



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

Αρ. Φακ.: 16.8.04.10
Αρ. Τηλ.: 22 402310
Αρ. Φαξ: 22 480505
e-mail: anasta@cyearn.pi.ac.cy

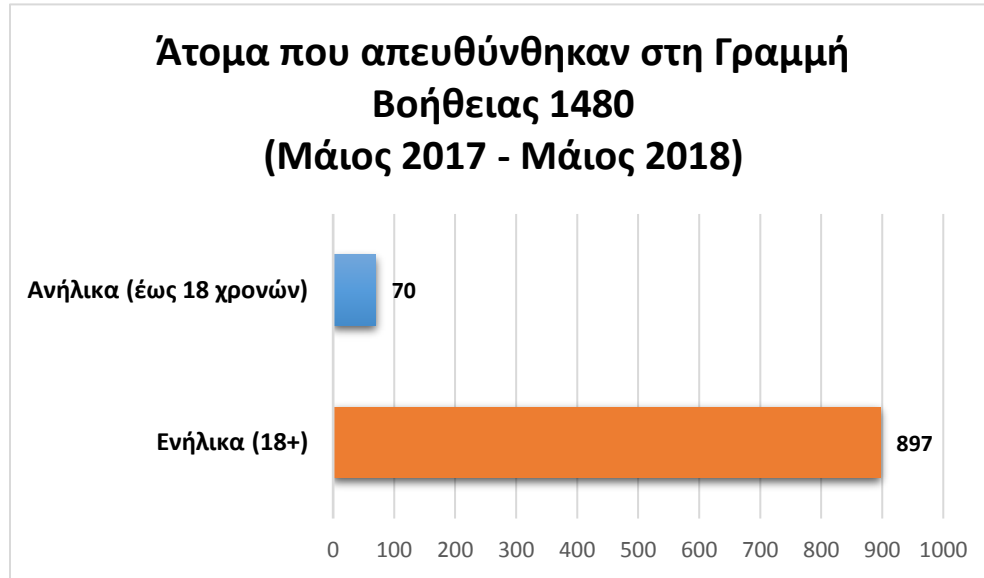
Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Μάιος 2017 – Μάιος 2018)

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, η οποία λειτουργεί στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έργου **CyberSafety - Ένα καλύτερο Διαδίκτυο για τα παιδιά στην Κύπρο**, έχει ολοκληρώσει τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της, κάνοντας πράξη τη δέσμευσή της, για παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών. Έχοντας ως στόχο τη δημιουργία κουλτούρας ασφαλούς διαδικτύου, εξειδικευμένοι υποστηρικτές της γραμμής ανταποκρίνονται, καθημερινά, σε πλειάδα αιτημάτων, τα οποία αφορούν, μεταξύ άλλων, σε θέματα διαδικτυακού/ηλεκτρονικού εκφοβισμού, σε προβλήματα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. ψεύτικα προφίλ, παραβίαση λογαριασμών, ακατάλληλο και επιβλαβές περιεχόμενο), σε διαδικτυακούς εκβιασμούς και παρενόχληση.

