποιοτικό και αναποτελεσματικό έργο των κοινωνικών λειτουργών, συνοδευόμενο από τα νομικά και ηθικά προβλήματα, που προαναφέρθηκαν (Perron et. al., 2010).

B. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

5. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο ερευνητικό μέρος καταγράφονται οι εμπειρίες, οι στάσεις και οι απόψεις Ελλήνων κοινωνικών λειτουργών για τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία. Για το σκοπό αυτό επιλέχθηκε η ποσοτική διερεύνηση του θέματος, με τη μορφή ερωτηματολογίου (διαδικτυακού). Αρχικά όμως, για τη μεγαλύτερη δυνατή ανίχνευση των αναγκών, των προβλημάτων και των προβληματισμών των κοινωνικών λειτουργών στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών, δημιουργήθηκαν και ελήφθησαν τρεις προκαταρκτικές συνεντεύξεις (δομημένες). Όλα τα θέματα που αφορούν την ανάλυση των συνεντεύξεων και του ερωτηματολογίου αναλύονται στην συνέχεια.

5.1 ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η συνέντευξη, όπως είναι γνωστό, αποτελεί βασικά ένα εργαλείο ποιοτικής προσέγγισης, που στόχο έχει να εκμαιεύσει «εις βάθος» απαντήσεις και να αποτυπώσει με μεγαλύτερη σαφήνεια διάφορα μοτίβα στοιχείων.

Η συγκεκριμένη συνέντευξη δημιουργήθηκε με σκοπό τη προκαταρκτική διερεύνηση του θέματος, προκειμένου να καταστεί στη συνέχεια η βάση δημιουργίας του ερωτηματολογίου, του βασικού εργαλείου έρευνας της πτυχιακής εργασίας. Ελήφθη από τρεις (3) κοινωνικούς λειτουργούς, σε διαφορετικές χρονικές στιγμές και άλλα πλαίσια εργασίας. Περιείχε εννέα (9) ανοιχτές ερωτήσεις (ορισμένες με υπο-ερώτημα, ανάλογα την απάντηση στο πρώτο σκέλος) και χαρακτηρίζεται ως δομημένη. Οι ερωτήσεις εστίαζαν κυρίως στην αναλυτική περιγραφή της τεχνολογίας που χρησιμοποιούσαν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, στα ενδεχόμενα προβλήματα και ηθικά διλήμματα που αντιμετώπιζαν, στις σκέψεις και τα συναισθήματά τους για τις Τ.Π.Ε. και στις προτάσεις που θεωρούσαν πως θα βελτιώσουν την επιστημονική και επαγγελματική γνώση πάνω στις Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

Με βάση τις τρεις συνεντεύξεις που συγκεντρώθηκαν λοιπόν, φάνηκε πως οι επαγγελματίες δεν γνώριζαν αρκετά στοιχεία για τον όρο «Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών». Οι απαντήσεις τους στηρίζονταν κυρίως σε προσωπικές υποθέσεις των ίδιων («Ως όρο δεν τον γνωρίζω» «Υποθέτω πως είναι το διαδίκτυο και τα μέσα επικοινωνίας», «Υποθέτω ότι είναι οι πληροφορίες που συλλέγω ως επαγγελματίας»). Παρόλα αυτά, διατυπώθηκε σαφώς η άποψη πως οι Τ.Π.Ε. συνδέονται με την Κοινωνική Εργασία («Να έχουμε πρόσβαση στην επικοινωνία και την πληροφόρηση για τους εξυπηρετούμενούς μας» «Μπορώ να ενημερωθώ για προνοιακά επιδόματα που αφορούν τους εξυπηρετούμενους μου», «Ενημερώνομαι για σεμινάρια και ημερίδες»). Επιπλέον, από τα λεγόμενα των κοινωνικών λειτουργών, οι οποίοι ανέφεραν ότι η τεχνολογία που χρησιμοποιούν στην τωρινή εργασία τους προέρχεται από προσωπική αναζήτηση/εξοικείωση των ίδιων αλλά και από την ανατροφοδότηση/αλληλεπίδραση που είχαν με άλλους συνάδελφους τους, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει επαρκής ενημέρωση για τις διάφορες μορφές τεχνολογίας στο πεδίο αυτό («Κάποιες ιστοσελίδες της βρήκα εγώ, ενώ άλλες μου τις πρότειναν συνάδελφοι μου»). Μόνο ο ένας ανέφερε πως βοηθήθηκε σε έναν βαθμό από ειδική επιμόρφωση στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών («Έκανα μαθήματα για το πτυχίο E.C.D.L., ώστε να μάθω το Office»). Παρατηρήθηκε επίσης, μειωμένη χρήση των Τ.Π.Ε. και οι όποιες συσκευές/εφαρμογές περιορίζονταν στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο, ενώ τα συναισθήματα από τη χρήση των συγκεκριμένων μέσων στην Κοινωνική Εργασία εκτιμώνται ως θετικά («κερδίζεις χρόνο, ξεκουράζεσαι και ηρεμείς με την αποφυγή της γραφειοκρατίας, οπότε είσαι πιο χαρούμενος ίσως», «Ίκανοποιημένη για το ότι μπορώ να χειριστώ τον ηλεκτρονικό υπολογιστή» «Νιώθω ευχαριστημένη»). Όσον αφορά τα εμπόδια και τις δυσκολίες στη χρήση της τεχνολογίας στην εργασία τους, οι δύο από τους τρεις ανέφεραν την έλλειψη επαρκών υλικοτεχνικών μέσων και την αργή ταχύτητα του Διαδικτύου, συγκεκριμένα ανέφεραν ότι «Δεν υπάρχει αρκετό αναλώσιμο υλικό όπως είναι οι κόλλες Α4», «Το internet μου είναι ασύρματο και πολλές φορές δεν έχω πρόσβαση», ενώ ο τρίτος κοινωνικός λειτουργός ανέφερε ότι δεν έχει αντιμετωπίσει κάποια δυσκολία κατά την άσκηση της εργασίας του («Όχι, ιδιαίτερα»). Δεν αποτυπώθηκαν ηθικά διλήμματα και οι προτάσεις βελτίωσης επικεντρώθηκαν στην ενημέρωση και τη δημιουργία δικτύων επαγγελματιών για επαφή και ανατροφοδότηση στα

συγκεκριμένα θέματα («Δημιουργία διαφόρων τεχνολογικών εφαρμογών», «Περισσότερα φόρουμ συζήτησης», «Περισσότερη ενημέρωση»).

Κρίνεται σκόπιμη η περαιτέρω και αναλυτικότερη διερεύνηση του θέματος με το ερωτηματολόγιο, το οποίο θα απευθύνεται και σε μεγαλύτερο επαγγελματικό κοινό. Θα διατηρηθούν οι προαναφερόμενες ερωτήσεις και θα αποτυπωθούν άλλες, σχετικές με τη χρήση περισσότερων τεχνολογικών συσκευών/εφαρμογών/προγραμμάτων/ιστοσελίδων που αφορούν γενικότερα ή ειδικότερα την Κοινωνική Εργασία, με ταυτόχρονη άποψη για επιμέρους χαρακτηριστικά αυτών των μέσων (όπως π.χ. η αποτελεσματικότητα και η αναγκαιότητα). Επίσης, θα εξετασθεί το θέμα της προπτυχιακής εκπαίδευσης στις Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία και η στάση της πολιτείας απέναντι στο ζήτημα, πέραν από τις προτάσεις βελτίωσης.

5.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΕΙΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ

Επιλέχθηκε η ποσοτική διερεύνηση του θέματος και χρησιμοποιήθηκε διαδικτυακό ερωτηματολόγιο, το οποίο δημιουργήθηκε με τη βοήθεια των Φορμών της Google (“Google Forms”).

ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Σκοπός της έρευνας ήταν να αποτυπωθούν οι εμπειρίες, οι στάσεις και οι απόψεις των κοινωνικών λειτουργών για τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία και σε αυτό επικεντρώθηκαν και οι ερωτήσεις του διαδικτυακού ερωτηματολογίου.

Πιο συγκεκριμένα, τα ερευνητικά ερωτήματα αφορούσαν:

- Ποιες τεχνολογικές συσκευές/προγράμματα/εφαρμογές/ιστοσελίδες γνωρίζουν - γνωρίζουν και χρησιμοποιούν - δεν γνωρίζουν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί.
- Σε ποιον βαθμό είναι εξοικειωμένοι με τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών.
- Τι θα τους κινητοποιούσε, ώστε να ασχοληθούν περισσότερο με τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών.
- Ενδεχόμενα εμπόδια/ δυσκολίες/ ηθικά διλήμματα στη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία και προτάσεις για την άρση των ενδεχόμενων δυσκολιών.

ΤΟΠΟΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η συνολική διάρκεια προβολής του διαδικτυακού ερωτηματολογίου ήταν είκοσι μία (21) ημέρες (από τις 3 έως τις 23 Ιουνίου 2015) και αναδημοσιευόταν στο Facebook μια (1) φορά την ημέρα, κυρίως σε ώρες που έχει παρατηρηθεί επιστημονικά ότι υπάρχει μεγαλύτερη ανταπόκριση από τους ενδιαφερόμενους (δηλαδή, το απόγευμα ή το βράδυ). Το ίδιο διάστημα απεστάλη και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε ορισμένους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς.

ΕΙΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ

Υιοθετήθηκε η μη πιθανοτική δειγματοληψία, βασισμένη σε διαθέσιμα υποκείμενα (τα μέλη των ηλεκτρονικών ομάδων του διαδικτύου και κάποιοι άλλοι επαγγελματίες), λόγω πίεσης χρόνου.

ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ – ΔΕΙΓΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο πληθυσμός της έρευνας αφορούσε μόνον κοινωνικούς λειτουργούς. Πιο ειδικά, στην εκφώνηση του διαδικτυακού ερωτηματολογίου τέθηκαν οι παρακάτω περιορισμοί ως προς το προφίλ των ερωτηθέντων:

- Ø Να είναι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί (όχι φοιτητές Κοινωνικής Εργασίας)
- Ø Να έχουν έστω μια ελάχιστη εργασιακή εμπειρία (εθελοντική εμπειρία δεν υπολογιζόταν)
- Ø Να χρησιμοποιούν τεχνολογικές συσκευές/προγράμματα/ιστοσελίδες/εφαρμογές στην εργασία τους ως κοινωνικοί λειτουργοί.

Το δείγμα και σύμφωνα με τους παραπάνω περιορισμούς, αποτελείτο από εξήντα πέντε (65) διαδικτυακές απαντήσεις.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το δείγμα της έρευνας ήταν αρκετά μικρό (65 απαντήσεις στο διαδικτυακό ερωτηματολόγιο και τρεις συνεντεύξεις), επομένως τα αποτελέσματα δεν μπορούν να χαρακτηριστούν ούτε ως αντιπροσωπευτικά, ούτε ως γενικεύσιμα.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Πριν αναρτηθεί στο διαδίκτυο, το ερωτηματολόγιο εκτυπώθηκε και μοιράστηκε στους κοινωνικούς λειτουργούς που έδωσαν και τις συνεντεύξεις για προ-έλεγχο, προκειμένου δηλαδή, μέσα από τα σχόλια και τις παρατηρήσεις τους, να διορθωθούν λάθη και αστοχίες όσον αφορούσε τη ποιότητα και τη μορφή των ερωτήσεων. Επίσης, σχόλια και παρατηρήσεις λήφθηκαν από επαγγελματίες και κατά τη διάρκεια της προβολής του ερωτηματολογίου (ήταν αυτονόητο πως ο καθένας είχε τη δυνατότητα να στέλνει παρατηρήσεις/σχόλια/απορίες στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) και στον βαθμό που δεν επηρέαζαν τα αποτελέσματα της έρευνας, κάποιες ερωτήσεις διορθώθηκαν, κυρίως ως προς τη διατύπωση.

