



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Π.Μ.Σ. στη ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΠΑΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Της

Αικατερίνης Συροπούλου

Υποβλήθηκε ως αιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος
στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας

Επιβλέπων Καθηγητής: Ταραμπάνης Κωνσταντίνος

Αύγουστος 2022

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία είναι εξ ολοκλήρου δικό μου έργο και κανένα μέρος της δεν είναι αντιγραμμένο από έντυπες ή ηλεκτρονικές πηγές, μετάφραση από ξενόγλωσσες πηγές και αναπαραγωγή από εργασίες άλλων ερευνητών

ή φοιτητών. Όπου έχω βασιστεί σε ιδέες ή κείμενα άλλων, έχω προσπαθήσει με όλες μου τις δυνάμεις να το προσδιορίσω σαφώς μέσα από την καλή χρήση αναφορών ακολουθώντας την ακαδημαϊκή δεοντολογία».

Αικατερίνη Συροπούλου

Περίληψη

Κεντρική προβληματική της παρούσας διπλωματικής εργασίας αφορά στη διερεύνηση του ρόλου των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στην κοινωνική εργασία στην Ελλάδα σήμερα. Εξετάζεται το πόσο ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να αποτελέσει μια πραγματικότητα στις κοινωνικές υπηρεσίες και σε ποιο βαθμό το ζήτημα του ψηφιακού εγγραμματισμού ή του ψηφιακού (αν)αλφαριθμητισμού μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά την πρακτική των Κοινωνικών Λειτουργών ή τη σχέση που αναπτύσσουν με τους ωφελούμενους. Η προσέγγιση της θεματικής δομείται σε επιμέρους άξονες, όπως είναι η δεοντολογία, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης των τεχνολογικών εργαλείων, καθώς επίσης η νέα τάξη πραγμάτων που επιβλήθηκε με το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19 και τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης-απαγόρευσης της κινητικότητας που επιβλήθηκαν.

Λαμβάνοντας υπόψη την πρόσφατη βιβλιογραφία επί του θέματος του ψηφιακού μετασχηματισμού των κοινωνικών υπηρεσιών παγκοσμίως, υλοποιήθηκε έρευνα μελέτης περίπτωσης αναφορικά με τον βαθμό και τον τρόπο ενσωμάτωσης των ΤΠΕ σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου στην Ελλάδα. Διενεργήθηκαν συνεντεύξεις με απασχολούμενους σε αυτή, Κοινωνικούς Λειτουργούς, οι οποίοι επιφορτίζονται με τη διεκπεραίωση όλων των κοινωνικών προγραμμάτων Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας του ίδιου Δήμου. Τα ερωτήματα αφορούσαν στο κατά πόσο τα ΤΠΕ αξιοποιούνται σε ένα ευρύ φάσμα κοινωνικών υπηρεσιών φροντίδας, ολιστικής προσέγγισης, σε ωφελούμενους που ανήκουν στις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες. Από την ανάλυση των ευρημάτων της έρευνας καταδεικνύεται ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των ελληνικών Κοινωνικών Υπηρεσιών έχει προχωρήσει σημαντικά, ιδίως σε σύγκριση με την προ-COVID εποχή, ότι δεν παρατηρείται ομοιομορφία στις ψηφιακές δυνατότητες των κοινωνικών προγραμμάτων σε επίπεδο Δήμου, ότι υπάρχει έλλειμμα υλικοτεχνικών και τεχνολογικών πόρων, ότι καταγράφονται διαφορετικά επίπεδα ψηφιακού εγγραμματισμού μεταξύ των κοινωνικών λειτουργών, αλλά παρόμοια επίπεδα επαγγελματικής ετοιμότητας.

Λέξεις κλειδιά: Κοινωνική Εργασία, Κοινωνικές Υπηρεσίες, Ωφελούμενος, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, ΤΠΕ

Abstract

The central issue of this thesis concerns the investigation of the role of Information and Communication Technologies (ICT) in social work in Greece today. It examines how digital transformation can fail a reality in social services and to what extent the issue of digital literacy or digital literacy can positively or negatively affect the practice of Social Services or the relationship they develop with beneficiaries. The approach to the topic is structured in individual axes, such as ethics, the advantages and disadvantages of using technological tools, as well as the new order of things imposed by the outbreak of the Covid-19 pandemic and the measures of social distancing-prohibition of mobility that were imposed.

Taking into account the recent literature on the topic of digitalization of social services worldwide, a case study was studied regarding the degree and manner of integration of ICT in a Municipality Social Service in Greece. Interviews were conducted with Social Workers employed in it, who are in charge of handling all the Social Protection and Public Health social programs of the same Municipality. The questions related to how much ICT is utilized in a wide range of social care services, holistic approach, to beneficiaries who belong to the socially vulnerable groups. From the analysis of the research findings, it is demonstrated that the digital transformation of the Greek Social Services has progressed significantly, especially compared to the pre-COVID era, that there is no uniformity in the digital capabilities of the social programs at the Municipality level, that there is a lack of logistical and technological resources, that there are different levels of digital literacy among social workers, but similar levels of professional readiness.

Key Words: Social Work, Social Services, Beneficiary, Digital Transformation, ICT

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου σε όλους όσους μου παρείχαν βοήθεια και υποστήριξη στην ερευνητική μου προσπάθεια. Τις πιο βαθιές μου ευχαριστίες θέλω να εκφράσω στον βασικό επιβλέποντα της διπλωματικής μου, τον καθηγητή του Τμήματος Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, κ.κ. Κωνσταντίνο Ταραμπάνη, ο οποίος υπήρξε σύμβουλος, υποστηρικτής και αρωγός μου καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της ερευνητικής μου μελέτης. Η επιστημονική του καθοδήγηση, η αφιέρωση πολύ και σημαντικού προσωπικού χρόνου και η διάθεσή του να μου παρέχει κάθε είδους βοήθεια, είναι ένα μικρό δείγμα της συμπαράστασης που έτυχα από αυτόν και για την οποία είμαι ιδιαίτερος ευγνώμων. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω από βάθος καρδιάς τον επίκουρο καθηγητή του Τμήματος Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, κ.κ. Ευάγγελο Καλαμπόκη για την πολύτιμη βοήθειά του, που με τόση προθυμία και ευγένεια μου παρείχε. Για το τέλος αφήνω τις θερμότερες ευχαριστίες μου στους συναδέλφους κοινωνικούς λειτουργούς που δέχτηκαν να συνδράμουν στην υλοποίηση του παρόντος πονήματος.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	2
Λέξεις κλειδιά:.....	2
Abstract	3
Key Words	3
Ευχαριστίες.....	4
A. Εισαγωγή.....	7
Μέρος Α΄: Θεωρητική επισκόπηση.....	10
Κεφάλαιο 1 ^ο : Εννοιολογική αποσαφήνιση βασικών όρων.....	10
1.1 Κοινωνική εργασία.....	10
1.2 Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ).....	13
1.3 Ωφελούμενος.....	15
1.4 Ψηφιακός μετασχηματισμός.....	17
Κεφάλαιο 2 ^ο : Ψηφιακός μετασχηματισμός και κοινωνική εργασία.....	21
2.1 Ενσωμάτωση των ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία.....	21
2.2 Ορθή δεοντολογική διαδικτυακή συμπεριφορά των κοινωνικών λειτουργών.....	27
2.3 Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις της χρήσης ΤΠΕ στη σχέση κοινωνικού λειτουργού-ωφελούμενου.....	32
2.4 Η επίδραση της πανδημίας και η μετά-COVID εποχή στην κοινωνική εργασία.....	36
Μέρος Β: Έρευνα.....	41
Κεφάλαιο 3 ^ο : Ανάλυση Έρευνας – Case Study.....	41
3.1 Προβληματική της έρευνας.....	41
3.2 Σκοπός της έρευνας.....	41
3.3 Στόχοι της έρευνας.....	41
3.4 Ερευνητικά ερωτήματα.....	41
3.4 Μεθοδολογία της έρευνας και ερευνητικός σχεδιασμός – Μελέτη Περίπτωσης σε Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας Δήμου.....	43
3.5 Προφίλ των ερωτώμενων.....	47
3.6 Εγκυρότητα και αξιοπιστία της έρευνας.....	47
3.7 Περιορισμοί και επεκτασιμότητα της έρευνας.....	49
Κεφάλαιο 4 ^ο : Αποτελέσματα της έρευνας.....	50
4.1 Καταγραφή Απαντήσεων.....	50
B. Συμπέρασμα-Συζήτηση.....	62

Γ. Βιβλιογραφία.....	65
Ξενόγλωσση	65
Ελληνόγλωσση	79
Διαδικτυακές Πηγές	79
Νομοθεσία.....	80
Δ. Παράρτημα.....	82

A. Εισαγωγή

Η άρθρωση μεταξύ της Κοινωνικής Εργασίας και των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας συνιστά έναν βασικό τομέα προβληματισμού για την κατανόηση των πτυχών του ψηφιακού γίνεσθαι και την αναγκαιότητα αναδιαμόρφωσης του κλάδου υπό το πρίσμα σύναψης νέων σχέσεων. Το πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας έχει θεωρηθεί ως μια νέα πραγματικότητα που οριοθετεί και καθορίζει τις ανθρώπινες πρακτικές σε όλα σχεδόν τα επίπεδα. Οι σύνθετες σχέσεις που δημιουργούνται μεταξύ των ψηφιακών τεχνολογιών και των κοινωνιών ορίζουν την τρέχουσα πραγματικότητα. Ως εκ τούτου, η κατανόηση αυτών των συνδέσμων είναι ένα καταλυτικής σημασίας ζήτημα για την ερμηνεία των κοινωνικών φαινομένων και τη διαχείριση των κοινωνικών προβλημάτων. Χωρίς αμφιβολία, ένα από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της σημερινής εποχής είναι η πανταχού παρουσία των τεχνολογικών τεχνουργημάτων στην καθημερινή ζωή, καθώς και η συνάφεια που έχει το Διαδίκτυο στη διαμεσολάβηση των ανθρώπινων πρακτικών και την ομαλοποίηση ή κανονικοποίηση της διαδικτυακής ή ψηφιακής αλληλεπίδρασης.

Υπό αυτές τις συνθήκες, οι κοινωνικές επιστήμες καλούνται να κατανοήσουν, πρώτον, αυτές τις νέες πρακτικές ως ιδιαίτερο αντικείμενο έρευνας και, δεύτερον, τις δυνατότητες αξιοποίησης των ψηφιακών τεχνολογιών για την αποτελεσματικότητα της δικής τους ακαδημαϊκής και επαγγελματικής εργασίας. Στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας, η κοινωνική εργασία αποκτά ιδιαίτερη θέση. Οι συζητήσεις για τη σχέση μεταξύ του κλάδου και των ΤΠΕ προτείνουν την εικονική διαμεσολάβηση ως εργαλείο επαγγελματικής πρακτικής. Αναφέρεται ότι οι ψηφιακές και διαδικτυακές τεχνολογίες έχουν μεταμορφώσει τη φύση της πρακτικής και της εκπαίδευσης στην κοινωνική εργασία. Οι ηλεκτρονικές ενέργειες των κοινωνικών λειτουργών εγείρουν μια σειρά μεθοδολογικών, επιστημολογικών και ηθικών προβλημάτων που αποτελούν σχετικές γραμμές ανάλυσης στον ορισμό του ρόλου του κλάδου στην κοινωνία της πληροφορίας, καθώς και του ρόλου των ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία.

Η σχέση μεταξύ ΤΠΕ και κοινωνικής εργασίας υπήρξε κατεξοχήν προβληματική, ως αποτέλεσμα της πρόσωπο-με-πρόσωπο παραδοσιακής προσέγγισης, που είναι χαρακτηριστική του κλάδου. Αυτό, έχει ως αποτέλεσμα, η συμπερίληψη της εικονικής και εξ αποστάσεως πρακτικής στην κοινωνική εργασία, να οδηγεί στην επανεξέταση πολλών υποθέσεων σχετικά με τη στρατηγική πολιτική της δράσης των κοινωνικών

υπηρεσιών. Η ιστορική μετάβαση στην παγκοσμιοποίηση ανάγκασε την Κοινωνική Εργασία ως κλάδο, να επαναπροσδιορίσει τη θέση της στην παγκόσμια κοινωνία της πληροφορίας και να προσαρμόσει το έργο της στην κοινωνία του παγκόσμιου ιστού. Η άρθρωση μεταξύ των ψηφιακών ή/και υπολογιστικών τεχνολογιών και διαστρώσεων της κοινωνικής ζωής, έχει εδραιωθεί και βαθύνει τις τελευταίες δεκαετίες, επιβάλλοντας ένα πλαίσιο αναγκαιότητας κατάκτησης συγκεκριμένων τρόπων ζωής που πλαισιώνονται από τη λογική της εικονικής αλληλεπίδρασης. Αν και εφόσον, η φύση της Κοινωνικής Εργασίας συνδέεται αναπόφευκτα με τα κοινωνικά ζητήματα που προκύπτουν, κρίνεται απαραίτητο να τεθεί υπό διαλεκτική πραγμάτευση το κοινωνικό ερώτημα σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Κοινωνικής Εργασίας. Αναμφίβολα, ο ρόλος που αναγνωρίζεται στις ΤΠΕ ως ελπίδα για τον κοινωνικό μετασχηματισμό και τη λύση σε πολλά από τα κοινωνικά προβλήματα, τεκμηριώνει την υπόθεση που δίνει αξία στις τεχνολογίες ως καθοριστικούς παράγοντες της κοινωνικής αλλαγής προς το καλύτερο. Σε αυτόν τον διάλογο, δεν μπορεί να λείπει ο κλάδος της Κοινωνικής Εργασίας.

Το παρόν πόνημα ολοκληρώνεται σε δύο μέρη: το θεωρητικό και το ερευνητικό. Στο πρώτο, λαμβάνει χώρα η βιβλιογραφική ανασκόπηση της κεντρικής και των επιμέρους θεματικών, σε δύο κεφάλαια με τέσσερις ενότητες το καθένα. Στο δεύτερο, περιγράφεται η έρευνα-μελέτη περίπτωσης, παρουσιάζονται η μεθοδολογία και τα αποτελέσματα της έρευνας. Ειδικότερα, στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται εννοιολογική αποσαφήνιση των βασικών όρων της εργασίας. Αναλύεται η Κοινωνική εργασία, οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας, ο όρος «ωφελούμενος» και τέλος, ο ψηφιακός μετασχηματισμός. Στο δεύτερο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους και της εργασίας, προσεγγίζονται οι βασικές θεματικές για την πραγμάτευση του ζητήματος του ψηφιακού μετασχηματισμού στην κοινωνική εργασία. Για τον λόγο αυτό, εξετάζεται το γεγονός της ενσωμάτωσης των ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία, το θέμα της ορθής δεοντολογικής διαδικτυακής/ψηφιακής συμπεριφοράς των κοινωνικών λειτουργών, το ζήτημα των θετικών και των αρνητικών επιπτώσεων της αξιοποίησης των ΤΠΕ στη σχέση του κοινωνικού λειτουργού με τον ωφελούμενο. Το κεφάλαιο «κλείνει» με την ανάλυση της επίδρασης της πανδημίας και τη μετά-COVID εποχή στην κοινωνική εργασία.

Στο τρίτο κεφάλαιο της εργασίας και πρώτο του ερευνητικού μέρους, η ερευνήτρια παρουσιάζει την προβληματική, τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας, παραθέτει

τα ερευνητικά ερωτήματα και αναφέρεται διεξοδικά στη μεθοδολογία της έρευνας. Ως προς το τελευταίο, ο αναγνώστης πληροφορείται για την ερευνητική μέθοδο, δηλαδή τη μελέτη περίπτωσης της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας του Δήμου με διενέργεια συνέντευξης ημι-δομημένων ερωτήσεων, για το προφίλ των ερωτώμενων, για την εγκυρότητα, την αξιοπιστία, τους περιορισμούς και την επεκτασιμότητα της έρευνας. Στο τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο του ερευνητικού και της εργασίας, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας και καταγράφονται οι απαντήσεις των συνεντευξιζόμενων. Η διπλωματική εργασία ολοκληρώνεται με τα Συμπεράσματα και τη Συζήτηση, με τον κατάλογο των Βιβλιογραφικών αναφορών και το Παράρτημα.

Μέρος Α΄: Θεωρητική επισκόπηση

Κεφάλαιο 1^ο: Εννοιολογική αποσαφήνιση βασικών όρων

1.1 Κοινωνική εργασία

Ο προηγούμενος ορισμός της κοινωνικής εργασίας (International Federation of Social Workers-IFSW, 2010), που τόνισε τη δέσμευση του επαγγέλματος στην κοινωνική δικαιοσύνη και τα ανθρώπινα δικαιώματα, υποβλήθηκε σε σημαντική επαγγελματική κριτική. Οι επαγγελματίες της κοινωνικής εργασίας πήραν θέση ενάντια στη νεοφιλελεύθερη ρίζα του (Paulsen, 2012), στην αντιληπτή δυτική μεροληψία του, στην έμφασή του στον ατομικισμό, στην έλλειψη αναγνώρισης της συλλογικότητας, της κοινωνικής σταθερότητας και της κοινωνικής συνοχής (Truell, 2014), στην παράλειψη μιας ισχυρής θεωρητικής βάσης και στην αποτυχία του να αναγνωρίσει τη σημασία της αυτόχθονης-τοπικής γνώσης (Truell, 2014; Jones & Truell, 2012). Υπό το φως αυτών των επικρίσεων, μια κοινή ομάδα IFSW και Διεθνών Σχολών Κοινωνικής Εργασίας (International Schools of Social Work-IASSW) ανέλαβε μια νέα αναθεώρηση του ορισμού με εκπροσώπηση από περισσότερα από 110 μέλη χωρών¹.

Σύμφωνα με τον νέο ορισμό η κοινωνική εργασία είναι ένα επάγγελμα που βασίζεται στην πρακτική και την ακαδημαϊκή πειθαρχία που προωθεί την κοινωνική αλλαγή και ανάπτυξη, την κοινωνική συνοχή, την ενδυνάμωση και την απελευθέρωση των ανθρώπων. Οι αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της συλλογικής ευθύνης και του σεβασμού της διαφορετικότητας είναι βασικές για την κοινωνική εργασία. Υποστηριζόμενη από θεωρίες κοινωνικής εργασίας, κοινωνικών επιστημών, ανθρωπιστικών επιστημών και αυτόχθονη-τοπική γνώση, η κοινωνική εργασία δεσμεύει ανθρώπους και δομές για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της ζωής και τη βελτίωση της ευημερίας (IFSW, 2014). Οι κύριοι τομείς όπου αναγνωρίζεται αυτή η μετάβαση αφορούν στην ενίσχυση της θεωρίας και της γνώσης, το πέρασμα από τις ατομικές σε συλλογικές προσεγγίσεις και την αυξημένη έμφαση σε μακροεντολές και δομικές πηγές ανισότητας.

Στη βάση των ανωτέρω, η National Association of Social Workers (NASW) περιγράφει την κοινωνική εργασία ως «ένα βοηθητικό επάγγελμα», που αποστολή της είναι να

¹ Ο προηγούμενος ορισμός (2000) ήταν αποτέλεσμα της σύμπραξης 63 χωρών (IFSW, 2001).

ενισχύει την ανθρώπινη ευημερία και να βοηθά στην κάλυψη βασικών και περίπλοκων αναγκών όλων των ανθρώπων, ειδικά των φτωχών, των καταπιεσμένων και των πιο ευάλωτων. Η κοινωνική εργασία περιλαμβάνει πολλά καθήκοντα, όπως αξιολόγηση της σωματικής και ψυχικής υγείας των ωφελούμενων, συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία σε άτομα, οικογένειες και ομάδες, παροχή υπηρεσιών παιδικής προστασίας, προστασία των θυμάτων κακοποίησης και παραμέλησης κ.ά.. Η θεωρία των συστημάτων στην κοινωνική εργασία βασίζεται στην αντίληψη ότι οι άνθρωποι επιζητούν διαχρονικά την κοινωνική και οικονομική ευημερία (Walker, 2019), η οποία απειλείται από διακρίσεις, παραβιάσεις των ανθρώπινων δικαιωμάτων κι άλλα κοινωνικά προβλήματα, που επηρεάζουν άτομα, ομάδες και κοινότητες (Malachy et al., 2019). Η θεωρία και η πρακτική της κοινωνικής εργασίας συνδέονται μέσω ενός ήθους ισότητας και διαφορετικότητας (Cook, 2020), προκειμένου να παταχθεί η ασυνείδητη προκατάληψη και να εκφράζεται ο πολυπολιτισμικός χαρακτήρας της κοινωνικής εργασίας.

Το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας σήμερα, αναγνωρίζεται ότι βασίζεται σε ένα ευρύ φάσμα επιστημονικών θεωριών, οι οποίες περιλαμβάνουν, χωρίς να περιορίζονται, την κοινοτική ανάπτυξη, την κοινωνική παιδαγωγική, τη διοίκηση, την ανθρωπολογία, την οικολογία, την οικονομία, την εκπαίδευση, τη διαχείριση, τη νοσηλευτική, την ψυχιατρική, την ψυχολογία, τη δημόσια υγεία και την κοινωνιολογία (IFSW, 2014). Προηγουμένως, τονίζονταν μόνο οι θεωρίες της ανθρώπινης ανάπτυξης, της συμπεριφοράς και των κοινωνικών συστημάτων, κυρίως ως μέσο για την ανάπτυξη μιας κατανόησης της προοπτικής του ατόμου στο περιβάλλον (IFSW, 2010). Ο νέος ορισμός υποστηρίζει τόσο την αναγνώριση όσο και την ανάπτυξη μιας ειδικής και επιστημονικής γνώσης για την κοινωνική εργασία που υπερβαίνει τις προσεγγίσεις της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Επιπλέον, αναγνωρίζει ότι η κοινωνική εργασία δεν πληροφορείται μόνο από συγκεκριμένα περιβάλλοντα πρακτικής και τις δυτικές θεωρίες, αλλά και από τοπικού χαρακτήρα γνώσεις, ιδέες και πλαίσια. Υπάρχει επομένως, μια διττή αναγνώριση για το επάγγελμα ώστε να αποκτήσει έναν παγκόσμιο χαρακτήρα.

Ο προηγούμενος ορισμός ήταν επικεντρωμένος στο άτομο, υποστηρίζοντας την παροχή υπηρεσιών που λειτουργούσε από μέσα προς τα έξω, ενδυναμώνοντας τα άτομα να λειτουργούν μέσα στο περιβάλλον τους και αναγνωρίζοντας τον κοινωνικό λειτουργό ως παράγοντα αλλαγής, συνεργαζόμενο στενά με άτομα με σκοπό τα

τελευταία να μπορέσουν να επιτύχουν την προσδοκώμενη ευημερία. Η εστίαση αυτή στον ατομικισμό επικρίθηκε ως άμεσα αντίθετη στη δέσμευση της κοινωνικής εργασίας για κοινωνική και οικονομική δικαιοσύνη (Council on Social Work Education, 2009) και την ενδυνάμωση της ικανότητας των ανθρώπων «να αντιμετωπίσουν τις δικές τους ανάγκες» (NASW, 2010). Οι Rankoro και Osei-Hwedie (2011) υποστήριξαν ότι οι κοινωνικές οργανώσεις της Βόρειας Αμερικής και της Ευρώπης δίνουν έμφαση στον ατομικισμό και τον ανταγωνισμό, τη στιγμή που οι κοινωνίες προωθούν τον κολεκτιβισμό και τη συνεργασία, ενώ οι Horps και Lowe (2008) αναγνώρισαν ότι η επίτευξη των στόχων παρέμβασης της κοινωνικής εργασίας διέπεται από την αντίληψη ότι τα άτομα θα αντιμετωπίσουν τις προσωπικές προκλήσεις και θα ξεφύγουν από τη φτώχεια ως αποτέλεσμα της ατομικής τους βελτίωσης.

Ο νέος ορισμός, αν και συνεχίζει να αναγνωρίζει τη σημασία του ατόμου και τονίζει τη σημασία της προοπτικής «άτομο στο περιβάλλον» εντός της παρέμβασης, «περνά» από την ατομικιστική σε μια πιο συλλογική στάση. Αυτό είναι έκδηλο στην προσθήκη του όρου «συλλογική ευθύνη», που σηματοδοτεί την αναγνώριση της ικανότητας των ανθρώπων να επηρεάζονται και να ασκούν επιρροή από και στο περιβάλλον τους, γεγονός που καθορίζει την ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (IFSW, 2001). Ο ορισμός αναγνωρίζει ότι η υπεράσπιση και η προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της κοινωνικής δικαιοσύνης είναι το κίνητρο και η αιτιολόγηση για την κοινωνική εργασία και ότι τα ατομικά ανθρώπινα δικαιώματα μπορούν να επιτευχθούν και να πραγματοποιηθούν μόνο μέσω της συλλογικής ευθύνης (IFSW, 2014). Έτσι, είναι εμφανής η στροφή προς μια συλλογικότερη προσέγγιση της κοινωνικής εργασίας, όπου τα ατομικά προβλήματα επιλύονται μέσω συνεργατικών λύσεων και συλλογικών δράσεων. Σε αυτό το πλαίσιο, η χρήση πιο συλλογικών προσεγγίσεων απαιτεί από τον επαγγελματία της κοινωνικής εργασίας να ασχοληθεί σε βάθος και πιο κριτικά με την ανάπτυξη, την εφαρμογή και την αξιολόγηση των στρατηγικών πολιτικών και τους φορείς της, τους πολίτες και χρήστες υπηρεσιών, τις νέες τεχνολογίες. Αυτό, απαιτεί ευρύτερη ανάπτυξη δεξιοτήτων, μια πιο ειδική εκπαίδευση στην ανάπτυξη κοινωνικής πολιτικής, στην αξιολόγηση υπηρεσιών, στην κοινωνική δικαιοσύνη, στον κριτικό προβληματισμό και την επαγγελματική αυτοπεποίθηση.

Η κοινωνική εργασία σήμερα, βασίζεται στη μακροπροσέγγιση που αφορά σε μια κίνηση προς ένα συλλογικό όραμα. Μέσω αυτής, αντιμετωπίζονται οι

μακροοικονομικές και διαρθρωτικές αλλαγές που επηρεάζουν ένα μεγάλο σύνολο ανθρώπων με γνώμονα το ότι οτιδήποτε συμβαίνει στο άτομο, συμβαίνει σε ολόκληρη την ομάδα και οτιδήποτε συμβαίνει σε ολόκληρη την ομάδα συμβαίνει στο άτομο (Asante & Karenga, 2005). Σύμφωνα με την εν λόγω μακροπροσέγγιση, η κοινωνική εργασία ενέχει τις έννοιες της κοινωνικής συνοχής, της κοινωνικής ανάπτυξης, της ενδυνάμωσης και της απελευθέρωσης των ανθρώπων και τη δέσμευση με άνθρωπους και δομές (IFSW, 2014). Η μετατόπιση του νέου ορισμού σε μια μεγαλύτερη μακροσκοπική εστίαση, φαίνεται στην αλλαγή του ρόλου της κοινωνικής εργασίας, από εξασφάλιση της δυνατότητας σε όλα τα άτομα να αναπτυχθούν πλήρως να εμπλουτίσουν τη ζωή τους και να αποτρέψουν κάθε δυσλειτουργία (IFSW, 2001), στην ανάπτυξη μιας κριτικής συνείδησης. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω του προβληματισμού και της κατανόησης των πηγών των δομικών φραγμών (IFSW, 2014). Αυτή η μετάβαση ανακλάται στις θέσεις των Reisch και Jani (2012), και Webb (2001), που υποστηρίζουν ότι η έμφαση πρέπει να δίδεται, όχι στην αποτελεσματικότητα των μικροσκοπικών παρεμβάσεων, αλλά στις δομικές ρίζες των κοινωνικών προβλημάτων. Υπό αυτό το πρίσμα, η κοινωνική εργασία καλείται να διαχειριστεί τα κοινωνικά προβλήματα κι όχι να τα εξαλείψει (Reisch, 2013), ενώ είναι ανάγκη, οι κοινωνικοί λειτουργοί να αναγνωρίσουν τον ρόλο τους στη διαχείριση τέτοιων δομικών προκλήσεων. Αυτό, απαιτεί τη διατομεακή και διεπαγγελματική συνεργασία με προτεραιότητα τον σχεδιασμό παρεμβάσεων κοινωνικο-δομικής και οικονομικής φύσης, που δεν συνάδει με τη συμβατική σοφία ότι η οικονομική ανάπτυξη αποτελεί προϋπόθεση για την κοινωνική ανάπτυξη (IFSW, 2014).

