



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

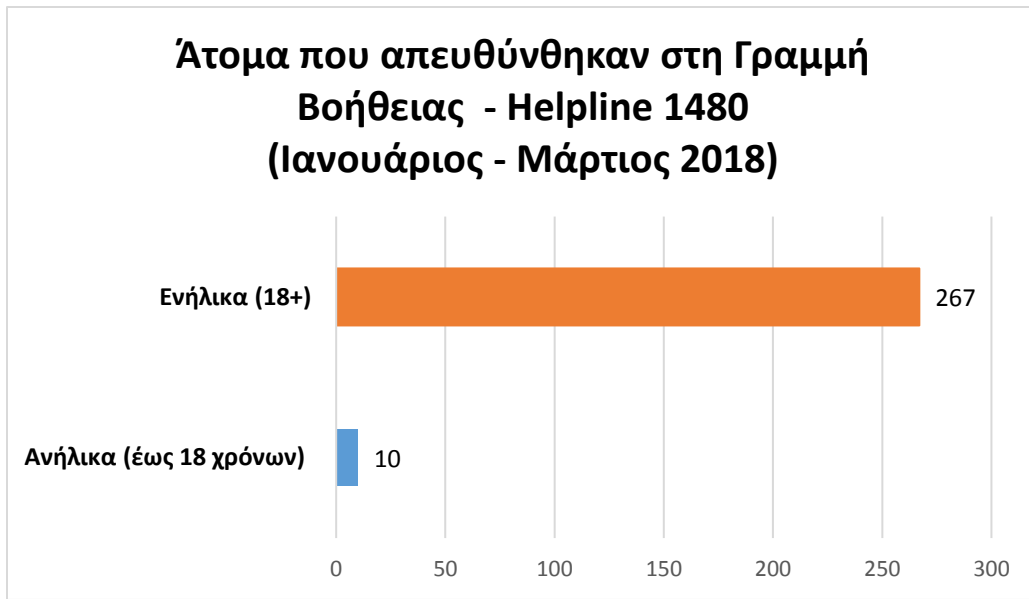
Αρ. Φακ.: 16.8.04.10
Αρ. Τηλ.: 22 402310
Αρ. Φαξ: 22 480505
e-mail: anasta@cyearn.pi.ac.cy

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Ιανουάριος - Μάρτιος 2018)

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

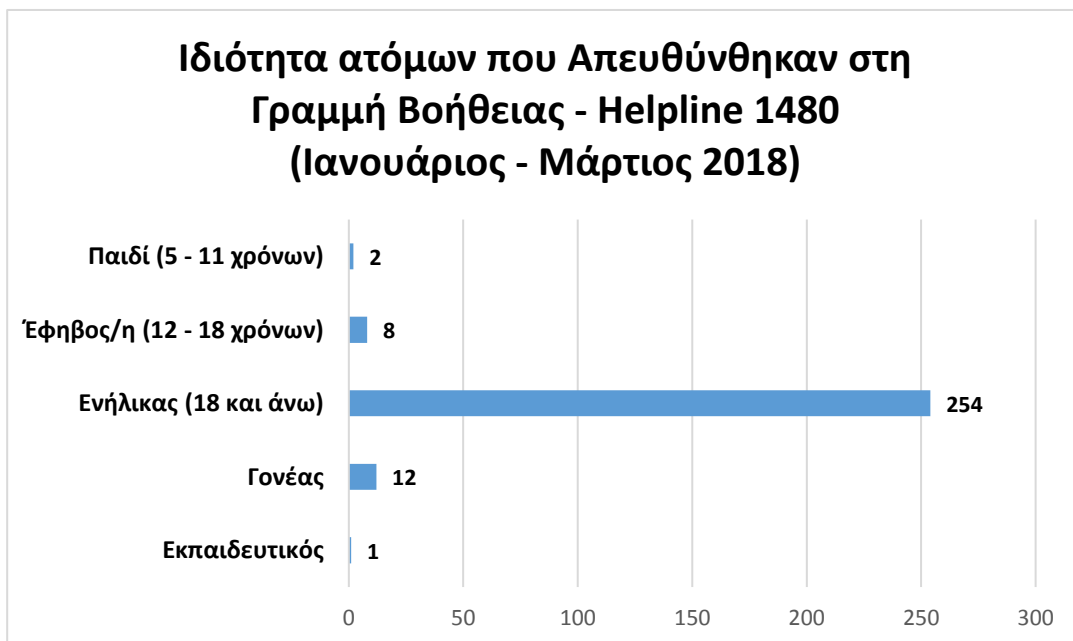
Στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έργου **CyberSafety - Ένα καλύτερο Διαδίκτυο για τα παιδιά στην Κύπρο**, το οποίο έχει ως στόχο τη δημιουργία κουλτούρας ασφαλούς Διαδικτύου, η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** λειτουργεί με σκοπό να διασφαλίσει ότι όλοι οι χρήστες θα μπορούν να λαμβάνουν συμβουλές και υποστήριξη από εξειδικευμένους υποστηρικτές, σε πραγματικό χρόνο, σε θέματα που σχετίζονται με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου και γενικά των ψηφιακών τεχνολογιών. Ειδικότερα, οι υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, ανταποκρίνονται, μεταξύ άλλων, σε θέματα διαδικτυακού/ηλεκτρονικού εκφοβισμού, πολύωρης ενασχόλησης/εξάρτησης στα διαδικτυακά και ηλεκτρονικά παιχνίδια, προβλήματα σε κοινωνικά δίκτυα (π.χ. ψεύτικα προφίλ, παραβίαση λογαριασμών, ακατάλληλο και επιβλαβές περιεχόμενο), εκβιασμό στο Διαδίκτυο και τεχνική υποστήριξη.

Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, ως συντονιστής του Έργου και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του πρώτου τριμήνου του 2018 (1^η Ιανουαρίου 2018 έως την 31^η Μαρτίου 2018). Ειδικότερα, για την περίοδο από την 1^η Ιανουαρίου 2018 έως την 31^η Μαρτίου 2018, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας-Helpline 1480** συνολικά 277 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό γύρω στο 96,4% (267 άτομα) ενώ 10 άτομα, από το σύνολο των 277 καλούντων, δηλαδή ένα ποσοστό γύρω στο 3,6%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



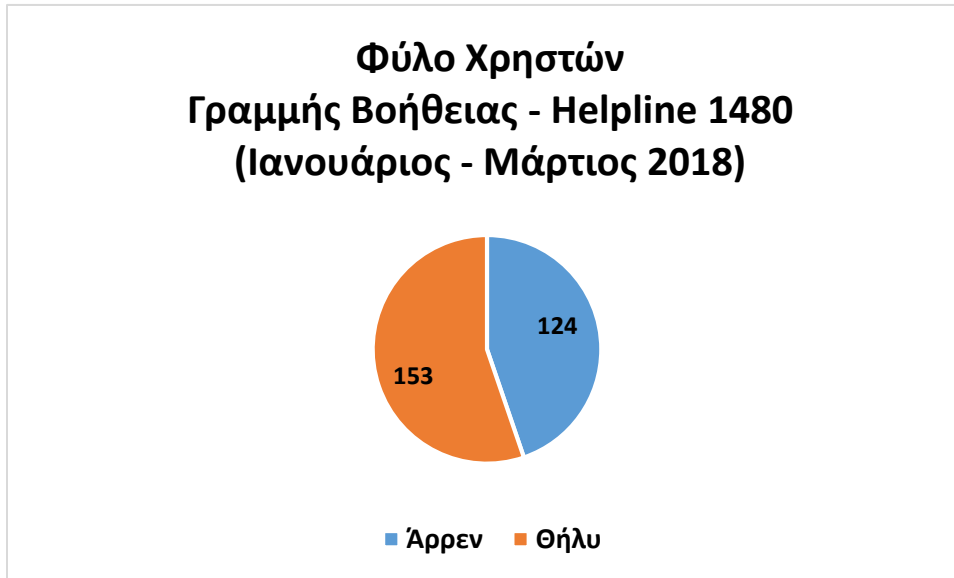
Διάγραμμα 1: Άτομα που απευθύνθηκαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των 267 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 13 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, 12 γονείς και 1 εκπαιδευτικός. Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό της τάξεως του 95,13% (254 άτομα), απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