Αναλυτικά, το ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε σε δύο ηλεκτρονικούς «τόπους»:

1. Στο “Facebook” και ειδικότερα σε ομάδες δικτύωσης που αφορούσαν την Κοινωνική Εργασία και τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, καθώς και σε

επιμέρους «ηλεκτρονικά» παραρτήματα του Συνδέσμου Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος («Σ.Κ.Λ.Ε.»). Αναφέρονται αναλυτικά οι εξής ηλεκτρονικές ομάδες:

“ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ”

“ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ ΚΑΙ ΠΑΣΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ”

“ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ ΣΤΑ ΣΧΟΛΕΙΑ”

“ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΡΓΑ”

“SOCIAL WORK WITHOUT BORDERS”

“GREEK SOCIAL WORKERS/ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ”

“ΣΤΕΚΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ”

“Σ.Κ.Λ.Ε. ΕΝΙΑΙΟ ΨΗΦΟΔΕΛΤΙΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ”

“Σ.Κ.Λ.Ε. ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ”

“Σ.Κ.Λ.Ε. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ”

“Σ.Κ.Λ.Ε. ΛΑΡΙΣΑΣ”

“Σ.Κ.Λ.Ε. ΠΙΕΡΙΑΣ”

“Σ.Κ.Λ.Ε. ΧΙΟΥ”

“Σ.Κ.Λ.Ε. ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ”

2. Στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω προσωπικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων σε ορισμένους επαγγελματίες που ήταν ήδη γνωστοί στην ερευνητική ομάδα. Παρόλα αυτά, η μορφή και ο χαρακτήρας της ηλεκτρονικής φόρμας διασφάλιζε την ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα των απαντήσεων, όσο και την προστασία της ταυτότητας των ερωτηθέντων.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Συνεχίζοντας, το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου διαρθρώθηκε σε 4 ενότητες:

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Ερωτήσεις «δημογραφικών στοιχείων», δηλαδή ζητήθηκε το φύλο, η ηλικία, ο τομέας απασχόλησης (τωρινός ή παρελθοντικός), τα χρόνια προϋπηρεσίας και η πιθανότητα εξειδικευμένης γνώσης ή όχι των κοινωνικών λειτουργών στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Βασικός κορμός ερωτήσεων, όπου οι ερωτηθέντες καλούνταν να επιλέξουν από πίνακες ή με ελεύθερες απαντήσεις τις τεχνολογικές συσκευές/προγράμματα/ιστοσελίδες/εφαρμογές που χρησιμοποιούσαν στην εργασία τους.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Άλλες ερωτήσεις που αφορούσαν τα συναισθήματα, τη συχνότητα χρήσης, τα εμπόδια/δυσκολίες, τα ηθικά διλήμματα που ενδεχομένως να ανέκυπταν από την επαφή των κοινωνικών λειτουργών με τις Τ.Π.Ε., καθώς και ερωτήσεις βαθμολόγησης χαρακτηριστικών των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία (εκπαίδευση που είχε δοθεί στους επαγγελματίες προπτυχιακά, εξοικείωση, αποτελεσματικότητα, ευελιξία, αναγκαιότητα, προσωπική ικανοποίηση των επαγγελματιών από τη χρήση των Τ.Π.Ε., επίσημη ενεργοποίηση/ενημέρωση/επιμόρφωση σε θέματα Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία).

ΕΝΟΤΗΤΑ 4: Καταληκτική ερώτηση προτάσεων κινητοποίησης των κοινωνικών λειτουργών σε θέματα των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

Τέλος, έγιναν κάποιες συσχετίσεις σημαντικών μεταβλητών μέσω πινάκων συνάφειας, δίνοντας ειδικότερα στοιχεία για τη κατανόηση του συγκεκριμένου θέματος.

Τα κύρια ευρήματα/αποτελέσματα της έρευνας, μαζί με τα αντίστοιχα γραφήματα και τους πίνακες, καθώς και ορισμένες συσχετίσεις σημαντικών μεταβλητών μαζί με τους αντίστοιχους πίνακες συνάφειας, περιγράφονται στη συνέχεια.

5.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Συνελέγησαν μέσα σε είκοσι (21) ημέρες, με τους τρόπους που αποτυπώθηκαν παραπάνω, συνολικά εξήντα πέντε (65) διαδικτυακές απαντήσεις. Σημειώνεται πως οι ερωτηθέντες είχαν τη δυνατότητα συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου μόνο μια (1)

φορά και δεν μπορούσαν μετά την υποβολή του να τροποποιήσουν τις απαντήσεις τους.

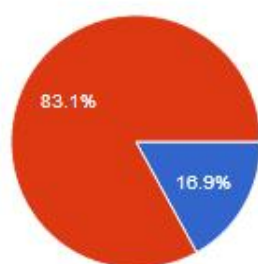
Η ανάλυση των ευρημάτων έγινε μέσω της Φόρμας της Google και η συσχέτιση των μεταβλητών σε πίνακες συνάφειας έγινε με τη βοήθεια του προγράμματος στατιστικής επεξεργασίας S.P.S.S.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Από τις απαντήσεις δημογραφικών στοιχείων προέκυψε:

ΦΥΛΟ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ: Σε συντριπτική πλειοψηφία οι γυναίκες επαγγελματίες (8 στους 10).

1). Φύλο:

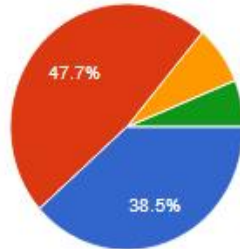


Ανδρας	11	16.9%
Γυναίκα	54	83.1%

Γράφημα 1.1: Φύλο των ερωτηθέντων.

ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ: 8
στους 10 ανήκουν στις ομάδες ηλικιών 23-38.

2). Σε ποια ομάδα ηλικιών ανήκετε;



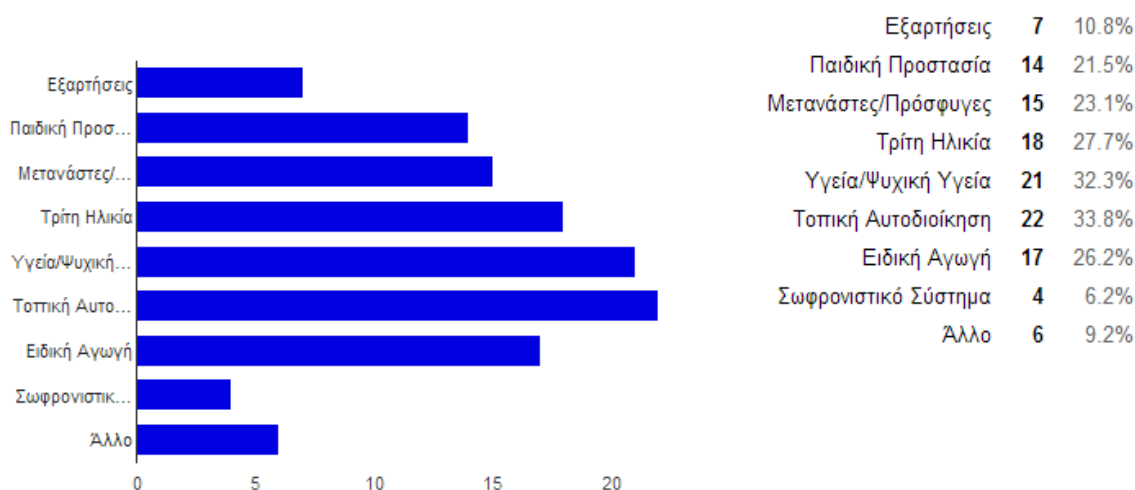
23-30	25	38.5%
31-38	31	47.7%
39-46	5	7.7%
47-54	4	6.2%
55 και άνω	0	0%

Γράφημα 1.2: Ηλικιακή ομάδα των ερωτηθέντων.

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ (ΤΩΡΙΝΟΣ Ή/ΚΑΙ ΠΑΡΕΛΘΟΝΤΙΚΟΣ): Οι επιλογές «Παιδική Προστασία», «Μετανάστες-Πρόσφυγες», «Τρίτη Ηλικία», Υγεία/Ψυχική Υγεία», «Τοπική Αυτοδιοίκηση» και «Ειδική Αγωγή» συγκεντρώνουν κοντινά ποσοστά, με τις «Υγεία/Ψυχική Υγεία» και «Τοπική Αυτοδιοίκηση» πάντως να προηγούνται. Η επιλογή «Άλλο» αποσπά 9,2% και σε αυτό συγκαταλέγεται η Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, η Συμβουλευτική στην Απασχόληση, η Συμβουλευτική Ομάδων και η Στήριξη Ανέργων.

*Σημειώνεται πως το ποσοστό υπερβαίνει το 100%, λόγω της δυνατότητας επιλογής περισσότερων από μια απαντήσεων.

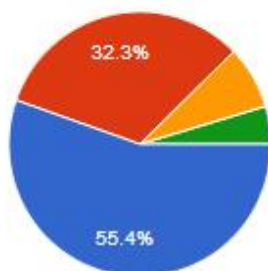
3). Σε ποιον τομέα εργάζεστε ή έχετε εργαστεί;



Γράφημα 1.3: Εργασιακός τομέας των ερωτηθέντων (Τωρινός ή/και Παρελθοντικός).

ΧΡΟΝΙΑ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ: Το 50% των ερωτηθέντων εργάζεται «0 ως 5» χρόνια και ένα ακόμη 30% εργάζεται «6 ως 11» χρόνια.

4). Πόσα χρόνια εργάζεστε ως κοινωνικός/ή λειτουργός;



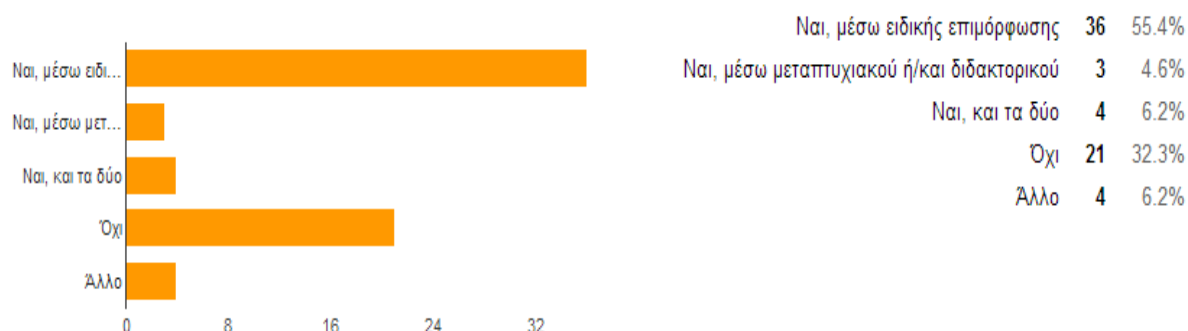
0-5	36	55.4%
6-11	21	32.3%
12-17	5	7.7%
18 και άνω	3	4.6%

Γράφημα 1.4: Χρόνια προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων.

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΓΝΩΣΗ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΣΤΙΣ Τ.Π.Ε.: 7 στους 10 ερωτηθέντες δηλώνουν πως έχουν λάβει κάποια εξειδικευμένη γνώση πάνω στις Τ.Π.Ε. με τους τρόπους που καταγράφονται στο γράφημα, ενώ οι υπόλοιποι δεν έχουν λάβει κάποια εξειδικευμένη γνώση.

*Σημειώνεται πως το ποσοστό υπερβαίνει το 100%, λόγω της δυνατότητας επιλογής περισσότερων από μια απαντήσεων.

5). Έχετε λάβει κάποια εξειδικευμένη γνώση στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών;



Γράφημα 1.5: Εξειδικευμένη Γνώση των ερωτηθέντων στις Τ.Π.Ε.

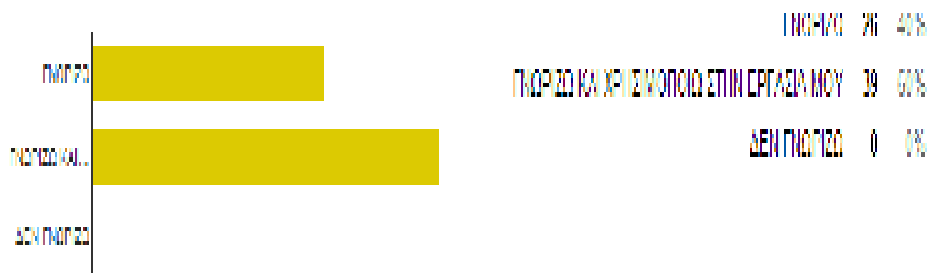
ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΚΟΡΜΟΥ

Οι ερωτηθέντες καλούνταν να επιλέξουν από πίνακες ή με ελεύθερες απαντήσεις τις τεχνολογικές συσκευές/προγράμματα/εφαρμογές/ιστοσελίδες που γνώριζαν ή γνώριζαν και χρησιμοποιούσαν στην εργασία τους ή δεν γνώριζαν και από τις απαντήσεις προέκυψε:

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ / ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ (ΟΡΙΣΜΕΝΑ ΑΦΟΡΟΥΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ)

Facebook ή/και Twitter: Η απόλυτη πλειοψηφία γνωρίζει και γνωρίζει - χρησιμοποιεί το/τα πρόγραμμα/προγράμματα.

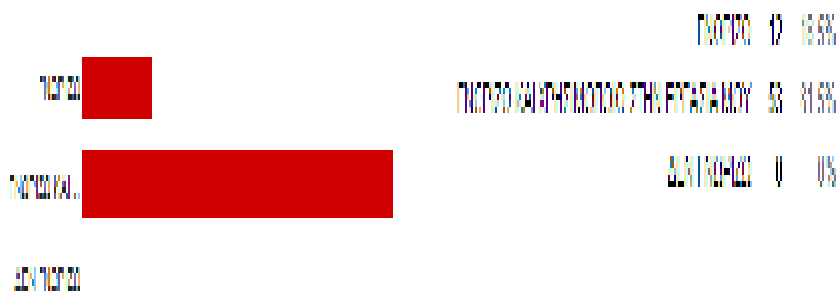
"Facebook" ή/και "Twitter" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξαμε ανάλογα με τον "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.6: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Gmail ή/και Hotmail: Η απόλυτη πλειοψηφία δηλώνει πως γνωρίζει και γνωρίζει – χρησιμοποιεί το/τα πρόγραμμα/προγράμματα.

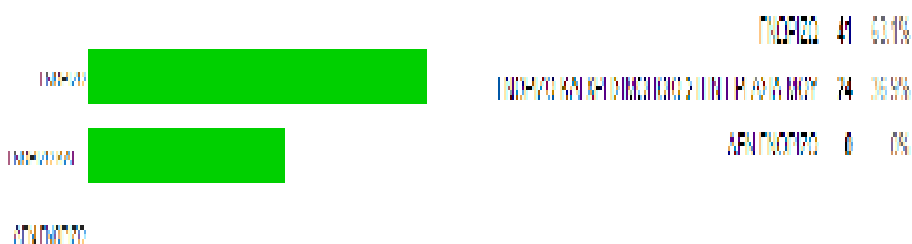
"Gmail" ή/και "Hotmail" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.7: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Youtube: Η απόλυτη πλειοψηφία γνωρίζει και γνωρίζει - χρησιμοποιεί το πρόγραμμα.

