



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ,
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

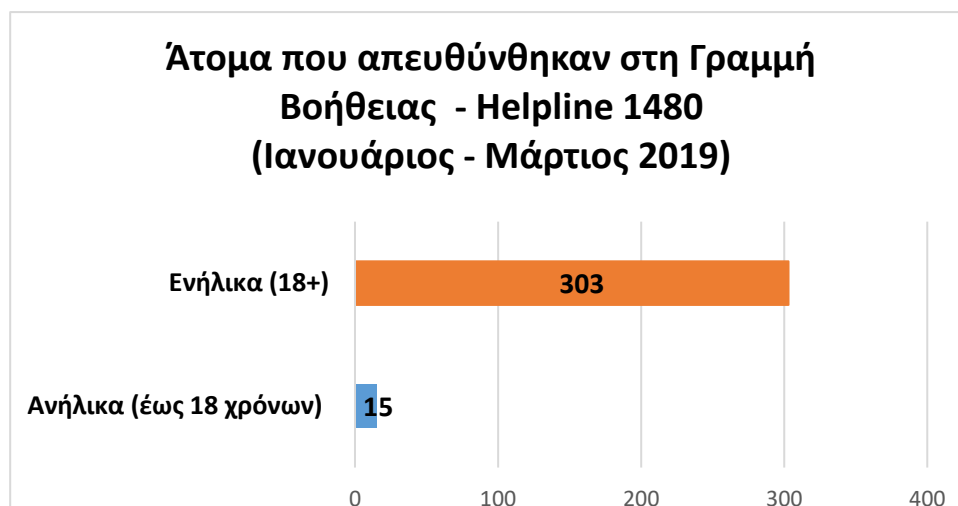
Αρ. Φακ.: 16.8.04.10
Αρ. Τηλ.: 22 402310
Αρ. Φαξ: 22 480505
e-mail: anasta@cyearn.pi.ac.cy

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Ιανουάριος – Μάρτιος 2019)

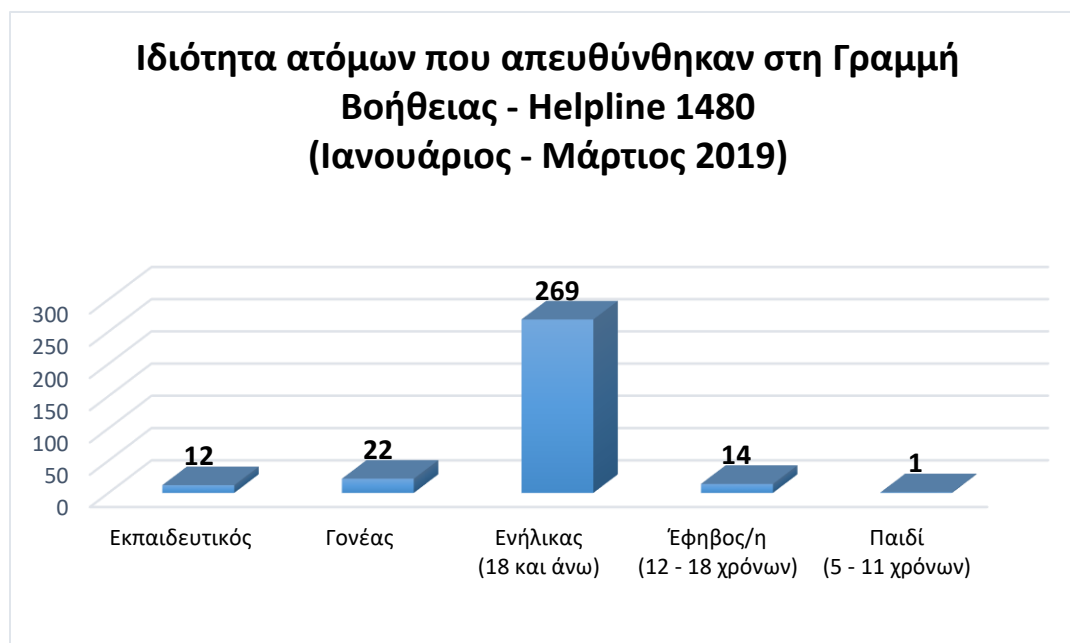
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, ως συντονιστής του Έργου **CYberSafety: Ένα Καλύτερο Διαδίκτυο για τα Παιδιά στην Κύπρο** και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, η οποία έχει ως στόχο την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνα και ηθική χρήση του Διαδικτύου, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του πρώτου τριμήνου του 2019 (1^η Ιανουαρίου 2019 έως την 31^η Μαρτίου 2019).

