



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

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

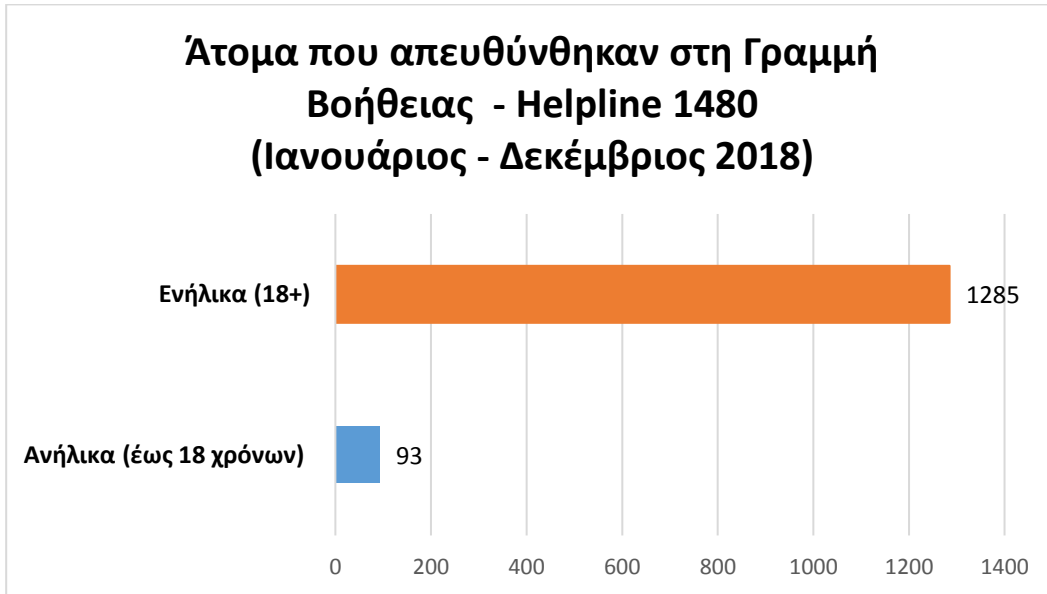
Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480

(1^η Ιανουαρίου 2018 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2018)

Η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, λειτουργεί στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έργου **CyberSafety - Ένα καλύτερο Διαδίκτυο για τα παιδιά στην Κύπρο**, με στόχο την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών. Κάνοντας πράξη τη δέσμευσή της, για διαρκή και αποτελεσματική καθοδήγηση και ενίσχυση, 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.

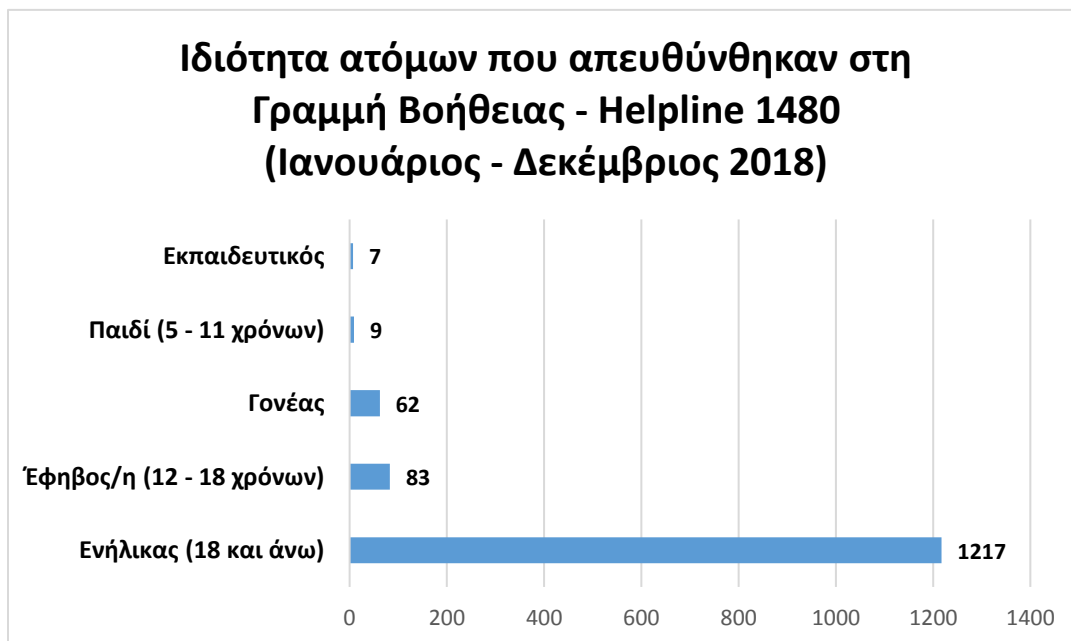
Με αφορμή την ολοκλήρωση του χρονολογικού έτους 2018, το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, ως συντονιστής του Έργου και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης (1^η Ιανουαρίου 2018 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2018).