"Youtube" (6). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.8: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Dropbox: 8 στους 10 γνωρίζουν και το γνωρίζουν - χρησιμοποιούν το πρόγραμμα.

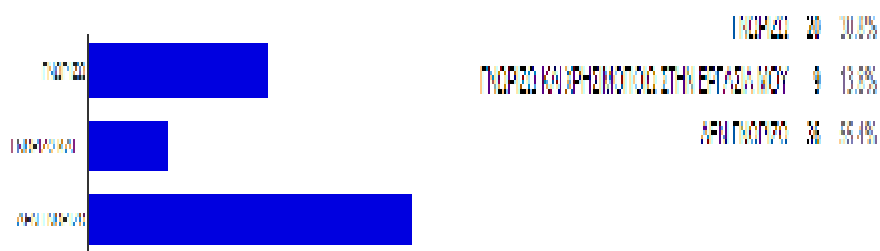
"Dropbox" (6). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.9: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Drive ή/και Annotate: Περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες δε γνωρίζουν το/τα πρόγραμμα/προγράμματα.

"Drive" ή/και "Annotate" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.10: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Doodle ή/και **DivShare**: 7 στους 10 δε γνωρίζουν το/τα πρόγραμμα/προγράμματα.

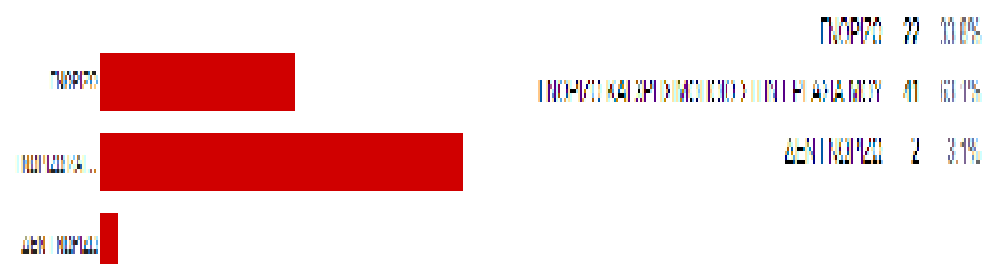
"Doodle" ή/και "DivShare" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.11: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Google Translate: Η συντριπτική πλειοψηφία γνωρίζει και γνωρίζει - χρησιμοποιεί το πρόγραμμα.

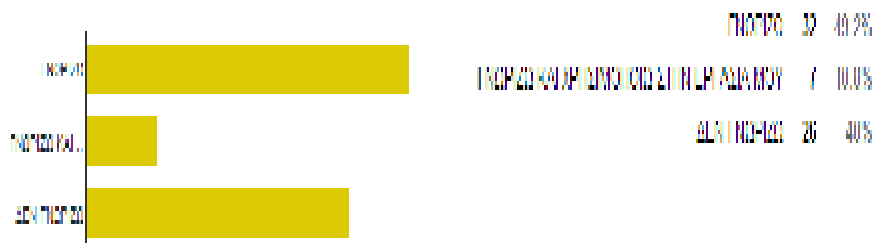
"Google Translate" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.12: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Google Voice: Αρκετά μοιρασμένα (60%-40%) τα ποσοστά “γνώσης” και “γνώσης - χρήσης” με “μη γνώσης”.

“Google Voice” (6). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν “ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ” ή “ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ” ή “ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ” τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.13: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Evernote: Σχεδόν 4 στους 5 δε γνωρίζουν την εφαρμογή/πρόγραμμα.

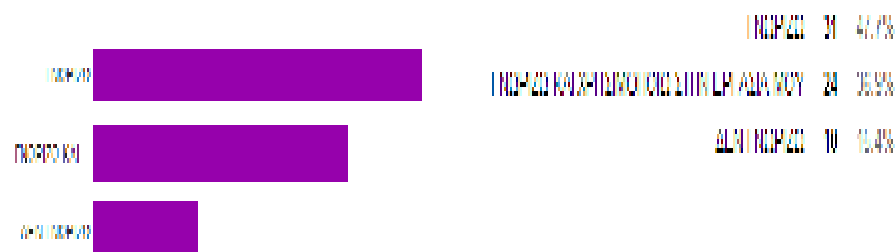
“Evernote” (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν “ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ” ή “ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ” ή “ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ” τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.14: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

LinkedIn: 8 στους 10 γνωρίζουν και το γνωρίζουν – χρησιμοποιούν την εφαρμογή.

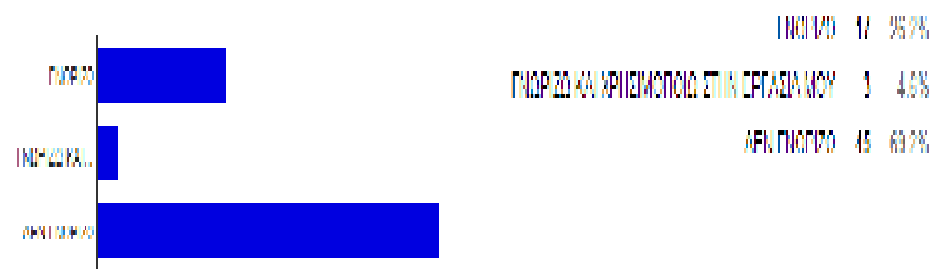
"LinkedIn" (6). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.15: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Social Impact: 7 στους 10 δε γνωρίζουν την εφαρμογή.

"Social Impact" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.16: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Social Work Helper: 6 στους 10 δε γνωρίζουν την εφαρμογή σε αντίθεση με μόλις 2 στους 10 που τη γνωρίζουν.

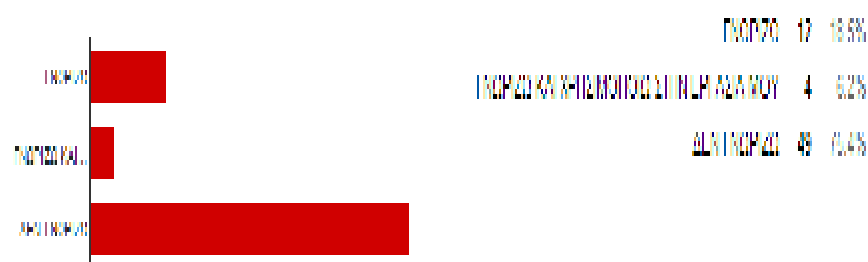
"Social Work Helper" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες σφραγίζουν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.17: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

The Savvy Social Worker: Σχεδόν 8 στους 10 δε γνωρίζουν την εφαρμογή.

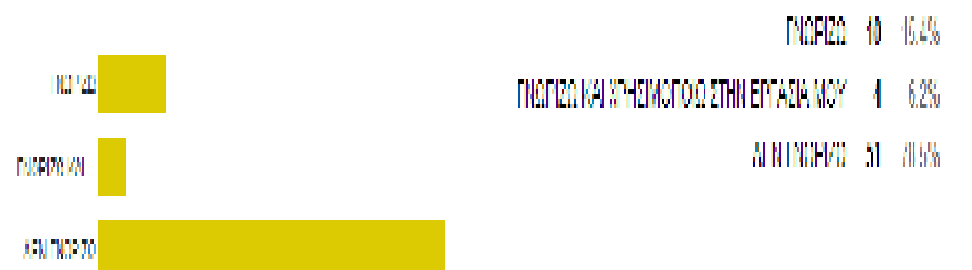
"The Savvy Social Worker" (6). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες σφραγίζουν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.18: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών

Social Work Companion: Σχεδόν 8 στους 10 δε γνωρίζουν την εφαρμογή.

"Social Work Companion" (6). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):]



Γράφημα 1.19: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Social Work Master's Exam Prep: 4 στους 5 δε γνωρίζουν την εφαρμογή.

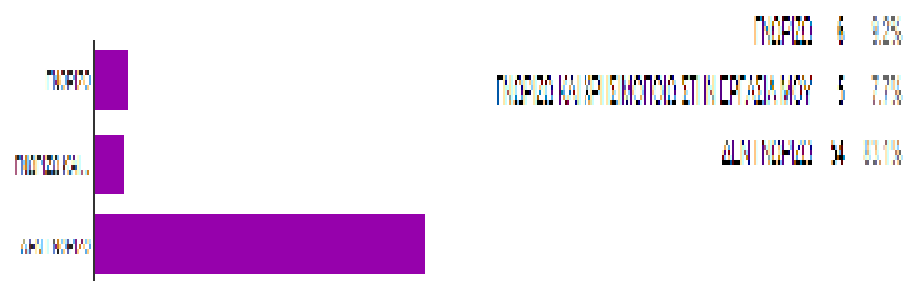
"Social Work Master's Exam Prep" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):]



Γράφημα 1.20: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Mendeley: 4 στους 5 δε γνωρίζουν την εφαρμογή.

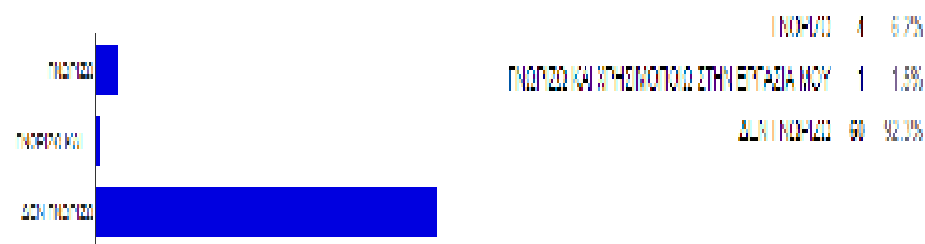
"Mendeley" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):]



Γράφημα 1.21: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

One Love Lite ή/και **Circle of 6**: 9 στους 10 δε γνωρίζουν τις εφαρμογές. Τα ποσοστά "γνώσης" και "γνώσης/χρήσης" είναι μηδαμινά.

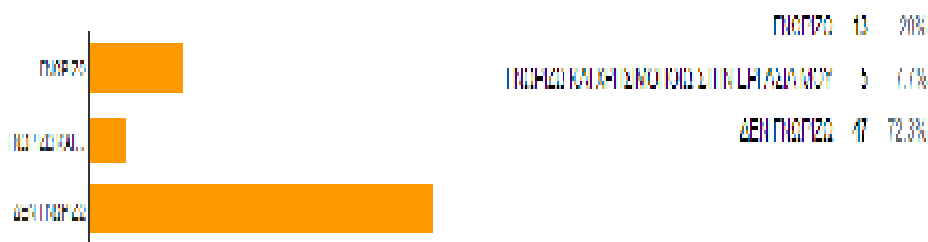
"One Love Lite" ή/και "Circle of 6" (5). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):]



Γράφημα 1.22: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Stop Bullies: 7 στους 10 δε γνωρίζουν την εφαρμογή.

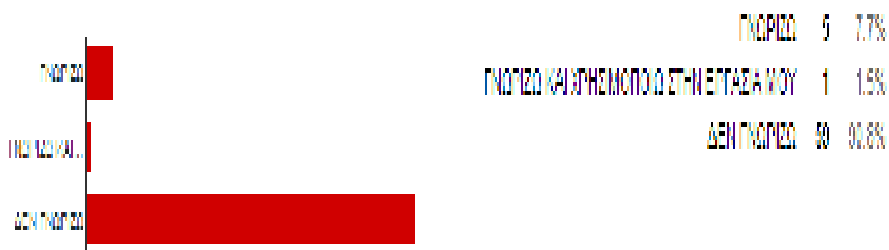
"Stop Bullies" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς)



Γράφημα 1.23: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Donafy: Η συντριπτική πλειοψηφία (9 στους 10) δε γνωρίζει την εφαρμογή.

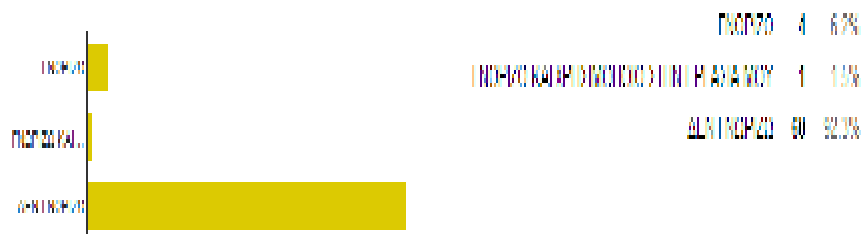
"Donafy" (6). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς)



Γράφημα 1.24: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Waze: Η συντριπτική πλειοψηφία (9 στους 10) δε γνωρίζει την εφαρμογή. Μηδαμινά τα υπόλοιπα ποσοστά.

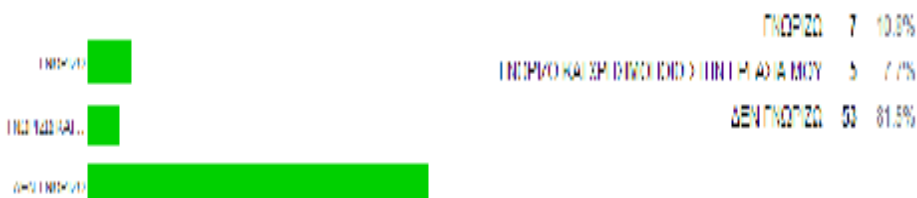
"Waze" (8). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.25: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Homeless Connector: 8 στους 10 δε γνωρίζουν την εφαρμογή.

