

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ

**ΑΣΦΑΛΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ:  
ΠΕΔΙΟ ΧΕΙΡΑΦΕΤΗΣΗΣ  
ή  
ΠΕΔΙΟ ΧΕΙΡΑΓΩΓΗΣΗΣ;**

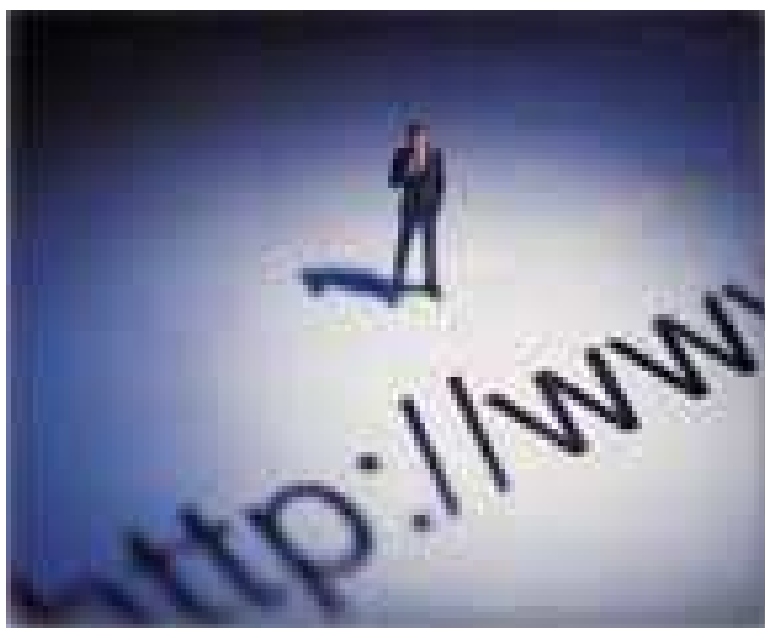
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2010

Α.Τ.Ε.Ι.Θ.  
ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

## ΘΕΜΑ

ΑΣΦΑΛΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ:  
ΠΕΔΙΟ ΧΕΙΡΑΦΕΤΗΣΗΣ ή ΠΕΔΙΟ ΧΕΙΡΑΓΩΓΗΣΗΣ;



Φοιτήτριες: Αθανασοπούλου Χριστίνα

Μπαλαμάτση Ράνια

Μπέλου Ελένη

Επιβλέπουσα: Γιαννουκάκου Αικατερίνη

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2010

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	I
ΠΡΟΛΟΓΟΣ .....	IV
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ .....	V
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ .....	6
1.1 Γενικά.....	6
1.2 Η ιστορία του Διαδικτύου .....	8
1.3 Η τεχνολογία του Διαδικτύου.....	10
1.4 Οι πληροφορίες στο Διαδίκτυο.....	10
1.5 Νομικά και ηθικά ζητήματα .....	12
1.6 Διαδίκτυο και Ευρωπαϊκή Ένωση .....	14
1.7 Χρήση του Διαδικτύου στην Ελλάδα.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΑΝΕΞΕΛΕΓΚΤΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ .....	17
2.1 Κίνδυνοι στο Διαδίκτυο .....	17
2.2 Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα .....	21
2.3 Μορφές ηλεκτρονικής απάτης .....	24
2.4 Firewall και router.....	26
2.5 Διαδικτυακές απάτες και ηλεκτρονικά εγκλήματα στα ελληνικά δικαστήρια ..	27
2.6 Χρησιμότητα Διαδικτύου .....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΑΝΗΛΙΚΟΙ .....	34
3.1 Ανήλικοι χρήστες στο Διαδίκτυο.....	34
3.1.1 Η συμφωνία .....	34
3.2 Ανυποψίαστοι οι ανήλικοι στο Διαδίκτυο .....	35
3.3 Εθισμός στο Διαδίκτυο .....	36
3.3.1 Συμπτώματα .....	38
3.4 Τα online παιχνίδια είναι υπεύθυνα για τον εθισμό των εφήβων στο διαδίκτυο .....	41
3.5 Παραβατικότητα στο Διαδίκτυο .....	41
3.6 Διαδίκτυο και επιθετικότητα εφήβων .....	42
3.7 Η θεραπεία.....	44
3.8 Συνέδριο για τη προστασία των παιδιών στο Διαδίκτυο .....	45
3.9 Μέτρα για ασφαλές Διαδίκτυο από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο .....	46

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΚΛΗΜΑ .....	48
4.1 Εισαγωγή.....	48
4.2 Η Συνθήκη της Βουδαπέστης .....	49
4.3 Μορφές κυβερνοεγκλήματος .....	50
4.4 Ελληνική νομοθεσία .....	52
4.5 Αδυναμίες της νομοθεσίας.....	54
4.6 Διάρκεια της διαδικτυακής έρευνας .....	55
4.7 Χαρακτηριστικά γνωρίσματα του εγκλήματος στον Κυβερνοχώρο.....	56
4.8 Hackers και crackers.....	57
4.9 Ιοί - Προστασία των δεδομένων από ιούς.....	58
4.10 Κίνδυνοι για τα παιδιά .....	59
4.11 Λογισμικά φίλτρα .....	59
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ & ΔΙΑΔΥΚΤΙΟ .....	61
5.1 Σύγχρονες βιβλιοθήκες .....	61
5.2 Νέες χρήσεις των βιβλιοθηκών .....	61
5.3 Βιβλιοθήκες και τεχνολογία .....	63
5.4 Ρόλος και καθήκοντα του βιβλιοθηκονόμου.....	64
5.5 Κανόνες συμπεριφοράς σχετικά με τη χρήση του Διαδικτύου στις βιβλιοθήκες .....	65
5.5.1 Πολιτικές χρήσης Διαδικτύου .....	66
5.5.2 Πρόσβαση στο Διαδίκτυο και τερματικά δημόσιας χρήσης.....	68
5.5.3 Εμπόδια.....	70
5.6 Ψηφιοποίηση των βιβλιοθηκών.....	74
5.7 Υπηρεσίες πληροφόρησης και ενημέρωσης.....	77
5.7.1 Τα ιστολόγια ως μέσο επικοινωνίας ανάμεσα στις βιβλιοθήκες και τους βιβλιοθηκονόμους .....	78
5.8 Η συμβολή της βιβλιοθήκης στην εξ' αποστάσεως εκπαίδευση.....	80
5.8.1 Πληροφοριακή παιδεία χρηστών .....	82
5.8.2 Ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου .....	84
5.9 Πνευματική ιδιοκτησία και ηλεκτρονική δημοσίευση.....	86
5.9.1 Ανάπτυξη ενός διεθνούς νόμου για την πνευματική ιδιοκτησία .....	87
5.10 Προσωπικά δεδομένα και βιβλιοθήκες.....	88
5.10.1 Ιδιωτικότητα - εμπιστευτικότητα και βιβλιοθήκες .....	90
5.10.2 Λόγοι συλλογής και επεξεργασίας.....	91

5.10.3 Εξατομικευμένες υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες .....	92
5.10.4 Τεχνολογίες επιτήρησης και παρακολούθησης.....	94
5.10.5 Πολιτικές ιδιωτικότητας βιβλιοθηκών .....	96
5.11 Τεχνολογίες προάσπισης ιδιωτικότητας .....	97
5.12 Χρηστικότητα δικτυακών τόπων βιβλιοθηκών .....	100
5.13 Γενικές υποχρεώσεις βιβλιοθήκης και υπηρεσίας πληροφόρησης .....	105
5.13.1 Επαγγελματικές δεξιότητες .....	105
5.13.2 Δεξιότητες συμπεριφοράς .....	110
5.13.3 Επαγγελματικές και προσωπικές δεξιότητες.....	112
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	116
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α .....	119
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Γλωσσάρι.....	120
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ .....	122
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	127

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Στα πρώτα τρία παρουσιάζεται το διαδύκτιο ως νέο μέσο επικοινωνίας, καθώς και τα προβλήματα με τους κίνδυνους που υπάρχουν κατά τη χρήση του .

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναφέρονται οι μορφές του ηλεκτρονικού εγκλήματος και οι περιπτώσεις που το Διαδίκτυο χρησιμοποιείται για εγκληματικούς σκοπούς.

Τέλος στο πέμπτο κεφάλαιο δίνεται ιδιαίτερη βάση στο ρόλο και την υποχρέωση που φέρουν οι βιβλιοθήκες και οι επιστήμονες της πληροφόρησης στη διαχείριση της πληροφορίας και της γνώσης και παρουσιάζονται οι νέες τεχνολογίες των βιβλιοθηκών.

## ΑΚΡΩΝΥΜΑ

*ADSL* : Asymmetric Digital Subscriber Line  
*ALA* : American Library Association  
*ARP* : Address resolution protocol  
*ARPA* : Advanced Research Project Agency  
*DARPA*: Defense Advanced Research Projects Agency  
*DNS* : Domain Name System  
*DNS* : Domain Name System  
*DOS* : Denial of Service  
*EFTS* : Electronic Fundstransfer Systems  
*ΕΔΕΤ* : Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας  
*FAQs* : Frequently Asked Questions  
*FTP* : File Transfer Protocol  
*GAP* : GIMP Animation Package  
*HTTP* : Hyper Text Transfer Protocol  
*ICMP* : Internet Control Message Protocol.  
*IFLA* : International Federation Library Associations  
*IMAP* : Internet Message Access Protocol  
*IP* : Internet Protocol  
*IP* : Internet Protocol  
*IRC* : Internet Relay Chat  
*LDAP* : Lightweight Directory Access Protocol  
*LPWA*: Ladies Professional Wrestling Association  
*NCP* : Network Control Protocol  
*NNTP* : Network News Transfer Protocol  
*OCLC* : Online Computer Library Center  
*ODS* : Open Display Screens  
*OPACs*: On line Public Access Catalogues  
*P3P* : Platform Privacy Preferences  
*POP* : Post Office Protocol  
*PPP* : Point-to-Point Protocol  
*RFID* : Radio Frequency Identification  
*SCONUL*: Society College National University Libraries  
*SDQ* : Strengths and Difficulties Questionnaire

*SLIP* : Serial line IP  
*SLA* : Special Libraries Association  
*SMTP* : Simple Mail Transfer Protocol  
*SSH* : Secure Shell  
*SSL* : Secure Sockets Layer  
*TCP* : Transmission Control Protocol  
*TCP* : Transmission Control Protocol)  
*UDP* : User Datagram Protocol  
*UUCP* : Unix Unix CoPy  
*VLE* : Virtual Learning Environment  
*WCT* : WIPO Copyright Treaty  
*WIPO* : World Intellectual Property Organization  
*WPPT* : Performances and Phonograms Treaty  
*ΑΔΑΕ* : Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών)  
*ΕΕΤΤ* : Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων  
*Μ.Ε.Υ* : Μονάδα Εφηβικής Υγείας



## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το διαδίκτυο, αναπόσπαστο κομμάτι της σημερινής κοινωνικής πραγματικότητας, αποτελεί θεμέλιο λίθο για πολλούς τομείς της ανθρώπινης ανάπτυξης και επικοινωνίας.

Παρ' όλα αυτά όμως δημιουργεί και ποικίλα προβλήματα με άμεση συνέπεια το ψυχικό και κοινωνικό κόστος του ανθρώπου. Ένα μείζον πρόβλημα είναι ο εθισμός στο διαδύκτιο και το ηλεκτρονικό έγκλημα που τα τελευταία χρόνια παίρνει ραγδαίες διαστάσεις παγκοσμίως μιας και το διαδίκτυο χρησιμοποιείται ολοένα και πιο πολύ σε πολλούς τομείς της παγκόσμιας κοινωνίας

Σύμφωνα λοιπόν, με τα παραπάνω, γεννήθηκε η ιδέα για αναζήτηση των συνεπειών του διαδικτύου στην κοινωνική και ψυχολογική υγεία των ανθρώπων και κυρίως των ανηλίκων καθώς και την πρόληψη / αντιμετώπιση του νέου αυτού φαινόμενου αφού κρίνεται περισσότερο επικίνδυνο από όσο κανείς φαντάζεται

Σ' αυτήν τη νέα εποχή όπου δημιουργείται ένα δυναμικό πλέγμα σχέσεων μεταξύ των φορέων πληροφόρησης, του κοινού και της τεχνολογίας, πολιτιστικοί φορείς όπως οι βιβλιοθήκες, καλούνται να επαναπροσδιορίσουν τις αξίες, το ρόλο και τη σχέση τους μέσα σε αυτό το περιβάλλον, εφόσον θέλουν να παραμείνουν στις επάλξεις ως κέντρα διαχείρισης της πληροφορίας, δημιουργικής μάθησης, προώθησης της νέας τεχνολογίας και συνοχής του κοινωνικού ιστού.

Ακόμη περισσότερο, οι βιβλιοθήκες χρειάζεται να ενισχύσουν το ρόλο τους ως χώροι ανακάλυψης, ερμηνείας και απόκτησης εμπειριών και να συμβάλλουν στην ανάπτυξη της δημιουργικής έκφρασης των ανθρώπων.

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Σκοπός της συγκεκριμένης εργασίας είναι να παρουσιάσει το διαδύκτιο ως νέο μέσο επικοινωνίας, τα πλεονεκτήματά του και τα μειονεκτήματά του καθώς και να κατηγοριοποιήσει τους κίνδυνους που ελλοχεύουν με την ανεξέλεγκτη πρόσβαση σε επιβλαβείς ή αναξιόπιστες πληροφορίες για τους χρήστες και κυρίως για τους ανήλικους καθώς και να παρουσιάσει μεθόδους προστασίας .

Επίσης να παρουσιάσει μια ολοκληρωμένη εικόνα της επίδρασης που έχει η χρήση του Διαδύκτιου στις πληροφοριακές υπηρεσίες των βιβλιοθηκών

Για να επιτευχθούν οι στόχοι της εργασίας χρησιμοποιήθηκε ένας συνδυασμός μεθόδων, όπως ανασκόπηση βιβλιογραφίας και εξέταση της καταλληλότητας των πληροφοριακών πηγών του Διαδυκτίου

Η βιβλιογραφία και οι παραπομπές συντάχτηκε σύμφωνα με το πρότυπο MLA.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

## 1.1 Γενικά

Με την εμφάνιση οποιουδήποτε νέου τεχνολογικού μέσου, ο τομέας της επικοινωνίας αναμφισβήτητα επηρεάζεται. Η επίδραση αυτή πηγάζει κυρίως από την τεχνολογία του νέου μέσου. Σε τι επίπεδο μπορεί η τεχνολογία του Διαδικτύου να αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνούν και πληροφορούνται μαζικά οι άνθρωποι; Υπάρχουν διαφορετικές και αντικρουόμενες προσεγγίσεις πάνω στο θέμα.

Σύμφωνα με την προσέγγιση της ιντερνετοφιλίας (ένα μείγμα κλασικής πλουραλιστικής προσέγγισης και τεχνολογικού ντετερμινισμού), το Διαδίκτυο, αλλά και η ψηφιακή τεχνολογία γενικότερα, έχουν την ικανότητα να δημιουργούν «εικονικούς χώρους», «εικονικές κοινότητες», όπου παύουν να υφίστανται οι κοινωνικές και πολιτιστικές διαχωριστικές γραμμές που υπάρχουν στον πραγματικό κόσμο και που τα παραδοσιακά μέσα επικοινωνίας αδυνατούν να ξεπεράσουν εύκολα (Σακλαμπανάκης 36-40).

Η επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου γίνεται άμεση και αμφίδρομη. Δίνεται η δυνατότητα σε κάθε χρήστη ηλεκτρονικού υπολογιστή συνδεδεμένου στο Διαδίκτυο να πληροφορηθεί αλλά και να πληροφορήσει ανταλλάσσοντας απόψεις μέσω ενός συμμετοχικότερου και λιγότερο ελεγχόμενου διαύλου επικοινωνίας. Οι χρήστες αποκτούν ολοένα και περισσότερο την ιδιότητα του παγκόσμιου πολίτη. Υπάρχει έντονη τάση, ήδη από την αρχή της εμφάνισής του Διαδικτύου, να θεωρείται ένα άκρως δημοκρατικό μέσο μαζικής επικοινωνίας, το οποίο αποδιαμεσολαβεί την επικοινωνία και καθιστά ισχυρότερο τον μέσο άνθρωπο, καθώς δίνει στον τελευταίο τη δυνατότητα πρόσβασης σε μεγάλο όγκο πληροφοριών συγκεντρωμένων σε ένα «χώρο» και την δυνατότητα της προσωπικής επιλογής των πληροφοριών αυτών. Συνεπώς, η βασική θέση της προσέγγισης αυτής είναι ότι το Διαδίκτυο θα εκδημοκρατίσει την κοινωνία με το να βελτιώσει την επικοινωνία καταργώντας την ανάγκη για διαμεσολάβηση (Σακλαμπανάκης 36-40).

Οι υποστηρικτές της παραπάνω θέσης αποδίδουν την ικανότητα του Διαδικτύου να αποδιαμεσολαβεί την επικοινωνία, στην ίδια την φύση της τεχνολογίας του. Η τεχνολογία του είναι το στοιχείο που το διαφοροποιεί από τα παραδοσιακά μέσα –τα οποία, κατά την ιντερνετοφιλία, διαμεσολαβούν την επικοινωνία. Αυτό όμως προϋποθέτει ότι η τεχνολογία είναι ουδέτερη, απλώς ένα εργαλείο ανεπηρέαστο από άλλους παράγοντες (Λεάνδρου 54).

Σε αυτό το σημείο έρχεται ο αντίλογος, που θεωρεί ότι η τεχνολογία (για παράδειγμα ένα πρόγραμμα λογισμικού) εξ' ορισμού διαμεσολαβεί την επικοινωνία. Κατά αυτήν την προσέγγιση, το Διαδίκτυο, αφού χάνει την ιδιότητά του να αποδιαμεσολαβεί, δεν μπορεί να βελτιώσει την επικοινωνία και την κοινωνία σε τέτοιο βαθμό που οι ιντερνετοφιλικόι ισχυρίζονται ότι μπορεί. Σύμφωνα με την «άντι-πλουραλιστική» προσέγγιση αυτό που κάνει το Διαδίκτυο είναι τελικά να επαναδιαμεσολαβεί την επικοινωνία (Δανικολάου).

Αμφισβήτηση τίθεται και στο κατά πόσο το Διαδίκτυο είναι παγκόσμιο. Σύμφωνα με έρευνες, μόνο το 8% του παγκόσμιου πληθυσμού είναι on - line. Η ύπαρξη αυτού του ψηφιακού χάσματος, όπως έχει ονομαστεί, αποτελεί ένα πολύ σημαντικό επιχείρημα κατά της ιντερνετοφιλικής προσέγγισης. Εκτός από το χάσμα αυτό καθαυτό, παρατηρείται και δυσαναλογία δυνατότητας για χωρητικότητα από τόπο σε τόπο, γεγονός που αυτομάτως αποκλείει ορισμένους χρήστες από πληροφορίες που περιέχονται, για παράδειγμα, σε αρχεία υπό τη μορφή βίντεο (Giddens 45).

Ακόμα ένα επιχείρημα προς αυτή την κατεύθυνση είναι η εκτεταμένη χρήση του Διαδικτύου για εμπορικούς σκοπούς, κάτι που αυξάνει κατά πολύ τον έλεγχο τόσο του μέσου όσο και των πληροφοριών. Επίσης, η αμφιδρομικότητα δεν είναι απόλυτη σε κάθε έκφανση της χρήσης του Διαδικτύου. Το πόσο αμφίδρομη είναι μία διεπαφή μέσω Διαδικτύου δεν εξαρτάται μόνο από την δυνατότητα αμφιδρομικότητας που δίνει στον χρήστη το εκάστοτε λογισμικό. Τέλος, άλλο ένα στοιχείο που αποδεικνύει τον επαναδιαμεσολαβητικό και όχι αποδιαμεσολαβητικό χαρακτήρα του Διαδικτύου είναι η εκτεταμένη

ιεράρχηση που έχει δεχτεί η on-line πληροφορία από τις μηχανές αναζήτησης (π.χ. Google) (Σακλαμπανάκης 36-40).

## **1.2 Η ιστορία του Διαδικτύου**

Οι πρώτες απόπειρες για την δημιουργία ενός διαδικτύου ξεκίνησαν στις ΗΠΑ κατά την διάρκεια του Ψυχρού Πολέμου. Η Σοβιετική Ένωση είχε ήδη στείλει στο διάστημα τον δορυφόρο Σπούτνικ 1 κάνοντας τους Αμερικανούς να φοβούνται όλο και περισσότερο για την ασφάλεια της χώρας τους. Θέλοντας λοιπόν να προστατευτούν από μια πιθανή πυρηνική επίθεση των Σοβιετικών δημιούργησαν την ARPA (Advanced Research Project Agency), γνωστή ως DARPA (Defense Advanced Research Projects Agency) στις μέρες μας. Αποστολή της συγκεκριμένης υπηρεσίας ήταν να βοηθήσει τις στρατιωτικές δυνάμεις των ΗΠΑ να αναπτυχθούν τεχνολογικά και να δημιουργηθεί ένα δίκτυο επικοινωνίας, το οποίο θα μπορούσε να επιβιώσει σε μια ενδεχόμενη πυρηνική επίθεση.

Το αρχικό θεωρητικό υπόβαθρο δόθηκε από τον Τζ. Λικλάιντερ (J.C.R. Licklider) που ανέφερε σε συγγράμματά του το «γαλαξιακό δίκτυο». Η θεωρία αυτή υποστήριζε την ύπαρξη ενός δικτύου υπολογιστών που θα ήταν συνδεδεμένοι μεταξύ τους και θα μπορούσαν να ανταλλάσσουν γρήγορα πληροφορίες και προγράμματα. Το επόμενο θέμα που προέκυπτε ήταν ότι το δίκτυο αυτό θα έπρεπε να ήταν αποκεντρωμένο έτσι ώστε ακόμα κι αν κάποιος κόμβος του δεχόταν επίθεση να υπήρχε δίοδος επικοινωνίας για τους υπόλοιπους υπολογιστές. Τη λύση σε αυτό έδωσε ο Πολ Μπάραν (Paul Baran) με τον σχεδιασμό ενός κατανεμημένου δικτύου επικοινωνίας που χρησιμοποιούσε την ψηφιακή τεχνολογία. Πολύ σημαντικό ρόλο έπαιξε και η θεωρία ανταλλαγής πακέτων του Λέοναρντ Κλάινροκ (Leonard Kleinrock), που υποστήριζε ότι πακέτα πληροφοριών που θα περιείχαν την προέλευση και τον προορισμό τους μπορούσαν να σταλούν από έναν υπολογιστή σε έναν άλλο (Castell 16-18).

Στηριζόμενο λοιπόν σε αυτές τις τρεις θεωρίες δημιουργήθηκε το πρώτο είδος διαδικτύου γνωστό ως ARPANET. Εγκαταστάθηκε και

λειτουργήσε για πρώτη φορά το 1969 με 4 κόμβους μέσω των οποίων συνδέονται 4 μίνι υπολογιστές (mini computers 12k): του Πανεπιστημίου της Καλιφόρνια στην Σάντα Μπάρμπαρα, του Πανεπιστημίου της Καλιφόρνια στο Λος Άντζελες, το SRI) στο Στάνφορντ και το Πανεπιστήμιο της Γιούτα. Η ταχύτητα του δικτύου έφθανε τα 50 kbps και έτσι επιτεύχθηκε η πρώτη *dial up* σύνδεση μέσω γραμμών τηλεφώνου. Μέχρι το 1972 οι συνδεδεμένοι στο ARPANET υπολογιστές έχουν φτάσει τους 23, οπότε και εφαρμόζεται για πρώτη φορά το σύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου(e-mail) (Castell 16-18).

Παράλληλα δημιουργήθηκαν και άλλα δίκτυα, που χρησιμοποιούσαν διαφορετικές μεθόδους και τεχνικές, όπως το x.25 και το UUCP τα οποία συνδέονταν με το ARPANET. Το πρωτόκολλο που χρησιμοποιούσε το ARPANET ήταν το NCP (Network Control Protocol), το οποίο, όμως, είχε το μειονέκτημα ότι λειτουργούσε μόνο με συγκεκριμένους τύπους υπολογιστών. Έτσι, δημιουργήθηκε η ανάγκη στις αρχές του 1970 για ένα πρωτόκολλο που θα ένωνε όλα τα δίκτυα που είχαν δημιουργηθεί μέχρι τότε. Το 1974 λοιπόν, δημοσιεύεται η μελέτη των Βιντ Σερφ (Vint Cerf) και Μπομπ Κάαν (Bob Kahn) από την οποία προέκυψε το πρωτόκολλο TCP (Transmission Control Protocol) που αργότερα το 1978 έγινε TCP/IP, προστέθηκε δηλαδή το Internet Protocol (IP), και τελικά το 1983 έγινε το μοναδικό πρωτόκολλο που ακολουθούσε το ARPANET (Βωβού).

Το 1984 υλοποιείται το πρώτο DNS (Domain Name System) σύστημα, στο οποίο καταγράφονται 1000 κεντρικοί κόμβοι και οι υπολογιστές του Διαδικτύου πλέον αναγνωρίζονται από διευθύνσεις κωδικοποιημένων αριθμών. Ένα ακόμα σημαντικό βήμα στην ανάπτυξη του Διαδικτύου έκανε το Εθνικό Ίδρυμα Επιστημών (National Science Foundation, NSF) των ΗΠΑ, το οποίο δημιούργησε την πρώτη διαδικτυακή πανεπιστημιακή ραχοκοκκαλιά (backbone), το NSFNet, το 1986. Ακολούθησε η ενσωμάτωση άλλων σημαντικών δικτύων, όπως το Usenet, το Fidonet και το Bitnet. (Τσιρόπουλος 35)

Ο όρος Διαδίκτυο/Ίντερνετ ξεκίνησε να χρησιμοποιείται ευρέως την εποχή που συνδέθηκε το ARPANET με το NSFNet και Ίντερνετ

σήμαινε οποιοδήποτε δίκτυο χρησιμοποιούσε TCP/IP. Η μεγάλη άνθιση του Διαδικτύου όμως, ξεκίνησε με την εφαρμογή της υπηρεσίας του Παγκόσμιου Ιστού από τον Τιμ Μπέρνερς-Λι στο ερευνητικό ίδρυμα CERN (Organisation Européenne pour la Recherche Nucleaire – Ευρωπαϊκός Οργανισμός Πυρηνικών Ερευνών) το 1989, ο οποίος είναι, στην ουσία, η πλατφόρμα, η οποία κάνει εύκολη την πρόσβαση στο Διαδίκτυο, ακόμα και στη μορφή που το ξέρουμε εμείς σήμερα.

### 1.3 Η τεχνολογία του Διαδικτύου

Το **Διαδίκτυο** ή **Ίντερνετ** (Internet) είναι ένα επικοινωνιακό δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών, που επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ οποιοδήποτε διασυνδεδεμένου υπολογιστή. Η τεχνολογία του είναι κυρίως βασισμένη στην διασύνδεση επιμέρους δικτύων ανά τον κόσμο και πολυάριθμα τεχνολογικά πρωτόκολλα, με κύριο το TCP/IP. Ο αντίστοιχος αγγλικός όρος *internet* προκύπτει από τη σύνθεση λέξεων *inter-network*. Στην πιο εξειδικευμένη και περισσότερο χρησιμοποιούμενη μορφή του, με τους όρους **Διαδίκτυο**, **Ίντερνέτ** ή **Ίντερνετ** (με κεφαλαίο το αρχικό γράμμα) περιγράφεται το παγκόσμιο πλέγμα διασυνδεδεμένων υπολογιστών και των υπηρεσιών και πληροφοριών που παρέχει στους χρήστες του. Το Διαδίκτυο χρησιμοποιεί μεταγωγή πακέτων (*packet switching*) και τη στοίβα πρωτοκόλλων TCP/IP (Μεράκος).

Σήμερα, ο όρος *Διαδίκτυο* κατέληξε να αναφέρεται στο παγκόσμιο αυτό δίκτυο. Για να ξεχωρίζει, το παγκόσμιο αυτό δίκτυο γράφεται με κεφαλαίο το αρχικό "Δ". Η τεχνική της διασύνδεσης δικτύων μέσω μεταγωγής πακέτων και της στοίβας πρωτοκόλλων TCP/IP ονομάζεται *Διαδικτύωση*.

Μερικά από τα πιο γνωστά διαδικτυακά πρωτόκολλα είναι το IP, TCP, το UDP, το DNS, το PPP, το SLIP, το ICMP, το POP3, IMAP, το SMTP, το HTTP, το HTTPS, το SSH, το Telnet, το FTP, το LDAP και το SSL.

### 1.4 Οι πληροφορίες στο Διαδίκτυο

Το Διαδίκτυο, σε συνδυασμό με την ολοένα αναπτυσσόμενη ψηφιακή τεχνολογία, έχει δημιουργήσει μία τεράστια αγορά γνώσεων / πληροφοριών. Παραδοσιακές μορφές τέχνης, όπως για παράδειγμα ο κινηματογράφος και η μουσική, μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας παίρνουν την ίδια μορφή (αρχείων δεδομένων) με αντικείμενα που εκ πρώτης όψεως είναι εντελώς διαφορετικά, όπως για παράδειγμα η ιατρική επιστήμη ή κάποιο πρόγραμμα λογισμικού. Παρατηρείται λοιπόν μία συγκέντρωση γνώσης ή, αν το θέλετε, πολιτιστικής κληρονομιάς, που σχετίζεται άμεσα με το Διαδίκτυο. Το μεγάλο ερώτημα που προκύπτει πλέον είναι το "ποιος θα διοικήσει, ποιος θα ελέγξει την γνώση αυτή". (Καμπουρίδη)

Από τη στιγμή που το Διαδίκτυο είναι ένα δίκτυο συνδεδεμένων υπολογιστών, κάθε χρήστης έχει την δυνατότητα να μοιραστεί πληροφορίες με άλλους χρήστες γενόμενος, πολλές φορές, ο ίδιος δημιουργός και πάροχος των πληροφοριών αυτών. Δεν υπάρχει άμεσος έλεγχος των πληροφοριών που «ανεβαίνουν» στο Διαδίκτυο από κάποιον ιεραρχικά ανώτερο χρήστη ή οργανισμό. Το θέμα της μη ιεραρχημένης πληροφορίας, όμως, τίθεται υπό αμφισβήτηση. Ο όγκος της πληροφορίας στο Διαδίκτυο είναι πράγματι μεγάλος. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν πληροφορίες ευκολότερα και δυσκολότερα προσβάσιμες από τον χρήστη.

Το Διαδίκτυο έκανε δυνατή την συγκέντρωση μεγάλου όγκου πληροφοριών και επηρέασε σημαντικά τον τρόπο διάθεσής τους. Δεν συμβαίνει, όμως, στον ίδιο βαθμό το ίδιο και στον τρόπο παραγωγής αυτών. Για παράδειγμα, ο τρόπος παραγωγής μιας κινηματογραφικής ταινίας δεν έχει επηρεαστεί σημαντικά από την ύπαρξη του Διαδικτύου, ανεξάρτητα από το αν έχει επηρεαστεί ή όχι από την ψηφιακή τεχνολογία (Ζωζωνάκη, Τσιάπα, Χαριοπολίτου).

Παρ' όλα αυτά, και σύμφωνα με την ιντερνετοφιλική προσέγγιση, το Διαδίκτυο ασκεί μεγάλη επίδραση στην διαδικασία παραγωγής δημοσιογραφικών προϊόντων. Η δημιουργία της είδησης παύει να είναι πλέον μονοπώλιο λίγων, αφού ο κάθε χρήστης μπορεί εάν το επιθυμεί να δημιουργήσει πληροφορία ανά πάσα στιγμή. Το πιο τρανταχτό παράδειγμα της επίδρασης αυτής είναι τα ιστολόγια (blogs), όπου



μπορεί κανείς να εκφέρει απόψεις και να σχολιάσει γεγονότα πάσης φύσεως. Ως αποτέλεσμα της επιρροής αυτής του Διαδικτύου στη παραγωγή ειδήσεων τα όρια μεταξύ ενός απλού χρήστη του Διαδικτύου και ενός επαγγελματία δημοσιογράφου γίνονται περισσότερο δυσδιάκριτα. Αυτό με τη σειρά του οδηγεί στην ανάγκη για επαναπροσδιορισμό της έννοιας της δημοσιογραφίας καθώς και της απαραίτητης εκπαίδευσης των δημοσιογράφων. Η ανάγκη για τον επαναπροσδιορισμό της δημοσιογραφίας, όμως, δεν είναι τόσο μεγάλη σύμφωνα με τους υποστηρικτές της «αντι-πλουραλιστικής» προσέγγισης, καθώς θεωρούν πως το Διαδίκτυο δεν μπορεί να ασκήσει ουσιαστική επίδραση στην επικοινωνία γενικότερα και στην δημοσιογραφία ειδικότερα (Ζωζωνάκη, Τσιάπα, Χαριοπολίτου).

Επίσης, λόγω της μεγάλης συγκέντρωσης γνώσης στο Διαδίκτυο, η έννοια της κοινωνικής ισότητας παίρνει και πάλι μεγάλη σημασία. Το χάσμα ανάμεσα σε πληροφοριακά πλούσιους και πληροφοριακά φτωχούς θα διευρύνεται όσο αυξάνεται η συγκέντρωση της γνώσης αυτής. Το παραπάνω αποτελεί ακόμα έναν λόγο που κάνει πιο επιτακτική την ανάγκη για διερεύνηση του αρχικού ερωτήματος «ποιος θα ελέγξει τη γνώση αυτή».

Η γλώσσα που χρησιμοποιείται περισσότερο στη διακίνηση της πληροφορίας στο Διαδίκτυο είναι η αγγλική. Έχοντας αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια, το Διαδίκτυο περιλαμβάνει πλέον ποιοτικά και ποσοτικά ευρύ περιεχόμενο και στις υπόλοιπες γλώσσες των περισσότερο αναπτυγμένων χωρών. Ωστόσο, υπάρχουν ακόμα δυσλειτουργίες και τεχνικά προβλήματα σχετικά με την κωδικοποίηση, όπως το mojibake<sup>1</sup> \*.

## 1.5 Νομικά και ηθικά ζητήματα

---

<sup>1</sup> Mojibake είναι η αδυναμία ενός λογισμικού να αναπαράγει με ακριβή τρόπο ένα κείμενο, τηρώντας τη σχετική κωδικοποίηση χαρακτήρων. Η λέξη προέρχεται από την Ιαπωνική γλώσσα. 文字化け (もじばけ, mojibake) σημαίνει "αλλαγμένοι χαρακτήρες" (文字: Χαρακτήρας, 化け: αλλαγή).

Η παραβίαση πνευματικών δικαιωμάτων, η πορνογραφία, η ψευδοπροσωπία και η προσφορά παρανόμων προϊόντων είναι φαινόμενα υπαρκτά στο Διαδίκτυο και ο περιορισμός τους είναι ιδιαίτερα δύσκολος. Για παράδειγμα, η λέξη "sex" παραμένει μία από τις πλέον δημοφιλείς στις μηχανές αναζήτησης. Συχνά, η ανησυχία αυτή, που θεωρείται από κάποιους αβάσιμη, μπορεί να υποστηριχθεί από κάποια εγκλήματα ή αποτρόπαιες καταστάσεις (συνήθως περιπτώσεις παιδεραστίας, ιστοσελίδες σατανιστών κ.ά.).

Το Διαδίκτυο έχει κατηγορηθεί ως παράγοντας που έπαιξε ρόλο σε θανάτους. Ο Μπράντον Βέντας (Brandon Vedas) πέθανε από υπερβολική δόση ενός μίγματος νομίμων και παρανόμων ναρκωτικών παρακινούμενος από συνομιλητές του στο IRC. Ο Σων Γούλεϊ (Shawn Woolley) αυτοκτόνησε με πιστόλι για λόγους που σχετίζονται με τον εθισμό του με το EverQuest, ένα Μαζικά Πολυχρηστικό Διαδικτυακό Παιχνίδι Ρόλων (MMORPG), όπως ισχυρίστηκε η μητέρα του. Ο Άρμιν Μάιβες (Armin Meiwes) μαχαίρωσε μέχρι θανάτου και έφαγε μέρος του σώματος του Μπέρντ-Γιούργκεν Μπράντες (Bernd Jürgen Brandes), όταν ο τελευταίος απάντησε στην αγγελία του πρώτου που ζητούσε έναν «μεγαλόσωμο άνδρα έτοιμο να σφαγιαστεί και μετά να καταβροχθιστεί» (Βλαχόπουλος 134).

Επιπλέον, το Διαδίκτυο είναι μη ελεγχόμενο, με την έννοια ότι δεν υπάρχει κάποια ενιαία κυβερνητική ή άλλη, αντίστοιχη, αρχή, η οποία να ελέγχει το περιεχόμενό του πριν αυτό δημοσιευθεί - σύμφωνα με πολλούς χρήστες αυτό θα αποτελούσε λογοκρισία. Όπως χαρακτηριστικά λέγεται «το Διαδίκτυο ελέγχεται από τους χρήστες του». Βεβαίως, οι κρατικές υπηρεσίες και αστυνομίες σε κάθε χώρα, καθώς και οι αντίστοιχες νομοθετικές ρυθμίσεις, παρεμβαίνουν για την αναστολή των αξιόποινων πράξεων που διαπράττονται μέσω Διαδικτύου. Στην Ελλάδα υπάρχει η Υπηρεσία Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος. Σε ορισμένες χώρες, όπως π.χ. στις Κίνα, Ιράν, Βόρεια Κορέα, ο κρατικός μηχανισμός παρεμβαίνει στους παρόχους υπηρεσιών Διαδικτύου, υποχρεώνοντας τους να βάλουν φραγή σε ορισμένους επιλεγμένους Διαδικτυακούς χώρους.

Επίσης, ένα ακόμη ηθικό ζήτημα είναι ο συγκεντρωτισμός των Μ.Μ.Ε. και αναφέρεται στο ολιγοπώλιο μικρού σχετικά αριθμού εταιριών που κατέχουν τα μέσα και ελέγχουν όλη την αλυσίδα διανομής του προϊόντος. Στα πλαίσια του Διαδικτύου τίθεται το ερώτημα του κατά πόσο οι οικονομικές διαδικασίες στο παρόν καπιταλιστικό γίγνεσθαι περιορίζουν τη δημόσια σφαίρα και το αν είναι αποδεκτή ή κατακριτέα η πρωτοφανής ισοτιμία στην παρουσία και διαχείριση της πληροφορίας και του εμπορεύματος στο χώρο του Διαδικτύου (Γιαννόπουλος 117).

Επίσης παρά το γεγονός ότι το Διαδίκτυο συχνά περιγράφεται ως *αποκεντρωμένο*, με απροσπέλαστο όγκο πληροφοριών και, συνεπώς, χωρίς κεντρικό έλεγχο, είναι εμφανής η εκτενής ιεράρχηση του περιεχομένου από μηχανές αναζήτησης και η γενικότερη διαιώνιση των ιστοτόπων με την υψηλότερη επισκεψιμότητα (Λαμπροπούλου 204).

## **1.6 Διαδίκτυο και Ευρωπαϊκή Ένωση**

Το δικαίωμα των Ευρωπαίων πολιτών για ελεύθερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο κατοχυρώνεται στο άρθρο 11 του Χάρτη των Θεμελιών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί ελευθερίας της έκφρασης και της ενημέρωσης. Πρόσφατα στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ψηφίστηκε τροπολογία σύμφωνα με την οποία «δεν μπορεί να επιβάλλεται περιορισμός επί των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών των τελικών χρηστών, χωρίς να προηγηθεί δικαστική απόφαση... εκτός από περιπτώσεις όπου απειλείται η ασφάλεια των πολιτών και στις οποίες η απόφαση δύναται να είναι αντίστοιχη». Ακόμη όμως και με την εν λόγω τροπολογία η πρόσβαση στο Διαδίκτυο θα μπορεί να απαγορευτεί με σχετικές δικαστικές αποφάσεις που θα επιβάλλει η εκάστοτε εθνική νομοθεσία στο όνομα της απειλής της ασφάλειας. Συγκεκριμένα, η τροπολογία αναφέρει επίσης «...η πρόσβαση στο Διαδίκτυο δεν μπορεί να περιοριστεί χωρίς να προηγηθεί δικαστική απόφαση. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις όπου απειλείται η ασφάλεια των πολιτών» (Βλαχόπουλος 236).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Βρετανία, στην οποία οι πάροχοι απαγόρευσαν την πρόσβαση σε μια λίστα ιστοσελίδων στην

οποία μέχρι τώρα βρίσκονταν σελίδες παιδικής πορνογραφίας, όμως πρόσφατα προστέθηκαν και άλλες, όπως αυτή που αφορά το χάκινγκ (hacking). Στους χρήστες που θα επιχειρούν να εισέλθουν σε κάποια από αυτές τις σελίδες θα απαγορεύεται η είσοδος, ενώ τα ηλεκτρονικά τους ίχνη θα καταγράφονται. Έτσι, παρά την εν λόγω τροπολογία, εξακολουθεί να μην λαμβάνεται υπ' όψη ότι το αδιάσειστο δικαίωμα της πρόσβασης των πολιτών στο Διαδίκτυο αποτελεί προαπαιτούμενο για την προάσπιση και άλλων θεμελιωδών δικαιωμάτων όπως η γνώση, η παιδεία η ελευθερία έκφρασης και πολιτικής δράσης (Αγγελής).

Είναι σημαντικό, επίσης, να κατανοηθεί πως οι χρήστες του Διαδικτύου δεν είναι πελάτες αλλά πολίτες και ως τέτοιοι θα πρέπει να λογίζονται σε θέματα που αφορούν αφενός την υποδομή του Διαδικτύου και αφετέρου το δικαίωμα πρόσβασης σε αυτό. Σχετικά με την υποδομή οφείλει η εκάστοτε εθνική αρχή να μεριμνά για την επέκταση του δικτύου, ακόμα και σε περιοχές που η ιδιωτική πρωτοβουλία αρνείται να προβεί στην απαιτούμενη επένδυση, όταν τη θεωρεί οικονομικά ασύμφορη. Έτσι θα διασφαλιστεί το δικαίωμα των πολιτών για ενημέρωση και ελευθερία έκφρασης. Όσον αφορά την πρόσβαση πρέπει να κατοχυρώνεται το δικαίωμα των πολιτών για ελεύθερη και ισότιμη πρόσβαση όπως αναφέρθηκε και με τα παραπάνω (Αγγελής).

## **1.7 Χρήση του Διαδικτύου στην Ελλάδα**

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε από την εταιρία VPRC για λογαριασμό του ebusinessforum και του Εθνικού Δικτύου Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) για το διάστημα 2001-2006 καταδεικνύει ορισμένα ενδιαφέροντα στοιχεία. (el.wikipedia)

Σχετικά με τη χρήση του Διαδικτύου στην Ελλάδα, παρατηρείται σημαντική αύξηση του αριθμού των χρηστών (από 13% το 2001 σε 31% το 2007) ηλικίας 15 έως 65 ετών που κατέχουν προσωπικό Η/Υ. Αντίστοιχα, παρατηρείται αύξηση των ωρών χρήσης του Διαδικτύου που φτάνουν κατά μέσω όρο τις 8,6 ανά εβδομάδα (Βλαχόπουλος 235).