Για την περίοδο από την 1^η Ιανουαρίου 2018 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2018, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας-Helpline 1480** συνολικά 1378 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό γύρω στο 93,25% (1285 άτομα) ενώ 93 άτομα, από το σύνολο των 1378 καλούντων, δηλαδή ένα ποσοστό γύρω στο 6,75%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



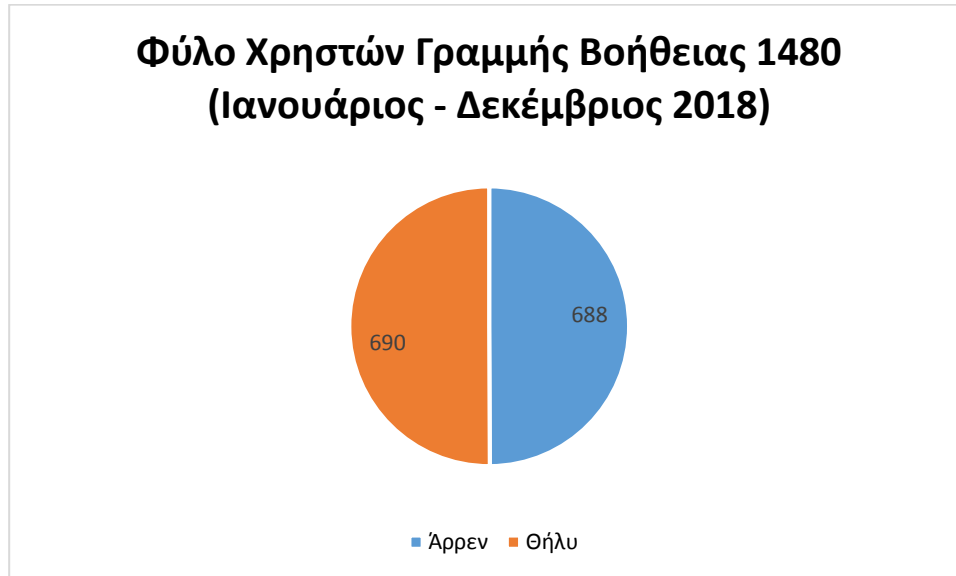
Διάγραμμα 1: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των 1378 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 69 καλούντες απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, 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, 62 γονείς και 7 εκπαιδευτικοί. Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό της τάξεως του 94,09% (1217 άτομα), απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



