



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

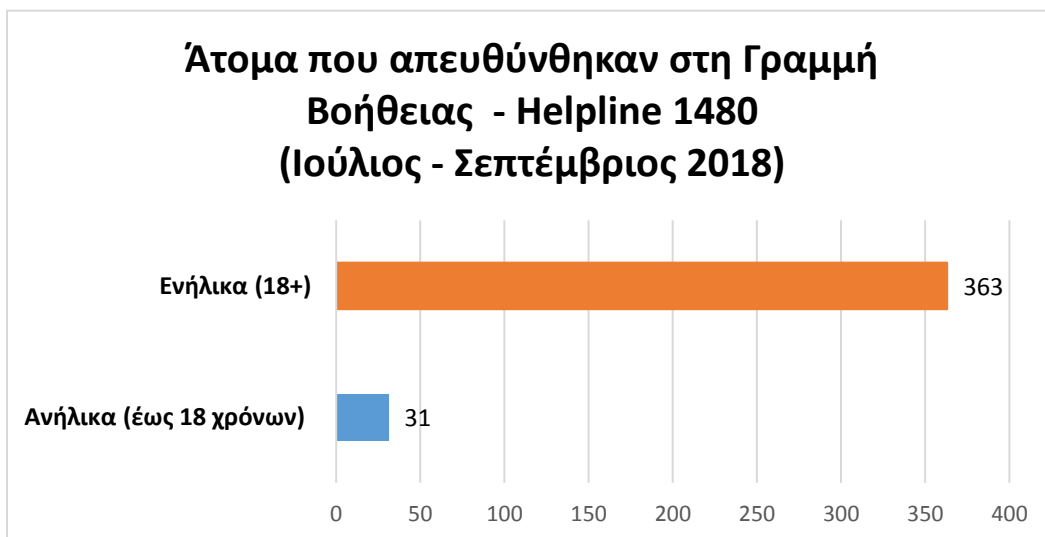
Αρ. Φακ.: 16.8.04.10
Αρ. Τηλ.: 22 402310
Αρ. Φαξ: 22 480505
e-mail: anasta@cyearn.pi.ac.cy

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2018)

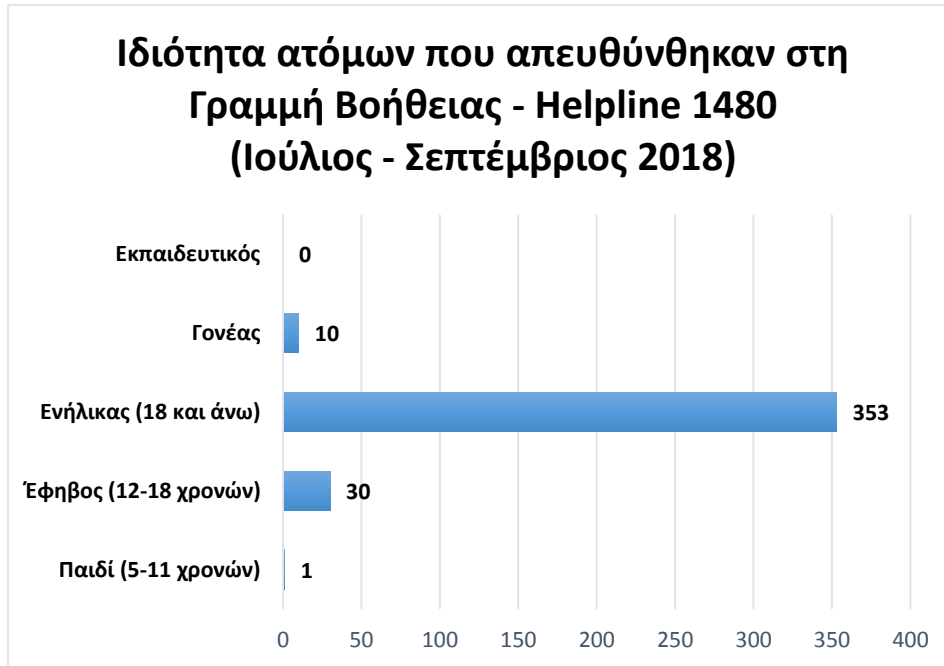
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, ως συντονιστής του Έργου **CYberSafety: Ένα Καλύτερο Διαδίκτυο για τα Παιδιά στην Κύπρο** και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, η οποία έχει ως στόχο την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνα και ηθική χρήση του Διαδικτύου, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του τρίτου τριμήνου του 2018 (1^η Ιουλίου 2018 έως την 30^η Αυγούστου 2018).

Από την 1^η Ιουλίου 2018 έως την 30^η Αυγούστου 2018, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 394 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό γύρω στο 92% (363 άτομα) ενώ 31 άτομα, από το σύνολο των 394 καλούντων, δηλαδή ένα ποσοστό γύρω στο 8%, 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 363 ενηλίκων ατόμων, μόνο οι 10 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 97,24% (353 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