1.2 Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ)

Οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) ορίζονται ευρέως ως τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά, τον χειρισμό και την αποθήκευση δεδομένων με ηλεκτρονικά μέσα. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει e-mail, μηνύματα κειμένου SMS, συνομιλία μέσω βίντεο (π.χ. Skype) και διαδικτυακά μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook). Περιλαμβάνει επίσης όλες τις διαφορετικές υπολογιστικές συσκευές (π.χ. φορητούς υπολογιστές και έξυπνα τηλέφωνα) που εκτελούν ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών επικοινωνίας και πληροφόρησης. Οι ΤΠΕ είναι διάχυτες στις

ανεπτυγμένες χώρες και θεωρούνται αναπόσπαστες στις προσπάθειες οικοδόμησης κοινωνικής, πολιτικής και οικονομικής συμμετοχής στις αναπτυσσόμενες χώρες. Για παράδειγμα, τα Ηνωμένα Έθνη (2006) αναγνωρίζουν ότι οι ΤΠΕ είναι απαραίτητες για να βοηθήσουν τον κόσμο να επιτύχει οκτώ φορές περισσότερους συγκεκριμένους στόχους για τη μείωση της φτώχειας και άλλων κοινωνικών και οικονομικών προβλημάτων.

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) θεωρεί ότι οι ΤΠΕ συμβάλλουν στη βελτίωση της υγείας στις αναπτυσσόμενες χώρες με τρεις τρόπους: 1. ως τρόπος εκπαίδευσης των γιατρών στις αναπτυσσόμενες χώρες, 2. ως μηχανισμός μεταφοράς-παράδοσης σε φτωχές και απομακρυσμένες περιοχές, και 3. ως μέσο ενίσχυσης της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας στη διακυβέρνηση, που είναι κρίσιμη για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής πρόνοιας (Chandrasekhar & Ghosh, 2001). Με την ανάπτυξη του διαδικτύου, ένα ευρύ φάσμα ΤΠΕ έχει μεταμορφώσει τις κοινωνικές σχέσεις, την εκπαίδευση και τη διάδοση πληροφοριών. Υποστηρίζεται ότι οι διαδικτυακές σχέσεις μπορούν να έχουν ιδιότητες οικειότητας, πλουραλισμού και απελευθέρωσης που ανταγωνίζονται ή υπερβαίνουν τις σχέσεις εκτός σύνδεσης, καθώς οι διαδικτυακές σχέσεις τείνουν να βασίζονται περισσότερο στο αμοιβαίο ενδιαφέρον παρά στη φυσική εγγύτητα (Bargh, McKenna, & Fitzsimons, 2002). Με την ανάπτυξη των ΤΠΕ, ακόμα και οι πιο απομακρυσμένες περιοχές του κόσμου έχουν ευκαιρίες προσβασιμότητας σε πόρους υψηλότερης ποιότητας (Bonk, 2009), ενώ έχουν διευρυνθεί οι δυνατότητες δημιουργίας νέων επιχειρήσεων και μεταφοράς πολύτιμων αγαθών και υπηρεσιών για οποιονδήποτε (Friedman, 2005), έχουν μειωθεί τα όρια και έχουν αυξηθεί οι τρόποι πρόσβασης σε πληροφορίες και σε υπηρεσίες εκπαίδευσης (Bonk, 2009; Friedman, 2005).

Αν και οι ΤΠΕ και η ανάπτυξη του διαδικτύου ενέχουν προβλήματα, είναι αναμφίβολο ότι αμφότερα θα συνεχίσουν να διαμορφώνουν την παγκόσμια κοινότητα. Πολλοί κλάδοι έχουν αναγνωρίσει τη σημασία των ΤΠΕ και αποδέχονται ότι αποτελεί βασικό μέρος της εξέλιξής τους και της αποτελεσματικής προσαρμογής τους στο «τώρα» και το «αύριο». Στο πλαίσιο αυτό, οι National Association of Social Workers (2005) και Association of Social Work Boards συνέταξαν και δημοσίευσαν ένα σύνολο προτύπων σχετικά με την τεχνολογία και την πρακτική κοινωνικής εργασίας, προκειμένου να χρησιμεύσει ως οδηγός για το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας επί της ενσωμάτωσης των ΤΠΕ στις διάφορες υπηρεσίες του. Μέχρι το ξέσπασμα της

πανδημίας Covid-19, το ενδιαφέρον για την τεχνολογία στην κοινωνική εργασία παρέμενε περισσότερο σε θεωρητικό επίπεδο και δεν συμβάδιζε με τη δράση των οργανισμών άλλων κλάδων, που ήταν προσανατολισμένη στην αξιοποίηση των ΤΠΕ για τη βελτίωση της ζωής των μειονεκτούντων και των ανθρώπων σε κρίσιμη κατάσταση (Parrot & Madoc-Jones, 2008).

1.3 Ωφελούμενος

Η έννοια του «ωφελούμενου» είναι πολυπρισματική και πολυεπίπεδη, ανάλογα πάντα με το θεωρητικό και πρακτικό πλαίσιο στο οποίο τοποθετείται. Στο παρόν πόνημα, γίνεται μια προσπάθεια να προσδιοριστεί, ώστε να καταστεί σαφής σε σχέση με την κοινωνική εργασία στην Ελλάδα. «Ωφελούμενος» είναι το κάθε υποκείμενο που τυγχάνει των θετικών ενεργειών του κράτους πρόνοιας, που λαμβάνει την προσφορά μιας ή περισσότερων ωφελειών από το κράτος πρόνοιας, με σκοπό την ομαλή συμπερίληψή του στη συλλογική πρόοδο. Η ύπαρξη ωφελούμενων σε μια κοινωνία δικαίου αφορά στην εξάλειψη των αρνητικών παραγόντων που «κρατούν» τα άτομα σε δυσμενή και ευάλωτη θέση στην κοινωνία, καλλιεργώντας έτσι συνθήκες ισότητας, δικαιοσύνης και συμπερίληψης.

Ο όρος του ωφελούμενου συνδέεται άμεσα με την έννοια της ευαλωτότητας, της οποίας «φυσικό» επακόλουθο είναι η τυποποίηση των ευάλωτων ομάδων και ατόμων που διαβιούν σε μια κοινότητα. Υπό αυτό το πρίσμα, ωφελούμενος σε ένα κράτος πρόνοιας και δικαίου είναι εκείνος που θεωρείται ευάλωτος: που δεν είναι πλήρως λειτουργικός ή υπεύθυνος ή ικανός να ενεργεί για τον εαυτό του. Στην κατηγορία του ωφελούμενου μπορεί να περιληφθεί οποιοδήποτε άτομο, οποιοδήποτε ανθρώπινο ον, εφόσον όλα υπόκεινται δυνητικά σε αρνητικές αλλαγές και εκτίθενται σε σωματικούς, ψυχολογικούς, ηθικούς και οικονομικούς κινδύνους. Λαμβάνοντας ως δεδομένο ότι τα ανθρώπινα όντα σήμερα εντάσσονται σε κάποια κοινωνία ή/και σε κάποιο σύστημα κοινωνικής οργάνωσης, η εν ενεργεία ή η εν δυνάμει ευαλωτότητά τους, τους οδηγεί σε σύναψη σχέσεων εξάρτησης, που επιβάλλεται να αποτελούν συλλογική και κρατική ευθύνη (Απίστουλας & Νίκου, 2021). Βάσει των ανωτέρω, ο καθένας και η καθεμία βρίσκονται ή μπορεί να βρεθούν σε κατάσταση ευαλωτότητας, η οποία όμως εμφανίζει πολλαπλές διακυμάνσεις και βαθμούς, συνεπώς η έννοια του ωφελούμενου της

κρατικής και της συλλογικής υποστήριξης και βοήθειας είναι σχετική και κατασκευάζεται ανάλογα με τις επικρατούσες κοινωνικές, πολιτικές και οικονομικές συνθήκες, με τις υπάρχουσες διαδικασίες ένταξης και καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού σε μια χώρα (Pegoni & Timmer, 2013).

Ωφελούμενος θεωρείται κάθε μέλος μιας ευάλωτης ομάδας ανθρώπων, που έχουν περισσότερες πιθανότητες να πληγούν από συγκεκριμένους κοινωνικούς κινδύνους. Ο ωφελούμενος είναι εκείνος που τυγχάνει της μέριμνας των συστημάτων κοινωνικής προστασίας των κρατών, δεδομένου ότι η ευαλωτότητά του θέτει σε κίνδυνο, όχι μόνο τη θέση του στην κοινωνία, αλλά και την ίδια τη βιωσιμότητά του. Αυτό που πρέπει να διασαφηνιστεί είναι ότι η ευαλωτότητα δεν είναι ένα ατομικό πρόβλημα, αλλά ένα κοινωνικό, δεδομένου ότι προκύπτει ως πρόβλημα από τις ιστορικές, τις θεσμικές και τις κοινωνικές δυνάμεις. Υπό αυτό το πρίσμα, ο ωφελούμενος που είναι μέλος των ιδιαίτερα ευάλωτων ομάδων είναι μια κοινωνική και θεσμική κατασκευή, της οποίας η ορθή διαχείριση συμβάλλει στην κοινωνική ισότητα, αρμονία και ευημερία. Συνεπώς, ωφελούμενος είναι αυτός που ανήκει σε μια πληθυσμιακή ομάδα που χρήζει από το κράτος πρόνοιας περισσότερης προσοχής και φροντίδας (Morawa, 2003). Επομένως, ευάλωτα θεωρούνται τα άτομα με περιορισμένη προσβασιμότητα σε κάθε είδους πόρους και ευκαιρίες, τα οποία είναι ωφελούμενα των υπηρεσιών και των προϊόντων φροντίδας και προστασίας που προβλέπονται από το εκάστοτε κράτος δικαίου και πρόνοιας (Besamusca & Steinmetz, 2019).

Στις ευάλωτες ομάδες, άρα και στις ομάδες ωφελούμενων, εντάσσονται όλοι όσοι βιώνουν αυξημένο κίνδυνο κοινωνικού αποκλεισμού και φτώχειας, συγκριτικά με τον γενικό πληθυσμό. Τέτοιες ομάδες είναι των παιδιών, των μειονοτήτων, των μεταναστών, των ασυνόδευτων ανηλίκων, των ατόμων με αναπηρίες, των ηλικιωμένων, των ανέργων, των εγκύων γυναικών, των μόνων γονέων με ανήλικα τέκνα, των θυμάτων εμπορίας ανθρώπων, των ατόμων με σοβαρές ασθένειες, των ατόμων με ψυχικές διαταραχές, των ατόμων που έχουν υποστεί βιασμούς, βασανιστήρια ή/και άλλες σοβαρές μορφές σωματικής, σεξουαλικής και ψυχολογικής βίας. Επίσης, συγκαταλέγονται οι άστεγοι, οι πρώην κρατούμενοι, οι Ρομά, οι τοξικομανείς, οι απομονωμένοι ηλικιωμένοι, οι γυναίκες-θύματα ακρωτηριασμού γεννητικών οργάνων. Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης και κάθε κράτους μέλους, η πολιτεία καλείται να οργανώσει και να εφαρμόσει στρατηγικές πολιτικές αντιμετώπισης των διακρίσεων και ενίσχυσης της κοινωνικής ένταξης των μελών των

ανωτέρω ευάλωτων και περιθωριοποιημένων ομάδων. Για τον σκοπό αυτό, τα μέλη των ευάλωτων ομάδων αναγνωρίζονται ως ωφελούμενοι των παρεχόμενων από το κράτος πρόνοιας υπηρεσιών και ευκαιριών, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι διακρίσεις και οι ανισότητες εντός του κοινωνικού ιστού (Απίστουλας & Νίκου, 2021).

Σύμφωνα με το άρθρο 33 του ν.4368/2016, ωφελούμενοι της ελεύθερης πρόσβασης σε υπηρεσίες και προϊόντα κοινωνικής πρόνοιας είναι τα μέλη των εξής ευάλωτων ομάδων στην Ελλάδα: ανήλικοι ως 18 ετών, γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης, άτομα με αναπηρία που φιλοξενούνται σε ιδιωτικές, δημόσιες ή μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα δομές, άτομα που φιλοξενούνται σε αντίστοιχες δομές ψυχικής υγείας, άτομα που φιλοξενούνται σε εγκεκριμένες θεραπευτικές δομές, κρατούμενοι σε σωφρονιστικά ιδρύματα και φιλοξενούμενοι σε ιδρύματα αγωγής και στέγασης ανηλίκων, άτομα που παρέχουν κοινωφελή εργασία ως μέτρο αναμόρφωσης, άτομα με 67% αναπηρία, δικαιούχοι διεθνούς προστασίας και ανιθαγενείς με εκκρεμή απόφαση για την άδεια παραμονής τους, διαμένοντες στη χώρα με καθεστώς προστασίας για εξαιρετικού ή ανθρωπιστικούς λόγους, αιτούντες διεθνούς προστασίας, θύματα εγκλημάτων των άρθρων 323 (Εμπόριο δούλων), 323^A (Εμπορία ανθρώπων), 349 (Μαστροπεία), 351A (Γενετήσια πράξη με ανήλικο έναντι αμοιβής) του Ποινικού Κώδικα, καθώς και πολίτες τρίτων χωρών.

1.4 Ψηφιακός μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι η διαχείριση και η προσαρμογή της ψηφιοποίησης, με έμφαση στην αλλαγή που συμβαίνει κατά την εισαγωγή των προηγμένων ψηφιακών και υπολογιστικών εργαλείων και μέσων στο οργανωσιακό περιβάλλον. Πρόκειται για ένα είδος φιλοσοφίας οργανωσιακού μετασχηματισμού που υιοθετείται για τη μεταμόρφωση των δικτύων αξιών και των αρχών, καθώς και του μοντέλου διοίκησης ενός οργανισμού (Riasanow et al., 2018). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά σε όλα τα αποτελέσματα που επιφέρει η ενσωμάτωση των προηγμένων τεχνολογικών μέσων σε έναν οργανισμό και σε όλες τις αλλαγές στους ρόλους, στους τρόπους εργασίας, στην προσφορά, που διασφαλίζουν την αξία του οργανισμού, την ποιότητα των υπηρεσιών και τη βιωσιμότητά του (Wiesböck & Hess, 2019; Gimpel & Röglinger, 2015). Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό ως συγχώνευση,

αναμόχλευση και ενσωμάτωση των προηγμένων τεχνολογικών εργαλείων, που, συνδυαστικά με καινοτόμες διαδικασίες και μοντέλα διαχείρισης, οδηγεί τους οργανισμούς στη δημιουργία έξυπνων υπηρεσιών και προϊόντων, στη βελτίωση της παραγωγικότητάς τους. Σύμφωνα με τον OECD, ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτείται σε περιπτώσεις οργανισμών, των οποίων ο ρυθμός ενσωμάτωσης ΤΠΕ δεν συμβαδίζει με τον κοινό μέσο όρο και που οι λειτουργίες-δραστηριότητές τους δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες της εποχής (European Commission, 2021).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι στην πραγματικότητα το επόμενο στάδιο της ψηφιοποίησης, η οποία αφορά στην αξιοποίηση των ψηφιακών δεδομένων και τεχνολογιών έτσι, ώστε να δημιουργηθεί (ανταγωνιστικό) πλεονέκτημα στους οργανισμούς και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους. Η ψηφιοποίηση συνεπάγεται τη μεταβολή των οργανωσιακών διαδικασιών, όχι υπό την έννοια της απλής μετάβασης από το αναλογικό στο ψηφιακό, αλλά για τη δημιουργία ενός ψηφιακού περιβάλλοντος, όπου οι ψηφιακές πληροφορίες, τα ψηφιακά δεδομένα και τα προηγμένα μέσα, αξιοποιούνται για τη βελτίωση των λειτουργιών του οργανισμού, για την παροχή νέων ή καλύτερων ψηφιακών υπηρεσιών και προϊόντων, τα οποία είναι προς όφελος των, των πελατών, των ωφελομένων και των εργαζόμενων (Verhoef et al., 2021; Brennen & Kreiss, 2014). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι η στρατηγική υλοποίησης της ψηφιοποίησης σε επίπεδο δομής, διαχείρισης, διαδικασιών, υπηρεσιών και προϊόντων (Hess et al., 2016). Κατά την υλοποίησή του, αξιοποιούνται προηγμένα τεχνολογικά εργαλεία και ψηφιακές εφαρμογές μεγάλων δυνατοτήτων, προκειμένου οι οργανισμοί να παράσχουν στον πελάτη ή/και στον ωφελούμενο την καλύτερη και πληρέστερη δυνατή εξυπηρέτηση, η οποία θα συμφωνεί με τις επικρατούσες ανάγκες και απαιτήσεις της σύγχρονης κοινωνίας (Westerman, 2011).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνεπάγεται την ολιστική αλλαγή του οργανισμού με σαφή εστίαση στις σχεσιακές, τις οργανωσιακές και τις πολιτισμικές μεταβολές σε επίπεδο λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών, προκειμένου να επιτευχθεί ο υψηλότερος βαθμός ικανοποίησης, τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους ωφελομένους (Morandini et al., 2020; Bartholomae, 2018). Υπό αυτό ο πρίσμα, αφορά σε όλες εκείνες τις τεχνικές και τις κοινωνικές διαδικασίες, καθώς και τα φαινόμενα μετασχηματισμού, που επηρεάζουν και εν τέλει αλλάζουν τον τρόπο αντίληψης, δημιουργίας και σύλληψης της έννοιας της αξίας εντός ενός οργανισμού. Με άλλα λόγια, ο ψηφιακός μετασχηματισμός, αν και φαίνεται ότι σχετίζεται άμεσα με την

αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών σε επίπεδο οργανισμού, στην πραγματικότητα είναι πολύ παραπάνω από αυτό (Legner et al., 2017).

Η υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού σε έναν οργανισμό δεν συνιστά καθόλου «εύκολη υπόθεση», καθώς επιφέρει σημαντικές διαφοροποιήσεις στη λειτουργία και τη δομή του, που οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να παραβλέψουν. Το MIT Center for Digital Business, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού, προτείνει ότι οι οργανισμοί καλούνται να αλλάξουν την εμπειρία των ωφελούμενων, μέσω της δημιουργίας νέων δυνατοτήτων ανάλυσης και διαχείρισης δεδομένων, που λειτουργούν διαφωτιστικά και κατευθυντικά για τις προτιμήσεις και τις ανάγκες των τελευταίων. Στη συνέχεια, καλούνται να ενεργήσουν προκειμένου να αλλάξουν το οργανωσιακό μοντέλο τους, να προχωρήσουν δηλαδή σε αλλαγές στις εσωτερικές διαδικασίες για να επιταχύνουν και να διευκολύνουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους (Westerman, 2011). Στην εν λόγω πορεία, οι υπεύθυνοι και οι εργαζόμενοι των οργανισμών επιβάλλεται να επαναπροσεγγίζουν και να επαναπροσδιορίζουν τις στρατηγικές πολιτικές τους όσον αφορά στο ήθος του οργανισμού, στη δομή του, στη λειτουργία του, στις δεσμεύσεις του και την παροχή υπηρεσιών (Wade et al., 2017). Στον πυρήνα του μετασχηματιζόμενου ψηφιακού οργανισμού εντοπίζεται ο ωφελούμενος, τα πληροφοριακά δεδομένα, η νοοτροπία ανταγωνισμού, η λειτουργική αξία και αριστεία, και η δυνατότητα καινοτομίας (Rogers, 2016; Uhl & Gollenia, 2014).

Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό αναδύθηκε η «πελατοκεντρικότητα», εφόσον οι ιθύνοντες των οργανισμών καλούνται να επανεξετάσουν τα υφιστάμενα μοντέλα λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών έτσι, ώστε να ικανοποιούν τις προσδοκίες και τις ανάγκες των πελατών και των ωφελούμενων τους, να είναι ευέλικτα και ανθεκτικά στις νέες παγκόσμιες, περιφερειακές ή/και τοπικές ανάγκες (Schwab, 2015). Η αξιοποίηση των ψηφιακών ΤΠΕ, αν και εγείρει μερικούς προβληματικούς σχετικά με εγγενείς απειλές για τους οργανισμούς, αναμφίβολα έχει θετικό αντίκτυπο στη λειτουργία τους. Η πλειοψηφία των μελετητών συμφωνεί στο ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιφέρει θετικά αποτελέσματα, όπως αύξηση της παραγωγικότητας, αύξηση της βιωσιμότητας και της ευελιξίας, βαθύτερη γνώση των κοινωνικών αναγκών, βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών κ.ά. (Atkinson & Kay, 2018). Οργανισμοί που δεν επενδύουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους σήμερα, αδυνατούν να αντιμετωπίσουν τις νέες ανάγκες, να ανταποκριθούν στις αυξημένες κοινωνικές απαιτήσεις που προκύπτουν

στο σημερινό ρευστό οικονομικοκοινωνικό σκηνικό και να διαχειριστούν τις στρεβλώσεις που προκαλούνται από το έλλειμμα τεχνολογικού συγχρονισμού.

Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε έναν οργανισμό επιτυγχάνονται τέσσερις στόχοι: της επικοινωνίας και σύνδεσης, της παρακολούθησης, της πρόβλεψης-βελτιστοποίησης-ανάλυσης, της αυτονομίας και της αύξησης. Αυτό σημαίνει ότι επιτυγχάνεται η επικοινωνιακή σύνδεση μεταξύ των εργαζόμενων και των ωφελούμενων, ανταλλάσσονται κρίσιμης σημασίας πληροφοριακά δεδομένα, τα οποία ελέγχονται σε πραγματικό χρόνο, διαχέονται γνώσεις για τη βελτιστοποίηση της παροχής υπηρεσιών και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, δημιουργείται ένα είδος σύνδεσης αναλογικού και ψηφιακού, που οδηγεί στη δημιουργία αυτόνομων και αυξητικών συστημάτων (GeSI & Deloitte, 2019). Τα ψηφιακά εργαλεία και τα υπολογιστικά συστήματα που ενσωματώνονται στη λειτουργία ενός οργανισμού, ουσιαστικά καθορίζουν τους στόχους που τίθενται αναφορικά με την κάλυψη των αναγκών των ωφελούμενων και την αποτελεσματικότητα του οργανισμού. Αυτό που πρέπει να διασαφηνιστεί είναι ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μια διαρκής διαδικασία, κατά την οποία απαιτείται προηγουμένως πειραματισμός, έλεγχος και έρευνα επί της εφαρμογής των νέων ΤΠΕ και των σύγχρονων οργανωσιακών μοντέλων (OECD, 2019), σε κάθε οργανισμό ξεχωριστά, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητές τους.

Κεφάλαιο 2^ο: Ψηφιακός μετασχηματισμός και κοινωνική εργασία

2.1 Ενσωμάτωση των ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία

Βιβλιογραφικά παρατηρείται και καταγράφεται αυξημένη χρήση ψηφιακών εργαλείων και υπολογιστικών συστημάτων στην κοινωνική εργασία σε όλη την Ευρώπη και τη Βόρεια Αμερική (Aguilar-Idañez, et al., 2018; Mihai et al., 2016). Οι θεματικές που προσεγγίζονται στην ερευνητική βιβλιογραφία για τη χρήση των ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία, καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα και προτείνουν μια σειρά λύσεις για τους προβληματισμούς ή/και τρόπους αξιοποίησης των δυνατοτήτων της ψηφιακής τεχνολογίας. Αρκετοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να εμπλέκονται ενεργά στη διαδικασία ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων, έτσι ώστε να τα προσαρμόζουν στις πρακτικές που ακολουθούν και να είναι κατάλληλα των απαιτήσεων που καλούνται να ικανοποιήσουν (Mackrill & Ebsen, 2018; Lagsten & Andersson, 2018). Κι αυτό γιατί, τα συστήματα που δεν συνάδουν στη ρουτίνα και τις πρακτικές εργασίας τους, είναι δυνατό να τους οδηγήσουν σε δράσεις που απομακρύνουν τον ωφελούμενο από τις πραγματικές του ανάγκες (Røhnebæk, 2014). Εξάλλου, επισημαίνεται σήμερα ότι τα ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία λειτουργούν και ως ένα είδος τεχνολογικών επιδιορθώσεων για πολύπλοκα οργανωτικά προβλήματα σε φορείς κοινωνικής εργασίας (Gillingham, 2018).

Τα παραδείγματα εφαρμογής της ψηφιακής επικοινωνίας στην κοινωνική εργασία εκτείνονται σε διάφορους τομείς και περιλαμβάνουν διαφορετικούς τύπους αλληλεπίδρασης. Αυτά, ουσιαστικά «υπακούν» στον νέο τεχνολογικό κανόνα που έχει επεκταθεί στην κοινωνία και κυμαίνονται από την πολύπλευρη ανοικτή επικοινωνία που εξυπηρετείται από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Chan, 2016), ως εικονικές ομάδες υποστήριξης (Miller et al., 2019) και υπηρεσίες διαδικτυακής συμβουλευτικής με διατήρηση της ανωνυμίας (Nesmith, 2018). Η αξιοποίηση των ΤΠΕ υποκαθιστά ή συμπληρώνει σε πολλές περιπτώσεις τις παραδοσιακές υπηρεσίες εκτός σύνδεσης και πρόσωπο-με-πρόσωπο, ιδίως όταν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας που καθιστούν δύσκολη την ικανοποίηση των αναγκών των ωφελούμενων μέσω των συμβατικών υπηρεσιών και προϊόντων (Bryant et al., 2018). Για παράδειγμα, οι Best και συνεργάτες (2014) προτείνουν στους κοινωνικούς λειτουργούς την αναγκαιότητα χρησιμοποίησης

ΤΠΕ εργαλείων, προκειμένου να ενθαρρύνουν τους έφηβους να μιλούν για τα προβλήματά τους και να αναζητήσουν ψυχολογική συμβουλευτική και υποστήριξη. Αυτό σημαίνει, ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να βρίσκονται σε ετοιμότητα να αξιοποιήσουν τα κατάλληλα ψηφιακά και υπολογιστικά εργαλεία και μέσα, ώστε να ανταποκριθούν στις ανάγκες των ωφελούμενων πέραν της παροχής διαπροσωπικών και εκτός δικτύου υπηρεσιών. Φυσικά, δεν λείπουν κι εκείνες οι μελέτες που επισημαίνουν τα μειονεκτήματα της χρήσης των ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία. Οι Hammersley και συνεργάτες (2019) σημειώνουν ότι η ψηφιακή επικοινωνία και παροχή υπηρεσιών ή/και προϊόντων δεν ευνοούν τη συλλογή μιας πληθώρας πληροφοριών, συγκριτικά με τις συμβατικές και πρόσωπο-με-πρόσωπο αντίστοιχές τους. Για τον κοινωνικό λειτουργό, οι ελλείψεις πληροφορίες για τους ωφελούμενους λειτουργεί ανασταλτικά στην εκπλήρωση των στόχων του.