Από την 1^η Ιανουαρίου 2019 έως την 31^η Μαρτίου 2019, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 318 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό 95,28% (303 άτομα) ενώ 15 άτομα, από το σύνολο των 318 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 4,72%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρόνων), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



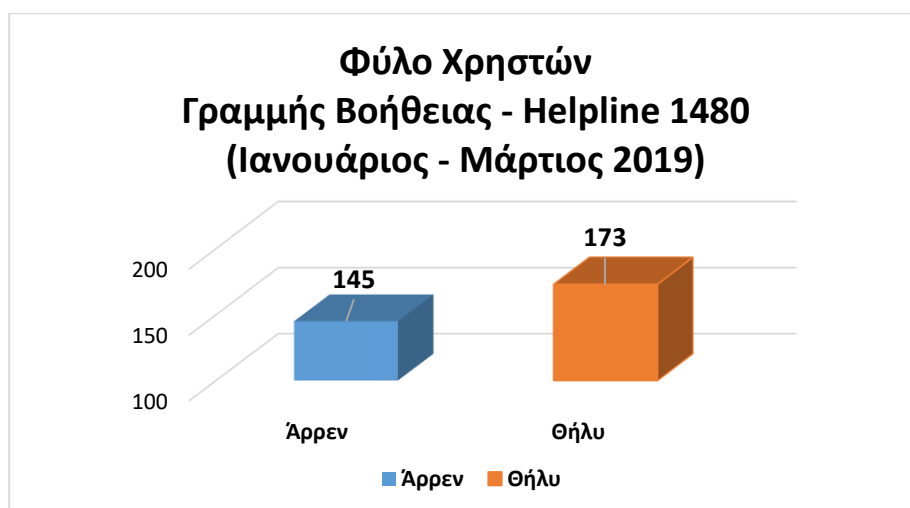
Διάγραμμα 1: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των 303 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 34 καλούντες απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στο Διαδίκτυο. Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό της τάξεως του 88,77% (269 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, 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 318 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 54,40% των καλούντων (173 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το 45,60% των καλούντων (145 καλούντες), 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 283 από τους 318 καλούντες, ποσοστό 88,99%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων και 35 από τους 318 καλούντες, ποσοστό 11,01%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).