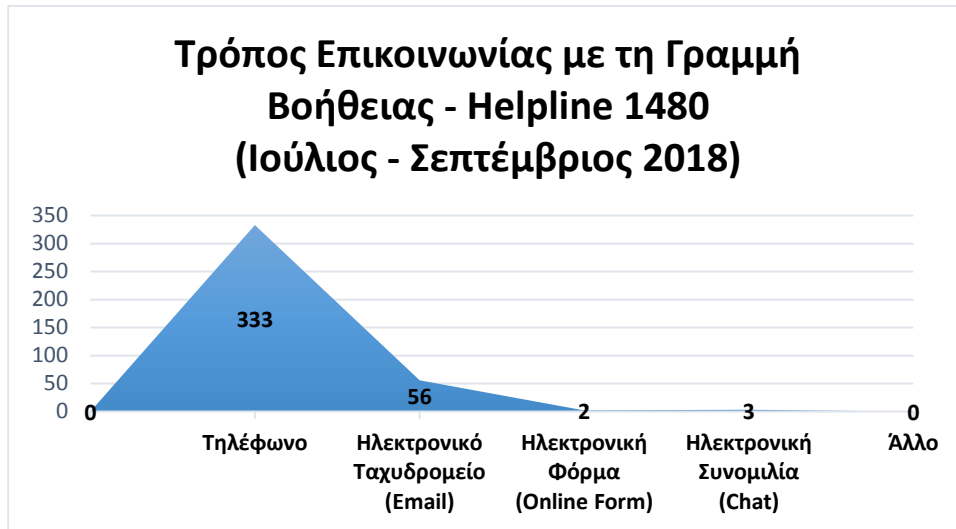
Διάγραμμα 2: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 394 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 53,55% των καλούντων (211 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού και το 46,45% των καλούντων (183 καλούντες), 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 333 από τους 394 καλούντες, ποσοστό 84,52%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη Γραμμή, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, 56 από τους 394 καλούντες, ποσοστό 14,21%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), 2 άτομα επέλεξαν να επικοινωνήσουν, μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας αναφοράς αιτήματος (online form), ποσοστό 0,51% και 3 άτομα (0,76%) 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 19,54% των κλήσεων (77 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). Από το σύνολο των 317 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετιζόνταν με περιστατικά, τα οποία αφορούσαν την κατηγορία Ηλεκτρονικό Έγκλημα (37,13%), δηλαδή περιστατικά που αφορούσαν, μεταξύ άλλων, την αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), απάτης ή κλοπής ταυτότητας. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή, αφορούσε την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (24,29%) (π.χ., πώς να δημιουργήσουν έναν λογαριασμό σε κοινωνικά δίκτυα), την αντιμετώπιση περιστατικών Διαδικτυακού/ Ηλεκτρονικού Εκφοβισμού (15,77%), την αντιμετώπιση περιστατικών απειλής δημοσίευσης φωτογραφικού ή άλλου υλικού σεξουαλικού περιεχομένου για την καταβολή χρημάτων - Sextortion (11,67%), καθώς, επίσης, και ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας των προσωπικών δεδομένων (9,46%). Κρίνεται σημαντικό όπως σημειωθεί ότι, για αυτό το τρίμηνο, τα περιστατικά που αφορούσαν Διαδικτυακό / Ηλεκτρονικό Εκφοβισμό πενταπλασιάστηκαν, σε σχέση με το προηγούμενο τρίμηνο.

Λόγος Επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480 (Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2018)

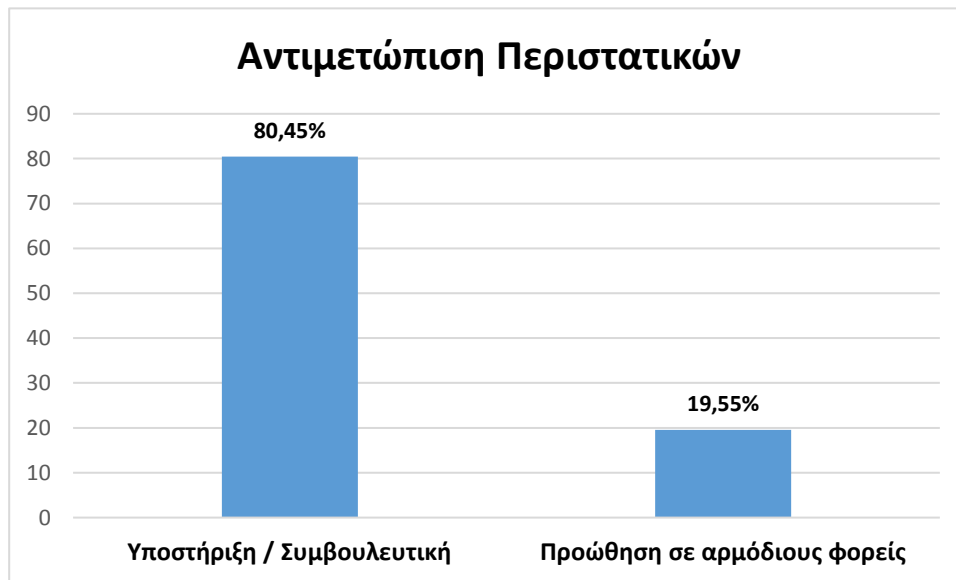


Διάγραμμα 5 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	86	27,13
Τεχνική Υποστήριξη	77	24,29
Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός	50	15,77
Sextortion	37	11,67
Απόρρητα Δεδομένα	30	9,46
Ψηφιακός Γραμματισμός/Εκπαίδευση	12	3,79
Διαδικτυακή Φήμη	11	3,47
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	6	1,89
Σεξουαλική Παρενόχληση	3	0,95
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	3	0,63
Εθισμός στο Διαδίκτυο	2	0,63

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 394 κλήσεων, οι 317 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 77 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, υπεύθυνη 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.

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>).