"Homeless Connector" (6). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):



Γράφημα 1.26: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Narrative Therapy Questions ή/και GoToMeeting ή/και Psychological First Aid Tutorial ή/και Co-Occuring Conditions Toolkit: 7 στους 10 δε γνωρίζουν τις εφαρμογές.

"Narrative Therapy Questions" ή/και "GoToMeeting" ή/και "Psychological First Aid Tutorial" ή/και "Co-Occuring Conditions Toolkit" (6). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/προγράμματα (ορισμένες αφορούν αποκλειστικά κοινωνικούς λειτουργούς):

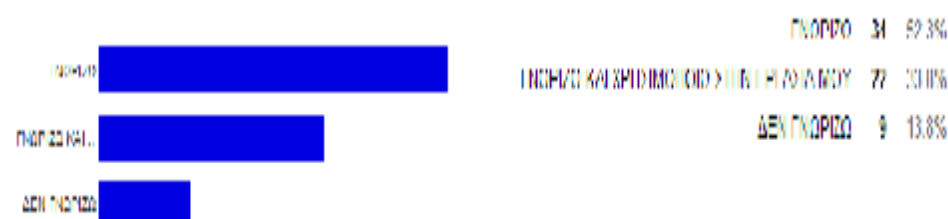


Γράφημα 1.27: Εφαρμογές/Προγράμματα Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

National Association of Social Workers ("N.A.S.W."): Σχεδόν 9 στους 10 γνωρίζουν και γνωρίζουν - χρησιμοποιούν την ιστοσελίδα.

National Association of Social Workers' ("N.A.S.W.") (7). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω ιστοσελίδες για επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς:



Γράφημα 1.28: Ιστοσελίδες Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

www.SocialWorkExam.com: 6 στους 10 δε γνωρίζουν την ιστοσελίδα, άλλοι 3 τη γνωρίζουν και μόλις 1 στους 10 τη γνωρίζει - χρησιμοποιεί.

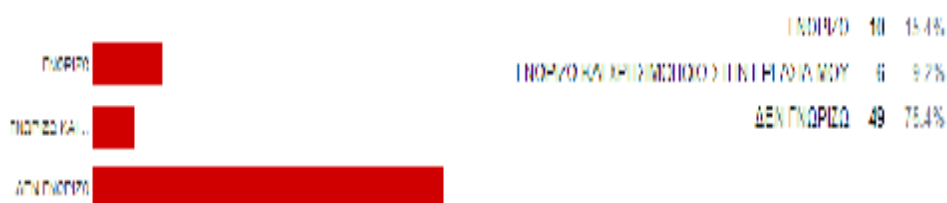
"www.SocialWorkExam.com" (7). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω ιστοσελίδες για επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς]



Γράφημα 1.29: Ιστοσελίδες Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Case Management Resource Guide: Περίπου 4 στους 5 δε γνωρίζουν την ιστοσελίδα.

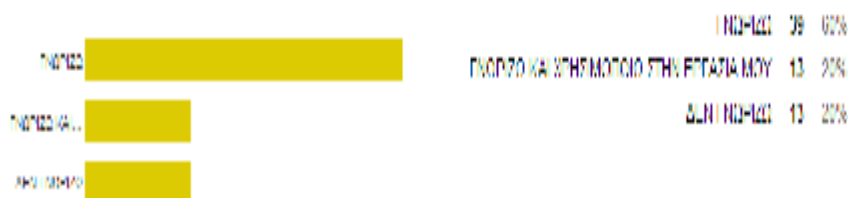
"Case Management Resource Guide" (7). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω ιστοσελίδες για επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς]



Γράφημα 1.30: Ιστοσελίδες Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

The New Social Worker: 6 στους 10 γνωρίζουν την ιστοσελίδα, ενώ μοιρασμένοι είναι αυτοί που τη γνωρίζουν - χρησιμοποιούν και που δε τη γνωρίζουν.

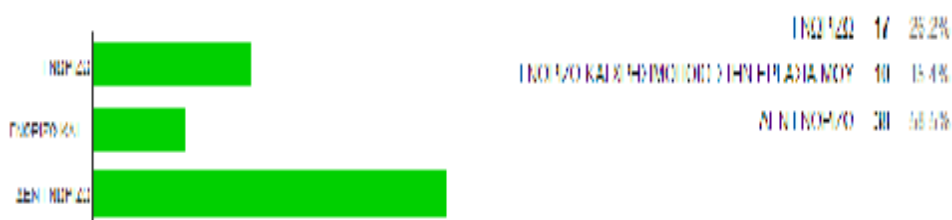
"The New Social Worker" (7). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω ιστοσελίδες για επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς]



Γράφημα 1.31: Ιστοσελίδες Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

www.socialsoftware.com: Περίπου 6 στους 10 δε γνωρίζουν την ιστοσελίδα.

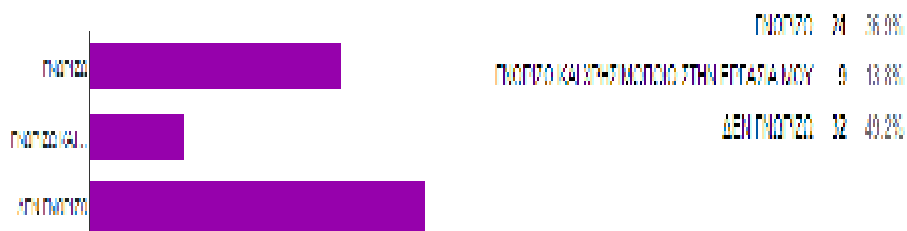
"www.socialworkssoftware.com" (7). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω ιστοσελίδες για επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς]



Γράφημα 1.32: Ιστοσελίδες Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

www.clinicalsocialwork.com: Σχεδόν μοιρασμένα ποσοστά “γνώσης” και “γνώσης - χρήσης” με “μη γνώσης”.

"www.clinicalsocialwork.com" (7). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω ιστοσελίδες για επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς.]



Γράφημα 1.33: Ιστοσελίδες Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

www.noesi.gr: Η πλειοψηφία (8 στους 10) γνωρίζει και γνωρίζει - χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα.

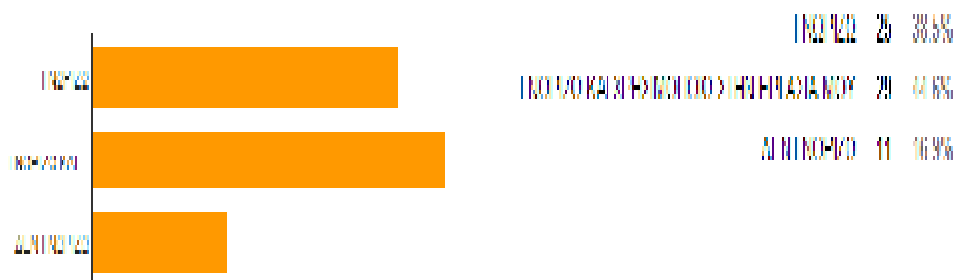
"www.noesi.gr" (7). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω ιστοσελίδες για επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς.]



Γράφημα 1.34: Ιστοσελίδες Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

www.disabled.gr: 8 στους 10 γνωρίζουν και γνωρίζουν - χρησιμοποιούν την ιστοσελίδα.

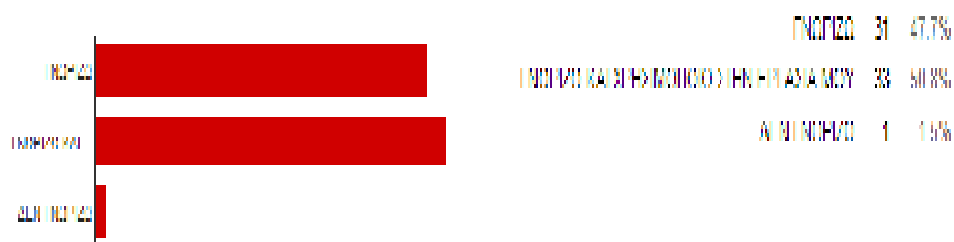
"www.disabled.gr" (7). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω ιστοσελίδες για επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς]



Γράφημα 1.35: Ιστοσελίδες Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Διαδικτυακό Περιοδικό «Κοινωνική Εργασία» («Σ.Κ.Λ.Ε.»): Η συντριπτική πλειοψηφία γνωρίζει και γνωρίζει - χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα.

Διαδικτυακό Περιοδικό «Κοινωνική Εργασία» («Σ.Κ.Λ.Ε.») (7). Στον επόμενο πίνακα επιλέξτε ανάλογα με το αν "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" ή "ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ" ή "ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ" τις παρακάτω ιστοσελίδες για επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς]



Γράφημα 1.36: Ιστοσελίδες Τ.Π.Ε. και η αντίστοιχη ανταπόκριση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.

Οποιαδήποτε άλλη τεχνολογική συσκευή/βοήθημα χρησιμοποιείτε:

scanner, fax, telephone
LAPTOP
Τηλεφωνική συσκευή, γραμμή ADSL, Android, φαξ, εκτυπωτής, scanner, φωτοτυπικό
tablet, τηλεφωνική συσκευή
τηλεφωνική συσκευή
κλειστές ομάδες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (facebook), καθώς και skype και viber για συμβουλευτική υποστήριξη
προτζεκτορα, υπολογιστη, κινητο, smarttv

Πίνακας: Άλλες τεχνολογικές συσκευές/βοηθήματα που χρησιμοποιούν οι κοινωνικοί λειτουργοί στην εργασία τους.

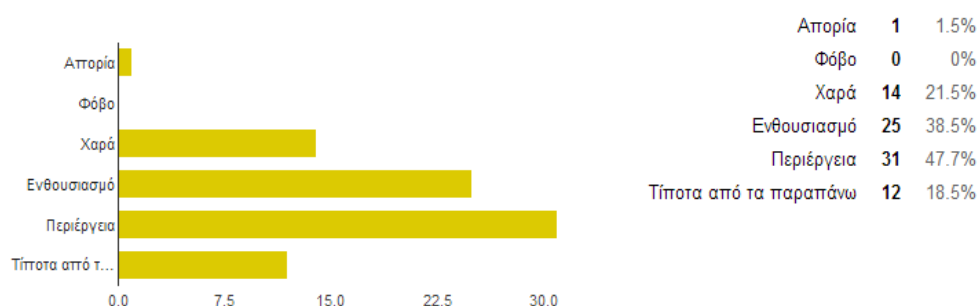
ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΑΛΛΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Από τις απαντήσεις που αφορούσαν τα συναισθήματα, τη συχνότητα χρήσης, τα εμπόδια/δυσκολίες, τα ηθικά διλήμματα, καθώς τη βαθμολόγηση χαρακτηριστικών των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία (εκπαίδευση που είχε δοθεί στους επαγγελματίες προπτυχιακά, εξοικείωση/αποτελεσματικότητα/ευελιξία/αναγκαιότητα/προσωπική ικανοποίηση των επαγγελματιών από τη χρήση των Τ.Π.Ε., επίσημη ενεργοποίηση/ενημέρωση/επιμόρφωση σε θέματα Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία) προέκυψε:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΣΤΟ ΑΚΟΥΣΜΑ ΤΟΥ ΟΡΟΥ «Τ.Π.Ε. ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ»: Κυριαρχούν τα συναισθήματα «Περίεργειας» και «Ενθουσιασμού». Με μικρότερα ποσοστά το συναίσθημα της «χαράς».

*Σημειώνεται πως το ποσοστό υπερβαίνει το 100%, λόγω της δυνατότητας επιλογής περισσότερων από μια απαντήσεων.

8). Όταν ακούτε τον όρο “Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία” αισθάνεστε:



Γράφημα 1.37: Συναισθήματα κατά τη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ Τ.Π.Ε. ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ: 7 στους 10 δηλώνουν πως χρησιμοποιούν τις Τ.Π.Ε. ως κοινωνικοί λειτουργοί κάθε μέρα, ενώ άλλοι 2 μερικές φορές την εβδομάδα.

9). Με ποια συχνότητα χρησιμοποιείτε τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών ως κοινωνικός/ή λειτουργός:

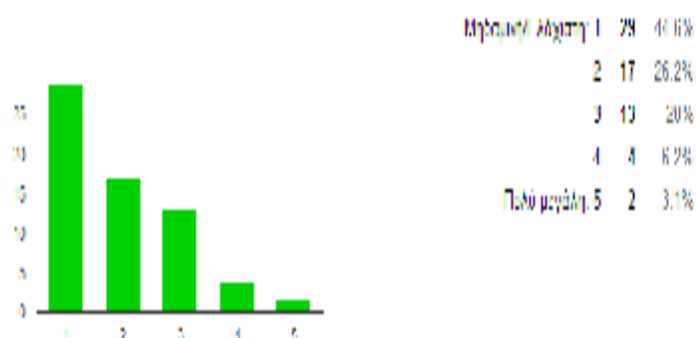


Γράφημα 1.38: Συχνότητα χρήσης των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία

ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥΣ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥΣ:

7 στους 10 κρίνουν την προπτυχιακή τους εκπαίδευση σχετικά με τις Τ.Π.Ε. και τις εφαρμογές τους στο επάγγελμά τους ως «μηδαμινή/ελάχιστη» και «λίγη».

