Document generated on 08/09/2025 9:37 a.m.

Service social

Que pensent les travailleurs sociaux de l'usage de l'informatique dans les services sociaux?

Georgette Béliveau and Myriam Bergeron

Volume 36, Number 1, 1987

L'informatique dans les services sociaux

URI: https://id.erudit.org/iderudit/706340ar
DOI: https://doi.org/10.7202/706340ar

See table of contents

Publisher(s)

École de service social de l'Université Laval

ISSN

1708-1734 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Béliveau, G. & Bergeron, M. (1987). Que pensent les travailleurs sociaux de l'usage de l'informatique dans les services sociaux? *Service social*, *36*(1), 54–67. https://doi.org/10.7202/706340ar

Article abstract

Cet article présente les résultats partiels d'une étude effectuée sur l'utilisation de l'informatique auprès des membres de la Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec (chapitre de Québec, région 03).

Les auteures y rapportent, outre des données factuelles sur l'utilisation actuelle de l'informatique en service social, les opinions des travailleurs sociaux sur la pertinence de son usage dans des activités de gestion et de pratique professionnelle. Elles présentent, de plus, leurs opinions sur les propriétés de l'ordinateur, ses avantages, ses répercussions sociales et son impact sur la vie privée.

Tous droits réservés © Service social, 1987

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

BÉLIVEAU, Georgette, professeure à l'École de service social de l'Université Laval.
BERGERON, Myriam, étudiante à la maîtrise à l'École de service social de l'Université Laval.

Que pensent les travailleurs sociaux * de l'usage de l'informatique dans les services sociaux ?

Georgette Béliveau
Myriam Bergeron

Depuis le début des années 1980, l'informatique connaît une diffusion plus généralisée ainsi qu'une diversification spectaculaire des champs d'utilisation. La littérature nord-américaine portant sur les services sociaux fait état de nombreuses applications informatiques. Il est désormais possible, à l'aide de programmes informatisés, de connaître les caractéristiques d'une clientèle, poser un diagnostic, rédiger une histoire sociale, localiser des ressources, comparer l'efficacité d'un traitement ou encore modifier un comportement. [1]

Concurremment à cette expansion, l'usage de l'informatique soulève plusieurs questions. Certains soutiennent qu'il faut accroître l'utilisation de cette technologie comme outil de gestion et même comme système expert d'aide à la pratique sociale. Dans cette optique, l'informatique s'avère un instrument précieux pour répondre aux demandes grandissantes d'efficacité et d'efficience. [2] Par contre, d'autres affirment que cette technologie remet en cause certaines valeurs et considérations d'éthique reliées à la pratique professionnelle. Les intervenants sociaux craignent notamment qu'elle ne menace la vie privée de la clientèle, provoque un plus grand étiquetage ou encore déshumanise les services. [3] Pour plusieurs observateurs, des considérations de cette nature, qui se reflètent en termes d'attentes, de perceptions, d'attitudes et de motivations, peuvent conditionner l'introduction ou l'évolution des applications informatiques. [4]

Dans les services sociaux du Québec, plusieurs systèmes informatiques ont été implantés au cours des dix dernières années, mais très peu de travaux semblent retracer l'expérience acquise ou analyser les opinions et les réactions des intervenants sociaux à ce sujet. Les rapports du C.R.S.S.S. de la Montérégie (1981) et de la Fédération des C.L.S.C. (1983)[5] portant sur l'étude des besoins en matière d'informatisation, nous donnent cependant certaines pistes. En effet, ces travaux font état de différents problèmes rencontrés dans certaines applications informatiques. Ainsi, les intervenants sociaux déplorent la lenteur à accéder à l'information, l'imprécision des unités de mesure, la lourdeur des systèmes, pour ne donner que quelques exemples.

C'est, en quelque sorte, à partir de cette dynamique que nous nous sommes intéressées aux opinions des travailleurs sociaux à l'endroit des applications informatiques dans leur milieu de travail. Cette étude s'inscrit dans le cadre d'un mémoire de maîtrise et de différents travaux de recherche entrepris dans le domaine de la gestion des services sociaux à l'École de service social de l'Université Laval. Cet article présente l'analyse descriptive des données d'une étude effectuée en mai 1984 auprès des membres de la Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec, chapitre de Québec (03). Les questions soumises aux répondants visaient les objectifs suivants : déterminer le degré de contact ou de familiarité des travailleurs sociaux avec l'ordinateur, connaître leurs perceptions sur les utilisations actuelles et potentielles de l'informatique dans leur milieu de travail, dégager leurs opinions à l'égard des répercussions de cette technologie sur la société, la pratique professionnelle et l'individu.