Η υπηρεσία που χρησιμοποιείται περισσότερο είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) αλλά και η ενημέρωση (νέα, καιρός, αθλητικά) αποτελεί από τους κυριότερους λόγους χρήσης του Διαδικτύου. Αντίθετα, η αναζήτηση για προϊόντα και υπηρεσίες ακολουθεί πτωτική πορεία από το 2002. Ιδιαίτερα χαμηλή παραμένει η χρήση του Διαδικτύου για αγορά προϊόντων και υπηρεσιών. Περίπου 18% των χρηστών προχώρησε σε κάποια αγορά κατά το 2006 ωστόσο το ποσοστό αυτό ανέρχεται μόλις στο 4,5% του γενικού πληθυσμού. Παρόλα αυτά, οι αγορές πραγματοποιήθηκαν κυρίως από ελληνικούς ιστοχώρους, περίπου 41%, έναντι των ξένων, περίπου 35%. Οι χρήστες που αγοράζουν μέσω του Διαδικτύου συνήθως δεν επισκέπτονται τα αντίστοιχα καταστήματα, ενώ οι κυριότεροι λόγοι αγοράς είναι η προσιτή τιμή και η καλή εξυπηρέτηση. Τέλος, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι σε ποσοστό πάνω από 60% οι χρήστες θεωρούν ότι ο κίνδυνος διαρροής προσωπικών δεδομένων κατά τη χρήση πιστωτικής κάρτας στις ηλεκτρονικές αγορές είναι μεγάλος ή πολύ μεγάλος.

Το Διαδίκτυο θα θεωρηθεί, πιθανώς, η μεγαλύτερη τεχνολογική αλλά και κοινωνικοοικονομική επανάσταση με την οποία έκλεισε ο 20ος αιώνας και ξεκίνησε ο 21ος. Σχεδόν όλες οι πλευρές της ζωής και οι κοινωνικές κατηγορίες επηρεάζονται από τις λειτουργίες του. Τα οφέλη είναι πολλά και μεγάλα, χωρίς όμως να λείπουν και οι αρνητικές συνέπειες, όπως και οι κίνδυνοι από την άκριτη και ανεξέλεγκτη χρήση του. Κι αν όλα αυτά ισχύουν για τα ενήλικα και μεγαλύτερα σε ηλικία μέλη της κοινωνίας, οι δυνατότητες και οι απειλές που εμπεριέχει το Internet γίνονται ακόμη πιο κρίσιμες και καθοριστικές με την ανεξέλεγκτη πρόσβαση από τα παιδιά και τους νέους, τουλάχιστον μέχρι την ενηλικίωσή τους.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΑΝΕΞΕΛΕΓΚΤΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

### **2.1 Κίνδυνοι στο Διαδίκτυο**

Παρά τις αμέτρητες υπηρεσίες που προσφέρονται και τον όγκο γνώσης και πληροφορίας που φιλοξενείται στο Διαδίκτυο, ταυτόχρονα παραμονεύουν κίνδυνοι τους οποίους ο χρήστης πρέπει να γνωρίζει ώστε να εξασφαλίσει την «καλή υγεία» του υπολογιστή, της τσέπης του και να διασφαλίσει την προστασία των προσωπικών του δεδομένων και γενικά όλων των πληροφοριών που διακινεί στο Διαδίκτυο.

Το Διαδίκτυο θα μπορούσε εύκολα να διεκδικήσει τον τίτλο ενός από τα θαύματα του σύγχρονου κόσμου. Πρόκειται για ένα μέσο που δίνει σε πραγματικό χρόνο πρόσβαση σε πληροφορία, γνώση αλλά και ψυχαγωγία. Οι ταχύτητες συνεχώς αυξάνονται κάνοντας την πληροφορία ακόμη πιο προσβάσιμη, ενώ και τα δίκτυα που χρησιμοποιούνται εξελίσσονται με γοργούς ρυθμούς ώστε η πληροφορία αυτή να είναι διαθέσιμη σε μεγαλύτερα τμήματα του πληθυσμού.

Το πάτημα και μόνο του κουμπιού ενός υπολογιστή συνδεδεμένου στο Διαδίκτυο, τον φέρνει σε άμεση σχεδόν επαφή με άλλους υπολογιστές και υπηρεσίες που θα ζητήσουν να λάβουν πληροφορίες για τα προγράμματα, το λειτουργικό ή θα θελήσουν να προμηθεύσουν στον υπολογιστή τις τελευταίες διαθέσιμες ενημερώσεις, μέσα από αυτοματοποιημένες διαδικασίες που ο χρήστης μπορεί να μην καταλάβει καν.

Το πρώτο πράγμα που θα πρέπει να συνειδητοποιήσει κάθε χρήστης του Διαδικτύου, είναι ότι ο παγκόσμιος ιστός δε διαφέρει σε τίποτα από μια κοινωνία. Από αυτή την άποψη λοιπόν, κρύβει αντίστοιχους κινδύνους και απαιτεί αντίστοιχα μέτρα προστασίας από αυτούς. Η σωστή και τακτική ενημέρωση σχετικά με τη φύση των κινδύνων αλλά και τον τρόπο αντιμετώπισης τους καθίσταται γίνεται έτσι απαραίτητη προσκειμένου να ελαχιστοποιηθεί ο κίνδυνος έκθεσης του υπολογιστή στους βασικότερους τουλάχιστον κινδύνους.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η εμπορευματοποίηση των ανταλλασσόμενων δεδομένων και η αύξηση των δυνατοτήτων και πιθανοτήτων εκμετάλλευσής τους κορυφώθηκε όταν το Διαδίκτυο κατέστη πραγματική αγορά, διότι πλέον οι χρήστες του δικτύου των δικτύων δεν είναι ποτέ μόνοι, αφού παρακολουθούνται από τους ανιχνευτές - «cookies». Ποτέ άλλοτε η συμπεριφορά των ατόμων δεν ήταν υπό παρακολούθηση και δεν καταγραφόταν τόσο συστηματικά (Σημίτης). Η προβληματική αυτή είχε διαφανεί ήδη από νωρίς από τα πρώτα χρόνια εμφάνισης των ηλεκτρονικών υπολογιστών και της δυνατότητας διασύνδεσής τους μέσω δικτύων και κατόπιν του Διαδικτύου (Μαρίνος 61).

Εξάλλου, ο αυξανόμενος όγκος των επεξεργαζόμενων προσωπικών πληροφοριών δεν διευρύνει μόνο τις ενδεχόμενες πρωτεύουσες ή δευτερεύουσες χρήσεις τους από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, αλλά προοδευτικά μετατρέπει βάσεις δεδομένων φτιαγμένες για τους σκοπούς ιδιωτικών επιχειρήσεων σε πιθανούς πληροφοριοδότες των δημοσίων οργάνων (Σταθόπουλος 197).

Ειδικά για τα cookies αξίζει να αναφερθεί ότι αποτελεί αυτοεγκαθιστώμενο αρχείο λογισμικού, που δημιουργείται από ένα διακομιστή διαδικτύου και αποθηκεύονται στον σκληρό δίσκο του ηλεκτρονικού υπολογιστή του χρήστη, συχνά εν αγνοία του ενώ πρόσβαση σε αυτά έχει μόνο ο συγκεκριμένος διακομιστής. Πρόκειται για κρυπτογραφημένα δεδομένα που μπορούν να περιλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες για την επίσκεψη σε μία ιστοσελίδα. Όταν ο χρήστης εισέρχεται στο διακομιστή ενός ηλεκτρονικού καταστήματος, ο τελευταίος αναζητεί και λαμβάνει τις πληροφορίες που εμπεριέχονται στα cookies και έτσι ο χρήστης δεν χρειάζεται να επαναπληκτρολογεί όλες τις πληροφορίες, έτσι τα cookies διευκολύνουν τον χρήστη. Όμως, καταγράφουν όλες τις κινήσεις του χρήστη, μελετούν τις καταναλωτικές του συνήθειες επεξεργάζονται τα προσωπικά του δεδομένα, με σκοπό τη δημιουργία προσωποποιημένων διαφημίσεων – προσφορών που αποστέλλονται με την μορφή της εμπορικής επικοινωνίας. Στο βαθμό που τα cookies διευκολύνουν τις συναλλαγές λόγω της ταχύτητας και της ασφάλειας η χρήση τους είναι θεμιτή. Όταν όμως χρησιμοποιούνται

ως μέσο συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων ή ως μέσο διευκόλυνσης τη εμπορικής επικοινωνίας χωρίς την συναίνεση του χρήστη είναι παράνομη (Δελοούκα 485).

Θα πρέπει, λοιπόν, να γίνεται αυστηρότερη εφαρμογή του Ν. 2472/1997 περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως τροποποιήθηκε από τον Ν. 2774/1999. Ο Ν.2774/1999 ενσωμάτωσε την Οδηγία 97/66/ΕΚ που συμπλήρωσε την Οδηγία 95/46/ΕΚ (Ιγγλεζάκης 498). Το νομικό αυτό πλαίσιο προβλέπει αυξημένη προστασία του χρήστη του Διαδικτύου από την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων. Όμως, ενώ για παράδειγμα απαγορεύεται η αποστολή cookies (Καραδημητρίου 901) ή μηνυμάτων spamming (Κομνίου 105) στην ηλεκτρονική διεύθυνση του χρήστη, στην πράξη η απαγόρευση αυτή δεν τηρείται.

- **Ιοί - viruses.** Οι ιοί είναι ίσως ο πιο παλιός τρόπος μόλυνσης ενός υπολογιστή. Αρχικά μεταδίδονταν μέσα από δισκέτες και εκτελέσιμα αρχεία, τα οποία μπορούσαν να διεισδύσουν σε ζωτικά σημεία του λειτουργικού και του σκληρού δίσκου και να τα καταστρέψουν. Με την ανάπτυξη και τη διάδοση του Διαδικτύου, οι ιοί σήμερα ταξιδεύουν με την ηλεκτρονική αλληλογραφία αλλά και με προγράμματα δωρεάν διάδοσης (freeware).

Ο βασικότερος τρόπος αντιμετώπισης ενός ιού, αλλά και κάθε κινδύνου, είναι φυσικά η πρόληψη ώστε να μη διεισδύσει στο σύστημα του υπολογιστή. Η εγκατάσταση ενός προγράμματος anti-virus θεωρείται δεδομένη για κάθε οικιακό υπολογιστή, ωστόσο δεν αρκεί αυτό. Ο χρήστης θα πρέπει να φροντίζει για την ενημέρωση του προγράμματος με τις τελευταίες εκδόσεις αντιμετώπισης ιών, αλλά και να «τρέχει» το πρόγραμμα σε τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να ελέγχονται όλες οι μονάδες αποθήκευσης δεδομένων.

- **Κακόβουλο λογισμικό - spyware.** Το spyware σήμερα θεωρείται η μεγαλύτερη απειλή στην οποία εκτίθεται ο χρήστης. Πρόκειται για κώδικα λογισμικού που μπορεί να βρίσκεται κρυμμένος σε αρχεία ή ακόμη και ιστοσελίδες που επισκέπτεται ο χρήστης.



Όταν το spyware εγκατασταθεί στον υπολογιστή, το πρώτο πράγμα που κάνει είναι να ενημερώσει τον αποστολέα του ότι έχει πλέον τον έλεγχο του υπολογιστή. Έτσι, ο απομακρυσμένος hacker μπορεί να χειριστεί τον υπολογιστή του χρήστη, ο οποίος δεν γνωρίζει καν τι συμβαίνει. Με τον τρόπο αυτό, δημιουργούνται ολόκληρα δίκτυα από «υπολογιστές-ζόμπι» που χρησιμοποιούνται για επιθέσεις DOS (Denial of Service) σε εξυπηρετητές μεγάλων συνήθως εταιρειών.

Όπως για την αντιμετώπιση των ιών, έτσι και για τα spyware κυκλοφορούν στο εμπόριο αλλά και σε μορφή freeware πολλά προγράμματα προστασίας. Εκτός από αυτά όμως τα anti-spyware προγράμματα να χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με κάποιο πρόγραμμα επίβλεψης και καθαρισμού του μητρώου καταγραφής (registry), του πιο ζωτικού σημείου του υπολογιστή για τη λειτουργία του λογισμικού, αφού εκεί εγκαθίστανται τα spyware στην πλειοψηφία των περιπτώσεων.

- **Ενοχλητική αλληλογραφία - spam email.** Τα μηνύματα spam περιέχουν συνήθως πληροφορίες και διαφημίσεις που στην πλειοψηφία των περιπτώσεων δεν ενδιαφέρουν τον χρήστη. Αν και στις περισσότερες φορές το να ξεφορτωθεί κάποιος ένα τέτοιο email είναι εύκολη υπόθεση, το γεγονός ότι αυτά συνεχίζουν να έρχονται ανά διαστήματα ωρών πολλές φορές μπορεί να προκαλέσει πρόβλημα στον χρήστη.

Το κυριότερο που πρέπει να γνωρίζει ο χρήστης είναι να μην απαντήσει σε αυτά τα μηνύματα και ακόμη σημαντικότερα, να μην επισκεφθεί τις ιστοσελίδες που περιλαμβάνονται στο μήνυμα και να μην ανοίξει οποιοδήποτε συνημμένο αρχείο. Ο περιορισμός λήψης τέτοιων μηνυμάτων είναι η ρύθμιση των σχετικών φίλτρων που έχουν τα διάφορα προγράμματα αλληλογραφίας, ώστε να σβήνονται απευθείας από τη θυρίδα του χρήστη.

- **Ηλεκτρονική ψάρεμα - phishing.** Πρόκειται για παρεμφερή πρακτική με τα spam emails. Ένα μήνυμα phishing επιχειρεί να ξεγελάσει τον χρήστη ώστε να απαντήσει στον αποστολέα και να

του δώσει κάποια προσωπικά στοιχεία, αριθμούς λογαριασμού, πιστωτικής κάρτας, ή να τον πείσει να μεταβιβάσει ένα χρηματικό ποσό από τον λογαριασμό του σε κάποιον άλλο.

Όσο και αν θεωρηθεί παράξενο, υπάρχουν πολλοί χρήστες που, μη γνωρίζοντας, δίνουν τα προσωπικά τους στοιχεία χωρίς δεύτερη σκέψη, με αποτέλεσμα να δώσουν πρόσβαση όχι μόνο στον υπολογιστή τους αλλά και στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς.

Ο μόνος τρόπος για να αντιμετωπίσει το phishing, είναι να είναι ο χρήστης υποψιασμένος και κυρίως να γνωρίζει ότι, όπως και στην πραγματική ζωή, έτσι και στο Διαδίκτυο, κανείς δε θα θελήσει να του χαρίσει κάποιο υπέρογκο ποσό ζητώντας του τον αριθμό τραπεζικού λογαριασμού για να κάνει την κατάθεση.

## **2.2 Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα**

Η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και οι νέες μορφές διαφήμισης και ηλεκτρονικών συναλλαγών οδήγησαν στην αυξημένη ζήτηση προσωπικών πληροφοριών από τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Οι προσωπικές αυτές πληροφορίες που αναφέρονται σε κάθε είδους δραστηριότητα προσωπική είτε επαγγελματική του ατόμου ονομάζονται προσωπικά δεδομένα.

Προσωπικά δεδομένα είναι , σύμφωνα με τον Νόμο 2472/1997 και την Οδηγία 95/46/EK κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο πρόσωπό του κάθε ατόμου, π.χ. το όνομα και το επάγγελμά του ατόμου, η οικογενειακή του κατάσταση, η ηλικία του, ο τόπος κατοικίας, η φυλετική του προέλευση, τα πολιτικά του φρονήματα, η θρησκεία που πιστεύει, οι φιλοσοφικές του απόψεις, η συνδικαλιστική του δράση, η υγεία του, η ερωτική του ζωή και οι τυχόν ποινικές του διώξεις και καταδίκες (Δρακάτος 7).

Η συγκέντρωση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους κινδύνους επέμβασης στην προσωπική σφαίρα και στην ιδιωτική ζωή του ατόμου. Κάθε δραστηριότητα του σύγχρονου ανθρώπου γίνεται καθημερινά

αντικείμενο επεξεργασίας και ανάλυσης γεγονός που χρήζει αντιμετώπισης και νομική κατοχύρωσης.

### **2.2.1 Πρόκληση ζημιών σε προσωπικά δεδομένα**

Η κλοπή στοιχείων της ψηφιακής ταυτότητας κάποιου, των προσωπικών του δεδομένων αλλά και η εξαπάτηση του για πληρωμή υπηρεσιών ή αγαθών που δεν υπάρχουν, είναι μερικές από τις συνέπειες μέσω των συναλλαγών μας στο Διαδίκτυο. Πιο αναλυτικά:

- **Παράνομη επεξεργασία προσωπικών δεδομένων:** η συγκέντρωση και επεξεργασία ηλεκτρονικών δεδομένων αντιμετωπίστηκε από πολύ νωρίς ως ένας από τους μεγαλύτερους κινδύνους επέμβασης στην ιδιωτική και προσωπική σφαίρα. Τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχει νομοθεσία που ρυθμίζει τα σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων. Χαρακτηριστική είναι η Οδηγία 2002/58 σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στην Ελλάδα έχει ήδη συσταθεί ειδική νομοπαρασκευαστική επιτροπή με σκοπό την εναρμόνιση της εθνικής νομοθεσίας προς τη συγκεκριμένη Οδηγία. Παράλληλα, ισχύει ο Νόμος 2774/1999 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων στις τηλεπικοινωνίες (Μονεμβασίτης).
- **Προσβολή της προσωπικότητας- δυσφήμιση:** παράνομο και βλαβερό περιεχόμενο που θίγει την προσωπικότητα και την ηθική των ατόμων αποτελεί η δυσφήμιση μέσω του διαδικτύου. Ο προσβληθείς στην προσωπικότητα του από κάποιο μήνυμα που διακινείται στο Διαδίκτυο προστατεύεται από την ελληνική νομοθεσία βάσει των σχετικών διατάξεων για την εξύβριση και τη δυσφήμιση (Μονεμβασίτης).
- **Αντιποίηση (spoofing) (Νικολαΐδης 213):**
  - ✓ Ο χρήστης πιστεύει ότι αλληλεπιδρά με το σύστημα ή τον προτιθέμενο δικτυακό τόπο
  - ✓ Υποκλοπείς συνθηματικών

- ✓ Παραφθαρμένα ονόματα δικτυακών τόπων
- ✓ Πλαστές δικτυακές διευθύνσεις.
- **Δούρειοι ίπποι** όσο και κακόβουλα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Με τον τρόπο αυτό όχι μόνον είναι δυνατό να υπαρπαγούν προσωπικά δεδομένα κάποιου χρήστη, όπως ο αριθμός ταυτότητάς του ή το ΑΦΜ του, όσο και, πιο σημαντικό, αριθμοί πιστωτικών καρτών, λογαριασμών τραπεζής κτλ. Ανάλογη μέθοδος ακολουθείται και από ορισμένους ιστοτόπους, στους οποίους ο ανύποπτος χρήστης καταχωρεί παρόμοια στοιχεία παραγγέλλοντας ένα προϊόν, το οποίο όχι μόνο δε θα λάβει ποτέ, αλλά τα δεδομένα του μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους δημιουργούς του ιστοτόπου για να πραγματοποιήσουν οι ίδιοι αγορές, χρεώνοντας τον «πελάτη» τους. Η μέθοδος υπαρπαγής προσωπικών δεδομένων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποκαλείται "Phishing" (παραφθορά της λέξης fishing = ψάρεμα). Αρκετά προγράμματα περιήγησης (browsers) αναγνωρίζουν τους ιστοτόπους στους οποίους παραπέμπουν τα παραπλανητικά μηνύματα, ωστόσο αυτό δεν συμβαίνει σε ποσοστό 100%. Οι χρήστες είναι καλό να γνωρίζουν ότι κανείς χρηματοπιστωτικός φορέας δεν χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για να ανανεώσει προσωπικές πληροφορίες, ενώ ένας προστατευμένος ιστοτόπος αρχίζει πάντα με το πρόθεμα 'https' (secure, ασφαλής) (Νικολαΐδης 213).
- **Παραπόρτια (trapdoors):** τροποποιήσεις συστημάτων που εγκαθίστανται από εισβολείς και που δίνουν πρόσβαση στους εισβολείς. Προγράμματα login που δίνουν δικαιώματα υπερχρήστη για συγκεκριμένα ονόματα σύνδεσης. (Βασιλάκης)

## **2.3 Μορφές ηλεκτρονικής απάτης**

Η ηλεκτρονική απάτη έχει πολλές μορφές και οι καταναλωτές-χρήστες του Διαδικτύου θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί και επιφυλακτικοί στις συναλλαγές τους (“Μορφές Ηλεκτρονικής Απάτης”)

### **α) Ευκαιρίες εργασίας**

Οι απάτες που σχετίζονται με την εύρεση εργασίας, καλύπτονται συνήθως με τη μέθοδο της προσφοράς για εργασία από το σπίτι, ζητώντας ένα ποσό για αποστολή εκπαιδευτικού και βοηθητικού υλικού. Ακόμα και αν το υλικό σταλεί, κανείς δεν μπορεί να εγγυηθεί την επιτυχή πορεία της επαγγελματικής συνεργασίας. Παράλληλα, σχετίζονται και με την πλασματική παροχή υπηρεσιών. Σε γενικές γραμμές, οι απάτες αυτές εμφανίζονται με την προσφορά επαγγελματικών ευκαιριών, έρευνα αγοράς εργασίας, εργασία από το σπίτι, διεκπεραίωση και προώθηση πλασματικών επιταγών. Ως εκ τούτου θα πρέπει ο χρήστης να είναι επιφυλακτικός και να κάνει προσωπική έρευνα για την εταιρία (διεύθυνση επικοινωνίας, παρελθόν) πριν δεσμευτεί.

### **β) Υποκλοπή προσωπικών δεδομένων**

Πρόκειται για μορφή απάτης, που δε στοχεύει στην «τσέπη» του θύματος-καταναλωτή, αλλά στην κλοπή των προσωπικών του δεδομένων και τη χρήση τους από τρίτους στο Διαδίκτυο.

Με τον τρόπο αυτό, οι επιτήδριοι προσπαθούν να μεταμφιεστούν χρησιμοποιώντας προσωπικά δεδομένα για να κάνουν συναλλαγές με άλλη ταυτότητα. Η απάτη αυτή εμφανίζεται με τις παρακάτω μορφές:

- Κλοπή ταυτότητας
- «Ψάρεμα» προσωπικών πληροφοριών

Διαδεδομένη είναι η μορφή του "ψαρέματος" τραπεζικών δεδομένων μέσα από ιστοσελίδες με εμφάνιση όμοια με την επίσημη τραπεζική ιστοσελίδα. Η τράπεζα ποτέ δε θα σου ζητήσει επιβεβαίωση προσωπικού κωδικού, ιδιαίτερα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

### **γ) Κίνδυνοι κατά την υποσχόμενη παροχή υπηρεσιών**

Σε πολλές περιπτώσεις στο Διαδίκτυο εταιρίες ή άτομα φέρονται να προσφέρουν υπηρεσίες στους χρήστες-καταναλωτές, οι οποίοι, όμως, αφού πληρώσουν για αυτές τις υπηρεσίες δεν τις λαμβάνουν

ποτέ. Κλασικές περιπτώσεις τέτοιας μορφής εξαπάτησης είναι οι παρακάτω:

- Προκαταβολή εξόδων δανείου
- Απάτες με φιλανθρωπικές προσφορές
- Επαναφορά πιστοληπτικής ικανότητας

Δύο πολύ συνήθεις περιπτώσεις είναι το «Ισπανικό Λόττο» ότι δηλαδή μας ενημερώνουν ότι κερδίσαμε ένα πολύ μεγάλο χρηματικό ποσό σε μια διεθνή λοταρία και ότι για να πάρουμε τα κέρδη, πρέπει να δώσουμε κάποια χρήματα για να καλύψουμε τα έξοδα μεταφοράς των χρημάτων, και η δεύτερη ένα υποτιθέμενο «Γράμμα από τη Νιγηρία» όπου αξιωματούχοι από τη Νιγηρία θέλουν τη βοήθεια μας για να βγάλουν χρήματα από τη χώρα, με αντάλλαγμα ποσοστό των χρημάτων αυτών. Ζητούν τον τραπεζικό μας λογαριασμό, που, αφού τους τον δώσουμε, τον αδειάζουν.

#### **δ) Συμμετοχή σε επενδυτικά σχέδια και παραπληροφόρηση της αγοράς**

Οι απάτες αυτές σχετίζονται είτε με την παραπλάνηση και την προώθηση πλασματικών επενδυτικών σχεδίων είτε με προσπάθεια χειραγώγησης της χρηματιστηριακής αγοράς και της τιμής συγκεκριμένης μετοχής - μέσω της διασποράς πλαστών ειδήσεων. Η απάτη αυτή εμφανίζεται με τις παρακάτω μορφές:

- Πλασματικές επενδύσεις
- «Πυραμίδες»
- Διασπορά ειδήσεων για χειραγώγηση μετοχών

Αν κάτι φαίνεται πολύ καλό για να είναι αληθινό, συνήθως μόνο αληθινό δεν είναι.

#### **ε) Dialers**

Μια πολύ διαδεδομένη παράνομη δραστηριότητα του Διαδικτύου είναι οι dialers. Χρησιμοποιώντας προγράμματα που εγκαθίστανται στον υπολογιστή μας εν αγνοία μας, οι απατεώνες είτε μεταφέρουν τη σύνδεση μας σε γραμμές υψηλής χρέωσης είτε χρησιμοποιούν τη γραμμή μας για κλήσεις στο εξωτερικό. Η λειτουργία του λογισμικού αυτού, που εγκαθίσταται στον υπολογιστή συνήθως μεταμφιεσμένο σε

ένα χρήσιμο πρόγραμμα, ανοίγει ουσιαστικά μια κερκόπορτα στο λειτουργικό σύστημα, την οποία χρησιμοποιούν οι απατεώνες για να κερδίζουν χρήματα. Την ίδια λειτουργία επιτελούν και κάποιες ιστοσελίδες που παρέχουν «δωρεάν» προγράμματα και υπηρεσίες, οι οποίες όμως: ειδοποιούν πρώτα το χρήστη στους όρους χρήσης της ιστοσελίδας.

Για την προστασία μας απέναντι σε αυτή τη μορφή απάτης υπάρχουν πρακτικοί τρόποι προφύλαξης, όπως η φραγή κλήσεων προς το εξωτερικό και η χρήση κωδικού για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή το να βγάζουμε το modem από την πρίζα όταν δε χρησιμοποιούμε το Διαδίκτυο.

Το πρόβλημα αυτό δεν εμφανίζεται συνήθως σε ADSL συνδέσεις. Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι δεν πρέπει να είμαστε προσεκτικοί. Σε κάθε περίπτωση πρέπει να διαβάζεις τους όρους χρήσης της ιστοσελίδας που επισκέπτεσαι και να χρησιμοποιείς συχνά λογισμικά ασφαλείας.

## 2.4 Firewall και router

Σε συνδυασμό με τα μέτρα πρόληψης απέναντι σε ιούς και spyware, πρέπει να τονιστεί η σημασία τόσο των λογισμικών firewall όσο και των σωστών ρυθμίσεων για την προστασία του modem ή δρομολογητή (router) που χρησιμοποιούμε για πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Το λογισμικό firewall αποτελεί το απαραίτητο τείχος προστασίας του υπολογιστή από επιτήδειους που προσπαθούν να επικοινωνήσουν με τον υπολογιστή. Λαγουτάρης, Τσκουλαλάς 9) Η εύρεση ενός καλού και αξιόπιστου firewall δεν είναι δύσκολη υπόθεση, αφού κυκλοφορούν πολλές διαφορετικές εκδόσεις που μπορούν να εξυπηρετήσουν από τον «ανυποψίαστο» μέχρι τον επαγγελματία χρήστη.

Ταυτόχρονα, ένα από τα πρώτα πράγματα που πολλοί χρήστες συχνά



αγνοούν όταν αποκτήσουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο, είναι η ρύθμιση του router που χρησιμοποιούν ώστε να προστατεύσουν το οικιακό τους δίκτυο. Ειδικά όταν χρησιμοποιείται ασύρματο router είναι επιτακτική η ενεργοποίηση κωδικού πρόσβασης στο ασύρματο δίκτυο που δημιουργείται στην εμβέλεια του router. Με τον τρόπο αυτό περιορίζεται η πρόσβαση μόνο στους υπολογιστές που κάνουν χρήση του κωδικού, ή που συνδέονται με καλώδιο εντός του σπιτιού (Λαγουτάρης, Τσουκαλάς).

Η μη χρήση κωδικού ασφαλείας του ασύρματου δικτύου εκτός του ότι επιτρέπει την πρόσβαση σε ανεπιθύμητους υπολογιστές, κυριότερα δίνει τη δυνατότητα σε κάποιον ακόμη και με στοιχειώδεις γνώσεις, να διεισδύσει στο δίκτυο μας, να αλλάξει τις ρυθμίσεις και να δημιουργήσει γενικότερα προβλήματα στην πρόσβασή μας στο Διαδίκτυο

## **2.5 Διαδικτυακές απάτες και ηλεκτρονικά εγκλήματα στα ελληνικά δικαστήρια**

Όλο και περισσότερες υποθέσεις απάτης μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ή γενικότερα «ηλεκτρονικά» και «διαδικτυακά» αδικήματα φτάνουν τον τελευταίο καιρό στην ελληνική δικαιοσύνη. Πώς αντιμετωπίζονται οι υποθέσεις που αφορούν σε διαδικτυακές διαφορές από τα ελληνικά δικαστήρια; Με πολλή σκέψη και πολυσέλιδες αποφάσεις. Τα τελευταία έτη έχει σχηματιστεί ένα ικανό σώμα νομολογίας από τα ελληνικά δικαστήρια, το οποίο σε μερικές περιπτώσεις, όπως χαρακτηριστικά οι διαφορές σχετικά με τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις, προσφέρει μια σχεδόν συνολική αντιμετώπιση του θέματος (Σπυροπούλου).

Έτσι μπορούν να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα για θέματα που έχουν κριθεί παγίως από την ελληνική δικαιοσύνη, όπως:

### **1. Η νομική φύση και υπόσταση των ηλεκτρονικών διευθύνσεων.**

Τα domain names, ελληνιστί ονόματα χώρου ή ηλεκτρονικές διευθύνσεις, αποτελούν νέα μορφή διακριτικού γνωρίσματος με την οποία μια επιχείρηση καταχωρείται στο Διαδίκτυο, αφού συνδέεται



στενά με τα στοιχεία εξατομίκευσης της. Δηλαδή ενόψει της λειτουργίας της, η ηλεκτρονική διεύθυνση επέχει θέση διακριτικού τίτλου στο Διαδίκτυο, καθώς αποτελείται ή περιλαμβάνει συνήθως το όνομα, το εμπορικό σήμα, την επωνυμία ή το διακριτικό τίτλο της κάθε επιχείρησης, όπως αυτά χρησιμοποιούνται στις λοιπές και συνήθεις συναλλαγές της επιχείρησης. Με άλλα λόγια (διατύπωση από την υπ' αριθμ. 4842/05 απόφ. ΠΠΑΘ) «το domain name είναι η διαδικτυακή δήλωση-πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη στον κυβερνοχώρο». Και όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η ανωτέρω απόφαση, «η ευχέρεια ελεύθερης χρήσης οποιασδήποτε ονομασίας, όσο γνωστής και φημισμένης και αν είναι, από τον πρώτο τυχόντα, θα προκαλούσε τεράστιες ή και ανεπανόρθωτες ζημίες στην επιχείρηση που καθιερώθηκε στις συναλλαγές με την επίμαχη ονομασία» (Σπυροπούλου).

- 2. Η σύγκρουση των δικαιωμάτων περισσότερων δικαιούχων στην ηλεκτρονική διεύθυνση.** Σύμφωνα με τα ανωτέρω αλλά και με την πρόσφατη υπ' αριθμ. 5266/2005 απόφ. ΠΠΑΘ, η ηλεκτρονική διεύθυνση θα πρέπει να απολαμβάνει αντίστοιχη προστασία με τα διακριτικά γνωρίσματα, όμως και κάθε διακριτικό γνώρισμα θα πρέπει να προστατεύεται από την μίμησή του ή δόλια χρήση του σε ηλεκτρονική διεύθυνση. Για την επίλυση τέτοιων διαφορών τα ελληνικά δικαστήρια λαμβάνουν υπόψη υπό το πρίσμα των κρίσιμων περιστατικών της κάθε υπόθεσης, τις ιδιαιτερότητες του Διαδικτύου λόγω της παγκόσμιας φύσης του ως μέσου ενημέρωσης, τη μοναδικότητα των ηλεκτρονικών διευθύνσεων, την πεπερασμένη δυνατότητα συνδυασμών διευθύνσεων και την ιδιορρυθμία του συστήματος καταχώρησης ονομάτων χώρου, το οποίο διέπεται από την αρχή της χρονικής προτεραιότητας (first come first served). Λαμβάνεται λοιπόν πρωτίστως υπόψη η αρχή της χρονικής προτεραιότητας, έτσι ώστε δικαίωμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση έχει αυτός, που έχει πρώτος καθιερωθεί στις συναλλαγές με τη χρήση της συγκεκριμένης διεύθυνσης ή με τη χρήση των κυρίως λέξεων αυτής στο διακριτικό του τίτλο. Όμως δικαίωμα αποδίδουν τα ελληνικά δικαστήρια και σε αυτόν που χρησιμοποιεί συγκεκριμένη

ηλεκτρονική διεύθυνση, η οποία χαρακτηρίζει την επιχείρησή του, ακόμη και αν έρχεται δεύτερος σε σχέση με άλλον που κάνει χρήση του ίδιου τίτλου στις συναλλαγές, αν το είδος της επιχείρησης των δύο, διαφέρει ουσιωδώς, έτσι ώστε να μην προκαλείται παραπλάνηση στους καταναλωτές περί δήθεν σύνδεσης ή ταυτότητας των δύο επιχειρήσεων (Σπυροπούλου).

- 3. Μέχρι πότε μπορεί να διεκδικήσει κανείς τα δικαιώματά του από την ηλεκτρονική διεύθυνση.** Αυτό το σημείο έχει ιδιαίτερη σημασία, καθώς, όπως είναι γνωστό σε μερικές περιπτώσεις ο νόμος καθιερώνει μικρότερης χρονικής διάρκειας παραγραφή δικαιωμάτων από τη συνήθη πενταετή. Αυτό συμβαίνει και όταν τα αγαθά που προστατεύονται με τις εκάστοτε διατάξεις, κρίνεται από το νομοθέτη ότι είναι ήσσονος σημασίας σε σχέση με την ανάγκη ύπαρξης ασφάλειας στις συναλλαγές. Και οι διαφορές που προκύπτουν λοιπόν από τη χρήση των ηλεκτρονικών διευθύνσεων, υπάγονται σε αυτήν την κατηγορία βραχυπρόθεσμης εξάμηνης παραγραφής. Επομένως οποιαδήποτε διαφορά από χρήση ηλεκτρονικής διεύθυνσης, πρέπει υποχρεωτικά να φτάνει να διεκδικηθεί εντός προθεσμίας έξι μηνών από τη χρονική στιγμή που ο δικαιούχος λαμβάνει γνώση της δόλιας χρήσης. Μάλιστα πρέπει να τονιστεί ότι, επειδή ο ορισμός δικασίμου στα ελληνικά δικαστήρια γίνεται σε πολύ μακρό χρόνο –μερικές φορές υπερβαίνει το έτος από την κατάθεση της αγωγής- η επιμέλεια που πρέπει να καταβάλει ο δικαιούχος της ηλεκτρονικής διεύθυνσης είναι μεγάλη, καθώς το εξάμηνο μπορεί να παρέλθει στο ενδιάμεσο κατάθεσης και εκδίκασης της αγωγής του. Έτσι κρίθηκε στην ως άνω υπ' αριθμ. 4842/05 απόφ. ΠΠΑΘ, όπου η αγωγή απορρίφθηκε χωρίς να εξεταστεί στην ουσία της από το δικαστήριο, καθώς είχε υποπέσει στη βραχύχρονη εξάμηνη παραγραφή μέχρι να φτάσει στο ακροατήριο (Κιούπης 959).
- 4. Τι συνιστά όμως χρήση μιας ηλεκτρονικής διεύθυνσης;** Επιτέλους κρίθηκε και αυτό το θέμα από την δικαιοσύνη, καθώς ο «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου» με κατάληξη '.gr' της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών &

Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), πριν την τροποποίησή του, όριζε στο άρθρο 6 παρ. 1 ότι ένα όνομα χώρου διαγράφεται οριστικά με απόφαση της ΕΕΤΤ μετά από καταγγελία τρίτου, αν δεν χρησιμοποιείται στο Διαδίκτυο για δύο συνεχόμενα έτη. Αυτή η διάταξη είχε δώσει επανειλημμένως αφορμή σε επίδοξους νέους δικαιούχους να προσφύγουν τόσο στην ΕΕΤΤ, όσο και στα δικαστήρια, ζητώντας την διαγραφή ονομάτων που τους ενδιέφεραν, ισχυριζόμενοι ότι τα domain names αυτά είναι ανενεργά, αφού δεν φαίνεται καμία απολύτως κίνηση στην ιστοσελίδα που εμφανίζουν, για δύο συναπτά έτη. Όμως, κρίθηκε με την πρόσφατη 5266/05 ΠΠΑΘ, ότι η φαινομενικά ίδια πρώτη σελίδα ενός δικτυακού τόπου, δεν σημαίνει καθόλου ότι η ηλεκτρονική διεύθυνση είναι ανενεργή, αφού σε υποφακέλους της σελίδας αυτής, μη ορατούς στον επισκέπτη της σελίδας, αποδεικνύεται (από προσκομιζόμενα αντίγραφα logs) η τροποποίηση του πηγαίου κώδικα. Επίσης χρήση συνιστά η σύνδεση της ιστοσελίδας με υπερσύνδεσμο (hyperlink) επικοινωνίας που συνδέει την ιστοσελίδα με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του δικαιούχου. Άλλωστε και η Εθνική Επιτροπή Ταχυδρομείων & Τηλεπικοινωνιών (ΕΕΤΤ) σοφά τροποποιώντας τον Κανονισμό για την ονοματοδοσία στο Διαδίκτυο, απάλειψε την εν λόγω διάταξη, και πλέον η μη χρήση του ονόματος δεν συνιστά λόγο διαγραφής του (Σπυροπούλου).

## 2.6 Χρησιμότητα Διαδικτύου

- **Εύρεση Πληροφοριών:** Η ταχύτητα του Διαδικτύου σε όλο τον κόσμο είναι τόσο γρήγορη που τα νέα κυκλοφορούν με ταχύτητα αστραπής πολύ πριν γίνουν γνωστά και διαθέσιμα στα υπόλοιπα μέσα ενημέρωσης. Αυτό σημαίνει πως όσοι δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο χάνουν συνεχώς έδαφος. Από δικαστικές αποφάσεις και κάρτες καταλόγων βιβλιοθηκών μέχρι τα κείμενα παλιών βιβλίων. Μια τεράστια ποικιλία προγραμμάτων από παιχνίδια μέχρι λειτουργικά συστήματα – στο Διαδίκτυο μπορείτε να βρείτε πραγματικά τα πάντα. Μπορείτε να δείτε τον καιρό με λεπτομέρειες

σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου καταλόγους κρασιών μέχρι πότε κλείνουν τα σχολεία. Πολλοί είναι οι άνθρωποι που πασχίζουν να δημιουργήσουν την ταχύτερη και πιο έξυπνη μηχανή αναζήτησης και το πιο πλήρες ευρετήριο Ιστού, όπως για παράδειγμα η Google, που προσπαθεί να φτιάξει την πιο πλήρη μηχανή αναζήτησης (Λέανδρος).

- **Εύρεση Ανθρώπων:** Αν έχετε χάσει τον έρωτα των νεανικών σας χρόνων, τώρα έχετε την ευκαιρία να τον ξαναβρείτε. Υπάρχουν υπηρεσίες καταλόγων της Ελλάδας ή κάποιας άλλης χώρας που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε και να βρείτε σχετικές πληροφορίες (Λέανδρος).
- **Εύρεση Επιχειρήσεων, Προϊόντων και Υπηρεσιών:** Οι μηχανές αναζήτησης σας δίνουν την δυνατότητα να βρείτε ότι θέλετε με βάση τον τύπο της εταιρίας ή του προϊόντος που σας ενδιαφέρει. Μπορείτε να αναζητήσετε και να κάνετε σπάνια δώρα (Λέανδρος).
- **Έρευνα:** Οι νομικές εταιρίες, οι εκτιμητές ακινήτων, οι ερευνητές στον τομέα της γενετικής, οι χρηματιστές, οι επιχειρηματίες συνειδητοποιούν ότι ένα σωρό πληροφορίες –για τις οποίες πλήρωναν πανάκριβα μέχρι τώρα- μπορούν να βρεθούν σχεδόν τσάμπα αν πάνε κατευθείαν στο Διαδίκτυο (Λέανδρος).
- **Αγοραπωλησίες:** Στο Διαδίκτυο μπορείτε να αγοράσετε σχεδόν τα πάντα από όλο τον κόσμο. Από βιβλία μέχρι κρασιά και από αυτοκίνητα μέχρι δαχτυλίδια. Ακόμη να ξεπουλήσετε όλες τις παλιατσαρίες από τις ντουλάπες σας σε διάφορες ηλεκτρονικές δημοπρασίες (Λέανδρος).
- **Ταξίδια:** Πόλεις, κωμοπόλεις και κράτη χρησιμοποιούν τον Ιστό για να δημοσιεύσουν πληροφορίες σχετικά με εκδηλώσεις και διάφορα θέματα τουρισμού. Οι ενδιαφερόμενοι βρίσκουν από τον καιρό και τα διαθέσιμα μέσα μεταφοράς μέχρι τις ώρες λειτουργίας των μουσείων (Λέανδρος).
- **Μάρκετινγκ και Πωλήσεις:** Εταιρίες πωλούν τα προϊόντα τους από το Διαδίκτυο. Ηλεκτρονικά βιβλιοπωλεία και καταστήματα πώλησης δίσκων μουσικής δίνουν την ευκαιρία στους πελάτες τους

να κάνουν ηλεκτρονική βόλτα στα καταστήματα τους να διαλέγουν τίτλους και να αγοράζουν πληρώνοντας μέσω του Διαδικτύου (Λέανδρος).