Αρκετοί ερευνητές επισημαίνουν την ανάγκη στροφής των κοινωνικών λειτουργών και των κοινωνικών υπηρεσιών στην ψηφιακή τεχνολογία, μέσω της οποίας διευκολύνεται η αλληλεπίδραση με τους ωφελούμενους συνεχώς και σε διαφορετικούς τομείς (La Mendola 2019; Boddy & Dominelli, 2017; López Peláez, et al., 2017; Goldkind & Wolf, 2015). Τα ζητήματα που σχετίζονται με την τεχνολογία στην κοινωνική εργασία είναι πολύπλοκα, δεδομένου ότι συμπλέκονται και συντίθενται κοινωνικοί, πολιτικοί, οικονομικοί και πολιτιστικοί παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη ψηφιακών και υπολογιστικών εργαλείων και μέσων (Mackrill & Ebsen, 2018). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των κοινωνικών υπηρεσιών είναι επομένως τόσο κοινωνικό όσο και τεχνολογικό φαινόμενο, καθώς λαμβάνονται υπόψη τόσο οι δυνατότητες των ΤΠΕ και των εμπλεκόμενων στη διαμόρφωση των πρακτικών που τα εξελίσσουν, όσο και οι ανάγκες των ωφελούμενων. Αυτό σημαίνει ότι διαπλέκεται το κοινωνικό και το υλικό-τεχνολογικό (Suchman, 2007). Στα ψηφιακά περιβάλλοντα που δημιουργούνται προς ικανοποίηση των αναγκών της κοινωνικής εργασίας, άρα και κατ' επέκταση των ωφελούμενων, ουσιαστικά επιτυγχάνεται ένας συνδυασμός ετερογενών συστατικών, περιεκτικών τεχνικών, λογικών, πρακτικών, υλικών παραγόντων και ανθρώπων, που σχηματίζουν κοινωνικές δομές και σχέσεις. Υπό αυτό το πρίσμα, οι κοινωνικο-τεχνολογικές αυτές συνθέσεις, συμβάλλουν στην αποκάλυψη του πλούτου και της πολυπλοκότητας της ψηφιακής και υπολογιστικής τεχνολογίας στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας (Redden et al., 2020). Αναμφίβολα, οι ΤΠΕ δεν θα πρέπει να εκλαμβάνονται ως αυτοματοποιημένα και παθητικά εργαλεία επίλυσης προβλημάτων,

αλλά ένα κοινωνικό-τεχνολογικό μέσο που προάγει τη δράση, όπως είναι αυτή που απαιτείται σε οργανωσιακό επίπεδο (Bygstad et al., 2016).

Το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19 κατά τους πρώτους μήνες του 2020 και τα μέτρα περιορισμού της κινητικότητας και της κοινωνικής αποστασιοποίησης που έλαβαν οι κυβερνήσεις σε όλον τον κόσμο, επιτάχυναν άρδην τις διαδικασίες ψηφιοποίησης και ψηφιακού μετασχηματισμού. Από την εν λόγω τάση, δεν μπορούσαν να λείπουν οι κοινωνικές υπηρεσίες ανά τον κόσμο, οι οποίες κλήθηκαν να μετασχηματιστούν οργανωσιακά μέσα σε λίγες εβδομάδες. Η IFSW διοργάνωσε τη διάσκεψή της για το 2020 σε απευθείας διαδικτυακή σύνδεση, ενώ οργανώθηκαν και υλοποιήθηκαν διαδικτυακά συνέδρια και σεμινάρια γύρω από θέματα κοινωνικής εργασίας σε διάφορες χώρες. Σε αυτό το κλίμα, οι ψηφιακές δεξιότητες ανάχθηκαν σε βασικό εργαλείο για την αποτελεσματική ανταπόκριση των κοινωνικών λειτουργών στις ανάγκες των ωφελούμενων, στη διασφάλιση της θέσης εργασίας τους στις κοινωνικές υπηρεσίες και την προώθηση της επαγγελματικής ανέλιξης τους στον τομέα της κοινωνικής εργασίας (Martinovic et al., 2019). Στο ψηφιακό περιβάλλον που διαμορφώνεται στις κοινωνικές υπηρεσίες, οι κοινωνικοί λειτουργοί-εργαζόμενοι είναι σημαντικό να εκπαιδεύονται στις ΤΠΕ, ώστε να είναι περισσότερο ενεργοί, αποτελεσματικοί και κριτικοί. Με τον τρόπο αυτό, αναμένεται να κατακτήσουν τις ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται στην πλουραλιστική και ποικιλόμορφη πραγματικότητα (Lopez Peláez & Gómez Ciriano, 2020).

Η ενσωμάτωση της τεχνολογίας στις κοινωνικές υπηρεσίες συμπληρώνει την πρόσωπο-με-πρόσωπο επαγγελματική πρακτική, μεταμορφώνει την κοινωνική εργασία (Mishna et al., 2017) και εξυπηρετεί αποτελεσματικότερα τους νέους που διατρέχουν διαφόρων τύπων «κοινωνικούς» κινδύνους (Pienimäki, 2019; Helsper & Van Deursen, 2015). Ως προς το τελευταίο, δεδομένου ότι πολλές πρακτικές της κοινωνικής εργασίας επικεντρώνονται αποκλειστικά στους νέους, οι ενισχυμένες ψηφιακές δεξιότητες των κοινωνικών λειτουργών και των νέων ωφελούμενων, όπως επίσης και οι ψηφιοποιημένες παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω προηγμένων υπολογιστικών συστημάτων και ψηφιακών εργαλείων, μπορούν να αποδειχθούν εξαιρετικά αποτελεσματικές (Aguilar-Tablada et al., 2020).

Αν και η ψηφιοποίηση εγείρει σημαντικές ηθικές προκλήσεις για τους κοινωνικούς λειτουργούς και τους εργαζομένους σε κοινωνικές υπηρεσίες (Reamer, 2017), η

αξιοποίηση των ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία έχει καταστεί πολύτιμο εργαλείο. Συνεπώς, η εδραίωση και η περαιτέρω ανάπτυξής της στο εν λόγω πεδίο είναι αναπόφευκτη. Οι ψηφιακά μετασχηματισμένες κοινωνικές υπηρεσίες παρέχουν e-υπηρεσίες ή e-προϊόντα, τα οποία σταδιακά υποκαθιστούν της συμβατικές ή τις πρόσωπο-με-πρόσωπο πρακτικές κοινωνικές παροχές (López Peláez et al., 2018). Οι διαχείριση των e αυτών υπηρεσιών και προϊόντων, απαιτούν περισσότερη εξειδίκευση και επιτάσσουν τη δια βίου κατάρτιση ή επιμόρφωση των κοινωνικών λειτουργών και των εργαζομένων σε κοινωνικές υπηρεσίες επί τεχνολογικών θεμάτων. Παρ' ότι η ψηφιοποίηση των πρακτικών κοινωνικής εργασίας παραμένει σε αρχικά στάδια, η πανδημία Covid-19 αναμφίβολα επιτάχυνε σε σημαντικό βαθμό τη διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού των κοινωνικών υπηρεσιών, ιδίως συγκριτικά με τους ρυθμούς που επικρατούσαν προηγουμένως. Σήμερα λοιπόν, μπορεί να γίνει λόγος για έντονη κινητικότητα σε επίπεδο ανάπτυξης της ψηφιακής/ηλεκτρονικής κοινωνικής εργασίας (Aguilar-Tablada et al., 2020; Cwikel and Friedmann, 2019).

Οι Cwikel και Friedmann (2019) εξετάζουν ερευνητικά τις ηλεκτρονικές πρακτικές κοινωνικής εργασίας σε επίπεδο παροχής ιατρικής περίθαλψης και θεραπείας, ενώ ο Raya Diez (2018) προσδιορίζει ερευνητικά τις ψηφιακές εκείνες πρακτικές και τα ηλεκτρονικά προγράμματα που προάγουν την κοινωνική ένταξη μέσω των ΤΠΕ (βλ. e-inclusion). Κοινή παραδοχή των ανωτέρω κι άλλων ερευνητικών μελετών είναι ότι τα πλεονεκτήματα της χρήσης των τεχνολογικών μέσων και εργαλείων στους οργανισμούς κοινωνικής εργασίας είναι πολλά και σημαντικά. Πρωτίστως, οι e-υπηρεσίες και τα e-προϊόντα είναι προσβάσιμες σε ένα πολύ μεγαλύτερο αριθμό ωφελούμενων, ενώ την ίδια στιγμή, ο φόρτος εργασίας των κοινωνικών λειτουργών και των εργαζόμενων στις κοινωνικές υπηρεσίες είναι πολύ μικρότερος. Ως προς αυτά, πολλές πρακτικές κοινωνικής εργασίας αντικαθίστανται από ηλεκτρονικές και ψηφιακές πρακτικές. Για παράδειγμα, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) και οι τηλεδιασκέψεις (zoom ή skype) αντικαθιστούν τις από κοινού παρεμβάσεις πρόσωπο-με-πρόσωπο, οι βάσεις δεδομένων (databases) αντικαθιστούν τα συμβατικά αρχεία και οργανώνουν με ψηφιακές και τυποποιημένες μεθόδους πληροφοριακά δεδομένα για τους ωφελούμενους, τα οποία μπορούν πολύ εύκολα να ανακτηθούν και να τεθούν υπό επεξεργασία, τα web-based λογισμικά εφαρμογών μέσω διαδικτύου και οι σελιδομετρητές (web-browser), που «τρέχουν» σε έναν server, τα προγράμματα που υποστηρίζονται από τεχνητή νοημοσύνη και τρισδιάστατα εικονικά περιβάλλοντα, τα

οποία δεν απαιτούν εξωτερικές παρεμβάσεις κ.ά. Αναφορικά με την κοινωνική εργασία, η τεχνολογία μπορεί να λειτουργήσει υποστηρικτικά σε υπηρεσίες που επιτάσσουν την αλληλεπίδραση, όπως είναι η αναζήτηση αγνοουμένου, η υποστήριξη ατόμου με αναπηρία, η παροχή βοήθειας σε ανήμπορους ηλικιωμένους (Grady et al., 2011; Barak & Grohol, 2011; Atkinson et al., 2009).

Με την ενσωμάτωση των ψηφιακών και υπολογιστικών μέσων και εργαλείων στις κοινωνικές υπηρεσίες, η κοινωνική εργασία, αν και κατέστη διαθέσιμη σε έναν μεγαλύτερο αριθμό ωφελούμενων και διευκολυντική για τους κοινωνικούς λειτουργούς, απώλεσε το κοινωνικό της βάθος. Κι αυτό γιατί, το κοινωνικό σκεπτικό της λειτουργίας των εν λόγω οργανισμών αυτοματοποιήθηκε. Έτσι, οι υπηρεσίες και τα προϊόντα δρομολογούνται περισσότερο με τεχνολογικά κίνητρα, παρά με κοινωνικά (Parton, 2008). Σε αυτήν ακριβώς τη μετατόπιση, εντοπίζεται από τους μελετητές η αλλαγή της σχέσης μεταξύ των κοινωνικών λειτουργών-κοινωνικών υπηρεσιών και των ωφελούμενων (Steyaert & Gould, 2009). Αυτή, γίνεται γραφειοκρατική σε τέτοιο βαθμό που η διαπροσωπική επαφή και οι αφηγήσεις αντικαθίστανται από τη λογική της νοοτροπίας μιας βάσης δεδομένων (Parton, 2008). Υπό αυτό το πρίσμα, οι αποφάσεις που επηρεάζουν την πορεία της ζωής των ωφελούμενων, δεν προκύπτουν ως αποτέλεσμα ανάλυσης που βασίζεται στη γνώση διαπροσωπικών επαφών και αφηγήσεων, αλλά αποτελούν απόρροια αλγορίθμων που βρίσκονται έξω από το συγκεκριμένο.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των κοινωνικών υπηρεσιών, αν και αποβαίνει εξαιρετικά αποτελεσματικός σε επίπεδο λειτουργίας και διαχείρισής τους, μπορεί να οδηγήσει στην υιοθέτηση αυτοματοποιημένων στρατηγικών πολιτικών που δυνητικά πλήττουν την κατάσταση των ατόμων που βρίσκονται σε ευάλωτη κοινωνική θέση (Di Rosa et al., 2019). Οι στρατηγικές αυτές πολιτικές ενδέχεται να περιλαμβάνουν ψηφιακές ενέργειες και πρακτικές που οδηγούν σε μια αλόγιστη ή απρόσεκτη εφαρμογή του κράτους πρόνοιας, καθώς δεν λαμβάνονται υπόψη σημαντικοί παράγοντες. Στην περίπτωση του Ηνωμένου Βασιλείου, προβλήματα δημιουργούνται από τη γενίκευση των αυτοματοποιημένων δεδομένων των ψηφιακών βάσεων μεταξύ των κοινωνικών λειτουργών, από τα χαμηλά ποσοστά ψηφιακού εγγραμματισμού μεταξύ των ωφελούμενων και των εργαζομένων στις κοινωνικές υπηρεσίες, καθώς και από την έλλειψη μέσων προσβασιμότητας στις ψηφιακές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες και προϊόντα (υ/η, έξυπνα κινητά, tablets, laptops).

Αναφορικά με τη χρήση των τεχνολογικών μέσων από τους κοινωνικούς λειτουργούς και τους εργαζόμενους στις κοινωνικές υπηρεσίες, οι López Peláez και συνεργάτες (2020) επιβεβαίωσαν προηγούμενα ερευνητικά πορίσματα. Πολύ μεγάλη πλειοψηφία τους δηλώνουν ότι δεν έχουν κατακτήσει επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες ή δεν έχουν φτάσει σε ικανοποιητικά επίπεδα ψηφιακού εγγραμματισμού (SCIE & BASW, 2019), ενώ περίπου το 1/3 δηλώνει ότι δεν έχει λάβει καμία εκπαίδευση στην ψηφιακή τεχνολογία, με αποτέλεσμα να δυσκολευτούν αρκετά τόσο στην εσπευσμένη αναγκαιότητα απόκτησης ψηφιακών ικανοτήτων, όσο και κατά τη διαδικασία ψηφιοποίησης των μέχρι τότε, συμβατικών υπηρεσιών και προϊόντων. Παρ' όλα αυτά, περίπου τα 4/5 από αυτούς βαθμολόγησαν τις ψηφιακές δεξιότητές τους ως «καλές» ή «πολύ καλές», γεγονός που καταδεικνύει μια υψηλή ετοιμότητα στο να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού. Εν ολίγοις, οι έρευνες αναφορικά με τη σημασία των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων σε κοινωνικές υπηρεσίες ή των κοινωνικών λειτουργών, συνηγορούν υπέρ της σημασίας των ψηφιακών δεξιοτήτων, άρα και τη μεγαλύτερη δυνατή δέσμευση για την υποστήριξη της κατάκτησής τους. Για να επιτευχθεί αυτό, οι López Peláez και συνεργάτες (2020) προτείνουν από κοινού ανάπτυξη προγραμμάτων για εργαζόμενους και ωφελούμενους, τα οποία θα ενισχύουν τις ψηφιακές δεξιότητές τους, που θα τους βοηθήσουν να προσαρμοστούν στις τρέχουσες ανάγκες.

Η πανδημία Covid-19 έφερε στο φως τη σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού στην κοινωνική εργασία και «ενέπνευσε» την υιοθέτηση μιας τεχνολογικής προσέγγισης από τις κοινωνικές υπηρεσίες, βασισμένη στα ανθρώπινα δικαιώματα αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών και την πρόσβαση σε οφέλη. Οι ωφελούμενοι ως χρήστες e-υπηρεσιών, παρακολουθούνται πλέον εξ αποστάσεως από επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται από τον προσωπικό τους χώρο χρησιμοποιώντας ψηφιακές πλατφόρμες. Ωστόσο, το νέο αυτό σενάριο διεύρυνε περαιτέρω τα κενά που είχαν εντοπιστεί προηγουμένως, καθιστώντας έτσι το ψηφιακό χάσμα ακόμη πιο εμφανές. Για να ξεπεραστούν αυτές οι προκλήσεις, οι López Peláez και συνεργάτες (2020) προτείνουν τέσσερις ενέργειες ή μέτρα: 1. την εισαγωγή των αρχών των ανθρώπινων δικαιωμάτων στα ψηφιακά κράτη πρόνοιας, με σκοπό την ενίσχυση της προσβασιμότητας μέσω ενός συνδυασμού πληροφοριών βάσης δεδομένων και πραγματικής γνώσης και συμμετοχής που βασίζεται στην προσωπική αλληλεπίδραση, 2. την υποστήριξη των επαγγελματιών στην απόκτηση δεξιοτήτων

πληροφορικής, 3. την παροχή συσκευών και συνδέσεων στους ωφελούμενους για τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε πληροφορίες σχετικά με τα κοινωνικά τους δικαιώματα, 4. την ενσωμάτωση της γνώσης σχετικά με τις ψηφιακές πλατφόρμες που χρησιμοποιούνται στην πρόνοια στα προγράμματα σπουδών κοινωνικής εργασίας.

2.2 Ορθή δεοντολογική διαδικτυακή συμπεριφορά των κοινωνικών λειτουργών

Οι νέες τεχνολογίες συνεπάγονται ποσοτικές και ποιοτικές αλλαγές σε κάθε κοινωνικό επίπεδο, οι οποίες, προφανώς, πρέπει να ενσωματωθούν στην κοινωνική εργασία και τις λειτουργίες της. Υπό αυτή την «τεχνολογική και ψηφιακή προοπτική, το 2005 συντάχθηκε ένα έγγραφο σχετικά με τη χρήση των ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία και την ενσωμάτωσή τους στην καθημερινή πρακτική των κοινωνικών λειτουργών (NASW & BASW, 2005). Σε αυτό προβλέπεται η εφαρμογή οποιασδήποτε ηλεκτρονικά διαμεσολαβούμενης δραστηριότητας που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην κοινωνική εργασία, προκειμένου να εξασφαλίσει τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα. Ωστόσο, αυτή θα πρέπει να διέπεται από δεοντολογικούς κώδικες που θα διασφαλίζουν ταυτόχρονα την ηθική τάξη, η οποία χαρακτηρίζει τις συμβατικές και πρόσωπο-με-πρόσωπο πρακτικές. Στο ίδιο έγγραφο εμπεριέχονται (βλ. κανόνα 9) οδηγίες σχετικά με τις δεξιότητες πρακτικής άσκησης που απαιτούνται από τους κοινωνικούς λειτουργούς. Αυτές είναι:

- Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να χρησιμοποιούν την τεχνολογία και τα ΤΠΕ για να ενημερώσουν και να κινητοποιήσουν τις κοινότητες, προκειμένου να υποστηρίξουν πολιτικές που θα ωφελήσουν τα ευάλωτα άτομα και τις ευάλωτες ομάδες
- Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να υποστηρίζουν την υιοθέτηση και χρήση σχετικών τεχνολογιών και ΤΠΕ που ενισχύουν την ευημερία των κοινοτήτων
- Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να είναι ενημερωμένοι σχετικά με την τεχνολογία για τη βελτίωση της ποιότητας των προγραμμάτων και της παροχής των καταλληλότερων και αποτελεσματικότερων δυνατών υπηρεσιών
- Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να καταβάλουν προσπάθεια να παραμείνουν ενημερωμένοι σχετικά με τη δυναμική των διαδικτυακών

σχέσεων, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των μη συμβατικών και με πρόσωπο-με-πρόσωπο αλληλεπιδράσεων, καθώς και τους τρόπους με τους οποίους η κοινωνική εργασία που βασίζεται στην τεχνολογία και τα ΤΠΕ μπορεί να διεξαχθεί με ασφάλεια και κατάλληλα

- Οι κοινωνικοί λειτουργοί που διεξάγουν, αξιολογούν, διαδίδουν ή υλοποιούν έρευνα χρησιμοποιώντας τεχνολογικές προσεγγίσεις, πρέπει να το κάνουν με τρόπο που να διασφαλίζει την ηθική αξιοπιστία και την ενημερωμένη συγκατάθεση των συμμετεχόντων
- Όταν χρησιμοποιούν ή παρέχουν εποπτεία και διαβούλευση μέσω τεχνολογικών μέσων, οι επόπτες και οι εποπτευόμενοι κοινωνικής εργασίας θα πρέπει να τηρούν τα πρότυπα που ισχύουν για τις εποπτικές σχέσεις πρόσωπο-με-πρόσωπο και να είναι επιδέξιοι στη χρήση των ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται.
- Σε κάθε περίπτωση, οι κοινωνικοί λειτουργοί δύνανται να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία και τα ΤΠΕ με πολλούς τρόπους, όπως είναι η χρήση των βάσεων δεδομένων στους χώρους εργασίας και το λογισμικό για την αποθήκευση και τη διαχείριση των πληροφοριών που παράγονται ερευνητικά. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει σχεδιασμό υποθέσεων και αξιολογήσεων, τα οποία μπορούν να γίνουν ηλεκτρονικά (NASW & BASW, 2005).

Τα ψηφιακά εργαλεία και τα υπολογιστικά συστήματα, μπορούν να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα των πρακτικών που εφαρμόζονται στο πλαίσιο της κοινωνικής εργασίας, σε επίπεδο παροχής υπηρεσιών, εκπαίδευσης και έρευνας. Ωστόσο, αυτή η βελτίωση της αποτελεσματικότητας δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί χωρίς προϋποθέσεις, οι οποίες αφορούν στις πιθανές χρήσεις και τα όρια της αξιοποίησης των εν λόγω εργαλείων και μέσων, με τρόπο που να μη πλήττει τις αρχές της κοινωνικής εργασιακής ηθικής. Σύμφωνα με τη βασική ηθική αρχή οι κοινωνικοί λειτουργοί και εργαζόμενοι στις κοινωνικές υπηρεσίες αναγνωρίζουν τη θεμελιώδη αξία και την κεντρική σημασία των ανθρώπινων σχέσεων. Οι ΤΠΕ διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη σύναψη των σχέσεων αυτών, γεγονός που έχει επιπτώσεις στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας, δεδομένου ότι ο αριθμός των ωφελούμενων των κοινωνικών υπηρεσιών αυξάνεται σημαντικά, λόγω των πολλαπλών διαμεσολαβούμενων σχέσεων από κάποια μορφή ΤΠΕ, όπως είναι τα emails, τα sms, τα μηνύματα από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα μέσα τηλεδιάσκεψης κ.ά.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι εργαζόμενοι στις κοινωνικές υπηρεσίες καλούνται να κατανοήσουν τους ρόλους που μπορούν να διαδραματίσουν οι ΤΠΕ στη ζωή των ωφελούμενων. Αυτό, μπορεί να περιλαμβάνει την κατανόηση του πως οι διαδικασίες επικοινωνίας διαφοροποιούνται σε σύγκριση με τις πρόσωπο-με-πρόσωπο αλληλεπιδράσεις, καθώς και του ότι πολλές σχέσεις αναπτύσσονται και μπορούν να λάβουν χώρα αποκλειστικά σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Για παράδειγμα, ψηφιακές πλατφόρμες επιτρέπουν ομάδες ατόμων να συνευρίσκονται εντός του διαδικτύου (forum), με σκοπό να τύχουν υπηρεσίες (αυτό)βοήθειας, κοινωνικής υποστήριξης, ψυχοεκπαίδευσης κ.ά. Η συμμετοχή σε τέτοιες ομάδες εξυπηρετούν ιδιαίτερος τα άτομα με κινητικά προβλήματα, με σπάνιες διαταραχές και όσα δεν έχουν πρόσβαση σε πρόσωπο-με-πρόσωπο ομάδες ή επαγγελματικές υπηρεσίες ή/και όσα επιθυμούν να διατηρήσουν την ανωνυμία τους (Perron & Powell, 2008). Ερευνητικά έχει καταδειχθεί ότι οι διαδικτυακές αυτές ομάδες, λειτουργούν σε μεγάλο βαθμό όπως οι διαπροσωπικές, καθώς χρησιμοποιούνται πολλές ίδιες πρακτικές (Perron, 2002). Εκτός από τις θετικές επιπτώσεις της χρήσης των ΤΠΕ και των ψηφιακών ή/και ηλεκτρονικών υπηρεσιών και προϊόντων, είναι πολύ σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη και οι δυνητικά αρνητικές (Hinduja & Patchin, 2008; Perron, 2002).

Σύμφωνα με το δεοντολογικό πρότυπο της NASW (2010), οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι εργαζόμενοι στις κοινωνικές υπηρεσίες θα πρέπει να προστατεύουν το απόρρητο των γραπτών και ηλεκτρονικών αρχείων των ωφελούμενων, καθώς και όλων των ευαίσθητων πληροφοριακών δεδομένων που τους αφορούν. Θα πρέπει να λαμβάνουν εύλογα μέτρα για να διασφαλίσουν ότι τα αρχεία των ωφελούμενων αποθηκεύονται σε ασφαλή τοποθεσία και ότι δεν θα είναι διαθέσιμα σε άλλους που δεν έχουν εξουσιοδότηση να έχουν πρόσβαση. Η χρήση βάσεων δεδομένων με μεγάλη χωρητικότητα, αν και παρέχει τη δυνατότητα αποθήκευσης και ηλεκτρονικού διαμοιρασμού ενός μεγάλου όγκου πληροφοριών, απαιτεί από τους κοινωνικούς λειτουργούς και τους εργαζόμενους σε κοινωνικές υπηρεσίες τη κατάκτηση δεξιοτήτων διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριακών αυτών δεδομένων, αλλά και της ορθής και ασφαλούς χρήσης τους. Οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι ελλοχεύουν σε φορείς που στερούνται χρηματοδότησης και οικονομικών πόρων για την πρόσληψη και απασχόληση ειδικών στην τεχνολογία της πληροφορίας. Χωρίς τις βασικές αυτές γνώσεις ηλεκτρονικής ασφάλειας, οι κοινωνικοί λειτουργοί και εργαζόμενοι σε κοινωνικές υπηρεσίες, ενδεχομένως εκθέτουν σε κίνδυνο την εμπιστευτικότητα των

δεδομένων που αφορούν στους ωφελούμενους ή και σε άλλους σημαντικούς οργανωσιακούς πόρους. Αυτό το έλλειμμα ασφάλειας, πιθανώς επιφέρει σημαντικές και ηθικές συνέπειες.

Οι ΤΠΕ παρέχουν τους κοινωνικούς λειτουργούς και τους εργαζόμενους στις κοινωνικές υπηρεσίες τη δυνατότητα να παρέχουν e-υπηρεσίες και e-προϊόντα σε περιπτώσεις που οι πρόσωπο-με-πρόσωπο υπηρεσίες και προϊόντα διακόπτονται από παράγοντες, όπως είναι μη διαθεσιμότητα, η μετεγκατάσταση, η ασθένεια, η αναπηρία κ.ά. Με την αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων και των υπολογιστικών συστημάτων, μπορεί να αποκατασταθεί η παροχή των εν λόγω υπηρεσιών και προϊόντων, κι έτσι οι ωφελούμενοι να μη στερηθούν σημαντικά για τους ίδιους οφέλη (Wattegama, 2007). Για παράδειγμα, όταν σε μια περίοδο κρίσης, όπως είναι μια από αυτές που προαναφέρθηκαν, δεν μπορεί να λάβει χώρα μια υπηρεσία ψυχοθεραπείας, ο κοινωνικός λειτουργός και η υπεύθυνη κοινωνική υπηρεσία μπορεί να παρέχει την εν λόγω υπηρεσία διαδικτυακά, αρκεί ο πάροχος και ο ωφελούμενος να διαθέτουν τις κατάλληλες ηλεκτρονικές μηχανές και τα κατάλληλα υπολογιστικά συστήματα. Αυτό φυσικά δεν σημαίνει ότι αυτές οι υπηρεσίες παρέχονται μόνο όταν υπάρχει κάποια αξεπέραστη δυσκολία, καθώς, για πολλούς άλλους λόγους, η πρόταση αυτή εκτιμάται ως ιδιαίτερος ελκυστική στους ωφελούμενους.