Méthodologie

Au moment où nous avons réalisé cette étude, la Corporation des travailleurs sociaux du Québec, chapitre de Québec (03), comptait 259 membres provenant de divers types d'établissements ou organismes : centres de services sociaux, centres locaux de services communautaires, centres d'accueil, centres hospitaliers, organismes privés, bénévoles ou communautaires. Les professionnels avaient des modèles de pratique diversifiés ou exerçaient leur profession dans différents secteurs d'activités : famille-enfance, consultation conjugale, milieu hospitalier, ressources humaines, direction des programmes, etc.

Comme instrument de recherche, nous avons utilisé un questionnaire distribué par la poste. Les caractéristiques spécifiques des répondants et leur homogénéité en tant que membres d'une corporation, la brièveté

du questionnaire et le type de questions (fermées ou à choix multiples) rendaient possible et souhaitable ce genre de cueillette.

Ce questionnaire visait à obtenir de l'information sur quatre sujets : caractéristiques des professionnels, degré de contact avec l'informatique, perceptions des applications informatiques dans le milieu de travail, opinions à l'endroit de l'ordinateur et de ses composantes. Les questions ont été formulées à partir d'une revue de la littérature, de l'*Enquête sur les attitudes du public face à l'ordinateur*, effectuée par le Ministère fédéral des communications,[6] et d'un pré-test.

Sur un envoi de 259 questionnaires, 154 nous ont été retournés, soit un taux de réponse de 60%. Par la suite, nous avons procédé à une analyse détaillée des résultats à partir de tableaux à simple et à double entrées. Dans le cadre de cet article, nous nous en tiendrons à l'analyse descriptive des données obtenues.

Résultats

Caractéristiques des répondants

Parmi les 154 répondants, on compte 92 femmes et 62 hommes. Près de la moitié d'entre eux, soit 72, ont entre 30 et 39 ans ; la deuxième plus haute fréquence (36) se retrouve chez les 40–49 ans. Les travailleurs sociaux interrogés détiennent, dans une proportion presque égale, un baccalauréat (75) ou une maîtrise (69).

La majorité des répondants (120) sont à l'emploi du Centre de services sociaux. Les autres se répartissent ainsi : 11 au gouvernement, 12 dans des C.L.S.C. ou dans des organismes communautaires, 7 dans une institution d'enseignement, 4 dans des bureaux privés ou autres. Si l'on regarde plus particulièrement le secteur d'intervention des 120 professionnels à l'emploi du Centre de services sociaux, la moitié d'entre eux travaille en milieu hospitalier, en milieu scolaire ou dans des centres d'accueil, et l'autre moitié œuvre dans les filiales, zones ou bureaux du Centre de services sociaux. (L'étude s'est faite avant le partage des tâches et des professionnels entre les C.L.S.C. et les C.S.S. Les intervenants œuvrant en milieu scolaire étaient à l'emploi des C.S.S.) Enfin, 97 répondants sont praticiens, 15 sont chefs d'unité, 17 exercent une fonction de conseiller et 10 occupent un poste de direction. Nos catégories ne pouvaient s'appliquer à 15 répondants.

Degré de contact avec l'informatique

Plusieurs indices ont permis d'analyser le degré de contact ou de familiarité des travailleurs sociaux avec l'informatique. Ainsi, il ressort que 29 d'entre eux disposent d'un micro-ordinateur à la maison. Parmi ceux-ci, 17 disent l'utiliser (tableau 1). Trente-cinq répondants ont toutefois suivi une formation spécifique en informatique (tableau 2).

TABLEAU 1

Acquisition et utilisation d'un micro-ordinateur à la maison.

	Oui		Non	
	%	(N)	%	(N)
Acquisition	19.2	(29)	80.8	(122)
Utilisation	58.6	(17)	41.4	(12)

TABLEAU 2

Formation spécifique en informatique.

	Aucun		Quelques-uns		Plusieurs	
	%	(N)	%	(N)	%	(N)
Cours en informatique	76.3	(116)	23.0	(35)	0.7	(1)

Dans le cadre de leur travail, 115 des travailleurs sociaux interrogés fournissent, à des degrés divers, des renseignements qui sont éventuellement traités par ordinateur. Également, plus des trois quarts (119) reçoivent des données informatiques. Près de la moitié (72) se servent à l'occasion de ces données pour supporter ou faciliter certaines activités professionnelles (tableau 3).

