

Θεματική Ενότητα 2:

Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας – η εμπλοκή συμβούλων και θεραπευτών


Συγγραφέας: Παντελής Μπαλαούρας– Greek Academic Network – www.gunet.gr

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου της, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις του συγγραφέα της και μόνο, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε πιθανή χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα THERAPY 2.0 :

9 Θεματικές Ενότητες

1. Εισαγωγή



2. Το φάσμα των τεχνολογικά υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

3. Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

4. Νομικά ζητήματα

5. Ηθικά ζητήματα των η-εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

6. Οικονομικά και χρηματοοικονομικά ζητήματα

7. Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

8. Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

9. Συμβουλευτική με τη χρήση ΤΠΕ για άτομα αιτούμενα πολιτικό άσυλο, πρόσφυγες και ασυνόδευτα ανήλικα άτομα

Επισκόπηση της Θεματικής Ενότητας

Η Ενότητα αυτή απευθύνεται σε επαγγελματίες συμβούλους και θεραπευτές, και περιγράφει πώς οι συγκεκριμένοι επαγγελματίες μπορούν να αξιοποιούν τις δυνατότητες που προσφέρουν τα **τεχνολογικώς υποστηριζόμενα μέσα πληροφόρησης**, όπως οι ιστότοποι και τα διαδικτυακά εργαλεία του Web 2.0 (φόρμες, ημερολόγια, blog), και τα **τεχνολογικώς υποστηριζόμενα μέσα επικοινωνίας**, όπως οι εφαρμογές και οι υπηρεσίες συνομιλίας μέσω φωνής και βίντεο, προκειμένου να καλύπτουν τις καθημερινές ανάγκες διαδικτυακής επικοινωνίας με τους πελάτες τους κατά τρόπο ασφαλές, τόσο σε επίπεδο επικοινωνίας όσο και σε αυτό της ασφάλειας δεδομένων. Στην Ενότητα παρατίθενται, επίσης, οδηγίες αναζήτησης περαιτέρω στοιχείων στο Διαδίκτυο.

Στόχοι της Θεματικής Ενότητας

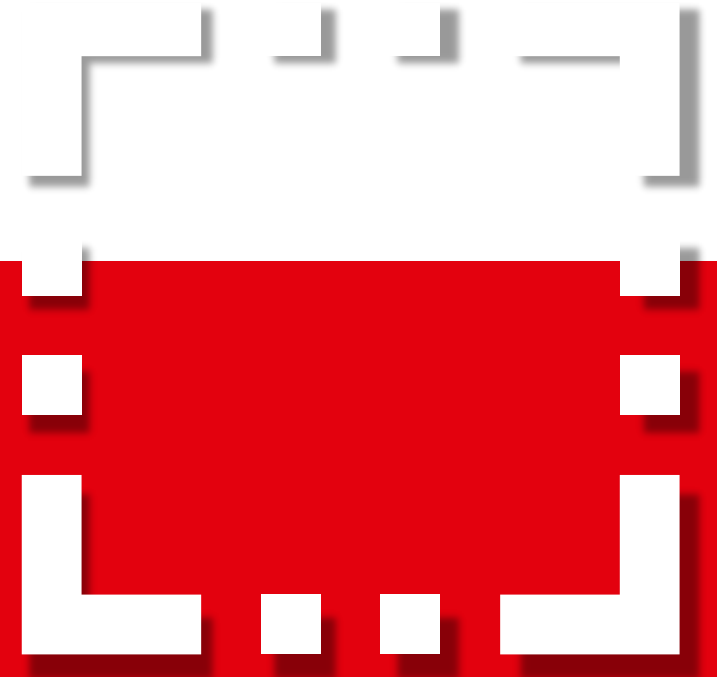
Με την ολοκλήρωση της Θεματικής Ενότητας, ο μαθητής θα είναι σε θέση να:

- ✓ κατανοεί τη βασική ορολογία των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας,
- ✓ γνωρίζει τις δυνατότητες και τους περιορισμούς σε επίπεδο λειτουργικότητας και ασφάλειας ορισμένων από τις δημοφιλείς εφαρμογές φωνής και βίντεο,
- ✓ αναγνωρίζει τη σημασία της ασφαλούς διαδικτυακής επικοινωνίας και είναι σε θέση να αξιολογήσει την καταλληλότητα των εφαρμογών και υπηρεσιών που χρησιμοποιεί από πλευράς ασφάλειας και διαφύλαξης της ιδιωτικότητας.



Περιεχόμενα

- Εισαγωγή
- Υποενότητα 2.1: Επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες
- Υποενότητα 2.2: Τεχνολογικά υποστηριζόμενη επικοινωνία με πελάτες
- Υποενότητα 2.3: Εισαγωγή στην ασφάλεια στο Διαδίκτυο



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Ας ξεκινήσουμε με μερικά ερωτήσεις...

Γνωρίζετε τις δυνατότητες των εργαλείων και των εφαρμογών του Η/Υ και των κινητών συσκευών;

Αντιλαμβάνεσθε την ανάγκη ασφάλειας στο διαδίκτυο και της ιδιωτικότητας των δεδομένων;

Είστε σε θέση να επιλέξετε εφαρμογές και εργαλεία επικοινωνίας κατάλληλα για τους πελάτες σας;

2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Υποενότητα 2.1 Επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες

Περίγραμμα Υποενότητας

- Εισαγωγή
- Η επικοινωνία με πελάτη
- Η επικοινωνία μεταξύ συμβούλων/θεραπευτών

CONTENT



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Εισαγωγή

Στα πλαίσια του έργου Therapy 2.0, η **η-Συμβουλευτική** ή **διαδικτυακή Συμβουλευτική** θεωρείται ως μία προέκταση του παραδοσιακού τρόπου αλληλεπίδρασης συμβούλων και θεραπευτών με τους πελάτες τους, η οποία αποσκοπεί στην καλύτερη προσέγγιση των «ψηφιακών γηγενών» και, πιο ειδικά, των νέων.