- **Παιχνίδια και Κουτσομπολιά:** Υπάρχουν ένα σωρό παιχνίδια για πολλούς «παίκτες», μεταξύ αυτών τα παραδοσιακά παιχνίδια μπρίτζ, κούπες, τάβλι, σκάκι, ντάμα και πολλά ακόμα. Αυτά και πολλά ακόμη μπορείτε να τα παίξετε προσκαλώντας παίχτες από όλο τον πλανήτη (Λέανδρος).
- **Έρωτας:** Οι άνθρωποι μπορούν να βρουν αγάπη στο Διαδίκτυο. Προσωπικές αγγελίες και ιστοσελίδες γνωριμιών περιμένουν τους χρήστες (Λέανδρος).
- **Επενδύσεις:** Οι άνθρωποι κάνουν διάφορες οικονομικές έρευνες, αγοράζουν μετοχές και επενδύουν χρήματα. Κάποιες εταιρίες βρίσκονται στο Διαδίκτυο και ασχολούνται με τα χρηματιστήρια όλου του κόσμου (Λέανδρος).
- **Εκδηλώσεις:** Οι διοργανωτές συνεδρίων και εκθέσεων διαπιστώνουν ότι ο καλύτερος τρόπος διάδοσης, αναζήτησης πελατών και εγγραφών είναι μέσω του Διαδικτύου (Λέανδρος).

Είναι γεγονός πως με το Ν. 2472/1997 η Χώρα μας ανταποκρίθηκε στις σύγχρονες απαιτήσεις των καιρών, θεσπίζοντας παράλληλα κανόνες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Ουσιαστικά ο νόμος 2472/97 αποτελεί την πρώτη σημαντική προσπάθεια στην Ελλάδα για τη θέσπιση ειδικών διατάξεων για την προστασία από την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων ταυτόχρονα ο έλληνας νομοθέτης συμμορφώθηκε προς την αντίστοιχη κοινοτική οδηγία 95/46 που προέβλεπε τη θέσπιση ενός σύγχρονου πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων προκειμένου να διασφαλίζεται η ιδιωτική ζωή του υποκειμένου των δεδομένων από αθέμιτες παραβιάσεις καθώς και το δικαίωμα στην πληροφόρηση το οποίο κατοχυρώνεται σε εθνικά κείμενα όπως στο Ελληνικό Σύνταγμα (Άρθρο 5Α) καθώς και στη διεθνή έννομη τάξη (Άρθρο 10 § 1 ΕΣΔΑ) (Σάκουλας)

Κύριο γνώρισμά του διαδικτύου αποτελεί η αποφυγή χρονοβόρων και περίπλοκων για τον χρήστη διαδικασιών για την ανεύρεση πληροφοριών, στοιχείο βασικό για τους γρήγορους ρυθμούς της εποχής μας. Παράλληλα, το άτομο εξασφαλίζει πολύπλευρη ενημέρωση πάνω σε ποικίλα θέματα, ενώ συχνά γίνεται «αυτόπτης μάρτυρας» των γεγονότων. Εξάλλου, το ότι συμπεριλαμβάνεται στα σχετικά οικονομικά μέσα ενημέρωσης και ψυχαγωγίας, καθιστά την πρόσβαση εφικτή σχεδόν σε όλους. Αξίζει να αναφερθεί πως ποτέ άλλοτε η ελευθερία λόγου δεν είχε προαχθεί σε τέτοιο βαθμό, ώστε να παρέχεται στον καθένα η δυνατότητα έκφρασης και δημοσιοποίησης των απόψεων και των σκέψεων του. Τέλος ανάμεσα στα πολλά πλεονεκτήματα του πρέπει να συμπεριληφθεί και η ικανότητα επικοινωνίας των ατόμων μεταξύ τους.

Εντούτοις, η τρομακτική και κυρίως απρόβλεπτη εξέλιξη καθιστά τον άνθρωπο διστακτικό και άβουλο, ενώ συχνά επιφέρει την υποταγή του. Έτσι, λοιπόν, μαζί με τις θετικές επιδράσεις του συνυπάρχουν και αρνητικές, οι οποίες αφορούν σε μεγάλο βαθμό το ίδιο το άτομο.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΑΝΗΛΙΚΟΙ**

### **3.1 Ανήλικοι χρήστες στο Διαδίκτυο**

«Εύκολη λεία» σε κάθε είδους επίθεση και παρενόχληση είναι οι ανήλικοι χρήστες του Διαδικτύου στην σε όλο τον κόσμο όπως προκύπτει από στοιχεία που ανακοινώθηκαν με αφορμή την «Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου» (Safer Internet Day) με στόχο την ευαισθητοποίηση μικρών και μεγάλων για την ασφαλή χρήση των νέων τεχνολογιών.

Σύμφωνα με πανευρωπαϊκή έρευνα της εταιρίας Microsoft που πραγματοποιήθηκε το 2007 μεταξύ 20.000 χρηστών ηλικίας από 14 έως 19 ετών, το 51% των νέων «σερφάρουν» ανενόχλητοι στο Διαδίκτυο, χωρίς καμία επίβλεψη από τους γονείς τους. Παράλληλα, ένας στους τρεις νέους –δηλαδή ποσοστό 29%-- παραδέχεται ότι έχει υποστεί κάποιας μορφής online παρενόχληση κατά την πλοήγηση του στο Διαδίκτυο. Τα ευρήματα αυτά εξέπληξαν ακόμη και τους ερευνητές της εταιρίας, οι οποίοι εκτιμούσαν ότι οι γονείς θα ασκούσαν μεγαλύτερο έλεγχο στις online δραστηριότητες των παιδιών τους (Αρτινοπούλου).

Παράλληλα επισημαίνουν ότι παρά το γεγονός ότι η ευρωπαϊκή νεολαία γνωρίζει πολύ καλά πώς να χειρίζεται το Διαδίκτυο, υπάρχει ένα ανησυχητικό «κενό» όσον αφορά στους τρόπου αντίδρασης και αντιμετώπισης πιθανών προβλημάτων που μπορεί να συναντήσουν (Αρτινοπούλου).

#### **3.1.1 Η συμφωνία**

Με αφορμή τον εορτασμό της Ημέρας Ασφαλούς Διαδικτύου το Φεβρουάριο του 2009, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε μία σημαντική συμφωνία για την καλύτερη προστασία των ανήλικων χρηστών με 17 δημοφιλείς υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται τα Facebook, YouTube, MySpace, Bebo, Yahoo! Europe, Microsoft Europe κ.ά. Βάσει της συμφωνίας, οι παραπάνω υπηρεσίες θα οφείλουν στο εξής να περιλαμβάνουν ένα

«πλήκτρο αναφοράς καταχρήσεων» (Abuse Report), το οποίο θα επιτρέπει στους ανήλικους χρήστες να καταγγέλλουν απευθείας τυχόν περιστατικά ανάρμοστης συμπεριφοράς ή παρενοχλήσεων από άλλους χρήστες (Λέανδρος).

Παράλληλα, προβλέπεται ότι τα προσωπικά στοιχεία ταυτότητας (profiles) των χρηστών κάτω των 18 ετών θα ορίζονται «προσωπικού χαρακτήρα» (private) προκειμένου να αποφεύγεται η ανεπιθύμητη επαφή τους με κακοπροαίρετους τρίτους, ενώ δεν θα είναι εφικτή η αναζήτηση των εν λόγω στοιχείων μέσω μηχανών αναζήτησης εντός των υπηρεσιών Π-οι χρήστες ωστόσο θα διατηρούν το δικαίωμα να αποφασίζουν αν επιθυμούν να είναι εμφανή τα στοιχεία τους, ή πότε και σε ποιους. Τέλος, σε μικρά παιδιά πρέπει να προβλέπεται η παρεμπόδιση της χρήσης ορισμένων υπηρεσιών π.χ η πρόσβαση σε ακατάλληλες ιστοσελίδες, να βλέπουν ή να διακινούν πορνογραφικό υλικό, να παίζουν βίαια παιχνίδια, να έχουν οικονομικές συναλλαγές με τρίτους κ.α.Αξίζει πάντως να σημειωθεί ότι σύμφωνα με το «Ευρωβαρόμετρο», οι Έλληνες γονείς –κατά ποσοστό 81%— είναι εξαιρετικά ανήσυχοι για το περιεχόμενο με το οποίο μπορεί να βρεθούν αντιμέτωπα τα παιδιά τους στο Διαδίκτυο. Ωστόσο, το 35% δεν τους θέτει κανέναν περιορισμό, ενώ μόνο 1 στους 10 τους απαγορεύει να «κατεβάσουν» ταινίες, μουσική κλπ.

Πάντως οι εταιρείες κοινωνικής δικτύωσης από τον Απρίλιο του 2009 πρέπει να ενημερώσουν την Κομισιόν για τις επιμέρους πολιτικές ασφαλείας που ακολουθούν και τον τρόπο ενσωμάτωσης των παραπάνω αρχών.

### **3.2 Ανυποψίαστοι οι ανήλικοι στο Διαδίκτυο**

Ανυποψίαστοι και αδύναμοι είναι το 57% των ανηλίκων όσον αφορά την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων μέσα από το Διαδίκτυο. Έτσι, τα αποκαλύπτουν σε όποιον τους τα ζητήσει. Αυτό έδειξε έρευνα του Πανευρωπαϊκού Δικτύου Εθνικών Κόμβων Ασφαλούς Διαδικτύου «Insafe» (τελεί υπό την αιγίδα της Κομισιόν) που πραγματοποιήθηκε 6 & Φεβρουαρίου 2007 σε 37 χώρες με συμμετοχή



21.825 παιδιών και εφήβων, εκ των οποίων τα 322 ήταν Ελληνόπουλα (Πίνη).

Ειδικότερα, τα παιδιά κάτω των 10 ετών δεν γνωρίζουν τους κινδύνους που εγκυμονούν οι συναντήσεις με άτομα που γνώρισαν μέσα από τα chat rooms (διαδικτυακά δωμάτια συζητήσεων), αφού περισσότερα από το 1/3 δήλωσαν ότι θα συναντούσαν τους άγνωστους αυτούς χωρίς να ενημερώσουν τους γονείς τους, ενώ τα Ελληνόπουλα είναι πιο υποψιασμένα (Πίνη).

Στις ηλικίες μεταξύ 14-17 χρόνων η έκθεση στους κινδύνους του Διαδικτύου είναι μεγαλύτερη, με το 22% των 17χρονων να δηλώνει ότι θα ξεχνούσαν να αναφέρουν μια συνάντηση με αγνώστους στους γονείς τους και το 24% των 18χρονων ότι θα πήγαιναν μόνοι τους (Πίνη).

Από τα 322 Ελληνόπουλα, 8 στα 10 δηλώνουν ότι έχουν δικό τους υπολογιστή (82,30%). 6 στα 10 (62,73%) ότι «σερφάρουν» έως 5 ώρες εβδομαδιαίως, 2 στα 10 πως είναι online πάνω από 10 ώρες (22,98%) και 7 στα 10 ότι δεν συνομιλούν με αγνώστους στο Διαδίκτυο και δεν θα τους συναντούσαν (Πίνη).

Επίσης 1 στα 2 ότι δίνει πολλές προσωπικές πληροφορίες και για τη ζωή του μέσα από τους ιστοχώρους κοινωνικής δικτύωσης, τα social networking sites, όπως το MySpace ή το Bebo. Ωστόσο, 1 στα 4 παιδιά θα έδινε τα στοιχεία του τραπεζικού λογαριασμού του πατέρα του μέσα από το Διαδίκτυο, ενώ 4,5 στα 10 θα συμπλήρωναν μόνο βασικά στοιχεία (τηλέφωνο, διεύθυνση κ.λπ.) σε φόρμες ιστοχώρων (Πίνη).

Στα δύο μόνο το ένα θα έλεγε στους γονείς ή στον δάσκαλο ότι έλαβε διαδικτυακά από φίλο φωτογραφία πορνογραφικού περιεχομένου, 8 στα 10 παιδιά (80,43%) θα ζητούσαν από τη μητέρα τους να τους αγοράσει με πιστωτική κάρτα κάτι από το Διαδίκτυο, 2 στα 10 (6,52%) θα «δανείζονταν» την πιστωτική κάρτα του γονιού τους ή θα χρησιμοποιούσαν στοιχεία κάρτας που θα τους έδινε φίλος τους (13,04%). Τέλος, 8 στα 10 Ελληνόπουλα ότι θα άκουγαν προσεκτικά τις συμβουλές των δασκάλων τους για ασφαλή χρήση του Διαδικτύου (Πίνη).

### **3.3 Εθισμός στο Διαδίκτυο**

Για πολλούς γονείς το χρονικό διάστημα που τα παιδιά τους ασχολούνται με το Διαδίκτυο αποτελεί βασική αιτία εκνευρισμού. Αρχικά οι γονείς υποδέχτηκαν το Διαδίκτυο στα σπίτια τους, ελπίζοντας ότι θα άνοιγε νέους ορίζοντες στις εκπαιδευτικές ευκαιρίες των παιδιών τους. Ωστόσο, πολλοί γονείς συνειδητοποίησαν γρήγορα ότι τα παιδιά τους, αντί για τα μαθήματά τους και για έρευνα, περνούσαν ώρες συνομιλώντας ηλεκτρονικά με τους φίλους τους, παίζοντας παιχνίδια ή μιλώντας με αγνώστους σε chat rooms.

Το να διατηρήσουν μια υγιή ισορροπία ανάμεσα στα μέσα ψυχαγωγίας και στις άλλες δραστηριότητες στη ζωή των παιδιών τους, αποτελούσε πάντα μια πρόκληση για τους γονείς. Το Διαδίκτυο έκανε αυτή την πρόκληση ακόμα πιο έντονη. Η δεσμευτική φύση των διαδικτυακών επικοινωνιών και των διαδραστικών παιχνιδιών οδηγεί πολλά παιδιά και εφήβους στο σημείο να μην αντιλαμβάνονται πόση ώρα ήταν στο Διαδίκτυο. Δυστυχώς, γονείς και καθηγητές δεν καταλαβαίνουν το πρόβλημα, πριν αυτό γίνει σοβαρό. Αυτό συμβαίνει γιατί ότι γίνεται στο Διαδίκτυο είναι εύκολο να κρυφτεί και γιατί ο εθισμός στο Διαδίκτυο δεν είναι ευρέως αναγνωρισμένος από την ιατρική κοινότητα. Οι ψυχίατροι συνεχίζουν να διαφωνούν για το αν αυτή η συμπεριφορά μπορεί να χαρακτηριστεί «εθισμός», με μερικούς να προτιμούν να την αποκαλούν «καταναγκαστική συμπεριφορά» («Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο”).

Τα παιδιά και γενικότερα οι νέοι μπορεί εύκολα να «κολλήσουν» σε online δραστηριότητες όπως παιχνίδια με πολλούς χρήστες, άμεσα μηνύματα, πορνογραφία και chat rooms. Τα πιο ευάλωτα παιδιά, σύμφωνα με τις Υπηρεσίες Εξάρτησης στον Υπολογιστή της Ιατρικής Σχολής του Χάρβαρντ, είναι αυτά που είναι «μοναχικά και βαριούνται ή από οικογένειες όπου κανείς δεν είναι στο σπίτι για να μιλήσουν μετά το σχολείο» («Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο”).

Τα παιδιά που δεν είναι δημοφιλή ή είναι ντροπαλά, έλκονται από τις ευκαιρίες δημιουργίας μιας νέας ταυτότητας σε ηλεκτρονικές κοινότητες. Αγόρια, κυρίως, είναι οι συστηματικοί χρήστες των online παιχνιδιών ρόλων, στα οποία δημιουργούν μια άλλη προσωπικότητα και συνομιλούν με τους άλλους παίκτες. Αν και αυτό φαίνεται ως μια

κοινωνική δραστηριότητα, για το εσωστρεφές άτομο, η υπερβολική ενασχόληση με τέτοιου είδους παιχνίδια μπορεί να σημαίνει την απομόνωση από τους φίλους και τους συνομηλίκους (“Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο”).

### **3.3.1 Συμπτώματα**

Τα προδιαθεσικά χαρακτηριστικά που συχνά οδηγούν στην εξάρτηση αυτή είναι η αίσθηση έλλειψης κοινωνικού status και προσοχής, η κοινωνική φοβία, η τάση για φαντασία, η ντροπαλότητα και η έντονη συστολή. Η ενασχόληση συνεχίζεται παρά τη γνώση των αρνητικών συνεπειών. Τα βασικά συμπτώματα εξάρτησης από το internet είναι τα εξής (Θεοτοκά):

- Πολλές συνεχόμενες ώρες on line
- αδιαφορία για ύπνο και φαγητό
- αδιαφορία για άλλες δραστηριότητες (σχολείο, σχέσεις, επαγγελματική ενασχόληση)
- ευερεθιστότητα όταν δεν παίζει το άτομο
- ανικανότητα εγκατάλειψης παιχνιδιού.

Μερικές από τις ψυχολογικές ανάγκες που καλύπτει η εξάρτηση είναι η ανάγκη για μια ιδανική κατάσταση εαυτού (ευκαιρία εξερεύνησης πραγματικών και απειλητικών πλευρών του εαυτού, αλλά σε περιβάλλον χωρίς συνέπειες). Επίσης, δημιουργεί την ευκαιρία υιοθέτησης μιας νέας ταυτότητας και δημιουργεί μια μορφή κοινωνικότητας σε μια εικονική πραγματικότητα. Έχει επίσης ευκολία, λόγω ανωνυμίας και σχετίζεται με μια έλξη προς το φανταστικό κόσμο. Παράλληλα, υπάρχουν ατελείωτα επίπεδα και στόχοι προς επίτευξη, η τεχνολογία άλλωστε είναι κάτι οικείο. Επίσης, υπάρχει αποφυγή της απόρριψης λόγω εμφάνισης και ικανοποιεί την περιέργεια για τον έρωτα και το σεξ. Άλλοι ψυχολογικοί λόγοι είναι η κάλυψη του αισθήματος ντροπής (δείχνω μόνο ότι θέλω, επικοινωνώ μόνο όταν θέλω, κανείς δεν ξέρει ποιος/ά είμαι) (Θεοτοκά). Πιο συγκεκριμένα:

**Ψυχολογικά (“Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο”):**

- Αίσθηση ευφορίας όση ώρα βρισκόμαστε στο Διαδίκτυο
- Είμαστε ανίκανοι να σταματήσουμε την δραστηριότητα
- Αποζητούμε όλο και περισσότερο χρόνο στο Διαδίκτυο
- Παραμελούμε οικογένεια και φίλους
- Νιώθουμε κενοί, θλιμμένοι και οξύθυμοι όταν δεν βρισκόμαστε στο Διαδίκτυο
- Λέμε ψέματα στην οικογένεια και τους φίλους μας για τις δραστηριότητες μας. Αντιμετωπίζουμε προβλήματα με τη δουλειά και το σχολείο.

### **Σωματικά Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο”):**

- Διατροφικές διαταραχές
- Διαταραχές του ύπνου και αλλαγή των συνηθειών ύπνου
- Μυοσκελετικές παθήσεις (π.χ. σκολίωση)
- Μειωμένη αθλητική δραστηριότητα
- Ξηρά μάτια - μυωπία
- Ημικρανίες
- Παραμέληση προσωπικής υγιεινής

Αποτέλεσμα όλων των παραπάνω είναι η σχολική αποτυχία, οι διαταραχές ύπνου, κατάθλιψη, μειωμένη αυτοεκτίμηση διαταραχή των διαπροσωπικών σχέσεων με τους φίλους και την οικογένεια, μοναξιά, μειωμένη φυσική δραστηριότητα, χαμηλή ποιότητα ζωής (“Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο”).

Η έρευνα που πραγματοποιεί η Μονάδα Εφηβικής Υγείας (Μ.Ε.Υ.) του Πανεπιστημίου Αθηνών έδωσε σημαντικά στοιχεία όσο αφορά τον χρόνο που καταναλώνουν οι έφηβοι στο Διαδίκτυο καθώς και με τι ασχολούνται όταν βρίσκονται εντός (“Χρήση και Κατάχρηση του Διαδικτύου (Internet)”):



- Το 53,4% χρησιμοποιούσε το Διαδίκτυο για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του ενός (1) έτους

- Το 26% ανέφερε καθημερινή χρήση
- Το 8% ανέφερε χρήση περισσότερο από 20 ώρες εβδομαδιαίως
- Τα αγόρια χρησιμοποιούσαν το Διαδίκτυο σημαντικά περισσότερο από τα κορίτσια
- Χρήση του Διαδικτύου: το 55% χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για παιχνίδια, το 40% για υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), το 37,5% για chat (χώροι συνάντησης), το 10% για αγορές, το 4% για ενημέρωση σε θέματα σεξουαλικής διαπαιδαγώγησης, το 27% θέματα επιμόρφωσης, το 26% για ενημέρωση-υπηρεσίες
- Υπήρξε θετική συσχέτιση της χρήσης Διαδικτύου και της διάσπασης προσοχής-υπερκινητικότητας, σύμφωνα με την κατάταξη στο SDQ (Strengths and Difficulties Questionnaire – Ερωτηματολόγιο Δυνατοτήτων και Δυσκολιών)
- Το 1% των παιδιών εμφανίζουν συμπτώματα εξάρτησης από το Διαδίκτυο
- Το 18,2% (ένα στα πέντε 15χρονα παιδιά) παρουσίαζαν περιοδικά ή συχνά προβλήματα σχετικά με την κατάχρηση Διαδικτύου (κατάσταση πριν το εθισμό)

Τα ποσοστά της έρευνας είναι υψηλά και ανησυχητικά. Το φαινόμενο της εξάρτησης από το Διαδίκτυο είναι συχνότερο στα αγόρια, σε μονογονεϊκές ή δυσλειτουργικές οικογένειες, σε παιδιά με καταθλιπτικό συναίσθημα ή υπερκινητικότητα. Η αύξηση της επίπτωσης του διαζυγίου, η μοναξιά, η απουσία επίβλεψης από τους γονείς συμβάλουν στην ανάπτυξη του φαινομένου (“Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο”).

Εδώ πρέπει να λάβουμε υπόψη μας και τις ιδιαιτερότητες που έχει η εφηβεία. Όσο ο έφηβος μεγαλώνει ο πειραματισμός, ο μιμητισμός η περιέργεια, η μη συνειδητοποίηση του κινδύνου και η φυσιολογική αντίδραση σε κάθε καταπίεση γίνονται βασικά χαρακτηριστικά του και το καθιστούν ευάλωτο και ευαίσθητο σε εξαρτήσεις (“Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο”).

### **3.4 Τα online παιχνίδια είναι υπεύθυνα για τον εθισμό των εφήβων στο διαδίκτυο**

Τα on line παιχνίδια βίας που κυκλοφορούν στο Διαδίκτυο, πέρα από την εξάρτηση που μπορούν να προκαλέσουν, εξοικειώνει τα παιδιά με την βία και άρει τις αναστολές τους στο αποτρόπαιο αυτό φαινόμενο. Στα μάτια των παιδιών η άσκηση βίας μπορεί να φέρεται σαν μια συνηθισμένη πράξη χωρίς να συνειδητοποιούν πολλές φορές τις επιπτώσεις που έχει η άσκηση της σε παιδιά και ενήλικες (“Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο”).

Συχνά συμβαίνει τα παιδιά να δημιουργούν ομάδες στα πλαίσια των ηλεκτρονικών παιχνιδιών, αλλά μετέπειτα να εξελίσσονται μερικές φορές σε συμμορίες με εγκληματική δράση (“Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο”).

### **3.5 Παραβατικότητα στο Διαδίκτυο**

Ιδιαίτερο κίνδυνο διατρέχουν τα παιδιά στα chat rooms. Επικοινωνούν με άγνωστους αποστέλλουν φωτογραφίες και αλλά προσωπικά στοιχεία χωρίς να γνωρίζουν ότι υπάρχει πιθανότητα να πέσουν θύματα εκβιαστών ή παιδοφιλικών οργανώσεων (Νικολαΐδης 266).

Έφηβοι εκβιάζουν και εκβιάζονται διοχετεύουν φωτογραφίες και video συμμαθητών τους με προσβλητικό και παράνομο περιεχόμενο, εντάσσονται σε ρατσιστικές και άλλες παράνομες οργανώσεις, μπαίνουν σε σελίδες πορνό, διαδικτυακά καζίνο και παράνομα στοιχήματα. Δυστυχώς τα παιδιά είναι απροστάτευτα από τους κινδύνους που ανέφερα πιο πάνω (Νικολαΐδης 266).

Τα internet café βρίσκονται τα περισσότερα δίπλα στα σχολεία χωρίς να υπάρχει κανένας περιορισμός στην ηλικία την θεματολογία των ιστοσελίδων αλλά και το χρόνο που παραμένουν τα παιδιά στο Διαδίκτυο.

Οι Έλληνες γονείς με ψυχραιμία πρέπει να συνειδητοποιήσουν δυο βασικά πράγματα. Πρώτον ότι δεν πρέπει να δαιμονοποιούμε το

Διαδίκτυο, καθώς αποτελεί τμήμα της κουλτούρας των εφήβων και δεύτερον καμία απαγόρευση της χρήσης Διαδικτύου δεν μπορεί να φέρει αποτέλεσμα, μιας και ο έφηβος έχει πλέον εύκολη πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Νικολαΐδης 266-267).

- Οι γονείς από μικρή ηλικία πρέπει να βάζουν όρια στα παιδιά όχι μόνο στη χρήση του Διαδικτύου αλλά για πολλά θέματα
- Τα όρια όταν στηρίζονται σε λογική βάση δεν καταπιέζουν τα παιδιά αλλά τα κατευθύνουν με ασφάλεια
- Ο σεβασμός της προσωπικότητας των παιδιών από μικρή ηλικία είναι σημαντικό για την εφαρμογή πειθαρχίας
- Ο υπολογιστής πρέπει να βγει από το παιδικό δωμάτιο ώστε ο γονιός να έχει καλύτερο έλεγχο χρήσης
- Η χρησιμοποίηση ειδικών φίλτρων για τις επιβλαβείς ιστοσελίδες είναι μέτρο που μπορεί να βοηθήσει.

Καλό είναι οι γονείς να αφιερώνουν χρόνο στο Διαδίκτυο μαζί με τα παιδιά τους έχοντας πάντα ανοιχτό κανάλι επικοινωνίας με τα παιδιά.

### **3.6 Διαδίκτυο και επιθετικότητα εφήβων**

Ο εθισμός στο Διαδίκτυο και επιθετικότητα για τους εφήβους συμβαδίζουν. Σύμφωνα με έρευνα του Ιατρικού Πανεπιστημίου Καοσιούνγκ της Ταϊβάν που πραγματοποιήθηκε το 2008 σε δείγμα 9.400 εφήβων και δημοσιεύτηκε στο περιοδικό “Journal of Adolescent Health”, όσο περισσότερη ώρα περνούν οι νέοι στο Διαδίκτυο τόσο συχνότερο είναι το φαινόμενο να φέρονται επιθετικά σε άλλους νέους ή στην οικογένειά τους. Για το λόγο αυτό οι γιατροί συνιστούν στους γονείς να προσέχουν πολύ τη χρήση του Διαδικτύου κάνουν τα παιδιά τους και για πόση ώρα, ειδικά όταν διαπιστώνουν συμπτώματα απομάκρυνσης και απομόνωσης των παιδιών, ευερεθιστότητας, αποφυγής άλλων δραστηριοτήτων για χάρη λίγης ακόμα ώρας στο Διαδίκτυο κ.ά. Η αύξηση της νεανικής επιθετικότητας συνδέεται ιδιαίτερα με το περιεχόμενο που βλέπει ο νέος στο Διαδίκτυο. Η on line «κουβεντούλα» (chatting), το παίξιμο on line τυχερών παιχνιδιών και η πορνογραφία κατ’ εξοχήν συνδέονται με την αυξημένη επιθετικότητα.

Σχετικά «αθώα» είναι η on line αναζήτηση και μελέτη. Οι ερευνητές πάντως δεν απέκλεισαν να ισχύει και η αντίστροφη σχέση, δηλαδή τα πιο βίαια παιδιά να χρησιμοποιούν περισσότερο το Διαδίκτυο (“Δίκοπο Μαχαίρι το Internet”).

Στον αντίποδα, μια μελέτη Ολλανδών ψυχολόγων υποστηρίζει ότι ο Παγκόσμιος Ιστός έχει πλέον ευεργετική επίδραση στους εφήβους, ενισχύοντας κατ’ αυτόν τον τρόπο ακόμα περισσότερο τη σύγχυση που επικρατεί στις μέρες μας για το νέο αυτό μέσο. Η έρευνα των ψυχολόγων Πάτι Βάλκενμπουργκ και Γιόχεν Πίτερ του Πανεπιστημίου του Άμστερνταμ, η οποία δημοσιεύτηκε στο περιοδικό “Current Directions in Psychological Science” της American Psychological Association (APA – Αμερικανική Ένωση Ψυχολόγων), τονίζει ότι έχει πια αλλάξει η εικόνα από τη δεκαετία του 1990, όταν το Διαδίκτυο έδειχνε «σκοτεινό μέρος» και οι περισσότερες επιστημονικές μελέτες επισήμαιναν κινδύνους για τους εφήβους (“Δίκοπο Μαχαίρι το Internet”).

Σύμφωνα με τους Ολλανδούς ψυχολόγους, η εικόνα πια είναι πιο «φωτεινή», καθώς από τότε έχουν μεσολαβήσει σημαντικές αλλαγές. Ο τεράστιος αριθμός νέων που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο το έχει μετατρέψει σε αληθινό εργαλείο κοινωνικής δικτύωσης, που δεν ανταγωνίζεται τις πραγματικές διαπροσωπικές σχέσεις, αλλά αντίθετα τις ενισχύει με on line τρόπο. Το Διαδίκτυο, αντί να απομονώνει κοινωνικά, φαίνεται πια πως ενθαρρύνει τις υπάρχουσες σχέσεις και η έμφαση των νέων δεν δίνεται πια στο να «τα λένε» με αγνώστους σε chat rooms, αλλά να επικοινωνούν καλύτερα με τους φίλους τους, π.χ. μέσω υπηρεσιών όπως το MSN. Σήμερα οκτώ στους δέκα νέους χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να συνδέονται μετά το σχολείο με τους φίλους και συμμαθητές τους (“Δίκοπο Μαχαίρι το Internet”).

Οι Ολλανδοί ψυχολόγοι υποστηρίζουν ότι η εξέλιξη αυτή κάνει τα παιδιά να νιώθουν καλύτερα, να είναι πιο ανοιχτά και ειλικρινή για τους εαυτούς τους και να συζητούν ευκολότερα για τα προσωπικά τους θέματα (συναισθήματα, ανησυχίες, ευαισθησίες κ.λπ.). Επειδή βρίσκονται στην απομόνωση του δωματίου τους, όταν επικοινωνούν μέσω Διαδικτύου, έχουν



λιγότερες αναστολές και εκφράζονται πιο ελεύθερα με αποτέλεσμα να έχουν λιγότερο άγχος (“Δίκοπο Μαχαίρι το Internet”).

Στην Ελλάδα για την αντιμετώπιση της κατάστασης έχουν δημιουργηθεί στην Αθήνα η Μονάδα Εφηβικής Υγείας (Μ.Ε.Υ.) και στην Θεσσαλονίκη το Ειδικό Ιατρείο στο Ιπποκράτειο Νοσοκομείο. Πάνω από 50 έφηβοι έχουν προσέλθει στη Μ.Ε.Υ με αίτημα την αντιμετώπιση της υπερβολικής χρήσης του Διαδικτύου, ενώ το 2007 πραγματοποιήθηκε και η πρώτη έρευνα για τον καθορισμό της επίπτωσης της συμπεριφοράς διαδικτυακού εθισμού στο γενικό εφηβικό πληθυσμό. Η λειτουργία του Ειδικού Κέντρου στη Θεσσαλονίκη ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2008 και ήδη έχει δεχθεί 25 εφήβους για εξέταση.

### **3.7 Η θεραπεία**

Η θεραπευτική αντιμετώπιση των διαγνωσμένων περιπτώσεων εθισμού στο Διαδίκτυο γίνεται με (Παιδοψυχιατρική Εταιρεία Ελλάδας):

- Συμβουλευτική παρέμβαση στον έφηβο και στην οικογένεια
- Ειδικό εξατομικευμένο πρόγραμμα περιορισμού της υπερβολικής χρήσης
- Εκμάθησης ενός ορθολογικότερου τρόπου χρήσης των νέων τεχνολογιών από τον έφηβο
- Γνωστικο-συμπεριφορική ψυχοθεραπευτική παρέμβαση.

Και σε πολύ σοβαρές περιπτώσεις όπου μπορεί να συνυπάρχει αυτοκτονικός ιδεασμός και μείζον καταθλιπτική διαταραχή, καθώς και συμπτώματα καχεξίας εξαιτίας της συνεχόμενης πολυήμερης ενασχόλησης με το Διαδίκτυο (π.χ διαδικτυακά παιχνίδια) υπάρχει η δυνατότητα ενδονοσοκομειακής νοσηλείας στην παιδοψυχιατρική κλινική (Παιδοψυχιατρική Εταιρεία Ελλάδας).

Σήμερα πρέπει να τονιστεί ότι ο εθισμός στο Διαδίκτυο δεν αποτελεί αναγνωρισμένη ξεχωριστή ψυχιατρική διαταραχή και υπάρχει σοβαρός προβληματισμός στο να ενταχθεί η διαταραχή στην αναθεωρημένη έκδοση του DSM<sup>2</sup> το 2011. Η πρώτη χώρα που

---

<sup>2</sup>Το DSM είναι το σύστημα ταξινόμησης των Διαγνώσεων της Ψυχοπαθολογίας που χρησιμοποιείται σήμερα στην Ευρώπη και όλο τον δυτικό κόσμο. Είναι προϊόν πολύχρονης συλλογικής προσπάθειας και έχει αναδειχθεί σε πολύτιμο επιστημονικό εργαλείο, ως κοινός

αναγνώρισε επισήμως τη διαταραχή είναι η Κίνα τον Νοέμβριο του 2008, ενώ ενδέχεται να ακολουθήσει και η Γερμανία (Παιδοψυχιατρική Εταιρεία Ελλάδας).

Το Διαδίκτυο είναι εργαλείο και όχι παιχνίδι. Προσφέρει απεριόριστες δυνατότητες επιμόρφωσης, ψυχαγωγίας, κοινωνικών ευκαιριών και έναν αστείρευτο πλούτο πληροφοριών. Η υπερβολή ωστόσο, σε οποιαδήποτε δραστηριότητα σκιάζει τα σημαντικά οφέλη και οδηγεί σε προβλήματα.

### **3.8 Συνέδριο για τη προστασία των παιδιών στο Διαδίκτυο**

Τον Ιούλιο του 2008 διοργανώθηκε στο Λονδίνο ένα παγκόσμιο συνέδριο σχετικά με τη προστασία από τους κινδύνους του Διαδικτύου. Το διαφορετικό είναι πως οι συνέδριοι ήταν 150 παιδιά! Τα παιδιά αυτά προέρχονταν από 19 χώρες και συγκεντρώθηκαν για να μιλήσουν για τους τρόπους που μπορούν και πρέπει να διεκδικήσουν ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Καινοτόμος διοργάνωση μιας και δόθηκε βήμα στα παιδιά ηλικίας 11 – 18 ετών να πουν αβίαστα τη γνώμη τους για τα κυκλώματα που συντηρούν τους κινδύνους και τις κυβερνήσεις που συμβάλλουν προς αυτή την κατεύθυνση. Όσοι βρέθηκαν εκεί είχαν την ευκαιρία να καταθέσουν τις απόψεις τους και κυρίως τα βιώματα τους σχετικά με το Διαδίκτυο και να θέσουν ερωτήματα που ψάχνουν απαντήσεις (“Συνέδριο για την Προστασία των Παιδιών στο Διαδίκτυο”).

Από την πενθήμερη αυτή συζήτηση σπουδαίες στατιστικές αναδείχθηκαν. Σπουδαιότερες ίσως από αυτές που γράφονται στα βιβλία και αναπτύσσονται από τους «ειδικούς». Στατιστικές που τονίζουν το πρόβλημα και το θέτουν στην πραγματική του διάσταση. Σύμφωνα με το άρθρο του BBC φαίνεται πως περισσότερα από 25% των παιδιών ηλικίας 11- 18 ετών έχουν επισκεφθεί ακατάλληλους ιστοτόπους για ανηλίκους, και το 27% από τα παιδιά αυτά έχουν

αλληλεπιδράσει με αγνώστους στο Διαδίκτυο (“Συνέδριο για την Προστασία των Παιδιών στο Διαδίκτυο”).

Φαίνεται ότι σημαντικό είναι επίσης το γεγονός ότι οι περισσότεροι γονείς δεν ελέγχουν τις προηγούμενες προσβάσεις των παιδιών στο Διαδίκτυο (Online history), ενώ από αυτούς που τις είχαν ελέγξει το 26% δήλωσε πως βρήκαν κάτι το οποίο τους δυσαρέστησε. Μένει να δούμε κατά πόσο υπάρχει η θέληση και η διάθεση τα σημαντικά στοιχεία που συλλέχθηκαν από αυτή την προσπάθεια να αξιοποιηθούν κατάλληλα στο μέλλον (“Συνέδριο για την Προστασία των Παιδιών στο Διαδίκτυο”).

### **3.9 Μέτρα για ασφαλές Διαδίκτυο από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο**

Σύμφωνα με ένα δελτίο τύπου που εξέδωσε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, σημαντικές ενέργειες ετοιμάζονται από οργανωμένους κρατικούς φορείς για ένα ασφαλές Διαδίκτυο. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ετοιμάζεται να παρουσιάσει και να καταθέσει ένα Σχέδιο Δράσης με την ονομασία “Safer Internet Plus”. Σύμφωνα με το Σχέδιο Δράσης φαίνεται πως μεγάλο ποσοστό των παιδιών μεταξύ 11 και 15 ετών περνούν τουλάχιστον 3 ώρες ημερησίως μπροστά τον υπολογιστή τους. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με την περιέργεια και την έλλειψη σωστής πληροφόρησης είναι επόμενο να τα καθιστά ευάλωτα σε κινδύνους. Τέτοιο κίνδυνοι είναι η πλοήγηση σε ακατάλληλους για ανηλικούς ιστοτόπους, ιστοτόπους με περιεχόμενο βίαιο ή πολλές φορές διακίνηση ακατάλληλου υλικού μα ακόμα και παρενόχληση από επικίνδυνους ενήλικες με καθόλου αγνές προθέσεις (Μέτρα για Ασφαλές Διαδίκτυο από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο”).

Το Σχέδιο Δράσης αυτό προσπαθώντας να δώσει στα παιδιά ένα ασφαλές Διαδίκτυο θα καταπολεμήσει το παράνομο περιεχόμενο προάγοντας ένα ασφαλές περιβάλλον, θα ενισχύσει τη δημόσια πληροφόρηση και θα εγκαταστήσει μια «βάση γνώσης», όπως χαρακτηριστικά την ονομάζει για ανακριτικούς σκοπούς (Μέτρα για Ασφαλές Διαδίκτυο από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο”).

Η Επιτροπή επίσης πρότεινε τη δημιουργία μιας δωρεάν πανευρωπαϊκής γραμμής βοήθειας και τον χαρακτηρισμό “child safe” για εκείνους τους ιστότοπους που θα πληρούν τις προϋποθέσεις της και θα αποτελούν ασφαλή περιβάλλοντα πλοήγησης για τα παιδιά. Μια άλλη πρόταση που τέθηκε υπό συζήτηση είναι η δημιουργία ιστιότοπων με την προέκταση “kid.eu” για εκείνα που είναι ασφαλή και ακίνδυνα για τα παιδιά (Μέτρα για Ασφαλές Διαδίκτυο από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο”).

Τέλος, ένας πιο μακροπρόθεσμος στόχος της Επιτροπής είναι η καθιέρωση μιας πανευρωπαϊκής βάσης δεδομένων, στην οποία θα έχει πρόσβαση η Europol και η οποία θα συλλέγει φωτογραφίες σεξουαλικής κακοποίησης όπως επίσης και θα ανιχνεύει την εκμετάλλευση των παιδιών. Η προσπάθεια αυτή φαίνεται να έχει διπλό όφελος για την κοινωνία. Αφενός οι επίσημοι φορείς αναγνωρίζουν την έκταση του προβλήματος και αφετέρου έχουν ήδη σκεφτεί και προτείνει μέτρα για την καταπολέμησή του. Αρκεί να εφαρμοστούν γρήγορα και σωστά προς όφελος των νεαρών πολιτών (Μέτρα για Ασφαλές Διαδίκτυο από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο”).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΚΛΗΜΑ

### 4.1 Εισαγωγή

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, η ανάπτυξη της πληροφορικής καθώς και το Διαδίκτυο έχουν επιφέρει πρωτόγνωρες αλλαγές στην παραγωγική διαδικασία, στις εργασιακές σχέσεις, στις συναλλαγές και σε κάθε έκφανση της καθημερινότητας και της ανθρώπινης επαφής.

Μαζί όμως με τις αλλαγές αυτές που διευκολύνουν, προάγουν και βοηθούν στην καλύτερευση της ποιότητας ζωής και στην τάχιστη εξυπηρέτηση των αναγκών που δημιουργεί η σύγχρονη κοινωνία, οι νέες τεχνολογίες και το Διαδίκτυο, διευκόλυναν και δημιούργησαν ιδανικές συνθήκες για την καλλιέργεια και ανάπτυξη νέων μορφών εγκληματικότητας που συνοψίζονται στον όρο «**ηλεκτρονικό έγκλημα**».



Ο όρος «ηλεκτρονικό έγκλημα» ή «ηλεκτρονική εγκληματικότητα» αποτελεί μια ευρεία έννοια στην οποία εμπίπτουν όλες εκείνες οι αξιόποινες πράξεις που τελούνται με τη χρήση ενός συστήματος ηλεκτρονικής επεξεργασίας δεδομένων (Μονεμβασίτης).

Ο όρος αυτός διακρίνεται σε στενή και σε ευρεία έννοια. Η στενή έννοια της ηλεκτρονικής εγκληματικότητας αναφέρεται στις αξιόποινες πράξεις όπως είναι η ηλεκτρονική απάτη, η χωρίς άδεια απόκτηση δεδομένων, η παραποίηση δεδομένων και η δολιοφθορά δηλαδή εγκλήματα όπου ο ηλεκτρονικός υπολογιστής αποτελεί κύριο μέσο τέλεσης των εγκλημάτων (Μονεμβασίτης). Αντίθετα με την ευρεία έννοια η εγκληματικότητα μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών περιλαμβάνει όλα εκείνα τα αδικήματα για την τέλεση των οποίων ο ηλεκτρονικός υπολογιστής χρησιμοποιείται ως βοηθητικό μέσο (Μονεμβασίτης), όπως για παράδειγμα η καταπάτηση της πνευματικής

ιδιοκτησίας, η παιδική πορνογραφία, οι υποκλοπές προσωπικών δεδομένων, η πλαστογραφία κ.ο.κ.