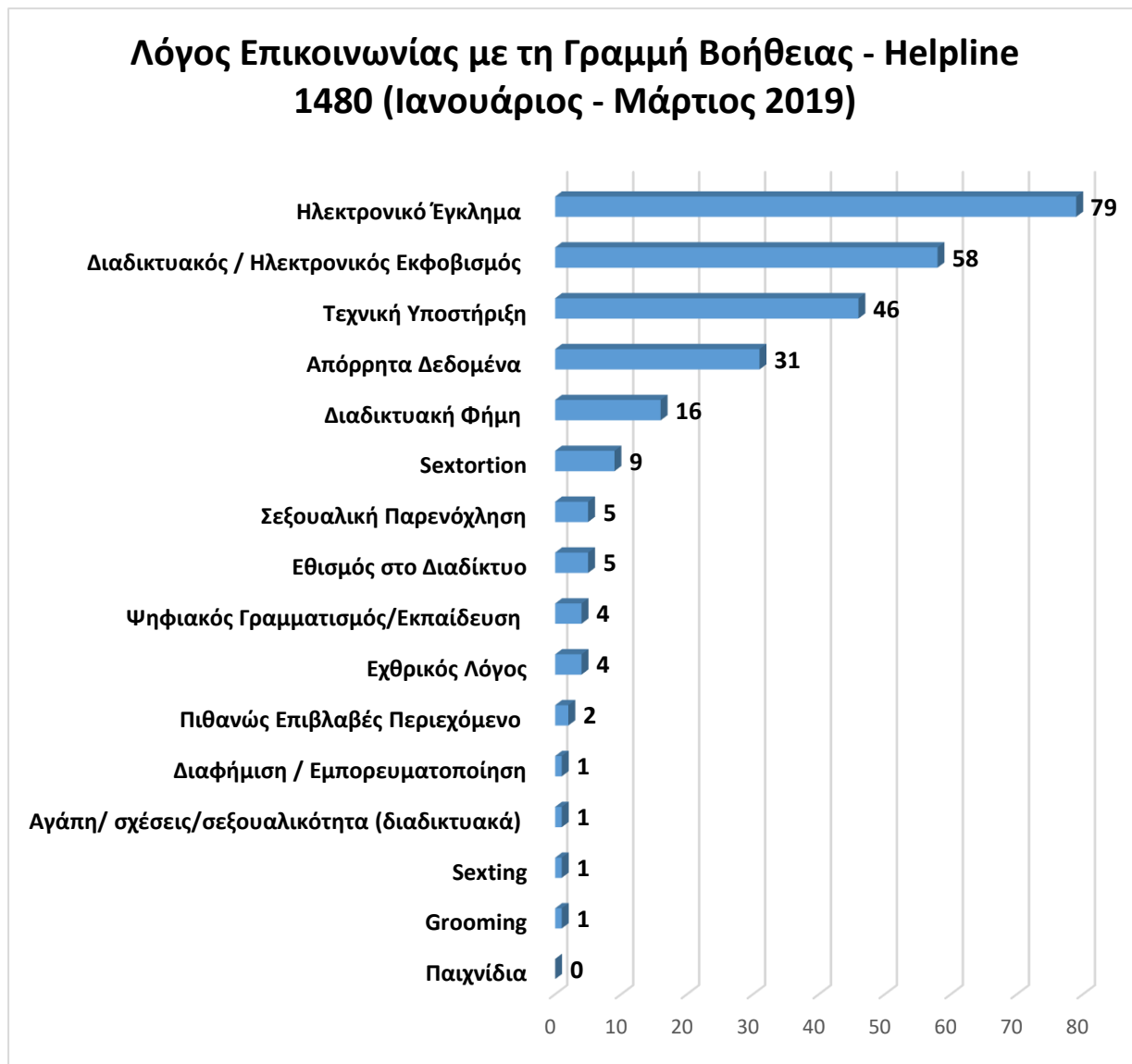
Διάγραμμα 4: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 17,30% των κλήσεων (55 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 για την Πρόληψη και Αντιμετώπιση της Βίας 1440).

Από το σύνολο των 263 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά, τα οποία αφορούσαν την κατηγορία Ηλεκτρονικό Έγκλημα (30,04%), δηλαδή περιστατικά που αφορούσαν, μεταξύ άλλων, την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης ή κλοπής ταυτότητας. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, αφορούσε την αντιμετώπιση περιστατικών Διαδικτυακού/ Ηλεκτρονικού Εκφοβισμού (22,05%), περιστατικά τα οποία σημείωσαν σημαντική αύξηση (18,92%) από την αντίστοιχη προηγούμενη περίοδο. Παράλληλα, σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** αφορούσε, μεταξύ άλλων, την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (17,49%) (π.χ., πώς να δημιουργήσουν ή να διαγράψουν έναν λογαριασμό σε κοινωνικά δίκτυα, πώς να θέσουν ρυθμίσεις ασφαλείας σε ψηφιακές συσκευές),

καθώς, επίσης, και ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας των προσωπικών δεδομένων (11,79%) και της διαδικτυακής φήμης (6,08%).