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Η επικοινωνία με πελάτη – Η φάση αναζήτησης

Στα επόμενα περιγράφεται η αλληλουχία των φάσεων στην επικοινωνία συμβούλου/θεραπευτή και πελάτη, και παρουσιάζονται τα τεχνολογικά μέσα/εργαλεία που χρησιμοποιούνται σε κάθε φάση



1. Η φάση αναζήτησης

Οι εν δυνάμει πελάτες, αναζητούν απαντήσεις στα προβλήματα/συμπτώματα που τους απασχολούν ή/και κάποιον σύμβουλο/θεραπευτή που θα τους προσφέρει τις σχετικές υπηρεσίες.

Στην εποχή μας, η φάση αυτή είναι δυνατό να υλοποιηθεί μέσω του Διαδικτύου, με αποτέλεσμα σύμβουλοι και θεραπευτές να διατηρούν επαγγελματικούς **ιστότοπους** τους οποίους χρησιμοποιούν ως **βασικό μέσο** προσέγγισης εν δυνάμει πελατών τους. Στους ιστότοπους αυτούς περιγράφονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες, οι γλώσσες εργασίας, η επαγγελματική διεύθυνση, το ωράριο λειτουργίας, στοιχεία επικοινωνίας, τα χρησιμοποιούμενα μέσα επικοινωνίας, οι αποδεκτοί τρόποι πληρωμής (με τη διαδικτυακή πληρωμή συνήθως να συμπεριλαμβάνεται), και άλλες χρήσιμες πληροφορίες.

Συχνή είναι και η χρήση **blogs**, όπου σύμβουλοι και θεραπευτές δημοσιεύουν άρθρα στα αντικείμενα της εξειδίκευσής τους.


 **Μέσα-Εργαλεία:** Ιστότοποι, Blogs

2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Η επικοινωνία με πελάτη – Οι φάσεις προσέγγισης και παρέμβασης


2. Η φάση προσέγγισης

Ο εν δυνάμει πελάτης επικοινωνεί με τον σύμβουλο/θεραπευτή προκειμένου να παρουσιάσει το πρόβλημά του ή/και να προγραμματίσει μια συνάντηση.

 **Μέσα - Εργαλεία:** Τηλέφωνο, υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), διαδικτυακές φόρμες επικοινωνίας, διαδικτυακά ημερολόγια, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, εφαρμογές φωνής για κινητές συσκευές

3. Η φάση Συμβουλευτικής/Ψυχοθεραπείας

Ο πελάτης «συναντά» τον σύμβουλο/θεραπευτή και πραγματοποιείται η συμβουλευτική/θεραπευτική παρέμβαση αξιοποιώντας τεχνολογικώς υποστηριζόμενα μέσα επικοινωνίας.

 **Μέσα - Εργαλεία :** Τηλέφωνο, εφαρμογές βιντεοδιάσκεψης, εφαρμογές βίντεο/φωνής για κινητές συσκευές, διαδικτυακή συνομιλία.



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Η επικοινωνία μεταξύ συμβούλων/θεραπευτών

Το Διαδίκτυο έχει επηρεάσει και την **επικοινωνία μεταξύ συμβούλων/θεραπευτών**, η οποία έχει ισχυροποιηθεί από ένα Διαδικτυακό εργαλείο της προηγούμενης γενιάς (Web 1.0) : το **ηλεκτρονικό forum** (εποπτευόμενη από συντονιστή διαδικτυακή ομάδα συζήτησης), μέσο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανταλλαγή απόψεων και εμπειρίας και την έναρξη συνεργασιών. Τα fora που παρέχονται και εποπτεύονται από επίσημες επαγγελματικές ενώσεις θα πρέπει να προτιμώνται έναντι άλλων.

Παράλληλα, για την απ' ευθείας επικοινωνία μεταξύ επαγγελματιών μπορούν να χρησιμοποιούνται διαδικτυακά **εργαλεία του Web 2.0** καθώς και σχετικές **εφαρμογές για κινητές συσκευές**.

 **Μέσα-Εργαλεία:** εργαλεία του Web 2.0 tools, ηλεκτρονικό forum, εφαρμογές για κινητές συσκευές



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Υποενότητα 2.2: Τεχνολογικώς υποστηριζόμενη επικοινωνία με πελάτες

Περίγραμμα Υποενότητας

- Κατηγοριοποίηση της αλληλεπίδρασης με πελάτη
- Η παραδοσιακή αλληλεπίδραση σε πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση
- Απομακρυσμένη επικοινωνία: σύγχρονη και ασύγχρονη
- Σύγχρονη επικοινωνία
- Ασύγχρονη επικοινωνία
- Εφαρμογές διαδικτυακής συνομιλίας (chatting) και ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου (messaging) σε κινητές συσκευές
- Γνωστές εφαρμογές κινητών συσκευών
- Βιντεοκλήσεις
- Κόσμοι/Περιβάλλοντα Εικονικής Πραγματικότητας



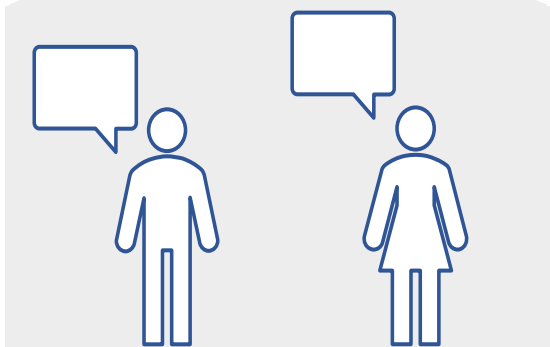
2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Κατηγοριοποίηση των τρόπων αλληλεπίδρασης με πελάτη