## **4.2 Η Συνθήκη της Βουδαπέστης**

Οι μορφές του ηλεκτρονικού εγκλήματος είναι ποικίλες και με τη συνεχή ανάπτυξη της τεχνολογίας και του Διαδικτύου πολλαπλασιάζονται. Για την αντιμετώπιση του κινδύνου αυτού ήταν απαραίτητη η διακρατική συνεννόηση και η εκπόνηση μιας αναλυτικής και αποτελεσματικής στρατηγικής. Ο στόχος αυτός επετεύχθη στο Συνέδριο για το Ηλεκτρονικό Έγκλημα (Convention on Cybercrime), που έγινε το 2001 στη Βουδαπέστη του οποίου όλα τα συμπεράσματα αποκρυσταλλώνονται στη Συνθήκη που υπεγράφη μετά το πέρας των εργασιών του Συνεδρίου στις 23 Νοεμβρίου 2001. Στη Συνθήκη της Βουδαπέστης, την οποία υπέγραψαν 26 Υπουργοί ευρωπαϊκών κρατών μεταξύ των οποίων και της Ελλάδας, υπάρχουν επεξηγήσεις και ρυθμίσεις για όλα τα ηλεκτρονικά εγκλήματα (“Συνέδριο για το Ηλεκτρονικό Έγκλημα Βουδαπέστη 23/11/2001”):

1. Για τα αδικήματα κατά της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των δεδομένων και των συστημάτων Η/Υ. Τέτοια αδικήματα είναι η παράνομη πρόσβαση, η παράνομη υποκλοπή, η επέμβαση σε δεδομένα, η επέμβαση σε συστήματα και η κακή χρήση συσκευών.
2. Για τα αδικήματα που σχετίζονται με τους υπολογιστές όπως η απάτη με η/υ και πλαστογραφία
3. Για τα αδικήματα σχετικά με το περιεχόμενο όπως είναι το αδίκημα της παιδικής πορνογραφίας
4. Για τα αδικήματα που σχετίζονται με καταπάτηση πνευματικής ιδιοκτησίας

Επίσης περιέχει ρυθμίσεις για την συνεργία, την απόπειρα και την υποκίνηση ηλεκτρονικών εγκλημάτων καθώς και την ευθύνη των επιχειρήσεων. Ακόμα τονίζει την αναγκαιότητα της διεθνούς συνεργασίας μεταξύ των κρατών για την καταπολέμηση του

ηλεκτρονικού εγκλήματος και θίγει το πολύ σημαντικό θέμα της αρμοδιότητας και της δικαιοδοσίας των δικαστηρίων σχετικά με τα εγκλήματα αυτά (“Συνέδριο για το Ηλεκτρονικό Έγκλημα Βουδαπέστη 23/11/2001”).

### 4.3 Μορφές κυβερνοεγκλήματος

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας που διεξήγαγε η McConnell International σε 52 χώρες, με τίτλο «Cyber Crime and Punishment» (Δεκέμβριος 2000) κατατάσσει τα αδικήματα που διαπράττονται στον Κυβερνοχώρο στις ακόλουθες κατηγορίες (Κούρος):

- **Παρεμπόδιση (κυβερνο)κυκλοφορίας:** Η σοβαρή παρεμπόδιση ή διακοπή της λειτουργίας συστήματος πληροφοριών με την εισαγωγή, μετάδοση, ζημία, διαγραφή, φθορά, αλλοίωση, απόκρυψη ηλεκτρονικών δεδομένων ή με τον αποκλεισμό της πρόσβασης στα δεδομένα αυτά.
- **Τροποποίηση και κλοπή δεδομένων:** Πρόκειται για απειλή κατά της ακεραιότητας του συστήματος, όπου κάποιος μη εξουσιοδοτημένος χρήστης, πρόγραμμα ή υπολογιστής αποκτά πρόσβαση στο σύστημα με δυνατότητα τροποποίησης. Παραδείγματα αποτελούν η αλλαγή των δεδομένων ενός αρχείου, η τροποποίηση ενός προγράμματος, η έναρξη κάποιας process και η τροποποίηση του περιεχομένου ενός μηνύματος που μεταδίδεται μέσω του δικτύου.
- **Εισβολή και σαμποτάζ σε δίκτυο:** Οι δυνητικοί χρήστες, αν αποφασίσουν να εφαρμόσουν τις οδηγίες που τους δίνονται απλόχερα από τα συστήματα, είναι ικανοί να δημιουργήσουν προβλήματα σε μεγάλα πληθυσμιακά τμήματα αλλά και σε νευραλγικούς τομείς των κρατικών μηχανισμών. Η παρουσία των hackers και των crackers προσδίδει ευρύτητα προέλευσης στην απειλή, δεδομένου ότι είναι αδύνατον ή έστω ιδιαίτερα δύσκολο να προσδιοριστούν τόσο τα κίνητρα της εισβολής ή του σαμποτάζ όσο και τα πρόσωπα τα οποία το διενεργούν.

- **Μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση:** Καλύπτει την έννοια του "hacking" (πειρατεία). Η πειρατεία συνίσταται στην μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε υπολογιστή ή δίκτυο υπολογιστών.
- **Διασπορά ιών:** Εκτέλεση δόλιων λογισμικών που τροποποιούν ή καταστρέφουν δεδομένα. Το πιο γνωστό είδος δόλιου λογισμικού είναι ο ιός.
- **Υπόθαψη αδικημάτων:** Εταιρίες τηλεφωνίας και Ιντερνετ, μπορούν να κατηγορηθούν για υπόθαψη εγκλημάτων, επειδή αρνούνται να δώσουν στοιχεία εκτός της νόμιμης διαδικασίας άρσης απορρήτου.
- **Πλαστογραφία και απάτη:** Πρόκειται για απειλή κατά της ακεραιότητας του συστήματος, κατά την οποία εισάγεται κάποιο πλαστό αντικείμενο στο σύστημα. Παραδείγματα τέτοιας απειλής είναι η αποστολή ενός μηνύματος από κάποιον υποτιθέμενο αποστολέα (fake e-mail) και η πρόσθεση εγγραφών σε κάποιο αρχείο
- **Κλοπή πνευματικής ιδιοκτησίας:** Η εμφάνιση των βάσεων δεδομένων σε συνδυασμό με τη διάδοση του Διαδικτύου έχει κάνει την αντιγραφή και την ηλεκτρονική διάδοση των πνευματικών δημιουργημάτων αποτελεσματική και εξαιρετικά απλή. Με τον τρόπο αυτό όμως καταστρατηγούνται τα δικαιώματα της πνευματικής ιδιοκτησίας των δημιουργών πάνω στα δημιουργήματά τους.
- **Domain grabbing εκβίαση:** Πολλές εταιρίες βρέθηκαν θύματα εκβιαστών του Κυβερνοχώρου, προκειμένου να επανακτήσουν το σήμα, την επωνυμία ή το διακριτικό τους γνώρισμα, καταβάλλοντας υπέρογκα ποσά.

Οι κυριότερες μορφές κυβερνοεγκλημάτων που εξιχνιάσθηκαν στην Ελλάδα από το Τμήμα Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας από την σύστασή του ως σήμερα συνοψίζονται στις (Κούρος):

1. Απάτες μέσω Διαδικτύου
2. Παιδική πορνογραφία



3. Cracking και hacking
4. Διακίνηση-πειρατεία λογισμικού
5. Πιστωτικές κάρτες
6. Διακίνηση ναρκωτικών
7. Έγκλημα στα chat rooms

#### **4.4 Ελληνική νομοθεσία**

Ο Ν. 1805/88, αφορά τα εγκλήματα που διαπράττονται με ηλεκτρονικούς υπολογιστές (computer crimes) και στο βαθμό που τα προβλεπόμενα εγκλήματα (370B, 370Γ, 386A) διαπράττονται και σε περιβάλλον Διαδικτύου, τότε τα άρθρα αυτά εφαρμόζονται και στις συγκεκριμένες περιπτώσεις. Στην ελληνική νομοθεσία όμως, δεν υπάρχει νόμος που να αναφέρεται αποκλειστικά σε θέματα Διαδικτύου και να ρυθμίζει τη συμπεριφορά των χρηστών του Διαδικτύου από άποψη Ποινικού Δικαίου. Ως εκ τούτου, η Ελλάδα συνεργάζεται με τα άλλα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και άλλων διεθνών οργανισμών, για την αντιμετώπιση των σχετικών θεμάτων. Ανεξάρτητα όμως από το αν ο ανωτέρω νόμος και οι διεθνείς συνεργασίες επαρκούν ή όχι για την ποινική κάλυψη των θεμάτων που προκύπτουν από την ανάπτυξη της Πληροφορικής, το βέβαιον είναι ότι, δεν επαρκούν για την τελεία αντιμετώπιση των εγκλημάτων που έχουν τελεστεί με τη χρήση του Διαδικτύου (Κούρος).

Πρόσφατα τέθηκε σε ισχύ το Π.Δ. 47/2005, από την Α.Δ.Α.Ε. (Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών), το οποίο αφορά τις διαδικασίες, τεχνικές και οργανωτικές εγγυήσεις για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών και τη διασφάλισή του. Ενώ, σύντομα αναμένεται να τεθεί σε ισχύ η Συνθήκη της Βουδαπέστης (Κούρος).

Πιο συγκεκριμένα στο εν λόγω Π.Δ. ορίζεται ότι (Κούρος):

##### **Άρθρο 370B**

1. Όποιος αθέμιτα αντιγράφει, αποτυπώνει, χρησιμοποιεί, αποκαλύπτει σε τρίτον ή οπωσδήποτε παραβιάζει στοιχεία ή προγράμματα υπολογιστών τα οποία συνιστούν κρατικά,

επιστημονικά ή επαγγελματικά απόρρητα ή απόρρητα επιχείρησης του δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον 3 μηνών. Ως απόρρητα θεωρούνται κι εκείνα που ο νόμιμος κάτοχός τους από δικαιολογημένο ενδιαφέρον τα μεταχειρίζεται ως απόρρητα, ιδίως όταν έχει λάβει μέτρα για να παρεμποδίζεται ως απόρρητα, ιδίως όταν έχει λάβει μέτρα για να παρεμποδίζονται τρίτοι να λάβουν γνώση τους.

2. Αν ο δράστης είναι στην υπηρεσία του κατόχου των στοιχείων, καθώς και αν το απόρρητο είναι ιδιαίτερα μεγάλης οικονομικής σημασίας, επιβάλλεται φυλάκιση τουλάχιστον ενός έτους.
3. Αν πρόκειται για στρατιωτικό ή διαπλαστικό απόρρητο ή για απόρρητο που αναφέρεται στην ασφάλεια του κράτους, η κατά την παρ. 1 πράξη τιμωρείται κατά τα άρθρα 146 και 147.
4. Οι πράξεις που προβλέπονται στις παρ.1 και 2 διώκονται ύστερα από έγκληση.

#### **Άρθρο 370Γ**

1. Όποιος χωρίς δικαίωμα αντιγράφει ή χρησιμοποιεί προγράμματα υπολογιστών, τιμωρείται με φυλάκιση μέχρι έξι μήνες και με χρηματική ποινή διακοσίων ενενήντα (290) ευρώ έως πέντε χιλιάδων εννιακοσίων (5.900) ευρώ.
2. Όποιος αποκτά πρόσβαση σε στοιχεία που έχουν εισαχθεί σε υπολογιστή ή σε περιφερειακή μνήμη υπολογιστή ή μεταδίδονται με συστήματα τηλεπικοινωνιών, εφόσον οι πράξεις αυτές έγιναν χωρίς δικαίωμα ιδίως με παραβίαση απαγορεύσεων ή μέτρων ασφαλείας που είχε λάβει ο νόμιμος κάτοχός τους, τιμωρείται με φυλάκιση μέχρι τρεις μήνες ή με χρηματική ποινή τουλάχιστον είκοσι εννέα ευρώ. Αν η πράξη αναφέρεται στις διεθνείς σχέσεις ή την ασφάλεια του κράτους, τιμωρείται κατά το άρθρο 148.
3. Αν ο δράστης είναι στην υπηρεσία του νόμιμου κατόχου των στοιχείων, η πράξη της προηγούμενης παραγράφου τιμωρείται μόνο αν απαγορεύεται ρητά από εσωτερικό κανονισμό ή από έγγραφη απόφαση του κατόχου ή αρμοδίου υπαλλήλου του.
4. Οι πράξεις των παρ. 1 έως 3 διώκονται ύστερα από έγκληση.

### **Άρθρο 386Α - Απάτη με υπολογιστή**

Όποιος, με σκοπό να προσπορίσει στον εαυτό του ή σε άλλο παράνομο περιουσιακό όφελος, βλάπτει ξένη περιουσία, επηρεάζοντας τα στοιχεία υπολογιστή είτε με μη ορθή διαμόρφωση του προγράμματος είτε με επέμβαση κατά την εφαρμογή του είτε με χρησιμοποίηση μη ορθών ή ελλιπών στοιχείων είτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο, τιμωρείται με τις ποινές του προηγούμενου άρθρου. Περιουσιακή βλάβη υφίσταται και αν τα πρόσωπα που την υπέστησαν είναι άδηλα. Για την εκτίμηση του ύψους της ζημιάς είναι αδιάφορο αν παθόντες είναι ένα ή περισσότερα πρόσωπα.

Παράλληλα στις υπόλοιπες χώρες εντατικοποιούνται τα μέτρα προστασίας όπως για παράδειγμα στην Μεγάλη Βρετανία από τον Φεβρουάριο του 2001, οι hackers αναλόγως με τη σημασία του χτυπήματος θεωρούνται και τρομοκράτες, ενώ στις Ηνωμένες Πολιτείες θεωρείται τρομοκρατική οποιαδήποτε πράξη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβασης σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, και τιμωρείται με φυλάκιση ως και ισόβια (ανάλογα με τη σημασία της εισβολής), χωρίς δυνατότητα μείωσης τις ποινής (Κούρος).

### **4.5 Αδυναμίες της νομοθεσίας**

Από το Τμήμα Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας παρατηρείται ότι *«οι νομοθετικές ρυθμίσεις που αφορούν το ηλεκτρονικό έγκλημα παρουσιάζουν εγγενείς αδυναμίες, τόσο στην Ελλάδα όσο και στις υπόλοιπες χώρες. Αυτό συμβαίνει διότι το Ηλεκτρονικό Έγκλημα αποτελεί εγκληματική δραστηριότητα αρκετά εξειδικευμένη και ανεπτυγμένη τεχνολογικά, με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται προβλήματα στην οριοθέτηση των πράξεων που θα πρέπει να διώκονται ποινικά. Επιπλέον, οι νομοθέτες είναι αναγκασμένοι να ενημερώνονται διαρκώς για τις εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας των υπολογιστών, προκειμένου να εξοικειωθούν με τον τρόπο διάπραξης αδικημάτων μέσω αυτών»* (Κούρος).

Σε ειδική έρευνα που έγινε στη Βρετανία το 2000 από την Foresight Crime Prevention Panel (Επιτροπή Πρόβλεψης και Πρόληψης Εγκλήματος) διαπιστώθηκε ότι το έτος 2020 οι κακοποιοί θα γνωρίζουν στην εντέλεια τη λειτουργία των συστημάτων ασφαλείας των τραπεζικών κωδικών και των τεχνικών αναγνώρισης και θα έχουν την τεχνογνωσία να υπερκεράσουν οποιοδήποτε ηλεκτρονικό εμπόδιο (Κούρος).

#### **4.6 Διάρκεια της διαδικτυακής έρευνας**

Η διερεύνηση των ηλεκτρονικών εγκλημάτων είναι αρκετά δύσκολη και ιδιαίτερα χρονοβόρος μαζί με τη διαδικασία του εντοπισμού των «ηλεκτρονικών ιχνών». Μία έρευνα μπορεί να διαρκέσει από ένα μήνα έως και δύο χρόνια. Ο λόγος της μεγάλης διάρκειας είναι διότι οι χρήστες του Διαδικτύου που ερευνώνται και που έχουν καταγγεληθεί ότι έχουν διαπράξει μια αξιόποινη πράξη λαμβάνουν διάφορα διαδικτυακά μέτρα προστασίας, έτσι ώστε ο εντοπισμός του να καθίσταται αρκετά δύσκολος (Κούρος).

Σε κάθε διαδικτυακή έρευνα γίνεται προσπάθεια εντοπισμού του «ηλεκτρονικού ίχνους» του δράστη, το οποίο για κάθε χρήστη του Διαδικτύου είναι μοναδικό, και αποτελεί σημαντικό στοιχείο για την αποδεικτική διαδικασία στο δικαστήριο. Η λεγομένη ηλεκτρονική απόδειξη (electronic evidence) δεν ταυτίζεται με τα παραδοσιακά αποδεικτικά μέσα. Τα τελευταία, έχουν κατά κανόνα υλική υπόσταση και μπορούν να εντοπιστούν σε συγκεκριμένο τόπο και χρόνο. Αντίθετα, τα ηλεκτρονικά αποδεικτικά μέσα είναι ψηφιακά (Κούρος).

Σύμφωνα με το Τμήμα Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας, *«ο σωστός συνδυασμός των τεχνικών μέσων μαζί με τον ανθρώπινο παράγοντα είναι η χρυσή συνταγή για καλά αποτελέσματα. Εάν υπάρχουν τα τεχνολογικά μέσα (ηλεκτρονικοί υπολογιστές μαζί με λογισμικό) χωρίς την κατάλληλη εξειδίκευση του αστυνομικού προσωπικού, τότε τα αποτελέσματα δεν θα είναι τα αναμενόμενα. Στην υπηρεσία μας πιστεύω ότι υπάρχει η σωστή αναλογία σε τεχνικά μέσα και προσωπικό»* (Κούρος).

## 4.7 Χαρακτηριστικά γνωρίσματα του εγκλήματος στον Κυβερνοχώρο

Δεν υπάρχει ακόμη γενικά αποδεκτός όρος του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο, ούτε στην διεθνή νομοθεσία, ούτε στη διεθνή νομολογία. Οι υπάρχοντες μέχρι τώρα (ελάχιστες) ποινικές αποφάσεις αφορούν εγκλήματα με ηλεκτρονικούς υπολογιστές (computer crimes) και όχι εγκλήματα του κυβερνοχώρου (cyber crimes).

Η άποψη ότι το έγκλημα στον κυβερνοχώρο (cyber crime) αποτελεί τον ίδιο τύπο εγκλήματος με το «κοινό» ή «συμβατικό» έγκλημα και η μόνη διαφορά που το διακρίνει από αυτό είναι ότι διαπράττεται σε διαφορετικό περιβάλλον (δηλαδή σε ηλεκτρονικό περιβάλλον και δη σε περιβάλλον δικτύου), δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα. Υπάρχουν βέβαια εγκλήματα, που διαπράττονται τόσο σε κοινό, όσο και σε ηλεκτρονικό περιβάλλον. Άλλα εγκλήματα διαπράττονται μόνο σε περιβάλλον ηλεκτρονικών υπολογιστών, χωρίς δηλαδή να υπάρχει σύνδεση των υπολογιστών με το Διαδίκτυο (ή ακόμα κι αν υπάρχει δε χρησιμοποιείται). Μια άλλη δε κατηγορία ηλεκτρονικών εγκλημάτων διαπράττονται αποκλειστικά σε περιβάλλον του κυβερνοχώρου (Αγγελόπουλος).

- Το έγκλημα στον Κυβερνοχώρο είναι γρήγορο, διαπράττεται σε χρόνο δευτερολέπτων και πολλές φορές δεν το αντιλαμβάνεται ούτε το ίδιο το θύμα. Είναι εύκολο στην διάπραξή του, φυσικά για όσους το γνωρίζουν, ενώ τα ίχνη που αφήνει είναι ψηφιακά
- Για την τέλεσή του απαιτούνται άριστες και εξειδικευμένες γνώσεις
- Μπορεί να διαπραχθεί χωρίς την μετακίνηση του δράστη, ο οποίος ενεργεί από το γραφείο ή το σπίτι του, μέσω του υπολογιστή του
- Δίνει τη δυνατότητα σε άτομα με ιδιαιτερότητες όπως οι παιδόφιλοι (child pornography) να επικοινωνούν γρήγορα ή και σε πραγματικό χρόνο, χωρίς μετακίνηση, εύκολα, ανέξοδα, να βρίσκονται πολλοί μαζί στις ίδιες ομάδες συζητήσεως (news groups) ή μέσα σε chat rooms

- Οι «εγκληματίες του Κυβερνοχώρου» πολλές φορές δεν εμφανίζονται με την πραγματική τους ταυτότητα αποστέλλοντας ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mail) με ψευδή στοιχεία
- Είναι έγκλημα διασυνοριακό και οι συνέπειές του μπορεί να πραγματοποιούνται ταυτόχρονα σε πολλούς τόπους
- Είναι πολύ δύσκολο να προσδιοριστεί ο τόπος τελέσεως του και επίσης είναι αρκετά δύσκολη η διερεύνηση και ο εντοπισμός του δράστη. Υπάρχει ενδεχόμενο ο δράστης να εντοπισθεί στην Α χώρα και τα αποδεικτικά στοιχεία μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετική και απομακρυσμένη χώρα ή και να βρίσκονται ταυτόχρονα σε πολλές διαφορετικές χώρες
- Η έρευνα απαιτεί κατά κανόνα συνεργασία δύο τουλάχιστον κρατών –του κράτους στο οποίο έγινε αντιληπτό το αποτέλεσμα της εγκληματικής συμπεριφοράς, και του κράτους όπου βρίσκονται τα αποδεικτικά στοιχεία. Περιπτώσεις εγκληματικής συμπεριφοράς στα όρια ενός μόνον κράτους είναι σπάνια.
- Η καταγραφή της εγκληματικότητας στον Κυβερνοχώρο δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα διότι ελάχιστες περιπτώσεις εγκλημάτων του Κυβερνοχώρου καταγγέλλονται διεθνώς. Κατά συνέπεια, το μέγεθος της εγκληματικότητας στο χώρο του Διαδικτύου είναι «ακόμα πιο σκοτεινό», από ότι στον «κοινό» εγκληματικό χώρο.

#### **4.8 Hackers και crackers**

Τους «εγκληματίες του Κυβερνοχώρου» μπορούμε να τους διακρίνουμε σε δύο κατηγορίες ανάλογα με τον τρόπο διείσδυσης και το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα (Βλαχόπουλος 149):

- α) Σ' αυτούς που «επιτίθενται» στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές απλώς από ευχαρίστηση ή περιέργεια, χωρίς όμως να επιδιώκουν κάποιο οικονομικό όφελος. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν, οι δράστες που «εισβάλλουν» σε υπολογιστή δια της χρήσεως του Διαδικτύου –οι επονομαζόμενοι hackers— για να μάθουν απλώς,

κάποια προσωπικά στοιχεία ή για να εντοπίσουν κάποιο πρόβλημα στην πληροφοριακή υποδομή εταιριών και τραπεζών –τη λεγόμενη τρύπα του συστήματος— και στη συνέχεια να κοινοποιήσουν αυτό με σκοπό την αμοιβή τους ή την πρόσληψή τους στην εταιρία.

β) Σ' αυτούς που ενεργούν από οικονομικό όφελος –οι επονομαζόμενοι *crackers*. Ανήκουν αυτοί που δεν «εισβάλουν» απλώς για να μάθουν κάτι, αλλά μόλις μάθουν το στοιχείο που επιθυμούν π.χ. τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας και παράλληλα δίνουν την κατάλληλη εντολή στην τράπεζα για την μεταφορά ενός ποσού στον λογαριασμό τους.

Ως *hacker* μπορεί να ορισθεί το άτομο εκείνο το οποίο χωρίς δικαίωμα αποκτά πρόσβαση σε στοιχεία που έχουν εισαχθεί σε υπολογιστή ή σε περιφερειακή μνήμη υπολογιστή ή μεταδίδονται με συστήματα τηλεπικοινωνιών. Οι *hacker* εμφανίστηκαν για πρώτη φορά κατά τη δεκαετία του 1970 στις ΗΠΑ, ως δράστες σε τηλεπικοινωνιακά συστήματα (Βλαχόπουλος 149).

#### **4.9 Ιοί - Προστασία των δεδομένων από ιούς**

Μια ιδιαίτερα συχνή και επικίνδυνη μορφή εγκληματικότητας που εμφανίζεται στο Διαδίκτυο είναι η αλλοίωση ή διαγραφή των δεδομένων με ιούς. Οι ιοί των υπολογιστών είναι ειδικά προγράμματα που έχουν την ικανότητα να εξαπλώνονται από μόνα τους. Διακρίνονται σε δύο μορφές: στους ιούς των προγραμμάτων και στους ιούς των συστημάτων. Οι δράστες τιμωρούνται σύμφωνα με το άρθρο 381 του Ποινικού Κώδικα αλλά έχουν και αστικές ευθύνες (Βλαχόπουλος 149).

Προληπτικά μέτρα προστασίας πρέπει πάντα να λαμβάνονται από τους χρήστες Διαδικτύου, διότι οι κίνδυνοι από ιούς, παράνομες εισβολές και υπερβολικές χρεώσεις σε τηλεφωνικούς λογαριασμούς είναι συχνότατοι. Κατά προτίμηση, ο χρήστης που εισέρχεται στο Διαδίκτυο από dial up σύνδεση θα πρέπει να κλείνει με κωδικό που θα προμηθευτεί από τον Ο.Τ.Ε τις εξερχόμενες διεθνείς κλήσεις, καθόσον υπάρχει ο κίνδυνος του dialer, δηλαδή τον κώδικα που συνδέει τον

ηλεκτρονικό υπολογιστή του χρήστη σε Internet Service Provider της αλλοδαπής με αποτέλεσμα την υπερβολική τηλεφωνική χρέωση του. Επίσης, ο χρήστης θα πρέπει να έχει εγκαταστήσει προγράμματα για την προστασία από ιούς και ηλεκτρονικές επιθέσεις (Αρτινοπούλου).

#### **4.10 Κίνδυνοι για τα παιδιά**

- Τα παιδιά μπορούν να εκτεθούν σε ακατάλληλο πορνογραφικό ή προσβλητικό περιεχόμενο
- Τα παιδιά μπορούν να έρθουν σε επαφή με αγνώστους που μπορούν να τα βλάψουν
- Τα παιδιά υπόκεινται σε πιέσεις από τις έμμεσες αλλά επιβλητικές διαφημίσεις στο Διαδίκτυο
- Τα παιδιά μπορούν να εθιστούν στη χρήση του Διαδικτύου και έτσι κινδυνεύουν να παραμελήσουν τις κοινωνικές τους δραστηριότητες, τις σχολικές τους υποχρεώσεις, τα παιχνίδια τους με φίλους.

#### **4.11 Λογισμικά φίλτρα**

Ένα φίλτρο είναι ένα πακέτο λογισμικού το οποίο μπορεί να αποκλείσει την προσπέλαση σε τόπους του Κυβερνοχώρου με παράνομο ή επιβλαβές περιεχόμενο. Η αποτελεσματικότητα ενός φίλτρου εξαρτάται από την επινοητικότητα του λογισμικού καθώς και από το πόσο ανανεωμένες είναι οι λίστες με τους απαγορευμένους τόπους. Διαφορετικά φίλτρα είναι αποτελεσματικά στο να αποκλείουν την πρόσβαση σε τόπους με διαφορετικό περιεχόμενο. Για παράδειγμα, κάποιο φίλτρο μπορεί να είναι πιο αποτελεσματικό στο να αποκλείει την πρόσβαση σε τόπους με πορνογραφικό περιεχόμενο, ενώ κάποιο άλλο να είναι πιο αποτελεσματικό σε περιεχόμενο με βία ή ρατσισμό. Κάποιοι από τους παροχείς υπηρεσιών Διαδικτύου έχουν ήδη εγκαταστήσει λογισμικά φίλτρα στις υπηρεσίες τους. Σε αυτή την



περίπτωση δεν είναι αναγκαία η εγκατάσταση άλλων φίλτρων (Αρτινοπούλου).

Έχει γίνει σαφές ότι η απεριόριστη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και η λειτουργία του Διαδικτύου δίνουν απεριόριστες δυνατότητες και συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη των κρατών. Η τεχνολογική υποδομή μαζί με τη νομοθεσία είναι απολύτως αναγκαίες για την σωστή τεκμηρίωση των εξιχνιασθέντων υποθέσεων που αφορούν ηλεκτρονικά εγκλήματα. Στην περίπτωση που θα υπάρχει τεχνολογική υποδομή χωρίς την κατάλληλη νομοθεσία, μέσα από την οποία θα οριοθετούνται οι εγκληματικές συμπεριφορές, τότε θα έχουμε πρόβλημα ως προς την απονομή δικαιοσύνης (Φαφούτης).

Μέσω των πληροφοριακών δικτύων (κυρίως του Διαδικτύου) και με χρήση των συστημάτων ηλεκτρονικής μεταφοράς οικονομικών μεγεθών (electronic fundstransfer systems ή EFTS) διακινούνται καθημερινά πάνω από 2 τρισεκατομύρια δολάρια μόνο στις ΗΠΑ σε 700.000 συναλλαγές, ενώ στον κόσμο η εκτίμηση ανεβάζει το ποσό στα 5 τρισεκατομύρια. Κατά μέσο όρο λοιπόν στον κόσμο διακινούνται ηλεκτρονικά πάνω από 3,5 δισεκατομύρια δολάρια το λεπτό. Αυτά τα ποσά εποφθαλμιούν οι crackers, οι οποίοι διαθέτουν τις γνώσεις για να τολμήσουν να επιτεθούν και ίσως να σπάσουν τους κωδικούς προστασίας των συστημάτων, αποκτώντας πρόσβαση σ' αυτά τα ποσά» (Φαφούτης).

Μέσω της δυναμικής εισβολής του ηλεκτρονικού υπολογιστή και της λειτουργίας του Διαδικτύου αναπτύσσονται τεράστιες δυνατότητες χρήσης και κατάχρησης που αφορούν την ηλεκτρονική επεξεργασία δεδομένων. Η ηλεκτρονική εγκληματικότητα συνεχώς εμπλουτίζεται και η πιθανότητα εμφάνισης νέων μορφών στο μέλλον, επιβάλλουν τη συντομότερη και καλύτερη αντιμετώπιση του θέματος, την πραγματοποίηση συλλογικής προσπάθειας και διασυνοριακής συνεργασίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ & ΔΙΑΔΥΚΤΙΟ

### 5.1 Σύγχρονες βιβλιοθήκες

Με την παραδοσιακή έννοια του όρου, βιβλιοθήκη είναι συλλογή βιβλίων και περιοδικών. Μπορεί να αναφέρεται στην προσωπική βιβλιοθήκη ενός ατόμου, αλλά συχνότερα είναι μια μεγάλη σε όγκο συλλογή, η οποία χρηματοδοτείται και συντηρείται από τις αρχές μιας πόλης έναν οργανισμό. Αυτή η συλλογή συχνά χρησιμοποιείται από άτομα που δεν διαθέτουν μεγάλες δικές τους συλλογές (“Βιβλιοθήκη”).

Παρόλα αυτά, πολλές βιβλιοθήκες σήμερα συλλέγουν μη έντυπο πληροφοριακό υλικό και αποτελούν καταθετήρια και σημεία πρόσβασης για χάρτες, δίσκους βινυλίου, βιντεοκασέτες και DVD, και παρέχουν πρόσβαση σε CD - ROM, συνδρομές σε βάσεις δεδομένων και το Διαδίκτυο. Έτσι, οι σύγχρονες βιβλιοθήκες μετατρέπονται σε χώρους ελεύθερης πρόσβασης σε πληροφορίες σε πολλές μορφές και από πολλές πηγές (“Βιβλιοθήκη”).

Πιο πρόσφατα, οι βιβλιοθήκες έχουν επεκτείνει τον ρόλο τους πέρα από τα κτήρια όπου στεγάζονται, παρέχοντας βοήθεια στην αναζήτηση και εύρεση πληροφοριών μέσω διαφόρων ψηφιακών εργαλείων (“Βιβλιοθήκη”).

### 5.2 Νέες χρήσεις των βιβλιοθηκών

Ποιες είναι οι νέες χρήσεις που άρχισαν να αναδύονται και να διαδίδονται στις βιβλιοθήκες; Τα πιο κοινά θέματα των ενήλικων και των νέων για τα οποία χρησιμοποιούνται οι υπολογιστές που είναι συνδεδεμένοι στο Διαδίκτυο στις βιβλιοθήκες φαίνεται να είναι τα εξής (Φράγκου):

- **Πληροφόρηση:** εύρεση διάφορων πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων και πληροφοριών από ιστοσελίδες επίσημων / κυβερνητικών φορέων
- **Εκπαίδευση:** εύρεση συγκεκριμένων πληροφοριών για σχολικές εργασίες

- **Ψυχαγωγία:** σύνδεση με τόπους που αφορούν μουσική, κινηματογράφο, αθλητικά κλπ.
- **Επικοινωνία:** έλεγχος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αποστολή μηνυμάτων σε κινητά τηλέφωνα, και συνομιλίες σε πραγματικό χρόνο (chat)
- **Εργασία:** Αναζήτηση πληροφοριών για θέσεις εργασίας, και τη συγγραφή βιογραφικών.

Ενώ τα δύο πρώτα θέματα υπόκεινται στον κοινωνικό ρόλο της βιβλιοθήκης όπως θεωρείται από τους βιβλιοθηκονόμους, τα τρία τελευταία προσεγγίζουν περισσότερο τις ενδεικτικές χρήσεις του Διαδικτύου μέσω προσωπικών υπολογιστών και στα Ίντερνετ καφέ.

Όμως οι νέες χρήσεις των βιβλιοθηκών θα πρέπει να επιτρέπονται μέσα στα πλαίσια ενός **κώδικα συμπεριφοράς** σχετικού με την χρήση του Διαδικτύου, που θα γίνεται αποδεκτός από τους επισκέπτες, και έτσι θα προστατεύει τόσο αυτούς όσο και την ίδια τη βιβλιοθήκη από την κατάχρηση των υπηρεσιών της.

Εάν και πολλοί βιβλιοθηκάριοι παραδέχονται ότι οι νέοι και οι ενήλικες κάνουν πολύ υπεύθυνη χρήση του Διαδικτύου στις βιβλιοθήκες, ελλοχεύει πάντα ο κίνδυνος ότι αυτός ο δημόσιος χώρος θα χρησιμοποιηθεί για την πρόσβαση σε πληροφορίες πορνογραφικού περιεχομένου ή ότι η επικοινωνιακή χρήση του Διαδικτύου μέσω ανοιχτών δωματίων συνομιλίας (chat rooms) μπορεί να αποτελέσει απειλή στη φυσική και πνευματική υγεία των παιδιών (Φράγκου).

Προφανώς η δυνατότητα πρόσβασης σε πορνογραφικούς τόπους (ή ακόμη πιο επικίνδυνο, σε τόπους με παιδοφιλικό περιεχόμενο) είναι μια συνεχής ανησυχία για το προσωπικό, αλλά και για τους γονείς που φέρνουν τα παιδιά τους στη βιβλιοθήκη.

Οι γονείς τείνουν να δείχνουν άμεσο ενδιαφέρον και να παραπονιούνται ανοιχτά για τη δυνατότητα πρόσβασης σε πορνογραφικό υλικό μέσω των συνδέσεων της βιβλιοθήκης στο Διαδίκτυο. Εδώ είναι ενδιαφέρον το γεγονός ότι το προσωπικό των βιβλιοθηκών σχολιάζει πως οι κίνδυνοι δεν προέρχονται από τη χρήση

του Διαδικτύου που κάνουν τα παιδιά και οι νέοι, αλλά περισσότερο από τους ενήλικες χρήστες.

### **5.3 Βιβλιοθήκες και τεχνολογία**

Η συζήτηση με θέμα τον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα του τρόπου απόδοσης των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών δεν είναι νέα. Από τον πρώτο καιρό εισαγωγής των συστημάτων αυτοματοποίησης στις βιβλιοθήκες ετέθησαν ερωτήματα για το πόσο αποδοτικά οι χρήστες θα μπορούσαν να αξιοποιήσουν τις παροχές της τεχνολογίας, πόσο εύκολα θα προσαρμόζονταν στις απαιτήσεις των νέων συστημάτων και πόσο γρήγορα θα μάθαιναν την χρήση τους. Η περίοδος της δεκαετίας του 1980 ήταν μια περίοδος προσαρμογής και περιπλάνησης σε ακαθόριστα πλαίσια χρήσης. Όλο το διάστημα αυτό αφιερώνεται στην ανάλυση των συστημάτων αυτοματοποίησης και στις βελτιώσεις τους, ειδικότερα στον τομέα των OPACs, οι οποίοι αποτελούν ένα κύριο σημείο πρόσβασης στο πληροφοριακό υλικό. Είναι η περίοδος αυτή που τα συστήματα αυτοματοποίησης δεν έχουν εξελιχθεί πλήρως και που οι τεχνολογίες υλικού, αλλά και λογισμικού αναπτύσσονται διαρκώς. Είναι χαρακτηριστικό πως το εύρος των επιλογών για τα διαθέσιμα συστήματα αυτοματοποίησης, που θα προσφέρουν λειτουργικότητα είναι *“σχετικά μικρό”* (Dyer and Morris xiii). Παρόλα αυτά, οι βιβλιοθήκες δείχνουν ενδιαφέρον για την αποδοχή συστημάτων που θα αυτοματοποιούν τις λειτουργίες τους και θα εξυπηρετούν ταχέως και αποδοτικά τους σκοπούς των χρηστών και του εργαζόμενου προσωπικού (Τσάκωνας και Παπαθεοδώρου).

Η δεκαετία του 1990 φέρνει τις βιβλιοθήκες αντιμέτωπες με ένα άλλο μεγάλο θέμα, αυτό της ηλεκτρονικής δημοσίευσης και της διακίνησης της πληροφορίας μέσα από τις διάφορες μορφές δικτύων. Η σπουδαιότερη από αυτές, το Διαδίκτυο, θα αποτελέσει ένα βήμα για τις βιβλιοθήκες για την καλύτερη επικοινωνία τους με τους χρήστες. Οι βιβλιοθήκες δημοσιεύουν τους δικτυακούς τους τόπους, οι οποίοι δεν περιλαμβάνουν μόνο τον κατάλογο των τεκμηρίων τους, αλλά και ένα μεγάλο πλήθος διαφορετικών σε τύπους πηγών. Παρόλη την αποδοχή

της τεχνολογίας και την ενσωμάτωση της στην λειτουργία τους, οι ελπίδες ότι οι βιβλιοθήκες γνώριζαν, από την προηγούμενη εμπειρία τους, να αναπτύσσουν και να διαχειρίζονται ανθρωποκεντρικά συστήματα, διαφεύστηκαν. Οι δικτυακοί τόποι των βιβλιοθηκών αποδείχθηκαν πεδία ανάπτυξης ελάχιστα εύχρηστων πληροφοριακών συστημάτων, όπου οι χρήστες κάθε άλλο παρά εξυπηρετούσαν τις ανάγκες τους με ταχύτητα και ευκολία (Τσάκωνας και Παπαθεοδώρου).

Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερες βιβλιοθήκες στρέφονται προς την εξέταση της χρηστικότητας των δικτυακών τους τόπων. Το ρεύμα αυτό ακολουθούν και οι εκδότες / διαθέτες πληροφοριακού υλικού, ενισχύοντας την άποψη ότι οι χρηστικοί δικτυακοί τόποι αποτελούν εργαλεία της βιβλιοθήκης για την οικοδόμηση μιας στρατηγικής προώθησης ("What's the Use of Usability and Marketing? Plenty: Tools, Tips and Tricks to Marketing the Most Out of Your Service").

#### **5.4 Ρόλος και καθήκοντα του βιβλιοθηκονόμου**

Τα συγκεκριμένα καθήκοντα ποικίλλουν πολύ, ανάλογα με το μέγεθος και το είδος της βιβλιοθήκης. Όμως οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι εργάζονται σε κάποιον από τους ακόλουθους τομείς της βιβλιοθήκης:

- *Εξυπηρέτηση χρηστών* — Βοήθεια σε χρήστες που διεξάγουν έρευνα να εντοπίσουν τις πληροφορίες που χρειάζονται, μέσω δομημένης συζήτησης-συνέντευξης. Η βοήθεια μπορεί να περιλαμβάνει καθοδήγηση για τη χρήση των βάσεων δεδομένων και άλλων ηλεκτρονικών πληροφοριακών πηγών, προμήθεια εξειδικευμένου υλικού από άλλες πηγές, ή παροχή πρόσβασης σε και φροντίδα για σπάνιο και πολύτιμο υλικό. Μερικές φορές αυτή η βοήθεια παρέχεται από άλλο προσωπικό της βιβλιοθήκης, το οποίο έχει τύχει κάποιας εκπαίδευσης, πρακτική την οποία κάποιοι απορρίπτουν - *Τεχνικές υπηρεσίες* — "Παρασκηνιακές" εργασίες που αφορούν την παραγγελία υλικού και συνδρομές σε βάσεις

δεδομένων, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και άλλον εξοπλισμό, την καταλογογράφηση και την επεξεργασία του νέου υλικού.

- *Ανάπτυξη συλλογής* — Παρακολούθηση του συνόλου της συλλογής και επιλογή συγκεκριμένων βιβλίων και ηλεκτρονικών πηγών.
- *Ηλεκτρονικές πηγές* — Διαχείριση βάσεις δεδομένων τις οποίες οι βιβλιοθήκες έχουν συνδρομή από εξωτερικούς προμηθευτές.

## **5.5 Κανόνες συμπεριφοράς σχετικά με τη χρήση του Διαδικτύου στις βιβλιοθήκες**

Τι μπορεί να γίνει για να σταματήσει η πρόσβαση σε ακατάλληλο υλικό μέσα σε πλαίσιο που προωθεί την ελευθερία της πληροφόρησης; Μια λύση που υιοθετήθηκε από ένα σημαντικό αριθμό βιβλιοθηκών διεθνώς, και υποστηρίζεται πλήρως από συνδέσμους βιβλιοθηκών, είναι η υλοποίηση πολιτικών χρήσης του Διαδικτύου, οι οποίες μπορεί να περιγραφούν ως μία λίστα από κανονισμούς, με τους οποίους ο χρήστης αναλαμβάνει να συμμορφώνεται για να μπορεί να έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσα στη βιβλιοθήκη (Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο).

Όντως, μια ξεκάθαρη, συγκεκριμένη, **αντικειμενική πολιτική χρήσης** για τα τερματικά του Διαδικτύου θα βοηθήσει ιδιαίτερα την λειτουργία των βιβλιοθηκών στη σημερινή Κοινωνία της Πληροφορίας. Η πολιτική αυτή δεν θα πρέπει να θέτει περιορισμούς στο περιεχόμενο του υλικού του Διαδικτύου που προβάλλεται, πέρα από μία γενική ανακοίνωση που θα δηλώνει ότι η βιβλιοθήκη δεν συγχωρεί τη χρήση του εξοπλισμού της για πρόσβαση σε άσεμνο περιεχόμενο, σε πορνογραφία με παιδιά, ή σε περιεχόμενο βλαβερό για τους ανήλικους. Η πολιτική χρήσης μπορεί να χαρακτηρίζεται από έναν αριθμό κανονισμών ουδέτερων ως προς το περιεχόμενο, από αυστηρά χρονικά όρια χρήσης, και, εάν η βιβλιοθήκη επιτρέπει εκτυπώσεις από τα τερματικά της, ξεκάθαρα όρια του αριθμού των σελίδων που οι επισκέπτες μπορούν να τυπώνουν.

Φυσικά, οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να καταβάλλουν κάθε προσπάθεια να επιβάλλουν μια πολιτική χρήσης με τρόπο συνεπή και

αντικειμενικό. Όσο αφορά αυτό, οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να εξασφαλίσουν ότι όλες οι πολιτικές ή οι διαδικασίες που σχετίζονται με το Διαδίκτυο είναι συνεπείς με τις πολιτικές των βιβλιοθηκών όσο αφορά τη χρήση άλλων μέσων, συμπεριλαμβανομένων των βιβλίων, των βίντεο, των cd-rom, κλπ.