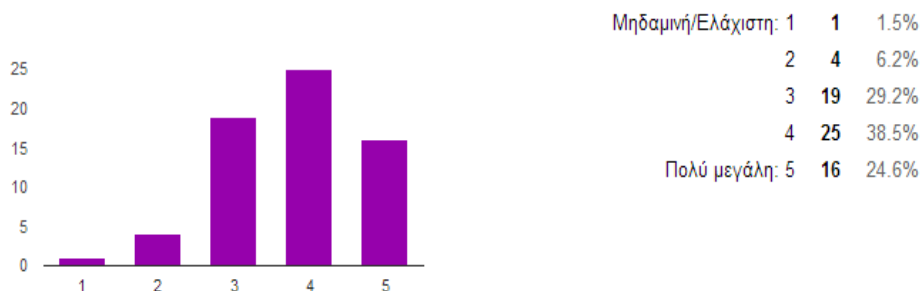
10)1. Η εκπαίδευση που σας δόθηκε στο τμήμα Κοινωνικής Εργασίας όπου φοιτήσατε, σχετικά με τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών και τις εφαρμογές τους στο επάγγελμά σας:



Γράφημα 1.39: Προπτυχιακή Εκπαίδευση στις Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

ΒΑΘΜΟΣ ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Τ.Π.Ε. ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥΣ: Αρκετά μοιρασμένες οι απόψεις των επαγγελματιών που κρίνουν την εξοικείωση τους στη χρήση των Τ.Π.Ε. στο επάγγελμά τους ως «Μέτρια», «Μεγάλη», «Πολύ Μεγάλη».

10)2. Η εξοικείωσή σας στη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας:

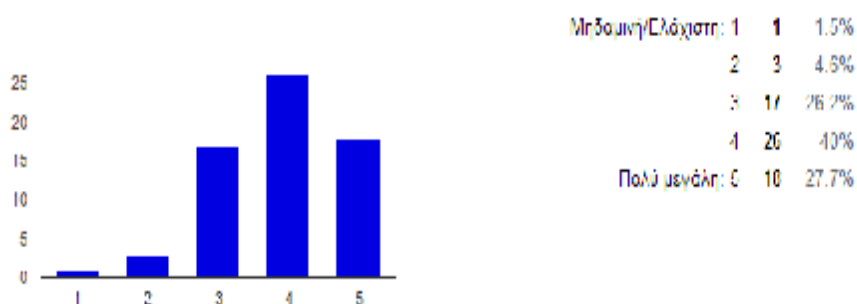


Γράφημα 1.40: Εξοικείωση στη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ Τ.Π.Ε. ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ

ΕΡΓΑΣΙΑ: Περίπου 7 στους 10 κρίνουν την αποτελεσματικότητα των Τ.Π.Ε. στο επάγγελμά τους ως «Μεγάλη» και «Πολύ μεγάλη».

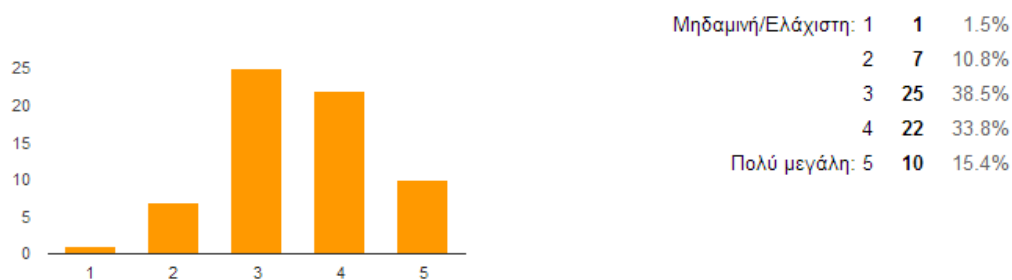
10)3. Η αποτελεσματικότητα των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας:



Γράφημα 1.41: Αποτελεσματικότητα των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

ΒΑΘΜΟΣ ΕΥΕΛΙΞΙΑΣ ΤΩΝ Τ.Π.Ε. ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: Αρκετά μοιρασμένες οι απόψεις των κοινωνικών λειτουργών για την ευελιξία των Τ.Π.Ε. στο επάγγελμά τους ως «Μέτρια» και «Μεγάλη».

10)4. Η ευελιξία των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας:

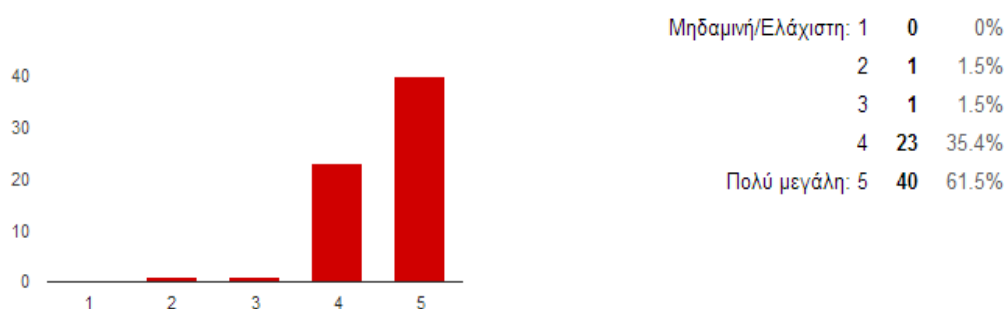


Γράφημα 1.42: Ευελιξία των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ Τ.Π.Ε. ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

Περισσότεροι από 9 στους 10 κρίνουν την αναγκαιότητα των Τ.Π.Ε. στο επάγγελμά τους ως «Μεγάλη» και «Πολύ μεγάλη». Τα υπόλοιπα ποσοστά είναι μηδαμινά.

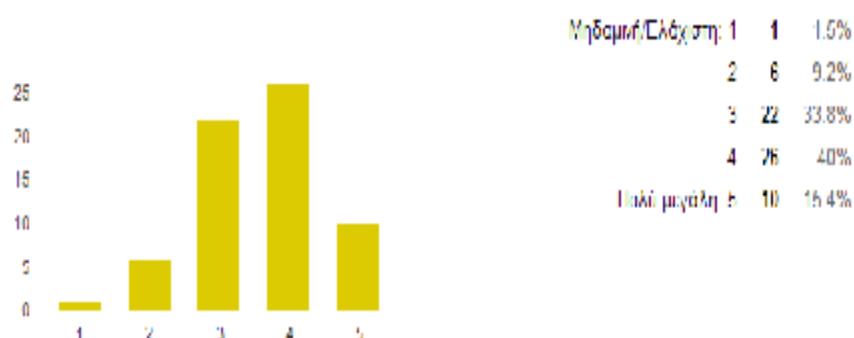
10)5. Η αναγκαιότητα των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας:



Γράφημα 1.43: Αναγκαιότητα των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

ΒΑΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Τ.Π.Ε. ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥΣ: Μοιρασμένες οι απόψεις των επαγγελματιών στην προσωπική ικανοποίηση από τη χρήση των Τ.Π.Ε. ως «Μέτρια» και «Μεγάλη» κυρίως.

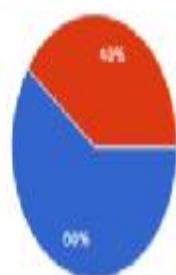
10)6. Η προσωπική σας ικανοποίηση από τη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας:



Γράφημα 1.44: Προσωπική Ικανοποίηση από τη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

ΕΜΠΟΔΙΑ Ή/ΚΑΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Τ.Π.Ε. ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ: Αρκετά μοιρασμένες οι απόψεις των κοινωνικών λειτουργών σχετικά με την «αντιμετώπιση» και τη «μη αντιμετώπιση» εμποδίων ή/και δυσκολιών στη χρήση των Τ.Π.Ε. στο επάγγελμά τους. 8 στους 10 που έχουν αντιμετωπίσει εμπόδια ή/και δυσκολίες αναφέρουν πως έγκεινται στον εξοπλισμό και τις υποδομές των υπηρεσιών.

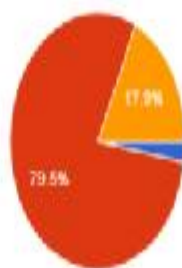
11). Έχετε αντιμετωπίσει εμπόδια ή/και δυσκολίες στη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας;



Ναι	39	60%
Όχι	25	40%

Γράφημα 1.45: Εμπόδια/Δυσκολίες στη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

11)1. (Αν απαντήσατε "Ναι" στη προηγούμενη ερώτηση, παρακαλείσθε να προσδιορίσετε):

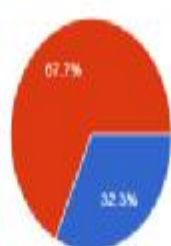


Γνωστικά εμπόδια/δυσκολίες (μη καλή ή ανεπαρκής γνώση χρήσης)	1	2.6%
Εμπόδια/δυσκολίες στον εξοπλισμό και τις υποδομές της υπηρεσίας	31	79.5%
Και τα δύο μαζί	7	17.9%
Άλλο	0	0%

Γράφημα 1.46: Προσδιορισμός Εμποδίων/Δυσκολιών στη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

ΗΘΙΚΑ ΔΙΛΗΜΜΑΤΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Τ.Π.Ε. ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ: Σχεδόν 7 στους 10 επαγγελματίες αναφέρουν πως δεν έχουν αντιμετωπίσει ηθικά διλήμματα αναφορικά με τη χρήση των Τ.Π.Ε. στο επάγγελμά τους.

12). Έχετε αντιμετωπίσει ηθικά διλήμματα αναφορικά με τη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας;

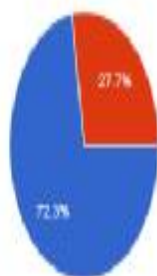


Ναι	21	32.3%
Όχι	44	67.7%

Γράφημα 1.47: Ηθικά Διλήμματα στη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

ΕΠΙΣΗΜΗ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ/ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ/ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Τ.Π.Ε. ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: Η πλειοψηφία (7 στους 10) θεωρεί την επίσημη ενεργοποίηση/ενημέρωση/επιμόρφωση σε θέματα χρήσης των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία ως «ανεπαρκή».

13). Πιστεύετε ότι η επίσημη ενεργοποίηση/ενημέρωση/επιμόρφωση σε θέματα χρήσης των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία είναι:



Ανεπαρκής	47	72.3%
Όχι ανεπαρκής/Όχι επαρκής	18	27.7%
Επαρκής	0	0%

Γράφημα 1.48: Επίσημη ενεργοποίηση/ενημέρωση/επιμόρφωση στις Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

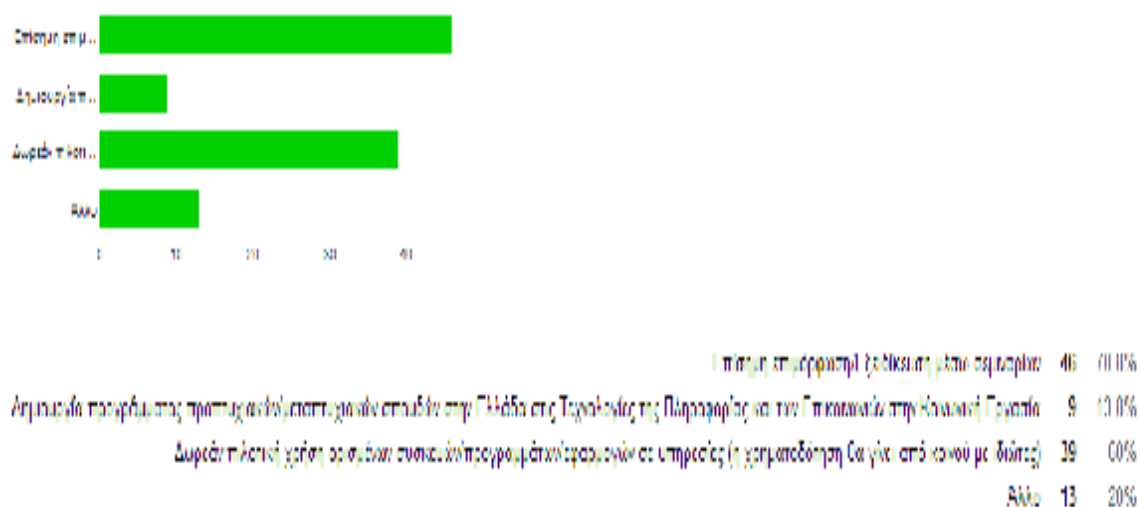
ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ Τ.Π.Ε. ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Από τις απαντήσεις στις προτάσεις κινητοποίησης των κοινωνικών λειτουργών σε θέματα Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία προέκυψε:

Μοιρασμένες οι απόψεις των επαγγελματιών για τους τρόπους κινητοποίησης ενασχόλησης με τις Τ.Π.Ε., μεταξύ «Επίσημης επιμόρφωσης/Εξειδίκευσης μέσω σεμιναρίων» και «Δωρεάν πιλοτικής χρήσης ορισμένων συσκευών/προγραμμάτων/εφαρμογών σε υπηρεσίες». Ένα πολύ μικρό ποσοστό προτείνει και τα δύο μαζί ή άλλους τρόπους.

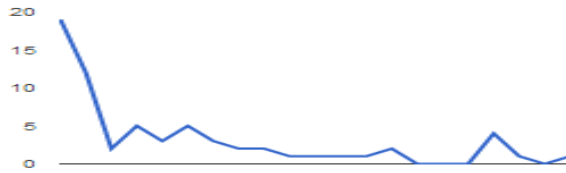
*Σημειώνεται πως το ποσοστό υπερβαίνει το 100%, λόγω της δυνατότητας επιλογής περισσότερων από μια απαντήσεων.