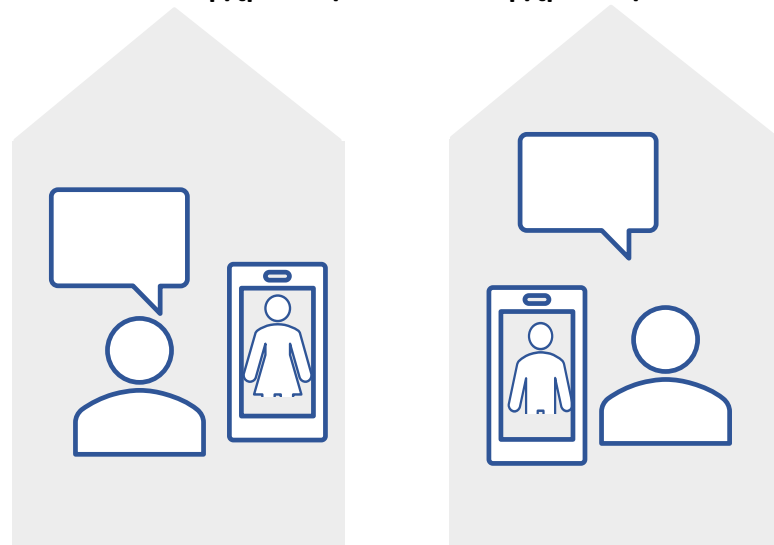
Η τεχνολογικώς υποστηριζόμενη επικοινωνία με πελάτη διακρίνεται σε δύο κατηγορίες: επικοινωνία στον **πραγματικό κόσμο** και επικοινωνία σε **κόσμους εικονικής πραγματικότητας**.

Επικοινωνία στον πραγματικό κόσμο

Παραδοσιακή
αλληλεπίδραση σε
πρόσωπο-με-πρόσωπο
συναντήσεις



Απομακρυσμένη επικοινωνία:
σύγχρονη και ασύγχρονη



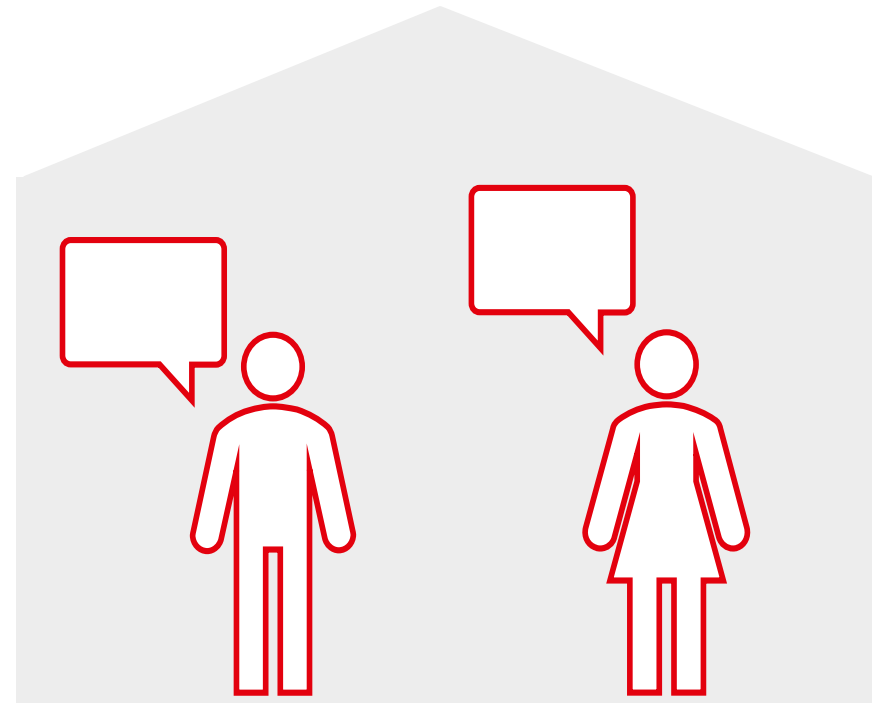
Κόσμοι/Περιβάλλοντα Εικονικής Πραγματικότητας



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Η παραδοσιακή αλληλεπίδραση σε πρόσωπο-με-πρόσωπο συναντήσεις

Η παραδοσιακή αλληλεπίδραση βασίζεται στην **προφορική επικοινωνία σε μια πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση** κατά την οποία και τα δύο μέρη (σύμβουλος/θεραπευτής και πελάτης/ες) έχουν φυσική παρουσία στον **ίδιο τόπο** και σε **ορισμένο χρόνο** και επικοινωνούν οπτικά και λεκτικά.



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Απομακρυσμένη επικοινωνία: σύγχρονη και ασύγχρονη

Οι αναδυόμενες **Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)**, βασιζόμενες κατά κύριο λόγο στο Διαδίκτυο (Web 2.0) και στις τεχνολογίες κινητών επικοινωνιών, έχουν επιφέρει αλλαγές στην επικοινωνία, εξαλείφοντας στην πράξη την απαίτηση να βρίσκονται στον ίδιο χώρο ο σύμβουλος/θεραπευτής και ο/οι πελάτης/ες και επιτρέποντας την **απομακρυσμένη επικοινωνία** (remote communication) με τρόπους που μπορούν να είναι ελκυστικοί στο οπτικό σκέλος. Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης έχει μεγαλύτερο βαθμό εμπλοκής συγκριτικά με την παραδοσιακή επικοινωνία μέσω τηλεφώνου. Τούτο επιτυγχάνεται μέσω των χαρακτηριστικών που πλέον έχουν τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα, τα οποία επιτρέπουν την κινητικότητα του χρήστη, την πρόσβαση στο Διαδίκτυο, την κλήση και την αποστολή μηνυμάτων ακόμη και στην περίπτωση που ο καλούμενος δεν είναι διαθέσιμος, την αποστολή αυτοκόλλητων και φωτογραφιών, κτλ.

Η απομακρυσμένη επικοινωνία μπορεί να πραγματοποιείται είτε σε πραγματικό χρόνο (**σύγχρονη επικοινωνία**) είτε με χρονική καθυστέρηση (**ασύγχρονη επικοινωνία**). Στην ασύγχρονη επικοινωνία, η παράδοση του μηνύματος (σε μορφή κειμένου, ήχου ή βίντεο) στον απομακρυσμένο χρήστη/παραλήπτη του υλοποιείται σε δύο βήματα: το μήνυμα αρχικώς αποθηκεύεται, και η προσπέλασή του από τον παραλήπτη μπορεί να γίνει σε επόμενο χρόνο.