Όσο αφορά τους ανήλικους επισκέπτες τους, οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να έχουν την πολιτική χρήσης γραπτά σε εμφανή θέση γύρω από τα τερματικά, και να προειδοποιούν τους γονείς εάν δεν χρησιμοποιείται λογισμικό φιλτραρίσματος. Η πολιτική χρήσης θα πρέπει να καθιστά ξεκάθαρο ότι οι γονείς και όχι το προσωπικό της βιβλιοθήκης, έχουν τελικά την ευθύνη παρακολούθησης της δραστηριότητας των παιδιών τους στο Διαδίκτυο. Οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να προωθούν την πρόσβαση σε ειδικούς ιστοχώρους για ανήλικους και να παρέχουν απευθείας συνδέσεις σε τόπους που έχουν αναπτυχθεί για παιδιά, μειώνοντας έτσι την ήδη υπάρχουσα μικρή πιθανότητα για έναν ανήλικο να σερφάρει κατά λάθος σε ιστοσελίδες με άσεμνο ή βλαβερό υλικό. (Αγγελίδου)

### **5.5.1 Πολιτικές χρήσης Διαδικτύου**

Η IFLA ενθαρρύνει τη διεθνή κοινότητα να υποστηρίξει την ανάπτυξη της πρόσβασης στο Διαδίκτυο ανά τον κόσμο, κυρίως στις ανεπτυγμένες χώρες, ώστε να εξασφαλίσει τα παγκόσμια οφέλη της πληροφόρησης που παρέχει το Διαδίκτυο, για όλους.

Η IFLA ενθαρρύνει τις εθνικές κυβερνήσεις να αναπτύξουν μια εθνική υποδομή πληροφόρησης που θα προσφέρει την πρόσβαση του Διαδικτύου σε όλον τον πληθυσμό της χώρας.

Η IFLA ενθαρρύνει όλες τις κυβερνήσεις να υποστηρίξουν την ανεμπόδιστη ροή της πληροφορίας από το Διαδίκτυο μέσω βιβλιοθηκών και κέντρων πληροφόρησης και να αντιταχθούν σε οποιαδήποτε προσπάθεια λογοκρισίας και παρεμπόδισης της πρόσβασης.

Η IFLA παρακινεί την βιβλιοθηκονομική κοινότητα και εκείνους που παίρνουν αποφάσεις σε εθνικό και τοπικό επίπεδο να αναπτύξουν στρατηγικές, πολιτικές και σχέδια που θα εφαρμόζουν τις αρχές που εκφράζονται σε αυτό το Μανιφέστο.

- Οι βιβλιοθήκες οφείλουν να δημιουργούν ξεκάθαρες και ολοφάνερες πολιτικές όσον αφορά την πρόσβαση στο Διαδίκτυο, τονίζοντας ιδιαίτερα την ισορροπία των ευθυνών μεταξύ προσωπικού και χρηστών
- Το νομικό πλαίσιο της κάθε χώρας αποτελεί το φόντο πάνω στο οποίο διαχειρίζεται η πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- Σε περίπτωση ξεκάθαρων συγκρούσεων μεταξύ νόμων, οι βιβλιοθήκες οφείλουν να στραφούν στις αρχές που έχει εκθέσει η Παγκόσμια Διακήρυξη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, ως μέσο να αναγνωριστούν λύσεις που θα συμβάλλουν στην ελεύθερη πρόσβαση της πληροφορίας
- Είναι ευθύνη της εκάστοτε βιβλιοθήκης να παρέχει ένα περιβάλλον για τη χρήση του Διαδικτύου που θεωρεί όλους τους χρήστες ίσους και σέβεται την ιδιωτικότητα και τις αποφάσεις τους για ανάκτηση πληροφοριών
- Είναι ευθύνη του κάθε χρήστη ξεχωριστά να σέβεται τους νόμους όταν ασχολείται με online δραστηριότητες μέσα στη βιβλιοθήκη και να δείχνει σεβασμό στους υπόλοιπους χρήστες όταν αναζητούν για υλικό, και να δείχνουν ανοχή όταν άλλοι χρήστες εμπλέκονται στις προσωπικές τους αναζητήσεις
- Οι βιβλιοθήκες έχουν ένα αναγνωρισμένο καθήκον φροντίδας έναντι στα παιδιά και στους νέους να διασφαλίσουν ότι δεν υπάρχει ανεπιθύμητο σε έκθεση υλικό που οι γονείς και κηδεμόνες τους ίσως θεωρήσουν επιβλαβές, ενώ πρόβλεψη θα πρέπει να δοθεί για τη διαμόρφωση ειδικού χώρου, εκπαίδευσης, εξοπλισμού και θεματικών πυλών προς χρήση του Διαδικτύου από τα παιδιά
- Οι πολιτικές χρήσης του Διαδικτύου θα πρέπει να υπόκεινται σε συχνή αναθεώρηση, ώστε να διασφαλίζεται ότι συνεχίζουν να



αντικατοπτρίζουν τους στόχους και τους αντικειμενικούς σκοπούς των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης υπό τις εναλλασσόμενες συνθήκες

Σε συνεργασία με τους χρήστες, οι βιβλιοθήκες οφείλουν να επεκτείνουν την ιδέα της χρήσης πολιτικών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ή μιας παραδεκτής πολιτικής χρήσης, παραχωρώντας στους χρήστες προνόμια ή συμφωνίες. Αυτό θα αντισταθμίσει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των βιβλιοθηκών και των χρηστών τους με έγγραφα σχεδιασμένα να προωθούν την αρμονική και θετική του Διαδικτύου και των υπολοίπων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

### **5.5.2 Πρόσβαση στο Διαδίκτυο και τερματικά δημόσιας χρήσης**

Για πολλές κοινότητες και ομάδες χρηστών, οι βιβλιοθήκες αποτελούν συχνά τη μοναδική διαθέσιμη πύλη πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Με τον τρόπο αυτό πολλές κοινωνίες υλοποιούν την πολιτική της δωρεάν παροχής πρόσβασης στην πληροφορία και συνεισφέρουν στη μείωση του πληροφοριακού χάσματος.

Όταν οι δημόσιοι ανοιχτοί κατάλογοι των βιβλιοθηκών (OPACs) να ενεργούν ως πύλες στον παγκόσμιο ιστό, τα ζητήματα ιδιωτικότητας και εμπιστευτικότητας, γίνονται πιο σύνθετα και πιο σημαντικά από πριν. Έτσι, οι βιβλιοθήκες με την ιδιότητα τους ως παροχείς ευκολιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο συγκαταλέγονται στους χώρους και μπαίνουν στην αρένα όπου η διατήρηση της ακώλυτης και χωρίς παρεμβάσεις πρόσβασης καθώς και της εμπιστευτικής χρήσης, παρουσιάζουν πρακτικές δυσκολίες.(Στρακάντουνα)

Οποιαδήποτε ηλεκτρονική συναλλαγή αφήνει ένα ιστορικό στο υπολογιστικό σύστημα και υπάρχουν τεχνικά μέσα αξιοποίησής του, ώστε να εξαχθούν λεπτομερή συμπεράσματα για τη χρήση συγκεκριμένων πηγών και πληροφοριών. Επιπλέον, άτομα και οργανισμοί (είτε κρατικοί είτε εμπορικοί) εύκολα μπορούν να παρεισφρήσουν στη χρήση του Διαδικτύου με spyware, cookies, προϊόντα παρακολούθησης και φιλτραρίσματος και άλλο λογισμικό.(Στρακάντουνα)

Στις σημερινές αυτοματοποιημένες βιβλιοθήκες οι χρήστες αποκτούν πρόσβαση στους ηλεκτρονικούς πόρους και χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του ιστού από τα τερματικά δημόσιας χρήσης, ο έλεγχος της χρήσης των οποίων αποτελεί αιτία συγκέντρωσης στοιχείων των χρηστών. Κακή χρήση των τερματικών δημόσιας χρήσης δεν σημαίνει μόνο μονοπώληση των πόρων ή του υλισμικού (hardware) των βιβλιοθηκών από μερίδα χρηστών αλλά και δυνατότητα μέσω αυτών παραβίασης των συστημάτων των βιβλιοθηκών με σκοπό την υποκλοπή δεδομένων ή τη δημιουργία προβλημάτων πρόσβασης σε άλλους ιστοτόπους ή στους κεντρικούς υπολογιστές.(Στρακάντουνα)

Προσβολή στην ιδιωτικότητα των χρηστών βιβλιοθηκών αποτελούν επίσης οι ανοιχτές οθόνες (open display screens) των ηλεκτρονικών υπολογιστών δημόσιας χρήσης καθώς και των σταθμών εργασίας του προσωπικού. Τα τελευταία χρόνια, προεξέχουσα θέση στον εξοπλισμό των βιβλιοθηκών, έχουν οι σειρές ηλεκτρονικών υπολογιστών προς χρήση ο ένας δίπλα στον άλλο με αποτέλεσμα τη δυνατότητα εσκεμμένης ή όχι θέασης, του περιεχομένου που εμφανίζεται στις οθόνες. Τα ζητήματα ιδιωτικότητας που προκύπτουν σ' αυτές τις περιπτώσεις, δεν έχουν σχέση μόνο με την εμφάνιση ανεπιθύμητου υλικού και τη θέαση τους από παιδιά αλλά και με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν όσοι θέλουν να ερευνήσουν υλικό το οποίο μπορεί να θεωρείται «επικίνδυνο» για τη δημόσια ασφάλεια (Falk 282). Πόσο άνετα μπορεί να γίνει η έρευνα και η μελέτη όταν η οθόνη είναι ανοικτή προς εξέταση από το διπλανό;

Πολλές βιβλιοθήκες ανά τον κόσμο προκειμένου να προστατέψουν τους χρήστες τους από «επικίνδυνο» ή ανεπιθύμητο υλικό το οποίο κυκλοφορεί μέσω Διαδικτύου, προβαίνουν στην τοποθέτηση λογισμικού φιλτραρίσματος. Η λύση αυτή παρά το ότι συνοδεύεται από οικονομική ενίσχυση των βιβλιοθηκών και ενισχύεται από νομοθετικές ρυθμίσεις, όπως για παράδειγμα στην Αμερική, έχει άλλες συνέπειες ως προς την παραβίαση δικαιωμάτων, όπως η ελευθερία της έκφρασης και η ακώλυτη ροή πληροφοριών. Η τοποθέτηση λογισμικού φιλτραρίσματος στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των βιβλιοθηκών έχει δημιουργήσει ποικίλες αντιδράσεις

όχι μόνο στη βιβλιοθηκονομική και ερευνητική κοινότητα αλλά και σε μία μεγάλη μερίδα χρηστών. Από τη χρήση λογισμικού φιλτραρίσματος προκύπτουν τεχνικά και δεοντολογικά ζητήματα, τα οποία σχετίζονται με το αξιακό σύστημα που υιοθετείται προκειμένου να δημιουργηθεί η φραγή των λέξεων ή φράσεων (Schrader).

Το λογισμικό φιλτραρίσματος είναι δυνατόν να βασίζεται είτε στην αυτόματη αναγνώριση λέξεων και φράσεων σε κείμενα είτε στη διαβάθμιση των ιστοσελίδων που επιστρέφονται κατά τη διαδικασία αναζήτησης. Όσον αφορά την πρώτη μέθοδο υπάρχουν σοβαρές αμφιβολίες για την αποτελεσματικότητά και την αξιοπιστία του λογισμικού, δεδομένου ότι μπλοκάρονται σημαντικά κείμενα μόνο και μόνο επειδή περιέχουν μία «απαγορευμένη» λέξη ή φράση. Στις περιπτώσεις που το φιλτράρισμα γίνεται βάσει διαβαθμισμένων ιστοσελίδων προκύπτει το ζήτημα του όγκου του Διαδικτύου και του τρόπου που ευρετηριάζεται από τις μηχανές αναζήτησης. Αυτό σημαίνει ότι είναι αμφίβολο (και τελικά αδύνατο λόγω της δυναμικότητας του ιστού) οι κατασκευαστές του λογισμικού να μπορούν παράλληλα να έχουν γνώση και όλου του περιεχομένου του ιστού και των αλλαγών που επέρχονται καθημερινά σε αυτό. Ο τρόπος και οι διαδικασίες αξιολόγησης και επιλογής ιστοσελίδων καθώς και ο καθορισμός των «απαγορευμένων» λέξεων και φράσεων είναι παράμετροι που τίθενται μονομερώς και αφορούν κυρίως την πλευρά των κατασκευαστών λογισμικού. Η επιλογή ορισμένων λέξεων ή φράσεων και η απόρριψη άλλων, από μόνη της υποκρύπτει υποκειμενικότητα και σημαίνει την προβολή, προώθηση και επιβολή συγκεκριμένου συστήματος αξιών (Schrader).

### **5.5.3 Εμπόδια**

Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο και όλες οι υπηρεσίες του οφείλουν να συμφωνούν με την Παγκόσμια Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών και κυρίως με το Άρθρο 19.

Όλοι έχουν δικαίωμα στην ελεύθερη γνώμη και έκφραση. Αυτό το δικαίωμα περιλαμβάνει την ελευθερία στη διατήρηση των απόψεων

χωρίς παρεμβολές και παρεμβάσεις, καθώς και την αναζήτηση, λήψη και μετάδοση πληροφοριών και ιδεών μέσω οποιουδήποτε μέσου επικοινωνίας και ανεξαρτήτως περιορισμών.

Η παγκόσμια διασύνδεση του Διαδικτύου εξασφαλίζει ένα μέσο με το οποίο αυτό το δικαίωμα μπορούν όλοι να το απολαύσουν. Συνεπώς, η πρόσβαση οφείλει να μην να υπόκεινται σε οποιασδήποτε μορφή ιδεολογικής, πολιτικής ή θρησκευτικής λογοκρισίας ούτε σε οικονομικούς περιορισμούς. (Ρεπούσκου 40-43)

Οι περιορισμοί στη ροή της πληροφόρησης οφείλουν να απομακρυνθούν, κυρίως αυτοί που προάγουν την ανισότητα, τη φτώχεια και την απελπισία.

#### A. Φιλτράρισμα

- Πρέπει να αναγνωριστεί ότι η χρήση λογισμικού φιλτραρίσματος στα τερματικά δημόσιας πρόσβασης στο Διαδίκτυο είναι ξεκάθαρη παρακώλυση της ελευθερίας των χρηστών στην ηλεκτρονική πρόσβαση.
- Επίσης, επειδή απόλυτη ακρίβεια στο σχεδιασμό του λογισμικού φιλτραρίσματος δεν είναι πιθανή, δεδομένου της ανακρίβειας της ανθρώπινης γλώσσας, τυχαία φραγή του περιεχομένου, στο οποίο υπάρχει αδιαμφισβήτητο το δικαίωμα της πρόσβασης, συμβαίνει συχνά.
- Αναγνωρίζοντας ότι τα φίλτρα εφαρμόζονται από πολλές βιβλιοθήκες βάσει της εθνικής νομοθεσίας ή των κανονισμών των πατρικών οργανισμών, οι βιβλιοθηκονόμοι οφείλουν να αναζητούν την εφαρμογή του χαμηλότερου δυνατού επιπέδου φραγών και να μην στενεύουν περαιτέρω τη διαθεσιμότητα της πληροφόρησης με την εγκατάσταση των δικών τους πρόσθετων λογισμικών φιλτραρίσματος.
- Εφόσον ο νόμος υποχρεώνει τις βιβλιοθήκες να εγκαθιστούν λογισμικό φιλτραρίσματος, τότε πρέπει να γνωστοποιηθεί ο υπεύθυνος για τον έλεγχο του φιλτραρίσματος. Οι βιβλιοθήκες οφείλουν να διατηρούν την εξουσία και να προσαρμόζουν τις παραμέτρους και τα επίπεδα του φιλτραρίσματος. Οι χρήστες

πρέπει να είναι σαφώς ενήμεροι για την παρουσία των φίλτρων και σε κάθε περίπτωση να έχουν την ευκαιρία να αμφισβητούν συγκεκριμένα περιστατικά φραγής ή να ζητούν την αναπροσαρμογή των κριτηρίων της φραγής.

- Οι βιβλιοθήκες και τα κέντρα πληροφόρησης έχουν την ευθύνη να υποστηρίζουν το δικαίωμα των χρηστών να επιλέγουν οποιαδήποτε πληροφορία επιθυμούν και χρειάζονται. Οφείλουν, να σέβονται την ιδιωτικότητα των χρηστών και να αναγνωρίζουν ότι οι πηγές που χρησιμοποιούν πρέπει να παραμένουν εμπιστευτικές.

#### B. Προστασία ταυτότητας χρηστών

- Οι βιβλιοθηκονόμοι οφείλουν να σέβονται τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών του Διαδικτύου της βιβλιοθήκη και τις επιλογές τους στην αναζήτηση πληροφοριών.
- Οι βιβλιοθηκονόμοι, επίσης, οφείλουν να μην κρατούν αρχείο με τη χρήση του Διαδικτύου πέρα από το νομικά απαιτούμενο, να μην διατηρούν αυτά τα αρχεία περισσότερο από όσο απαιτείται, καθώς και να προστατεύουν την ακεραιότητα τους κάθε στιγμή.

#### Γ. Πνευματική Ιδιοκτησία

- Οι πηγές πληροφόρησης που δημιουργούνται με δημόσια χρηματοδότηση πρέπει να ανήκουν στο δημόσιο τομέα και να παραμένουν εκεί.
- Όσον αφορά την περιοριστική νομοθεσία για τα ψηφιακά πνευματικά δικαιώματα και τη διαχείριση των ψηφιακών δικαιωμάτων, οι βιβλιοθήκες οφείλουν να υποστηρίζουν σύννομες εναλλακτικές λύσεις στις υπάρχουσες μορφές πνευματικών δικαιωμάτων, όπως για παράδειγμα οι άδειες “creative commons” που αυξάνουν αντί να περιορίζουν την πρόσβαση στην πληροφόρηση.
- Οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν υποχρέωση να υποστηρίζουν τους όρους πνευματικών δικαιωμάτων που διευκολύνουν τη διατήρηση ψηφιακών υλικών και οι κάτοχοι των δικαιωμάτων θα πρέπει να ενθαρρύνονται να αναγνωρίζουν την υποχρέωσή τους για

διασφάλιση μακροπρόθεσμης διαθεσιμότητας ηλεκτρονικών πηγών.

#### Δ. Ουδετερότητα δικτύου

- Το Διαδίκτυο έχει χαρακτήρα δημόσιας, ισόνομης και δημοκρατικής υπηρεσίας.
- Στην προσπάθεια να διατηρηθεί το Διαδίκτυο ως ένας ουδέτερος μηχανισμός για τη διάδοση πληροφοριών και υπηρεσιών, οι βιβλιοθηκονόμοι οφείλουν να αντισταθούν σε οποιαδήποτε προσπάθεια εισαγωγής μοντέλου κλιμακωτής χρέωσης ή με οποιονδήποτε τρόπο υποβάθμισης της ουδέτερης φύσης του δικτύου.
- Από κοινού με άλλες θεμελιώδεις υπηρεσίες, η πρόσβαση στο Διαδίκτυο στις βιβλιοθήκες αλλά και στα υπόλοιπα κέντρα πληροφόρησης πρέπει να γίνεται χωρίς χρέωση.

#### Ε. Χρεώσεις για πρόσβαση

- Οι βιβλιοθήκες οφείλουν πάντοτε να ψάχνουν για τρόπους ελεύθερης πρόσβασης στο Διαδίκτυο, χωρίς χρέωση, ώστε να διασφαλίζουν την ίση και ισόνομη πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πληροφορίες.
- Οι βιβλιοθήκες που είναι υποχρεωμένες να χρεώνουν την πρόσβαση στο Διαδίκτυο οφείλουν να εφαρμόζουν ένα μοντέλο κλιμακωτής χρέωσης, για παράδειγμα, να πληρώνει ο χρήστης για την αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και για διαδικτυακές συζητήσεις (chatting), αλλά να διατηρούν την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πηγές δωρεάν. Το μοντέλο της κλιμακωτής χρέωσης οφείλει να ακολουθεί κάποιο μοντέλο που ήδη εφαρμόζεται για άλλες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης λαμβάνοντας υπόψη τις μειωμένες ή καθόλου χρεώσεις για τους άνεργους, μη προνομιούχους και τους υπόλοιπους που αδυνατούν να πληρώσουν.

## 5.6 Ψηφιοποίηση των βιβλιοθηκών

Οι βιβλιοθήκες αλλά και τα αρχεία έχουν αντιληφθεί την σημαντικότητα του ρόλου της ψηφιακής διατήρησης της πληροφορίας για μελλοντική χρήση. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Βρετανική Βιβλιοθήκη, η οποία πρότεινε το 1996 να επεκταθεί το νομοθετικό πλαίσιο με σκοπό να συμπεριλάβει το μη έντυπο υλικό και για να επιτραπεί η συλλογή online δημοσιευμάτων όταν γίνει οικονομικά και τεχνικά εφικτό. Παρόμοιες κινήσεις έχουν γίνει στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης, της Βόρειας Αμερικής και της Αυστραλίας, που είτε έχουν ήδη επεκτείνει το νομοθετικό πλαίσιο είτε σκοπεύουν να το κάνουν (Ζούτσου 9).

Η παγκόσμια κινητοποίηση που παρατηρείται προς τη ψηφιακή τεχνολογία, πηγάζει αδιαμφισβήτητα από την πληθώρα προβλημάτων που επιλύει και από την πληθώρα πλεονεκτημάτων και δυνατοτήτων που προσφέρει. Με την ψηφιοποίηση των συλλογών επιτυγχάνεται:(Στρακάντουνα)

- **Εξοικονόμηση χώρου.** Η έλλειψη φυσικού χώρου είναι από τα κυριότερα προβλήματα που απασχολούν τις βιβλιοθήκες. Τα πληροφοριακά τεκμήρια πληθαίνουν, ενώ οι ετήσιες εκκαθαρίσεις ελαφρύνουν ελάχιστα τους αποθηκευτικούς χώρους. Με την ψηφιοποίηση όμως η φυσική υπόσταση των αντικειμένων παύει να υπάρχει, καθώς οι πληροφορίες εξαϋλώνεται και μετατρέπεται σε δυαδικά ψηφία.
- **Διατήρηση των πρωτότυπων τεκμηρίων.** Ψηφιοποιώντας τις πληροφοριακές πηγές συμβάλλουμε στη μακροζωία τους, καθώς έχουν να αντιμετωπίσουν τις φθορές που προκαλεί ο χρόνος και τα ποσοστά υγρασίας και θερμοκρασίας και όχι από τη συνεχή χρήση τους.
- **Ασφάλεια των πολιτισμικών θησαυρών.** Πολύτιμα αντικείμενα μεγάλης πληροφοριακής αλλά και ιστορικής αξίας φυλάσσονται σε αποθηκευτικούς χώρους, χωρίς να έρχονται σε άμεση επαφή με τους χρήστες.

- **Προσβασιμότητα των πληροφοριακών πόρων.** Το Διαδίκτυο διακινεί τις ψηφιοποιημένες πληροφορίες και τις διανείμει σε κάθε γωνιά της υφηλίου. Όλοι οι χρήστες έχουν ταυτόχρονα άμεση και ταχύτατη πρόσβαση στις ψηφιακές συλλογές των βιβλιοθηκών όλου του κόσμου, γεγονός που τους εξοικονομεί χρόνο και χρήμα.
- **Διεξαγωγή αποτελεσματικών αναζητήσεων.** Οι νέες τεχνολογίες παρέχουν τη δυνατότητα στο χρήστη-ερευνητή να διεξάγει πολύπλοκες αναζητήσεις στις ψηφιοποιημένες συλλογές θέτοντας λέξεις ή φράσεις κλειδιά ή ακόμα και συνδυασμό όρων αναζήτησης.
- **Πλήρης κατανόηση των πληροφοριακών πηγών.** Η χρήση των πολυμέσων στην προβολή και την παρουσίαση των ψηφιακών πληροφοριακών πόρων βοηθά την αντιληπτική ικανότητα του χρήστη. Η χρήση ήχου, εικόνας και κυρίως κινούμενης εικόνας συντελούν στην άμεση κατανόηση του περιεχομένου, χωρίς να χρειάζεται να αναλώνεται στην «αποκωδικοποίηση» του κειμένου.
- **Βελτιστοποίηση της εικόνας των τεκμηρίων.** Με την ψηφιοποίηση παρέχεται η δυνατότητα της διόρθωσης των οπτικών ατελειών του ψηφιοποιημένου τεκμηρίου που μπορεί να προέρχονται είτε από φυσική φθορά είτε από κακή κατασκευή του πρωτοτύπου. Επίσης με τα ψηφιακά μέσα είναι δυνατή η μορφοποίηση του κειμένου, δηλαδή η μεγέθυνση ή η σμίκρυνσή του, με σκοπό την εύκολη μελέτη του.
- **Διασφάλιση της ποιότητας των αντιγράφων.** Οι τεχνολογίες ψηφιοποίησης έχουν πλέον βελτιωθεί αρκετά, με αποτέλεσμα και η ψηφιακή ανάλυση των τεκμηρίων να αγγίζει εξαιρετικά ικανοποιητικά επίπεδα. Με αυτόν τον τρόπο κατά την αναπαραγωγή τους σε χαρτί, μικροταινίες, cds ή dvds, τα αντίγραφα διατηρούν εξίσου υψηλή ποιότητα και πολύ καλή ανάλυση.

Η ψηφιακή τεχνολογία, όπως κάθε νέα και πρωτοποριακή εξέλιξη στο επιστημονικό πεδίο, αποκτά γρήγορα φανατικούς οπαδούς, αλλά συγχρόνως και αρκετούς πολέμιους της. Οι μεν πρώτοι



χαρακτηρίζονται όχι μόνο από προοδευτικές αντιλήψεις, αλλά και από κριτικό πνεύμα. Το τελευταίο κρίνεται απαραίτητο για να μπορέσουν να αντισταθμίσουν τα θετικά και τα αρνητικά στοιχεία της ψηφιοποίησης, ώστε να αντιληφθούν το πραγματικό τους συμφέρον. Οι δε δεύτεροι είναι προσκολλημένοι στις παραδοσιακές τακτικές είτε γιατί αντιμετωπίζουν ως φόβητρο κάθε νέα τεχνολογία είτε γιατί πιστεύουν ότι η ψηφιοποίηση θα αλλοιώσει τον χαρακτήρα των βιβλιοθηκών (Ζούτσου 10).

Τα άτομα που έχουν αναστολές έναντι στην ψηφιοποίηση, αντιπαρατάσσονται βασιζόμενοι σε κάποια αρνητικά στοιχεία της νέας τεχνολογίας τα οποία θεωρούν απειλή για το θεσμό των συμβατικών βιβλιοθηκών, αλλά και για τον πολιτιστικό πλούτο της ανθρωπότητας. Η αρνητική όψη της ψηφιοποίησης παρουσιάζει αρκετές αδυναμίες και προβλήματα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η περίπτωση της απογραφής του 1960 των Ηνωμένων Πολιτειών κατά την οποία ακατέργαστα δεδομένα αποθηκεύτηκαν σε μαγνητικές ταινίες. Η απαρχαίωση αυτού του μέσου είχε ως αποτέλεσμα να μην είναι αναγνώσιμα πολύτιμα στοιχεία μέχρι και τα τέλη της δεκαετίας του '70. Η ψηφιακή τεχνολογία είναι (Ζούτσου 10):

- **Ασταθής και ευμετάβλητη.** Η αιτία του προβλήματος πηγάζει από το γεγονός ότι η είναι μια πολύ νέα τεχνολογία και ακόμα δεν έχει βρεθεί το κατάλληλο και ιδανικό πρόγραμμα ψηφιοποίησης. Λογικό επακόλουθο είναι να παρουσιάζει διαρκή αστάθεια λόγω συνεχούς εξέλιξης.
- **Ακριβή.** Το λογισμικό που απαιτείται, καθώς και ο υλικοτεχνικός εξοπλισμός για να πραγματοποιηθεί η ψηφιοποίηση μιας συλλογής κοστίζουν πολύ περισσότερο από κάθε άλλη στρατηγική αποθήκευσης και διατήρησης.
- **«Απειλή» για τα πνευματικά δικαιώματα.** Το ψηφιακό τεκμήριο διακινείται συχνά ανεξέλεγκτα σε όλο τον κόσμο χωρίς να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη ο νόμος περί πνευματικής ιδιοκτησίας.
- **Ρολύπλοκη.** Τα ψηφιακά τεκμήρια δεν είναι τίποτα περισσότερο από περίπλοκα αρχεία που δημιουργήθηκαν βάση συγκεκριμένων

προτύπων και προγραμμάτων ψηφιοποίησης. Όταν μάλιστα σκοπός της νέας τεχνολογίας είναι η διάχυση του παγκόσμιου πνευματικού πλούτου σε όλο τον κόσμο, προκύπτουν σύνθετα ζητήματα διαλειτουργικότητας. Χωρίς την τελευταία είναι αδύνατη η επικοινωνία και η ανταλλαγή γνώσεων μεταξύ των βιβλιοθηκών.

- **Εκσυγχρονιστική.** Ο χαρακτηρισμός «εκσυγχρονιστική» είναι συχνά θετικός και εποικοδομητικός. Με την ψηφιοποίηση ο ρόλος των βιβλιοθηκών μεταβάλλεται. Ο χρήστης έχοντας πρόσβαση στη γνώση του κόσμου από το σπίτι του, παύει να επισκέπτεται τους φυσικούς χώρους των βιβλιοθηκών. Κατά συνέπεια οι βιβλιοθήκες εξαναγκάζονται να αλλάξουν συνήθειες και χαρακτήρα για να επιβιώσουν.
- **Αναξιόπιστη.** Κατά τη διαδικασία της ψηφιοποίησης και πολύ περισσότερο της συμπίεσης τεκμηρίων είναι πιθανή η απώλεια μικρού ποσοστού δεδομένων. Πέρα από αυτό όμως, αυτό που καθιστά αναξιόπιστη είναι ο κίνδυνος αλλοίωσης των δεδομένων. (Ζούτσου 11)..

Όπως όλες οι νέες τεχνολογίες, έτσι και η ψηφιοποίηση παρουσιάζει ορισμένες ατέλειες όπως στην ποιότητα της ψηφιοποίησης και στον σε πιθανώς ακατάλληλο εξοπλισμό που χρησιμοποιείται, οπότε και το αποτέλεσμα δεν είναι αναμενόμενο.

## 5.7 Υπηρεσίες πληροφόρησης και ενημέρωσης

Οι μέθοδοι επικοινωνίας, ενημέρωσης και πληροφόρησης με τους χρήστες τους ποικίλουν και είναι συναφείς με το επίπεδο αυτοματοποίησης του έργου των βιβλιοθηκών. Οι πρακτικές που μέχρι στιγμής ακολουθεί το μεγαλύτερο ποσοστό βιβλιοθηκών και αφορούν προσωπικές συνεντεύξεις ή τηλεφωνικές επικοινωνίες, στο σύγχρονο περιβάλλον τείνουν να αντικατασταθούν με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής πληροφόρησης.

### 5.7.1 Τα ιστολογία ως μέσο επικοινωνίας ανάμεσα στις βιβλιοθήκες και τους βιβλιοθηκονόμους

Οι χρήστες του Διαδικτύου έχουν διαπιστώσει ριζικές αλλαγές στις υπηρεσίες που τους προσφέρονται τα τελευταία χρόνια. Τους δίνεται πλέον η δυνατότητα να συμμετέχουν και αυτοί στον εμπλουτισμό του με μεγάλη ευκολία και χωρίς ειδικές τεχνικές ικανότητες. Το Διαδίκτυο έχει γίνει πιο κοινωνικό και επιτρέπεται η αποθήκευση, δημοσίευση, οργάνωση και διάδοση προσωπικών αρχείων. Η δραματική αυτή αλλαγή που προκαλεί το ενδιαφέρον και τη συμμετοχή των περισσότερων χρηστών λέγεται Web 2.0. Οι βιβλιοθήκες για άλλη μία φορά δεν έμειναν πίσω όσο αφορά τις νέες τάσεις. Όπως πάντα πηγαίνουν παράλληλα με τις τεχνολογικές εξελίξεις και βρίσκουν τρόπους ώστε να μην τις αφήσουν ανεκμετάλλευτες. Το αποτέλεσμα είναι η δημιουργία της Βιβλιοθήκη 2.0 (Libray 2.0) που προσφέρει νέες υπηρεσίες και δυνατότητες συμμετοχής στο χρήστη. Ταυτόχρονα, οι βιβλιοθηκονόμοι συμμετέχουν και αυτοί προσωπικά με δυναμικότητα σε όλες αυτές τις εξελίξεις και ανακαλύπτουν συνεχώς καινούργιους τρόπους επικοινωνίας και ενημέρωσης (Κατσαρού).

- **Web 2.0**

Ο όρος αναφέρθηκε για πρώτη φορά το 2004 από τους Tim O'Reilly και Dale Dougherty της εταιρίας O'Reilly Media, οι οποίοι με το Web 2.0 περιέγραφαν τις καινούργιες διαδικτυακές τάσεις και επαγγελματικά μοντέλα. Στο Web 2.0 βλέπουμε ότι δεν υπάρχουν παθητικοί χρήστες καθώς οποιοσδήποτε μπορεί να συνεισφέρει στη διαμόρφωση του περιεχομένου, υπάρχει εμπιστοσύνη στην πληροφορία που καταχωρεί ο χρήστης και προσφέρονται ενισχυμένες εμπειρίες χρηστών (rich user experiences) όπως το Google Maps (2007). Επίσης η διανομή της πληροφορίας και των αρχείων είναι συμμετοχική και η διαδικτυακή διαφήμιση των προϊόντων μπορεί στην ουσία να υπάρξει σε οποιαδήποτε ιστοσελίδα με το περιεχόμενο των διαφημίσεων προσαρμοσμένο σε αυτό των ιστοσελίδων.

Το Web 2.0 είναι η εξελιγμένη έκδοση του αρχικού Web (Web 1.0) η οποία χαρακτηρίζεται από την αυξημένη αλληλεπίδραση μεταξύ των χρηστών και στην οποία πρωταγωνιστικό ρόλο έχουν τα ιστολόγια, τα RSS Feeds, τα tags, τα wikis, το social bookmarking και όλες οι υπηρεσίες που επιτρέπουν στους χρήστες να συμμετέχουν έμπρακτα και να έχουν πλήρη έλεγχο των προσωπικών τους δεδομένων. Οι υπηρεσίες αυτές προσφέρονται κατά κύριο λόγο δωρεάν ή με πολύ χαμηλό κόστος, με προαπαιτούμενο την εγγραφή του χρήστη σε αυτές.

- **Βιβλιοθήκη 2.0 (Library 2.0)**

Όπως με το Web 2.0 δεν υπάρχει ένας συγκεκριμένος ορισμός για τη Βιβλιοθήκη 2.0 (Library 2.0) αλλά με απλά λόγια μπορούμε να πούμε ότι είναι η υιοθέτηση του Web 2.0 στις διαδικτυακές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Ανάμεσα στα χαρακτηριστικά της είναι η χρησιμοποίηση τεχνολογιών πολυμέσων που επιτρέπουν την αλληλεπίδραση και τη συμμετοχή των χρηστών, στις διαδικτυακές υπηρεσίες και συλλογές της βιβλιοθήκης. Είναι επικεντρωμένη στον χρήστη, προσφέρει τις υπηρεσίες της χρησιμοποιώντας πολυμέσα, είναι πλούσια σε κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και επιτρέπει στους χρήστες να συμβάλλουν στις αλλαγές της βιβλιοθήκης (Κατσαρού και Κουτσομίχα). Επιπροσθέτως μπορούμε να πούμε ότι είναι η αντίδραση των βιβλιοθηκονόμων σε όλη την τεχνολογική εξέλιξη που λαμβάνει χώρα τα τελευταία χρόνια και η υιοθέτηση της στη βιβλιοθήκη, η οποία έχει ως αποτέλεσμα να υπάρχει μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στους χρήστες και να αναπτύσσονται νέοι μέθοδοι επικοινωνίας και υπηρεσιών πληροφόρησης με κοινωνικό χαρακτήρα.

- **Κοινωνικά δίκτυα (Social networks)**

Τα κοινωνικά δίκτυα είναι δίκτυα χρηστών με κοινά ενδιαφέροντα. Επιτρέπουν την ανταλλαγή μηνυμάτων, τη χρήση ιστολογίων και οπτικοακουστικού υλικού, την οργάνωση όλου του υλικού με ετικέτες (tags) κτλ. Ανάμεσα στα κοινωνικά δίκτυα συγκαταλέγονται το MySpace και το Facebook, τα οποία προσφέρουν στον χρήστη

μία προσωπική ιστοσελίδα στην οποία μπορεί να κάνει όσα αναφέρθηκαν παραπάνω και αργότερα να προσθέσει στο δίκτυο του άλλους χρηστές με τους οποίους θα ανταλλάσει απόψεις και υλικό. Μέσα σε αυτά τα δίκτυα υπάρχουν θεματικές ομάδες στις οποίες μπορεί να γίνει μέλος οποιοσδήποτε ενδιαφέρεται για το θέμα που καλύπτουν και είναι μέλος του δικτύου. Παραδείγματος χάριν, στο Facebook μπορεί κάποιος να συμμετέχει σε ομάδες με θέμα τις Βιβλιοθήκες ή τη Βιβλιοθήκη 2.0 και να δημιουργήσει μία ομάδα με το θέμα που τον ενδιαφέρει. Με αυτό τον τρόπο διευκολύνεται η επιστημονική επικοινωνία εντός και εκτός συνόρων και ανταλλάσσονται απόψεις που διευκολύνουν την ανάπτυξη ποικίλων κλάδων (Κατσαρού)

## **5.8 Η συμβολή της βιβλιοθήκης στην εξ' αποστάσεως εκπαίδευση**

Η βιβλιοθήκη στην εκπαίδευση, εν γένει, δεν είναι μόνο χώρος συγκέντρωσης και αποθήκευσης υλικού. Δεν διαθέτει μόνο υλικό για μελέτη και εκπόνηση εργασιών αλλά είναι και χώρος ατομικής και ομαδικής μελέτης, αναζήτησης βιβλιογραφίας και πληροφοριακών πηγών, χρήσης τεχνολογικού εξοπλισμού, ενημέρωσης, εκπαίδευσης χρηστών σε θέματα αναζήτησης πηγών και πληροφοριών, κ.λπ. Οι ανάγκες για περαιτέρω αναζήτηση πληροφοριών, εμβάθυνση και έρευνα καλύπτονται σε μεγάλο βαθμό από τη βιβλιοθήκη. Επομένως, η βιβλιοθήκη, αν μη τι άλλο, παρέχει υποστήριξη στην εκπαιδευτική διαδικασία τόσο στην παραδοσιακή, όσο και στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Ειδικά στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, ο εκπαιδευόμενος χρειάζεται την αρωγή της βιβλιοθήκης για να είναι σε θέση να ολοκληρώσει τις σπουδές του, να εμπλουτίσει τις γνώσεις του και να διερευνήσει πιθανές επιστημονικές περιοχές (Κόκκινος 110).

Γενικά, ο υποστηρικτικός ρόλος της βιβλιοθήκης αφορά κυρίως στην πληροφοριακή υποστήριξη. Η λειτουργία της πληροφοριακής υποστήριξης της βιβλιοθήκης συμπεριλαμβάνει συγκεκριμένους και

κοινά αποδεκτούς ρόλους, που θα μπορούσαν να καταγραφούν ως εξής (Μπώκος):

- Καθοδήγηση και βοήθεια των εκπαιδευόμενων για τη χρήση των συλλογών της βιβλιοθήκης.
- Συμμετοχή στην εκπαιδευτική διαδικασία με κάθε εφικτό και χρήσιμο τρόπο.
- Υποστήριξη και διάδοση της αναγνωστικής δραστηριότητας, της μελέτης και της έρευνας.
- Συμμετοχή ή και διοργάνωση διαφόρων εκπαιδευτικών και πολιτιστικών δραστηριοτήτων.

Σήμερα, ο ρόλος της βιβλιοθήκης έχει διαφοροποιηθεί, και από υποστηρικτικός στην εκπαιδευτική και ερευνητική δραστηριότητα έχει αναχθεί σε συμμετοχικός. Ουσιαστικά, ο νέος ρόλος της βιβλιοθήκης την εμπλέκει σε δύο στάδια της εκπαίδευσης, στη λειτουργική αναδόμηση των αναλυτικών προγραμμάτων σπουδών με την αξιοποίηση της ψηφιακής μορφής της πληροφορίας και στην αναζήτηση του κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού και σε ψηφιακή πλέον μορφή. Η βιβλιοθήκη πρέπει να εντάξει στις ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες, νέες όπως η διακίνηση ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού ακόμα και η δημιουργία μονάδας παραγωγής εκπαιδευτικού υλικού σε ψηφιακή μορφή (Δουφεξοπούλου).

Επομένως, ο νέος ρόλος της βιβλιοθήκης απαιτεί την κατάλληλη οργάνωση ή αναδιοργάνωση της βιβλιοθήκης. Η βιβλιοθήκη και το προσωπικό της πρέπει να εμπλακούν με το σχεδιασμό και τη διαμόρφωση εκπαιδευτικού πληροφοριακού υλικού, τέτοιου που να καλύπτει τις ιδιαίτερες ανάγκες των σπουδαστών. Οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να αναδιαρθρώσουν την εργασία τους και τον προγραμματισμό τους ώστε να αναλάβουν ρόλους διαμορφωτών της δομής των προσφερόμενων πληροφοριών. Ενδεικτικές ενέργειες και υπηρεσίες που θα πρέπει να συμπεριληφθούν στο στρατηγικό προγραμματισμό της βιβλιοθήκης είναι η δημιουργία και η διατήρηση ψηφιακού υλικού για τα παρεχόμενα μαθήματα, η ανάπτυξη ηλεκτρονικών βιβλίων (e-books) και η μετατροπή παραδοσιακών λειτουργιών σε εικονικές, όπως

ο διαδανεισμός, η πληροφοριακή υποστήριξη και η επικοινωνία με τους σπουδαστές, η παροχή απαντήσεων σε απορίες των σπουδαστών κ.λπ. Επομένως είναι πιθανό να χρειαστεί ακόμα και να περικοπούν κάποιες λειτουργίες της βιβλιοθήκης (όπως για παράδειγμα, η καταλογογράφηση συμβατικού υλικού) για να ενταχθούν νέες που αναφέρονται παραπάνω, ώστε η βιβλιοθήκη να ανταποκριθεί στο νέο της ρόλο (Κόκκινος 111).