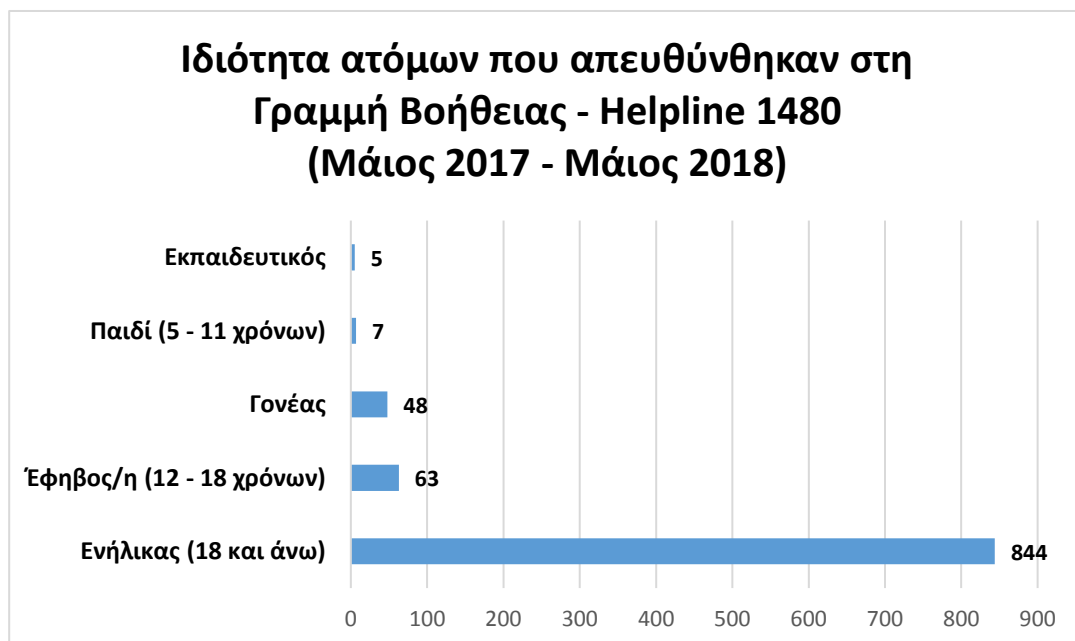
Με αφορμή τον εορτασμό του πρώτου χρόνου λειτουργίας της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, ως συντονιστής του Έργου και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης (30^η Μαΐου 2017 έως την 31^η Μαΐου 2018).

Για την περίοδο από την 30^η Μαΐου 2017 έως την 31^η Μαΐου 2018, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας-Helpline 1480** συνολικά 967 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό γύρω στο 92,8% (897 άτομα) ενώ 70 άτομα, από το σύνολο των 967 καλούντων, δηλαδή ένα ποσοστό γύρω στο 7,2%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



Διάγραμμα 1: Άτομα που απευθύνθηκαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των 897 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 53 καλούντες απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στο Διαδίκτυο. Συγκεκριμένα, αποτάθηκαν για επίλυση που αντιμετώπιζε κάποιο ανήλικο άτομο (παιδί ή μαθητής/μαθήτρια) στο Διαδίκτυο, 48 γονείς και 5 εκπαιδευτικοί. Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό της τάξεως του 94,09% (844 άτομα), απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



Διάγραμμα 2: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 967 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το μεγαλύτερο ποσοστό, 53,88% των καλούντων (521 άτομα), ήταν γένους θηλυκού.