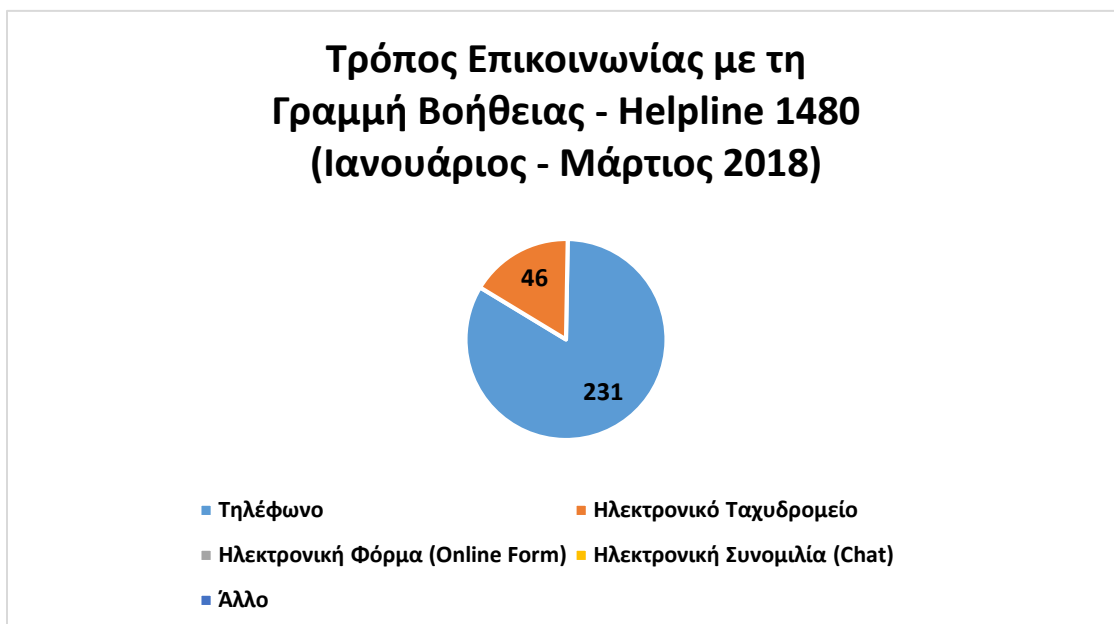
Διάγραμμα 2: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 277 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το μεγαλύτερο ποσοστό, 55,41% των καλούντων (123 άτομα), ήταν γένους θηλυκού.



Διάγραμμα 3: Φύλο Καλούντων Γραμμής Βοήθεια Helpline 1480

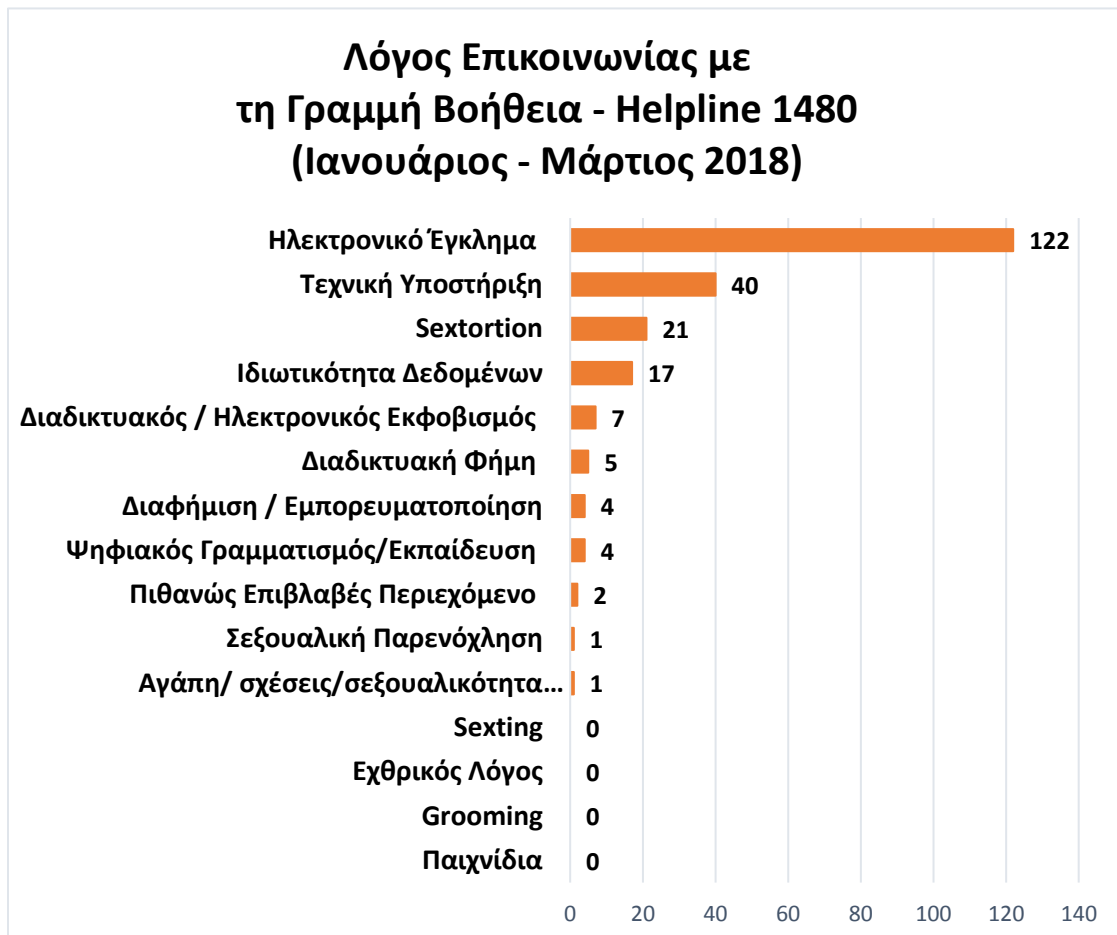
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι 231 από τους 277 καλούντες, ποσοστό γύρω στο 83,4%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη Γραμμή, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, ενώ μόλις 46 άτομα επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).