Σημαντικό κρίνεται ότι κατά την συγκεκριμένη περίοδο, σημειώθηκε αύξηση της αναφοράς περιστατικών σεξουαλικής παρενόχλησης, η οποία αφορούσε αποστολή ανεπιθύμητου σχετικού περιεχομένου και σχολίων. Επιπρόσθετα, κατά την συγκεκριμένη περίοδο, οι λειτουργοί της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν περιστατικά πολύωρης ενασχόλησης – εθιστικές συμπεριφορές καθώς, επίσης, και περιστατικά που αφορούσαν στο παιχνίδι πρόκλησης MOMO Challenges, όπου έφηβοι ανέφεραν ότι δέχονταν προκλήσεις, από άγνωστα άτομα, σε κοινωνικά δίκτυα, για να εκτελέσουν μια σειρά επικίνδυνων πράξεων, συμπεριλαμβανομένων και πράξεων αυτοτραυματισμού.

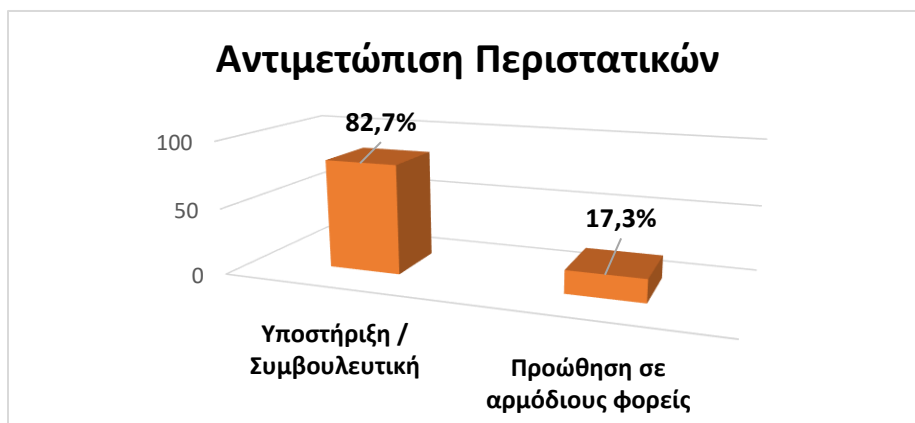


Διάγραμμα 5 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	79	30,04
Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός	58	22,05
Τεχνική Υποστήριξη	46	17,49
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	31	11,79
Διαδικτυακή Φήμη	16	6,08
Sextortion	9	3,42
Σεξουαλική Παρενόχληση	5	1,90
Συμπεριφορές Εξάρτησης	5	1,90
Εχθρικός Λόγος	4	1,52
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	4	1,52
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	2	0,76
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	1	0,38
Sexting	1	0,38
Grooming	1	0,38
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	1	0,38
Παιχνίδια	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 τους καλούντες στη Γραμμή Βοήθειας. Ειδικότερα, από το σύνολο των 318 κλήσεων, οι 263 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 55 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, υπεύθνη 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, όπου παρουσιάζεται ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, κατά την αντίστοιχη πρώτη περίοδο (Ιανουάριος – Μάρτιος) για τη χρονιά 2018 και 2019, εντοπίζεται, η αυξητική τάση, ως προς τον αριθμό 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
1^ο Τρίμηνο 2018 και 1^ο Τρίμηνο 2019**

Όλοι οι πολίτες μπορούν να αποταθούν στη Γραμμή Βοήθειας-Helpline 1480, καλώντας, χωρίς χρέωση, στον αριθμό 1480 (Ώρες Λειτουργίας: Δευτέρα - Παρασκευή, 9.00 - 13.00 & 15:00 – 18:00, και Σάββατο 10:00 – 13:00) 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>).