Τα ψηφιακά και υπολογιστικά εργαλεία και μέσα στην κοινωνική εργασία, προσφέρουν μεγαλύτερη ευελιξία και υποστήριξη στους επαγγελματίες του κλάδου. Τους παρέχουν μεγάλες δεξαμενές όπου μπορούν να προστρέξουν για επαγγελματική βοήθεια, για συμβουλευτική ή/και για επιμόρφωση, παρέχοντας το υπόβαθρο για τη δημιουργία κοινοτήτων πρακτικής και θεωρητικής αλληλεπίδρασης. Όταν για παράδειγμα, ένας κοινωνικός λειτουργός έρχεται αντιμέτωπος με μια κατάσταση που δεν μπορεί να διαχειριστεί λόγω ελλιπούς γνώσης, μέσω των διαθέσιμων ΤΠΕ στον οργανισμό που απασχολείται, μπορεί να αναζητήσει συμβουλές, κατευθύνσεις ή και λύσεις. Σε διαφορετική περίπτωση, αν και εφόσον δεν διατίθενται τα κατάλληλα ψηφιακά μέσα, οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν λίγες μόνο ευκαιρίες κατάρτισης ή διαβούλευσης, συνεπώς μένουν μακριά από ένα ευρύ φάσμα δυνητικά χρήσιμων πόρων (Steketee & Frost, 2003). Τέτοιοι πόροι μπορεί να είναι βιντεοδιαλέξεις ειδικών, forum υποστήριξης κ.ά.

Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να εξασφαλίζουν επαρκείς πόρους για την κάλυψη των αναγκών των ωφελούμενων, προχωρώντας σε δημιουργικές χρήσεις του διαδικτύου για την αναζήτηση και εύρεση δωρητών. Μέσω των ΤΠΕ οι τελευταίοι έχουν τη δυνατότητα να συνδέονται με τους ωφελούμενους, συνεισφέροντας οικονομικά, άμεσα και ανώνυμα. Εξάλλου, η φύση των ΤΠΕ είναι τέτοια που κρατά σε σημαντικό βαθμό, ασφαλή την ταυτότητα ενός διαδικτυακού προσώπου ή οντότητας, που δεν θέλει να αποκαλυφθούν τα στοιχεία του. Οι κοινωνικοί λειτουργοί και εργαζόμενοι σε κοινωνικές υπηρεσίες είναι σε θέση να χρησιμοποιούν τέτοια εργαλεία, ώστε να ικανοποιήσουν ανάγκες, να αντιμετωπίσουν και να επιλύσουν προβλήματα. Μάλιστα, με τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, που τα πάντα συμβαίνουν σε πραγματικό χρόνο, ο χαρακτήρας της κοινωνικής εργασίας αναδιαμορφώνεται, καθώς οι κοινωνικοί λειτουργοί μπορούν να διαχειρίζονται δεδομένα ωφελούμενων και πόρων άμεσα και έγκαιρα (Hawn, 2009). Η αμεσότητα αυτή, παρέχει στον κοινωνικό λειτουργό τη δυνατότητα να γνωρίζει τους διαθέσιμους πόρους σε πραγματικό χρόνο και αναλόγως, να επεμβαίνει αποτελεσματικά για τη διαχείριση των προβλημάτων των ωφελούμενων.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι επόπτες των κοινωνικών υπηρεσιών θα πρέπει να μεριμνούν και να δραστηριοποιούνται υπέρ της συνεχούς εκπαίδευσης και ανάπτυξης των εργαζόμενων, που είναι υπεύθυνοι για τις κοινωνικές υποθέσεις των ωφελούμενων. Η συνεχής εκπαίδευση και η ανάπτυξη του προσωπικού θα πρέπει να αφορά στην τρέχουσα γνώση και τις νέες εξελίξεις που σχετίζονται με την πρακτική και την ηθική της κοινωνικής εργασίας. Ένας μεγάλος όγκος ερευνών καταδεικνύει ότι η εξ αποστάσεως εκπαίδευση μπορεί να είναι εξίσου ή περισσότερο αποτελεσματική από την πρόσωπο-με-πρόσωπο εκπαίδευση (Bernard et al., 2004). Ο τομέας της κοινωνικής εργασίας θα μπορούσε να ενισχύσει τη συνολική εκπαιδευτική του υποδομή μέσω της αποτελεσματικής χρήσης των ΤΠΕ και του ψηφιακού εγγραμματοσμού των κοινωνικών λειτουργών και των εργαζομένων στις κοινωνικές υπηρεσίες. Με τον τρόπο αυτό προκύπτουν νέες και υψηλότερης ποιότητας ευκαιρίες, οι οποίες δεν προσφέρονται ή δεν είναι εύκολα προσιτές με τη χρήση παραδοσιακών μορφών πρόσωπο-με-πρόσωπο (Bonk, 2009).

Οι ψηφιακά εγγραμματοσμένοι κοινωνικοί λειτουργοί και εργαζόμενοι στις κοινωνικές υπηρεσίες δύνανται να γίνουν και να παραμείνουν αποτελεσματικοί στην επαγγελματική πρακτική και την εκτέλεση επαγγελματικών λειτουργιών, να εξετάζουν

κριτικά και να ενημερώνονται για τις αναδυόμενες γνώσεις που σχετίζονται με την κοινωνική εργασία, να συμβουλευονται τακτικά την επαγγελματική βιβλιογραφία και να συμμετέχουν στη δια βίου εκπαίδευση που σχετίζεται με την πρακτική και την ηθική της κοινωνικής εργασίας, να παραμένουν ενημερωμένοι επί της έρευνας στον τομέα της πρακτικής του. Η πραγματικότητα είναι ότι η πλειοψηφία των ερευνητικών ευρημάτων διαδίδονται και διατίθενται μέσω του διαδικτύου, υπερβαίνοντας έτσι τα πιο σημαντικά προβλήματα προσβασιμότητας. Ακόμα και στις περιπτώσεις που κάποια επιστημονικά περιοδικά απαιτούν οικονομικά ακριβές συνδρομές, υπάρχουν πολλά περισσότερα που παρέχουν ανοικτή, ελεύθερη και απεριόριστη πρόσβαση στη νέα γνώση (Suber, 2003). Εκτός από τα επιστημονικά άρθρα, οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι εργαζόμενοι σε κοινωνικές υπηρεσίες έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών εγγραφών βίντεο και ήχου (βλ. podcast), όπου συζητούνται οι πρόσφατες ερευνητικές εξελίξεις. Επιπροσθέτως, μπορούν να εγγραφούν σε συγκεκριμένες ροές ειδήσεων που συνδέονται με άρθρα στην περιοχή της πρακτικής τους. Ωστόσο, για να έχουν πρόσβαση στη γνώση, άρα και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των ωφελούμενων, πρέπει σήμερα οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι απασχολούμενοι στις κοινωνικές υπηρεσίες να είναι ψηφιακά εγγράμματοι, προκειμένου να εντοπίζουν και να αξιοποιούν κατάλληλα τους διαθέσιμους ποιοτικούς πόρους.

2.3 Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις της χρήσης ΤΠΕ στη σχέση κοινωνικού λειτουργού-ωφελούμενου

Αναφορικά με τις θετικές και τις αρνητικές επιπτώσεις της χρήσης ΤΠΕ στη σχέση κοινωνικού λειτουργού και ωφελούμενου, καταγράφονται ποικίλες απόψεις. Στην έρευνα των van de Luitgaarden και van der Tier (2018), και Räsänen (2015), καταδεικνύεται ότι η διαδικασία σύναψης μιας τέτοιας σχέσης μέσω μιας ψηφιακής εφαρμογής συνομιλίας, διαφέρει από εκείνη που λαμβάνει χώρα εκτός σύνδεσης. Επισημαίνεται ότι εντοπίζονται και καταγράφονται πολλοί χρονικοί περιορισμοί και ότι δέσμευση είναι σύντομη, απλή, επιφανειακή και μάλλον τυποποιημένη. Οι αλληλεπιδράσεις επικεντρώνονται σε έναν συγκεκριμένο στόχο, χωρίς να επεκτείνονται προς την οικοδόμηση μονιμότερων και σταθερότερων σχέσεων μεταξύ

των δύο πόλων της διαδικασίας. Στα ψηφιακά περιβάλλοντα που εξυπηρετούν τους σκοπούς της κοινωνικής εργασίας, τα όρια της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού και του ωφελούμενου είναι περισσότερο ασαφή, διφορούμενα και ρευστά (Reamer, 2015), ενώ παρατηρείται μια διστακτικότητα διαμοιρασμού πληροφοριών, που ο ωφελούμενος θεωρεί προσωπικές (Mackrill & Ørnboell, 2019).

Ορισμένοι μελετητές παρουσιάζουν ως μειονέκτημα της χρήσης ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία την συγκέντρωση περιορισμένου αριθμού πληροφοριών σχετικά με τον ωφελούμενο, λόγω της τυποποιημένης και αυτοματοποιημένης φύσης των υπηρεσιών και των e-προϊόντων. Ωστόσο, άλλοι, υποστηρίζουν ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για τη συλλογή εκείνων των πληροφοριών που λείπουν, σχετικά με τους ωφελούμενούς τους (La Rose, 2019; Byrne et al., 2019). Φυσικά, η εν λόγω «παρακολούθηση» των ωφελούμενων από τους κοινωνικούς λειτουργούς δεν συνεπάγεται μόνο τον «έλεγχο» τους, αλλά και την απόκτηση μιας πιο εκτενούς εικόνας των τελευταίων (Lim, 2017). Ως προς το τελευταίο, ακούγονται «φωνές» για το ηθικό ζήτημα που προκύπτει από την παρακολούθηση των διαδικτυακών δραστηριοτήτων των ωφελούμενων (Cooper et al., 2020; Breyette & Hill, 2015). Αναφορικά με το μειονέκτημα της αυτοματοποίησης ή/και της τυποποίησης των κοινωνικών υπηρεσιών μέσω της χρήσης των «δυσλειτουργικών» για την προαγωγή της σχέσης κοινωνικού λειτουργού και ωφελούμενου, ΤΠΕ (Devlieghere & Roose, 2018; Räsänen, 2015), προτείνεται, αφενός η χρήση των πολλαπλών και επιμέρους ψηφιακών εργαλείων, άρα και τη σύνθεση των πληροφοριών που προκύπτουν από αυτά (Jeyasingham, 2020; Recmanová & Vánroná, 2018), και αφετέρου, η σημασία του διαλόγου μεταξύ των προγραμματιστών και των κοινωνικών λειτουργών. Μέσω αυτού του διαλόγου, αναμένεται να διευκολυνθεί η ενεργή εμπλοκή των κοινωνικών λειτουργών στον σχεδιασμό των κατάλληλων ψηφιακών εργαλείων.

Μια ομάδα που ωφελείται από την εφαρμογή των ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία είναι οι νέοι, οι οποίοι, λόγω της εξοικείωσής τους με την τεχνολογία, δηλαδή με τα μέσα ψηφιακής επικοινωνίας και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αυξάνει την ευχέρειά τους και τις αντιλήψεις τους για την προσβασιμότητα του κοινωνικού λειτουργού (Chan & Ngai, 2019; Bolin & Sorbring, 2017). Για παράδειγμα, η χρήση των smartphone στην κοινωνική εργασία από τους νέους, λειτουργεί ενδυναμωτικά στην ατομικότητά τους (Denby et al., 2016). Η διάθεση και η χρήση τεχνολογικών συσκευών μεταξύ των νέων

είναι εξαιρετικά εκτεταμένη, ενώ οι ίδιοι αλληλεπιδρούν κατεξοχήν με τους συνομήλικους τους μέσω αυτών (Brusoski & Rosen, 2015). Για παράδειγμα, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης επιτρέπουν την προσέγγιση εφήβων, με τις οποίες παραδοσιακά, είναι δύσκολο οι κοινωνικοί λειτουργοί να συνάψουν σχέσεις (Leung et al., 2017), ενώ η φύση των εφαρμογών αυτών φαίνεται ότι καθιστούν ευκολότερη την καλλιέργεια ενός κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ τους, δεδομένου ότι ταιριάζει στις ανάγκες και το προφίλ των ωφελούμενων (Chan & Ngai, 2019; Lamberton et al., 2016). Στα ψηφιακά αυτά περιβάλλοντα, οι νέοι θεωρούν ότι ελέγχουν την κατάσταση, άρα και τη σχέση τους με τους κοινωνικούς λειτουργούς, ότι θέτουν τους δικούς τους όρους (Bolin & Sorbring, 2017). Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να σημειωθεί, ότι στη διαλεκτική για το ψηφιακό χάσμα, θα πρέπει να αξιολογούνται ορθώς οι στερεοτυπικές απόψεις των ωφελούμενων αναφορικά με την ικανότητά τους να χρησιμοποιούν ψηφιακά εργαλεία. Αυτές, πιθανώς δυσκολεύουν την προσέγγιση συγκεκριμένων ομάδων στόχων (Hodge et al., 2017).

Από την άλλη πλευρά, αρνητικά επηρεάζει τη σχέση κοινωνικού λειτουργού-ωφελούμενου η χρήση ΤΠΕ, όταν δεν διασφαλίζεται η συναίνεση, το απορρήτου, η προστασία των προσωπικών δεδομένων², όταν δεν τίθενται υπό ορθή διαχείριση τα όρια και οι διττές σχέσεις, η σύγκρουση συμφερόντων, όταν δεν αποδεικνύεται επαρκής η ικανότητα του επαγγελματία, όταν δεν τηρούνται οι αρχές της αρχειοθέτησης και της τεκμηρίωσης, όταν δεν ενισχύεται το αίσθημα της συλλογικής σχέσης (Reamer, 2015). Ειδικότερα, υποστηρίζεται ότι οι e-υπηρεσίες κοινωνικής εργασίας απειλούν το απόρρητο και την εμπιστευτικότητα, και επιβάλλεται να ρυθμίζονται από βέλτιστες πρακτικές ενημερωμένης συναίνεσης, σύμφωνα με ηθικούς

² Τα προσωπικά δεδομένα ρυθμίζονται και προστατεύονται στην ελληνική και την ενωσιακή έννομη τάξη με ένα ευρύ σύνολο νόμων, κανονισμών και διατάξεων. Σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2016/679 της 27^{ης} Απριλίου (και τα Διορθωτικά της 23/05/2018 και 04/03/2021), η προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι θεμελιώδες δικαίωμα. Το άρθρο 8, παράγραφος 1, του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το άρθρο 16, παράγραφος 1, της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ορίζουν ότι κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν. Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με την ψήφιση του ν.46/2019 (ΦΕΚ 137/Α/29-08-2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»).

και νομικούς επαγγελματικούς κώδικες. Κι αυτό γιατί, οι κώδικες μπορούν να προστατεύσουν τους ωφελούμενος από την κατάχρηση εξουσίας στη σχέση που συνάπτουν με τους κοινωνικούς λειτουργούς (Mattison, 2018). Κατά ανάλογο τρόπο, οι Byrne και συνεργάτες (2019) επισημαίνουν τις ασυμμετρίες ισχύος στη σχέση κοινωνικού λειτουργού-ωφελούμενου, θεωρώντας την παρακολούθηση των πρώτων από τους δεύτερους ως μια μορφή αντίστασης.

Ένα πολύ σημαντικό ζήτημα ως προς αυτό, αφορά στα όρια μεταξύ των κοινωνικών λειτουργών και των ωφελούμενων, τα οποία καθίστανται ασαφή και «ομιχλώδη» στα ψηφιακά περιβάλλοντα (Mishna et al., 2020; Reamer, 2015). Για παράδειγμα, όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι φιλικοί και προσκαλούν τους ωφελούμενους στα ιδιωτικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ενδεχομένως παραβιάζουν τους επαγγελματικούς κώδικες και θέτουν υπό διακύβευση τη διατήρηση των ορίων με τους ωφελούμενους, οι οποίοι επιθυμούν να διατηρήσουν την ανωνυμία τους. Επιπροσθέτως, αυτού του είδους η φιλική προσέγγιση, ουσιαστικά θέτει θέμα αποτυχία διατήρησης της πρέπουσας απόστασης και ενέχει τον κίνδυνο κακής κρίσης και αξιολόγησης από τον κοινωνικό λειτουργό. Αυτό, μπορεί να βλάψει τον ωφελούμενο, τόσο μέσω της μη ικανοποίησης των αναγκών του, όσο και μέσω της καταπάτησης της ιδιωτικής του σφαίρας, έστω και για τη συλλογή πληροφοριών (Byrne & Kirwan, 2019; Breyette & Hill, 2015). Το ζήτημα αυτό των ορίων, προϋποθέτει κατά κάποιο τρόπο ως δεδομένη την ανισότητα εξουσίας μεταξύ του κοινωνικού λειτουργού και του ωφελούμενου, άρα και της ευάλωτης θέσης του τελευταίου στη σχέση (Cooner et al., 2020; Boddy & Dominelli, 2017).

Κρίσιμης σημασίας ζήτημα για την αποφυγή των ηθικών κινδύνων στη σχέση κοινωνικού λειτουργού-ωφελούμενου όπως αυτή διαμορφώνεται στα ψηφιακά περιβάλλοντα, είναι η αξιολόγηση των τεχνολογικών πόρων. Οι κοινωνικοί λειτουργοί και απασχολούμενοι σε κοινωνικές υπηρεσίες, επιβάλλεται να λαμβάνουν υπόψη τους την επάρκεια ή την έλλειψη τεχνολογικών πόρων των ωφελούμενων, κάθε φορά που οι τελευταίοι καλούνται να αξιοποιήσουν ψηφιακά μέσα (Cooner et al., 2020). Το εν λόγω ζήτημα ανάγεται σε κοινωνικής δικαιοσύνης, λόγω του ότι η συμμετοχή στην κοινωνία για τους οικονομικά ασθενέστερους και τους πιο καταπιεσμένους εξαρτάται περισσότερο από την ηλεκτρονική τεχνολογία. Υπό αυτό το πρίσμα, η υποστήριξη του αιτήματος εξασφάλισης τεχνολογικών μέσων για τη βελτίωση της προσβασιμότητας

στις κοινωνικές υπηρεσίες, για τις οποίες δεν προβλέπεται η δυνατότητα πρόσωπο-με-πρόσωπο, ανάγεται σε ηθικό ζήτημα διασφάλισης της καλής ζωής (Shevellar, 2017).

2.4 Η επίδραση της πανδημίας και η μετά-COVID εποχή στην κοινωνική εργασία

Πριν από το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19, η αξιοποίηση των ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία αποτελούσε σημαντική πτυχή της σύγχρονης κλινικής πραγματικότητας (Reamer, 2015). Αυτή, πραγματοποιήθηκε με τρεις κυρίως τρόπους (Mishna et al., 2017): μέσω τυπικών online ΤΠΕ, που αφορούν κυρίως σε μεμονωμένα προγράμματα, όπως είναι η e-συμβουλευτική και η e-θεραπεία (Chan & Holosko, 2016), που βασίζονται στην ασφαλή επικοινωνία μεταξύ του κοινωνικού λειτουργού και του ωφελούμενου (Luxton et al., 2011), μέσω τυπικών πρακτικών που συνδυάζουν στοιχεία ΤΠΕ και πρόσωπο-με-πρόσωπο, όπως είναι η παρακολούθηση μηνυμάτων κειμένου (Anthony et al., 2019), καθώς και μέσω άτυπων ΤΠΕ, όπου η απρογραμμάτιστη χρήση των ψηφιακών εργαλείων συνδυάζεται με την πρακτική πρόσωπο-με-πρόσωπο (Mishna et al., 2012). Οι τυπικές και οι μικτές διαδικτυακές κοινωνικές υπηρεσίες, αν και θεωρούνται σε μεγάλο βαθμό εξίσου αποτελεσματικές με τις αντίστοιχες συμβατικές ή πρόσωπο-με-πρόσωπο (Chan & Holosko, 2016; Sucala et al., 2013), εγείρουν ηθικές ανησυχίες, που σχετίζονται με ζητήματα ορίων εντός των ψηφιακών περιβαλλόντων (Ryan & Garrett, 2018).

Οποιοσδήποτε συζητήσεις για τα μειονεκτήματα και τα προβλήματα της ενσωμάτωσης των ΤΠΕ στις υπηρεσίες κοινωνικής εργασίας, έπαψαν απότομα και άμεσα με τις ανάγκες που επέφερε η αντιμετώπιση της πανδημίας (Mishna et al., 2020; Galea et al., 2020). Αναγνωρίζοντας την ανάγκη να ληφθούν υπόψη οι εξαιρετικά σπάνιες περιστάσεις της πανδημίας Covid-19, οι φορείς, οι κυβερνήσεις και οι ρυθμιστικοί φορείς ανέστειλαν προσωρινά τις αυστηρές απαιτήσεις που σχετίζονται με τη χρήση διαδικτυακών πλατφορμών (Wright & Caudill 2020; Walter-McCabe 2020; Barsky 2020) και ενθάρρυναν τους κοινωνικούς λειτουργούς στραφούν σε εικονικές μεθόδους θεραπείας για να εξυπηρετήσουν όσους έχουν ανάγκη (Farkas & Romaniuk 2020). Ως αποτέλεσμα, ορισμένες τεχνολογίες που είναι πιο εύκολα προσβάσιμες σε πελάτες, όπως το FaceTime, το Google Hangouts και η συνομιλία μέσω βίντεο στο Facebook

θα μπορούσαν τώρα να χρησιμοποιηθούν εάν είναι απαραίτητο (Wright & Caudill 2020; Barsky 2020). Επιπλέον, σε μια πρόσφατη μελέτη στο Ηνωμένο Βασίλειο (Cook & Zschomler 2020), οι κοινωνικοί λειτουργοί ανέφεραν ότι αντικατέστησαν τις συνεδρίες πρόσωπο-με-πρόσωπο με εικονικές συνεδρίες μέσω FaceTime, WhatsApp, Skype, Google Hangouts, Microsoft Teams και Zoom μετά την επιβολή των μέτρων για την αποτροπή εξάπλωσης του Covid-19. Δεδομένου ότι πολλοί ωφελούμενοι κατά την εν λόγω περίοδο, είχαν περιορισμένη πρόσβαση στην τεχνολογία με πιο ασφαλείς επικοινωνίες, αυτή η προσωρινή εισαγωγή των ευρείας απήχησης προσβάσιμων επιλογών ΤΠΕ, επέτρεψε στους κοινωνικούς λειτουργούς να αποφύγουν την εγκατάλειψη ωφελούμενων που βρίσκονται σε κίνδυνο ή σε ανάγκη (Barsky 2020).

Την περίοδο της πανδημίας, ερευνητικά καταδείχθηκε ότι πολλοί κοινωνικοί λειτουργοί και εργαζόμενοι σε κοινωνικές υπηρεσίες, αξιοποίησαν την πληθώρα των επιλογών των ΤΠΕ με γνώμονα πρωτίστως, την ικανοποίηση των αναγκών και την ευημερία των ωφελούμενων (Farkas & Romaniuk, 2020). Οι υπηρεσίες και οι κοινωνικοί λειτουργοί υποστήριξαν την αξία της «πελατοκεντρικής» φροντίδας στη χρήση των ψηφιακών εργαλείων, δίδοντας προτεραιότητα στις ανάγκες και τις επιθυμίες των ωφελούμενων. Για τον λόγο αυτό, έδωσαν έμφαση στη δημιουργική χρήση της καινοτομίας, δηλαδή των ΤΠΕ, γεγονός που έδωσε ώθηση στην κοινωνική εργασία σε μια περίοδο εξαιρετικής στασιμότητας και ακινησίας. Μέσω των δημιουργικών καινοτομιών, οι κοινωνικοί λειτουργοί κατάφεραν να διατηρήσουν τη σχέση με τους ωφελούμενούς τους, αλλά και να πείσουν ότι οι ανησυχίες για τη στροφή των κοινωνικών υπηρεσιών προς μια ψηφιακή μορφή, δεν είναι πάντα αιτιολογημένες (Galea et al. 2020; Farkas & Romaniuk 2020).

Λόγω των δραστικών περιορισμών, οι κοινωνικές υπηρεσίες και οι κοινωνικοί λειτουργοί σε όλο τον κόσμο αναγκάστηκαν να υποκαταστήσουν την πρόσωπο-με-πρόσωπο παροχή υπηρεσιών με τη διαδικτυακή (Walter-McCabe, 2020; Razai et al., 2020; Doorn et al., 2020). Σύμφωνα με τους Pierce και συνεργάτες (2020) και Canady (2020), η παροχή e-υπηρεσιών στον τομέα της κοινωνικής εργασίας αυξήθηκε από το 10% περίπου στο 90%. Με την αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων και των υπολογιστικών συστημάτων, οι κοινωνικοί λειτουργοί είχαν τη δυνατότητα να συνεχίσουν να παρέχουν υπηρεσίες φροντίδας, παρά τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης και περιορισμού της κινητικότητας (McKenny et al., 2021; Moring et al., 2020). Μέσω των διαδικτυακών υπηρεσιών, ελαχιστοποιήθηκαν τα εμπόδια που

προέκυψαν από τις κυβερνητικές στρατηγικές πολιτικές ελέγχου της διασποράς του ιού, ενώ βελτιώθηκαν τόσο οι παρεχόμενες υπηρεσίες όσο και η δέσμευση των εμπλεκόμενων κοινωνικών λειτουργών και ωφελούμενων στη διαδικασία (Hopkins & Pedwell, 2021; McKenny et al., 2021). Η αποτελεσματικότητα των e-υπηρεσιών μάλιστα, οδήγησε πολλούς επαγγελματίες και οργανισμούς να τις υιοθετήσουν σε μόνιμη βάση (Gentry et al., 2021).

Παράλληλα με τα οφέλη που περιγράφηκαν, έχουν εντοπιστεί ορισμένες δεοντολογικές ανησυχίες, που σχετίζονται με τις απομακρυσμένες e-υπηρεσίες. Ειδικότερα, οι κοινωνικοί λειτουργοί ήρθαν αντιμέτωποι ξαφνικά με τα συγκεκριμένα όρια μεταξύ της ιδιωτικής και της επαγγελματικής τους ζωής, καθώς ο προσωπικός τους χώρος μετατράπηκε σε χώρο εργασίας και τα πρόσωπα του οικείου περιβάλλοντός τους μετατράπηκαν σε «μάρτυρες» της διαδικασίας (Ross et al., 2021; Liberati et al., 2021; Hopkins & Pedwell, 2021). Το αλλαγμένο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών και η επακόλουθη ευελιξία των επαγγελματιών, επέκτειναν τα καθορισμένα όρια και ωράρια (Barsky, 2020), δεδομένης της τάσης των ωφελούμενων να επικοινωνούν τακτικά με τους επαγγελματίες εκτός ωραρίου (Mishna et al., 2020). Η πανδημία Covid-19, ως κρίση που απαίτησε άμεσες και σαφείς λύσεις, μπέρδευσε τις προσδοκίες των ωφελούμενων, αλλά και τα όρια του επαγγελματισμού των κοινωνικών λειτουργών (Walter-McCabe, 2020; Canady, 2020). Σύμφωνα με τους Simpson και συνεργάτες (2021), η ευελιξία και η ευκολία της διαδικτυακής κοινωνικής εργασίας αφενός, ικανοποίησε τις ανάγκες του ωφελούμενου, και αφετέρου, κατέστησε τη διαδικασία λιγότερο τυπική και περισσότερο ανεπίσημη.