TABLEAU 3

Utilisation des données informatiques au travail.

Utilisation	Jamais		À l'occasion		Régulièrement	
	%	(N)	%	(N)	%	(N)
Transmission de données	25.3	(39)	43.5	(67)	31.2	(48)
Réception de données	22.7	(35)	39.0	(60)	38.3	(59)
Support aux activités professionnelles	46.8	(72)	46.8	(72)	6.4	(10)

Enfin, seulement 17 répondants ont participé à un comité d'étude sur l'informatique dans leur milieu de travail. Nous pouvons également constater que, parmi ces derniers, la plupart, soit 13, occupent une fonction de gestionnaire (tableau 4).

TABLEAU 4

Participation à un comité d'étude sur l'informatique.

Position / Participation	Cadres (42)		Praticiens (97)		Autres (15)	
	%	(N)	%	(N)	%	(N)
Oui	31.0	(13)	3.1	(3)	6.7	(1)
Non	69.0	(29)	96.9	(94)	93.3	(14)

Dans ce domaine, le développement est tel qu'on peut se demander si l'utilisation de l'ordinateur, tant à la maison qu'au bureau, n'a pas évolué de façon marquée depuis ces dernièrers années. C'est ce que laisse croire l'étude de Béliveau et Poulin publiée en juillet 1987,[7] qui révèle que 82.7% des intervenants sociaux transmettent des renseignements à des fins informatiques et que 61.2% se servent de l'informatique comme support aux activités professionnelles, alors que les données obtenues par la présente étude sont de 74.7% et 53.2%, tel qu'il est indiqué au tableau 3.

Utilisations actuelles et possibles de l'informatique

Le tableau qui suit montre la perception des travailleurs sociaux par rapport aux utilisations actuelles de l'informatique et à celles jugées pertinentes. Elles ont été définies en termes d'activités reliées soit à la pratique directe, soit à la gestion. Les activités retenues s'inspirent en partie de documents portant sur les plans d'organisation et les programmes des services sociaux ainsi que de la recherche de Bellerdy et Goslin sur les systèmes d'information dans les services sociaux.[8]

TABLEAU 5

Perception de l'utilisation actuelle et de la pertinence d'utilisation de l'informatique.

Activités reliées à la gestion	Utilisation actuelle %	Pertinence %
Tenue à jour du fichier central	62.8	92.7
Statistiques	80.0	96
Paie	89.1	94.6
Comptabilité	70.4	89.9
Planification des programmes	39.5	79.3
Évaluation des programmes	38.0	79.1
Contrôle	47.8	81.5
Recherche	46.2	86.3
Gestion du personnel	45.8	72.6
Activités reliées à la pratique		
Accueil/évaluation	23.6	44.6
Diagnostic	12.2	33.8
Intervention psychosociale	12.2	26.6
Relance	23.7	64.8
Dépistage/prévention	07.9	55.0
Mobilisation des ressources	24.6	74.4
Étude de cas	06.4	28.2
Référence à d'autres services	10.7	53.9

Dans l'ensemble, les répondants pensent qu'il y a actuellement davantage d'utilisations de l'informatique pour les activités de gestion que pour celles reliées à la pratique directe, ce à quoi on s'attendait déjà. L'usage de l'informatique pour la paie (89.1%) et les statistiques (80.0%) semble généralisé. Nous pouvons également remarquer que les personnes étaient encore plus disposées à en faire usage pour des fins de gestion qu'elles ne percevaient d'utilisations à cette fin au moment de l'étude. Une très forte majorité de répondants trouve pertinente l'utilisation de l'informatique pour des fins de gestion telle que définie dans les neuf centres d'activités énumérés au tableau 5. Par contre, la tenue à jour du fichier central, les statistiques, la paie et la comptabilité, sont considérées, par la majorité des répondants, comme étant déjà informatisées. On peut se demander si les autres activités sont réellement

peu informatisées ou si les travailleurs sociaux sont bien renseignés sur l'usage de l'informatique dans leur établissement. On pourrait aussi poser l'hypothèse que la perception de l'usage actuel est différente selon qu'il s'agit d'un gestionnaire ou d'un intervenant directement impliqué auprès de la clientèle. Les résultats de l'étude déjà citée de Béliveau et Poulin montrent que :

— dans les activités reliées à la gestion, les cadres trouvent plus pertinente l'utilisation de l'informatique que les praticiens ;

— dans les activités reliées à la pratique directe, les cadres perçoivent d'une part, une plus forte utilisation de l'informatique que les praticiens et d'autre part, trouvent, plus qu'eux, son utilisation pertinente.