14). Τι θα σας κινητοποιούσε, ώστε να ασχοληθείτε περισσότερο ως κοινωνικοί λειτουργοί με τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών;



Γράφημα 1.49: Προτάσεις κινητοποίησης των κοινωνικών λειτουργών σε θέματα Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία.

Αριθμός καθημερινών απαντήσεων



Γράφημα 1.50: Αριθμός καθημερινών απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο (διάστημα 3-23/6/2015).

Ακολουθεί η συσχέτιση/συνάφεια των μεταβλητών σε αντίστοιχους πίνακες. Οι συγκεκριμένες μεταβλητές είναι: οι ομάδες ηλικιών, η επιμόρφωση, το φύλο των ερωτηθέντων, τα εμπόδια/δυσκολίες και τα ηθικά διλήμματα στη χρήση των Τ.Π.Ε. Εξάγονται οι ακόλουθες παρατηρήσεις:

- § όλες οι ομάδες ηλικιών (με εξαίρεση την ομάδα 23-20, όπου τα ποσοστά είναι μοιρασμένα), φαίνεται να έχουν λάβει επιμόρφωση στις Τ.Π.Ε.
- § όλες οι ηλικιακές ομάδες έχουν αντιμετωπίσει εμπόδια και δυσκολίες στη χρήση των Τ.Π.Ε. στο επάγγελμά τους, σε αντίθεση όμως τα ηθικά διλήμματα συγκεντρώνονται κυρίως στις ομάδες «23-30» και «31-38», που ίσως δικαιολογείται από τη μειωμένη εργασιακή εμπειρία τους.
- § η επιμόρφωση δεν φαίνεται να επιδρά στην άρση των εμποδίων και των δυσκολιών στη χρήση των Τ.Π.Ε. (καθώς όπως προαναφέρθηκε, αυτά αφορούν κυρίως δομικά/οργανωτικά θέματα των υπηρεσιών), ενώ αμφιλεγόμενος είναι ο ρόλος της και στην αντιμετώπιση ηθικών διλημάτων (καθώς οι περισσότεροι από αυτούς που έχουν λάβει επιμόρφωση και από αυτούς που δεν έχουν λάβει, δηλώνουν αμφότεροι πως δεν έχουν αντιμετωπίσει ηθικά διλήμματα).
- § το φύλο δεν φαίνεται να επηρεάζει την αντιμετώπιση δυσκολιών και εμποδίων (και τα δύο φύλα έχουν αντιμετωπίσει σχεδόν εξίσου εμπόδια και δυσκολίες, λίγο περισσότερα οι γυναίκες), ούτε την αντιμετώπιση ηθικών διλημάτων (και τα δύο φύλα δεν έχουν αντιμετωπίσει σχεδόν εξίσου ηθικά διλήμματα, λίγο λιγότερα πάλι οι γυναίκες).

5.4 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ/ΣΧΟΛΙΑ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία, παρατηρείται μεγαλύτερη συμμετοχή γυναικών επαγγελματιών (στοιχείο που χαρακτηρίζει το επάγγελμα, σε γενικές γραμμές), με τα περισσότερα άτομα να συγκεντρώνονται στις ηλικίες «23-38». Επίσης, υπάρχει ποικιλία στην εργασιακή απασχόληση, άλλα όχι τόσο στα χρόνια προϋπηρεσίας που κυμαίνονται κατά κύριο λόγο, από «0 έως 11». Οι περισσότεροι επαγγελματίες δηλώνουν πως έχουν λάβει μια σχετική επιμόρφωση στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών, είτε με ειδική επιμόρφωση, είτε με περαιτέρω σπουδές, είτε και με τα δύο. Όμως, ένα σημαντικό ποσοστό (σχεδόν το 1/3 του δείγματος) δηλώνει πως δεν έχει εντυπώσει στις Νέες Τεχνολογίες.

Όσον αφορά τις εφαρμογές/προγράμματα που γνωρίζουν, γνωρίζουν και χρησιμοποιούν ή δεν γνωρίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί, οι πιο δημοφιλείς και με συντριπτικά ποσοστά γνώσης/χρήσης, είναι το Facebook, το Twitter, το Youtube, το Gmail, το Hotmail, το Google Translate και το Linkedin, κάτι που φαίνεται να αντικατοπτρίζει τη γενική προτίμηση και ενασχόληση του κοινού με εφαρμογές ενημέρωσης/αλληλεπίδρασης/επικοινωνίας. Ενδιαφέροντα ποσοστά εμφανίζει και η εφαρμογή Dropbox, ενώ μάλλον απογοητευτικοί είναι οι αριθμοί για τις εφαρμογές Drive/iAnnotate, Doodle/Divshare, Evernote, Mendeley και Waze. Αναφορικά με εξειδικευμένες εφαρμογές/προγράμματα που υποβοηθούν την εκπαίδευση, την ενημέρωση και το έργο του κοινωνικού λειτουργού (Social Impact, Social Work Helper, The Savvy Social Worker, Social Work Companion, Social Work Master's Exam Prep, One Love Lite, Circle of 6, Stop Bullies, Donafy, Homeless Connector) τα ποσοστά είναι ιδιαίτερος χαμηλά (σε κάποιες περιπτώσεις χρήση κάνει μόνον ένα άτομο). Τέλος, κάποια γνώση/χρήση εμφανίζεται στις εφαρμογές Narrative Therapy Questions, GoToMeeting, Psychological First Aid Tutorial και Co-Occuring Conditions Toolkit και πάλι όμως μόνο από το 1/3 των ερωτηθέντων.

Στις ξένες ιστοσελίδες κυριαρχεί αυτή του “Εθνικού Οργανισμού Κοινωνικών Λειτουργιών” (“N.A.S.W.”) και οι υπόλοιπες εμφανίζουν μέτρια έως καλά ποσοστά γνώσης/χρήσης (εκτός από την “Case Management Resource Guide”). Στις ελληνικές, το μεγαλύτερο ποσοστό γνώσης/χρήσης εμφανίζεται στο Διαδικτυακό Περιοδικό «Κοινωνική Εργασία» του “Συνδέσμου Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας”

(“Σ.Κ.Λ.Ε.”), στοιχείο που αντικατοπτρίζει προφανώς και τη γενικότερη απήχηση του ιστότοπου. Ικανοποιητικά ποσοστά εμφανίζουν και οι σελίδες Noesi (του κοινωνικού λειτουργού Άγγελου Κουτουμάνου) και το disabled.gr.

Οι τεχνολογικές συσκευές/βοηθήματα που χρησιμοποιούνται από τους επαγγελματίες στην εργασία τους παρουσιάζουν μεγάλη διακύμανση, από την απλή τηλεφωνική συσκευή, μέχρι SmartTv και Tablets.

Τα συναισθήματα των επαγγελματιών κατά τη χρήση των Τ.Π.Ε. στην εργασία τους, χαρακτηρίζονται κατά κύριο λόγο είτε ως θετικά («χαρά», «ενθουσιασμός»), είτε ως αμφιλεγόμενα («περιέργεια»).

Η συχνότητα χρήσης των Τ.Π.Ε. είναι ιδιαιτέρως μεγάλη («κάθε μέρα» κυρίως), ενώ η εκπαίδευση που δόθηκε στους επαγγελματίες προπτυχιακά για τις Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία, κρίνεται ως «μηδαμινή/ελάχιστη» μέχρι «μέτρια».

Η εξοικείωση, η ευελιξία και η αποτελεσματικότητα των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία κρίνεται από τους περισσότερους ως «μέτρια» μέχρι «πολύ μεγάλη», ενώ η αναγκαιότητα διαφοροποιείται αισθητά και χαρακτηρίζεται σχεδόν μόνο ως «μεγάλη» και «πολύ μεγάλη». Τέλος, η προσωπική ικανοποίηση των επαγγελματιών από τη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία κρίνεται ως «μέτρια» και «μεγάλη» (σε κάποιους και «πολύ μεγάλη»).

Όσον αφορά τα εμπόδια και τις δυσκολίες στη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία, τα ποσοστά είναι κάπως μοιρασμένα ανάμεσα στο «ΝΑΙ» και στο «ΟΧΙ», με το πρώτο πάντως να υπερτερεί. Στον προσδιορισμό των δυσκολιών/εμποδίων σχεδόν εντυπωσιακά είναι τα ποσοστά των προβλημάτων και των δυσκολιών που σχετίζονται με τις υποδομές των υπηρεσιών. Σε αντίθεση, τα 2/3 των ερωτηθέντων απάντησαν πως δεν έχουν αντιμετωπίσει ηθικά διλήμματα με τη χρήση των Τ.Π.Ε. στο επάγγελμά τους, ενώ το 1/3 απάντησε πως έχει αντιμετωπίσει (οπότε δεν πρέπει να αγνοηθεί και αυτό το στοιχείο).

Εντυπωσιακή είναι η άποψη των επαγγελματιών για την επίσημη κρατική ενημέρωση/επιμόρφωση/ενεργοποίηση σε θέματα χρήσης των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία, η οποία χαρακτηρίζεται ως «ανεπαρκής», με ένα μικρό ποσοστό να την χαρακτηρίζει ως «ούτε ανεπαρκή/ούτε επαρκή». Οι θετικές απόψεις υπολείπονται εντελώς.

Τέλος, όσον αφορά την κινητοποίηση των κοινωνικών λειτουργών στο θέμα της (περισσότερης) ενασχόλησης με τις Τ.Π.Ε., οι προτάσεις μοιράζονται ανάμεσα στην επίσημη επιμόρφωση/εξειδίκευση μέσω σεμιναρίων και τη δωρεάν πιλοτική χρήση συσκευών/προγραμμάτων/εφαρμογών σε υπηρεσίες, με τη χρηματοδοτική συνδρομή κράτους - ιδιωτών. Η δημιουργία προγράμματος προπτυχιακών/μεταπτυχιακών σπουδών στην Ελλάδα πάνω στο συγκεκριμένο αντικείμενο μοιάζει απίθανη για τους ερωτηθέντες και συγκεντρώνει χαμηλό ποσοστό.

Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Συνολικά, από την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας εξάγονται τα ακόλουθα συμπεράσματα:

Οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών είναι σαφές πως διαθέτουν αξιόλογη δυναμική και προοπτικές, τόσο γενικά (στην επιστήμη, την εργασία, την πληροφόρηση), όσο και ειδικά (στην Κοινωνική Εργασία, που αποτελεί το αντικείμενο αυτής της μελέτης).

Αυτές οι προοπτικές και οι δυνατότητες, παρατηρήθηκε πως στο επάγγελμα του Έλληνα κοινωνικού λειτουργού και ειδικότερα στους τομείς της πληροφόρησης/ενημέρωσης και επικοινωνίας, καθώς και στη γενικότερη υποβοήθηση της γνώσης και του έργου του, παραμένουν σε μεγάλο βαθμό, αναξιοποίητες, σε πολλές περιπτώσεις και σχεδόν άγνωστες.

Παρά τη ποικιλία τεχνολογικών συσκευών/εφαρμογών/προγραμμάτων/ιστοσελίδων που απευθύνονται στην Κοινωνική Εργασία, η έρευνα έδειξε πως στην Ελλάδα οι κοινωνικοί λειτουργοί περιορίζονται κυρίως στη γνώση και χρήση διαδεδομένων μέσων επικοινωνίας και πληροφόρησης (Facebook, Twitter, Gmail/Hotmail), στοιχεία που απηχούν στο κοινό γενικότερα. Δηλαδή, απουσιάζει η εξειδίκευση σε ειδικότερα τεχνολογικά εργαλεία, παρά τη σχετική επιμόρφωση των επαγγελματιών στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών (αν και αυτή σε κάποιες περιπτώσεις, εικάζεται πως αφορά μόνο βασικές ενότητες πληροφορικής και διαχείρισης του ηλεκτρονικού υπολογιστή).

Αναφορικά με την προπτυχιακή εκπαίδευση στις Τ.Π.Ε., η οποία θα μπορούσε να δώσει τα ερεθίσματα και να δημιουργήσει το ενδιαφέρον στους κοινωνικούς λειτουργούς για περαιτέρω διερεύνηση μελλοντικά, κρίνεται βασικά ως ανεπαρκής, πιθανότατα και μηδαμινή. Το στοιχείο αυτό υποδηλώνει τη γενικότερη αδυναμία της εκπαίδευσης στην Κοινωνική Εργασία στην Ελλάδα να προσδώσει μια σαφή επαγγελματική εικόνα και ταυτότητα στο άτομο που επιθυμεί να γίνει κοινωνικός/ή λειτουργός σχετικά με τη φύση του επαγγέλματός του, πόσω μάλλον για τον τρόπο με τον οποίο η εργασία του συνδυάζεται με την τεχνολογία.

Σε όλα τα παραπάνω, προστίθενται οι οργανωτικές/δομικές αδυναμίες και τα προβλήματα, τα οποία δυσχεραίνουν το έργο των κοινωνικών υπηρεσιών γενικότερα και την ενδεχόμενη διάθεση των επαγγελματιών ειδικότερα, να εντρυφήσουν στις Νέες Τεχνολογίες και στις εφαρμογές τους στην εργασία τους. Αξιοσημείωτο είναι πάντως πως οι επαγγελματίες, σε μεγάλο ποσοστό, δεν έχουν αντιμετωπίσει ηθικά διλήμματα στη χρήση των Τ.Π.Ε.