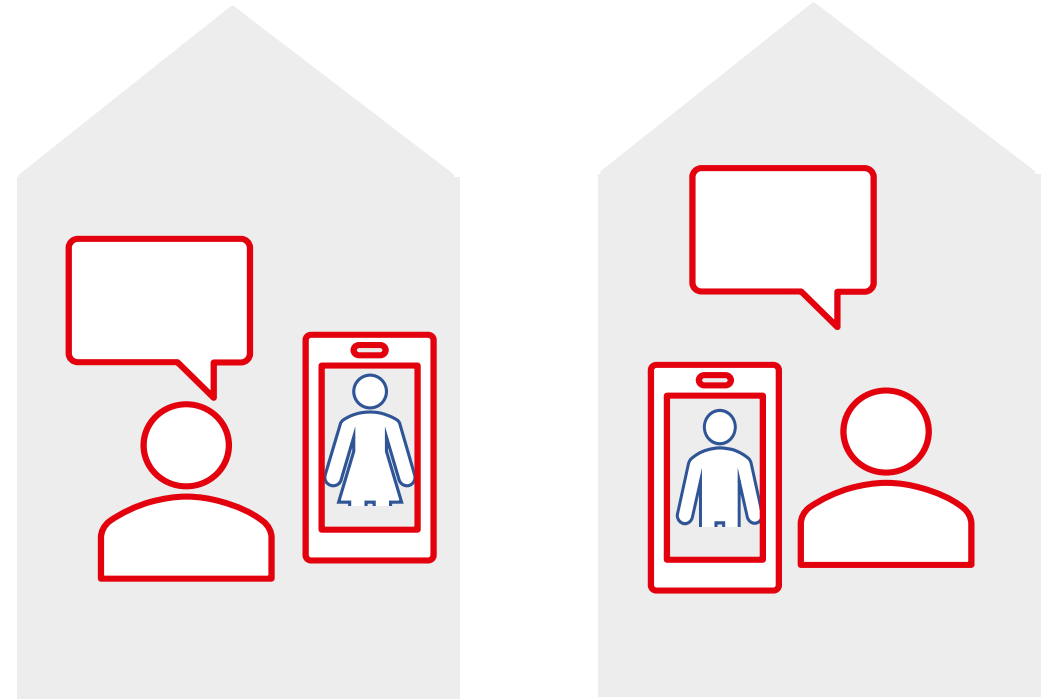
Ενδιαφέρουσα πληροφορία: στην αγγλική γλώσσα, χρησιμοποιούνται οι όροι «synchronous» και «asynchronous» από τις αντίστοιχες ελληνικές λέξεις «σύγχρονο» (αυτό που συμβαίνει την ίδια χρονική στιγμή με κάτι άλλο), και, την αντίθετη «ασύγχρονο» (αυτό που δεν συμβαίνει την ίδια χρονική στιγμή με κάτι άλλο).

2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Σύγχρονη επικοινωνία

Η σύγχρονη επικοινωνία επιτρέπει τη συνομιλία σε **πραγματικό χρόνο** και σε καθορισμένα χρονικά πλαίσια, μέσω ανταλλαγής πληροφορίας σε μορφή αρχείων κειμένου, **ήχου** (ομιλίας), **βίντεο** (κινούμενης εικόνας) ή άλλων τύπων αρχείων ή σε οποιονδήποτε συνδυασμό τους. Τυπικά παραδείγματα μέσων σύγχρονης επικοινωνίας είναι:

- τα ηλεκτρονικά μηνύματα κειμένου,
- η τηλεφωνία μέσω Διαδικτύου και οι βιντεοκλήσεις (διαδικτυακή συνομιλία),
- η τηλεδιάσκεψη.



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

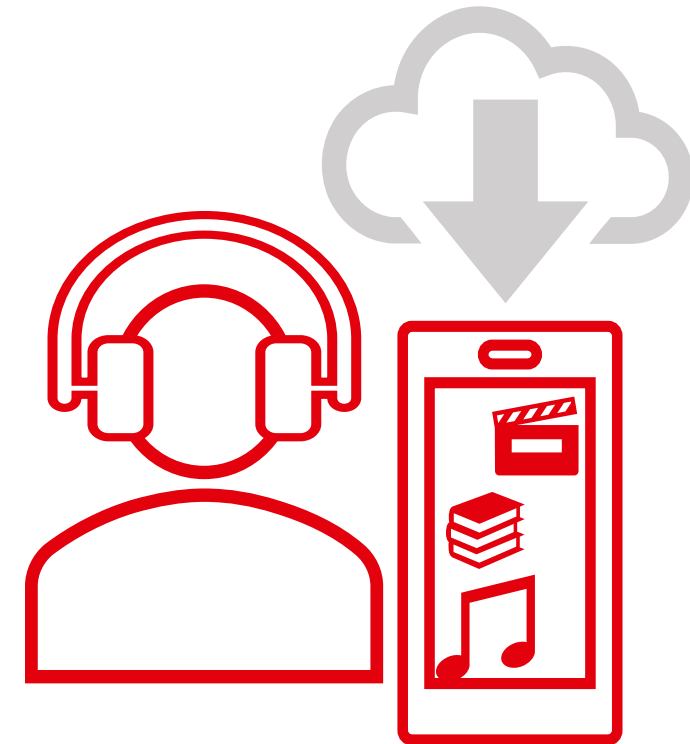
Ασύγχρονη επικοινωνία

Η ασύγχρονη επικοινωνία επιτρέπει τη συνομιλία σε **χαλαρά χρονικά πλαίσια**, δηλαδή την ανταλλαγή αρχείων κειμένου, ήχου, κινούμενης εικόνας κτλ. **χωρίς να απαιτείται η άμεση απόκριση του παραλήπτη**.

Τυπικά παραδείγματα μέσων ασύγχρονης επικοινωνίας είναι:

- οι υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- τα ηλεκτρονικά fora
- οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου
- οι κατ' απαίτηση υπηρεσίες, όπως η περιήγηση σε ιστότοπους και οι υπηρεσίες παροχής βίντεο κατ' απαίτηση.