Si l'on regarde les activités reliées à la pratique directe, la différence est encore plus grande entre la perception de l'usage actuel de l'informatique et la pertinence de son utilisation. Les répondants trouvent de deux à sept fois plus pertinent l'usage de l'informatique dans les huit activités reliées à la pratique qu'ils n'en perçoivent l'usage au moment de l'étude. Peut-on dire que les travailleurs sociaux perçoivent mal l'usage actuel de l'informatique pour des fins de pratique professionnelle, ou nous disent-ils qu'ils sont beaucoup plus prêts à utiliser l'informatique dans leur pratique professionnelle qu'elle ne l'est effectivement ? Il ressort que la majorité des répondants en voient un usage pertinent pour la relance, le dépistage et la prévention, la mobilisation des ressources et la référence. Pour d'autres activités comme le diagnostic et l'intervention psychosociale, qui nécessitent davantage d'interactions praticien-client, il semble que les travailleurs sociaux interrogés en voient moins la pertinence (33.8% et 26.6%). Cependant, des études nord-américaines rapportent un certain nombre d'exemples d'usage de l'ordinateur pour des fins de diagnostic et même d'intervention.

Les réactions à l'égard de l'ordinateur

Cette partie du questionnaire comportait dix-neuf énoncés faisant ressortir les opinions, les idées et les sentiments pouvant apparaître à l'endroit de l'ordinateur. Ces énoncés sont tirés de la littérature sur l'informatique dans les services sociaux et des travaux du « Social Survey Research Center » portant sur les croyances et les opinions concernant l'ordinateur. Les répondants avaient à se prononcer en termes d'accord ou de désaccord pour chacun des énoncés. Soulignons ici qu'il ne s'agit pas de mesurer des attitudes, mais de connaître les opinions des travailleurs sociaux sur certaines caractéristiques attribuées à l'ordinateur.

Pour l'analyse des résultats, nous avons regroupé cette série d'énoncés en quatre catégories : propriétés de l'ordinateur, ses avantages, ses répercussions sociales et son impact sur la vie privée.

Comme on le constate au tableau 6, une majorité de répondants considèrent l'ordinateur comme un outil sans limite (65%), précis et exact (79%). Ils sont cependant moins convaincus de sa capacité de jugement ou de réflexion (5%) et de prise de décision (17%). Les avis en termes d'accord et de désaccord, sont partagés en ce qui concerne le rapport ordinateur — paperasserie (54% et 46%). Ce dernier résultat peut surprendre car il diffère quelque peu de certaines assertions de la littérature qui soutiennent que les systèmes informatiques sont lourds et supposent plusieurs formules à remplir.[9] Est-ce dû à l'évolution des mentalités, les avis recueillis dans la littérature étant antérieurs à notre recherche ? Il semble que les opinions sur ce sujet changent très vite de nos jours. Notons aussi que les praticiens ont plus à l'esprit que les cadres supérieurs et intermédiaires le surplus de travail occasionné par les formules à remplir (59.8% contre 45.2%, voir tableau 10).

TABLEAU 6

Propriétés de l'ordinateur.

Énoncés	Accord %	Désaccord %
A la faculté de penser	5	95
Sous-entend paperasserie	54	46
Est sans limite	65	35
Est précis et exact	79	21
Est plus apte que l'homme à prendre des décisions	17	83

Les répondants reconnaissent à l'ordinateur les avantages suivants : utilité pour la recherche (99%), accessibilité de l'information (92%), aide au processus de décision (75%) (tableau 7). Ces résultats sont justifiés si l'on considère que son utilisation dans les services sociaux aide à soutenir, en grande partie, les systèmes d'information qui ont principalement pour but de fournir des données significatives, comparables et objectives devant supporter les décisions administratives et professionnelles. Plusieurs auteurs, dont notamment Schoech et Schakade,[10] Boyd *et al.*,[11] Miller et Miller[12] et Reid,[13] ont fait valoir ces avantages. Concernant l'utilité de l'ordinateur comme support aux

décisions, les gestionnaires sont plus fortement en accord que les praticiens (85.7% contre 67%) (tableau 10). Cette différence se remarque également en ce qui a trait à l'amélioration de la qualité de l'éducation reliée à l'utilisation de l'ordinateur (78.5% contre 55.7%) (voir tableau 10).