Το ανωτέρω, οδήγησε τους κοινωνικούς λειτουργούς και εργαζόμενους στις κοινωνικές υπηρεσίες να βιώσουν μια κατάσταση αντιληπτής ή/και εμφανούς πίεσης. Ένιωθαν υποχρεωμένοι να είναι πάντα διαθέσιμοι προκειμένου να ανταποκριθούν και να ανταπεξέλθουν στην κάλυψη των επείγουσών αναγκών των ωφελούμενων (Ross et al., 2021). Οι επαγγελματίες ανέφεραν ότι κατά τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων διαχείρισης της πανδημίας, αισθάνονταν ότι επηρεάζονταν σταθερά από τις οριακές δυσκολίες που διαρκώς προέκυπταν. Οι εκτός ωραρίου «κρούσεις» των ωφελούμενων προκαλούσαν στους επαγγελματίες έντονο προβληματισμό σχετικά με το αν ήταν ηθικά υποχρεωμένοι να ενεργήσουν και να τεθούν Online ή να παραμείνουν Offline. Ήταν δύσκολο να προσδιορίσουν τι ήταν καλύτερο για τον ωφελούμενο, γεγονός που τους ωθούσε σε ένα αίσθημα ηθικής δυσφορίας, όπου τα επαναλαμβανόμενα ηθικά

διλήμματα τους προκαλούσαν έντονη αγωνία, ανησυχία και εξουθένωση (Patterson et al., 2021; Dean et al., 2020). Εν ολίγοις, κατά την περίοδο διαχείρισης του πρώτου και του δεύτερου κύματος της πανδημίας, οι κοινωνικοί λειτουργοί, έχοντας στη διάθεσή τους τα ΤΠΕ εργαλεία για την υποκατάσταση των συμβατικών και τις διαδικτυακές κοινωνικές υπηρεσίες, ήρθαν αντιμέτωποι με το πρόβλημα της ηθικής δυσφορίας και των δεοντολογικών διλημάτων, που ήταν άμεσα συνυφασμένα με την αβεβαιότητα περί των ορίων στη σχέση τους με τους ωφελούμενους (Ross et al., 2021; Patterson et al., 2021).

Επιπροσθέτως, επιδεινώθηκαν οι ανισότητες λόγω της όξυνσης του ψηφιακού χάσματος μεταξύ των ωφελούμενων, αλλά και των προβλημάτων λόγω της έλλειψης ψηφιακού γραμματισμού ανάμεσα στους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς (Farkas & Romaniuk, 2020). Από πλευράς ωφελούμενων οι έντονες διακυμάνσεις αναφορικά με τη χρήση των ψηφιακών μέσων σχετίζονται με την οικονομική δυνατότητα, με την ιδιωτική ζωή, με την έλλειψη τεχνολογικών μέσων και γνώσεων, με την ηλικία, με την ψυχοσυναισθηματική και διανοητική κατάσταση (Liberati et al., 2021; Simpson et al., 2021; McKenny et al., 2021; Wells et al., 2020; Razai et al., 2020; Pierce et al., 2020; Perrin et al., 2020; Canady, 2020). Η στροφή στις διαδικτυακές κοινωνικές υπηρεσίες, λειτούργησε θετικά υπέρ των ωφελούμενων με επαρκή δυνατότητα πρόσβασης στην τεχνολογία και με δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού (Hopkins & Pedwell, 2021), ενώ αρνητικά για τους ωφελούμενους εκείνους που δεν είχαν πρόσβαση στις ΤΠΕ ούτε δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού, αντιμετώπισαν δύσκολες καταστάσεις. Ωστόσο, οι απομακρυσμένες υπηρεσίες ωφέλησαν σημαντικά τους έχοντες αγχώδεις διαταραχές, οι οποίοι αντιλαμβάνονται ως απειλητικές τις πρόσωπο-με-πρόσωπο διαδικασίες (Simpson et al., 2021; Razai et al., 2020), τους έχοντες κινητικά προβλήματα, τους διαμένοντες σε γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές (Whaibeh et al., 2020; Weissman et al., 2020; Stanley & Markman, 2020; Canady, 2020), τους παρεμποδιζόμενους από το βάρος του κοινωνικού στίγματος (Weissman et al., 2020; Sansom-Daly & Bradford, 2020; Moring et al., 2020) κ.ά.

Σε αντίθεση με τους μελετητές που επισήμαναν την αρνητική διάσταση της υιοθέτησης των ψηφιακών εργαλείων και των υπολογιστικών συστημάτων σε επίπεδο κοινωνικής εργασίας κατά το ξέσπασμα της πανδημίας, υπάρχουν και εκείνοι που εστιάζουν στη θετική. Σύμφωνα με αυτούς, η τοποθέτηση της σχέσης κοινωνικού λειτουργού-ωφελούμενου στο οικείο περιβάλλον του σπιτιού μέσω της τηλεδιάσκεψης, ενίσχυσε

το αίσθημα οικειότητας μεταξύ τους, διαφοροποίησε τις ισορροπίες εξουσίας, έθεσε τις βάσεις για μια πιο ισότιμη σύνδεση. Επίσης, επισημάνθηκε η σημαντικότητα της λειτουργίας του «ανοίγματος-κλεισίματος» της κάμερας κατά την τηλεδιάσκεψη, που διευκόλυνε τη διαδικασία όταν οι ωφελούμενοι δεν αισθάνονταν άνετα με τη ψηφιακή πρόσωπο-με-πρόσωπο διαδικασία. Στο ψηφιακό περιβάλλον κοινωνικής εργασίας που δημιουργήθηκε κατά την πανδημία, οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι ωφελούμενοι είχαν τη δυνατότητα να επιλέγουν από κοινού τη διαδικτυακή διάταξη του ορατού και του μη ορατού (Mitchell, 2020; Cook & Zschomler, 2020).

Εν ολίγοις, η νέα κατάσταση που διαμορφώθηκε κατά τη διάρκεια και μετά το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19 ενέτεινε το ψηφιακό χάσμα ανάμεσα σε ωφελούμενους ψηφιακά εγγραμματισμένους και μη, ανάμεσα σε εκείνους με επαρκείς ψηφιακούς πόρους και σε εκείνους με ελλείψεις, ανάμεσα σε εκείνους με ικανότητα πληρωμής του κόστους του διαδικτύου και σε εκείνους με αδυναμία πληρωμής του (Cook & Zschomler, 2020). Κατά ανάλογο τρόπο, η άμεση και ταχεία υιοθέτηση ΤΠΕ στην κοινωνική εργασία ωφέλησε τα άτομα εκείνα που βιώνουν ακραίο άγχος στις πρόσωπο-με-πρόσωπο παρεμβάσεις, σε εκείνα που ζουν σε απομακρυσμένα μέρη και σε εκείνα που βασίζονται σε άλλους για μεταφορά, ενώ έπληξε εκείνα δεν διαθέτουν τους απαραίτητους οικονομικούς και τεχνολογικούς πόρους, που είναι μεγαλύτερης ηλικίας και διαβιούν σε αγροτικά περιβάλλοντα (Walter-McCabe 2020; Razai et al. 2020; Doorn et al. 2020).

Μέρος Β: Έρευνα

Κεφάλαιο 3^ο: Ανάλυση Έρευνας – Case Study

3.1 Προβληματική της έρευνας

Βάση των δεδομένων που προκύπτουν από τη Βιβλιογραφική Επισκόπηση, οι δύο κύριοι προβληματισμοί που δημιουργήθηκαν αφορούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό των Κοινωνικών Υπηρεσιών της χώρας και, πιο συγκεκριμένα, στην αξιοποίησή του (συχνότητα και τρόποι χρήσης των ΤΠΕ) και στην αξιολόγησή του (θετική ή αρνητική) από τους Επαγγελματίες Κοινωνικούς Λειτουργούς

3.2 Σκοπός της έρευνας

Ο σκοπός, λοιπόν, της έρευνας είναι η διερεύνηση (α) της αξιοποίησης του ευρύτερου Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Κοινωνικών Υπηρεσιών και των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ, καθώς και (β) η ανάδειξη των στάσεων – απόψεων των Επαγγελματιών Κοινωνικών Λειτουργών σχετικά με τα παραπάνω.

3.3 Στόχοι της έρευνας

Οι στόχοι της έρευνας είναι να γίνει αντιληπτό: α) τι αντιλαμβάνονται ως ψηφιακό μετασχηματισμό οι ερωτηθέντες Κοινωνικοί Λειτουργοί, β) ποιες είναι οι προοπτικές της εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού και γ) ποια είναι τα πιθανά προβλήματα που θα πρέπει να επιλυθούν για την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών.

3.4 Ερευνητικά ερωτήματα

Ο σκοπός και οι στόχοι της έρευνας δημιούργησαν τα εξής ερωτήματα:

- 1) *Πόσο χρησιμοποιείτε τις ΤΠΕ στα πλαίσια της καθημερινής σας εργασίας;*

- 2) Στην Υπηρεσία όπου εργάζεστε, υπάρχουν ολοκληρωμένα, υπό εξέλιξη ή προγραμματισμένα έργα που αφορούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό της εργασίας σας; Πιστεύετε ότι η ανώτατη ιεραρχία του Φορέα που εργάζεστε υποστηρίζει αποτελεσματικά τον τεχνολογικό μετασχηματισμό της Υπηρεσίας σας;
- 3) Επηρεάστηκε ο τρόπος λειτουργίας της Υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε, από την επιτακτική ανάγκη για παροχή ψηφιακών υπηρεσιών και τηλεργασία που δημιούργησε η πανδημία Covid-19;
- 4) Χρησιμοποιείτε τα Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιας Διοίκησης στις Διαδικασίες Άσκησης Κοινωνικής Εργασίας; Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά τη χρήση τους;
- 5) Πόσο πιστεύετε συνέβαλε στη βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας ο σταδιακά ευρύτερος ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας;
- 6) Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Υπηρεσία στην οποία εργάζεστε, οδηγεί σε αύξηση του ρυθμού διεκπεραίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας; Εκτιμάτε πώς οι εργαζόμενοι στην Υπηρεσία σας, είναι έτοιμοι για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Υπηρεσίας;
- 7) Κατά τη γνώμη σας, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε θα επηρεάσει θετικά ή αρνητικά τις προοπτικές της επαγγελματικής σας εξέλιξης και την απόκτηση γνώσεων; Γιατί;
- 8) Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των Κοινωνικών Υπηρεσιών, θα οδηγήσει σε απώλεια της διαπροσωπικής σχέσης με τον ωφελούμενο;
- 9) Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε θα οδηγήσει σε αύξηση της παρακολούθησης της εργασίας και των εργαζομένων;
- 10) Στα πλαίσια μιας πιο συντονισμένης κοινωνικής παρέμβασης, σε τι βαθμό πιστεύετε θα ήταν χρήσιμη η ύπαρξη ενός πληροφοριακού συστήματος με στόχο τη Διαλειτουργικότητα των Κοινωνικών Υπηρεσιών, σχετικά με βασικά στοιχεία των ωφελούμενων;

3.4 Μεθοδολογία της έρευνας και ερευνητικός σχεδιασμός – Μελέτη Περίπτωσης σε Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας Δήμου

Για τη διερεύνηση των παραπάνω προβληματισμών διενεργήθηκε πρωτογενής έρευνα, Μελέτη Περίπτωσης σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου. Η μελέτη περίπτωσης αποτελεί χρήσιμο ερευνητικό σχεδιασμό, ώστε να αποκτήσει ο ερευνητής γνώσεις σχετικά με ένα φαινόμενο που είναι ελλιπώς μελετημένο και να κατασκευάσει μια νέα θεωρία ή να δώσει προτάσεις για το φαινόμενο αυτό (Yin, 2014). Η ερευνητική μέθοδος που επιλέχθηκε ήταν αυτή της συνέντευξης με ημιδομημένες ερωτήσεις.

Πραγματοποιήθηκαν, έτσι, οχτώ συνεντεύξεις Κοινωνικών Λειτουργών Κοινωνικής Υπηρεσίας ενός Δήμου. Επιλέχθηκε ο συγκεκριμένος ο Φορέας, καθώς δέχτηκαν οι Κοινωνικοί/ές Λειτουργοί από όλα τα Κοινωνικά Προγράμματα της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας του Δήμου, να συμμετέχουν στην Έρευνα, δεδομένο που εξυπηρετεί την επάρκεια του δείγματος. Επιπλέον, μια Κοινωνική Υπηρεσία ενός Δήμου παρέχει ένα ευρύ φάσμα κοινωνικών υπηρεσιών φροντίδας, ολιστικής προσέγγισης, σε κατοίκους του Δήμου που ανήκουν στις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες. Επομένως, οι επαγγελματίες Κοινωνικοί Λειτουργοί δραστηριοποιούνται σε διαφορετικά θέματα άσκησης Κοινωνικής Εργασίας, γεγονός που εξυπηρετεί τη σφαιρικότητα και την αντικειμενικότητα των αποτελεσμάτων.

Γενικότερα, η Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας ενός Δήμου, είναι το αρμόδιο τμήμα για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της πολιτικής κοινωνικής πρόνοιας και προστασίας, των πολιτικών ισότητας των φύλων καθώς και για την εφαρμογή τοπικών πολιτικών για την προστασία και προαγωγή της δημόσιας υγείας στην περιοχή του Δήμου, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα και ρυθμίζοντας τις σχετικές δραστηριότητες (Δήμος Θέρμης).

Ειδικότερα, όσον αφορά στην παρούσα Μελέτη Περίπτωσης του συγκεκριμένου Τμήματος Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας, αυτό είναι αρμόδιο για τον σχεδιασμό, τον συντονισμό, την παρακολούθηση, την εποπτεία τον έλεγχο, την εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών και κοινωνικής προστασίας και την προαγωγή της Δημόσιας Υγείας για τα ακόλουθα Κοινωνικά Προγράμματα:

1. Κέντρο Πρόληψης για την Υγεία (ΚΕΠ Υγείας). Το πρόγραμμα αυτό υλοποιείται από το Εθνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων – Προαγωγής Υγείας (υπάρχουν πληροφορίες στο παράρτημα), το οποίο με τη σειρά του αποτελεί πιστοποιημένο δίκτυο του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας Π.Ο.Υ.– W.H.O. Ο εν λόγω Δήμος, ως μέλος του ΕΔΔΥΠΠΥ και σε συνεργασία, έχει δημιουργήσει το ΚΕΠ Υγείας, με κύριο μέλημα την ευαισθητοποίηση, την ενημέρωση, τη διοργάνωση προληπτικών εξετάσεων και παραπομπών σε δομές υγείας, όλων των πολιτών, βάσει τα διεθνή διαγνωστικά πρωτόκολλα, δίνοντας έμφαση στα συνηθέστερα νοσήματα που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες υγείας στην Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας (ΚΕΠ Υγείας).

Έτσι, ο Δήμος της Μελέτης Περίπτωσης έχει αναλάβει τον συντονισμό εκστρατειών ενημέρωσης για τα δέκα εξής νοσήματα: α) Καρκίνος του παχέος εντέρου, β) Καρκίνος του τραχήλου της μήτρας, γ) Καρκίνος του μαστού, δ) Καρδιαγγειακός κίνδυνος, ε) Ανεύρυσμα κοιλιακής αορτής, στ) Καρκίνος του προστάτη, ζ) Μελάνωμα, η) Άνοια, θ) Κατάθλιψη, ι) Χρόνια Αποφρακτική Πνευμονοπάθεια.

Τέλος, το ΚΕΠ-Υγείας αναλαμβάνει τον συντονισμό εκστρατειών ενημέρωσης και για άλλα ζητήματα που ενδιαφέρουν τους πολίτες όπως, τον σχολικό εκφοβισμό, την ασφαλή περίηψη στο διαδίκτυο, καθώς και σε ζητήματα ενημέρωσης και πρόληψης για τον COVID-19.

2. Κέντρο Κοινότητας. Τα Κέντρα Κοινότητας ως δομές σχεδιάστηκαν από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, με χρηματοδότηση του ΕΣΠΑ 2014-2020. Ουσιαστικά τα Κέντρα Κοινότητας αποτελούν το πρώτο σημείο επαφής του πολίτη-οφελούμενου με την Κοινωνική Υπηρεσία του κάθε Δήμου και προσφέρουν υπηρεσίες όπως:

- Ενημέρωση για επιδόματα, φορείς, υπηρεσίες και προγράμματα κοινωνικής φροντίδας σε τοπικό, περιφερειακό ή/και εθνικό επίπεδο
- Συμβουλευτική υποστήριξη σε θέματα που αφορούν στην εύρεση εργασίας όπως, προσέγγιση τοπικής αγοράς ή/και δημιουργία ευκαιριών για νέους. Συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική, επίσης, υποστήριξη παρέχεται και σε περιπτώσεις ενδοοικογενειακής βίας ή οικογενειακών δυσαρμονιών, ζητήματα νομικού χαρακτήρα, μαθησιακής στήριξης παιδιών και εφήβων, διοργάνωσης

τοπικών εκδηλώσεων με επιμορφωτικό, ενημερωτικό και κοινωνικό περιεχόμενο.

- Κινητή Μονάδα για την εξυπηρέτηση των δημοτών που διαβιούν σε απομακρυσμένες περιοχές
- Δημιουργία Παραρτημάτων για Ρομά και Μετανάστες, ανάλογα τις πληθυσμιακές ανάγκες της κάθε περιοχής και των εξειδικευμένων υπηρεσιών που προκύπτουν σχετικά με τα ιδιαίτερα προβλήματα.

Τα Κέντρα Κοινότητας παρέχοντας μια ολιστική προσέγγιση, είναι οι αισθητήρες κάθε Δήμου για όλες τις υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας που χρειάζεται ο πολίτης (Κέντρο Κοινότητας).

3. **Βοήθεια στο Σπίτι.** Σύμφωνα με τον οδηγό, «Οδηγίες για το Πρόγραμμα "Βοήθεια στο Σπίτι"» του ΕΟΔΥ (2020), Το "Βοήθεια στο Σπίτι" απευθύνεται σε άτομα τρίτης ηλικίας που δεν είναι πλήρως αυτοεξυπηρετούμενα, με κινητικές και νοητικές δυσλειτουργίες, σε άτομα που διαβιούν μόνα τους ή δεν έχουν την πλήρη φροντίδα της οικογένειάς τους ή που το εισόδημά τους δεν τους επιτρέπει να εξασφαλίσουν τις απαιτούμενες υπηρεσίες για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Ως πρόγραμμα προσφέρει τις εξής υπηρεσίες:

- Συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική υποστήριξη
- Ιατρικές υπηρεσίες με κατ' οίκον επισκέψεις
- Νοσηλευτικές υπηρεσίες
- Φυσικοθεραπεία Εξυπηρέτηση πρακτικών αναγκών διαβίωσης (πχ μικροαγορές, πληρωμή λογαριασμών, συνοδεία σε διάφορες υπηρεσίες, καθαριότητα οικιακού περιβάλλοντος, ατομική υγιεινή)

4. **Κοινωνικό Παντοπωλείο.** Σύμφωνα με τον οδηγό «Οδηγός Εφαρμογής & Λειτουργίας Δομών Παροχής Βασικών Αγαθών» (ΕΕΤΑΑ, 2016) του τότε Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης ως κοινωνικό παντοπωλείο ορίζεται το κατάστημα το οποίο διανέμει τρόφιμα, είδη παντοπωλείου, είδη ατομικής υγιεινής, κατεψυγμένα προϊόντα, είδη ένδυσης και υπόδησης, βιβλία, παιχνίδια, κλπ, σε τακτική βάση, στα άτομα/νοικοκυριά που διαμένουν στον Δήμο που λειτουργεί η δομή, συμπεριλαμβανομένων των νόμιμα διαμενόντων πολιτών τρίτων χωρών ή ανιθαγενών, τα οποία βάσει κριτηρίων και σχετικών αποδεικτικών στοιχείων, βρίσκονται σε κατάσταση φτώχειας ή απειλούνται από φτώχεια καθώς και σε δικαιούχους/αιτούντες

διεθνούς προστασίας. Το Κοινωνικό Παντοπωλείο συνδέεται με τοπικές επιχειρήσεις, σχολεία και με την τοπική κοινωνία για τη συλλογή των παραπάνω προϊόντων.

5. **Κέντρο Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων (ΚΑΠΗ).** Βασική αρχή του Προγράμματος είναι η παραμονή των ατόμων Τρίτης Ηλικίας στο οικείο περιβάλλον της οικογένειας, της γειτονιάς, του φιλικού περιγύρου. Στο πλαίσιο αυτό, ο σκοπός των Κ.Α.Π.Η. περιλαμβάνει: (Δήμος Ζίτσας, 2015). Την παροχή υπηρεσιών πρόληψης των βιολογικών, ψυχολογικών και κοινωνικών προβλημάτων των ηλικιωμένων, ώστε να παραμείνουν αυτόνομοι, ισότιμοι και ενεργά μέλη του κοινωνικού συνόλου. Στο σημείο αυτό η πρόληψη διακρίνεται και σε α) πρωτογενή πρόληψη, (εμβολιασμοί, συμβουλές για την αποφυγή ατυχημάτων) β) δευτερογενή πρόληψη, (ιατρικές εξετάσεις που έχουν σκοπό την έγκαιρη διάγνωση, ώστε να αποφευχθεί η μακροχρόνια πολλές φορές θεραπεία)

1. Την ενημέρωση του ευρύτερου κοινού και των σχετικών φορέων και την έρευνα σχετικά με τα προβλήματα και τις ανάγκες των ηλικιωμένων καθώς και τη συνεργασία με τους φορείς
2. Την ενεργοποίηση των ηλικιωμένων με τη συμμετοχή τους στις δραστηριότητες του κέντρου.
3. Την παροχή φροντίδας βοήθειας και υποστήριξης κατ' οίκον στους ηλικιωμένους
4. Την ανάπτυξη της κοινωνικής αλληλεγγύης και του εθελοντισμού.

Έτσι, για την επίτευξη του παραπάνω στόχου και αναφορικά με το ΚΑΠΗ της παρούσας Μελέτης Περίπτωσης παρέχεται, κοινωνική εργασία με άτομο, ομάδα, κοινότητα, πρωτοβάθμια ιατρική φροντίδα, νοσηλευτική φροντίδα, φυσικοθεραπεία, εντευκτήριο στο οποίο λειτουργεί κυλικείο και προγράμματα δημιουργικής απασχόλησης όπως γυμναστική, συμμετοχή στο δημοτικό κολυμβητήριο με 50% έκπτωση, χορωδία – χορευτικό, κάρτα πολιτισμού.

Τέλος, οι συνεντεύξεις έλαβαν χώρα στις έδρες των προγραμμάτων, δηλαδή στα πλαίσια εργασίας των Κοινωνικών Λειτουργιών και διήρκεσαν περίπου 25 λεπτά η κάθε μια. Σημειώνεται ότι το Βοήθεια στο Σπίτι έχει δύο παραρτήματα στον Δήμο.

3.5 Προφίλ των ερωτώμενων

Ερωτώμενες/οι	Χαρακτηριστικά Κοινωνικών Λειτουργών
1 ^η	Κοινωνική Λειτουργός στο Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας και Προϊσταμένη των Κοινωνικών Προγραμμάτων, 47 ετών με 21 χρόνια εμπειρίας, Μεταπτυχιακές Σπουδές στον Σχεδιασμό Υπηρεσιών Υγείας
2 ^{ος}	Κοινωνικός Λειτουργός στο Κέντρο Κοινότητας, 36 ετών 10 χρόνια εμπειρίας, ολοκλήρωση σπουδών στην ΑΣΠΑΙΤΕ
3 ^η	Κοινωνική Λειτουργός στο ΚΑΠΗ 59 ετών με 35 χρόνια εμπειρίας, ολοκλήρωση σπουδών στην ΑΣΠΑΙΤΕ
4 ^η	Κοινωνική Λειτουργός στο Κοινωνικό Παντοπωλείο, 34 ετών με 7 χρόνια εμπειρίας
5 ^η	Κοινωνικής Λειτουργός στο Βοήθεια στο Σπίτι, 41 ετών με 15 χρόνια εμπειρίας
6 ^η	Κοινωνική Λειτουργός στο Κέντρο Κοινότητας, 30 ετών με 4 χρόνια εμπειρίας, Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια
7 ^η	Κοινωνική Λειτουργός του Βοήθεια στο Σπίτι, 41 ετών με 19 χρόνια εμπειρίας
8 ^η	Κοινωνική Λειτουργός-Συντονίστρια του ΚΕΠ-Υγείας, 45 ετών με 20 χρόνια εμπειρίας, Μεταπτυχιακές Σπουδές στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας

3.6 Εγκυρότητα και αξιοπιστία της έρευνας

Στην παρούσα έρευνα, για την εξασφάλιση υψηλού βαθμού εγκυρότητας, κρίθηκε αναγκαία η προσεκτική επιλογή της ερευνητικής μεθόδου, του δείγματος και του εργαλείου, καθώς και η τήρηση αυστηρού χρονοδιαγράμματος και κοινών συνθηκών κατά τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων. Ο οδηγός συνέντευξης καταρτίστηκε βάσει των ευρημάτων της βιβλιογραφικής επισκόπησης, ενώ τα αποτελέσματα αναλύθηκαν με αντικειμενικότητα. Θετικά ως προς την εγκυρότητα και την αξιοπιστία της έρευνας επέδρασε η δυνατότητα της ερευνήτριας να διαφοροποιήσει τη σειρά των ερωτημάτων της συνέντευξης, ανάλογα με τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά κάθε ερωτώμενου.

Με αυτόν τον τρόπο, διατηρήθηκε το ενδιαφέρον τους ζωηρό και η διαδικασία απέκτησε ένα προσωπικό νόημα. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων παρατίθενται με τρόπο αυτούσιο και χωρίς παραποιήσεις, ενώ η διασφάλιση και η προστασία της ανωνυμίας και των προσωπικών δεδομένων τέθηκε ως πρώτη προτεραιότητα.

3.7 Περιορισμοί και επεκτασιμότητα της έρευνας

Η παρούσα έρευνα χαρακτηρίζεται από πολλά που περιορίζουν τη γενίκευση των ευρημάτων της. Δεν προοριζόταν να παράσχει πάγιες και αναντίρρητες διαπιστώσεις, αλλά να «φωτίσει» τις τρέχουσες αντιλήψεις σε σχέση με τον ρόλο και την αξιοποίηση των ΤΠΕ στην καθημερινή επαγγελματική πρακτική των απασχολούμενων στις κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα. Το δείγμα των συμμετεχόντων, αν και απαρτίζεται από το σύνολο των αρμόδιων για τις κοινωνικές δράσεις του υπό εξέταση Δήμου, δεν καλύπτει ένα ευρύ φάσμα κοινωνικών λειτουργών ή εργαζόμενων σε κοινωνικές υπηρεσίες. Επίσης, η γεωγραφική περιοχή από την οποία συνελέγη το δείγμα είναι εξαιρετικά περιορισμένη και βασίστηκε αποκλειστικά στο κριτήριο της σκοπιμότητας της ερευνήτριας.

Επιδίωξη της τελευταίας, ήταν τα ευρήματα της παρούσας έρευνας να οδηγήσουν σε πιο ευρείες αναζητήσεις, με πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα, με τη συμμετοχή ενός μεγάλου και πολύμορφου συνόλου συμμετεχόντων κοινωνικών λειτουργών, προκειμένου να δοθούν απαντήσεις σε πιο εστιασμένα ερωτήματα. Όσον αφορά στην επεκτασιμότητά τους, τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης μπορούν να λειτουργήσουν ως βάση για τη διερεύνηση του πως η ψηφιακή τεχνολογία μπορεί να υποστηρίξει, να αμφισβητήσει και να αλλάξει τις επαγγελματικές αξίες στην κοινωνική εργασία στην πράξη, του πως οι κοινωνικοί λειτουργοί (συν)παράγουν και προσαρμόζουν τη χρήση των ΤΠΕ σε αυτό που πιστεύουν ότι είναι σημαντικό στις αλληλεπιδράσεις με τους ωφελούμενους, του πως επιδιώκουν οι πρώτοι να διατηρήσουν τις βασικές αξίες στις πρακτικές κοινωνικές εργασίας σε συνδυασμό με την επαγγελματική τους εξέλιξη, και του πως οι κοινωνικοί λειτουργοί δημιουργούν ευκαιρίες και αντιλαμβάνονται τις προκλήσεις, όταν η ψηφιακή τεχνολογία ανάγεται σε παράγοντα-κλειδί.