Διάγραμμα 3: Φύλο Καλούντων Γραμμής Βοήθεια Helpline 1480

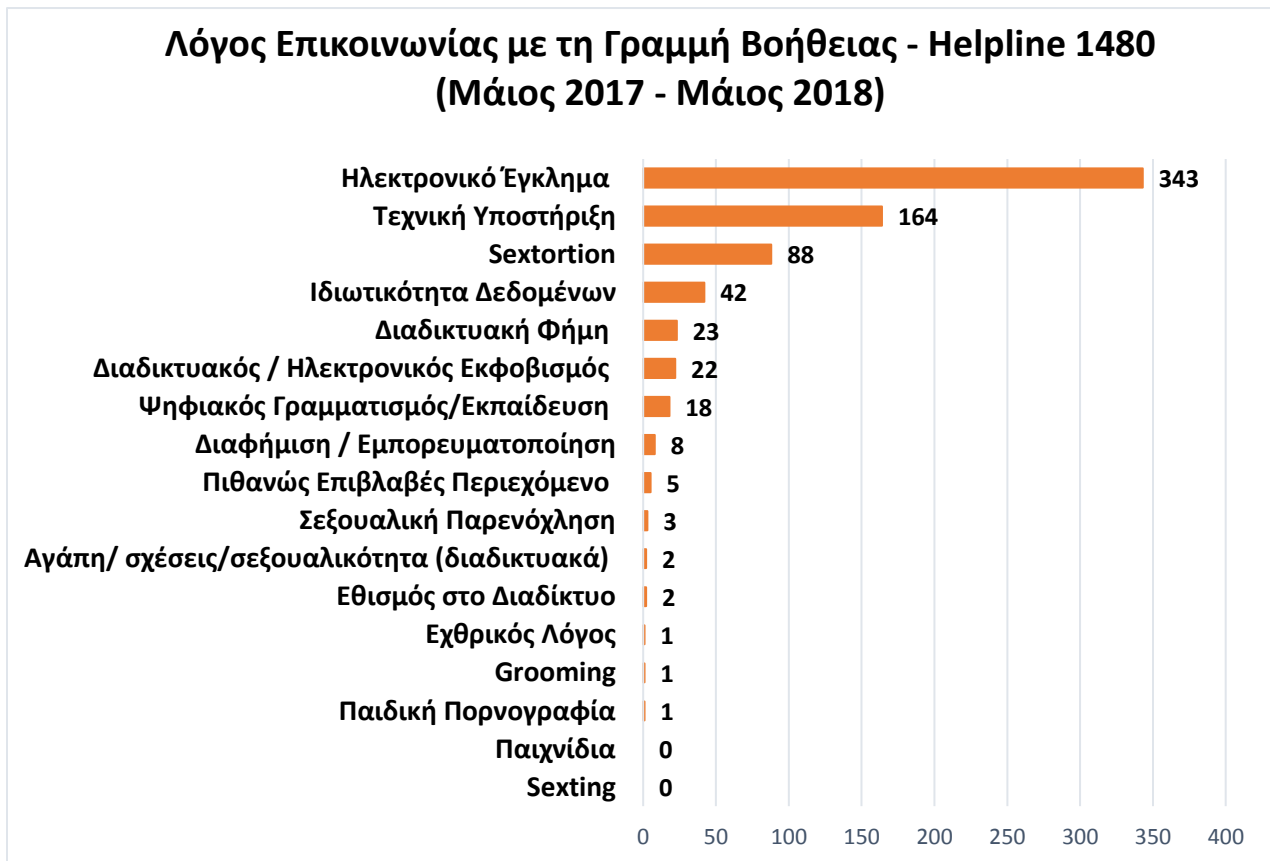
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι 869 από τους 967 καλούντες, ποσοστό γύρω στο 89%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη Γραμμή, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, ενώ 98 άτομα επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). Σημειώνεται ότι η επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικής φόρμας ή μέσω ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat), θα αρχίσει την επίσημή της λειτουργίας την 1^η Ιουνίου 2018.



Διάγραμμα 4: Τρόπος Επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 25,23% των κλήσεων (244 κλήσεις), αφορούσε σε περιστατικά τα οποία ανάγονταν σε υπηρεσίες άλλων οργανισμών. Οι περιπτώσεις αυτές παραπέμφθηκαν από τους λειτουργούς στις σχετικές υπηρεσίες προς αντιμετώπισή τους (π.χ. Γραμμή του Πολίτη, Γραμμή του Οπλίτη).

Από το σύνολο των 723 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά, τα οποία άπτονται στην κατηγορία Ηλεκτρονικό Έγκλημα (47,44%), δηλαδή περιστατικά που αφορούσαν, μεταξύ άλλων, παραβίαση της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής εξαπάτησης ή περιστατικά αναφοράς ψεύτικων λογαριασμών σε λογαριασμούς κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Instagram), στην αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - Τεχνική Υποστήριξη (22,68%) (π.χ. πώς να δημιουργήσουν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πώς να διαγράψουν ένα προφίλ σε κοινωνικό δίκτυο), την αντιμετώπιση περιστατικών απειλής δημοσίευσης φωτογραφικού ή άλλου υλικού σεξουαλικού περιεχομένου για την καταβολή χρημάτων - Sextortion (12,17%), ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας της ιδιωτικής ζωής – Ιδιωτικότητα Δεδομένων (7,59%), την αντιμετώπιση περιστατικών προσβολής της Διαδικτυακής Φήμης (3,18%) καθώς, επίσης και την αντιμετώπιση περιστατικών Διαδικτυακού / Ηλεκτρονικού Εκφοβισμού (3,04%).