TABLEAU 7

Avantages de l'ordinateur pour la société.

Énoncés	Accord %	Désaccord %
Signifie qualité de vie supérieure	57	43
Améliore la qualité de l'éducation	63	37
Est important pour la recherche	99	1
Facilite l'accès à l'information	92	8
Aide les gouvernements et les entreprises à prendre des décisions	75	25

Le tableau 8 montre que trois énoncés en particulier provoquent des réactions défavorables : « provoque des problèmes d'emploi » (61% contre 39%), « intensifie le contrôle » (72% contre 28%), « occasionne de sérieuses erreurs car il oublie les facteurs humains » (62% contre 38%).

TABLEAU 8

Répercussions sociales de l'ordinateur.

Énoncés	Accord %	Désaccord %
Provoque des problèmes d'emplois	61	39
Intensifie le contrôle	72	28
Occasionne de sérieuses erreurs car il oublie les facteurs humains	62	38
Oublie l'aspect qualitatif du travail	55	45
Complique la vie	24	76

Particulièrement dans le champ des services sociaux, il semble difficile de choisir des mesures pouvant évaluer les résultats réels de l'intervention sociale. [14] Pour les praticiens des services sociaux, les données informatiques recueillies sont davantage reliées au contrôle de la performance dont les mesures reposent le plus souvent sur des données quantitatives. De plus, les intervenants sociaux craignent que les données traitées par l'ordinateur deviennent les seules mesures valables ou privilégiées pour identifier les besoins et évaluer les moyens mis en œuvre pour y répondre. Les plus grandes divergences entre les cadres et les praticiens touchent l'aspect qualitatif du travail qui n'est pas mesuré par l'ordinateur (40.4% contre 61.9%, voir tableau 10).

En ce qui regarde l'impact de l'ordinateur sur la vie privée, il semble que les avis soient assez partagés (tableau 9). Les travailleurs sociaux interrogés expriment certaines craintes quant à l'aspect de la confidentialité (58% contre 42%). Selon certains auteurs, Sullivan, [15] Noah, [16] Reynolds, [17] Kelly et Weston, [18] les capacités d'emmagasinage, de circulation et d'analyse de cette technologie posent souvent le problème de l'atteinte aux droits individuels et, plus spécialement, au respect du secret professionnel. On s'interroge sur la nature des renseignements susceptibles d'être détenus, le mode de conservation des données recueillies et leur utilisation. Les opinions sont divisées en ce qui concerne la crainte vis-à-vis les droits et libertés des individus et l'aspect dépersonnalisant qu'on attribue à l'usage de la machine en général.

TABLEAU 9

Impact sur la vie privée.

Énoncés	Accord %	Désaccord %
Menace les droits et libertés des individus	45	55
Réduit l'individu à un matricule	45	55
Compromet la confidentialité	58	42

Voici, sous forme de tableau synthèse, les énoncés les plus significatifs relativement aux avantages et désavantages de l'ordinateur.

TABLEAU 10

Avantages et désavantages, selon la position hiérarchique.

Position / Avantages et désavantages	Cadres %	Cadres (N) (42)	Praticiens %	Praticiens (N) (97)	Autres %	Autres (N) (15)
L'ordinateur sous-entend paperasserie	45.2	(19)	59.8	(58)	46.7	(7)
Il aide gouvernements et entreprises à prendre des décisions	85.7	(36)	67.0	(65)	86.7	(13)
Il améliore la qualité de l'éducation	78.5	(33)	55.7	(54)	60.0	(9)
Il oublie l'aspect qualitatif du travail	40.4	(17)	61.9	(60)	46.7	(7)

Conclusion

La présente recherche, de type exploratoire, a permis une prise de conscience de l'opinion des professionnels du service social face à l'informatique et a été à l'origine de travaux de recherche plus poussés. Nous voudrions rappeler que pour les travailleurs sociaux interrogés, les applications de l'informatique sont plutôt perçues comme support aux activités de gestion : compilation des données, entrée des dossiers, paie, comptabilité. Cependant, ceux-ci semblent favorables à l'utilisation de cette technologie pour supporter leur pratique professionnelle. Par ailleurs, bien que les travailleurs sociaux interrogés reconnaissent que l'informatique permette une plus grande accessibilité à l'information, ils s'interrogent sur les problèmes de confidentialité qui lui sont inhérents. Enfin, à la lumière des résultats sommaires de la présente recherche, il semble que peu de praticiens sociaux aient participé à des études ou à des comités sur le processus d'informatisation.