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

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 19,13% των κλήσεων (53 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).

Από το σύνολο των 224 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετιζόνταν με περιστατικά τα οποία άπτονται στην κατηγορία Ηλεκτρονικό Έγκλημα (54,46%), δηλαδή περιστατικά που αφορούσαν, μεταξύ άλλων, παραβίαση της ιδιωτικότητας (hacking) ή περιστατικά αναφοράς ψεύτικων λογαριασμών σε λογαριασμούς κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Instagram), την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - Τεχνική Υποστήριξη (17,86%) (π.χ. πώς να δημιουργήσουν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), την αντιμετώπιση περιστατικών απειλής δημοσίευσης φωτογραφικού ή άλλου υλικού σεξουαλικού περιεχομένου για την καταβολή χρημάτων - Sextortion (9,38%), ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας της ιδιωτικής ζωής – Απόρρητα Δεδομένα (7,59%), καθώς, επίσης την αντιμετώπιση περιστατικών Διαδικτυακού / Ηλεκτρονικού Εκφοβισμού (3,13%).

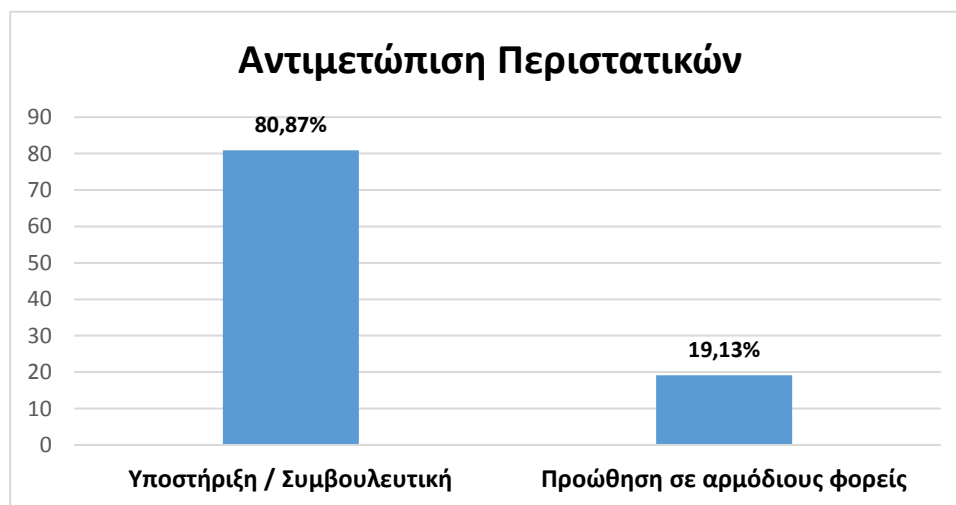


Διάγραμμα 5: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	122	54,46
Τεχνική Υποστήριξη	40	17,86
Sextortion	21	9,38
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	17	7,59
Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός	7	3,13
Διαδικτυακή Φήμη	5	2,23
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	4	1,79
Ψηφιακός Γραμματισμός/Εκπαίδευση	4	1,79
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	2	0,89
Σεξουαλική Παρενόχληση	1	0,45
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	1	0,45
Sexting	0	0,00
Εχθρικός Λόγος	0	0,00
Grooming	0	0,00
Παιχνίδια	0	0,00
Εθισμός στο Διαδίκτυο	0	0,00

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 αποτελεσματικά και παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλους/όλες τους/τις καλούντες στη Γραμμή. Ειδικότερα, από το σύνολο των 277 κλήσεων, οι 224 περιπτώσεις επιδέχθηκαν κατάλληλη υποστήριξη και συμβουλευτική και οι 53 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.

Είναι σημαντική, όπως παρουσιάζεται και στο Διάγραμμα 7, η αύξηση των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, κατά τη διάρκεια των τριμηνιαίων αναφορών, γεγονός το οποίο φαίνεται να οφείλεται στην επιτυχή διάδοση του σκοπού και της λειτουργίας της Γραμμής, αλλά και στην αποτελεσματική ανταπόκριση στα αιτήματα των καλούντων.



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 10.30 π.μ. - 6.00 μ.μ.) ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στο cybersafetyhelpline@cyearn.pi.ac.cy. Σύντομα, οι υπηρεσίες θα παρέχονται και μέσω υποβολής ηλεκτρονικής φόρμας, μέσω ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) και μέσω εφαρμογής για κινητές συσκευές (mobile app).