Το ψηφιακό χάσμα αυξάνεται συνεχώς ανάμεσα στους πληθυσμούς που αφορούν την Κοινωνική Εργασία. Η συνηγορία για τον τεχνολογικό «εγγραμματισμό» και την τεχνολογική ένταξη/πρόσβαση είναι απαραίτητες τη δεδομένη εποχή. Οι επιστημονικοί και επαγγελματικοί Κώδικες Δεοντολογίας της Κοινωνικής Εργασίας και τα θεσπισμένα πρότυπα αναγνωρίζουν πλέον τη χρήση τεχνολογίας, ως ένα βασικό ανθρώπινο δικαίωμα, που συμβάλλει στην ενημέρωση/πληροφόρηση, την ανάληψη πρωτοβουλιών και δράσεων και τη βελτίωση των συνθηκών ζωής πληττόμενων κοινωνικών ομάδων. Όλα αυτά δείχνουν προς την κατεύθυνση της αλλαγής για τους κοινωνικούς επιστήμονες και τους επαγγελματίες. Εξάλλου, όπως είπε ο Μαχάτμα Γκάντι, «Πρέπει εσύ να γίνεις η αλλαγή που θέλεις να δεις στον κόσμο». Συνεπώς, η άρση του ψηφιακού χάσματος (οφείλει να) ξεκινά και από τους κοινωνικούς λειτουργούς που επιδιώκουν θεμελιωδώς τη κοινωνική αλλαγή.

Δ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Παρά τις αντιφάσεις, τα προβλήματα και τις δυσκολίες που περιγράφηκαν εκτενώς στην παρούσα εργασία, θεωρούμε πως η εκπαίδευση, η εξειδίκευση και η χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία είναι χρήσιμα και σχετικά εύκολα προσβάσιμα αντικείμενα. Επομένως, οι προτάσεις μας αφορούν τα εξής:

- Βασική κρίνεται η ενεργοποίηση της πολιτείας (σεμινάρια/επίσημη επιμόρφωση, τεχνογνωσία από το εξωτερικό, πιλοτική χρήση συσκευών) που θα οδηγήσει και στην ευαισθητοποίηση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.
- Ανάλογες και πιο στοχευμένες έρευνες, σχετικές με τη χρήση των Τ.Π.Ε. στην Κοινωνική Εργασία, όπως η συγκεκριμένη, θα μπορούσαν να διενεργηθούν και από επίσημους φορείς εκπροσώπησης του επαγγέλματος (π.χ. Σ.Κ.Λ.Ε.), προκειμένου να δοθεί ένα πιο επίσημο «στίγμα».
- Η προσωπική θέληση, μαζί με την επιμονή, την συνεχή αναζήτηση και το έντονο ενδιαφέρον του επαγγελματία για τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η «ψηφιακή» εποχή στην επιστήμη και το έργο του, δεν πρέπει να αγνοούνται ή να παραβλέπονται, αλλά να ενθαρρύνονται και να επιβραβεύονται, μέσα από επαγγελματικά φόρουμ και καμπάνιες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΞΕΝΗ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΗ

ΒΙΒΛΙΑ

Harper, P. (1999). *Ανακαλύπτω και Δημιουργώ - Η ιστορία της Γραφής*. Στο Κ. Γιαννίκου (Επιμ.) (σ. 1-16). Αθήνα: Modern Times.

Haynie W.J., Peterson R.E. (1999). *Η Τεχνολογία της Επικοινωνίας*. Στο Γ. Παρίκος (Επιμ.) (σελ. 3-8). Αθήνα: Μακεδονικές Εκδόσεις.

Sanders, M. (2010). *Τεχνολογία Επικοινωνιών*. Στο Σ. Παλαιοκρασάς, Ν. Ηλιάδης (Επιμ.) (σελ. 15). Αθήνα, (β' Έκδοση): Glencoe, McGraw- Hill.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΒΙΒΛΙΑ (“E-BOOKS”)

National Association of Social Workers {N.A.S.W.}, Association of Social Work Boards, {A.S.W.B.}, Technology Standards Working Group {T.S.W.G.}, (2005). *N.A.S.W. and A.S.W.B. Standards for Technology and Social Work Practice* {eBook Version}. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από <https://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWTechnologyStandards.pdf>

Newfoundland and Labrador Association of Social Workers {N.L.A.S.W.}, (2012). *Standards for Technology Used in Social Work Practice* {eBook Version}. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από <http://www.nlasw.ca/pdf/Standards For Technology Use In Social Work Practice.pdf>

Perron, B., Taylor, H., Glass, J., Margerum-Leys, J., (2010). *Information and Communication Technologies in Social Work* {eBook Version}. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3117433/>

ΑΡΘΡΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ

Belluomini, E., (2010). Technology Changing the Face of Social Work. *The New Social Worker*, 1-2. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από http://www.socialworker.com/feature-articles/technology-articles/Technology_Changing_the_Face_of_Social_Work/

Getz, L. (2012). Mobile App Technology for Social Workers. *Social Work Today*, Vol. 12 (No. 3), 8. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από <http://www.socialworktoday.com/archive/051412p8.shtml>

Reardon, C., (2009). Tech-Savvy Social Work — Meeting the Digital Demand. *Social Work Today*, Vol. 9 (No. 4), 12. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από <http://www.socialworktoday.com/archive/072009p12.shtml>

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

ΒΙΒΛΙΑ

Βουτσινός, Γ., Ηλιάδης, Ν. (1999). *Τεχνολογία και Ανάπτυξη*. Αθήνα: Ο.Ε.Δ.Β.

Γιωτάκος, Ο. και Ζαφειροπούλου, Ν. και Ηλιοπούλος, Ε. και Καφφές, Α. και Κωνσταντίνου, Ε. και Λεχουρίτη, Χ. και Μαστοραντωνάκη, Β. και Πιπεροπούλου, Ν. και Τριανταφύλλου, Θ. (2006). *Ψυχολογική Στήριξη από το Τηλέφωνο*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Κανδυλάκη, Α. (2008). *Η Συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία - Δεξιότητες και Τεχνικές*. Αθήνα: Τόπος.

Κούρτη, Ε. (2003). *Η Επικοινωνία στο Διαδίκτυο*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Λυπιτάκης, Η. (1997). *Ο Σύγχρονος Κόσμος των Υπολογιστών: Εισαγωγή σε Υπολογιστές και Πληροφορική*. Αθήνα: ΛΕΑ.

Μπόκος, Γ. (2001). *Εισαγωγή στην Επιστήμη της Πληροφόρησης*. Αθήνα: Παπασωτηρίου.

Χαρούπιας, Α. (1997). *Ειδική Εκπαίδευση: Θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Ατραπός.

Χονδρογιάννης, Ε. και Σουφλής, Δ. (1999). *Τεχνολογία Υπολογιστικών Συστημάτων*. Αθήνα: Εκδοτικός Όμιλος Συγγραφέων Καθηγητών.

ΛΕΞΙΚΑ

Μπαμπινιώτης, Γ. (2004). Επικοινωνία. Στο Γ. Μπαμπινιώτης (Επιμ.), *Λεξικό για το Σχολείο και το Γραφείο* (Τόμος 2, σ. 362). Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΒΙΒΛΙΑ (“E-BOOKS”)

Δημητρόπουλος, Α. (2006). *Συμβουλευτική και Νέες Τεχνολογίες*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από <http://users.sch.gr/grsepgymkrem/files/Sim2006.pdf>

Ρώσσης, Ν. (2000). ΕΡΕΥΝΑ: *Οι Νέες Τεχνολογίες και η Επαγγελματική Συμβουλευτική των Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες και των Ατόμων που Κινδυνεύουν από Κοινωνικό Αποκλεισμό*. Αθήνα. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από <http://1kesypv.thess.sch.gr/neaamea/ameaa/ergasia/NeesTechnologiesAMEAKAPA.pdf>

Τζικόπουλος, Α. (2014). *Ηλεκτρονικά Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)- Εκπαιδευτικό υλικό για τα Κέντρα Δια Βίου Μάθησης*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων - Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης - Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από <http://kdvm.gr/Media/Default/Pdf%20enotites/3.5.pdf>

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας (Σ.Κ.Λ.Ε.). *Κοινωνική Εργασία*. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από <https://skle.gr/index.php/el/>

ΑΛΛΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Γιωτάκος, Ο. (2015). *Διαδικτυακή συμβουλευτική: επεξήγηση και δεοντολογικοί τρόποι εφαρμογής*. Ανακτήθηκε στις 29 Ιουνίου 2015, από <http://www.psychologynow.gr/psychotherapeia/diakiktyaki-symvoyleytiki-epexigisi-kai-deontologikoi-tropoi-efarmogis-toy-oresti>

Διαδικτυακά Εργαλεία στον χώρο της Κοινωνικής Εργασίας. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <https://sites.google.com/site/socialworkergreece/diadyktiaka-ergaleia>

Ενδιαφέροντες Ιστότοποι για Κοινωνικούς Λειτουργούς. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <https://sites.google.com/site/socialworkergreece/endiapherontes-istotopoi>

Νόηση. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <http://www.noesi.gr/home>

Γραμμή Ζωής - Κοινοφελές Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο Τηλε-ειδοποίησης και Βοήθειας στο Σπίτι. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <http://lifelinehellas.gr/%CF%84%CE%B9-%CE%BA%CE%AC%CE%BD%CE%BF%CF%85%CE%BC%CE%B5/%CE%BA%CF%8C%CE%BA%CE%BA%CE%B9%CE%BD%CE%BF-%CE%BA%CE%BF%CF%85%CE%BC%CF%80%CE%AF/>

Πυξίδα Αλληλεγγύης. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <http://www.pixis.gr/>

Τα «έξυπνα μυαλά» της Πάτρας - Ο Γιάννης Κανελλόπουλος, η «πυξίδα αλληλεγγύης» για μετανάστες, η ομάδα Hack4Patras και τα Start Ups. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <http://www.thebest.gr/news/index/viewStory/322965>

N.A.S.W.. (2015) *Social Workers and e-Therapy*. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από http://www.naswdc.org/ldf/legal_issue/2007/200704.asp

Game Changers - Industry Disruptions. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <http://industrydisruptors.org/index.php/aboutid>

Hack4Patras. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <http://hack4patras.gr/>

Creative Social Worker. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <http://creativesocialworker.tumblr.com/post/56088942360/apps-for-social-workers-therapists-waze>

Top 5 Best Mobile Apps for Social Work Students. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <http://www.socialworkhelper.com/2013/01/13/five-useful-apps-for-social-work-students/>

Social Work Apps. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <https://www.pinterest.com/njsmyth/social-work-apps/>

App Crawl - The App Discovery Engine. (2015, Ιούνιος 29). Ανακτήθηκε από <http://appcrawl.com/ios-apps/best-apps-social-worker>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΠΡΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ/Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΟ

(Δομημένη)

- Πόσα χρόνια εργάζεστε συνολικά ως κοινωνικός/ή λειτουργός;
- Γνωρίζετε τον όρο «Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών;» Αν ναι, τι ακριβώς γνωρίζετε για αυτόν;
- Θεωρείτε ότι σχετίζονται οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών με την Κοινωνική Εργασία; Αν ναι, με ποιον τρόπο;
- Τι είδους τεχνολογία χρησιμοποιείτε στην τωρινή εργασία σας και γιατί;
- Περιγράψτε μας τα στάδια εξοικείωσής σας με τη συγκεκριμένη τεχνολογία.
- Πώς αισθάνεστε και τι σκέφτεστε για τη χρήση της συγκεκριμένης τεχνολογίας;
- Έχετε αντιμετωπίσει εμπόδια και δυσκολίες στη χρήση της τεχνολογίας στην εργασία σας και αν ναι, τι είδους; Πού πιστεύετε ότι οφείλονται;
- Έχετε αντιμετωπίσει ηθικά διλήμματα στη χρήση της τεχνολογίας στην εργασία σας και αν ναι, τι είδους; Πού πιστεύετε ότι οφείλονται;
- Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση της επιστημονικής και της επαγγελματικής γνώσης για τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία;

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ (η ακριβής μορφή του δεν είναι εφικτό να αποτυπωθεί εδώ)

Είμαστε οι Σίμος Παναγιώτης και Καλφοπούλου Γεωργία, φοιτητές στο Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (Τ.Ε.Ι.) Δυτικής Ελλάδας. Στα πλαίσια της Πτυχιακής μας Εργασίας με τίτλο «**Αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία**» πραγματοποιούμε αντίστοιχη έρευνα με τίτλο: «**Εμπειρίες, Στάσεις και Απόψεις των Κοινωνικών Λειτουργών για τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία**». Παρακαλείσθε να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις (θα υπάρξουν ειδικές διευκρινίσεις στην συνέχεια). Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι **ανώνυμη** και **εμπιστευτική**, για αυτό παρακαλείσθε να απαντήσετε με **ειλικρίνεια**. Τα ευρήματα θα είναι ιδιαίτερος χρήσιμα και ενδιαφέροντα και θα διευρύνουν τη γνώση για το συγκεκριμένο αντικείμενο. Ευχαριστούμε πολύ για τον χρόνο σας.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

(Στις παρακάτω ερωτήσεις, παρακαλείσθε να επιλέξετε ή να δώσετε την απάντηση που σας ταιριάζει καλύτερα)

1). Φύλο:

α. Άνδρας

β. Γυναίκα

2). Σε ποια ομάδα ηλικιών ανήκετε;

α. 23-30

β. 31-38

γ. 39-46

δ. 47-54

ε. 55 και άνω

3). Σε ποιον τομέα εργάζεστε ή έχετε εργαστεί;

(Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μια απαντήσεις)

α. Εξαρτήσεις

β. Παιδική Προστασία

γ. Μετανάστες/Πρόσφυγες

δ. Τρίτη Ηλικία

ε. Υγεία/Ψυχική Υγεία

ζ. Τοπική Αυτοδιοίκηση

η. Ειδική Αγωγή

θ. Σωφρονιστικό Σύστημα

ι. Άλλο (παρακαλώ, συμπληρώστε).....