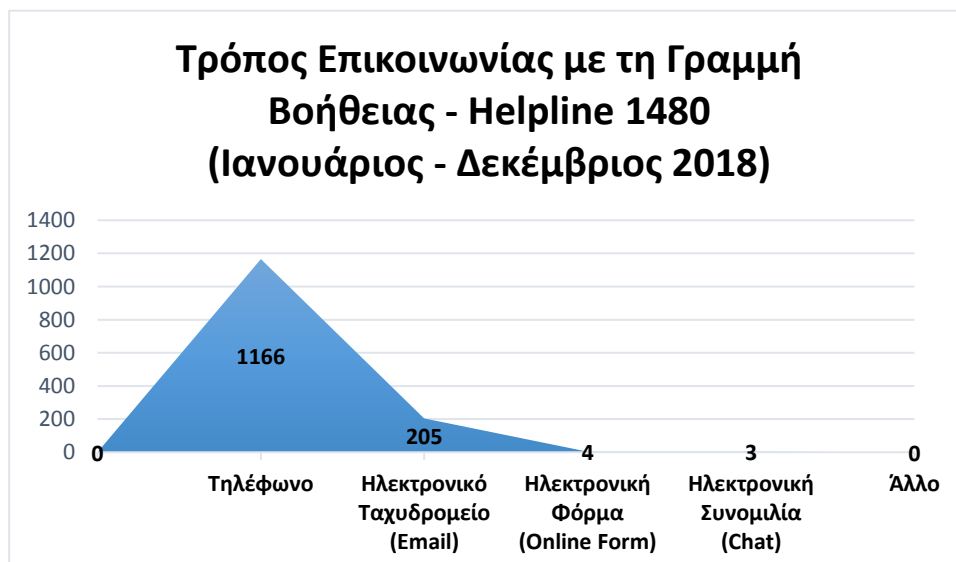
Διάγραμμα 2: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 1378 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 50,07% των καλούντων (690 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το 49,93% των καλούντων (688), ήταν γένους αρσενικού.



Διάγραμμα 3: Φύλο Καλούντων Γραμμής Βοήθεια Helpline 1480

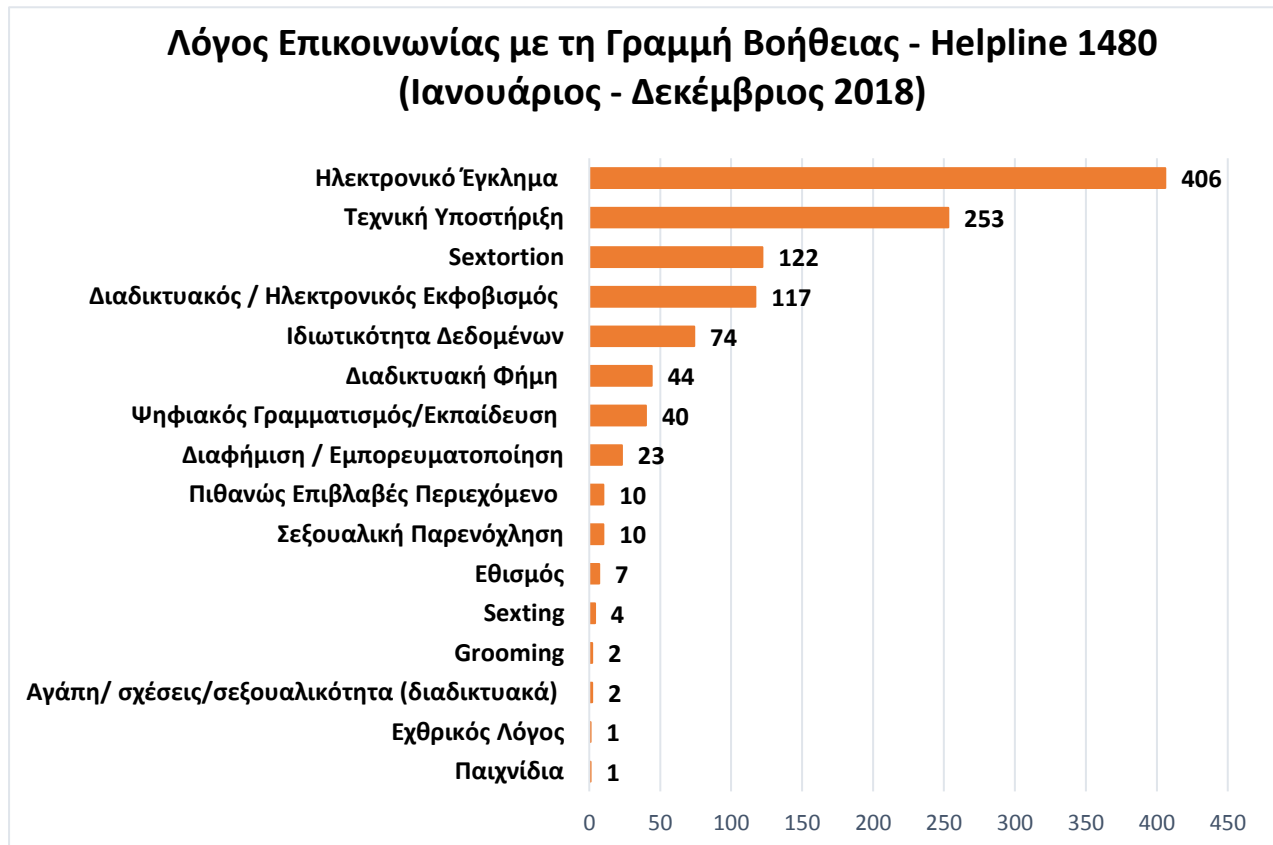
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι 1166 από τους 1378 καλούντες, ποσοστό 84,61%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη Γραμμή, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, 205 από τους 1378 καλούντες, ποσοστό 14,88%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), 4 καλούντες, ποσοστό 0,29% επέλεξαν να επικοινωνήσουν, μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας αναφοράς αιτήματος και 3 καλούντες, ποσοστό 0,22% επέλεξαν να επικοινωνήσουν, μέσω ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat).