Η βιβλιοθήκη δεν μπορεί παρά να επιδιώκει ενεργητική συμμετοχή στην εξ' αποστάσεως εκπαίδευση. Η βιβλιοθήκη ως κεντρική πηγή υποστήριξης της διδασκαλίας και της μάθησης απαιτείται όχι μόνο να ακολουθήσει τις αλλαγές που συμβαίνουν στο χώρο της εκπαίδευσης, αλλά και να πρωτοστατήσει σε αυτές. Μέσα στις βασικές επιδιώξεις της βιβλιοθήκης πρέπει να είναι ο εκσυγχρονισμός των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και η υιοθέτηση νέας νοοτροπίας από το προσωπικό. Στην υποθετική περίπτωση που η βιβλιοθήκη ενός ακαδημαϊκού ιδρύματος αργήσει να εμπλακεί, τότε κινδυνεύει να παραγκωνισθεί. Με άλλα λόγια, ελλοχεύει ο κίνδυνος για τη βιβλιοθήκη να χάσει ένα μεγάλο μερίδιο από το ρόλο της και την αποστολή της, η οποία για τον ακαδημαϊκό χώρο είναι η ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας (Γεωργίου).

Συνοψίζοντας, θα καταλήξουμε στο συμπέρασμα ότι ο ρόλος της βιβλιοθήκης πρέπει να είναι τόσο υποστηρικτικός όσο και ενεργητικός. Η βιβλιοθήκη παραμένει μια ισχυρή πηγή πληροφόρησης, μια δεξαμενή γνώσης που οφείλει να είναι δυναμική και σε κατάσταση εγρήγορσης.

### **5.8.1 Πληροφοριακή παιδεία χρηστών**

Βασική παράμετρος που πρέπει να συνυπολογισθεί για το ρόλο της βιβλιοθήκης είναι η πληροφοριακή παιδεία (information literacy). Η πληροφοριακή παιδεία είναι ένα σύνολο γνώσεων και ικανοτήτων που συμβάλλουν στην αναγνώριση της ανάγκης για πληροφόρηση και βέβαια στον εντοπισμό, στην ανάκτηση, στην ανάλυση και στην αποτελεσματική αξιοποίηση της πληροφορίας. Σύμφωνα με τον ορισμό

της American Library Association (ALA), ο χρήστης της βιβλιοθήκης έχει τις απαραίτητες δεξιότητες πληροφοριακής παιδείας, όταν είναι σε θέση να αναγνωρίσει πότε χρειάζεται πληροφόρηση και παράλληλα όταν μπορεί να την εντοπίσει, να την αξιολογήσει και να την χρησιμοποιήσει. Είναι σημαντικό ότι ο ορισμός της ALA αναφέρει ότι ο κάτοχος πληροφοριακής παιδείας έχει μάθει πως να μαθαίνει γιατί γνωρίζει πως οργανώνεται η γνώση και πως μπορεί να την εντοπίσει (Κόκκινος 116).

Είναι προφανές ότι οι εκπαιδευόμενοι δεν μπορούν να μάθουν τα πάντα για μια θεματική περιοχή και πρέπει να αξιοποιήσουν το υλικό τους κριτικά. Επομένως, η πληροφοριακή παιδεία συνδέεται με τα δημοκρατικά ιδεώδη και με την κριτική σκέψη. Με ένα ικανοποιητικό επίπεδο πληροφοριακής παιδείας, οι εκπαιδευόμενοι όχι μόνο θα είναι σε θέση να εκμεταλλευθούν πλήρως τις διαθέσιμες πληροφοριακές πηγές αλλά επιπρόσθετα αναπτύσσουν και δεξιότητες που θα τους χρειαστούν και μετά το τέλος των σπουδών τους. Αποκτούν δηλαδή δεξιότητες (life skills) που κατά μια έννοια τους προετοιμάζουν για την ένταξη τους στη δια βίου μάθηση. Προετοιμάζονται για τη δια βίου μάθηση επειδή μπορούν σε κάθε περίπτωση να ανακτούν την απαιτούμενη πληροφόρηση (Κόκκινος 116).

Ο ρόλος της βιβλιοθήκης είναι ιδιαίτερα σημαντικός στην προώθηση της πληροφοριακής παιδείας μια και η αποστολή της προβλέπει να βοηθά τους χρήστες να μάθουν. Επομένως, η βιβλιοθήκη οφείλει να φροντίσει, πριν από όλα να μάθει τους χρήστες πως να μαθαίνουν (Κόκκινος 118).

Η βιβλιοθήκη μπορεί να συμβάλλει στην εκπαίδευση από απόσταση ακόμα και με τη διάθεση χώρου για συναντήσεις, ομαδικές εργασίες και συνεργασίες. Στις περιπτώσεις που είναι εφικτές κάποιες συναντήσεις των εμπλεκομένων στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, είτε επίσημες είτε ανεπίσημες, η βιβλιοθήκη μπορεί να αποτελέσει έναν ιδανικό χώρο διεξαγωγής τους. Οι συμμετέχοντες στις συναντήσεις θα μπορούσαν ενδεχομένως να αξιοποιήσουν και το πληροφοριακό υλικό της βιβλιοθήκης, όπως επίσης και τον τεχνολογικό εξοπλισμό της. Πρόκειται για έναν πολύ σημαντικό ρόλο της βιβλιοθήκης, μια και η



πραγματική εκπαίδευση απαιτεί από τους σπουδαστές να εξερευνούν υλικό που βρίσκουν μόνοι τους. Άλλωστε αυτός είναι και ο λόγος που τα πανεπιστήμια διαθέτουν γενικές ή κεντρικές βιβλιοθήκες και όχι συλλογές προσαρμοσμένες σε κάποιο συγκεκριμένο πρόγραμμα σπουδών. Είναι λοιπόν σημαντικό να υλοποιείται και όπου αυτό είναι εφικτό, συνδυασμός των εικονικών περιβαλλόντων μάθησης (Virtual Learning Environments) με τα φυσικά περιβάλλοντα μάθησης (Κόκκινος 130-131).

Ως προς το τεχνολογικό κομμάτι, η βιβλιοθήκη μπορεί μέσω του εξοπλισμού και των μέσων που διαθέτει να συμβάλλει με διάφορους τρόπους. Η χρήση υπολογιστών, εκτυπωτών και φωτοτυπικών μηχανημάτων πρέπει να θεωρείται δεδομένη. Παράλληλα, η βιβλιοθήκη θα μπορούσε και να παραχωρεί χώρο για την φιλοξενία μαθημάτων σε δικά της μηχανήματα, σε δίσκους της δίσκους ή και άλλα μαγνητικά και οπτικά μέσα αποθήκευσης. Επιπρόσθετα, η βιβλιοθήκη μπορεί να φιλοξενεί την παροχή μαθημάτων ή και προγραμμάτων εκπαίδευσης από απόσταση μέσω της ιστοσελίδας της, ακόμα και να παράσχει η ίδια μαθήματα, π.χ. πληροφοριακής παιδείας (Κόκκινος 131).

Επιπρόσθετα, η βιβλιοθήκη επιδιώκοντας την ενεργητική συμμετοχή της, θα μπορούσε να συμμετέχει στη δημιουργία του προγράμματος (curriculum) και βέβαια στην ανάπτυξη βιβλιογραφίας για τα μαθήματα (courses). Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία η βιβλιοθήκη στο νέο πληροφοριακό περιβάλλον και με την εξάπλωση της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης πρέπει να είναι μια υπηρεσία ενημέρωσης και καθοδήγησης (counseling service) (Κόκκινος 131).

### **5.8.2 Ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου**

Οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει πρώτα από όλα να αντιδρούν στις αλλαγές που επιφέρουν τα νέα δεδομένα χωρίς να αγνοούν το γεγονός ότι οι φοιτητές των εξ' αποστάσεως προγραμμάτων έχουν τις ίδιες ανάγκες και απαιτήσεις για πληροφόρηση με εκείνες των συμβατικών φοιτητών. Η Barron (2002) αναφέρει χαρακτηριστικά ότι οι

βιβλιοθηκονόμοι οφείλουν να εξαλείψουν την απόσταση που υπάρχει ανάμεσα στη βιβλιοθήκη και στους φοιτητές της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης μέσω της δημιουργίας νέων, κυρίως, ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επισημαίνει ακόμα ότι ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου δεν πρέπει να είναι παθητικός ακόμα και σε θέματα που αφορούν στον προϋπολογισμό της βιβλιοθήκης, όπου δεν έχει τις περισσότερες φορές ενεργή εμπλοκή και ανάμειξη, αλλά αυτό δεν θα πρέπει να τον εμποδίζει να προτείνει νέες ιδέες, να κάνει συστάσεις και να θέτει νέους στόχους.

Αναφορικά με τη συμβολή των βιβλιοθηκονόμων στην εξ' αποστάσεως εκπαίδευση επισημαίνεται ότι οι βιβλιοθηκονόμοι μπορούν (Clark and Anderson):

- Να βοηθήσουν τους συγγραφείς ή τους δημιουργούς του εκπαιδευτικού υλικού να εντοπίσουν και να χρησιμοποιήσουν τις κατάλληλες πηγές και την κατάλληλη βιβλιογραφία από το διαδίκτυο.
- Να παρέχουν συμβουλές και οδηγίες για τις ηλεκτρονικές πηγές και το ψηφιακό υλικό στο οποίο οι φοιτητές μπορούν να έχουν πρόσβαση.
- Να προσφέρουν κατάλληλα προγράμματα πληροφοριακής παιδείας.
- Να εξασφαλίζουν πληροφόρηση για τα διάφορα είδη μαθησιακών πηγών που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν συνυπολογίζοντας τον τόπο, τον χρόνο αλλά και τον τρόπο διάθεσης.
- Να επιβεβαιώσουν ότι το προσωπικό της βιβλιοθήκης γνωρίζει για τα νέα προϊόντα και τους νέους τρόπους παράδοσης του εκπαιδευτικού υλικού προτού διατυπωθούν τα πρώτα αιτήματα των φοιτητών.
- Να διαπραγματευθούν οικονομικά συμφέρουσες συμφωνίες για online πρόσβαση σε βιβλιογραφικές βάσεις και σε βάσεις πλήρους κειμένου.

- Να παρέχουν πληροφόρηση για τη διάθεση και την πρόσβαση σε άλλες υποστηρικτικές υπηρεσίες που παρέχονται από το πανεπιστήμιο ή από άλλες κοινότητες.

Οι δεξιότητες των βιβλιοθηκονόμων στο μέλλον θα διαδραματίσουν βασικό ρόλο στην επίτευξη της αποστολής των βιβλιοθηκών. Οι βιβλιοθήκες πρέπει να βοηθούν τους χρήστες τους να μάθουν και οι δεξιότητες των βιβλιοθηκονόμων αναφορικά με τη διαχείριση της πληροφορίας θα είναι καταλυτικές.

## 5.9 Πνευματική ιδιοκτησία και ηλεκτρονική δημοσίευση

Ως copyright (πνευματικά δικαιώματα) ονομάζεται μια μορφή πνευματικής ιδιοκτησίας που παραχωρεί στον κάτοχό του μόνο το νομικό δικαίωμα της αντιγραφής των έργων του που εκφράζουν την «πρωτότυπη έκφρασή» του, όπως για παράδειγμα επιστημονική ή λογοτεχνική εργασία, κινηματογραφική ταινία, μουσική εργασία, ζωγραφική δημιουργία, προγράμματα υπολογιστών ή βιομηχανικά σχέδια για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Για να παραχωρηθεί copyright το έργο πρέπει να έχει κάποια αυθεντικότητα. Τα πρότυπα που υπάρχουν για αυτές τις περιπτώσεις όμως είναι ιδιαίτερα χαμηλά. Σκοπός είναι να μην αποδειχτεί ότι η καινούργια εργασία είναι καθαρά αντιγραφή. Το copyright δεν καλύπτουν ιδέες ή γεγονότα παρά μόνο τη συγκεκριμένη έκφραση μιας ιδέας. Ο κάτοχος των δικαιωμάτων τυπικά διατηρεί τα παρακάτω αποκλειστικά δικαιώματα (Καμπουρούδη 21):

- Της δημιουργίας και της πώλησης της εργασίας του (και ηλεκτρονικών αντιγράφων της)
- Της εισαγωγής ή εξαγωγής της εργασίας
- Της δημιουργίας παράγωγων εργασιών
- Της παρουσίασης σε κοινό
- Της πώλησης ή της παραχώρησης των παραπάνω δικαιωμάτων ή και ορισμένων εξ αυτών σε τρίτους.

Στις Ηνωμένες Πολιτείες το copyright παραχωρούνται αμέσως μόλις η έκφραση της ιδέας ασφαλιστεί σε κάποιο μέσο (βιβλίο, CD-ROM, κ.τ.λ.). Δεν υπάρχει υποχρέωση επίσημης εγγραφής του

copyright για να αποκτήσει ο δημιουργός τα δικαιώματά του (Καμπουρούδη 21).

### **5.9.1 Ανάπτυξη ενός διεθνούς νόμου για την πνευματική ιδιοκτησία**

Ένα θεμελιώδες και σταθερό μέρος των δραστηριοτήτων του WIPO (World Intellectual Property Organization – Παγκόσμιος Οργανισμός Πνευματικής Ιδιοκτησίας) για την προώθηση της προστασίας της πνευματικής ιδιοκτησίας είναι η βαθμιαία ανάπτυξη και εφαρμογή διεθνών κανονισμών και προτύπων. Ο Οργανισμός σήμερα διαχειρίζεται 11 Συνθήκες που παρέχουν διεθνή αποδεκτά δικαιώματα και κοινά πρότυπα για την προστασία των πρώτων. Τα κράτη που υπογράφουν αυτά τα πρότυπα συμφωνούν να τα εφαρμόσουν στις περιοχές της δικαιοδοσίας τους (Καμπουρούδη 28).

Παρόλο που το σύστημα συνθηκών του WIPO εξακολουθεί να στηρίζεται στις Συνδιασκέψεις του Παρισιού και της Βέρνης, οι συνθήκες που ακολούθησαν έχουν μεγαλώσει το εύρος και το βάθος της παρεχόμενης προστασίας. Επίσης, έχουν «αγκαλιάσει» και την τεχνολογική αλλαγή και τις καινούργιες περιοχές ενδιαφέροντος. Δύο πρόσφατα παραδείγματα αυτού του ενδιαφέροντος είναι η WIPO Copyright Treaty (WCT) και η WIPO Performances and Phonograms Treaty (WPPT). Αυτές οι συνθήκες περιέχουν βασικούς κανόνες ανανέωσης της παγκόσμιας προστασίας των πνευματικών και συγγενών δικαιωμάτων στην εποχή του Διαδικτύου και τέθηκαν σε εφαρμογή το 2002 (Καμπουρούδη 28-29).

Ακόμη και η πιο καλοσχεδιασμένη Συνθήκη είναι αδύναμη εφόσον τα κράτη μέλη δεν ενισχύσουν τους όρους της. Για το λόγο αυτό, ο Οργανισμός ενθαρρύνει τα μέλη να υπογράψουν τις Συνθήκες στις οποίες δίνει μεγαλύτερη δύναμη. Η ευρεία άνοδος και η συνεχής ενδυνάμωση βοηθούν στη διατήρηση ενός σταθερού, διεθνές περιβάλλοντος και δημιουργούν τις προϋποθέσεις για τη διαπίστωση ότι ολόκληρος ο κόσμος θα σεβαστεί τα δικαιώματα πνευματικής

ιδιοκτησίας. Με αυτό τον τρόπο ευνοούνται οι καινούργιες εφευρέσεις και ακολούθως και η οικονομική ανάπτυξη (Καμπουρούδη 29).

Ο WIPO, επίσης, εισήγαγε μια νέα πολιτική προσαρμογής στις ραγδαίες αλλαγές στον τομέα της βιομηχανικής ιδιοκτησίας, χρησιμοποιώντας καινούργιες εναλλακτικές λύσεις για να επιβραδύνει την ανάπτυξη διεθνών αρχών και κανόνων. Η υιοθέτηση συστάσεων από όλα τα κράτη τόσο για το θέμα των γνωστών (well-known) σημάτων το 1999, της χορήγησης αδειών το 2000 όσο και στο θέμα προστασίας των σημάτων στο Διαδίκτυο το 2001 συμπληρώνει την παραδοσιακή προσέγγιση στα διεθνή νομικά πρότυπα (Καμπουρούδη 29).

## **5.10 Προσωπικά δεδομένα και βιβλιοθήκες**

Προσωπικά δεδομένα ή «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» δεν είναι μόνο οι πληροφορίες που αφορούν την «στενά προσωπική σφαίρα», αυτήν που υπό κανονικές συνθήκες δεν είναι προσπελάσιμη σε κάποιους, αλλά συμπεριλαμβάνουν κάθε πληροφορία, η οποία δηλώνει κάτι για το πρόσωπο που αφορά. Στα προσωπικά δεδομένα περιλαμβάνονται στοιχεία τα οποία χρησιμοποιούνται συνήθως για τον προσδιορισμό της ταυτότητας ενός προσώπου (αριθμός ταυτότητας, αριθμός κοινωνικής ασφάλισης, κωδικός αναγνώρισης ή πρόσβασης, PIN κλπ.), και γενικότερα δεν συμπεριλαμβάνονται μόνο τα δεδομένα που προφανώς ανήκουν σε κάποιον, αλλά και αυτά που μπορεί να αποκαλυφτούν προσωπικά. Ο ορισμός του προσωπικού αντανάκλα την ουσιαστική αλλαγή που έχει υποστεί η έννοια της πληροφορίας υπό την επίδραση της πληροφορικής τεχνολογίας (Μήτρου).

Στο πλαίσιο των βιβλιοθηκών προσωπικά δεδομένα είναι όλα τα στοιχεία που εμπεριέχονται σε αρχεία που δημιουργεί, επεξεργάζεται και χρησιμοποιεί η βιβλιοθήκη, και τα οποία προσδιορίζουν ή αφορούν συγκεκριμένα φυσικά πρόσωπα. Ενώ στις περισσότερες ξενόγλωσσες αναφορές χρησιμοποιείται ο όρος “personal data”, η Αμερικάνικη Ένωση Βιβλιοθηκών (American Library Association) επιλέγει τη χρήση

του όρου «πληροφορίες προσωπικής ταυτοποίησης» (Personal Identifiable Information) διευκρινίζοντας ότι πρόκειται για πληροφορίες που συνδέουν ένα πρόσωπο με το τι αγόρασε με την πιστωτική του κάρτα, τι βιβλία δανείστηκε με την κάρτα αναγνώστη και με ποιες ιστοσελίδες επισκέφθηκε (“Questions and Answers on Privacy and Confidentiality”).

Οι βιβλιοθήκες και υπηρεσίες πληροφόρησης ως ανεξάρτητες μονάδες ή ως επιμέρους τμήματα οργανισμών συλλέγουν, επεξεργάζονται και αρχειοθετούν προσωπικά δεδομένα για τη διαχείριση των καθημερινών λειτουργιών τους, για να οργανώσουν τις δραστηριότητες τους, να εκπληρώσουν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις, και να ανταποκριθούν όσο το δυνατόν καλύτερα στις απαιτήσεις των χρηστών τους. Στο σημερινό περιβάλλον βιβλιοθηκών, η συλλογή προσωπικών δεδομένων χρηστών είναι δυνατό να γίνει μέσω μιας μεγάλης ποικιλίας μέσων και υπηρεσιών. Ολοκληρωμένα συστήματα βιβλιοθηκών, συστήματα ελέγχου υλικού και εγκαταστάσεων, ηλεκτρονικούς πόρους, υπηρεσίες πληροφόρησης, και υπηρεσίες βιβλιοθηκών με ιδιαίτερη «προστιθέμενη αξία», συντελούν στη συσσώρευση μεγάλης ποσότητας προσωπικών δεδομένων.(Στρακαντούνα)

Σύμφωνα με έκθεση του Society of College, National and University Libraries (SCONUL) στη Μεγάλη Βρετανία οι βιβλιοθήκες για την εξασφάλιση της λειτουργίας τους συλλέγουν και διατηρούν διάφορους τύπους πληροφοριών που εμπίπτουν στο πεδίο προστασίας των προσωπικών δεδομένων, μεταξύ των οποίων (Senior):

- βιβλιογραφικές πληροφορίες για τους συγγραφείς
- πληροφορίες για τους προμηθευτές, ανάδοχους
- πληροφορίες για τους χρήστες (εσωτερικούς ή εξωτερικούς)
- πληροφορίες για το προσωπικό της βιβλιοθήκης
- πληροφορίες για το προσωπικό του Ιδρύματος στο οποίο ανήκουν οι βιβλιοθήκες
- πληροφορίες ηλεκτρονικών συναλλαγών χρηστών και προσωπικού.

### 5.10.1 Ιδιωτικότητα - εμπιστευτικότητα και βιβλιοθήκες

Στο πλαίσιο των βιβλιοθηκών, η προστασία της ιδιωτικότητας σχετίζεται με τη μη κοινοποίηση των προσωπικών πληροφοριών που κατέχει η βιβλιοθήκη. Συνεπάγεται την εμπιστευτικότητα των αρχείων προσωπικών δεδομένων, των ερευνών και ερωτήσεων που υποβάλλονται καθώς και του υλικού προσωπικών συλλογών που παραχωρείται και προορίζεται για χρήση (“Questions and Answers on Privacy and Confidentiality”). Η ιδιωτικότητα στο περιβάλλον των βιβλιοθηκών είναι δυνατό να έχει τις ακόλουθες εκφάνσεις:

- **Απομόνωση (solitude):** Δυνατότητα μόνωσης σε ένα χώρο χωρίς την παρέμβαση άλλων
- **Ανωνυμία (anonymity):** Δυνατότητα διατήρησης της ανωνυμίας και αποφυγής της δημοσιότητας
- **Ψυχολογική ακεραιότητα (Psychological integrity):** Δυνατότητα ψυχολογικής ηρεμίας ως αποτέλεσμα της έλλειψης παρεμβάσεων επί των προσωπικών γνώσεων και σκέψεων
- **Εμπιστευτικότητα (confidentiality):** Δυνατότητα εχεμύθειας ως προς τις πληροφορίες που θα πρέπει να γνωστοποιηθούν.

Το κάθε άτομο χρειάζεται ιδιωτικότητα για να συνεχίσει δύσκολες διεργασίες σκέψης, χωρίς παρεμβολή ή παρέμβαση άλλων. Κι αυτό γιατί μπορεί να έχει ιδιαίτερους λόγους να θέλει να μην γνωστοποιήσει το πρόγραμμα έρευνας που ακολουθεί ή μπορεί να έχει ιδιότυπους ή «ανορθόδοξους» τρόπους σκέψης που για κάποιο λόγο να φοβάται να τους κοινοποιήσει.(Στρακάντουνα)

Μια βιβλιοθήκη, είναι ταυτόχρονα ένας δημόσιος και ένας ιδιωτικός χώρος. Οι χρήστες των βιβλιοθηκών προκειμένου να μοιραστούν ή να αποκτήσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες απαιτείται να «θυσιάσουν» ένα μέρος από την ιδιωτικότητά τους. Ακόμα και αν κατορθώνουν να χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη χωρίς την ανεπιθύμητη παρεμβολή άλλων χρηστών, εάν θέλουν να αξιοποιήσουν σωστά τα προσφερόμενα αγαθά και υπηρεσίες είναι σχεδόν πάντα υποχρεωμένοι να δώσουν στο προσωπικό, κάποιες πληροφορίες που αφορούν τη μελέτη τους.(Στρακάντουνα)

Οι σημερινές βιβλιοθήκες, ιδίως λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων και των νέων υπηρεσιών που προσφέρουν, επιβάλλεται να προστατεύουν την ιδιωτικότητα και την εμπιστευτικότητα των αρχείων προσωπικών δεδομένων που διατηρούν. Το ερώτημα που προκύπτει έχει δύο σκέλη και αφορά πρώτον το κατά πόσον η ιδιωτικότητα είναι επιτεύξιμη, καθώς μάλιστα πρόκειται για δραστηριότητα η οποία γίνεται σε δημόσιο χώρο, και δεύτερον με ποιους τρόπους δύναται να υποστηριχτεί στο περιβάλλον των βιβλιοθηκών.(Στρακάντουνα)

### **5.10.2 Λόγοι συλλογής και επεξεργασίας**

Οι βιβλιοθήκες συλλέγουν και επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα για την ορθότερη και αποτελεσματικότερη διαχείριση των λειτουργιών και διαδικασιών τους, την ανάπτυξη των υπηρεσιών τους και εν γένει την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών τους. Ειδικότερα, οι λόγοι που συνιστούν τη δημιουργία έντυπων ή ηλεκτρονικών αρχείων στο πλαίσιο των βιβλιοθηκών έχουν σχέση με (Coombs):

- α) Το δανεισμό και το διαδανεισμό, τη χρήση βάσεων δεδομένων και ηλεκτρονικών πόρων. Από την επεξεργασία των αρχείων κυκλοφορίας υλικού, δανεισμού και διαδανεισμού μεταξύ βιβλιοθηκών καθώς και από τη χρήση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών πόρων και υπηρεσιών Διαδικτύου, θα αντληθούν πολύτιμα στατιστικά στοιχεία που θα χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη των συλλογών, για το σχεδιασμό του μάρκετινγκ, για τη σύναψη συμφωνιών με προμηθευτές, για τη δημιουργία συνεργασιών μεταξύ βιβλιοθηκών κ.λπ. Επιπλέον η ανάλυσή των αρχείων προσωπικών δεδομένων θα επιφέρει στοιχεία σχετικά με τις αλλαγές ή τις τάσεις στην επιστημονική έρευνα, και εν γένει πληροφορίες που μπορεί να υποστηρίξουν αποφάσεις για την ανάπτυξη των συλλογών (προμήθεια υλικού ή διακοπή συνδρομών) και για την παροχή νέων υπηρεσιών.
- β) Τον έλεγχο και την παροχή ισόνομης πρόσβασης στους πόρους των βιβλιοθηκών, τον έλεγχο της πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων και σε ιστοπαγείς (web-based) πληροφορίες, και τη χρήση



υπηρεσιών διαδικτύου. Με τον τρόπο αυτό, θα υποστηριχτεί μία από τις βασικές αρχές της βιβλιοθηκονομίας, η οποία αφορά την ισονομία ως προς την κατανομή πόρων και υπηρεσιών.

- γ) Την παροχή υπηρεσιών βιβλιοθηκών. Οι αποδέκτες των υπηρεσιών που παρέχουν οι βιβλιοθήκες θα εκτιμήσουν αν ειδοποιηθούν για τη διαθεσιμότητα πηγών που ταιριάζουν στα ενδιαφέροντά τους και θα θελήσουν την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών παρόμοιων με εκείνων του ηλεκτρονικού εμπορίου. Με βάση τα στοιχεία που θα προκύψουν από τη δημιουργία προσωπικών “πορτραίτων” θα γίνει ακριβέστερη στοχοθέτηση των προσφερόμενων υπηρεσιών των βιβλιοθηκών και θα προκύψουν οι νέες ανάγκες.
- δ) Την εκπλήρωση οικονομικών και άλλων απαιτήσεων έναντι του προσωπικού. Είναι σημαντικό για τις βιβλιοθήκες να δημιουργούν και να επεξεργάζονται αρχεία σχετικά με ετήσιες άδειες, αξιολογήσεις, απουσίες, υπερωρίες, εξελίξεις του προσωπικού, καθώς επίσης και διοικητικά αρχεία, σχετικά με εκθέσεις ατυχημάτων, καταγγελίες, κ.λπ.
- ε) Τον έλεγχο υλικού και εγκαταστάσεων, προκειμένου να διασφαλίζεται η καλή χρήση και να αποφεύγονται τυχόν κλοπές και καταστροφές.

Κατά συνέπεια, υπάρχουν υπαρκτές, νόμιμες, δραστηριότητες που προϋποθέτουν τη συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στις βιβλιοθήκες. Επειδή πάντα υπάρχει κίνδυνος τα δεδομένα αυτά να επεξεργαστούν για σκοπούς διαφορετικούς απ’ αυτούς για τους οποίους έγινε η αρχική συλλογή, οι βιβλιοθήκες πρέπει να εξασφαλίζουν τη νόμιμη και θεμιτή επεξεργασία των εν λόγω αρχείων και να δρουν σύμφωνα με τους εκάστοτε νομικούς και δεοντολογικούς κανόνες.

### **5.10.3 Εξατομικευμένες υπηρεσίες στις βιβλιοθήκες**

Η δημιουργία εξατομικευμένου και προσαρμοσμένου στις ιδιαίτερες προτιμήσεις και πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών

περιβάλλοντος, γίνεται πραγματικότητα και στις βιβλιοθήκες. Η παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών απαιτεί τη δημιουργία προσωπικών «πορτραίτων» με δεδομένα που συλλέγονται είτε άμεσα από τον ίδιο το χρήστη είτε έμμεσα από τις έρευνες και τις online αιτήσεις εγγραφής του. Η δημιουργία «πορτραίτων» παρέχει τη δυνατότητα να σχηματίζεται εικόνα για τα ενδιαφέροντα και τις αναγνωστικές συνήθειες των χρηστών και χρησιμοποιείται για την προώθηση επιπρόσθετων υπηρεσιών. Όσο περισσότερα δεδομένα συλλέγονται, τόσο λεπτομερέστερα «πορτραίτα» σχηματίζονται και ενδεχομένως τόσο καλύτερες υπηρεσίες παρέχονται. Όμως οι δυνατότητες κοινοποίησης και εκμετάλλευσης τους αποτελούν και το κύριο σημείο ανησυχίας των αποδεκτών υπηρεσιών εξατομίκευσης.(Στρακάντουνα)

Στο χώρο των βιβλιοθηκών η παροχή υπηρεσιών εξατομίκευσης υλοποιείται υπό την έννοια “My Library”, η οποία χρησιμοποιείται ως ομπρέλα για να περιγράψει το σύνολο των υπηρεσιών προσαρμογής (customization) και εξατομίκευσης (personalization). Η παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών βιβλιοθηκών εμφανίζεται ως MyGateway, MyWelch, MyUcla, MyDspace κ.λπ. (Tennant). Ουσιαστικά, ο όρος Mylibrary δεν αντιστοιχεί σε συγκεκριμένο μοντέλο και δεν αφορά κάποιο λογισμικό, αλλά είναι η εννοιολογική απόδοση της παροχής εξατομικευμένων υπηρεσιών βιβλιοθηκών. Παρά τη γενικότερη αποδοχή και τα πλεονεκτήματα των υπηρεσιών αυτών, οι οποίες χαρακτηρίζονται και ως υπηρεσίες «επιπρόσθετης αξίας» είναι αξιοσημείωτο ότι ο αριθμός των χρηστών τους είναι ακόμα πολύ περιορισμένος (Gharbery). Ένας από τους λόγους της χαμηλής χρηστικότητας έχει άμεση σχέση με τις ανησυχίες των χρηστών για την πιθανότητα κακής χρήσης των προσωπικών τους δεδομένων (Gibbons).

Εκ πρώτης όψεως, η εξατομίκευση στις βιβλιοθήκες, όπως άλλωστε και στον Ιστό) μοιάζει με μια απολύτως αναγκαία και επιτυχημένη τεχνολογία, και από την πλευρά των χρηστών και από την πλευρά των δημιουργών και διαχειριστών των υπηρεσιών. Τα εξατομικευμένα συστήματα βιβλιοθηκών δίνουν τεράστιες δυνατότητες και προσφέρουν άλλη δυναμική στην έρευνα, αλλά απαιτούν τη

συλλογή όσο το δυνατόν περισσότερων προσωπικών δεδομένων. Πολλές φορές μάλιστα δημιουργούν απόθεμα για πιθανή μελλοντική χρήση, διαφορετική του σκοπού για τον οποίο τα δεδομένα συλλέχθηκαν αρχικά. Αυτό έρχεται σε αντίθεση και είναι ασυμβίβαστο με δύο βασικές αρχές της ιδιωτικότητας: την «αρχή της αναλογικότητας» και την «αρχή του σκοπού» που πρέπει να τηρείται για τη συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.(Στρακάντουνα)

Ενώ η παροχή υπηρεσιών επιλεκτικής διάχυσης πληροφοριών ή εξατομικευμένων υπηρεσιών είναι πολύ σημαντικές για τη βιωσιμότητα των βιβλιοθηκών δεν μπορεί κανείς να αμφισβητήσει τους κινδύνους που ελλοχεύουν. Από τη στιγμή που συλλέγονται δεδομένα και δημιουργούνται «πορτραίτα» χρηστών, υπάρχει πιθανότητα για πώληση ή διάθεση αυτών σε εμπορικούς οργανισμούς (Στρακάντουνα).

#### **5.10.4 Τεχνολογίες επιτήρησης και παρακολούθησης**

Οι βιβλιοθήκες στην προσπάθεια τους να εκσυγχρονιστούν, να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους, να μειώσουν το κόστος και να αντέξουν τον ανταγωνισμό, οδηγούνται στην υιοθέτηση τεχνολογικών λύσεων χωρίς να ερευνήσουν ή να κατανοήσουν τις επιπτώσεις τους, με συνέπεια τη μείωση της ικανότητάς τους να προστατέψουν την ιδιωτικότητα των χρηστών τους.

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται ευρεία διάδοση της εφαρμογής τεχνολογίας ιχνηλάτησης (tracking technology), σκοπός της οποίας μεταξύ των άλλων είναι και η εξασφάλιση του υλικού των βιβλιοθηκών στην κατάλληλη θέση. Αυτός βέβαια είναι ορθός λόγος για την υιοθέτηση αυτής της τεχνολογίας, αλλά σε συνδυασμό με τις κάμερες επιτήρησης, μπορεί να δημιουργηθεί μία κατάσταση επιπρόσθετης παρακολούθησης και συλλογής προσωπικών δεδομένων για το χρήστη.(Στρακάντουνα)

Σημαντικές ως προς την ανωνυμία των χρηστών είναι και οι επιπτώσεις της υιοθέτησης της τεχνολογίας RFID (Radio Frequency

Identification), η οποία ήδη χρησιμοποιείται σε πολλές βιβλιοθήκες στη Σιγκαπούρη, στο Ηνωμένο Βασίλειο στις Ηνωμένες Πολιτείες κ.λπ και ουσιαστικά έρχεται να αντικαταστήσει τις εφαρμογές ραβδοκωδίκων (barcode) των βιβλιοθηκών (Harris). Οι επικριτές της τεχνολογίας αυτής διατυπώνουν σοβαρές ανησυχίες ως προς την ποσότητα των προσωπικών πληροφοριών που είναι δυνατόν να περιληφθούν στα labels καθώς επίσης και ως προς την ασφάλεια των συσκευών που χρησιμοποιούνται (“Plan for Library Book Tagging Generates Privacy Concerns”).

Λόγω της διαθεσιμότητας πολλών νέων τεχνικών μεθόδων επιτήρησης στους χώρους εργασίας η δυνατότητα παρακολούθησης των εργαζομένων είναι πολύ μεγάλη. Η επιτήρηση των χώρων εργασίας είναι δυνατόν προσβάλλει την προσωπικότητα των εργαζομένων και να μεταβάλλει σημαντικά τη συμπεριφορά τους. Υπό τις νέες συνθήκες στους χώρους εργασίας τίθενται επιπρόσθετα ζητήματα προστασίας τα οποία έχουν σχέση με την έκταση του ελέγχου του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου την παρακολούθηση των τηλεφωνικών επικοινωνιών και τη χρήση βιομετρικών μεθόδων για την οργάνωση της εργασίας (Παπαδημητρίου 153).

Πολλοί οργανισμοί και επιχειρήσεις με κατανεμημένες υπηρεσίες απαιτούν επικύρωσή της ταυτότητας των χρηστών, προκειμένου να τους επιτραπεί η είσοδος στις εγκαταστάσεις ή τους ηλεκτρονικούς πόρους και υπηρεσίες τους. Η επικύρωση αυτή επιτυγχάνεται συνήθως με τη χρήση έξυπνων καρτών. Έτσι, όσο περισσότερες υπηρεσίες εντάσσονται σε μια έξυπνη κάρτα, τόσο πιο μεγάλη είναι η ανάγκη για ισχυρή επαλήθευση της ταυτότητας και τόσο πιο πολλά ζητήματα ιδιωτικότητας προκύπτουν. Με την εφαρμογή της τεχνολογίας των έξυπνων καρτών η συγκέντρωση προσωπικών δεδομένων, κυρίως ευαίσθητων, γίνεται πολύ εύκολη, και τα ζητήματα που συνδέονται με τη χρήση τους είναι σύνθετα, αφού ο έλεγχος της επεξεργασίας των πληροφοριών που περιέχουν είναι σχεδόν αδύνατος. Επίσης οι διάφορες βιομετρικές μέθοδοι, που προτείνονται για να επιβεβαιώνονται οι πληροφορίες ταυτότητας αυξάνουν τον κίνδυνο

παραβίασης της ιδιωτικότητας του ατόμου και έχουν επιπτώσεις και σε άλλες πτυχές της ζωής του (Ιγγλεζάκης 17).

Ο έλεγχος της υλικοτεχνικής υποδομής των βιβλιοθηκών απαιτεί επίσης συστήματα ελέγχου ασφαλείας (κλειστά κυκλώματα τηλεόρασης, video κάμερες κλπ). Στην Ελλάδα λόγω του πανεπιστημιακού ασύλου απαγορεύονται οι κάμερες μέσα στο χώρο των πανεπιστημίων. Τα αρχεία των συστημάτων αυτών μπορεί να χρησιμοποιηθούν όχι μόνο για την παραβίαση της ιδιωτικότητας αυτών που χρησιμοποιούν ή εργάζονται εντός των κτηρίων αλλά και των περιοίκων, καθώς δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που οι κάμερες επιτήρησης των εξωτερικών χώρων βιβλιοθηκών ή αρχείων καταγράφουν τις κινήσεις στα γύρω κτήρια, τις περισσότερες φορές εν αγνοία των περιοίκων.

#### **5.10.5 Πολιτικές ιδιωτικότητας βιβλιοθηκών**

Μεταξύ των σπουδαιότερων μέτρων προστασίας των αγαθών και υπηρεσιών ενός οργανισμού είναι και η δημιουργία πολιτικών (οδηγιών, κανόνων και διαδικασιών), οι οποίοι περιγράφουν και καθορίζουν τα φυσικά, διαδικαστικά και άλλα μέτρα που λαμβάνονται για να υποστηρίξουν ένα δικαίωμα.

Οι βιβλιοθήκες, θέλοντας να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις παραβίασης ιδιωτικότητας, αλλά και να διαφυλάξουν την αξιοπιστία τους έναντι των χρηστών, δημιουργούν, επανεξετάζουν και αναπτύσσουν πολιτικές ιδιωτικότητας και προστασίας προσωπικών δεδομένων, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις της επιστήμης της πληροφόρησης τις αξίες του επαγγέλματος τη νομική, οικονομική και πολιτιστική κουλτούρα των χωρών τους. Στις πολιτικές αυτές ενσωματώνονται οι πρακτικές που πρέπει να ακολουθούνται, ως ένα είδος ενδεδειγμένης συμπεριφοράς και παρέχονται οδηγίες προς το προσωπικό και τους χρήστες για την ορθή (σύννομη) διαχείριση των προσωπικών δεδομένων που συλλέγουν και αρχειοθετούν. (Στρακάντουνα)

Σε χώρες χωρίς ισχυρή νομοθεσία προστασίας ιδιωτικότητας, όπως για παράδειγμα στην Αμερική, οι πολιτικές ιδιωτικότητας διαδραματίζουν σπουδαίο ρόλο, δίνοντας δυνατότητα στους επαγγελματίες να καταπιαστούν με νομικά και δεοντολογικά ζητήματα εμπιστευτικότητας και ιδιωτικότητας. Μέσω των πολιτικών ιδιωτικότητας κοινοποιείται η δέσμευση των βιβλιοθηκών για προστασία των προσωπικών δεδομένων, ενημερώνονται οι χρήστες για τον τρόπο με τον οποίο τα προσωπικά δεδομένα χρησιμοποιούνται και εξηγούνται οι περιστάσεις υπό τις οποίες αυτά κοινοποιούνται. Έτσι αναγνωρίζεται το δικαίωμα των χρηστών να γνωρίζουν ποιες πολιτικές και διαδικασίες ισχύουν, ποιος ο σκοπός συλλογής, επεξεργασίας και αρχειοθέτησης για λόγους διατήρησης των προσωπικών δεδομένων τους, και σε ποιες ενέργειες μπορούν να προβούν για να προστατέψουν την ιδιωτικότητα τους. Επιπλέον, οι πολιτικές ιδιωτικότητας έχουν σημαντική επίδραση στον τρόπο με τον οποίο οι βιβλιοθήκες αξιολογούνται από τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους (Neuhauser 35).

### **5.11 Τεχνολογίες προάσπισης ιδιωτικότητας**

Οι νέες τεχνολογίες ναι μεν δημιουργούν τις προϋποθέσεις παραβίασης της ιδιωτικότητας, γεγονός που οφείλεται στην κακή χρήση του μέσου από τον άνθρωπο, από την άλλη όμως προσφέρουν και δυνατότητες εξασφάλισης της.

Τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί αρκετές τεχνολογίες και εργαλεία τα οποία βοηθούν τους χρήστες του Διαδικτύου να διατηρούν την ιδιωτικότητα και την ανωνυμία τους, γνωστές με τον όρο «Τεχνολογίες προάσπισης ιδιωτικότητας». Ο Στ. Γκρίτζαλης στο άρθρο του «Enhancing Web privacy and Anonymity in the digital era» παρουσιάζει ενδεικτικές τεχνολογίες προάσπισης ιδιωτικότητας καθώς και μηχανισμούς ασφάλειας του παγκόσμιου ιστού, εργαλεία και υπηρεσίες μεταξύ των οποίων Anonymizer, LPWA, TRUSTe, P3P, Onion Routing, Crowds, Hordes, Freedom, GAP, επιχειρώντας

παράλληλα μία συγκριτική ανάλυση των χαρακτηριστικών τους (Gritzalis 261).

Ορισμένες τεχνολογίες προάσπισης ιδιωτικότητας δίνουν τη δυνατότητα στο χρήστη του Διαδικτύου να διαχειρίζεται, όπως επιθυμεί, τα προσωπικά του δεδομένα χρησιμοποιώντας ψευδώνυμο. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσονται και τα δίκτυα ιδιωτικότητας, τα οποία προσφέρουν στους χρήστες τους περισσότερες επιλογές σχετικά με τον έλεγχο και τη διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων. Για παράδειγμα, τα cookies που προορίζονται για ένα συγκεκριμένο χρήστη αποθηκεύονται σε κόμβους του δικτύου αυτού και όχι στον υπολογιστή του χρήστη. Για την παροχή υπηρεσιών προστασίας, οι ιδιοκτήτες των δικτύων προστασίας ιδιωτικότητας συνεργάζονται με πάροχους υπηρεσιών Διαδικτύου, οργανισμούς προστασίας ιδιωτικότητας και με άλλους σχετικούς φορείς. Μερικά από τα πιο διαδεδομένα δίκτυα προστασίας ιδιωτικότητας είναι το Mix-nets και η υπηρεσία Passport της Microsoft. (Στρακάντουνα)

Γενικότερα, και σε σχέση με τα cookies πολλοί χρήστες επιλέγουν να κάνουν τις κατάλληλες ρυθμίσεις προκειμένου να αποτρέπουν την εγκατάστασή τους στους υπολογιστές που χρησιμοποιούν. Η μη αποδοχή των cookies παρά τις αρνητικές συνέπειες της με κυριώτερη την αδυναμία πρόσβασης σε αρκετές ιστοσελίδες πολλές φορές είναι προτιμότερη από την αποδοχή. Εάν ο χρήστης δώσει συγκατάθεση για εγκατάσταση cookies στο σκληρό του δίσκο, δεν ενημερώνεται πάντα για το είδος των δεδομένων που συλλέγονται. Παρόλο που η δράση των cookies είναι δύσκολο να ελεγχθεί, εντούτοις υπάρχει δυνατότητα καλύτερης διαχείρισης τους (Cookies Management). Με τον τρόπο αυτό ελέγχεται η προέλευση, αποθήκευση και διαγραφή τους ή δίδεται η δυνατότητα άρνησης αποδοχής τους. Κάποιες δυνατότητες διαχείρισης των cookies παρέχουν επίσης ο Internet explorer και ο Netscape Navigator καθώς και τα προϊόντα λογισμικού γνωστά ως “cookie busters (Στρακάντουνα 110-111).