Οι χρήστες των ασύγχρονων μέσων επικοινωνίας έχουν τη δυνατότητα να ακολουθούν τους δικούς τους ρυθμούς στην παρακολούθηση των μηνυμάτων που τους αποστέλλονται και να τα «διαβάζουν» σε χρόνο που είναι κατάλληλος για τους ίδιους.



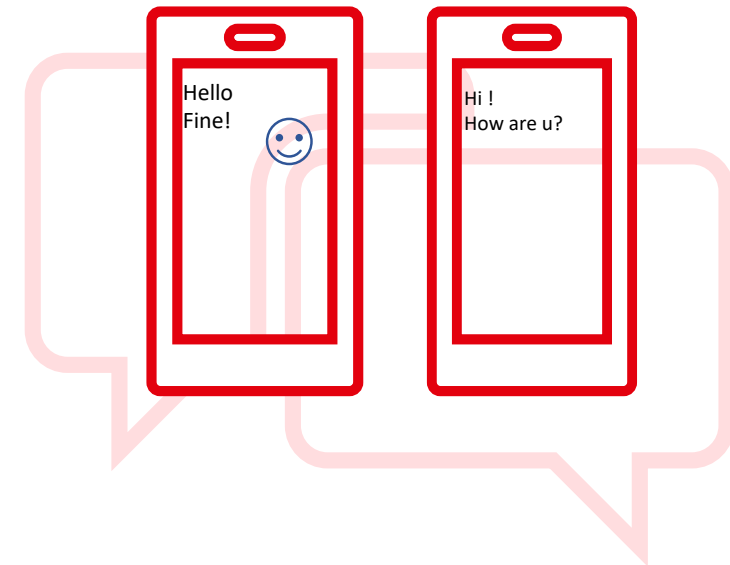
2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Εφαρμογές διαδικτυακής συνομιλίας (chatting) και ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου (messaging) σε κινητές συσκευές

Οι εφαρμογές διαδικτυακής συνομιλίας (chatting) και ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου (messaging) σε κινητές συσκευές αποτελούν βασικές εφαρμογές επικοινωνίας μεταξύ των νέων.

Οι συγκεκριμένες εφαρμογές είναι εξαιρετικά δημοφιλείς και ανταγωνίζονται μεταξύ τους στην ενσωμάτωση χαρακτηριστικών που έχουν οι υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης, στη βελτίωση της ασφάλειας και στην παροχή δωρεάν υπηρεσιών διαδικτυακής συνομιλίας και ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου.

Οι χρήστες χρησιμοποιούν τις εφαρμογές αυτές προκειμένου να επικοινωνήσουν με άλλους χρήστες σε πραγματικό χρόνο (σύγχρονα) ανταλλάσσοντας ηλεκτρονικά μηνύματα κειμένου, συνομιλώντας με αυτούς με ήχο και βίντεο ή, εάν η άλλη πλευρά δεν είναι συνδεδεμένη στο Διαδίκτυο ή διαθέσιμη, ασύγχρονα, για να αποστείλουν μηνύματα κειμένου, ήχο, βίντεο ή φωτογραφίες.



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Γνωστές εφαρμογές κινητών συσκευών

Οι γνωστές **εφαρμογές κινητών συσκευών** όπως η εφαρμογή Facebook Messenger, η Apple Messages και η υπηρεσία τηλεφωνίας μέσω διαδικτύου Skype εξακολουθούν να κυριαρχούν, ωστόσο, πολλά υποσχόμενες ανταγωνιστικές εφαρμογές, όπως οι WhatsApp, Viber, Google Hangouts, SnapChat και άλλες έχουν κάνει την εμφάνισή τους στο χώρο των εφαρμογών για κινητές συσκευές.

Οι περισσότερες από αυτές τις εφαρμογές είναι διαθέσιμες και για **προσωπικούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές** (για Windows και MAC).



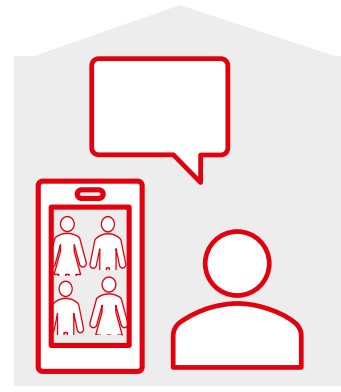
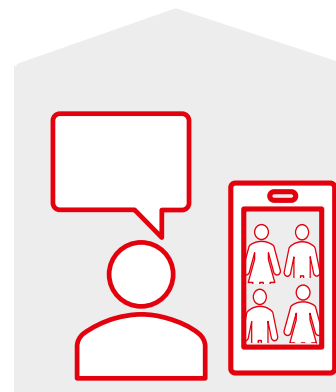
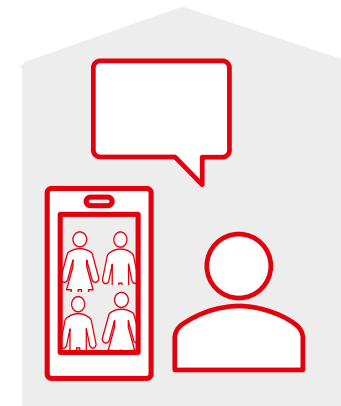
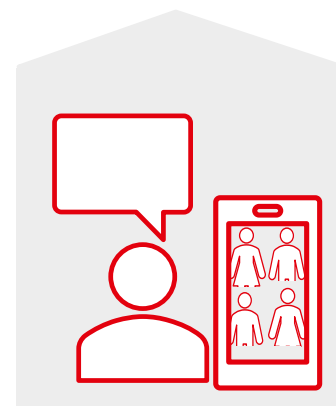
2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Βιντεοκλήσεις

Οι **βιντεοκλήσεις** (διαδικτυακή συνομιλία) αποτελούν μια εξίσου δημοφιλή υπηρεσία, και πολλές εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων προσφέρουν τη δυνατότητα διαδικτυακής συνομιλίας μέσω βίντεο, χωρίς επιπλέον χρέωση, μέσω των δικτύων κινητής τηλεφωνίας ή των ασύρματων δικτύων (WiFi).