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

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 19,01% των κλήσεων (262 κλήσεις), αφορούσε σε περιστατικά τα οποία ανάγονταν στις υπηρεσίες άλλων οργανισμών. Οι περιπτώσεις αυτές παραπέμφθηκαν από τους λειτουργούς στις σχετικές υπηρεσίες προς αντιμετώπισή τους (π.χ., Γραμμή του Πολίτη 1460, Γραμμή του Οπλίτη 1430).

Από το σύνολο των 1116 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά τα οποία άπτονται στην κατηγορία Ηλεκτρονικό Έγκλημα (36,38%), δηλαδή περιστατικά που αφορούσαν, μεταξύ άλλων, την αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking) ή περιστατικά οικονομικής εξαπάτησης. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή αφορούσε την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (22,67%) (π.χ., πώς να δημιουργήσουν ένα λογαριασμό σε κοινωνικά δίκτυα), την αντιμετώπιση περιστατικών απειλής δημοσίευσης φωτογραφικού ή άλλου υλικού σεξουαλικού περιεχομένου για την καταβολή χρημάτων - Sextortion (10,93%), την αντιμετώπιση περιστατικών διαδικτυακού/ηλεκτρονικού Εκφοβισμού (10,48%), καθώς, επίσης, και ζητήματα τα οποία σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας των προσωπικών δεδομένων (6,63%). Κρίνεται σημαντικό όπως σημειωθεί ότι, τα περιστατικά διαδικτυακού/ηλεκτρονικού εκφοβισμού παρουσίασαν ιδιαίτερα αυξητική τάση κατά τα δύο τελευταία τρίμηνα του χρονολογικού έτους 2018.

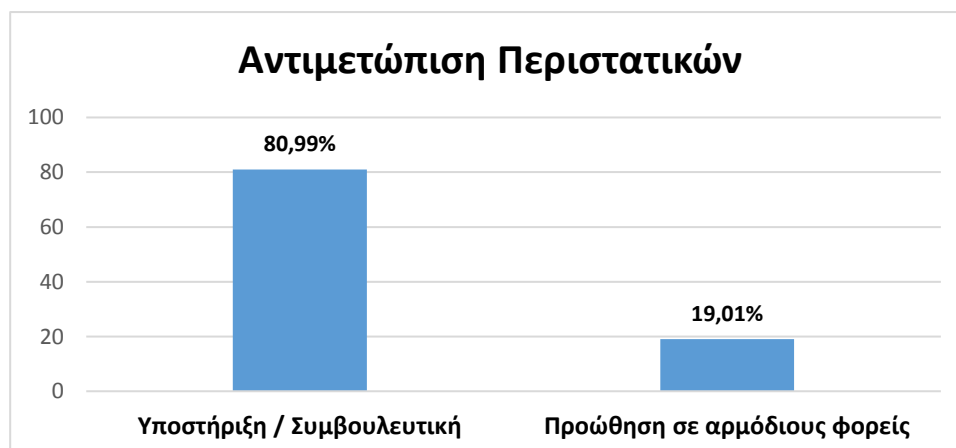


Διάγραμμα 5 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	406	36,38
Τεχνική Υποστήριξη	253	22,67
Sextortion	122	10,93
Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός	117	10,48
Απόρρητα Δεδομένα	74	6,63
Διαδικτυακή Φήμη	44	3,94
Ψηφιακός Γραμματισμός/Εκπαίδευση	40	3,58
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	23	2,06
Σεξουαλική Παρενόχληση	10	0,90
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	10	0,90
Εθισμός στο Διαδίκτυο	7	0,63
Sexting	4	0,36
Grooming	2	0,18
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	2	0,18
Εχθρικός Λόγος	1	0,09
Παιχνίδια	1	0,09