Μία τρέχουσα αρχιτεκτονική για την προστασία της ιδιωτικότητας των χρηστών του διαδικτύου είναι το Platform for Privacy Preferences

(P3P), του World Wide Web Consortium, το οποίο αποτελεί ένα είδος ιδιωτικής αυτορρύθμισης, επιτρέποντας στο χρήστη να εκφράσει τις προτιμήσεις ιδιωτικότητας του, σε οποιοδήποτε ιστοχώρο επισκέπτεται (Στρακάντουνα 111).

Το πρότυπο P3P θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και από τα εξατομικευμένα συστήματα, γιατί δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να εκφράσει τις προτιμήσεις ιδιωτικότητας, αφού ο ίδιος μπορεί προσδιορίσει ποια από τα προσωπικά του δεδομένα επιθυμεί να συλλεχθούν από τον πάροχο υπηρεσιών. Παρά το γεγονός ότι η τρέχουσα μορφή του P3P υπολείπεται αρκετά από το να εκφράσει όλες τις προτιμήσεις ιδιωτικότητας αποτελεί μια ενδιαφέρουσα πρόταση προστασίας η οποία θα μπορούσε να βελτιωθεί επιτρέποντας την πραγματική επικοινωνία μεταξύ χρήστη και εξατομικευμένου συστήματος (Στρακάντουνα 111).

Παρά τις δυνατότητες του, το P3P, έχει δεχθεί αρκετή κριτική, γιατί δεν παρέχει καμία δυνατότητα εφαρμογής τεχνικών κρυπτογραφίας, ψευδωνυμίας, ανωνυμίας κλπ. Επίσης πολλοί υποστηρικτές της ιδιωτικότητας θεωρούν ότι το P3P δεν μπορεί να αποτελέσει ολοκληρωμένη απάντηση δεδομένου ότι μετατοπίζει την ευθύνη στο χρήστη (Στρακάντουνα 111).

Οι τεχνολογίες κρυπτογράφησης και αποκρυπτογράφησης (ειδικά με τη χρήση του δημοσίου κλειδιού) μπορούν να αποδειχθούν πολύ χρήσιμες στα συστήματα των βιβλιοθηκών (π.χ. στην παράδοση εγγράφων, αποθήκευση αναζητήσεων κ.λπ.) και να χρησιμοποιηθούν για να ενισχύσουν την προστασία της ιδιωτικότητας. Η χρήση κρυπτογραφικών μέσων δίνει τη δυνατότητα πληροφορίες και δεδομένα που αποθηκεύονται σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή διαδίδονται μέσω του Διαδικτύου να προστατεύονται από την παράνομη παγίδευση και γνώση του περιεχομένου τους τόσο από τους λοιπούς χρήστες όσο και από τις κρατικές αρχές. Οι κρυπτογραφικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται σήμερα αφορούν τη χρήση προκαθορισμένου ηλεκτρονικού μυστικού "κλειδιού" ή τη χρήση δημοσίου "κλειδιού". Η χρησιμοποίηση του μυστικού κλειδιού είναι απαραίτητη για την αποκρυπτογράφηση του περιεχομένου ενός μηνύματος, ενός αρχείου,



ή μιας συναλλαγής. Με τη βοήθεια μαθηματικών αλγορίθμων καθίσταται δυνατή η μετατροπή ενός προσιτού σε άλλους κειμένου σε μία κωδικοποιημένη μορφή, την οποία δεν μπορεί να αποκωδικοποιήσει κανείς, εάν δε διαθέτει το μυστικό κλειδί (Στρακάντουνα 111-112).

Οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να σκεφτούν τη δημιουργία και τη διάθεση εργαλείων κρυπτογράφησης στους χρήστες βιβλιοθηκών που συμμετέχουν στις online εξατομικευμένες συναλλαγές ή επικοινωνίες (“Guidelines for Developing a Library Privacy Policy”).

## **5.12 Χρησιμότητα δικτυακών τόπων βιβλιοθηκών**

Η ευρεία αποδοχή των τεχνολογιών Διαδικτύου, η ενεργοποίηση των μηχανισμών της ηλεκτρονικής εκδοτικής και η διαφοροποίηση των αναγκών των χρηστών είναι κάποιοι από τους κύριους παράγοντες ώθησης των βιβλιοθηκών στην μεταφορά τμημάτων ή του συνόλου των υπηρεσιών που προσφέρουν στο Διαδίκτυο. Οι βιβλιοθήκες καλούνται να εξυπηρετήσουν ένα πολυδιάστατο κοινό, το οποίο διαθέτει πολύ-επίπεδες και ετερόκλητες ανάγκες. (Τσάκωνας)

Για το λόγο αυτό διαθέτουν στην συλλογή τους πολύμορφο και ποικίλο πληροφοριακό υλικό το οποίο το παρέχουν μέσω των δικτυακών τόπων τους. Συχνά οι δικτυακοί τόποι των βιβλιοθηκών λειτουργούν ως δίαυλοι επικοινωνίας ανάμεσα στους χρήστες (τοπικούς και απομακρυσμένους) και τους παραγωγούς/διαθέτες της πληροφόρησης. Ωστόσο αποτελεί σύνηθες φαινόμενο η δημοσίευση μη χρηστικών δικτυακών τόπων, οι οποίοι δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν με αποτελεσματικό, αποδοτικό και ικανοποιητικό τρόπο. Το γεγονός αυτό οφείλεται σε μεθοδολογικά λάθη σχεδιασμού, ο εντοπισμός και η ανάλυση των οποίων είναι πρωταρχικής σημασίας για τη βελτίωση και τη μέγιστη δυνατή αποδοχή των δικτυακών τόπων των βιβλιοθηκών. (Τσάκωνας)

Τα σημαντικότερα οφέλη προέρχονται από την πλευρά της αλληλεπίδρασης της βιβλιοθήκης με τους χρήστες της. Ο όσο το δυνατόν καλύτερα σχεδιασμένος δικτυακός τόπος μιας βιβλιοθήκης δίνει μια εικόνα επαγγελματισμού και υπευθυνότητας. Η οικοδόμηση

μιας αξιόπιστης εικόνας της βιβλιοθήκης στο μυαλό των χρηστών μπορεί να οδηγήσει στην αύξηση της χρήσης και στην αξιοποίηση των πληροφοριακών πηγών.(Τσάκωνας)

Η αξιολόγηση της χρηστικότητας του δικτυακού τόπου είναι ένα μέσο απόδειξης στο κοινό που εξυπηρετεί, ότι λαμβάνει σοβαρά υπ' όψιν της τις ιδιαιτερότητες του και ότι επιθυμεί να παρέχει τα κατάλληλα εκείνα μέσα ώστε να εκπληρώσει τις πληροφοριακές του ανάγκες με εύκολο και γρήγορο τρόπο.

Μέσα από την αξιολόγηση της χρηστικότητας του δικτυακού της τόπου μια βιβλιοθήκη μπορεί να γνωρίσει καλύτερα τους χρήστες της και να επαναπροσδιορίσει την πολιτική εκπαίδευσής τους πάνω στα ηλεκτρονικά της τεκμήρια. Η συνεχής παρακολούθηση της εικόνας των χρηστών είναι απαραίτητη διαδικασία για μια βιβλιοθήκη, η οποία θέλει να παραμένει δυναμική. Μέσα από την αξιολόγηση της χρηστικότητας η βιβλιοθήκη μπορεί να συνειδητοποιήσει ποιες μεθόδους ανάκτησης πληροφορίας υιοθετούν οι χρήστες της, αν είναι εξοικειωμένοι με το περιβάλλον της βιβλιοθήκης και με τους τύπους των πληροφοριών που συλλέγει. (Τσάκωνας)

Σε οργανωτικό επίπεδο η αξιολόγηση της χρηστικότητας μπορεί να περιχαράξει τον σχεδιασμό του δικτυακού τόπου και να μην επιτρέψει την αλλαγή του μέσα από αυθαίρετες πρακτικές ή αυθόρμητες επιθυμίες. Είναι η πρώτη ύλη ενός κανονισμού σχεδιασμού του δικτυακού τόπου της, κάτι αντίστοιχου προς τον κανονισμό λειτουργίας της βιβλιοθήκης, όπου αποτρέπονται προσωπικού χαρακτήρα παρεμβάσεις.(Τσάκωνας)

Η εξέταση της χρηστικότητας μπορεί να οδηγήσει σε ελκυστικούς στην χρήση δικτυακούς τόπους, οι οποίοι να καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών. Η κάλυψη αυτών των αναγκών απαλλάσσει το προσωπικό από την συνεχή καθοδήγηση και εκπαίδευση των χρηστών και από τον φόρτο των ερωτήσεων. Ένα άλλο όφελος είναι η ομογενοποίηση των απόψεων που μπορεί να διατηρεί το προσωπικό για τον σχεδιασμό του δικτυακού τόπου. Από την βιβλιογραφία αποδείχθηκε ότι η εφαρμογή τέτοιων τεχνικών οδήγησε στην συγκρότηση μιας κοινής θεώρησης για το πώς θα έπρεπε να σχεδιαστεί

ο δικτυακός τόπος και εξάλειψε τις συγκρουσιακού χαρακτήρα αντίθετες απόψεις (Cockrell and Anderson).

Η σχετική βιβλιογραφία αναφορικά με την χρησιμότητα των δικτυακών τόπων των βιβλιοθηκών πληθαίνει τα τελευταία χρόνια προσφέροντας μια καλύτερη εικόνα για τα συνήθη προβλήματα που γνωρίζουν οι βιβλιοθήκες και οι χρήστες τους. Οι μελέτες αυτές περιπτώσεων δεν επικεντρώνονται σε ειδικότερα θέματα γραφικού σχεδιασμού των διεπαφών του δικτυακού τόπου, καθώς αναγνωρίζουν την ελάχιστη σημασία τους στην περίπτωση μιας βιβλιοθήκης. Τα προβλήματα όμως δεν εντοπίζονται μόνο στον τομέα της συγκρότησης μιας ελκυστικής και εύχρηστης διεπαφής και η χρησιμότητα είναι κάτι πολύ περισσότερο από αυτό. Σίγουρα οι επιφάνειες διεπαφής είναι ένα θέμα, το οποίο όμως έχει βρει και βρίσκει συνεχώς λύση μέσα από τα διάφορα εγχειρίδια γραφικού σχεδιασμού δικτυακών τόπων.

Παρ' όλα αυτά μέσα στο πλαίσιο λειτουργίας ενός δικτυακού τόπου, η εμφάνιση ενός προβλήματος, παραδείγματος χάριν πλοήγησης, δεν είναι κάτι άλλο από ένα σύμπτωμα μιας ασθένειας. Το ουσιαστικό πρόβλημα βρίσκεται βαθύτερα και επηρεάζει μακροχρόνια την χρησιμότητα του συστήματος. Τα σημαντικότερα προβλήματα που εξάχθηκαν από τις εξετάσεις χρησιμότητας σε διάφορες μελέτες περιπτώσεων είναι: (Τσάκωνας)

- **Πολυπλοκότητα:** κύριο πρόβλημα των δικτυακών τόπων των βιβλιοθηκών είναι η πολυπλοκότητα. Αυτό δεν είναι δυσνόητο αν αντιληφθεί κάποιος το μέγεθος των συλλογών που φιλοξενούνται σε μια βιβλιοθήκη και την πολυμορφία των υπηρεσιών τους. Οι πρώτοι δικτυακοί τόποι των βιβλιοθηκών είχαν σχεδιαστεί για ένα μικρό αριθμό ηλεκτρονικής πληροφορίας και στην συνέχεια, είτε αδυνατούσαν να παρέχουν ικανοποιητική πρόσβαση στις όλο και αυξανόμενες συλλογές ηλεκτρονικών τεκμηρίων, είτε κατέληξαν σε “δυσκίνητα”, όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η Allen, δικτυακά περιβάλλοντα.

Η προσπάθεια των βιβλιοθηκών να εξυπηρετήσουν την κοινότητα των χρηστών τους κατέληγε όχι πάντα σε επιθυμητά αποτελέσματα. Για παράδειγμα η παράθεση άνω του ενός πλαισίου κειμένου αναζήτησης (*search box*) για τον κατάλογο της

βιβλιοθήκης, την ανεύρεση πληροφορίας μέσα στον δικτυακό τόπο ή την ανεύρεση πληροφορίας από το διαδίκτυο, οδηγούσε τους χρήστες σε μια σύγχυση για το που θα έπρεπε να πληκτρολογήσουν τι. Σύμφωνα με τους Vassiliadis και Stimatz *“η οργάνωση του δικτυακού τόπου και ο σχεδιασμός είναι κοινά θέματα στην ανικανότητα του χρήστη να εντοπίσει πληροφορίες. Οι Gullikson κ.α. σημειώνουν πως “ο κακός σχεδιασμός όχι μόνο απέκρυψε την πληροφορία, αλλά δημιούργησε και μια λανθασμένη αίσθηση ασφάλειας και αξιοπιστίας”* δίνοντας καθ’ αυτόν τον τρόπο μια άλλη διάσταση στο θέμα της οργάνωσης.

Δεν είναι ασύνηθες το γεγονός να μην μπορεί να ανεβρεθεί μια απλή πληροφορία, π.χ. οι κατόψεις των ορόφων του κτηρίου της βιβλιοθήκης, σε έναν δικτυακό τόπο μιας βιβλιοθήκης, ακόμη και όταν ο χρήστης έχει καταφύγει στον χάρτη του (*site map*), από το σημείο απ’ όπου μπορεί να διακρίνει την δομή του δικτυακού τόπου και να έχει πρόσβαση σε κάθε πληροφορία.

- **Συμπεριφορά των βιβλιοθηκονόμων:** Ένα δεύτερο θέμα που παρατηρείται είναι η εκδήλωση μιας «υπεροπτικής» συμπεριφοράς εκ μέρους των βιβλιοθηκονόμων. Κατά τις Dickstein και Mills *“...το σύνδρομο των βιβλιοθηκονόμων που γνωρίζουν καλύτερα’ διαπερνά το επάγγελμα μας”*.

Παρά το γεγονός ότι υπήρξαν υποδείξεις για την αλλαγή των διεπαφών εργασίας στους δικτυακούς τόπους των βιβλιοθηκών ύστερα από μελέτες της χρησιμότητάς τους, εντούτοις οι βιβλιοθηκονόμοι υπήρξαν αρκετά διστακτικοί στην προοπτική να αλλάξουν μια διεπαφή την οποία γνώριζαν καλά (Allen).

Η εξήγηση στο φαινόμενο αυτό ίσως να είναι απλή, καθώς οι βιβλιοθηκονόμοι είναι γνώριμοι με ένα περιβάλλον, όχι μόνο από άποψη περιεχομένου, αλλά και λειτουργίας, αφού για αυτούς είναι ένα καθημερινό εργαλείο. Όμως για τους χρήστες οι δικτυακοί τόποι των βιβλιοθηκών πρέπει να στοχεύουν στην ανάκτηση της πληροφορίας, γι’ αυτό θα εισέλθουν σε αυτούς όταν θα έχουν έναν ανάλογο σκοπό. Η «υπεροπτική» συμπεριφορά από την πλευρά των βιβλιοθηκονόμων εκδηλώνεται με μια παραποίηση της εικόνας

των ικανοτήτων των χρηστών. Οι Vassiliadis και Stimatz, αναφέρουν πως οι βιβλιοθηκονόμοι *“...ίσως να υπερεκτιμούν τις ικανότητες και την κατανόηση των τυπικών χρηστών”* θεωρώντας πως κατέχουν τις ίδιες δυνατότητες με αυτούς.

Στην ουσία ταυτίζουν την νοητική εικόνα του συστήματος που έχουν αυτοί με αυτή των χρηστών. Όταν ολοκληρώνεται μια εξέταση χρηστικότητας και δεν εφαρμοστούν υποδείξεις που έχουν προκύψει από την διαδικασία αυτή τότε, για την μεν βιβλιοθήκη σημαίνει ότι δαπάνησε χρήματα, χρόνο και ανθρώπινο κόπο για να την διεξάγει, για τους δε χρήστες σημαίνει ότι παραμένουν σε ένα ξένο περιβάλλον, όπου απαιτείται η συνδρομή ανθρώπινου παράγοντα. Η παρουσία όμως ενός βιβλιοθηκονόμου δεν είναι δυνατή πάντα, αλλά ούτε και επιθυμητή σε πολλές περιπτώσεις, ειδικότερα αν συνειδητοποιήσει κανείς τους σκοπούς της παροχής πρόσβασης σε απομακρυσμένους χρήστες και τις πρακτικές εκπαίδευσης χρηστών μέσα από ηλεκτρονικά μέσα και πλατφόρμες δικτυακής εξ’ αποστάσεως εκπαίδευσης. (Τσάκωνας)

- **Ορολογία:** Ένα ακόμη σημαντικό πρόβλημα που παρατηρήθηκε ήταν η χρήση βιβλιοθηκονομικής ορολογίας, η οποία καθιστούσε ξένο και απόμακρο τον δικτυακό τόπο στους χρήστες. Το πρόβλημα αυτό παρατηρήθηκε από έναν σημαντικό αριθμό μελετών στην βιβλιογραφία και σχεδόν όλες οι μελέτες έκλειναν με την σύσταση υιοθέτησης μιας πιο κατανοητής στους χρήστες γλώσσα. (Τσάκωνας)

Ειδικότερα οι χρήστες δεν μπορούσαν να αντιληφθούν τις διαφορές ανάμεσα σε παρόμοιους τύπους υλικού, π.χ. ανάμεσα σε ηλεκτρονικά περιοδικά και σε βάσεις δεδομένων ή την ονοματολογία κάποιων τμημάτων της συλλογής, όπως για παράδειγμα οι λέξεις OPAC. Επίσης το πρόβλημα αυτό εντεινόταν από την ασυνεπή χρήση των λέξεων αυτών, όπως π.χ. ο OPAC αναφερόταν και ως Catalogue, ή την αντικρουόμενη ονομασία τους από τον δικτυακό τόπο και τους βιβλιοθηκονόμους. (Τσάκωνας)

### **5.13 Γενικές υποχρεώσεις βιβλιοθήκης και υπηρεσίας πληροφόρησης**

Η Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης οφείλει να εναρμονίζεται με την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία, να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις των τεχνολογικών εξελίξεων και να εξασφαλίζει (Στρακάντουνα 133):

- Τη δημιουργία σύννομων πολιτικών ιδιωτικότητας, οι οποίες θα διευκολύνουν την ακώλυτη και ισόνομη πρόσβαση όλων των χρηστών τόσο στους συμβατικούς όσο και ηλεκτρονικούς πόρους και θα καλύπτουν ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, αποδεκτής χρήσης Διαδικτύου, αποδεκτής χρήσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και πνευματικής ιδιοκτησίας
- Την ανάληψη αρμοδιότητας υπευθύνου επεξεργασίας ή την ανάθεση αρμοδιότητας υπεύθυνου επεξεργασίας και προστασίας προσωπικών δεδομένων, σε φυσικό πρόσωπο με προσόντα αντίστοιχα της αρμοδιότητας του
- Τους μηχανισμούς επαρκούς ασφάλειας και προστασίας, του απορρήτου της επικοινωνίας και της ασφάλειας δεδομένων
- Την εκπαίδευση και ενημέρωση προσωπικού και χρηστών σχετικά με τις πολιτικές προστασίας, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη νομοθεσία
- Την παροχή εμπιστευτικού περιβάλλοντος εργασίας και έρευνας για το προσωπικό και τους χρήστες
- Την οριοθέτηση των απαιτήσεων των πάροχων υπηρεσιών Διαδικτύου καθώς και των προμηθευτών ηλεκτρονικού περιεχομένου ως προς την συλλογή, επεξεργασία και αρχειοθέτηση προσωπικών πληροφοριών, προς όφελος και σύμφωνα με τα δικαιώματα των χρηστών των βιβλιοθηκών

#### **5.13.1 Επαγγελματικές δεξιότητες**

Η Ένωση Υπηρεσιών Πληροφόρησης και Χρηστών της Αμερικανικής Ένωσης Βιβλιοθηκών (American Library Association – Reference and User Services Association) έχει θεσπίσει επαγγελματικές δεξιότητες για βιβλιοθηκονόμους πληροφόρησης, που αποτελούν ταυτόχρονα τις βασικές δεξιότητες της ALA για τους βιβλιοθηκονόμους.

Οι επαγγελματικές δεξιότητες διακρίνονται σε πέντε (5) κατηγορίες (Σεμερτζάκη 2-4):

- **Πρόσβαση:** οι δεξιότητες πρόσβασης έχουν στόχο να καλύψουν τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών και τον τρόπο χειρισμού της υπερπληθώρας πληροφοριών που κατακλύζουν τον χρήστη.
  1. *Ανταπόκριση.* Ο βιβλιοθηκονόμος παρέχει πληρο-φορίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του χρήστη (καθορίζει το πλαίσιο έρευνας, αναλύει πηγές πληροφόρησης, προτείνει έργα για μελέτη, συζητά με τον χρήστη την πορεία της έρευνας)
  2. *Οργάνωση και σχεδιασμός υπηρεσιών.* Ο βιβλιοθηκονόμος σχεδιάζει και οργανώνει τις υπηρεσίες χρηστών για να καλύπτουν τις ανάγκες τους (οργανώνει την παρουσίαση των πηγών πληροφόρησης, δημιουργεί βιβλιογραφίες, εκθέτει τις πληροφορίες, σχεδιάζει υπηρεσίες, συνθέτει και διατηρεί πληροφορίες για πηγές της κοινότητας)
  3. *Κριτική σκέψη και ανάλυση.* Ο βιβλιοθηκονόμος παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες με προσεκτική ανάλυση πληροφοριών και υπηρεσιών (χρησιμοποιεί έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα για να συνδέσει τους χρήστες με τις πηγές, συνθέτει πηγές πληροφόρησης, αποτιμά τη χρήση της πληροφορίας και εφαρμόζει γνώσεις για τη διαδικασία αναζήτησης της).
- **Γνωστική βάση:** οι απαραίτητοι τομείς γνώσεων για τον βιβλιοθηκονόμο πληροφόρησης είναι: α) δομή των πηγών πληροφόρησης, β) γνώση των βασικών εργαλείων πληροφόρησης (κατάλογοι, βάσεις δεδομένων, ισοτόποι, περιοδικά, μονογραφίες), γ) πρότυπα αναζήτησης πληροφοριών, δ) αρχές επικοινωνίας με διάδραση με χρήστες, ε) επίδραση της

τεχνολογίας στη δομή της πληροφορίας, στ) νόμοι περί πνευματικών δικαιωμάτων, και ζ) πρότυπα πληροφοριακών δεξιοτήτων. Βασικές δεξιότητες είναι η κατανόηση τεχνικών αποτίμησης, μέθοδοι συνεχιζόμενης μάθησης, τρόποι εφαρμογής της γνώσης σε πρακτικό επίπεδο, σχεδιασμός και εφαρμογή υπηρεσιών για χρήστες.

1. *Σάρωση του περιβάλλοντος.* Ο βιβλιοθηκονόμος ελέγχει τις πιο πρόσφατες πηγές πληροφόρησης για να ανανεώνει τις γνώσεις του (ενημερώνεται για πρόσφατες εξελίξεις σε θέματα που αφορούν τους χρήστες και για νέες πηγές πληροφόρησης, παρακολουθεί εκθέσεις, αναζητά αναδυόμενες τεχνολογίες, διαβάζει κριτικές)
  2. *Εφαρμογή της γνώσης.* Ο βιβλιοθηκονόμος εκμεταλλεύεται αποτελεσματικά τις νέες γνώσεις για να διευρύνει τις πρακτικές υπηρεσιών πληροφόρησης και χρηστών (εφαρμόζει τις γνώσεις που έχει αποκομίσει από την ανάγνωση της βιβλιογραφίας για υπηρεσίες χρηστών, ενσωματώνει τη χρήση της τελευταίας τεχνολογίας, εξερευνά διαθέσιμες τεχνολογίες, πειραματίζεται με καινοτομίες)
  3. *Διάχυση της γνώσης.* Ο βιβλιοθηκονόμος μοιράζεται την έμπειρη γνώση του με συναδέλφους (διδάσκει μαθήματα, προετοιμάζει παρουσιάσεις, δημιουργεί ιστοσελίδες στους τομείς όπου απέκτησε γνώσεις, συμμετέχει με συναδέλφους σε επαγγελματικές συζητήσεις)
  4. *Ενεργή μάθηση.* Ο βιβλιοθηκονόμος συμβάλλει ενεργά στη βελτίωση της επαγγελματικής πρακτικής, εμπλεκόμενος σε προγράμματα για βελτίωση ατομικών δεξιοτήτων μέσω της μάθησης (συμμετέχει σε επαγγελματικές ενώσεις, αποκτά δεξιότητες μέσω μοντέλων μάθησης με βάση την τεχνολογία).
- **Μάρκετινγκ, ενημέρωση:** ένα σχέδιο μάρκετινγκ είναι ο μηχανισμός προώθησης, με τον οποίο μετρώνται με ποσοτικό τρόπο οι στόχοι, οι σκοποί και οι στρατηγικές:
    1. *Αποτίμηση.* Ο βιβλιοθηκονόμος διεξάγει έρευνα για να καθορίσει τι είδος υπηρεσιών πληροφόρησης να παρέχει



(διενεργεί έρευνες σε ομάδες στόχους, συμβουλευείται άλλες βιβλιοθήκες, αξιολογεί τις πληροφορίες που συγκέντρωσε, καθορίζει τους χρήστες στόχους, εφαρμόζει προγράμματα υπηρεσιών χρηστών)

2. *Επικοινωνία και επέκταση υπηρεσιών.* Ο βιβλιοθηκονόμος ανακοινώνει αποτελεσματικά τη φύση των υπηρεσιών πληροφόρησης που παρέχει στους χρήστες (αναπτύσσει γραπτό σχέδιο μάρκετινγκ και δημοσίων σχέσεων, δημιουργεί φυσικό περιβάλλον που ενθαρρύνει τους χρήστες, εκμεταλλεύεται τα ηλεκτρονικά μέσα, χρησιμοποιεί έντυπες πηγές, ορίζει τις σχέσεις με την κοινότητα των χρηστών, χρησιμοποιεί διαλέξεις, προγράμματα, ξεναγήσεις, επισκέψεις σχολείων, συνεντεύξεις τύπου για προώθηση των υπηρεσιών πληροφόρησης που προσφέρει)
3. *Αξιολόγηση.* Ο βιβλιοθηκονόμος συστηματικά αξιολογεί την αποτελεσματικότητα του μάρκετινγκ των υπηρεσιών πληροφόρησης (διενεργεί εσωτερικές συναντήσεις, εμπλέκει χρήστες σε έρευνες, αξιολογεί τρέχουσες τάσεις, εντοπίζει αδυναμίες, δυνατά σημεία και νέες μεθόδους υπηρεσιών, αποφασίζει ποιες υπηρεσίες πληροφόρησης θα διατηρηθούν, συνεχίζει τη διαδικασία αξιολόγησης σε περιοδικά διαστήματα).

- **Συνεργασία**

1. *Σχέσεις με τους χρήστες.* Ο βιβλιοθηκονόμος εργάζεται μαζί με συναδέλφους, επαγγελματικούς οργανισμούς και φορείς για να επιβεβαιώνει ότι παρέχονται στους χρήστες οι κατάλληλες υπηρεσίες πληροφόρησης και μεταχειρίζεται τους χρήστες ως συνεργάτες στη διαδικασία αναζήτησης πληροφοριών
2. *Σχέσεις με συναδέλφους.* Ο βιβλιοθηκονόμος εργάζεται στενά με συναδέλφους για να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες προς τους χρήστες (αναγνωρίζει τις μοναδικές γνώσεις και δεξιότητες των συναδέλφων, αναζητά βοήθεια και ευκαιρίες να μοιράζεται τη γνώση, αναπτύσσει μαζί τους κοινούς στόχους και αξίες για εξαιρετικές υπηρεσίες χρηστών)
3. *Σχέσεις μέσα στο επάγγελμα.* Ο βιβλιοθηκονόμος αναπτύσσει σχέσεις συνεργασίας μέσα στο επάγγελμα για να διευρύνει τις υπηρεσίες προς τους χρήστες (εκμεταλλεύεται ευκαιρίες δικτύωσης, αναζητά πιθανούς συνεργάτες για επέκταση υπηρεσιών, συμμετέχει σε εθνικές συνεργατικές προσπάθειες)
4. *Σχέσεις πέρα από τη βιβλιοθήκη και το επάγγελμα.* Ο βιβλιοθηκονόμος αναπτύσσει και διατηρεί συνεργασίες πέρα από τη βιβλιοθήκη για να ενδυναμώνει τις υπηρεσίες προς τους χρήστες.

- **Αξιολόγηση και αποτίμηση πόρων και υπηρεσιών:** ο βιβλιοθηκονόμος χρησιμοποιεί μέτρα αξιολόγησης για την αποδοτικότητα του προσωπικού.

1. *Ανάγκες χρηστών.* Ο βιβλιοθηκονόμος χρησιμοποιεί εργαλεία και τεχνικές για να διερευνά τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών (ταυτοποιεί τον πληθυσμό των χρηστών, διενεργεί τακτικές αποτιμήσεις των πληροφοριακών αναγκών, μεταφράζει τις ανάγκες τους σε νέες υπηρεσίες)
2. *Υπηρεσίες πληροφόρησης.* Ο βιβλιοθηκονόμος αποτιμά την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών πληροφόρησης (αναπτύσσει μέτρα αξιολόγησης και πρότυπα υπηρεσιών, δημιουργεί κλίμα

στον οργανισμό όπου όλες οι υπηρεσίες μετρώνται με πρότυπα, αναλύει τις διαθέσιμες πηγές)

3. *Πηγές πληροφόρησης.* Ο βιβλιοθηκονόμος αποτιμά και αξιολογεί τις πηγές με αντικειμενικά πρότυπα (αποτιμά το περιεχόμενο και την ορθότητα των πηγών, καθορίζει την αυθεντικότητα τους, εντοπίζει κάθε προκατάληψη σε αυτές, αξιολογεί νέες πηγές πληροφόρησης, διαβάζει, γράφει και δημοσιεύει κριτικές).
4. *Διανομή υπηρεσιών.* Ο βιβλιοθηκονόμος αξιολογεί νέες ή υπάρχουσες υπηρεσίες προσδιορίζει τρόπους για να αντιμετωπίσει τις ανάγκες των χρηστών, αποτιμά νέες τεχνολογίες, πειραματίζεται με αλλαγές, αποτιμά τη διανομή ανθρωπίνων και οικονομικών πόρων
5. *Διεπαφή πληροφόρησης.* Ο βιβλιοθηκονόμος αξιολογεί τη μορφή, την πρόσβαση και τις απόψεις των πηγών (ταυτοποιεί παράγοντες που εμποδίζουν τη χρήση τους, καθορίζει αν υπάρχουν εναλλακτικές πηγές, επικοινωνεί με τους σχεδιαστές πηγών πληροφόρησης για τη χρηστικότητα τους)
6. *Παροχοί υπηρεσιών πληροφόρησης.* Ο βιβλιοθηκονόμος ταυτοποιεί και χρησιμοποιεί τεχνικές αξιολόγησης που μετρούν την αποδοτικότητα του προσωπικού (συνεργάζεται με το προσωπικό για να καταλήξει σε ομοφωνία προτύπων της υπηρεσίας, αναπτύσσει μέτρα χρήσιμα στην αποτίμηση, υποστηρίζει το πνεύμα εμπιστοσύνης που θα χρησιμεύσει στην αξιολόγηση).

### **5.13.2 Δεξιότητες συμπεριφοράς**

Η Αμερικανική Ένωση Βιβλιοθηκών έχει καθιερώσει κατευθυντήριες οδηγίες που αξιολογούν την αποδοτικότητα του βιβλιοθηκονόμου στη συμπεριφορά του προς τον χρήστη. Επειδή υπάρχουν αλλαγές στο επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου, στο παραδοσιακό γραφείο πληροφόρησης έχει προστεθεί το αντίστοιχο εικονικό. Γι' αυτό έχουν συμπληρωθεί δεξιότητες που αφορούν στην εξ'

αποστάσεως επικοινωνία του βιβλιοθηκονόμου με τον χρήστη. Οι δεξιότητες συμπεριφοράς (προσωπικές δεξιότητες), αφορούν πέντε (5) τομείς (Σεμερτζάκη 4-5):

- **Προσεγγιστικότητα.** Ο χρήστης πρέπει να νιώθει ότι ο βιβλιοθηκονόμος διατίθεται να τον βοηθήσει και να αισθάνεται άνετα να πλησιάσει το γραφείο πληροφόρησης. Για να επιτευχθεί αυτό, το γραφείο πληροφόρησης πρέπει να είναι ορατό και επαρκώς σηματοδοτημένο. Ο βιβλιοθηκονόμος, σταματώντας τις δραστηριότητες του, δείχνει προσοχή στον χρήστη, διατηρεί οπτική επαφή μαζί του, τον χαιρετά ευγενικά, παραμένει ορατός ή μετακινείται στο αναγνωστήριο προσφέροντας τη βοήθεια του όπου χρειάζεται. Στην εικονική επικοινωνία με απλή, καθημερινή γλώσσα ενημερώνει τον απομακρυσμένο χρήστη ότι παρέλαβε το μήνυμά του. Η υπηρεσία πρέπει να βρίσκεται σε επιφανές σημείο της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης
- **Ενδιαφέρον.** Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να δείχνει έντονο ενδιαφέρον για τη διαδικασία επικοινωνίας με τον χρήστη, για τις ερωτήσεις που του θέτει και να δεσμεύεται να παρέχει την πιο αποτελεσματική βοήθεια. Ο βιβλιοθηκονόμος δείχνει προσοχή όταν μιλά ο χρήστης, χρησιμοποιώντας τη γλώσσα του σώματος ή ερωτήσεις που εκδηλώνουν το ενδιαφέρον του. Στην εικονική επικοινωνία απαντά ότι δέχθηκε το ερώτημα και στην ιστοσελίδα αναφέρονται οι πολιτικές και διαδικασίες ερωταπαντήσεων με τον χρήστη
- **Ακρόαση.** Η συνέντευξη με τον χρήστη είναι το κρίσιμο σημείο για την επιτυχία της διαδικασίας παροχής πληροφοριών. Ο βιβλιοθηκονόμος επικοινωνεί με δεκτικό, εγκάρδιο και ενθαρρυντικό τρόπο, χρησιμοποιεί τον κατάλληλο τόνο της φωνής, επιτρέπει στον χρήστη να εκφράσει το ερώτημα του πριν απαντήσει, προσδιορίζει τους στόχους της έρευνας του, αναδιατυπώνει το ερώτημα για να βεβαιωθεί ότι έγινε κατανοητό, χρησιμοποιεί τεχνικές για υποβολή ανοικτών ή κλειστών ερωτήσεων για να δώσει ο χρήστης πρόσθετες πληροφορίες,

διατηρεί την αντικειμενικότητα και δεν κρίνει το ερώτημα. Στην απομακρυσμένη επικοινωνία χρησιμοποιεί τον κατάλληλο γραπτό λόγο και φόρμες για να συλλέξει όσο το δυνατόν πιο πολλές πληροφορίες

- **Έρευνα.** Ο βιβλιοθηκονόμος στη διαδικασία αποτελεσματικής έρευνας δομεί πλήρη στρατηγική έρευνας (όροι, πηγές, ορθογραφία), επεξηγεί τη στρατηγική και τις πηγές που θα χρησιμοποιηθούν, διενεργεί την έρευνα στα χρονικά πλαίσια που διαθέτει ο χρήστης, υποβάλλει διευκρινιστικές ερωτήσεις, αναγνωρίζει πότε θα παραπέμψει τον χρήστη σε οδηγό, βάση δεδομένων, άλλη βιβλιοθήκη, δίνοντας τις αρμόζουσες πληροφορίες και την καθοδήγηση. Στην απομακρυσμένη αναζήτηση χρησιμοποιεί την κατάλληλη τεχνολογία (συνφυλλομέτρηση, σάρωση, fax)
- **Συνέχιση της διαδικασίας (follow up).** Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να προσδιορίσει αν ο χρήστης έμεινε ικανοποιημένος από το αποτέλεσμα της έρευνας. Γι' αυτό τον ρωτά αν απαντήθηκε το ερώτημα του, τον ενθαρρύνει να επιστρέψει, συμβουλεύεται άλλους βιβλιοθηκονόμους ή ειδικούς για επιπλέον έμπειρη γνώμη, ενημερώνει τον χρήστη για πρόσθετες υπηρεσίες πληροφόρησης όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τον παραπέμπει σε άλλες πηγές ή ιδρύματα, αν η ερώτηση δεν μπορεί να απαντηθεί, δίνοντας του οδηγίες για τη βιβλιοθήκη και τα πρόσωπα ή τις πηγές που θα αναζητήσει εκεί. Στην απομακρυσμένη επικοινωνία προτείνει στον χρήστη να επισκεφτεί τη βιβλιοθήκη.

### 5.13.3 Επαγγελματικές και προσωπικές δεξιότητες

Η Ένωση Ειδικών Βιβλιοθηκών των ΗΠΑ (Special Libraries Association) προβάλλει δύο βασικές δεξιότητες για τον επιστήμονα πληροφόρησης: τις επαγγελματικές και τις προσωπικές (Σεμερτζάκη 5-6):

- **Επαγγελματικές δεξιότητες:** ο επαγγελματίας πληροφόρησης συμβάλλει στη γνωστική βάση του επαγγέλματος του με το να μοιράζεται καλές πρακτικές και εμπειρίες και να συνεχίζει να μαθαίνει για προϊόντα, υπηρεσίες πληροφόρησης και πρακτικές διαχείρισης σε όλη τη διάρκεια της σταδιοδρομίας του. Οι επαγγελματικές δεξιότητες σχετίζονται με τη γνώση των πηγών πληροφόρησης, την πρόσβαση, την τεχνολογία, τη διαχείριση και την ικανότητα να χρησιμοποιεί τη γνώση αυτή ως βάση για την παροχή υψηλότερης ποιότητας υπηρεσιών πληροφόρησης. Ειδικότερα οι επαγγελματικές δεξιότητες αφορούν σε:

1. *Διαχείριση οργανισμών πληροφόρησης.* Ο επαγγελματίας πληροφόρησης διαχειρίζεται με επιτυχία τους οργανισμούς πληροφόρησης κάθε είδους (βιβλιοθήκες, κέντρα πληροφόρησης σε εταιρείες, εκπαίδευση, δημόσιο τομέα, διοίκηση κ.λπ.)
2. *Διαχείριση πηγών πληροφόρησης.* Ο επαγγελματίας πληροφόρησης έχει έμπειρη γνώση στη διαχείριση πηγών πληροφόρησης (αυτοματοποίηση, επιλογή, αξιολόγηση, εξασφάλιση παροχής πρόσβασης σε πηγές πληροφόρησης σε κάθε μέσο ή μορφή)
3. *Διαχείριση υπηρεσιών πληροφόρησης.* Ο επαγγελματίας πληροφόρησης διαχειρίζεται όλο τον κύκλο των υπηρεσιών πληροφόρησης, από το στάδιο της σύλληψης της πληροφορίας μέχρι το σχεδιασμό, ανάπτυξη, δοκιμή, διαφήμιση, συσκευασία και διανομή της
4. *Εφαρμογή εργαλείων και τεχνολογιών πληροφόρησης .*Ο επαγγελματίας πληροφόρησης εκμεταλλεύεται τα πρόσφατα και κατάλληλα εργαλεία της τεχνολογίας για να διανέμει τις καλύτερες υπηρεσίες, να παρέχει τις πιο σχετικές και προσβάσιμες πηγές, να αναπτύσσει διδακτικά εργαλεία που επαυξάνουν τη χρήση της πληροφόρησης από τους πελάτες.

- **Προσωπικές δεξιότητες:** ο επαγγελματίας πληροφόρησης δεσμεύεται για επαγγελματική αριστεία, ηθική και για τις αξίες και αρχές του επαγγέλματος. Ο επαγγελματίας πληροφόρησης:
  1. Ψάχνει προκλήσεις και νέες ευκαιρίες
  2. Βλέπει τη μεγάλη εικόνα (το περιβάλλον του γονεϊκού οργανισμού)
  3. Επικοινωνεί αποτελεσματικά
  4. Παρουσιάζει με σαφήνεια τις ιδέες του, διαπραγματεύεται με εμπιστευτικότητα και πειθώ
  5. Δημιουργεί συνεργασίες και συμμαχίες
  6. Κτίζει περιβάλλον αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού, σέβεται και δίνει αξία στη διαφορετικότητα
  7. Αντιλαμβάνεται την αξία της ομαδικής εργασίας, αναγνωρίζει την ισορροπία συνεργασίας, ηγεσίας και των επακολουθών τους
  8. Παίρνει υπολογισμένα ρίσκα, δείχνει θάρρος και επιμονή όταν αντιμετωπίζει την αντίθεση
  9. Σχεδιάζει, θέτει προτεραιότητες και εστιάζει σε ό,τι είναι κρίσιμο
  10. Σχεδιάζει την προσωπική σταδιοδρομία και επαγγελματική βελτίωση του
  11. Σκέπτεται με δημιουργικό και καινοτόμο τρόπο, ψάχνει και εφευρίσκει νέες ευκαιρίες
  12. Αναγνωρίζει την αξία της επαγγελματικής δικτύωσης και του σχεδιασμού της προσωπικής σταδιοδρομίας
  13. Εξισορροπεί την εργασία, την οικογένεια και τις υποχρεώσεις της κοινότητας στην οποία ζει
  14. Παραμένει ευέλικτος και θετικός στις συνεχείς αλλαγές
  15. Εορτάζει τα επιτεύγματα τα δικά του και των άλλων.

Με τις νέες τεχνολογίες οι ρόλοι της βιβλιοθήκης συνεχώς μεταβάλλονται και η ταυτότητα του επαγγέλματος επίσης. Επαγγελματική ωριμότητα σημαίνει την αφοσίωση στα

ιδανικά του επαγγέλματος, άρα, αποδοχή της υπευθυνότητας για την επιτυχία του οργανισμού του οποίου μέρος είναι η βιβλιοθήκη.

Η διαρκής επαφή με νέες ιδέες, ανακαλύψεις και διδασκαλίες χρειάζεται για την αξιολόγηση και τη δημιουργία του μακροπρόθεσμου μέλλοντος.