Κεφάλαιο 4^ο: Αποτελέσματα της έρευνας

4.1 Καταγραφή Απαντήσεων

1) Πόσο χρησιμοποιείτε τις ΤΠΕ στα πλαίσια της καθημερινής σας εργασίας;

Στην ερώτηση αυτή, οι ερωτώμενοι απάντησαν πως χρησιμοποιούν συνέχεια τις ΤΠΕ στα πλαίσια της καθημερινής τους εργασίας, και σχεδόν από όλους αναφέρθηκαν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η χρήση τηλεφώνου, το διαδίκτυο, ενώ έγινε έντονη αναφορά για σταδιακή προσπάθεια ψηφιοποίησης του φυσικού αρχείου (μητρώα ωφελούμενων, δικαιολογητικά ωφελούμενων, κοινωνικά ιστορικά κ.ά.). Χρειάστηκε ωστόσο στις ερωτώμενες 3^η, 4^η και 7^η να αναδιατυπωθεί η ερώτηση και να δοθούν διευκρινίσεις για τις ΤΠΕ.

2) Στην Υπηρεσία όπου εργάζεστε, (α) υπάρχουν ολοκληρωμένα, (β) υπό εξέλιξη ή προγραμματισμένα έργα που αφορούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό της εργασίας σας; (γ) Πιστεύετε ότι η ανώτατη ιεραρχία του Φορέα που εργάζεστε υποστηρίζει αποτελεσματικά τον τεχνολογικό μετασχηματισμό της Υπηρεσίας σας;

2.α) Αρχικά, όσον αφορά στα ολοκληρωμένα έργα ανά Πρόγραμμα παρουσιάζονται τα εξής:

Κέντρο Κοινότητας: Σύμφωνα με τον οδηγό εφαρμογής «Οδηγός Εφαρμογής & Λειτουργίας Κέντρων Κοινότητας» του τότε Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης (2016), τα Κέντρα Κοινότητας (ΚΚ) διαθέτουν ενωποιημένο πληροφοριακό σύστημα για την στήριξη της λειτουργίας τους, το οποίο αναπτύσσεται κεντρικά (Υπουργείο Εργασίας). Το παρόν πληροφοριακό σύστημα (πλατφόρμα) των Κέντρων Κοινότητας είναι μέρος του Εθνικού Μηχανισμού Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής. Επίσης, μέσω κεντρικού help-desk, οι χρήστες (πιστοποιημένοι υπάλληλοι του Κέντρου Κοινότητας μέσω προσωπικού κλειδαριθμού) ενημερώνονται για ζητήματα, όπως όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής, διαδικασίες συμπλήρωσης αίτησης, απαραίτητα δικαιολογητικά για παρεχόμενες υπηρεσίες, παροχές πρόνοιας και προγράμματα σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο.

Μέσω της ίδια πλατφόρμας, καταρτίζεται το Μητρώο ωφελούμενων, το οποίο είναι κοινό για τα Κέντρα Κοινότητας. Πιο αναλυτικά, ο αρμόδιος υπάλληλος του ΚΚ

δημιουργεί την Καρτέλα Εγγραφής και Παρακολούθησης Ωφελούμενου με μοναδικό Κωδικό Ωφελούμενου, με τη χρήση του ΑΜΚΑ του ωφελούμενου. Στην Καρτέλα Εγγραφής μπορούν να συμπληρωθούν στοιχεία που αφορούν στο ιστορικό του ωφελούμενου το οποίο καταγράφεται από τον Κοινωνικό Λειτουργό (π.χ. λόγοι συνεδρίας/επίσκεψης στο κέντρο, ενέργειες με τον ωφελούμενο και παραπομπές). Η δυνατότητα παρακολούθησης ωφελούμενων που προσφέρει το σύστημα αφορά στη λήψη υπηρεσιών, στην παραπομπή τους σε άλλες υπηρεσίες, γενικότερα, στα αιτήματά του.

Επιπλέον τα Κέντρα Κοινότητας διασυνδέονται μέσω εφαρμογών σε διασυνδεδεμένα Προγράμματα και Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ (χ.χ.), με προσωπικό κλειδάριθμο χρήστη, όπου είναι εφικτή η παρακολούθηση λήψης επιδομάτων/παροχών και οι λόγοι απόρριψης των αιτήσεών τους. Πιο συγκεκριμένα, αν ένας ωφελούμενος δεν έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο ή αδυνατεί να το χρησιμοποιήσει, μπορεί με τη φυσική του παρουσία να απευθυνθεί στο αρμόδιο Κ.Κ. του Δήμου Κατοικίας του και να πληροφορηθεί σχετικά με τα εξής επιδόματα: Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, Επίδομα Στέγασης, Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ανασφάλιστων Υπερηλίκων, Επίδομα Στεγαστικής Συνδρομής, Αναπηρικά Προνοιακά Επιδόματα και Επίδομα Γέννησης. Έπειτα, μπορεί να υποβάλλει το σύνολο των απαιτούμενων δικαιολογητικών για το/τα επίδομα/επιδόματα που αιτείται και να ενημερωθεί για την εξέλιξη της/των αίτησης/αιτήσεων.

Κατά τους ερωτώμενους (2^{ος} & 6^η), ωστόσο, η πιο σημαντική δυνατότητα που προσφέρει το σύστημα είναι αυτή της διαλειτουργικότητας των Κ.Κ.. Συγκεκριμένα, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει πληροφορίες για τα στοιχεία της Καρτέλας ωφελούμενων οι οποίοι σε αρχικό στάδιο έχουν καταγραφεί ηλεκτρονικά από άλλο Κ.Κ., αλλά πληκτρολογώντας τον ΑΜΚΑ του ωφελούμενου. Η συγκεκριμένη παροχή κρίθηκε ακόμα πιο χρήσιμη από τους ερωτώμενους σε περιπτώσεις ωφελούμενων σε καθεστώς αστεγίας, οι οποίοι, αναλόγως τον τόπο κατοικίας του, απευθύνονται σε διαφορετικό Κέντρο Κοινότητας Δήμου, ή πολλές φορές σε παραπάνω από έναν Δήμο, αιτούμενοι παροχών π.χ. συμμετοχή στις υπηρεσίες των Κοινωνικών Παντοπωλείων, και γενικότερα ψυχοκοινωνική υποστήριξη και συμβουλευτική. Η διαλειτουργικότητα, λοιπόν, μεταξύ των Κ.Κ. προσέφερε προοπτικές πιο εστιασμένης κοινωνικής παρέμβασης, κοινωνικής δικαιοσύνης για όλους τους ωφελούμενους, αφού κάθε ωφελούμενος υπάγεται μόνο στο Κ.Κ. του Δήμου Κατοικίας του, εξοικονομώντας

πολύτιμο χρόνο από τη εργασία των υπαλλήλων των Κ.Κ., καθώς δύναται η παρακολούθηση λήψης επιδομάτων/παροχών ενημέρωσης για τους λόγους απόρριψης κάποιας αίτησης που μπορεί να έχει ολοκληρώσει ένα ωφελούμενος για πρόγραμμα/επίδομα.

ΚΕΠ Υγείας: Το ΚΕΠ Υγείας του Δήμου διαθέτει λογισμικό (προμήθεια από την Κεντρική Δομή του ΕΔΔΥΠΠΥ) ως βασικό εργαλείο ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των δημοτών για την πρόληψη και τον προσυμπτωματικό έλεγχο, για την επικοινωνία και την ενημέρωση για την προφύλαξή τους από τον κορονοϊό COVID-19. Το λογισμικό απευθύνεται σε όλους τους δημότες για δωρεάν χρήση. Τα στελέχη των ΚΕΠ Υγείας (χρήστες) έχουν τη δυνατότητα (με έκδοση κωδικών χρηστών) να επιβλέπουν το follow up της διατήρησης υγείας των πολιτών μέσα από το λογισμικό, το οποίο εφαρμόζει διεθνή πρωτόκολλα screening του πληθυσμού. Δίνεται, επιπλέον, η δυνατότητα για αυτοματοποιημένη ενημέρωση των πολιτών στον προσωπικό τους λογαριασμό, όσον αφορά στις προληπτικές εξετάσεις που προβλέπει ο ΠΟΥ, λαμβάνοντας υπόψη το φύλο και την ηλικία. Ακόμη, προσφέρει τη δυνατότητα υπενθύμισης για την επανεξέταση καθώς και χρήσιμες πληροφορίες για τον COVID-19.

Ο δημότης μπορεί να απευθυνθεί στο αρμόδιο ΚΕΠ Υγείας για την εγγραφή του ή να την ολοκληρώσει ο ίδιος μέσω του επίσημου ιστότοπου του ΚΕΠ Υγείας. Με την εγγραφή του, επιλέγει τα νοσήματα για τα οποία επιθυμεί την προληπτική εξέταση, ενώ παράλληλα, ενημερώνεται για τις προληπτικές εξετάσεις που αντιστοιχούν στην ηλικία και το φύλο του. Η υπενθύμιση της εξέτασης ή/και της επανεξέτασης πραγματοποιείται μέσω αποστολής SMS, ενώ εφικτή είναι και η καταχώρηση του αποτελέσματος πατώντας πάνω στο SMS. Μέσω SMS, ακόμα, πραγματοποιείται ενημέρωση για τις δωρεάν δράσεις και εξετάσεις που κάνει ο Δήμος, πχ ασφαλής χρήση του διαδικτύου, σχολικός εκφοβισμός, παιδική παχυσαρκία, πρόληψη καρδιαγγειακού κινδύνου κτλ. Στο λογισμικό, τέλος, δίνεται η επιλογή ενημέρωσης των προσωπικών στοιχείων, παρακολούθησης νοσημάτων/εξέτασης και προβολής των Παρόχων Υγείας (ιατροί, διαγνωστικά κέντρα, δομές υγείας, νοσοκομεία, ιδιωτικές κλινικές, ιατρικές εταιρείες, μη κερδοσκοπικές μη κυβερνητικές εταιρείες στήριξης) (ΚΕΠ Υγείας, Λογισμικό).

Βοήθεια στο Σπίτι: Ο Δήμος σε συνεργασία με εταιρία που παρέχει υπηρεσίες σχεδιασμού και ανάπτυξης καινοτόμων και αξιόπιστων συστημάτων λογισμικού και το

Εθνικό Κέντρο Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης (Ε.Κ.Ε.Τ.Α) υλοποιούν το ευρωπαϊκό πρόγραμμα «VICINITY» (χ.χ.), στα πλαίσια του HORIZON 2020 (υπάρχουν πληροφορίες στο παράρτημα). Αντικείμενο και σκοπός του ερευνητικού προγράμματος είναι η προώθηση της αυτόνομης διαβίωσης και της υγιούς γήρανσης ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας.

Αναλυτικότερα, ο Δήμος, υπεύθυνος της επεξεργασίας του προγράμματος, συνεργαζόμενος με την εταιρία, το Ε.Κ.Ε.Τ.Α, τη ΜΚΟ Γραμμής Ζωής και το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕ.Π.Κ.Α.Π), εκτελούντες της επεξεργασίας, εγκαθιστούν συσκευές νέας τεχνολογίας στο σπίτι των συμμετοχόντων (ωφελούμενοι, άτομα μεγαλύτερης ηλικίας). Οι συσκευές αυτές λειτουργούν συλλέγοντας δεδομένα με αισθητήρες κίνησης, εισόδου-εξόδου και περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, το «έξυπνο» πατάκι επαφής, το «έξυπνο ψυγείο» και τον «έξυπνο φούρνο» και το κουμπί πανικού. Τα δεδομένα που προκύπτουν υπόκεινται κατόπιν ανωνυμοποίησης σε επεξεργασία, με ειδικό λογισμικό και τα αποτελέσματά τους αξιολογούνται από τους επαγγελματίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας του Δήμου, εν προκειμένη, από τους εργαζόμενους του Βοήθεια στο Σπίτι, με συντονίστριες τις κοινωνικές λειτουργούς. Σκοπός της συλλογής και αξιολόγησης των δεδομένων είναι η σύσταση υποδείξεων για βελτίωση του επιπέδου υγείας του συμμετέχοντα, και την παροχή υπηρεσιών ψυχοκοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας, και γενικότερων υπηρεσιών φροντίδας. Συγκεκριμένα, η διαδικασία έχει ως εξής: Αρχικά, πραγματοποιείται καταγραφή των συνηθειών του ωφελούμενου από τις τοποθετημένες συσκευές. Οι συνήθειες αυτές ορίζονται ως συνηθισμένη συμπεριφορά και σε περίπτωση εντοπισμού απόκλισης από την συνηθισμένη συμπεριφορά, αποστέλλεται ειδοποίηση μέσω της εφαρμογής του VICINITY στα εξουσιοδοτημένα τρίτα/συγγενικά πρόσωπα του ωφελούμενου. Τέλος, όσον αφορά στο κουμπί πανικού, σε περίπτωση ενεργοποίησης του κουμπιού πανικού από τον ίδιο τον ωφελούμενο, ενημερώνεται η ΜΚΟ Γραμμής Ζωής, η οποία λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση και καλεί τηλεφωνικά τον ωφελούμενο προκειμένου να του παρέχει υπηρεσίες που αφορούν είτε σε έκτακτη ανάγκη είτε σε ψυχοκοινωνική υποστήριξη.

Στο σύστημα έχουν πρόσβαση τα ενεργά μέλη του Δήμου, της Γραμμής Ζωής και του Βοήθεια στο Σπίτι. Έτσι ο/η κοινωνικός/ή λειτουργός και ο εκάστοτε επαγγελματίας εισέρχεται στο σύστημα για να παρέχει την υπηρεσία του στον συμμετέχοντα, παρακολουθώντας τα απαραίτητα στοιχεία της καρτέλας του, μάλιστα, σε «Real

Time», όπως επισήμανε και η 5^η ερωτώμενη. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα προσθήκης ή διαγραφής συμμετέχοντα ή/και συσκευής, ενημέρωσης για τα επερχόμενα ραντεβού ή πραγματοποίησης νέων, ακόμα και σχολιασμού όσων έχουν πραγματοποιηθεί.

Επιπλέον, τα είδη συμβάντων για τους οποία μπορούν να δοθούν πληροφορίες από τις τοποθετημένες «έξυπνες συσκευές» είναι τα ακόλουθα:

- Γραμμή Ζωής
- SOS από GPS
- Ενεργοποίηση ορίων GPS
- Μέτρηση Πίεσης
- Χαμηλή μπαταρία GPS
- Αποστολή θέσης GPS
- Κίνηση GPS
- Υπέρβαση Ορίων GPS

Σημειώνεται ότι το πρόγραμμα ξεκίνησε να υλοποιείται πιλοτικά στον Δήμο το 2018.

Σύμφωνα με τις ερωτώμενες από τα Βοήθεια στο Σπίτι, υπήρχε θετική ανταπόκριση των ωφελούμενων, ειδικά των συγγενών τους. Στην παρούσα φάση της συνέντευξης, στο πρόγραμμα είναι ενταγμένοι περίπου δεκαπέντε ωφελούμενοι του Δήμου, αριθμός που δεν είναι πάντα σταθερός, ενώ κατά την 5^η ερωτώμενη, πιο συχνός λόγος διακοπής της εθελοντικής συμμετοχής είναι η ξαφνική τηλεφωνική κλήση από τη ΜΚΟ ή τον Δήμο, όταν ο ωφελούμενος ενεργοποιούσε κατά λάθος το κουμπί έκτακτης ανάγκης.

Η ίδια ερωτώμενη βρήκε πολύ χρήσιμη την εφαρμογή όσον αφορά τις υπηρεσίες GPS, για τα άτομα που πάσχουν από Άνοια, ενώ η 7^η ερωτώμενη εντόπισε τα οφέλη της εφαρμογής αυτής κατά την συχνότητα πραγματοποίησης κλήσεων για ψυχοκοινωνική υποστήριξη

Κοινωνικό Παντοπωλείο: Σύμφωνα με τον οδηγό «Οδηγός Εφαρμογής & Λειτουργίας Δομών Παροχής Βασικών Αγαθών» (2016) του τότε Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής (2016) Αλληλεγγύης το Κοινωνικό Παντοπωλείο θα έπρεπε να «διαθέτει ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και μέτρησης της απόδοσής του (εισερχόμενα προϊόντα, διατιθέμενα προϊόντα, αριθμός ωφελουμένων κλπ.), το οποίο θα διασυνδεθεί και θα διαλειτουργήσει με Ενιαίο

Πληροφοριακό Σύστημα καταγραφής και παρακολούθησης ωφελουμένων το οποίο προγραμματίζεται να αναπτυχθεί κεντρικά (Υπουργείο Εργασίας, Γενική Γραμματεία Πρόνοιας) και να διατεθεί στους Δικαιούχους των πράξεων τις οποίες αφορά ο παρών Οδηγός αλλά και σε Δικαιούχους λοιπών πράξεων συγχρηματοδοτούμενων από το ΕΚΤ.»

Το συγκεκριμένο έργο όμως δεν τέθηκε σε εφαρμογή. Έτσι, προκειμένου ο Δήμος να εποπτεύει τη λειτουργία του Κοινωνικού Παντοπωλείου, ώστε να υπάρχει διαφάνεια, και ταυτόχρονα οι υπάλληλοι του Κοινωνικού Παντοπωλείου (κοινωνική λειτουργός, βοηθητικό προσωπικό, υπάλληλοι αποθήκης) να είναι κατοχυρωμένοι για την εργασία τους, διέθεσε το λογισμικό της ήδη συνεργαζόμενης εταιρείας πληροφορικής OTS, η οποία προσφέρει ένα μεγάλο εύρος εφαρμογών λογισμικών, καλύπτοντας τις ανάγκες των Διοικητικών, Οικονομικών και Τεχνικών Υπηρεσιών των Οργανισμών του Δημόσιου Τομέα, της Τοπικής και Περιφερειακής Αυτοδιοίκησης. Το παρόν λογισμικό, ωστόσο, δεν αναλύεται περεταίρω καθώς δε χρησιμοποιείται από την Κοινωνική Λειτουργό.

Η 4^η ερωτώμενη χρησιμοποιεί όπως το χαρακτήρισε ένα «άτυπο εργαλείο», συγκεκριμένα τηρεί το δικό της Ηλεκτρονικό Μητρώο Ωφελούμενων με τη χρήση υπολογιστικών φύλλων Excel για να συντονίζει καλύτερα τις Εργασίες του Παντοπωλείου.

Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας, ΚΑΠΗ: Η 1^η και 3^η ερωτώμενη από τα εν λόγω προγράμματα υποστήριξαν πως δεν υπάρχει κάποιο ολοκληρωμένο σχετικό έργο. Στην περίπτωση της 1^{ης} ερωτώμενης, ο κύριο λόγος είναι ότι οι αρμοδιότητες της δεν έχουν τόσο διεκπεραιωτικό χαρακτήρα, όπως π.χ. βοήθεια συμπλήρωσης αίτησης για κάποιο επίδομα, ή συχνές παραπομπές σε υπηρεσίες.

2.β & 2.γ) Η 1^η ερωτώμενη, τόνισε την αναγκαιότητα ύπαρξης ενός ηλεκτρονικού μητρώου για αστέγους, για το οποίο έχει αιτηθεί και γίνεται προσπάθεια πραγματοποίησης. Επίσης, οι Κοινωνικοί Λειτουργοί του Κέντρου Κοινότητας ανέφεραν πως υπάρχει σε προγραμματισμό η δημιουργία ενός ηλεκτρονικού μητρώου Ωφελούμενων, το οποίο θα κατατάσσει τον δημότη ανάλογα την ευπαθή ομάδα στην οποία ανήκει, π.χ. «ΑμεΑ που διαβιούν στον Δήμο». Σκοπός αυτού είναι η πιο στοχευμένη και άμεση κοινωνική παρέμβαση στον πληθυσμό-στόχο. Ωστόσο, ο ερωτώμενος του Κέντρου Κοινότητας, αν και το αίτημά του βρίσκεται υπό υλοποίηση,

θεωρεί ότι η Ανώτατη Ιεραρχία δεν υποστηρίζει αποτελεσματικά τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Υπηρεσίας. Οι ερωτώμενες Κοινωνικές Λειτουργοί του Βοήθεια στο Σπίτι ανέφεραν πως δεν υπάρχει τίποτα σε εξέλιξη και θεωρούν ότι η Ανώτατη Ιεραρχία δεν υποστηρίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Υπηρεσίας τους. Η 3^η ερωτώμενη απάντησε πως δε γνωρίζει κάτι σχετικό. Η 4^η και η 8^η ερωτώμενες ανέφεραν πως δεν υπάρχει τώρα κάτι σε εξέλιξη. Θεωρούν ωστόσο, όπως και η 1^η ερωτώμενη ότι η Ανώτατη Ιεραρχία υποστηρίζει σημαντικά τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Υπηρεσίας. Ωστόσο, ένα ζήτημα που αναφέρθηκε συχνά είναι η έλλειψη υποδομών και υλικοτεχνολογικής υποστήριξης.

3) Επηρέαστηκε ο τρόπος λειτουργίας της Υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε, από την επιτακτική ανάγκη για παροχή ψηφιακών υπηρεσιών και τηλεργασία που δημιούργησε η πανδημία Covid-19;

Στη συγκεκριμένη ερώτηση δόθηκαν, σε γενικά πλαίσια, δύο διαφορετικού τύπου απαντήσεις. Αρχικά οι 3^η, 4^η, 5^η και 7^η ερωτώμενες υποστήριξαν ότι δεν επηρεάστηκε σημαντικά ο τρόπος λειτουργίας της Υπηρεσίας τους από την πανδημία, λόγω της φύσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς το ΚΑΠΗ απευθύνεται σε υπερήλικες, οι οποίοι δεν είναι εξοικειωμένοι με την Τεχνολογία, ενώ το Βοήθεια στο Σπίτι παρέχει κατ' οίκον υπηρεσίες και το Κοινωνικό Παντοπωλείο έχει ως στόχο τη διανομή βασικών αγαθών. Από την άλλη, οι 1^η, 2^η, 6^η, 8^η ερωτώμενοι εντόπισαν σημαντικές αλλαγές καθώς τέθηκαν άμεσα σε καθεστώς τηλεργασίας και διέκριναν πιο άμεσα την επιτακτική ανάγκη για παροχή ψηφιακών υπηρεσιών. Παρ' όλα αυτά, όλοι έκαναν λόγο, εμφανώς δυσαρεστημένοι, για τις σημαντικές ελλείψεις σε υποδομές και υλικοτεχνολογική υποστήριξη και τη μετατροπή του προσωπικού τους χώρο σε επαγγελματικό.

Εκεί που εντοπίζεται η κύρια διαφορά είναι η ετοιμότητα, πλέον, των Κοινωνικών Υπηρεσιών για ενδεχόμενη ανάγκη τηλεργασίας. Αναλυτικότερα, δόθηκε η δυνατότητα στους εργαζομένους για Απομακρυσμένη Μεταφορά Αρχείων. Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί ότι αυτή η πληροφορία δεν αναφέρθηκε καθόλου από την 3^η ερωτώμενη, ενώ εκτός από την 1^η και 8^η ερωτώμενη, οι υπόλοιποι αδυνατούσαν να περιγράψουν τη συγκεκριμένη εφαρμογή.

Από ό,τι προέκυψε από τα λεγόμενα της 1^{ης} ερωτώμενης, με τη χρήση της εφαρμογής «AnyDesk» δόθηκε η δυνατότητα για απομακρυσμένη πρόσβαση.

Η απομακρυσμένη πρόσβαση (ή απομακρυσμένη σύνδεση) αναφέρεται στη δυνατότητα πρόσβασης σε έναν υπολογιστή, όπως έναν οικιακό υπολογιστή ή έναν υπολογιστή δικτύου γραφείου, από μια απομακρυσμένη τοποθεσία. Αυτό επιτρέπει στους υπαλλήλους να εργάζονται εκτός τοποθεσίας, όπως στο σπίτι ή σε άλλη τοποθεσία, ενώ εξακολουθούν να έχουν πρόσβαση σε έναν απομακρυσμένο υπολογιστή ή δίκτυο, όπως το δίκτυο γραφείου. Η απομακρυσμένη πρόσβαση μπορεί να ρυθμιστεί χρησιμοποιώντας ένα τοπικό δίκτυο (LAN), ένα δίκτυο ευρείας περιοχής (WAN) ή ακόμα και ένα εικονικό ιδιωτικό δίκτυο (VPN), έτσι ώστε να είναι δυνατή η απομακρυσμένη πρόσβαση σε αρχεία και συστήματα.

Η απομακρυσμένη πρόσβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω μιας γραμμής που εκτείνεται μεταξύ ενός υπολογιστή και του τοπικού δικτύου (LAN) μιας εταιρείας. Μπορεί, επίσης, να δημιουργηθεί μια σύνδεση μεταξύ του LAN μιας εταιρείας και ενός απομακρυσμένου LAN χρησιμοποιώντας μια αποκλειστική γραμμή. Αυτός ο τύπος γραμμής παρέχει μεγαλύτερες ταχύτητες, αλλά έχει το μειονέκτημα ότι είναι πιο ακριβός.

Μια άλλη μέθοδος για την πραγματοποίηση απομακρυσμένης πρόσβασης είναι η δημιουργία ενός VPN, ενός δικτύου που συνήθως χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για τη σύνδεση απομακρυσμένων τοποθεσιών και χρηστών μεταξύ τους. Αυτός ο τύπος δικτύου χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση και σήραγγα για πρόσβαση στο δίκτυο μιας εταιρείας και μπορεί να είναι μια εξαιρετική επιλογή για έναν σχετικά μικρό οργανισμό. Άλλα μέσα για τη δημιουργία απομακρυσμένης πρόσβασης περιλαμβάνουν τη χρήση ψηφιακού δικτύου ολοκληρωμένων υπηρεσιών, ασύρματου δικτύου, καλωδιακού μόντεμ ή ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής.

Για να πραγματοποιηθεί μια απομακρυσμένη σύνδεση, τόσο το τοπικό μηχάνημα όσο και ο απομακρυσμένος υπολογιστής/διακομιστής πρέπει να διαθέτουν λογισμικό απομακρυσμένης πρόσβασης. Εναλλακτικά, υπάρχουν πάροχοι υπηρεσιών που προσφέρουν απομακρυσμένη πρόσβαση μέσω Διαδικτύου.

Η απομακρυσμένη μεταφορά αρχείων είναι η διαδικασία μεταφοράς ή αποστολής ενός αρχείου σε μια συσκευή ή έναν κόμβο δικτύου εκτός του τοπικού δικτύου (technopedia).

Τέλος, οι περισσότεροι ερωτώμενοι ανέφεραν ότι έγινε πιο συχνή η επικοινωνία με τους Ωφελούμενους μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και ότι πλέον οι ωφελούμενοι

θα προτιμήσουν να αποστείλουν ψηφιακά κάποιο δικαιολογητικό για τη συμμετοχή σε κάποιο πρόγραμμα ή την αίτηση για κάποιο επίδομα, παρά να επισκεφθούν την Υπηρεσία.