Για τη χρήση αυτών των υπηρεσιών χρησιμοποιούνται κάμερες και μικρόφωνα που είναι ενσωματωμένα στις κινητές συσκευές ή εξωτερικά, συνδεδεμένα σε σταθερό υπολογιστή.


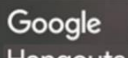










Οι περισσότερες από τις εφαρμογές (πλην του Snapchat) υποστηρίζουν **ένας-προς-έναν** βιντεοκλήση, αλλά και **ομαδική** βιντεοκλήση (περισσότεροι από δύο συμμετέχοντες, μέχρι 5 ή 6, μπορούν να συμμετέχουν ως ομάδα, συνομιλώντας μεταξύ τους). Για ομάδες με περισσότερα μέλη, μπορούν να χρησιμοποιηθούν εφαρμογές όπως η ooVoo ή η Skype Business ή άλλες εμπορικές υπηρεσίες διαδικτυακών βιντεοκλήσεων.



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Επισκόπηση κινητών εφαρμογών

Στον παρακείμενο πίνακα παρουσιάζονται τα βασικά χαρακτηριστικά δημοφιλών εφαρμογών για κινητές συσκευές

						
Εφαρμογή	Facebook Messenger	Google Hangout	WhatsApp	Viber	Skype	Snapchat
Υποστήριξη						
Σύγχρονη επικοινωνία						
Ανταλλαγή μηνυμάτων κειμένου, Κλήσεις φωνής και βίντεο (chatting)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Μέγιστο πλήθος συμμετεχόντων σε βιντεοκλήση	6	10	Ασαφές	5	10	2
Ασύγχρονη επικοινωνία						
Μηνύματα κειμένου, φωνής, βίντεο, φωτογραφιών	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Σταθερός υπολογιστής (Desktop)						
Windows	✓	✓	✓	✓	✓	
MAC	✓	✓	✓	✓	✓	
Κινητές συσκευές						
Android	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Windows	✓		✓	✓	✓	

2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Υπόδειξη: συμμόρφωση με τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων

Η συμμόρφωση με τα **πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων** (GDPR, HIPAA) είναι πολύ σημαντική κατά την επικοινωνία με πελάτη μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας τρίτου. Θα πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο πλατφόρμες τρίτων οι οποίες συμμορφώνονται με τα πρότυπα αυτά.

Η Θεματική Ενότητα 7 παρουσιάζει περισσότερα στοιχεία για το θέμα.



Πώς μπορώ να μάθω περισσότερα για αυτό το θέμα;

Για περισσότερες πληροφορίες επί του θέματος προτείνεται η αναζήτηση στο Διαδίκτυο με τις εξής λέξεις-κλειδιά:

“Mobile Messaging Applications”

“Video chat”

“Voice chat”

“Video conferencing software”



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Κόσμοι/Περιβάλλοντα Εικονικής Πραγματικότητας : το παράδειγμα του Second Life

Το Second Life είναι ένας διαδικτυακός εικονικός κόσμος παρόμοιος με τα διαδικτυακά παιχνίδια ρόλων. Οι χρήστες του (οι κάτοικοι) δημιουργούν εικονικές αναπαραστάσεις του εαυτού τους (τα άβαταρ) μέσω των οποίων αλληλεπιδρούν με τόπους, αντικείμενα και άλλα άβαταρ. Τα άβαταρ μπορούν να εξερευνούν τον κόσμο, να συναναστρέφονται κοινωνικά, να συμμετέχουν σε ατομικές ή ομαδικές δραστηριότητες, να χτίζουν, να δημιουργούν, να πραγματοποιούν αγορές και να εμπορεύονται εικονικές ιδιοκτησίες και υπηρεσίες.

Τα άβαταρ μπορούν να έχουν μορφή ανθρώπου, ζώου, λαχανικού, ορυκτού ή συνδυασμού τους ή να προσομοιάζουν στη μορφή που έχει ο χρήστης στην πραγματικότητα. Επίσης, μπορούν να ταξιδεύουν περπατώντας, τρέχοντας, μέσω οχημάτων, πετώντας ή μέσω τηλεμεταφοράς.



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Κόσμοι/Περιβάλλοντα Εικονικής Πραγματικότητας

Το Second Life παρέχει τη δυνατότητα σύγχρονης και ασύγχρονης επικοινωνίας μεταξύ των άβαταρ μέσω τοπικής «συνομιλίας», ομαδικής «συνομιλίας», γενικευμένης άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων και φωνής (δημόσιας, ιδιωτικής, ομαδικής). Η «συνομιλία» χρησιμοποιείται για τη δημόσια συζήτηση μεταξύ δύο ή περισσότερων άβαταρ σε ορισμένο τόπο και γίνεται αντιληπτή από οποιοδήποτε άβαταρ σε δεδομένη απόσταση. Η άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων χρησιμοποιείται για ιδιωτική συζήτηση, είτε μεταξύ δύο άβαταρ, είτε μεταξύ των μελών μίας ομάδας είτε μεταξύ αντικειμένων και άβαταρ. Η άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων είναι ανεξάρτητη από την απόσταση μεταξύ των μερών που επικοινωνούν.

Η δημιουργία λογαριασμού χρήστη στο Second Life και η χρήση του για απεριόριστο χρονικό διάστημα γίνονται χωρίς χρέωση.



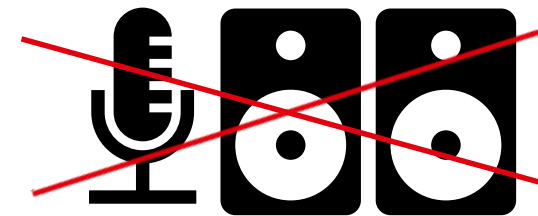
2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Απαιτήσεις σε λογισμικό και υλικό

Η οπτικοακουστική επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου προϋποθέτει μεταφόρτωση και εγκατάσταση του κατάλληλου **λογισμικού** στην αντίστοιχη συσκευή (προσωπικό υπολογιστή ή κινητή συσκευή).