À partir de ces constatations, il y aurait peut-être lieu de s'interroger. Quelle orientation devrait prendre le développement de l'informatique dans les services sociaux ? Doit-on mettre nos efforts à rendre l'informatique utile à la pratique professionnelle ? Son utilisation peut-elle réellement soutenir la pratique ? Peut-elle répondre aux demandes d'efficacité et d'efficience que rencontrent les services sociaux ? Quels sont les problèmes réels de cette technologie en regard de la confidentialité ? Comment se fait l'implantation des différentes applications informatiques ? Quel peut être l'apport des travailleurs sociaux dans ce domaine ? Qui doit-on former et pourquoi ? Doit-on s'orienter vers la micro-informatique ?

Notes et références

* Dans les pages qui suivent, le masculin est employé comme générique, sans discrimination et à la seule fin d'alléger le texte.

[1] G. Béliveau, [Béliveau-Saint-Arnaud] Saint-Arnaud, M. Poulin et M. Bergeron, « Les ordinateurs : un instrument pour la gestion et la pratique professionnelle dans les services sociaux ? », *Intervention*, nº 78, mai 1985 : 70–83.

[2] G. Hoshino, « Computers : Tool of management and social work practice », *Administration in Social Work*, vol. 5, nº 3-4, 1981 : 5–10.

[3] R.J. Sullivan, « Human issues in computerized social services », *Child Welfare*, vol. 59, nº 7, 1980 : 401–406.

[4] Y. Dupuy, « Les obstacles humains à l'informatisation », *Revue française de gestion*, nº 43, 1983 : 77–82.

[5] C.R.S.S.S. de la Montérégie, *Rapport du comité d'étude sur les services partagés en informatique de la Montérégie*, Longueil, 1981 ; et Fédération des C.L.S.C. du Québec, *Étude d'informatisation des C.L.S.C. du Québec*, Montréal, 1983.

[6] Ministère des communications du Canada, *Enquête sur les attitudes du public face à l'ordinateur*, Ottawa, Centre d'études sociologiques, 1973.

[7] G. BÉLIVEAU et M. POULIN, *Les perceptions et les attitudes des intervenants sociaux du Québec au sujet de l'utilisation de l'informatique dans leur milieu de travail*, Québec, École de service social, Université Laval, juillet 1987. (Recherche subventionnée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, projet nº 410-86-094.)

[8] L. BELLERDY et L. GOSLIN, « Managing for success : Assessing the balanced environment », *Administration in Social Work*, vol. 5, nº 3-4, 1981 : 69–82.

[9] S.H. COHEN, J.C. NOAH et A. PAULEY, « New ways of looking at management information systems in human service delivery », *Evaluation and Program Planning*, vol. 2, nº 1, 1979 : 49–58.

[10] D. SCHOECH et L.L. SCHAKADE, « What human services can learn from business about computerization », *Public Welfare*, vol. 38, nº 3, 1980 : 18–27.

[11] L. BOYD, R. PRUNGER, M.D. CHASE, M. CLARK et C. MILLER, « A decision support system to increase equity », *Administration in Social Work*, vol. 5, nº 3-4, 1981 : 83–96.

[12] G.H. MILLER et B. MILLER, « An information for clinical recording, administration, decision making, evaluation and research », *Community Mental Health Journal*, vol. 13, nº 2, 1977 : 194–202.

[13] W.J. REID, « Developments in the use of organized data », *Social Work*, vol. 19, nº 5, 1974 : 585–593.

[14] R. NUTTER, « Information system and social work practitioners », *The Social Worker*, vol. 51, nº 1, 1983 : 3–7.

[15] R.J. SULLIVAN, « Human issues in computerized social services », *Child Welfare*, vol. 59, nº 7, 1980 : 401–406.

[16] J.C. NOAH, « Information systems in human services : Misconceptions, deceptions and ethics », *Administration in Mental Health*, vol. 5, nº 2, 1978 : 99–111.

[17] M. REYNOLDS, « Threats to confidentiality », *Social Work*, vol. 21, nº 2, 1976 : 108–113.

[18] V.R. KELLY et H.B. WESTON, « Civil liberties in mental health facilities », *Social Work*, vol. 19, nº 1, 1974 : 48–54.