4). Πόσα χρόνια εργάζεστε ως κοινωνικός/η λειτουργός;

α. 0-5

β. 6-11

γ. 12-17

δ. 18 και άνω

5). Έχετε λάβει κάποια εξειδικευμένη γνώση στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών;

α. Ναι, μέσω ειδικής επιμόρφωσης

β. Ναι, μέσω μεταπτυχιακού ή/και διδακτορικού

γ. Ναι, (παρακαλώ, συμπληρώστε άλλον τρόπο).....

δ. Όχι

6). Ποια/ποιες από τις παρακάτω τεχνολογικές εφαρμογές/ιστοσελίδες που εντάσσονται στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών **γνωρίζετε ή/και χρησιμοποιείτε ως κοινωνικός/ή λειτουργός;**

(Σημειώστε «Γ» για «Γνωρίζω», «X» για «Χρησιμοποιώ», «ΓX» για «Γνωρίζω και Χρησιμοποιώ», όπου σας ταιριάζει) * (άλλη διατύπωση στο διαδικτυακό ερωτημ.)

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

α. “Gmail” ή/και “Hotmail”

β. “Facebook” ή/και “Twitter”

γ. “Youtube”

δ. “Dropbox”

ε. “Drive” ή/και “iAnnotate”

ζ. “Doodle” ή/και “DivShare”

η. “Google Translate”

θ. “Google Voice”

ι. “Evernote”

κ. “LinkedIn”

- λ. “Social Impact”
- μ. “Social Work Helper”
- ν. “The Savvy Social Worker”
- ξ. “Social Work Companion”
- ο. “Social Work Master’s Exam Prep”
- π. “Mendeley”
- ρ. “One Love Lite”
- σ. “Circle of 6”
- τ. “Stop Bullies”
- υ. “Donafy”
- φ. “Waze”
- χ. “Narrative Therapy Questions” ή/και “GoToMeeting” ή/και “Psychological First Aid Tutorial” ή/και “Co-Occuring Conditions Toolkit” ή/και “Homeless Connector”

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

- ψ. “www.socialworksoftware.com”
- ψ1. “www.helper.gr”
- ψ2. “www.SocialWorkExam.com”
- ψ3. “Case Management Resource Guide”
- ψ4. “The New Social Worker”
- ψ5. National Association of Social Workers’ (“N.A.S.W.”)
- ψ6. “www.clinicalsocialwork.com”
- ψ7. “www.noesi.gr”

ψ8. “www.disabled.gr”

ψ9. Διαδικτυακό περιοδικό “Κοινωνική Εργασία” (“Σ.Κ.Λ.Ε.”)

ω. Οποιαδήποτε άλλη τεχνολογική συσκευή/βοήθημα (παρακαλώ, συμπληρώστε ακόμη και την “απλή τηλεφωνική συσκευή”).....

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

(Στις παρακάτω ερωτήσεις, παρακαλείσθε να επιλέξετε την απάντηση που σας ταιριάζει καλύτερα)

1. Όταν ακούτε τον όρο “Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία” αισθάνεστε:

(Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μία απαντήσεις)

α. Απορία

β. Φόβο

γ. Ενθουσιασμό

δ. Χαρά

ε. Περιέργεια

ζ. Τίποτα από τα παραπάνω

2. Με ποια συχνότητα χρησιμοποιείτε τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών ως κοινωνικός/ή λειτουργός;

α. Κάθε μέρα

β. Μερικές φορές την εβδομάδα

γ. Μερικές φορές τον μήνα

δ. Μερικές φορές τον χρόνο

(Στις παρακάτω φράσεις, παρακαλείσθε να αποδώσετε τον βαθμό που σας αντιπροσωπεύει περισσότερο)

ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ

1= μηδαμινή/ελάχιστη

2= μικρή

3= μέτρια

4= μεγάλη

5= πολύ μεγάλη

3. Η εκπαίδευση που σας δόθηκε στο τμήμα Κοινωνικής Εργασίας όπου φοιτήσατε, σχετικά με τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών και τις εφαρμογές τους στο επάγγελμά σας:

1 2 3 4 5

4. Η εξοικείωσή σας στη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών για το επάγγελμά σας:

1 2 3 4 5

5. Η αποτελεσματικότητα των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας:

1 2 3 4 5

6. Η ευελιξία των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας:

1 2 3 4 5

7. Η αναγκαιότητα των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας:

1 2 3 4 5

8. Η προσωπική σας ικανοποίηση από τη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας:

1 2 3 4 5

ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

(Στις παρακάτω ερωτήσεις, παρακαλείσθε να επιλέξετε την απάντηση που σας ταιριάζει καλύτερα)

1. Έχετε αντιμετωπίσει εμπόδια ή/και δυσκολίες στη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας;

α. Ναι

β. Όχι

(Αν απαντήσατε “Ναι” στη προηγούμενη ερώτηση, παρακαλείσθε να προσδιορίσετε):

α. Γνωστικά εμπόδια/δυσκολίες (μη καλή ή ανεπαρκής γνώση χρήσης)

β. Εμπόδια/δυσκολίες στον εξοπλισμό και τις υποδομές της υπηρεσίας

2. Έχετε αντιμετωπίσει ηθικά διλήμματα αναφορικά με τη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στο επάγγελμά σας;

α. Ναι

β. Όχι

ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΗ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

(Στις παρακάτω ερωτήσεις, παρακαλείσθε να επιλέξετε ή να δώσετε την απάντηση που σας ταιριάζει καλύτερα)

1. Πιστεύετε ότι η επίσημη ενεργοποίηση/ενημέρωση/επιμόρφωση σε θέματα χρήσης των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία είναι:

α. Ανεπαρκής

β. Ούτε ανεπαρκής-ούτε επαρκής

γ. Επαρκής

2. Τι θα σας κινητοποιούσε, ώστε να ασχοληθείτε περισσότερο ως κοινωνικός/ή λειτουργός με τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών;

(Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μια απαντήσεις)

α. Επίσημη επιμόρφωση/Εξειδίκευση μέσω σεμιναρίων

β. Δημιουργία προγράμματος προπτυχιακών/μεταπτυχιακών σπουδών στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Κοινωνική Εργασία στην Ελλάδα

γ. Δωρεάν πιλοτική χρήση ορισμένων συσκευών/προγραμμάτων/εφαρμογών σε υπηρεσίες (η χρηματοδότηση θα γίνει από κοινού με ιδιώτες)

δ. Άλλο (παρακαλώ, συμπληρώστε).....

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ (ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ)

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ * ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ	65	100,0%	0	,0%	65	100,0%

ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ * ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ Crosstabulation

			ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ		Total
			ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ	23-30	Count	14	11	25
		% within ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ	56,0%	44,0%	100,0%
31-38	Count	24	7	31	
		% within ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ	77,4%	22,6%	100,0%
39-46	Count	4	1	5	
		% within ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ	80,0%	20,0%	100,0%
47-54	Count	4	0	4	
		% within ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ	100,0%	,0%	100,0%
Total		Count	46	19	65
		% within ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ	70,8%	29,2%	100,0%

Πίνακας Συνάφειας 1: Ομάδες ηλικιών ερωτηθέντων και αντίστοιχη επιμόρφωση.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΟΜΑΔΗΛΙΚΙΩΝ * ΕΜΠΟΔΙΑΔΥΣΚΟΛΙΕΣ	65	100,0%	0	,0%	65	100,0%

ΟΜΑΔΗΛΙΚΙΩΝ * ΕΜΠΟΔΙΑΔΥΣΚΟΛΙΕΣ Crosstabulation

			ΕΜΠΟΔΙΑΔΥΣΚΟΛΙΕΣ		Total
			ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΟΜΑΔΗΛΙΚΙΩΝ 23-30	Count		14	11	25
	% within ΟΜΑΔΗΛΙΚΙΩΝ		56,0%	44,0%	100,0%
31-38	Count		21	10	31
	% within ΟΜΑΔΗΛΙΚΙΩΝ		67,7%	32,3%	100,0%
39-46	Count		3	2	5
	% within ΟΜΑΔΗΛΙΚΙΩΝ		60,0%	40,0%	100,0%
47-54	Count		1	3	4
	% within ΟΜΑΔΗΛΙΚΙΩΝ		25,0%	75,0%	100,0%
Total	Count		39	26	65
	% within ΟΜΑΔΗΛΙΚΙΩΝ		60,0%	40,0%	100,0%

Πίνακας Συνάφειας 2: Ομάδες ηλικιών ερωτηθέντων και αντίστοιχα Εμπόδια/Δυσκολίες.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ * ΗΘΙΚΑΔΙΛΗΜΜΑΤΑ	65	100,0%	0	,0%	65	100,0%

ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ * ΗΘΙΚΑΔΙΛΗΜΜΑΤΑ Crosstabulation

			ΗΘΙΚΑΔΙΛΗΜΜΑΤΑ		Total
			ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ 23-30	Count		6	19	25
	% within ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ		24,0%	76,0%	100,0%
31-38	Count		14	17	31
	% within ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ		45,2%	54,8%	100,0%
39-46	Count		0	5	5
	% within ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ		,0%	100,0%	100,0%
47-54	Count		1	3	4
	% within ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ		25,0%	75,0%	100,0%
Total	Count		21	44	65
	% within ΟΜΑΔΑΗΛΙΚΙΩΝ		32,3%	67,7%	100,0%

Πίνακας Συνάφειας 3: Ομάδες ηλικιών ερωτηθέντων και αντίστοιχα Ηθικά Διλήμματα.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ * ΕΜΠΟΔΙΑΔΥΣΚΟΛΙΕΣ	65	100,0%	0	,0%	65	100,0%

ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ * ΕΜΠΟΔΙΑΔΥΣΚΟΛΙΕΣ Crosstabulation

			ΕΜΠΟΔΙΑΔΥΣΚΟΛΙΕΣ		Total
			ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ	ΝΑΙ	Count	30	16	46
		% within ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ	65,2%	34,8%	100,0%
	ΟΧΙ	Count	9	10	19
		% within ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ	47,4%	52,6%	100,0%
Total	Count		39	26	65
	% within ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ		60,0%	40,0%	100,0%

Πίνακας Συνάφειας 4: Επιμόρφωση κοινωνικών λειτουργών στις Τ.Π.Ε. και αντίστοιχα Εμπόδια/Δυσκολίες.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ * ΗΘΙΚΑΔΙΛΗΜΜΑΤΑ	65	100,0%	0	,0%	65	100,0%

ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ * ΗΘΙΚΑΔΙΛΗΜΜΑΤΑ Crosstabulation

			ΗΘΙΚΑΔΙΛΗΜΜΑΤΑ		Total
			ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ	ΝΑΙ	Count	14	32	46
		% within ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ	30,4%	69,6%	100,0%
	ΟΧΙ	Count	7	12	19
		% within ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ	36,8%	63,2%	100,0%
Total	Count		21	44	65
	% within ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ		32,3%	67,7%	100,0%

Πίνακας Συνάφειας 5: Επιμόρφωση κοινωνικών λειτουργών στις Τ.Π.Ε. και αντίστοιχα Ηθικά Διλήμματα.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΦΥΛΟ * ΕΜΠΟΔΙΑΔΥΣΚΟΛΙΕΣ	65	100,0%	0	,0%	65	100,0%

ΦΥΛΟ * ΕΜΠΟΔΙΑΔΥΣΚΟΛΙΕΣ Crosstabulation

			ΕΜΠΟΔΙΑΔΥΣΚΟΛΙΕΣ		Total
			ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	32	22	54
		% within ΦΥΛΟ	59,3%	40,7%	100,0%
	ΑΝΔΡΑΣ	Count	7	4	11
		% within ΦΥΛΟ	63,6%	36,4%	100,0%
Total		Count	39	26	65
		% within ΦΥΛΟ	60,0%	40,0%	100,0%

Πίνακας Συνάφειας 6: Φύλο επαγγελματιών και αντίστοιχα Εμπόδια/Δυσκολίες.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΦΥΛΟ * ΗΘΙΚΑΔΙΛΗΜΜΑΤΑ	65	100,0%	0	,0%	65	100,0%

ΦΥΛΟ * ΗΘΙΚΑΔΙΛΗΜΜΑΤΑ Crosstabulation

			ΗΘΙΚΑΔΙΛΗΜΜΑΤΑ		Total
			ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	17	37	54
		% within ΦΥΛΟ	31,5%	68,5%	100,0%
	ΑΝΔΡΑΣ	Count	4	7	11
		% within ΦΥΛΟ	36,4%	63,6%	100,0%
Total		Count	21	44	65
		% within ΦΥΛΟ	32,3%	67,7%	100,0%

Πίνακας Συνάφειας 7: Φύλο επαγγελματιών και αντίστοιχα Ηθικά Διλήμματα.