Η δια βίου μάθηση είναι συνεπώς υπόθεση της καθημερινότητας για τους βιβλιοθηκάρους, ένα παραπάνω μάλιστα επιβεβλημένη από την εξάρτηση και σύγκλιση μεταξύ διαφορετικών τεχνολογικών και επιστημονικών περιοχών, κοινωνικών και πολιτισμικών αξιών, σχέσεων και πηγών τις οποίες καλούνται να υπηρετήσουν, να υποστηρίξουν και να προβάλουν.

Και η οργάνωση του κέντρου γνώσης και μάθησης, της σύγχρονης δηλαδή βιβλιοθήκης, αφορά και προϋποθέτει την εκπαίδευση, την ενημέρωση και την εξάσκηση στην γνώση και την μάθηση.



## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, η ανάπτυξη της πληροφορικής καθώς και το Διαδίκτυο έχουν επιφέρει πρωτόγνωρες αλλαγές στην παραγωγική διαδικασία, στις εργασιακές σχέσεις, στις συναλλαγές και σε κάθε έκφανση της καθημερινότητας και της ανθρώπινης επαφής.

Μαζί όμως με τις αλλαγές αυτές που διευκολύνουν, προάγουν και βοηθούν στην καλύτερευση της ποιότητας ζωής και στην τάχιστη εξυπηρέτηση των αναγκών που δημιουργεί η σύγχρονη κοινωνία, οι νέες τεχνολογίες και το διαδύκτιο διευκόλυναν και δημιούργησαν ιδανικές συνθήκες για την καλλιέργεια και ανάπτυξη νέων μορφών εγκληματικότητας που συνοψίζονται στον όρο ηλεκτρονικό έγκλημα.

Η πληροφορία στο διαδίκτυο είναι ανεξέλεγκτη, γι' αυτό οι χρήστες πρέπει να είναι ενήμεροι για τους κινδύνους που κρύβει η χρήση του χωρίς κριτική σκέψη.

Το γεγονός ότι οι ανήλικοι είναι ευάλωτοι σε διάφορους Διαδικτυακούς κινδύνους, δεν οφείλεται μόνο στους «εξωτερικούς παράγοντες» αλλά πολλές φορές και στο ότι η χώρα μας υστερεί όχι μόνο σε τεχνολογία και υποδομές αλλά και στην γενικότερη φιλοσοφία αντιμετώπισης και προσέγγισης από τους ενηλίκους, της χρήσης του Innternet από τα παιδιά.

Η εξάρτηση από το διαδίκτυο, αποτελεί την πιο σύγχρονη μορφή εξάρτησης. Εκδηλώνει την εξάντληση του πολιτισμού ενός παρακμασμένου κόσμου, όπου η τεχνολογία, από μέσον χειραφέτησης του ανθρώπου, μετατρέπεται σε μέσον τυραννικού καταναγκασμού και ολοκληρωτικής απώλειας της ελευθερίας του.

Σ' έναν πολιτισμό όπου κυριαρχεί η εικόνα και η απουσία διαλόγου και διαπροσωπικής επικοινωνίας, διαμορφώνονται όλοι οι όροι που ωθούν τους νέους στη μανιώδη αναζήτηση μιας εικονικής πραγματικότητας ως υποκατάστατο της δικής τους μίζερης καθημερινότητας. Η ακατανίκητη τάση υποκατάστασης του κενού εμπειρίας, που χαρακτηρίζει τη μοναχική, ανιαρή και χωρίς ουσιαστικές σχέσεις,

ευκαιρίες και νόημα, προσωπική τους ζωή, τους ωθεί στην παρορμητική αναζήτηση μιας ψηφιακής «δεύτερης ζωής», γεμάτης με εκπληκτικές εμπειρίες, ευκαιρίες και σχέσεις, που δεν μπορούν να πραγματοποιήσουν στη ζωή τους. Μέσα σ' αυτήν τη βαθιά αλλοτριωτική διαδικασία, όλοι αυτοί οι νέοι βιώνουν τις τραγικές συνέπειες μιας βαθμιαίας και αναπόφευκτης συρρίκνωσης και τελικά καταστροφής της προσωπικής, οικογενειακής και επαγγελματικής τους ζωής.

Από αυτήν την άποψη, η εξάρτηση από το διαδίκτυο, η πιο σύγχρονη μορφή εξάρτησης, αποτελεί ταυτόχρονα και την πιο ακραία μορφή αλλοτρίωσης του ανθρώπου της εποχής μας.

Οι προκλήσεις για τις βιβλιοθήκες είναι ορατές, οι οποίες πλέον καλούνται να υιοθετήσουν μία νέα νοοτροπία και να αναπροσαρμόσουν τις υπηρεσίες τους έτσι ώστε να ανταποκριθούν στις διαφοροποιημένες ανάγκες των χρηστών. Οι βιβλιοθήκες για να εξακολουθούν να έχουν κεντρικό ρόλο στην εκπαίδευση, και την μετάδοση πληροφοριών και γνώσεων πρέπει να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα προχωρώντας σε αναδιοργάνωση των υπηρεσιών τους, επιμόρφωση προσωπικού και καταμερισμό εργασιών, ανακατανομή κονδυλίων, κ.λπ. Με άλλα λόγια, οφείλουν να βρίσκονται σε εγρήγορση και σε ετοιμότητα για να αναλάβουν πρωτοβουλίες και να αποδεχθούν νέους ρόλους. Τέλος, οι βιβλιοθήκες για να επιτύχουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα πρέπει να αναπτύξουν συνεργασίες. Για παράδειγμα, επιθυμητές θα ήταν τυχόν συνεργασίες με αντικείμενο την υιοθέτηση κοινών προτύπων για την περιγραφή εκπαιδευτικού υλικού και μαθησιακών πηγών, ή την ανάπτυξη και την εξασφάλιση πρόσβασης σε ψηφιακό υλικό.

Οι βιβλιοθήκες, και το διαδίκτυο μπορούν να εκμεταλλευτούν την δυναμική που προσφέρει η επαφή τους με τους χρήστες και να αποτελέσουν πραγματικά πρωτοποριακά πεδία μελέτης και έρευνας της διάδρασης του ανθρώπου και της μηχανής.

Πιο απλά οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να κινηθούν προληπτικά και όχι θεραπευτικά. Η πρόληψη πραγματοποιείται με την δημιουργία και την αποδοχή μοντέλων λειτουργίας τα οποία διέπονται από αυτή την λογική. Μοντέλα τα οποία θα ενθαρρύνουν την εξέταση και την επανάληψη της, θα επιδιώκουν την μέγιστη αποτελεσματικότητα, θα

υπολογίζουν τις ιδιαιτερότητες του περιβάλλοντος των βιβλιοθηκών και τα οποία, πάνω απ' όλα θα είναι απλά και εύχρηστα, όπως οι λύσεις που προτείνουν. Πάνω απ' όλα οι βιβλιοθήκες διαθέτουν το πλεονέκτημα της επαφής με τους χρήστες, για την εκπλήρωση δικών τους σκοπών που άπτονται των πεδίων της εργασίας και της έρευνας. Το ίδιο το πλαίσιο χρήσης ενθαρρύνει την εκδήλωση τέτοιων συμπεριφορών, καθώς η χρησιμότητα μιας υπηρεσίας πληροφόρησης είναι δεδομένη και αναγνωρισμένη από την κάθε κοινότητα. Οι ίδιοι οι χρήστες επιδιώκουν την ευκολία και την άνεση στο κανονισμένο περιβάλλον της εργασίας και της έρευνας.

Στην εκπαίδευση παρουσιάζονται νέες ευκαιρίες για εμπλουτισμό της διδακτικής διαδικασίας και την ενεργητική μάθηση. Διευκολύνεται η εξ αποστάσεως εκπαίδευση και παρέχονται οι τεχνικές δυνατότητες για μια δια βίου εκπαίδευση.. Η υπάρχουσα γνώση δεν παραμένει αμετάβλητη τόσο από πλευράς ποσότητας όσο και ταχύτητας. Οι γνώσεις διανέμονται πλέον αστραπιαία σε κάθε γωνιά του πλανήτη, με αποτέλεσμα να πολλαπλασιάζονται ετησίως

Τελικά το διαδύκτιο είναι ένα ακόμη τεχνολογικό μέσο που προσφέρει πολλές νέες δυνατότητες, τη χρήση των οποίων καθορίζει ο άνθρωπος και τα αποτελέσματα θα κριθούν από την Ιστορία.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

### Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα Διαδικτύου

ΧΡΗΣΕΙΣ	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ ( E – MAIL ADDRESS )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΑΜΕΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗ –ΛΗΨΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ (ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΑ )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΛΗΘΕΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ – ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΕΥΡΕΣΗ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΩΝ &amp; ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΑΛΟΓΙΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΚΑΛΕΙ ΑΥΞΗΣΗ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΑΓΟΡΕΣ-ΠΩΛΗΣΕΙΣ – ΕΜΠΟΡΙΟ ( E – COMMERCE )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΜΗΧΑΝΩΝ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ (GOOGLE – ALTAVISTA –IN.GR )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ – ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ –ΜΟΥΣΙΚΗ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ ΑΠΟ ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ –ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΚΛΗΜΑ – ΑΞΙΟΠΟΙΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΓΝΩΡΙΜΙΕΣ (CHAT)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ ΑΡΘΡΩΝ – ΘΕΜΑΤΩΝ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΠΡΟΣΒΟΛΗΣ ΑΠΟ ΙΟΥΣ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΨΗΦΟΦΟΡΙΕΣ – FORUM – ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΒΙΒΛΙΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ( GUEST BOOK)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΙΣΟΤΗΤΑ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ ΓΙΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ (WEB PAGES ) ΜΕ ΧΑΜΗΛΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΠΡΟΣΒΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ &amp; ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΕΞ ‘ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ ( E – LEARNING )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΕΥΚΟΛΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΧΩΡΙΣ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ (HTML – JAVA)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΚΛΟΠΗΣ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ( E – GOVERNMENT )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥΣ ΑΛΛΩΝ ΧΩΡΩΝ (ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΑΘΕΜΙΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΣΥΓΓΡΑΦΙΚΗ – ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΧΡΗΣΗ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (Κ.Ε.Π. – TAXISNET )</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ ΜΕ ΑΓΝΩΣΤΑ ΑΤΟΜΑ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ &amp; ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΝΕΩΤΕΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ –ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΑΠΡΟΣΩΠΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ - ΠΡΟΒΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ &amp; ΑΠΟΚΡΥΨΗ ΑΡΝΗΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ Α.Μ.Ε.Α. (ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΣΥΝΕΧΗ ΠΟΛΥΩΡΗ ΧΡΗΣΗ</li></ul>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Γλωσσάρι

- **DNS (Domain Name System – Σύστημα Ονομάτων Τομέα):** είναι ένα σύστημα με το οποίο αντιστοιχίζονται οι διευθύνσεις IP σε ονόματα τομέων (Domain Names). Τα ονόματα τομέων, όπως και οι διευθύνσεις IP που αναπαριστούν, είναι μοναδικά, έχουν μια ιεραρχία και διαβάζονται από αριστερά προς τα δεξιά.
- **HTTP (HyperText Transfer Protocol – Πρωτόκολλο Μεταφοράς Υπερκειμένου):** είναι η κύρια μέθοδος που χρησιμοποιούν τα πρωτόκολλα του Παγκοσμίου Ιστού για να μεταφέρουν δεδομένα ανάμεσα σε έναν διακομιστή (server) και ένα πελάτη (client).
- **HTTPS:** Χρησιμοποιείται στην επιστήμη των υπολογιστών για να δηλώσει μία ασφαλή http σύνδεση. Το σύστημα αυτό σχεδιάστηκε για να χρησιμοποιηθεί σε sites, όπου απαιτείται αυθεντικοποίηση χρηστών και κρυπτογραφημένη επικοινωνία. Σήμερα χρησιμοποιείται ευρέως στο διαδίκτυο όπου χρειάζεται αυξημένη ασφάλεια διότι διακινούνται ευαίσθητες πληροφορίες (πχ αριθμοί πιστωτικών καρτών, passwords κοκ).
- **ICMP (Internet Control Message Protocol):** είναι ένα από τα βασικά πρωτόκολλα του Διαδικτύου. Χρησιμοποιείται κυρίως από τα λειτουργικά συστήματα των ηλεκτρονικών υπολογιστών ενός δικτύου για την ανταλλαγή μηνυμάτων λάθους, όπως για παράδειγμα την έλλειψη κάποιας υπηρεσίας από έναν εξυπηρετητή (server) ή την απουσία ενός υπολογιστή από το δίκτυο.
- **IMAP:** επιτρέπει την προαιρετική αποθήκευση μηνυμάτων στον υπολογιστή του χρήστη. Αξίζει να σημειωθεί ότι ταυτόχρονα διατηρείται και ένα αντίγραφο της αλληλογραφίας στον εξυπηρετητή (server). Η πρόσβαση σε έναν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πραγματοποιείται μέσω ενός ειδικού προγράμματος αλληλογραφίας.
- **IP (Ip address - Internet Protocol address):** μια IP διεύθυνση είναι ένας μοναδικός αριθμός που χρησιμοποιείται από συσκευές για τη μεταξύ τους αναγνώριση και συνεννόηση σε ένα δίκτυο υπολογιστών που χρησιμοποιεί Internet Protocol standard.
- **LDAP:** σύνολο από πρωτόκολλα για την προσπέλαση καταλόγων πληροφοριών. Βασίζεται στο πρωτόκολλο X.500, αλλά είναι απλούστερο. Υποστηρίζει το πρωτόκολλο TCP/IP.
- **POP (Post Office Protocol):** επίσης γνωστό και ως **POP3** είναι ένα πρωτόκολλο που χρησιμοποιείται για την παραλαβή των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) από έναν απομακρυσμένο εξυπηρετητή (server) χρησιμοποιώντας σύνδεση TCP/IP.
- **PPP:** η σύνδεση αυτή σε ότι αφορά τον απλό χρήστη είναι πανομοιότυπη με την σύνδεση SLIP. Ως νεότερο πρωτόκολλο έχει κάποια πλεονεκτήματα σε σχέση με τη SLIP σύνδεση και γενικά πρέπει να προτιμάται, αλλά σε καμία περίπτωση δεν έχουν σημαντικές διαφορές.
- **SLIP:** με αυτή τη σύνδεση ο υπολογιστής του χρήστη αποκτά από τον παροχέα (provider) δική του IP address και γίνεται υπολογιστής του Internet. Μπορούν να συνδεθούν με αυτόν χρήστες από το υπόλοιπο Internet, αντιμετωπίζοντάς τον ως πραγματικό υπολογιστή Διαδικτύου.
- **TCP (Transmission Control Protocol – Πρωτόκολλο Ελέγχου Μεταφοράς):** Οι κύριοι στόχοι του πρωτοκόλλου TCP είναι να επιβεβαιώνεται η αξιόπιστη αποστολή και λήψη δεδομένων, επίσης να μεταφέρονται τα δεδομένα χωρίς λάθη

μεταξύ του στρώματος δικτύου (network layer) και του στρώματος εφαρμογής (application layer) και, φτάνοντας στο πρόγραμμα του στρώματος εφαρμογής, να έχουν σωστή σειρά.

- **UDP (User Datagram Protocol):** Διάφορα προγράμματα χρησιμοποιούν το πρωτόκολλο UDP για την αποστολή σύντομων μηνυμάτων (γνωστών και ως datagrams) από τον έναν υπολογιστή στον άλλον μέσα σε ένα δίκτυο υπολογιστών.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

### Γ.1 Δικτυακοί τόποι σχετικοί με το ηλεκτρονικό έγκλημα

#### **Cyber Corps**

<<http://www.cis.utulsa.edu/CyberCorps/>>

Πρωτοβουλία του Πανεπιστημίου της Τούσλα για την αντιμετώπιση του hacking και την κυβερνοτρομοκρατίας.

#### **Cyber-Stalking.net**

<<http://www.cyber-stalking.net>>

Δικτυακός τόπος που προσεγγίζει το ζήτημα της παρενόχλησης μέσω του Διαδικτύου.

#### **Spam: Where to Complain About Frauds & Scams on the Internet**

<<http://www.elsop.com/wrc/complain.htm>>

Περιλαμβάνει μια λίστα με δικτυακές τοποθεσίες στις οποίες μπορεί να αναφερθεί παράνομη δραστηριότητα στο Διαδίκτυο.

#### **Spamhaus**

<<http://www.spamhaus.org/>>

Δικτυακός τόπος για το spamming. Συνεργάζεται και με τις διωκτικές αρχές.

#### **FTC Identification Theft Information Site**

<<http://www.consumer.gov/idtheft>>

Ο επίσημος δικτυακός τόπος της κυβέρνησης των ΗΠΑ σχετικά με την κλοπή ταυτότητας.

#### **Spamming**

<<http://spam.abuse.net/>>

Δικτυακός τόπος για την αντιμετώπιση του spamming.

#### **Financial Crimes Enforcement Network**

<<http://www.fincen.gov/>>

Οργανισμός που δραστηριοποιείται στον τομέα του ξεπλύματος βρώμικου χρήματος.

#### **Quatloos Cybermuseum of Scams and Frauds**

<<http://www.quatloos.com/>>

Δικτυακός τόπος για την απάτη στο Διαδίκτυο.

#### **Internet ScamBusters**

<<http://scambusters.com/>>

Πληροφορίες για την αντιμετώπιση της απάτης.

#### **National Fraud Information Center**

<http://www.fraud.org/welcome.htm>

Δικτυακός τόπος για την αντιμετώπιση της απάτης στο Διαδίκτυο.

#### **Identity Theft/ Federal Trade Commission**

<<http://www.consumer.gov>>

Δικτυακός τόπος που ασχολείται με την προστασία των καταναλωτών. Στον τομέα που ηλεκτρονικού εγκλήματος, ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι πληροφορίες για την κλοπή ταυτότητας και την απάτη.

**Trans Union Credit Bureau**

<<http://www.transunion.com>>

**Electronic Frontier Foundation (EFF)**

<<http://www.eff.org>>

Οργανισμός που στοχεύει στην προστασία των πολιτικών δικαιωμάτων στον κυβερνοχώρο

**Journal of Economic Crime Management**

<<http://www.jecm.org>>

Ηλεκτρονικό περιοδικό σχετικά με το οικονομικό έγκλημα και την απάτη

**Denial of service attack resources**

<<http://www.denialinfo.com/>>

Πληροφορίες και συνδέσεις για τις επιθέσεις άρνησης εξυπηρέτησης

**Anti-Phishing Working Group**

<<http://www.antiphishing.org/>>

Διεθνής οργανισμός που στοχεύει στην αντιμετώπιση της απάτης και της κλοπής ταυτότητας που διαπράττονται με τις τεχνικές: phishing, spamming και email spoofing.

**Microsoft antiphishing**

<<http://www.microsoft.com/mscorp/safety/technologies/antiphishing/default.mspx>>

Σελίδα της Microsoft για το phishing

**Software piracy statistics**

<[http://www.nationmaster.com/graph/crime/sof\\_pir\\_rat-crime-software-piracy-rate](http://www.nationmaster.com/graph/crime/sof_pir_rat-crime-software-piracy-rate)>

Περιλαμβάνονται πίνακες στατιστικών στοιχείων για την πειρατεία λογισμικού σε όλο τον κόσμο.

**Virus.gr**

<<http://www.virus.gr/fullxml/default.asp>>

Ελληνικός δικτυακός τόπος για τους ιούς υπολογιστών. Περιλαμβάνει πολύ πλούσιο υλικό, συμβουλές ασφαλείας και εργαλεία απομάκρυνσης ιών.

**Social engineering portal**

<<http://www.social-engineering.eu/>>

Δικτυακή πύλη εμπορικής εταιρείας με ενδιαφέρον υλικό για την κοινωνική μηχανική.



## Γ.2 Οργανισμοί σχετικοί με το ηλεκτρονικό έγκλημα

### ***The Society for the Policing of Cyberspace (POLCYB)***

<<http://www.polcyb.org>>

Μη κερδοσκοπικός οργανισμός για την αντιμετώπιση του ηλεκτρονικού εγκλήματος.

### ***Computer Crime Research Center***

<<http://www.crime-research.org/>>

Κέντρο ερευνών σχετικά με το ηλεκτρονικό έγκλημα. Το υλικό που φιλοξενείται στις σελίδες του είναι ιδιαίτερα σημαντικό και προσεγγίζει το σύνολο των θεμάτων για το έγκλημα στο κυβερνοχώρο.

### ***High Tech Criminal Investigators Association***

<<http://www.htcia.org>>

Διεθνής οργανισμός που βασίζεται στην εθελοντική συμμετοχή για την ανταλλαγή πληροφοριών, τεχνογνωσίας και ιδεών, σχετικά με το έγκλημα υψηλής τεχνολογίας.

### ***High Tech Crime Consortium***

<<http://www.hightechcrimecops.org/>>

Μη κερδοσκοπικός οργανισμός που στοχεύει στην παροχή βοήθειας α) σε υπηρεσίες δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος για την διερεύνηση των εγκλημάτων και β) σε οργανισμούς για την αντιμετώπιση ηλεκτρονικών επιθέσεων.

### ***International Accosiation of Computer Investigation Specialists***

<<http://www.iacis.com/iacisv2/pages/home.php>>

### ***International Organization on Computer Evidence***

<<http://www.ioce.org/>>

Διεθνής εθελοντικός μη κερδοσκοπικός οργανισμός, με σκοπό την υποβοήθηση των διωκτικών αρχών στην έρευνα του ηλεκτρονικού εγκλήματος.

### ***Cyber-Rights and Cyber-Liberties (UK)***

<<http://www.cyber-rights.org/>>

Μη κερδοσκοπικός οργανισμός σχετικά με τα δικαιώματα και τις ελευθερίες στο Διαδίκτυο.

### ***National White Collar Crime Center***

<<http://www.nw3c.org/>>

Μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που στοχεύει στην παροχή βοήθειας σε υπηρεσίες δίωξης του ηλεκτρονικού εγκλήματος.

### ***International Journal of Digital Evidence***

<<http://www.ijde.org/>>

Από τα πιο σημαντικά επιστημονικά περιοδικά για τις ψηφιακές αποδείξεις.

## Γ.3 Οργανισμοί σχετικοί με τη δίωξη του ηλεκτρονικού εγκλήματος

### **Computer Crime & Intellectual Property Section - United States Department of Justice**

<<http://www.cybercrime.gov/>>

Ο επίσημος δικτυακός τόπος του Τομέα αντιμετώπισης ηλεκτρονικού εγκλήματος του Υπουργείου Δικαιοσύνης των ΗΠΑ. Αποτελεί σημείο αναφοράς για το ηλεκτρονικό έγκλημα.

### **Australian High Tech Crime Centre**

<[www.ahtcc.gov.au](http://www.ahtcc.gov.au)>

Ο επίσημος δικτυακός τόπος του πιο σημαντικού κέντρου αντιμετώπισης του ηλεκτρονικού εγκλήματος στην Αυστραλία. Αποτελείται από προσωπικό της ομοσπονδιακής αστυνομίας και στοχεύει στην αντιμετώπιση σοβαρών μορφών εγκληματικής δραστηριότητας που αναπτύσσεται στο Διαδίκτυο.

### **Interpol Information Technology Crime**

<<http://www.interpol.int/Public/TechnologyCrime/default.asp>>

Περιέχει πληροφορίες για την αντιμετώπιση του εγκλήματος υψηλής τεχνολογίας στα πλαίσια της Interpol.

### **InfraGard**

<<http://www.infragard.net/>>

Αποτελεί ένα βοηθητικό πρόγραμμα του Ομοσπονδιακού Γραφείου Ερευνών των ΗΠΑ, για την αντιμετώπιση των απειλών που προέρχονται από το Διαδίκτυο.

### **FBI's Computer Crime Squad**

<<http://www.emergency.com/fbi-nccs.htm>>

Η επίσημη ιστοσελίδα της ομάδας αντιμετώπισης ηλεκτρονικού εγκλήματος του FBI.

### **Federal Bureau of Investigation**

<<http://www.fbi.gov>>

Ο επίσημος δικτυακός τόπος του Ομοσπονδιακού Γραφείου Ερευνών των ΗΠΑ. Το ζήτημα του ηλεκτρονικού εγκλήματος αντιμετωπίζεται στο υψηλότερο επίπεδο.

### **Copsonline.com**

<<http://www.copsonline.com>>

Δικτυακός τόπος για αστυνομικούς.

### **officer.com**

<[www.officer.com](http://www.officer.com)>

Ο πιο δημοφιλής δικτυακός τόπος στο Διαδίκτυο για Αστυνομικούς.

### **Secret Service - Electronic Crime Task Force**

<<http://www.ectaskforce.org/>>

Ο επίσημος δικτυακός τόπος των μυστικών υπηρεσιών των Η.Π.Α. που δραστηριοποιούνται στην δίωξη του ηλεκτρονικού εγκλήματος.

### **Cyber Criminals Most Wanted**

<<http://www.ccmotwanted.com/index.html>>

Εξαιρετικός δικτυακός τόπος. Καλύπτει όλα τα θέματα που σχετίζονται με το ηλεκτρονικό έγκλημα.

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## Ελληνική Βιβλιογραφία

1. Αγγελής, Ιωάννης Εμμ. “Το Νομικό Πλαίσιο για την Ασφάλεια του Κυβερνοχώρου Κατα το Ελληνικό Δίκαιο.” *ΠοινΔικ*, 12 (2001): 1293-Έντυπο.
2. Αγγελόπουλος, Δ. Π. “Κυβερνοχώρος: το διεθνές «γίνεσθαι» στο ελληνικό «είναι».” *Προβληματισμοί*, 19 (2002): n. pag. Web. 04 /04 /2009.
3. Αρτινοπούλου, Βάσω. *Ηλεκτρονικό Έγκλημα και Θυματοποίηση*. e-Security Trends, 29 Οκτ. 2007. Ομιλία.
4. “Βιβλιοθήκη.” *Βικιπαιδεία*. 26 Απρ. 2010. Ημερομηνία πρόσβασης 06/05/2009.
5. Βλαχάκης, Μανούσακης «Έρευνα για τη χρήση του Διαδικτύου από τις γυναίκες» Λάρισα 2007 EAP PDF file
6. Βλαχόπουλος, Κωνσταντίνος Χ. *Ηλεκτρονικό Έγκλημα*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη, 2007. Έντυπο.
7. Βώβου, Ιωάννα. “Σημειώσεις Στα Πλαίσια του Μαθήματος Μέσα Επικοινωνίας II.” Πάντειο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Επικοινωνίας, Μέσων και Πολιτισμού, Τομέας Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης. 2008-2009. Σημειώσεις μαθήματος.
8. Γεωργίου, Δ. Α. *Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες Χωρίς Όρια*. 2004. Έντυπο.
9. Γιαννόπουλος, Θ. “Όψεις και Προβλήματα Ηλεκτρονικής Εγκληματικότητας.” *Νομικό Βήμα*, 170 (1986): 115-119. Έντυπο.
10. Δανικολάου, Γ. *Εισαγωγή το Ίντερνετ*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, Τομέας Πληροφορικής. Έντυπο.
11. Δελούκα-Ιγγλέση, Κορνηλία. “Η Προστασία του Καταναλωτή από την Άμεση Διαφήμιση στο Διαδίκτυο.” *ΔιΜΕΕ*, 4 (2004): 485-497. Έντυπο.
12. “Δίκοπο Μαχαίρι το Internet.” *MessiniaWeb*. MessiniaWeb, n.d. Web. 08/03/2009
13. Δουφεξοπούλου, Μ. Γ. “Εκπαίδευση και Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στον 21<sup>ο</sup> αιώνα.” Πρακτικά του 9<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 18-20 Δεκεμβρίου 2000, Αθήνα. Αθήνα: Κεντρική Βιβλιοθήκη Ε.Μ.Π, 2002. Έντυπο.
14. Δρακάτος, Κωνσταντίνος. “Δίκτυα Υπολογιστών και Νομικό Πλαίσιο.” *Σχεδιασμός Ασφαλών Δικτύων: Όφελος και Κόστος*. Μεταπτυχιακή εργασία. Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Κρήτης, 2006. Web. 08/08/2009
15. “Εθισμός των Εφήβων στο Διαδίκτυο.” *D.A.R.T. Digital Awareness & Response to Threats*, n.d. Web. 13/03/2009
16. Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο. “Έρευνα - Πρόληψη Αντιμετώπιση Κινδύνων στη Χρήση του Διαδικτύου”.

- Πρακτικά 1<sup>ου</sup> Πανελληνίου Διεπιστημονικού Συνεδρίου, Νοέμβριος 27-29, 2009, Ξενοδοχείο Classical Larissa Imperial, Λάρισα. *Hasiad.gr*. PDF file.
17. Ζούτσου, Κυριακή. *Μεταδιδόμενα Διατήρησης Ψηφιακών Συλλογών*. Πτυχιακή εργασία. Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας, 2003. DLIB. PDF file.
  18. Ζωζωνάκη, Μαρίνα, Τσιάπα, Αικατερίνη, και Χαριοπολίτου, Κ. *Στον Δρόμο Προς την Ηλεκτρονική Δημοσίευση*. Μεταπτυχιακή εργασία. Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας, 2001. DLIB. PDF file.
  19. Θεοτοκά, Ίλια. "Η Εξάρτηση από το Internet." *HealthView.gr*. Health View, 23 Μαρτ. 2009. 11/05/2009.
  20. Ιγγλεζάκης, Ιωάννης. "Δημοσιοποίηση και Διαβίβαση Προσωπικών Δεδομένων Μέσω του Διαδικτύου." *ΔιΜΕΕ*, 4 (2004): 498-501. Έντυπο.
  21. Ιγγλεζάκης, Ιωάννης. *Ευαίσθητα Προσωπικά Δεδομένα*. Αθήνα: Σάκκουλας, 2003. Έντυπο.
  22. Καμπουρούδη, Αναστασία. *Πνευματική Ιδιοκτησία στην Ηλεκτρονική Δημοσίευση: Τεχνολογίες Προστασίας της Πνευματικής Ιδιοκτησίας σε Ψηφιακό Περιβάλλον*. Μεταπτυχιακή εργασία. Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας, 2006. DLIB. PDF file.
  23. Καραδημητρίου, Κοσμάς. "Νομικά Διλήμματα στην Κοινωνία της Πληροφορίας". *Αρμενόπουλος*, (2001): 901-905. Έντυπο.
  24. Κατσαρού, Γεωργία, και Κουτσομίχα, Δαμιάνη. "Τα Ιστολόγια Ως Μέσα Επικοινωνίας Ανάμεσα στις Βιβλιοθήκες και τους Βιβλιοθηκονόμους." *Συνεργασία*, 3 (2007) 22/11/2009.
  25. Κιούπης, Δημήτρης. "Αλλοίωση Ηλεκτρονικών Δεδομένων και Αθέμιτη Πρόσβαση Σε Ηλεκτρονικά Δεδομένα: Κενά και Αδυναμίες της Ελληνικής Νομοθεσίας." *Υπεράσπιση*, (2002): 959-. Έντυπο.
  26. Κόκκινος, Διονύσιος. *Πολιτικές Παροχής Εξ' Αποστάσεως Εκπαίδευσης από τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στον Ευρωπαϊκό Χώρο*. Μεταπτυχιακή εργασία. Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας, 2005. DLIB. PDF file..
  27. Κόμνιου, Κ. "Η Ανεπιθύμητη Εμπορική Ηλεκτρονική Αλληλογραφία (Spamming)". *ΕπισκεΔ*, (2002): 104-108. Έντυπο.
  28. Κούρος, Κωνσταντίνος Γ. "Ηλεκτρονικό Έγκλημα." *Ελληνική Αστυνομία*. Ελληνική Αστυνομία, n.d. Web. 23. Μαρτ. 2009.
  29. Λαγουτάρης Μάριος Τσουκαλάς Εμμανουήλ "Ψυχαγωγία και κίνδυνοι στο διαδίκτυο", Έντυπο
  30. Λαμπροπούλου, Έφη Π. *Κοινωνικός Έλεγχος του Εγκλήματος*. Αθήνα: Παπαζήσης, 1994. Έντυπο.
  31. Λεάνδρος, Νίκος *Το Διαδίκτυο*. Αθήνα: Καστανιώτης, 2005. Έντυπο.
  32. Μαρίνος, Τάσος Ν. *Οι Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές και το Δίκαιο*. Αθήνα: Σάκκουλας, 1980. Έντυπο.

33. Μεράκος, Λάζαρος. “Επεξηγηματικές Σημειώσεις των Παρουσιάσεων για την Εισαγωγή στα Δίκτυα Επικοινωνιών.” Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών. 2004. Σημειώσεις μαθήματος. Web., 08/12/2009
34. “Μέτρα για Ασφαλές Διαδίκτυο από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.” *Internet και Παιδιά*. Internet και Παιδιά, 11 Οκτ. 2008. Web., 14/04/2009
35. Μήτρου, Λίλιαν. “Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.” *Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων*. Επιμ. Σωκράτης Κ. Κάτσικας. Δημήτριος Γκρίτζαλης και Στέφανος Γκρίτζαλης. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2004. 450-52. Έντυπο.
36. Μονεμβασίτης, Ευάγγελος. “Ηλεκτρονικό Έγκλημα.” *LawNet.gr*. LawNet. 12 Απρ. 2004. Web. 08/03/2009.
37. “Μορφές Ηλεκτρονικής Απάτης.” *D.A.R.T. Digital Awareness & Response to Threats*, n.d. Web., 7/4/2009
38. Μπώκος, Γιώργος Δ. *Εισαγωγή στην Επιστήμη της Πληροφόρησης*. Αθήνα: Παπασωτηρίου, 2001. Έντυπο.
39. Νικολαΐδης, Χρήστος. *Η Σκοτεινή Πλευρά του Internet*. Αθήνα: Anubis, 1999. Έντυπο.
40. Παιδοψυχιατρική Εταιρεία Ελλάδας. “Δελτίο Τύπου 12 Μαΐου 2009” *Healthier World*. Cosmos Επικοινωνία, 12 Μαΐου 2009. Web., 6/4/2009
41. Παπαδημητρίου, Κ. “Η Χρησιμοποίηση Οπτικοακουστικών Μέσων στην Επιχείρηση για την Παρακολούθηση των Εργαζομένων.” *Επιθεώρηση Εργατικού Δικαίου* 45 (1986): 153-. Έντυπο.
42. Πίνη, Μαίρη. “Δεν Προφυλάσσουν τα Προσωπικά τους Δεδομένα στο Διαδίκτυο οι Ανήλικοι.” *Ελευθεροτυπία* 13 Μαρτ. 2007. Web., 3/9/2009
43. Ρεμπούσκου, Μαρία-Μαγδαληνή. “Πολιτικές Δημόσιας Πρόσβασης.” *Πολιτικές Πρόσβασης στο Διαδίκτυο*. Πτυχιακή εργασία. Αλεξάνδρειο Εκπαιδευτικό Τεχνολογικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης, 2008. 33-44. Έντυπο.
44. Σακλαμπανάκης Γιώργος. *Εισαγωγή στο Internet*. Αθήνα: Anubis, 1995, σ. 36-40.
45. Σεμερτζάκη, Εύα “Σκιαγράφηση Δεξιοτήτων Βιβλιοθηκονόμου.” *Συνεργασία*, 1 (2008). Web., 17/12/2009
46. Σημίτης, Σπύρος. “Νομικό και Πολιτικό Πλαίσιο της Προστασίας των Προσωπικών Πληροφοριών και της Ιδιωτικής Σφαίρας.” *LawNet.gr*. LawNet, n.d. Web. 10/03/2009.
47. Σπυροπούλου, Έλενα, “Διαδικτυακές Απάτες και Ηλεκτρονικά Εγκλήματα στα Ελληνικά Δικαστήρια.” *Δικηγορικό Γραφείο Έλενας Σπυροπούλου*. Έλενα Σπυροπούλου, 6 Φεβρ. 2009. Web. Ημερομηνία πρόσβασης: 21/5/2009
48. Σταθόπουλος; Μιχάλης. “Η Χρήση Προσωπικών Δεδομένων και η Διαπάλη Μεταξύ Ελευθεριών των Κατόχων τους και Ελευθεριών των Υποκειμένων τους.” *Νομικό Βήμα*, (2000): 197-. Έντυπο.

49. Στρακάντουνα, Βασιλική. *Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων και Προστασία της Ιδιωτικότητας στο Σύγχρονο Περιβάλλον των Βιβλιοθηκών και Υπηρεσιών Πληροφόρησης*. Μεταπτυχιακή εργασία. Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας, 2004. *DLIB*. PDF file.
50. "Συνέδριο για το Ηλεκτρονικό Έγκλημα Βουδαπέστη 23/11/2001." *η-Επιχειρείν*. Go-online.gr, n.d. Web, Ημερομηνία πρόσβασης 15/5/2009
51. "Συνέδριο για την Προστασία των Παιδιών στο Διαδίκτυο." *Internet και Παιδιά*. Internet και Παιδιά, 10 Οκτ. 2008. Web. Ημερομηνία πρόσβασης: 11/4/2009
52. Τσάκωνας, Γιάννης και Παπαθεοδώρου Χρήστος. "Χρησιμότητα Δικτυακών Τόπων Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών." *12<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Σέρρες, 12-14 Νοεμβρίου 2003*. 2003. *E-LIS*. PDF file.
53. Τσιρόπουλος Αριστείδης "Προσανατολισμός στο μαρκετινγκ και η επίδραση του στην εφαρμογή του e-marketing από αθλητικές επιχειρήσεις" PDF file
54. Φαφούτης, Ξενοφών. "Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος του Internet από την Καλλίτερη Υπηρεσία του Κόσμου και Μορφές Ηλεκτρονικού Εγκλήματος: Ειδική Ενημέρωση." *Arodimos.com*. Arodimos, Μάρτ. 2008. Web. 15/04/2009.
55. Φράγκου Άννα «Νέες τεχνολογίες, νέες βιβλιοθήκες και νέα προβλήματα»
56. "Χρήση και Κατάχρηση του Διαδικτύου (Internet)." *Μονάδα Εφηβικής Υγείας: Στατιστικά*. Μονάδα Εφηβικής Υγείας, n.d. Web., 03/06/2009
57. Castell, Manuel. *Ο Γαλαξίας του Διαδικτύου*. Αθήνα: Καστανιώτης, 2005. Έντυπο.
58. Giddens, Antony. *Ο Κόσμος των Ραγδαίων Αλλαγών*. Μετ. Κωνσταντίνος Δ. Γεωργιάς. Αθήνα: Μεταίχμιο, 1999. Έντυπο.

## Ξερόγλωσση Βιβλιογραφία

1. "Guidelines for Developing a Library Privacy Policy." *Privacy Tool Kit*. American Library Association, 2003. Web., 05/08/2009
2. "Questions and Answers on Privacy and Confidentiality." *American Library Association*. American Library Association, 2002. Web., 02/07/2009
3. Allen, Maryellen. "A Case Study of the Usability Testing of the University South Florida's Virtual Library Interface Design." *Online Information Review*, 26.1 (2002): 40-53. *Emerald*. PDF file.
4. Barron, Brette Barclay. "Distant and Distributed Learners Are Two Sides of the Same Coin." *Computers in Libraries*, 22.1 (2002): 24-28. *ACM Portal*. PDF file.

5. Clark, Judith and Store, Ron. "Flexible Learning and the Library: The Challenge." *The Journal of Library Services for Distance Education*, 1.2 (1998): Έντυπο.
6. Cockrell, Barbara J. and Anderson, Jayne E. "How Do I Find an Article?: Insights From A Web Usability Study." *The Journal of Academic Librarianship*, 28.3, (2002): 122-132. *ScienceDirect*. PDF file.
7. Coombs, Karen A. "Walking a Tightrope: Academic Libraries and Privacy." *The Journal of Academic Librarianship*, 30.6 (2004): 493-498. *ScienceDirect*. PDF file.
8. Dicks, Stanley R. "Mis-usability: On the Uses And Misuses of Usability Ttesting." *20th Annual International Conference on Computer Documentation, 20-23 Oct. 2002, Toronto*. New York: ACM Press, 2002. *ACM Portal*. PDF file.
9. Dickstein, Ruth, and Mills, Vicki. "Usability Testing at the University of Arizona Library: How To Let the Users in on the Design." *Information Technology And Libraries*, 19.3 (2000): n. pag. Web., 08/10/2010
10. Dyer, Hilary, and Morris, Anne. *Human Aspects of Library Automation*. Hampshire: Gower, 1990. Έντυπο.
11. "Plan for Library Book Tagging Generates Privacy Concerns." *EFF*. Electronic Frontier Foundation, 2 Οκτ. 2003. Web., 18/08/2009
12. Falk, Howard. "Privacy in libraries." *The Electronic Library*, 22.3 (2004): 281-283. *Emerald*. PDF file.
13. Ghaphery, James. "My Library at Virginia Commonwealth University: Third Year Evaluation." *D-Lib Magazine*, 8.7/8 (2002): n. pag. Web., 22/11/2009
14. Gibbons, Susan. "Building Upon the MyLibrary Concept to Better Meet the Information Needs of College Students.", *D-Lib Magazine*, 9.3 (2003): n. pag. Web., 05/02/2010.
15. Gritzalis, Stefanos. "Enhancing Web Privacy and Anonymity in the Digital Era." *Information Management & Computer Security*, 12.3 (2004): 255-288. *Emerald*. PDF file.
16. Gullikson, Shelley etc. "The Impact of Information Architecture on Academic Web Site Usability." *The Electronic Library*, 17.5 (1999): 293-304. *Emerald*. PDF file.
17. Harris, Ron. "SF Library Wants to Track Books with Computer Chip." *USA Today* 10 Mar. 2003. Web., 28/11/2009
18. Murphy, Bob. "OCLC Usability Lab Helps Staff Learn More About the User." *OCLC Newsletter*, 229 (1997): 21-22.
19. Neuhaus, Paul. "Privacy and Confidentiality in Digital Reference." *Reference and User Services Quarterly*, 43.1 (2003): 26-36. *Wilson Web*. PDF file.
20. Schrader, Alvin M. "Internet Censorship: Issue for Teacher-Librarians." *Teacher Librarian*, 26.5 (1999): 8-12. *Wilson Web*. PDF file.



21. Senior, Karen. "Data Protection Issues: Checklists for Libraries." *SCONUL*. SCONUL, 2002. Web. 18/11/2009
22. Sturges, Paul. "Remember the Human: The First Rule of Netiquette, Librarians and the Internet." *Online Information Review*, 26.3 (2002): 209-216. *Emerald*. PDF file.
23. Tennant, R. "Personalizing the Digital Library." *Library Journal*, 124.12 (1999): 36-37. Έντυπο.
24. Jasek, Chris, and Weertman, Niels. "Usability Testing Testing 1,2,3." *Library Connect Newsletter*, 1.2 (2003): 5. *Elsevier*. PDF file.
25. Vassiliadis, Kim and Stimatz, Lisa R. "The Instruction Librarian's Role in Creating a Usable Web Site." *Reference Services Review*, 30.4 (2002): 338-342. *Emerald*. PDF file.
26. "What's the Use of Usability and Marketing? Plenty: Tools, Tips and Tricks to Marketing the Most Out of Your Service." *Library Connect Newsletter*, 1.1 (2003): 4-5. *Elsevier*. PDF file.