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

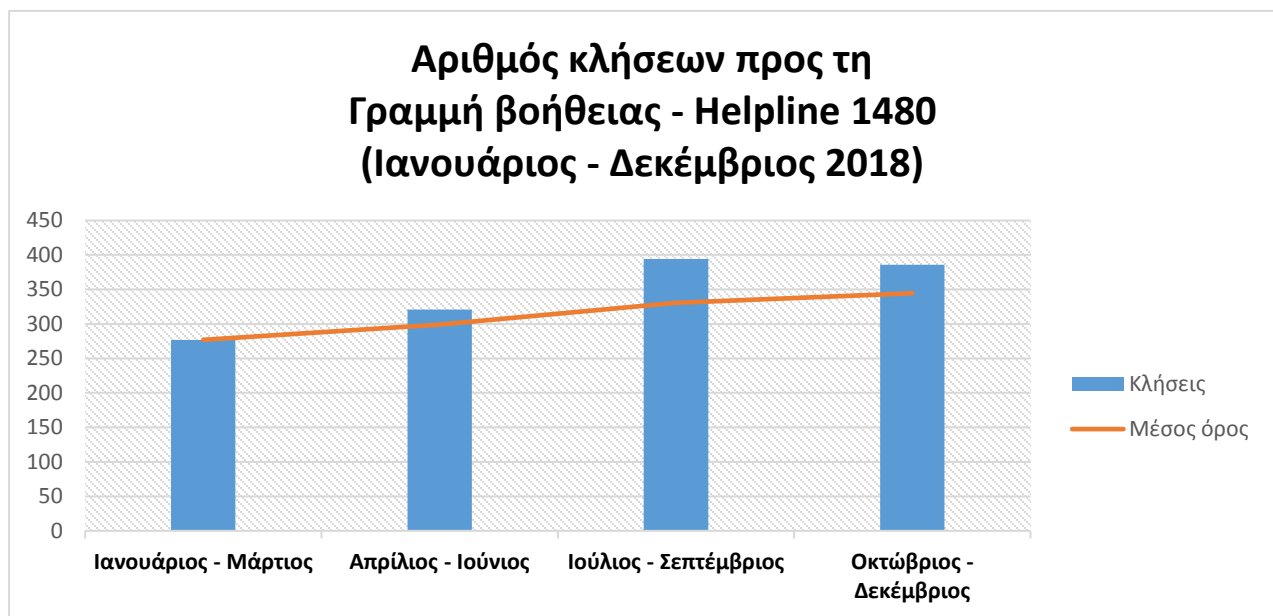
Το προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας – Helpline 1480**, το οποίο αποτελείται από εξειδικευμένους λειτουργούς, αντιμετώπισε έγκαιρα και αποτελεσματικά και παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλους τους καλούντες στη Γραμμή Βοήθειας. Ειδικότερα, από το σύνολο των 1378 κλήσεων, οι 1116 περιπτώσεις επιδέχθηκαν κατάλληλη συμβουλευτική και υποστήριξη, με τη συμβολή, όπου κρίθηκε αναγκαίο, αρμόδιων υπηρεσιών αναφορών και καταγγελιών (π.χ., Υπηρεσία Καταπολέμησης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος Κύπρου, Policy Casework - Facebook) και οι 262 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, με το πέρασ του χρόνου, συνεχής αύξηση των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**. 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, και μέσω ηλεκτρονικής φόρμας (<https://www.cybersafety.cy/helpline-report>) ή μέσω ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) (<https://www.cybersafety.cy/helpline-chat>).