4) Χρησιμοποιείτε τα Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιας Διοίκησης σε διαδικασίες που αφορούν στην Άσκηση Κοινωνικής Εργασίας; Αντιμετωπίσατε δυσκολίες κατά τη χρήση τους; & 5) Πόσο πιστεύετε συνέβαλε στη βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας ο σταδιακά ευρύτερος ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας;

Όλοι ερωτώμενοι, πλην της 3^{ης}, απάντησαν πως χρησιμοποιούν καθημερινά τα Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιας Διοίκησης σε διαδικασίες που αφορούν στην Άσκηση Κοινωνικής Εργασίας. Πέρα από την αναμενόμενη χρήση από τους Κοινωνικούς Λειτουργούς του Κέντρου Κοινότητας, το οποίο διαθέτει ειδική πλατφόρμα για αυτό τον σκοπό, δόθηκε και η δυνατότητα σε όλους τους υπόλοιπους, να καθοδηγούν τους ωφελούμενους να χρησιμοποιούν τα Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιας Διοίκησης με τους προσωπικούς τους κωδικούς TaxisNet, για να αντλήσουν όλα εκείνα τα απαραίτητα έγγραφα που χρησιμοποιούν ως δικαιολογητικά για τη συμμετοχή τους σε κοινωνικά προγράμματα. Σημειώνεται, ότι η καθοδήγηση γίνεται αποκλειστικά με τη χρήση του προσωπικής συσκευής του ωφελούμενου, σε ό,τι αφορά σε ψηφιακές πύλες, όπου η είσοδος πραγματοποιείται με προσωπικούς κωδικούς TaxisNet, και όχι από τον υπολογιστή της Εργασίας.

Η τεχνολογική λύση που αναφέρθηκε από όλους ήταν το Gov.gr και η myAAΔΕ. Επίσης, εξαιρετικά χρήσιμη, ιδιαίτερα κατά την Πανδημία ήταν ηλεκτρονική υπηρεσία της Άυλης Συνταγογράφησης, όπως μας αναφέρουν οι 5^η, 7^η και 8^η ερωτώμενες, καθώς είναι οι συντονίστριες των προγραμμάτων που παρέχουν, μεταξύ άλλων Υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας. Επίσης, ως προς τη χρήση των Συστημάτων αυτών, δεν ανέφεραν κάποια ιδιαίτερη δυσκολία, αφού απευθύνονται προς όλους τους πολίτες.

Επίσης, σχετικά με την ερώτηση 5, οι ερωτώμενοι συμφωνούν ότι ο ευρύτερος ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας συνέβαλε στη βελτίωση υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας, κυρίως λόγω της διαφάνειας που προσφέρει και, όπως, έντονα πρόσθεσε η 8^η ερωτώμενη, λόγω της δυνατότητας που προσφέρουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την παρακολούθηση των αιτημάτων ή την κατάσταση μιας αίτησης, ή τους λόγους απόρριψης αυτής. Έτσι υπάρχει και η σχετική, έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση προς

τον ωφελούμενο, «βελτιώθηκε τόσο η αποτελεσματικότητα όσο και η αποδοτικότητα των υπηρεσιών». Την άποψη αυτή ενισχύουν και οι υπόλοιποι ερωτώμενοι λέγοντας χαρακτηριστικά ότι υπήρξε «οικονομία» σε εργατοώρες και μετακινήσεις, από το να ξεκινούν π.χ. μία αίτηση σε πρόγραμμα για την οποία ο ωφελούμενος ενδεχομένως να μην ήταν δικαιούχος, μέχρι τη συνοδεία ενός ωφελούμενου σε μία δημόσια υπηρεσία η οποία μπορεί να κρινόταν και άσκοπη. Επομένως, μειώθηκε και σημαντικά το αίσθημα της ματαίωσης του επαγγελματία.

6) Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Υπηρεσία στην οποία εργάζεστε, οδηγεί σε αύξηση του ρυθμού διεκπεραίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας; Εκτιμάτε πώς οι εργαζόμενοι στην Υπηρεσία σας, είναι έτοιμοι για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Υπηρεσίας;

Η απάντηση στην ερώτηση αυτή ανέδειξε καλύτερα το τι αντιλαμβάνονται οι Εργαζόμενοι ως ψηφιακό μετασχηματισμό της Υπηρεσίας τους. Αναλυτικότερα, οι περισσότεροι ερωτώμενοι κατέδειξαν τα οφέλη της χρήσης τεχνολογιών τηλεπικοινωνίας, αναφέροντας πως, η αποστολή email, η πιο συχνή χρήση τηλεφωνικής επικοινωνίας με τους ωφελούμενους μετά την πανδημία Covid-19, ενίσχυσε τον καλύτερο προγραμματισμό των ραντεβού στην υπηρεσία, διεκπεραιώνοντας, έτσι, πιο άμεσα και στοχευμένα τα αιτήματα. Επιπλέον, κατέδειξαν έμμεσα την ανάγκη για ψηφιοποίηση των αρχείων, συμπληρώνοντας πως η τήρηση ψηφιακού και φυσικού αρχείου ταυτόχρονα, είναι χρονοβόρα και σχεδόν άσκοπη, και δημιουργεί περιττό όγκο στην Υπηρεσία. Τέλος επισήμαναν πόσο βοηθητικά είναι τα ήδη υπάρχοντα λογισμικά της Υπηρεσίας ως προς τον χρόνιο διεκπεραίωσης μίας διαδικασίας, όπως περιγράφονται και στην ερώτηση «2».

Εκτιμούν, ακόμα, ότι οι εργαζόμενοι είναι έτοιμοι για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Υπηρεσίας, ειδικότερα οι νεότεροι, και ότι αυτός έχει καθυστερήσει στη χώρα μας. Πιο διστακτική φάνηκε η 3^η ερωτώμενη.

7) Κατά τη γνώμη σας, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε θα επηρεάσει θετικά ή αρνητικά τις προοπτικές της επαγγελματικής σας εξέλιξης και την απόκτηση γνώσεων; Γιατί;

Η συγκεκριμένη απάντηση ήταν, επίσης, ομόφωνη. Οι ερωτώμενοι πιστεύουν πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα επηρεάσει θετικά τις προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης τους, χωρίς κάποια όμως ιδιαίτερη επεξήγηση. Θεωρούν ότι εκσυγχρονισμός

συνεπάγεται με περισσότερη εκπαίδευση και γνώση, αρκεί η εκπαίδευση αυτή να υποστηρίζεται από την Ανώτερη Ιεραρχία του Φορέα.

8) Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των Κοινωνικών Υπηρεσιών, θα οδηγήσει σε απώλεια της διαπροσωπικής σχέσης με τον ωφελούμενο;

Σε απάντηση της συγκεκριμένης ερώτησης δόθηκαν διαφορετικού τύπου απαντήσεις. Οι 1^η και 8^η ερωτώμενες, θεωρούν ότι δε θα υπάρχει απώλεια της διαπροσωπικής σχέσης. Θεωρούν ότι οι επαγγελματίες Κοινωνικοί Λειτουργοί πρέπει να κατέχουν τη γνώση, τα εφόδια και τις δεξιότητες που διατηρήσουν την επαγγελματική σχέση στα επίπεδα που πρέπει. *«Από τη χροιά της φωνής του θα καταλάβω, αν χρειάζεται να διερευνήσω κάτι παραπάνω, αν έχει να μου πει κάτι σημαντικό ακόμα, κι ας μην έχω την οπτική επαφή»*, είπε η 1^η ερωτώμενη συμπληρώνοντας, μάλιστα, πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα βοηθήσει στο να θέσει τα όριά του ο επαγγελματίας ως προς την πληροφορία που του αρμόζει να δεχτεί, ενώ η 8^η επέμενε ότι *«η συμβουλευτική που διδαχθήκαμε και εφαρμόζουμε είναι ένα καλό εργαλείο που μας βοηθά να εκμαιεύσουμε τις πληροφορίες που χρειαζόμαστε»*. Οι υπόλοιποι, ερωτώμενοι από την άλλη, είναι της αντίθετης άποψης. Πιστεύουν ότι η πιθανή εφαρμογή της εξ' αποστάσεως συμβουλευτικής θα οδηγήσει σε απώλεια της διαπροσωπικής σχέσης, καθώς, κατά τη γνώμη τους με τη δια ζώσης επικοινωνία δίνεται η ευκαιρία στο συνομιλητή να εκφράσει κάτι παραπάνω, *«επάνω στην κουβέντα»*. Αυτό με τη σειρά του, θα τους εμποδίσει στη σωστή διερεύνηση των αναγκών τους.

Πάνω σε αυτό οι 2^{ος}, 4^η, 6^η ερωτώμενοι οι οποίοι είναι σε πλαίσια με πιο διοικητικά καθήκοντα και πιο διεκπεραιωτικό ρόλο, δικαιολογούν την άποψή τους από την εμπειρία τους. Ανέδειξαν τον προβληματισμό τους πως πολλές φορές έχουν αντιμετωπιστεί ως διοικητικοί υπάλληλοι και όχι ως Κοινωνικοί Λειτουργοί

9) Πιστεύετε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε θα οδηγήσει σε αύξηση της παρακολούθησης της εργασίας και των εργαζομένων;

Όλοι οι ερωτώμενοι συμφώνησαν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Υπηρεσίας θα οδηγήσει σε αύξηση της παρακολούθησης, και αυτή είναι αποδεκτή στα πλαίσια της αξιολόγησης και της ανατροφοδότησης.

10) Στα πλαίσια μιας πιο συντονισμένης κοινωνικής παρέμβασης, σε τι βαθμό πιστεύετε θα ήταν χρήσιμη η ύπαρξη ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος με στόχο τη Διαλειτουργικότητα των Κοινωνικών Υπηρεσιών, σχετικά με βασικά στοιχεία των ωφελούμενων;

Στην τελευταία ερώτηση, οι 2^η,3^η,4^η,5^η,6^η και 7^η ερωτώμενοι υποστήριξαν πως ένα πληροφοριακό σύστημα με στόχο τη διαλειτουργικότητα είναι πολύ χρήσιμο. Κύριος προβληματισμός τους είναι η προστασία των προσωπικών δεδομένων του ωφελούμενου, σχετικά με το ποιος θα έχει πρόσβαση στην πληροφορία και πώς την αξιοποιεί και τι γίνεται σε περίπτωση που ο ωφελούμενος δε συναινεί πλέον στην επεξεργασία προσωπικών του δεδομένων. Η 5^η ερωτώμενη ανέδειξε, επίσης, προβληματισμούς όπως « *Μήπως στερούμε από τον ωφελούμενο να μοιραστεί την πληροφορία που θέλει;*» ή «*Μήπως κάτι τέτοιο θα ήταν πιο επικίνδυνο σε μικρές κοινωνίες, να μετατραπεί μία πληροφορία σε κουτσομπολιό, αν αφορά σε πολύ ευαίσθητο ζήτημα;*» Σε γενικές γραμμές, οι προαναφερθέντες ερωτώμενοι, χωρίς να το γνωρίζουν κατέληξαν ότι κάτι τέτοιο είναι πιο εφικτό και ασφαλές να εφαρμοστεί, είτε σε διασυνδεδεμένες υπηρεσίες, όπως είναι οι δικές τους, του Δήμου (αίτημα που έχει ούτως ή άλλως τεθεί από κάποιους), είτε από υπηρεσίες ίδιου τύπου, πχ να διαλειτουργούν όλες οι Κοινωνικές Υπηρεσίες των Νοσοκομείων.

Σε αντίθεση με τους παραπάνω οι 1^η και 8^η ερωτώμενες ήταν πολύ θετικές στην ύπαρξη ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος σε όλες τις κοινωνικές υπηρεσίες. Κύριο επιχείρημα και των δύο ήταν ότι ο επαγγελματίας Κοινωνικός Λειτουργός οφείλει να έχει πρόσβαση σε όλα εκείνα τα στοιχεία που δημιουργούν το κοινωνικό ιστορικό ενός ωφελούμενου, συγκεκριμένα, δεν τίθεται κάποιο θέμα παραβίασης προσωπικών δεδομένων όταν στην πληροφορία αυτή έχει πρόσβαση μόνο ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός, και όχι πχ κάποιος διοικητικός υπάλληλος της Υπηρεσίας. Βέβαια, δεν βάσισαν την αποψή τους για τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων, στηριζόμενες σε ό,τι ορίζει ο Κώδικας Δεοντολογίας του Κοινωνικού Λειτουργού ο οποίος διέπεται από την αρχή της εμπιστευτικότητας και του σεβασμού της προσωπικής ζωής των ωφελούμενων, και όλοι οφείλουν να ακολουθούν, αλλά και στην πεποίθηση ότι η ψηφιακή τεχνολογία δύναται να παρέχει δικλίδες ασφαλείας.

Όλοι, ωστόσο, συμφώνησαν ότι υπάρχει έλλειψη σχετικών πρωτοκόλλων σχετικά με την ορθή παροχή τηλευπηρεσιών και τη χρήση των ΤΠΕ στο επαγγελματικό επίπεδο.

B. Συμπέρασμα-Συζήτηση

Η παρούσα ερευνητική μελέτη αποσκοπεί να αποτελέσει μέρος του μέλλοντος της κοινωνικής εργασίας, καθώς ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί πραγματικότητα και επιτακτική ανάγκη, γεγονός που ανέδειξε, το τελευταίο διάστημα, πιο έντονα η πανδημία Covid-19. Δεδομένου ότι, σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποβαίνει εξαιρετικά αποτελεσματικός όσον αφορά στη λειτουργία τόσο των υπηρεσιών, όσο και των επιχειρήσεων και των οργανισμών, και οδηγεί σε αύξηση της αποδοτικότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, η ερευνήτρια θέλησε να προσεγγίσει το θέμα απο προσωπικό ενδιαφέρον, ως νέα επαγγελματίας κοινωνική λειτουργός, η οποία βίωσε την προσπάθεια της χώρας για ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό, κυρίως των Ψηφιακών Υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης καθώς και τις σαρωτικές αλλαγές που επέβαλε η ταυτόχρονη έλευση της πανδημίας Covid-19, για ανάπτυξη ψηφιακής τεχνολογίας.

Η μελέτη σχεδιάστηκε, λοιπόν, ώστε να διερευνηθεί πώς οι συνάδελφοί της, Κοινωνικοί Λειτουργοί που εργάζονται στον Δήμο αντιλαμβάνονται τον ψηφιακό μετασχηματισμό της υπηρεσίας τους, ποιες προοπτικές υπάρχουν για την εφαρμογή του, καθώς και ποια είναι τα πιθανά προβλήματα και οι κίνδυνοι που πρέπει να αντιμετωπιστούν για την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών.

Τα ερωτήματα των συνεντεύξεων που τέθηκαν, κατέδειξαν σχετικά με τα παραπάνω ότι αρχικά, όλα τα κοινωνικά προγράμματα που υπάγονται στον ίδιο Δήμο δεν παρέχουν τις ίδιες ψηφιακές δυνατότητες, καθώς άλλα διαθέτουν πιο εξειδικευμένα και ενοποιημένα πληροφοριακά συστήματα και νέες τεχνολογίες ως εργαλείο της δουλειάς τους, ενώ άλλα όχι. Βέβαια, κατά τη γνώμη της ερευνήτριας το συγκεκριμένο εύρημα μπορεί να οφείλεται σε άλλα ζητήματα, που αφορούν στη γενικότερη Τοπική Αυτοδιοίκηση, και τα οποία δεν κρίνεται σκόπιμο να αναλυθούν επί της παρούσης.

Σχετικά με την υποστήριξη της ανώτερης ιεραρχίας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών, οι περισσότεροι ερωτώμενοι δεν θεωρούν ότι υπάρχει τόσο αποτελεσματική και άμεση υποστήριξη, ειδικά σε υλικοτεχνολογική υποστήριξη και στην προσπάθειά τους για ψηφιοποίηση του φυσικού αρχείου, το οποίο θεωρούν τον πιο βασικό παράγοντα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της υπηρεσίας τους. Ωστόσο, από τις απαντήσεις γίνεται κατανοητό ότι η ιεραρχία μπαίνει σε διαδικασία

προγραμματισμού αιτημάτων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των προγραμμάτων, τα οποία (αιτήματα) είναι πιο συγκεκριμένα και στοχευμένα.

Επιπλέον, ενδιαφέρον εύρημα ήταν η ανάδειξη των διαφορετικών επιπέδων ψηφιακής κατάρτισης των ερωτώμενων. Αυτό έγινε αντιληπτό από την ικανότητα που είχαν ορισμένοι ερωτώμενοι να δώσουν πιο ολοκληρωμένες πληροφορίες για τα ψηφιακά εργαλεία και τις τεχνολογίες που οι ίδιοι και οι άλλοι συνάδελφοι χρησιμοποιούν, ενώ οι περισσότεροι δεν μπόρεσαν να περιγράψουν καν το είδος της τεχνολογίας, είτε να αντιληφθούν άμεσα όρους, όπως είναι οι ΤΠΕ. Μάλιστα οι πιο εκπαιδευτικά καταρτισμένοι ερωτώμενοι έκριναν πιο θετικά τη χρήση των ΤΠΕ στα πλαίσια της καθημερινής τους εργασίας, θεωρώντας σχεδόν ασήμαντους τους κινδύνους που κατέδειξαν οι συνάδελφοί τους, κυρίως περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και απώλειας της διαπροσωπικής σχέσης με τον ωφελούμενο. Τέτοιες απαντήσεις δόθηκαν κυρίως από τις 1^η και 8^η συνεντευξιαζόμενες, οι οποίες, ίσως λόγω της εκπαιδευτικής τους κατάρτισης, κάτοχοι μεταπτυχιακού στην οργάνωση και διοίκηση στον τομέα της υγείας, αλλά και της μεγάλης εμπειρίας τους στον χώρο, ήταν σε θέση να αντιληφθούν τη σπουδαιότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού σχετικά με την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών.

Θετικό ωστόσο, κρίνεται το γεγονός ότι, μολονότι υπήρχαν έντονες διαφορές σχετικά με τις ψηφιακές δεξιότητες και τον ψηφιακό εγγραμματισμό των ερωτώμενων, όλοι ανέφεραν πως ο ευρύτερος ψηφιακός μετασχηματισμός τόσο της χώρας, όσον αφορά κυρίως στην ενοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και η όποια προσπάθεια για πιο αυτοματοποιημένες διαδικασίες έγινε στην Υπηρεσία τους, συνέβαλε τόσο στην αύξηση του ρυθμού διεκπεραίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας, όσο και στην απόκτηση παραπάνω γνώσεων, αλλά και η άποψη τους ότι οι υπόλοιποι συνάδελφοι είναι έτοιμοι για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών που εργάζονται, αποδεικνύει σημάδια υψηλής ετοιμότητας των εργαζομένων στις κοινωνικές υπηρεσίες για την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών.

Τα ευρήματα, ωστόσο, καταδεικνύουν ότι για να επιτευχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός των κοινωνικών υπηρεσιών απαιτείται ενίσχυση της γνώσης των επαγγελματιών τόσο σε ό,τι αφορά στην συνεχή ψηφιακή τους κατάρτιση, όσο και σε γνώση και ενημέρωση για τους ισχύοντες εθνικούς και διεθνείς κώδικες δεοντολογίας

που διέπουν το επάγγελμα, καθώς πέρα από από την υλικοτεχνολογική υποστήριξη, ηθικά και δεοντολογικά ζητήματα προβλημάτισαν τους περισσότερους ερωτώμενους.

Γ. Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

Aguilar-Tablada, M.V., Erro-Garcés, A. & Pérez-García, R.M. (2020). Social work educational programmes aimed at the young: Redefining programmes to succeed?, *Social Work Education*, 39(1), 41–59

Aguilar-Idañez, M.-J., Caparrós-Civera, N. & Anaut-Bravo, S. (2018). E-social Work: An Empirical Analysis of the Professional Blogosphere in Spain, Portugal, France and Italy, *European Journal of Social Work*, 23(1), 1–13

Anthony, N., Mokokwu, J. & Alozie, O. (2019). Implementation of a text message to improve adherence to clinical and social service appointments, *Journal of the International Association of Providers of AIDS Care*, 18, 1–5

Asante, M.K. & Karenga, M. (2005). *Handbook of black studies*, Thousand Oaks: Sage Publications, Inc

Atkinson, L.N., Saperstein, L.S. & Pleis, J. (2009). Using the Internet for health-related activities: Findings from a national probability sample, *Journal of Medical Internet Research*, 11(1), e4

Atkinson, R.D. & McKay, A.S. (2007). *Digital Prosperity: Understanding the Economic Benefits of the Information Technology Revolution*, Washington: The Information Technology and Innovation Foundation

Barak, A. & Grohol, J.M. (2011). Current and future trends in Internet supported mental health interventions, *Journal of Technology in Human Services*, 29(3), 155–196

Bargh, J.A., McKenna, K. & Fitzsimons, G.M. (2002). Can you see the real me? Activation and expression of the “true self” on the internet, *Journal of Social Issues*, 58(1), 33–48

Barsky, A. (2020). Ethical exceptions for social workers in light of the COVID-19 pandemic and physical distancing, *The New Social Worker*. Ανακτήθηκε στις 03/09/2022 από: <https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/ethical-exceptions-social-workers-in-light-of-covid-19-pandemic-physical-distancing/>

- Bartholomae, F.W. (2018). Digital Transformation, International Competition and Specialization, *CESifo Forum*, 19(4), 23-28
- Bernard, R.M., Abrami, P.C., Lou, Y., Borokhovski, E., Wade, A., Wozney, L., Walseth, P.A., Fiset, M. & Huang, B. (2004). How does distance education compare with classroom instruction? A meta-analysis of the empirical literature, *Review of Educational Research*, 74(3), 379–439
- Besamusca, J. & Steinmetz, S. (2019). *Vulnerable groups in European data sets: an inventory of the measurement of vulnerable groups in 27 data sets covering the European area*, Deliverable 11.3, Leuven, InGRID-2 project 730998 – H2020
- Best, P., Manktelow, R. & Taylor, B.J. (2014). Social Work and Social Media: Online Help-seeking and the Mental Well-being of Adolescent Males, *The British Journal of Social Work*, 46(1), 257–276
- Boddy, J. & Dominelli, L. (2017). Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space, *Australian Social Work*, 70(2), 172–184
- Bolin, A. & Sorbring, E. (2017). The self-referral affordances of school-based social work support: A case study, *European Journal of Social Work*, 20(6), 869–881
- Bonk, C. (2009). *The world is open*, San Francisco: Jossey-Bass
- Brennen, S. & Kreiss, D. (2014). *Digitalization and Digitization, Culture Digitally*. Ανακτήθηκε στις 02/09/2022 από: <https://culturedigitally.org/2014/09/digitalization-and-digitization/>
- Breyette, S.K. & Hill, K. (2015). The impact of electronic communication and social media on child welfare practice, *Journal of Technology in Human Services*, 33(4), 283–303
- Brusoski, M. & Rosen, D. (2015). Health promotion using tablet technology with older adult African American methadone clients: A case study, *Journal of Technology in Human Services*, 33(2), 119–132
- Bryant, L., Garnham, B., Tedmanson, D. & Diamandi, S. (2018). Tele-social Work and Mental Health in Rural and Remote Communities in Australia, *International Social Work*, 61(1), 143–155

- Bygstad, B., Munkvold, B.E. & Volkoff, O. (2016). Identifying Generative Mechanisms through Affordances: A Framework for Critical Realist Data Analysis, *Journal of Information Technology*, 31(1), 83–96
- Byrne, J. & Kirwan, G. (2019). Relationship-based social work and electronic communication technologies: Anticipation, adaptation and achievement, *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 217–232
- Byrne, J., Kirwan, G. & Mc Guckin, C. (2019). Social media surveillance in social work: Practice realities and ethical implications, *Journal of Technology in Human Services*, 37(2-3), 142–158
- Canady, V.A. (2020). As MH workforce evolves during COVID-19, telehealth seen as new normal, *Mental Health Weekly*, 30(19), 1–4
- Chan, C. & Ngai, S.S.-y. (2019). Utilising social media for social work: Insights from clients in online youth services, *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 157–172
- Chan, C. (2016). A Scoping Review of Social Media Use in Social Work Practice, *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(3), 263–276
- Chan, C. & Holosko, M.J. (2016). A review of information and communication technology enhanced social work interventions, *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88–100
- Chandrasekhar, C.P. & Ghosh, J. (2001). Information and communication technologies and health in low income countries: The potential and the constraints, *Bulletin of the World Health Organization*, 79(9)
- Cwikel, J. & Friedmann, E. (2019). E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training, *International Social Work*, 1–16
- Cook, L.L. & Zschomler, D. (2020). *Children and family social work in the context of COVID 19: Practice uses and innovations*, Briefing Paper, Norwich: Centre for research on Children and Families
- Cook, S. (2020). If social work knowledge is still based on western values, can practice really be anti-oppressive?, *Community Care*. Ανακτήθηκε στις 28/08/2022 από:

<https://www.communitycare.co.uk/2020/02/03/social-work-knowledge-still-based-western-values-can-practice-really-anti-oppressive/>

Cooner, T.S., Beddoe, L., Ferguson, H. & Joy, E. (2020). The use of Facebook in social work practice with children and families: Exploring complexity in an emerging practice, *Journal of Technology in Human Services*, 38(2), 137–158

Council on Social Work Education. (2009). *Educational policies and accreditation standards*, Alexandria: Council on Social Work Education

Dean, W., Talbot, S.G. & Caplan, A. (2020). Clarifying the language of clinician distress, *JAMA: The Journal of the American Medical Association*, 323(10), 923–924

Denby, R.W., Gomez, E. & Alford, K.A. (2016). Promoting well-being through relationship building: The role of smartphone technology in foster care, *Journal of Technology in Human Services*, 34(2), 183–208

Devlieghere, J. & Roose, R. (2018). Electronic Information Systems: in search of responsive social work, *Journal of Social Work*, 18(6), 650–665

Di Rosa, T., Mordeglia, S. & Argento, G. (2019). Social work and welfare system in Italy: Changes, critical issues, resiliencies. In: López Peláez, A. & Gómez Ciriano, E.J. (eds), *Austerity, social work and welfare policies: A global perspective* (111–136), Cizur Manor: Thomson Reuters-Aranzadi

Doorn, K.A., Békés, V. & Prout, T. A. (2020). Grappling with our therapeutic relationship and professional self-doubt during COVID-19: Will we use video therapy again?, *Counselling Psychology Quarterly*, 34(3-4), 473-484

European Commission, (2021). *Annual Report on European SMEs 2020/2021*, Luxembourg: Publications Office of the European Union

Farkas, K.J. & Romaniuk, J.R. (2020). Social work, ethics and vulnerable groups in the time of coronavirus and Covid-19, *Society Register*, 4(2), 67–82

Friedman, T.L. (2005). *The world is flat*, New York: Picador

Galea, S., Merchant, R.M. & Lurie, N. (2020). The mental health consequences of COVID-19 and physical distancing: The need for prevention and early intervention, *JAMA Internal Medicine*, 180(6), 817–818

Gentry, M.T., Puspitasari, A.J., McKean, A.J., Williams, M.D., Breitinger, S., Geske, J.R., Moore, K M., Frye, M.A. & Hilty, D.M. (2021). Clinician satisfaction with rapid adoption and implementation of telehealth services during the COVID-19 pandemic, *Telemedicine Journal and e-Health*, 27(12), 1385-1392

GeSI & Deloitte. (2019). *Digital with Purpose: Delivering a SMARTer2030*. Ανακτήθηκε στις 31/09/2022 από: https://gesi.org/storage/files/DIGITAL%20WITH%20PURPOSE_Summary_A4-WEB_watermark.pdf

Gillingham, P. (2018). Developments in Electronic Information Systems in Social Welfare Agencies: From Simple to Complex, *The British Journal of Social Work*, 49(1), 135–146

Gimpel, H. & Röglinger, M. (2015). *Digital Transformation: Changes and Chances- Insights based on an Empirical Study*, Project Group Business and Information Systems Engineering (BISE) of the Augsburg/Bayreut: Fraunhofer Institute for Applied Information Technology FIT

Goldkind, L. & Wolf, L. (2015). A Digital Environment Approach: Four Technologies That Will Disrupt Social Work Practice, *Social Work*, 60(1), 85–87