Ο απαιτούμενος εξοπλισμός (κάμερα, **μικρόφωνο**, **ηχεία**), αποτελεί μέρος των κινητών συσκευών (ταμπλέτες, έξυπνα κινητά τηλέφωνα, φορητοί υπολογιστές).

Εάν χρησιμοποιείται σταθερός υπολογιστής, απαιτείται εξωτερική διαδικτυακή κάμερα και ζεύγος ακουστικών με μικρόφωνο προκειμένου να αποφευχθούν προβλήματα όπως ο μικροφωνισμός και η ηχώ (*μην χρησιμοποιείτε τα ηχεία και το μικρόφωνο του υπολογιστή*).



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Υποενότητα 2.3: Εισαγωγή στην ασφάλεια στο Διαδίκτυο

Περίγραμμα Υποενότητας

- Τι είναι η κρυπτογράφηση και γιατί είναι σημαντική
- Κρυπτογράφηση απ' άκρο σε άκρο
- Τεχνικά πρότυπα κρυπτογράφησης στον παγκόσμιο ιστό
- Συμπέρασμα
- Υπόδειξη: Αναζητείστε περισσότερες πληροφορίες



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Τι είναι η κρυπτογράφηση και γιατί είναι σημαντική

Η επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου εκθέτει τους χρήστες σε απειλές που σχετίζονται με την **ασφάλεια στο Διαδίκτυο**.

Από τη στιγμή που ο χρήστης αποστέλλει δεδομένα μέσω του Διαδικτύου («πακέτα» οπτικοακουστικής κλήσης, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας του κτλ), δεν μπορεί να ελέγξει ποιος θα έχει πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα. Τα δεδομένα περνούν από μεγάλο πλήθος δικτυακών συσκευών (διακομιστές, δρομολογητές κτλ) στις οποίες χάκερ, πάροχοι της υπηρεσίας ή και κρατικοί λειτουργοί μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση και να διαβάσουν τα δεδομένα αυτά.

Συνεπώς, είναι υψίστης σημασίας να λαμβάνονται μέτρα ώστε:

- i. να προστατεύονται τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα που διακινούνται μέσω Διαδικτύου
- ii. να χρησιμοποιούνται διαδικτυακά εργαλεία και υπηρεσίες που εγγυώνται την προστασία και την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών.

2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Κρυπτογράφηση απ' άκρο σε άκρο

Η **κρυπτογράφηση απ' άκρο σε άκρο** (End to end encryption (e2ee)) είναι μια διαδικασία διασφάλισης των μεταδιδόμενων δεδομένων μέσω της παρεμπόδισης ανάγνωσής τους από οποιονδήποτε τρίτο πέραν των δύο μερών που επικοινωνούν.

Προς τούτο, τα δεδομένα κρυπτογραφούνται, δηλαδή, μετατρέπονται σε μυστική, κωδικοποιημένη μορφή με τη χρήση ενός κλειδιού (δημόσιο κλειδί). Το δημόσιο κλειδί παρέχεται στον αποστολέα από τον παραλήπτη των δεδομένων. Μόνον ο παραλήπτης μπορεί να αποκρυπτογραφήσει τα δεδομένα και να τα διαβάσει, χρησιμοποιώντας ένα άλλο κλειδί, που ονομάζεται ιδιωτικό κλειδί, και το οποίο δεν διαμοιράζεται σε κανέναν.



2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Τεχνικά πρότυπα κρυπτογράφησης στον παγκόσμιο ιστό

- Τα **τεχνικά πρότυπα** κρυπτογράφησης e2ee στον παγκόσμιο ιστό είναι το *Secure Socket Layer* (SSL) και το *Transport Layer Security* (TLS).
Ιστότοποι των οποίων το πρώτο μέρος της διεύθυνσης είναι https:// αντί του http:// (το «s» προέρχεται από τη λέξη *secure* (ασφαλής)) θεωρούνται **ασφαλείς**.
- Πολλές από τις υπάρχουσες εφαρμογές και υπηρεσίες βιντεοκλήσεων, κλήσεων φωνής και άλλων μέσων επικοινωνίας ενσωματώνουν εγγενώς (χωρίς να απαιτείται από το χρήστη κάποια επιπλέον ενέργεια) την κρυπτογράφηση e2ee, και συνεπώς είναι ασφαλείς. **Οι χρήστες πρέπει να χρησιμοποιούν εφαρμογές και υπηρεσίες που κάνουν χρήση της τεχνολογίας e2ee.**
- Ο εντοπισμός των εφαρμογών και υπηρεσιών αυτών προϋποθέτει **προσεκτική μελέτη της σχετικής πληροφορίας που αναγράφεται στους ιστότοπούς τους**, και αναζήτηση στο Διαδίκτυο πληροφοριών σχετικά με τα **χαρακτηριστικά ασφάλειας συγκεκριμένων εφαρμογών/υπηρεσιών**. Οι ενέργειες αυτές πρέπει να γίνονται σε τακτική βάση, καθώς τα χαρακτηριστικά και οι επιλογές ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων των διαφόρων εφαρμογών και υπηρεσιών ενδέχεται να αλλάζουν από καιρού εις καιρόν.

http**S**://www.

Συμπέρασμα

- Σύμβουλοι και θεραπευτές που παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες οφείλουν να επιδεικνύουν **ιδιαίτερη προσοχή σε θέματα ασφάλειας κατά τη χρήση υπηρεσιών** όπως το Facebook, το What'sApp κ.τ.λ. Τα μέσα αυτά μπορεί να είναι χρήσιμα στο σκέλος της πληροφόρησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά, όταν πρόκειται να συζητηθούν προσωπικά και ευαίσθητα θέματα είναι παντελώς ακατάλληλα.
- Ακόμη κι αν οι ψηφιακοί γηγενείς κάνουν απερίσκεπτη χρήση μη ασφαλών διαδικτυακών εφαρμογών και υπηρεσιών προκειμένου να ζητήσουν βοήθεια και να πουν τα προβλήματά τους, **σύμβουλοι και θεραπευτές έχουν την υποχρέωση να τους κατευθύνουν σε ασφαλή περιβάλλοντα επικοινωνίας**. Αυτό ισχύει ακόμη και στην περίπτωση που κάποιος πελάτης δηλώνει ότι αποδέχεται τη χρήση μέσων επικοινωνίας που δεν παρέχουν διαδικτυακή ασφάλεια.
- Η τεχνολογία προσφέρει συστήματα που μπορούν να υλοποιήσουν οποιαδήποτε μορφή επικοινωνίας ΚΑΙ να είναι ασφαλείς. Σε πολλές περιπτώσεις, οι επαγγελματικές ενώσεις αναπτύσσουν δικά τους τέτοια συστήματα (πρόκειται για ακριβή οικονομικώς λύση), όμως, υπάρχουν και εμπορικά λογισμικά και πλατφόρμες που προσφέρουν ασφαλή επικοινωνία.