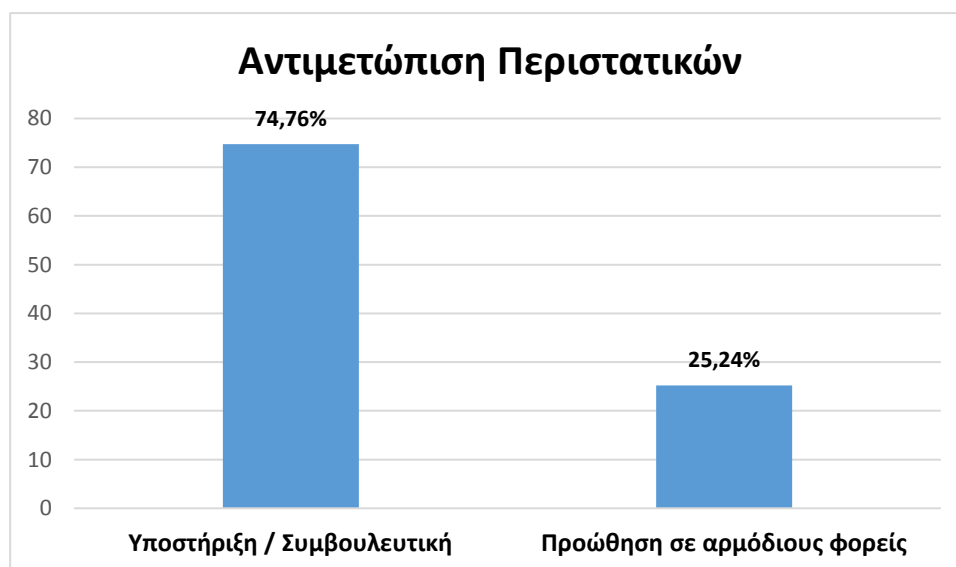


Διάγραμμα 5: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	343	47,44
Τεχνική Υποστήριξη	164	22,68
Sextortion	88	12,17
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	42	5,81
Διαδικτυακή Φήμη	23	3,18
Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός	22	3,04
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	18	2,49
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	8	1,11
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	5	0,69
Σεξουαλική Παρενόχληση	3	0,41
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	2	0,28
Εθισμός στο Διαδίκτυο	2	0,28
Εχθρικός Λόγος	1	0,14
Grooming	1	0,14
Παιδική Πορνογραφία	1	0,14
Παιχνίδια	0	0,00
Sexting	0	0,00

Πίνακας 1: Είδος Περιστατικού προς αντιμετώπιση με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe

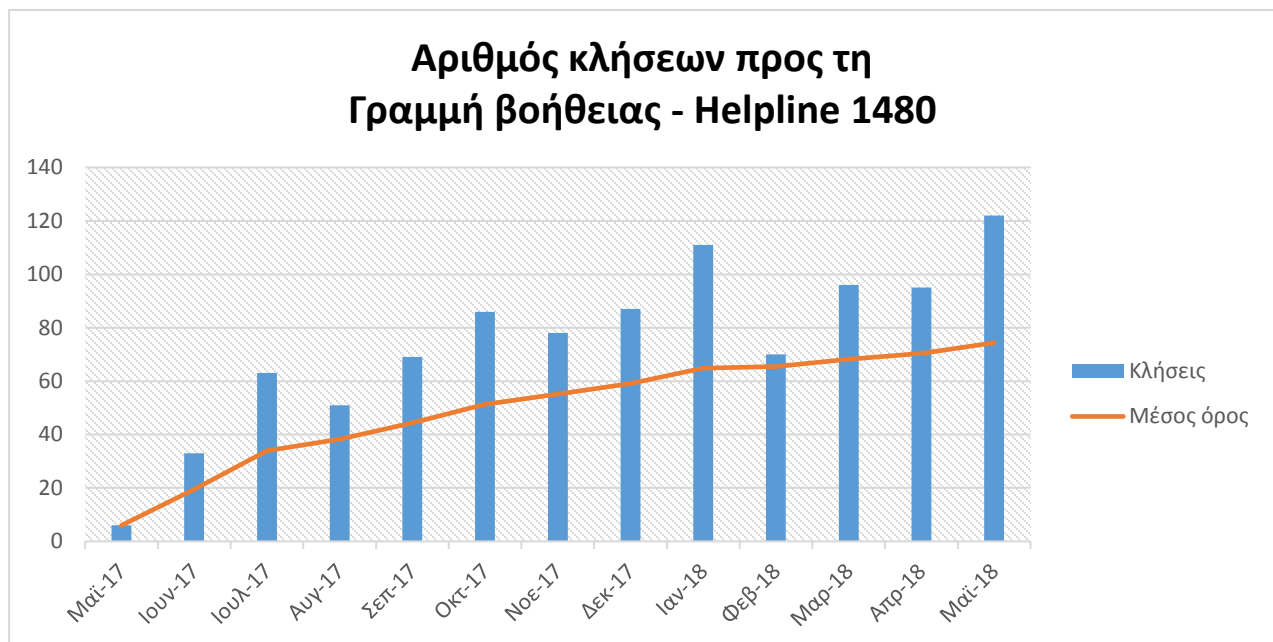
Το εξειδικευμένο προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας – Helpline 1480**, αντιμετώπισε αποτελεσματικά και παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλους/όλες τους/τις καλούντες στη Γραμμή. Ειδικότερα, από το σύνολο των 967 κλήσεων, οι 723 περιπτώσεις επιδέχθηκαν κατάλληλης υποστήριξης και συμβουλευτικής και οι 244 περιπτώσεις προωθήθηκαν σε άλλο υπεύθυνο οργανισμό ή αρμόδιους φορείς (π.χ. Γραμμή Πολίτη).



Διάγραμμα 6: Τρόπος Αντιμετώπισης Περιστατικών

Η υπηρεσία **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, έχοντας ως στόχο τη διαρκή και ποιοτική παροχή συμβουλών και υποστήριξης, σε θέματα σχετικά με την ασφαλή, υπεύθυνα και ηθική χρήση του διαδικτύου, στα παιδιά, τους/τις εφήβους και τις οικογένειές τους, συνεχίζει την παροχή των υπηρεσιών της, με βασική αρχή τη διασφάλιση ότι οι υπηρεσίες της συνάδουν με το Εθνικό Δίκαιο και είναι συνυφασμένες με την πτυχή της ευαισθητοποίησης και της άμεσης εξυπηρέτησης.

Σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται και στο Διάγραμμα 7, εντοπίζεται αύξηση των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, κατά τη διάρκεια του πρώτου χρόνου λειτουργίας της. Η διαπίστωση αυτή πιστοποιεί την επιτυχή λειτουργία της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480** και καταδεικνύει την επιτυχή διάδοση του σκοπού και των υπηρεσιών της. Επιπρόσθετα, η αυξητική τάση στις κλήσεις προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** βεβαιώνει τη σημαντική αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού προς αυτή.



Διάγραμμα 7: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480 ανά τρίμηνο

Όλοι οι πολίτες μπορούν να αποταθούν στη **Γραμμή Βοήθειας-Helpline 1480**, καλώντας, χωρίς χρέωση, στον αριθμό 1480 (Ώρες Λειτουργίας: Δευτέρα - Παρασκευή, 9.00 π.μ. - 9.00 μ.μ., και Σάββατο - Κυριακή και αργίες 10.30 π.μ. - 6.00 μ.μ.) ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στο 1480helpline@cyearn.pi.ac.cy καθώς, επίσης, από την 1^η Ιουνίου 2018, μέσω ηλεκτρονικής φόρμας μέσω ηλεκτρονικής φόρμας (<https://www.cybersafety.cy/helpline-report>) ή μέσω ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) (<https://www.cybersafety.cy/helpline-chat>).