Grady, B., Myers, K.M., Nelson, E.L., Belz, N., Bennett, L., Carnahan, L., Decker, V.B., Holden, D., Perry, G., Rosenthal, L., Rowe, N., Spaulding, R., Turvey, C.L., White, R. & Voyles, D. (2011). Evidence based practice for telemental health, *Telemedicine and E-Health*, 17(2), 131–148

Hammersley, V., Donaghy, E., Parker, R., McNeilly, H., Atherton, H., Bikker, A., Campbell, J. & McKinstry, B. (2019). Comparing the Content and Quality of Video, Telephone, and Face-to-face Consultations: A Non-randomised, Quasi-experimental, Exploratory Study in UK Primary Care, *The British Journal of General Practice: The Journal of the Royal College of General Practitioners*, 69(686), e595–e604

Hawn, C. (2009). Take two aspirin and tweet me in the morning: How Twitter, Facebook, and other social media are reshaping health care, *Health Affairs*, 28(2), 361–368

Helsper, E.J. & Van Deursen, A.J.A.M. (2015). Digital skills in Europe: Research and policy. In: Andreasson, K. (ed.), *Digital divides: The new challenges and opportunities of e-inclusion* (125–149), Taylor & Francis

Hess, T., Matt, C., Benlian, A. & Wiesböck, F. (2016). Options for formulating a digital transformation strategy, *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 123-139

Hinduja, S. & Patchin, J.W. (2008). *Bullying beyond the schoolyard: Preventing and responding to cyberbullying*, Thousand Oaks: Corwin Press

Hodge, H., Carson, D., Carson, D., Newman, L. & Garrett, J. (2017). Using internet technologies in rural communities to access services: The views of older people and service providers, *Journal of Rural Studies*, 54, 469–478

Hopkins, L. & Pedwell, G. (2021). The COVID PIVOT—Reorienting child and youth mental health care in the light of pandemic restrictions, *Psychiatric Quarterly*, 92(3), 1259-1270

Hopps, J.G. & Lowe, T.B. (2008). Social work profession: Overview. In L. E. Davis, & T. Mizrahi (Eds), *Encyclopaedia of social work* (144–156), Washington: NASW Press

International Federation of Social Workers (IFSW). (2014). *Global definition of social work*. Ανακτήθηκε στις 30/08/2022 από: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

International Federation of Social Workers (IFSW). (2010). *Definition of social work*. Ανακτήθηκε στις 30/08/2022 από: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

International Federation of Social Workers (IFSW). (2001). *Definition of social work*. Ανακτήθηκε στις 30/08/2022 από: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Jeyasingham, D. (2020). Entanglements with offices, information systems, laptops and phones: How agile working is influencing social workers' interactions with each other and with families, *Qualitative Social Work*, 19(3), 337–358

Jones, D. N., & Truell, R. (2012). The global agenda for social work and social development: A place to link together and be effective in a globalized world, *International Social Work*, 55(4), 454–472

Lagsten, J. & Andersson, A. (2018). Use of Information Systems in Social Work—challenges and an Agenda for Future Research, *European Journal of Social Work*, 21(6), 850–862

La Mendola, W. (2019). Social Work, Social Technologies, and Sustainable Community Development, *Journal of Technology in Human Services*, 37(2–3), 79–92

La Rose, T. (2019). Limiting relationships through sousveillance video based digital advocacy: Multi-modal analysis of The nervous CPS worker, *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 233–243

Lamberton, L., Devaney, J. & Bunting, L. (2016). New challenges in family support: The use of digital technology in supporting parents, *Child Abuse Review*, 25(5), 359–372

Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmman, T., Drews, P., Mädche, A., Urbach, N. & Ahlemann, F. (2017). Digitalization: Opportunity and Challenge for the Business and Information Systems Engineering Community, *Business & Information Systems Engineering*, 59(4), 301–308

Leung, Z.C.S., Wong, S.S. K., Lit, S.-w., Chan, C., Cheung, F. & Wong, P.-l. (2017). Cyber youth work in Hong Kong: Specific and yet the same, *International Social Work*, 60(5), 1286–1300

Liberati, E., Richards, N., Parker, J., Willars, J., Scott, D., Boydell, N., Pinfold, V., Martin, G., Dixon-Woods, M. & Jones, P. B. (2021). Remote care for mental health: Qualitative study with service users, carers and staff during the COVID-19 pandemic, *British Medical Journal Open*, 11(4), e049210

- Lim, S.S. (2017). Youth workers' use of Facebook for mediated pastoralism with juvenile delinquents and youths-at-risk, *Children and Youth Services Review*, 81, 139–147
- Lopez Peláez, A. & Gómez Ciriano, E.J. (2020). Intercultural communication in social work practice. In: Guido, R. & Rasinger, S. (eds), *The Cambridge handbook of intercultural communication* (319–334), Cambridge University Press
- López Peláez, A. & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: Re-conceptualizing approaches, practices and technologies, *European Journal of Social Work*, 21(6), 801–803
- López Peláez, A., Pérez García, R. & Aguilar-Tablada Massó, M.V. (2017). E-social Work: Building a New Field of Specialization in Social Work?, *European Journal of Social Work*, 21(6), 804–823
- Luxton, D.D., McCann, R.A., Bush, N.E., Mishkind, M.C. & Reger, G.M. (2011). mHealth for mental health: Integrating smartphone technology in behavioral healthcare, *Professional Psychology: Research and Practice*, 42(6), 505–512
- Mackrill, T. & Ebsen, F. (2018). Key Misconceptions When Assessing Digital Technology for Municipal Youth Social Work, *European Journal of Social Work*, 21(6), 942–953
- Mackrill, T. & Ørnbøll, J. K. (2019). The MySocialworker app system: A pilot interview study, *European Journal of Social Work*, 22(1), 134–144
- Malachy, E., Okala, U.A. & Agha, A. (2019). Levels of Intervention in Social Work Practice. In: Okoye, U., Chukwu, N. & Agwu, P. (eds.), *Social work in Nigeria: Book of readings* (84–92), Nsukka: University of Nigeria Press Ltd
- Martinovic, D., Freiman, V., Lekule, C.S. & Yang, Y. (2019). The roles of digital literacy in social life of youth. In: Khosrow-Pour, M. (ed.), *Advanced methodologies and technologies in library science, information management, and scholarly inquiry* (103–117), IGI Global.
- Mattison, M. (2018). Informed consent agreements: Standards of care for digital social work practices, *Journal of Social Work Education*, 54(2), 227–238

- McKenny, R., Galloghly, E., Porter, C.M. & Burbach, F.R. (2021). „Living in a Zoom world“: Survey mapping how COVID-19 is changing family therapy practice in the UK, *Journal of Family Therapy*, 43(2), 272–294
- Mihai, A., Rentea, G.-C., Gaba, D., Lazar, F. & Munch, S. (2016). Connectivity and Discontinuity in Social Work Practice: Challenges and Opportunities of the Implementation of an E-social Work System in Romania, *Journal of Comparative Research in Anthropology Sociology*, 7(2), 21-38
- Miller, J.J., Cooley, M., Niu, C., Segress, M., Fletcher, J., Bowman, K. & Littrell, L. (2019). Virtual Support Groups among Adoptive Parents: Ideal for Information Seeking?, *Journal of Technology in Human Services*, 37(4), 347–361
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M. & Pereira, L. F. (2020). Responding to covid-19: New trends in social workers’ use of Information and Communication Technology, *Clinical Social Work Journal*, 1–11
- Mishna, F., Fantus, S. & McInroy, L.B. (2017). Informal use of information and communication technology: Adjunct to traditional face-to-face social work practice, *Clinical Social Work Journal*, 45(1), 49–55
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J. & Khoury-Kassabri, M. (2012). “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice, *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 277– 286
- Mitchell, E. (2020). „Much more than second best“: Therapists’ experiences of videoconferencing psychotherapy, *European Journal for Qualitative Research in Psychotherapy*, 10, 121–135
- Morandini, M.C., Thum-Thysen, A. & Vandeplass, A (2020), *Facing the Digital Transformation: are Digital Skills Enough?*, European Economy, Economic Briefs 054
- Morawa, A.H.E. (2003). Vulnerability as a concept of International Human Rights Law’, *Journal of International Relations and Development*, 6(2), 139-155
- Moring, J.C., Dondanville, K.A., Fina, B.A., Hassija, C., Chard, K., Monson, C., LoSavio, S. T., Wells, S.Y., Morland, L.A., Kaysen, D., Galovski, T.E. & Resick, P.A. (2020). Cognitive processing therapy for posttraumatic stress disorder via telehealth:

Practical considerations during the COVID-19 pandemic, *Journal of Traumatic Stress*, 33(4), 371–379

National Association of Social Workers-NASW (χ.χ.). *Why Choose the Social Work Profession? Social work is the helping profession*. Ανακτήθηκε στις 28/08/2022 από: <https://www.socialworkers.org/careers/career-center/explore-social-work/choose-the-social-work-profession>

Nesmith, A. (2018). Reaching Young People Through Texting-Based Crisis Counseling, *Advances in Social Work*, 18(4), 1147–1164

OECD (2019). *OECD Digital for SMEs Global Initiative*. Ανακτήθηκε στην 09/09/2022 από: <https://www.oecd.org/digital/sme/aboutus/D4SME-Brochure.pdf>

Parrott, L. & Madoc-Jones, I. (2002). Reclaiming information and communications technology for empowering social work practice, *Journal of Social Work*, 8(2), 181–197

Parton, N. (2008). Changes in the form of knowledge in social work. From the „Social“ to the „informational“?, *British Journal of Social Work*, 38(2), 253–269

Patterson, J.E., Edwards, T.M., Griffith, J.L. & Wright, S. (2021). Moral distress of medical family therapists and their physician colleagues during the transition to COVID-19, *Journal of Marital and Family Therapy*, 47(2), 289–303

Paulsen, N. (2012). *IFSW social work definition project report to the IFSW July 3rd, 2012*. Ανακτήθηκε στις 30/08/2022 από: https://www.jamhsw.or.jp/international/ifsw/01_definition%20review.pdf

Peroni, L. & Timmer, A. (2013). Vulnerable groups: The promise of an emerged concept in European Human Rights Convention, *International Journal of Constitutional Law*, 11(4), 1056-1085

Perrin, P.B., Rybarczyk, B.D., Pierce, B.S., Jones, H.A., Shafer, C. & Islam, L. (2020). Rapid telepsychology deployment during the COVID-19 pandemic: A special issue commentary and lessons from primary care psychology training. *Journal of Clinical Psychology*, 76(6), 1173–1185

- Perron, B. & Powell, T.J. (2008). Online groups and social work practice. In: Gitterman, A. & Salmon, R. (eds), *The encyclopedia of social work with groups* (311-313), Binghamton: Haworth
- Perron, B. (2002). Online support for caregivers with a mental illness, *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 26(1), 70–77
- Pienimäki, M. (2019). Improving the wellbeing of at-risk youth through media participation, *Media practice and education*, 20(4), 364-377
- Pierce, B.S., Perrin, P.B., Tyler, C.M., McKee, G.B. & Watson, J.D. (2020). The COVID-19 telepsychology revolution: A national study of pandemic-based changes in U.S. mental health care delivery, *American Psychologist*, 76(1),14–25
- Rankopo, M. J., & Osei-Hwedie, K. (2011). Globalization and culturally relevant social work: African perspectives on indigenization, *International Social Work*, 54(1), 137–147
- Räsänen, J.-M. (2015). Emergency social workers navigating between computer and client, *British Journal of Social Work*, 45(7), 2106–2123
- Raya Diez, E. (2018). e-Inclusion and e-Social work: New technologies at the service of social intervention, *European Journal of Social Work*, 21(6), 916–929
- Razai, M. S., Oakeshott, P., Kankam, H., Galea, S., & Stokes-Lampard, H. (2020). Mitigating the psychological effects of social isolation during the covid-19 pandemic, *BMJ*, 369
- Reamer, F. G. (2017). Evolving ethical standards in the digital age, *Australian Social Work*, 70(2), 148–159
- Reamer, F.G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges, *Social Work*, 58(2), 163–172
- Recmanová, A. & Vávrová, S. (2018). Information and Communication technologies in interventions of Czech social workers when dealing with vulnerable children and their families, *European Journal of Social Work*, 21(6), 876– 888

- Redden, J., Dencik, L. & Warne, H. (2020). Datafied Child Welfare Services: Unpacking Politics, Economics and Power, *Policy Studies*, 41(5), 507–526
- Reisch, M. (2013). What is the future of social work?, *Critical and Radical Social Work*, 1(1), 67–85
- Reisch, M., & Jani, S. (2012). The new politics of social work: Understanding context to promote change, *British Journal of Social Work*, 42(6), 1132–1150
- Riasanow, T., Setzke, D.S., Hoberg, P. & Krcmar, H. (2018). *Clarifying the Notion of Digital Transformation in IS Literature: A Comparison of Organizational Change Philosophies*, Social Science Research Network. Ανακτήθηκε στις 02/09/2022 από: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3072318
- Rogers, D. (2016). *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age*, New York: Columbia Business School Publishing
- Ross, A., Schneider, S., Muneton-Castano, Y.F., Al Caldas, A. & Boskey, E.R. (2021). “You never stop being a social worker:” Experiences of pediatric hospital social workers during the acute phase of the COVID-19 pandemic. *Social Work in Health Care*, 60(1), 8–29
- Røhnebak, M. (2014). *Standardized Flexibility: On the Role of ICT in the Norwegian Employment and Welfare Services (NAV)*, PhD Dissertation, Oslo: University of Oslo
- Ryan, D. & Garrett, P. M. (2018). Social work ‘logged on’: Contemporary dilemmas in an evolving „techno-habitat“, *European Journal of Social Work*, 21(1), 32–44
- Sansom Daly, U.M. & Bradford, N. (2020). Grappling with the “human” problem hiding behind the technology: Telehealth during and beyond COVID-19, *Psycho Oncology*, 29(9), 1404–1408
- Schwab, K. (2015). *The Fourth Industrial Revolution*, *World Economic Forum*. Ανακτήθηκε στη 01/09/2022 από: <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>
- Shevellar, L. (2017). E-technology and community participation: Exploring the ethical implications for community-based social workers, *Australian Social Work*, 70(2), 160–171

Simpson, S., Richardson, L., Pietrabissa, G., Castelnuovo, G. & Reid, C. (2021). Videotherapy and therapeutic alliance in the age of COVID-19, *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 28(2), 409–421

Social Care Institute for Excellence (SCIE) & British Association of Social Workers (BASW). (2019). *Digital capacities for social workers: Stakeholders' report*. Ανακτήθηκε στις 02/09/2022 από: <https://www.scie.org.uk/social-work/digital-capabilities/stakeholders>

Stanley, S.M. & Markman, H.J. (2020). Helping couples in the shadow of COVID-19, *Family Process*, 59(3), 937–955

Steketee, G. & Frost, R. (2003). Compulsive hoarding: Current status of the research, *Clinical Psychology Review*, 23(7):905–927

Steyaert, J. & Gould, N. (2009). Social work and the changing face of the digital divide, *British Journal of Social Work*, 39(4), 740–753

Sucala, M., Schnur, J.B., Brackman, E.H., Constantino, M.J. & Montgomery, G.H. (2013). Clinicians' attitudes toward therapeutic alliance in E-Therapy, *The Journal of General Psychology*, 140(4), 282–293

Suchman, L. (2007). *Human-machine Reconfigurations: Plans and Situated Actions*, Cambridge: Cambridge University Press

Suber, P. (2003). Removing the barriers to research: An introduction to open access for librarians, *College & Research Library News*, 64, 92–94

Truell, R. (2014). What is social work?, *The Guardian*. Ανακτήθηκε στις 29/08/2022 από: <https://www.theguardian.com/social-care-network/2014/jul/07/what-is-social-work>

Uhl, A. & Gollenia, L. (2014). *Digital Enterprise Transformation: A Business-Driven Approach to Leveraging Innovative IT*, London: Routledge

United Nations (2006). Information and communication technology vital to development – UN Assembly chief. Ανακτήθηκε στις 30/08/2022 από: <https://news.un.org/en/story/2006/11/201302-information-and-communication-technology-vital-development-un-assembly-chief>

- van de Luitgaarden, G. & van der Tier, M. (2018). Establishing working relationships in online social work, *Journal of Social Work*, 18(3), 307–325
- Verhoef, P.C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharaya, A., Dong, J., Fabian, N. & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda, *Journal of Business Research*, 122, 889-901
- Wade, M., Noronha, A., Macaulay, J. & Barbier, J. (2017). *Orchestrating Digital Business Transformation: Working in Concert to Achieve Digital Excellence*, Global Center for Digital Business Transformation, IMD International Institute for Management Development
- Walker, S. (2019). *Effective Social Work with Children Young People and Families: Putting Systems Theory into Practice*, SAGE
- Walter-McCabe, H.A. (2020). Coronavirus pandemic calls for an immediate social work response, *Social Work in Public Health*, 35(3), 69–72.
- Wattegama, C. (2007). *ICT for disaster management, United Nations Development Programme–Asia-Pacific Development Information Programme (UNDP-APDIP)*
- Webb, S.A. (2001). Some considerations on the validity of evidence-based practice in social work, *British Journal of Social Work*, 31, 57–79
- Weissman, R.S., Bauer, S. & Thomas, J.J. (2020). Access to evidence-based care for eating disorders during the COVID-19 crisis, *International Journal of Eating Disorders*, 53(5), 639–646
- Wells, S.Y., Morland, L.A., Wilhite, E.R., Grubbs, K.M., Rauch, S.A., Acierno, R. & McLean, C.P. (2020). Delivering prolonged exposure therapy via videoconferencing during the COVID-19 pandemic: An overview of the research and special considerations for providers, *Journal of Traumatic Stress*, 33(4), 380–390
- Westerman, G. C. (2011). *Digital transformation: a roadmap for billion-dollar organizations. Findings from phase 1 of the digital transformation study conducted by the mit center for digital business and Capgemini Consulting*, MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting

Whaibeh, E., Mahmoud, H. & Naal, H. (2020). Telemental health in the context of a pandemic: The COVID-19 experience, *Current Treatment Options in Psychiatry*, 7(2), 198–202

Wiesböck, F., Li, L., Matt, C., Hess, T. & Richter, A. (2017). *How Management in the German Insurance Industry Can Handle Digital Transformation*, Ludwig-Maximilians Universität Munich School of Management-Institute for Information Systems and New Media

Wright, J.H. & Caudill, R. (2020). Remote treatment delivery in response to the COVID-19 pandemic, *Psychotherapy and Psychosomatics*, 89, 130-132

Yin, R.K. (2014). *Case study research. Design and methods*, London: SAGE

Ελληνόγλωσση

Απίστουλας, Δ. & Νίκου, Δ. (2021). Η έννοια της ευαλωτότητας και η τυποποίηση των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού στο ελληνικό σύστημα κοινωνικής πρόνοιας, *Κοινωνική Πολιτική*, 15, 68–91

Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, (2016). Οδηγός Εφαρμογής & Λειτουργίας Κέντρων Κοινότητας. Ανακτήθηκε στις 30/08/2022 από: https://www.mou.gr/elibrary/Guide_KentraKoinothtas2016.pdf

Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου (ΕΕΤΑΑ) (2016). Ανακτήθηκε στις 30/08/2022 από: https://www.eetaa.gr/kkoinotitas/odhgoi/odhgos_domes-sithshs_koinwnika-farmakeia.pdf

Διαδικτυακές Πηγές

Δήμος Θέρμης. Ανακτήθηκε στις 29/08/2022 από: <https://www.thermi.gov.gr/>

Δήμος Ζίτσας, (2015). Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας Διοίκησης και Διαχείρισης των Κέντρων Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων (ΚΑΠΗ) ΝΠΔΔ Δήμου Ζίτσας. Ανακτήθηκε στις 27/08/2022 από: https://www.zitsa.gov.gr/files/article/file/kanonismos_kape_n_p_d_d_d_zitsas_ds_12_3_2015.pdf

Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) (2020). Ανακτήθηκε στις 29/08/2022 από: <https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2020/12/covid19-voithia-sto-spiti.pdf>

ΚΕΠ Υγείας. Ανακτήθηκε στις 28/08/2022 από: <https://kepygeias.org/about-us/>

ΚΕΠ Υγείας, Λογισμικό. Ανακτήθηκε στις 29/08/2022 από: <https://kepygeias.org/gnoriste-to-logismiko/>

Κέντρο Κοινότητας. Ανακτήθηκε στις 30/08/2022 από: <https://www.kentrakoinotitas.gr>

Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων & Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ). Ανακτήθηκε στις 31/08/2022 από: <https://opeka.gr/eksypiretisi-politon/>

Technopedia. Ανακτήθηκε στις 02/09/2022 από: <https://www.techopedia.com>

VICINITY. Ανακτήθηκε στις 30/08/2022 από: <https://vicinity2020.eu>

Νομοθεσία

Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων). Ανακτήθηκε στις 02/09/2022 από: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN>

Ν.4368/2016 (ΦΕΚ 21/Α/21-2-2016). Ανακτήθηκε στις 03/09/2022 από: <https://www.lawspot.gr/nomikes-plierofories/nomothesia/n-4368-2016/arthro-33-nomos-4368-2016-ygeionomiki-kalypsi>

N.4624/2019 (ΦΕΚ 137/A/29-08-2019). Ανακτήθηκε στις 03/09/2022 από:
https://www.dpa.gr/el/enimerwtiko/nomothesia/proswpika/nomothesia_prwsopikwn

Δ. Παράρτημα

Α. Ελληνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (Π.Ο.Υ.)

Σκοπός του Ελληνικού Διαδημοτικού Δικτύου Υγιών Πόλεων του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (Π.Ο.Υ.) αποσκοπεί αποκλειστικά στην Προαγωγή της Υγείας, στην Πρόληψη των Νοσημάτων, τον Προσυμπτωματικό Έλεγχο των ομάδων υψηλού κινδύνου του πληθυσμού και εν γένει, την προώθηση ολοκληρωμένων Δράσεων και Πολιτικών στο πεδίο της Δημόσιας Υγείας. Το ΕΔΔΥΠ δραστηριοποιείται στους τομείς της Προληπτικής Ιατρικής, της Προστασίας του Περιβάλλοντος και της Υγειονομικής Ενημέρωσης. Σήμερα, τα μέλη του υπολογίζονται σε 214 ΟΤΑ από το σύνολο των Περιφερειών της χώρας και διοικείται από ένα 13μελές Διοικητικό Συμβούλιο. Συνιστά τη συνένωση τριών (3) Δικτύων: του Διαδημοτικού Δικτύου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης των ΟΤΑ, το οποίο ιδρύθηκε το 2005, του Εθνικού Δικτύου Δήμων Προαγωγής της Υγείας, το οποίο ιδρύθηκε το 2007, του Εθνικού Δικτύου Υγιών Πόλεων, το οποίο ιδρύθηκε το 1994.

Το ΕΔΔΥΠ δραστηριοποιείται προκειμένου να συνδράμει τις Δημοτικές Αρχές στην υλοποίηση των προγραμμάτων και των δράσεων που αποσκοπούν στη βελτίωση της υγείας του πληθυσμού τους. Η ανάγκη δημιουργίας του προέκυψε λόγω της πολυπλοκότητας των Δομών Υγείας, όπως είναι οι ιατρικές, οι κοινωνικές και οι ψυχολογικές υπηρεσίες, που λειτουργούν στα πλαίσια των ΟΤΑ, καθώς επίσης και λόγω της έλλειψης του θεσμικού πλαισίου για την ανάπτυξη των μηχανικών εκείνων πρόληψης της υγείας των πολιτών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Σκοποί του ΕΔΔΥΠ είναι να συνενώσει τις δυνάμεις των ΟΤΑ σε επίπεδο πρόληψης της υγείας για τη βελτίωση της ποιότητας των υγειονομικών υπηρεσιών τους, να δημιουργήσει ένα ενιαίο πλαίσιο λειτουργίας όλων των Δομών Υγείας των ΟΤΑ, αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών υγείας σε επίπεδο πρόληψης, να αναπτύξει προγράμματα πρόληψης της Υγείας τους συμμετέχοντες ΟΤΑ, να συνάψει διαδημοτικές συνεργασίες για τη διεκδίκηση κρατικών και ενωσιακών πόρων, να οργανώσει και να πραγματοποιήσει ετήσιες τοπικές εκδηλώσεις και συνέδρια υπέρ της ανάπτυξης θεμάτων πρόληψης της υγείας, τα οποία αφορούν στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Στόχοι του ΕΔΔΥΠ είναι να αναπτύξει συνεργασίες με ιδιωτικούς φορείς και δημόσιους οργανισμούς σε θέματα πρόληψης προς όφελος των ΟΤΑ, να αξιοποιήσει τις πρόσφατες συμφωνίες μεταξύ του Υπουργείου Υγείας και του Διαδημοτικού Δικτύου Υγείας σε επίπεδο Πρόληψης, να επιδιώξει την επίσημη συμμετοχή σε ευρωπαϊκά όργανα σχεδιασμού προγραμμάτων υγείας και χάραξης πολιτική σε θέματα κοινωνικής αλληλεγγύης, να σχεδιάσει και να υλοποιήσει κοινά προγράμματα με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα της κοινωνικής αλληλεγγύης και της υγείας, να συνεργαστεί με επιστημονικούς φορείς Κοινωνικής Μέριμνας και Υγείας του Ιδιωτικού και του Δημόσιου τομέα για τον σχεδιασμό προγραμμάτων κοινών για όλους τους ΟΤΑ, να μετατρέψει την Εφημερίδα «Δήμων Υγεία» σε ισχυρό βήμα διαδημοτικού διαλόγου επί της πρόληψης της υγείας των κατοίκων τους, να προχωρά σε επιστημονικές ανακοινώσεις και δημοσιεύσεις σε έγκριτα περιοδικά και συνέδρια, να καταρτίζει προγράμματα εθελοντών και εργαζομένων των ΟΤΑ για συμμετοχή στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των προγραμμάτων αυτών³.

B. Ορίζοντας 2020 (Horizon 2020): Το πρόγραμμα της ΕΕ για Έρευνα και Καινοτομία

Το πρόγραμμα Horizon 2020 συνιστά χρηματοδοτικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Έρευνα και την Καινοτομία, το οποίο διαρκεί από το 2014 ως το 2020. Προϋπολογισμός του προγράμματος είναι 80 δισ. ευρώ και υποστηρίζει τη στρατηγική «Ευρώπη 2020». Η εν λόγω στρατηγική αναδεικνύει την καινοτομία και την έρευνα ως κεντρικούς μοχλούς για την έξυπνη, τη βιώσιμη και την ολοκληρωμένη ανάπτυξη. Επίσης, στοχεύει στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των σημαντικών κοινωνικών προκλήσεων. Το πρόγραμμα δομείται σε τρεις κύριους άξονες: Την επιστημονική Αριστεία, τη Βιομηχανική Υπεροχή και τις Κοινωνικές Προκλήσεις. Ο πρώτος άξονας, αφορά στην επιστημονική έρευνα σε παγκόσμιο επίπεδο, που στοχεύει στην προσέλκυση των καλύτερων επιστημόνων στην ΕΕ. Ο δεύτερος άξονας, αφορά στην στρατηγική επένδυσης σε τεχνολογίες-κλειδιά, όπως νανοτεχνολογία-μικροηλεκτρική, συμμετοχή ιδιωτικού τομέα, δημιουργία καινοτόμων επιχειρήσεων. Ο τρίτος άξονας,

³ Περισσότερες πληροφορίες υπάρχουν στον ιστότοπο του Ελληνικού Διαδημοτικού Δικτύου Υγιών Πόλεων του Π.Ο.Υ. βλ. <https://eddyppy.gr/profil/>

αφορά στην αντιμετώπιση σημαντικών κοινωνικών προκλήσεων, όπως είναι η γήρανση πληθυσμού, η εξάντληση των ενεργειακών πόρων και η αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής⁴.

⁴ Βλ. <https://innovation.ekt.gr/el/horizon2020>