- 2 Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Υπόδειξη: Αναζητήστε περισσότερες πληροφορίες



Πώς μπορώ να μάθω περισσότερα για αυτό το θέμα;

Για περισσότερες πληροφορίες επί του θέματος προτείνεται η αναζήτηση στο Διαδίκτυο με τις εξής λέξεις-κλειδιά: :

- *“End to end encryption” σε συνδυασμό με τον όρο “Messaging Applications” («Υπηρεσίες Μηνυμάτων»)*
- *“Video chat”, ή “Voice chat”, και το όνομα της υπηρεσίας ή εφαρμογής που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί, π.χ “SKYPE encryption”.*



Ελέγξτε τις γνώσεις σας

1. Ποιο είναι το βασικό επαγγελματικό εργαλείο προσέγγισης εν δυνάμει πελατών και ποια στοιχεία πρέπει να περιλαμβάνει;
2. Τι είναι η σύγχρονη επικοινωνία;
3. Τι είναι η ασύγχρονη επικοινωνία;
4. Γιατί είναι σημαντικές η ασφάλεια στο Διαδίκτυο και η κρυπτογράφηση;
5. Σε περίπτωση διαδικτυακής πληρωμής, είναι ασφαλής ένας ιστότοπος που αρχίζει με `http://` ;

Απαντήσεις

1. Ο ιστότοπος είναι το βασικό επαγγελματικό εργαλείο προσέγγισης εν δυνάμει πελατών. Βασικά στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνει είναι διαδικτυακό ημερολόγιο στο οποίο ο πελάτης μπορεί να δει τη διαθεσιμότητα του επαγγελματία, διαδικτυακές φόρμες για την υποβολή ερωτήσεων και αιτημάτων συνάντησης, πληροφορίες σχετικά με τη διεύθυνση του επαγγελματία (π.χ σε διαδικτυακό χάρτη), διαδικτυακή πληρωμή και διαδικτυακά εργαλεία επικοινωνίας με φωνή και βίντεο.
2. Σύγχρονη είναι η επικοινωνία που γίνεται σε πραγματικό χρόνο (την ίδια στιγμή) μέσω ανταλλαγής πληροφορίας σε μορφή αρχείων κειμένου, ήχου (ομιλίας), βίντεο (κινούμενης εικόνας) ή άλλων τύπων αρχείων ή σε οποιονδήποτε συνδυασμό τους.
3. Η ασύγχρονη επικοινωνία επιτρέπει τη συνομιλία σε χαλαρά χρονικά πλαίσια, δηλαδή την ανταλλαγή αρχείων κειμένου, ήχου, κινούμενης εικόνας κτλ. χωρίς να απαιτείται η άμεση απόκριση του παραλήπτη.
4. Από τη στιγμή που ο χρήστης αποστέλλει δεδομένα μέσω του Διαδικτύου («πακέτα» οπτικοακουστικής κλήσης, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας του κτλ), δεν μπορεί να ελέγξει ποιος θα έχει πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα. Τα δεδομένα περνούν από μεγάλο πλήθος δικτυακών συσκευών (διακομιστές, δρομολογητές κτλ) στις οποίες χάκερ, πάροχοι της υπηρεσίας ή και κρατικοί λειτουργοί μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση και να διαβάσουν τα δεδομένα αυτά. Κατά συνέπεια, τα μεταδιδόμενα δεδομένα πρέπει να κρυπτογραφούνται. Οι επαγγελματίες οφείλουν να λαμβάνουν μέτρα προστασίας των ευαίσθητων δεδομένων χρησιμοποιώντας διαδικτυακά εργαλεία και υπηρεσίες που παρέχουν ασφάλεια, δηλαδή, που συμμορφώνονται με τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR, HIPAA).
5. Όχι, μόνον οι ιστότοποι που αρχίζουν με **https://** είναι ασφαλείς.

Σημείωμα αναφοράς

Έργο: Therapy 2.0

Συντονιστής: media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,
phone +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

URL: <https://www.ecounselling4youth.eu>

Αριθμός έργου: 2016-1-DE02-KA202-003245

Πρόγραμμα χρηματοδότησης: Erasmus+

Συγγραφέας της Θεματικής Ενότητας 2–Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας – η εμπλοκή συμβούλων και θεραπευτών

Παντελής Μπαλαούρας – contact: : p.balaouras@noc.uoa.gr

© **Εικόνες:**

- Pantelis Balaouras, 2017, με τη χρήση εικόνων που παρέχει το Microsoft PowerPoint Office 365
- velin Radkov – Fotolia.com
- Wikipedia
- Microsoft Clipart Gallery
- Pixabay CC0 Creative Commons



Erasmus+



Το παρόν έργο διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά-Μη Εμπορική Χρήση-Παρόμοια Διανομή 4.0 Διεθνούς Έκδοση.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου της, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις του συγγραφέα της και μόνο, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε πιθανή χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Οι εταίροι του έργου Therapy 2.0

Germany		media k GmbH (Koordinator) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Germany		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Slovenia		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Croatia		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Iceland		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Austria		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		Instituto Politecnico do Porto Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Greece		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Τέλος της Θεματικής Ενότητας



Συγχαρητήρια!
Έχετε ολοκληρώσει αυτήν τη Θεματική Ενότητα!