



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 – Δεκέμβριος 2017)

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

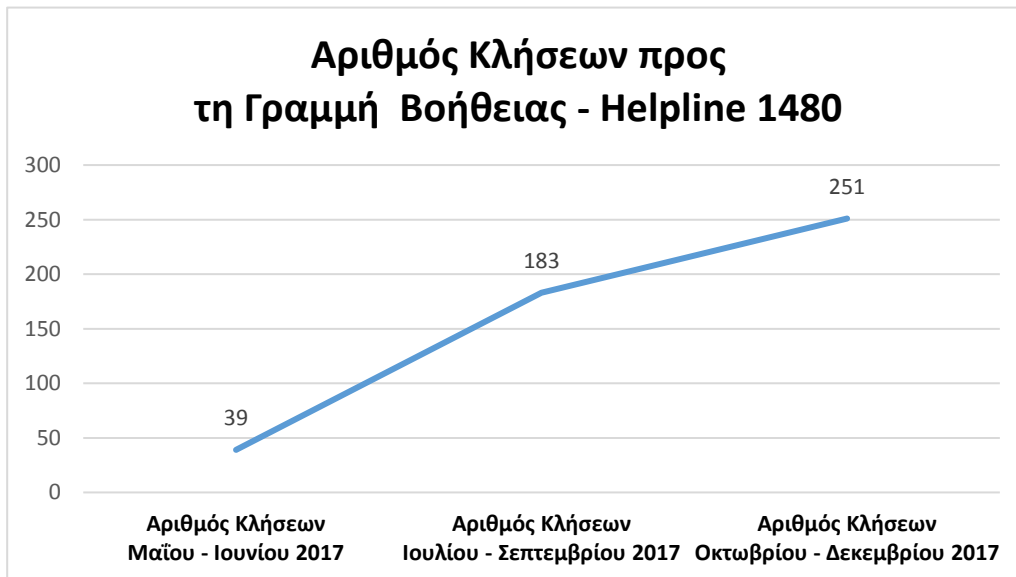
Στο πλαίσιο της δράσης του Έργου **CyberSafety - Ένα καλύτερο Διαδίκτυο για τα παιδιά στην Κύπρο**, η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** έχει ως στόχο να διασφαλίσει ότι όλοι οι χρήστες θα μπορούν να λαμβάνουν συμβουλές και υποστήριξη από εξειδικευμένους υποστηρικτές, σε πραγματικό χρόνο, σε θέματα που σχετίζονται με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου και 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.

Με αφορμή τον εορτασμό της Ημέρας Ασφαλούς Διαδικτύου, το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, ως συντονιστής του Έργου και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το ημερολογιακό έτος 2017 (30^η Μαΐου 2017 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2017).

Για την περίοδο από την 30^η Μαΐου έως την 31^η Δεκεμβρίου 2017, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 473 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό γύρω στο 91% (430 άτομα), ενώ 43 άτομα, από το σύνολο των 473 καλούντων, δηλαδή ένα ποσοστό γύρω στο 9%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο. Είναι σημαντική, όπως παρουσιάζεται και στο Διάγραμμα 2, η αύξηση των κλήσεων προς τη Γραμμή κατά τη διάρκεια του πρώτου χρόνου λειτουργίας της, 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 1: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480



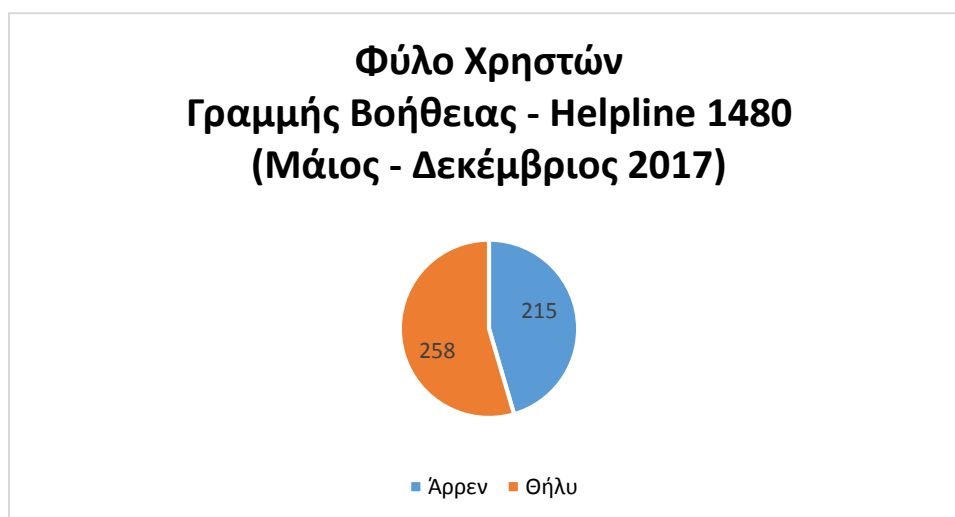
**Διάγραμμα 2: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480
(τριμηνιαία αναφορά)**

Από το σύνολο των 430 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 27 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, 23 γονείς και 4 εκπαιδευτικοί. Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό της τάξεως του 93,72% (403 άτομα), απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



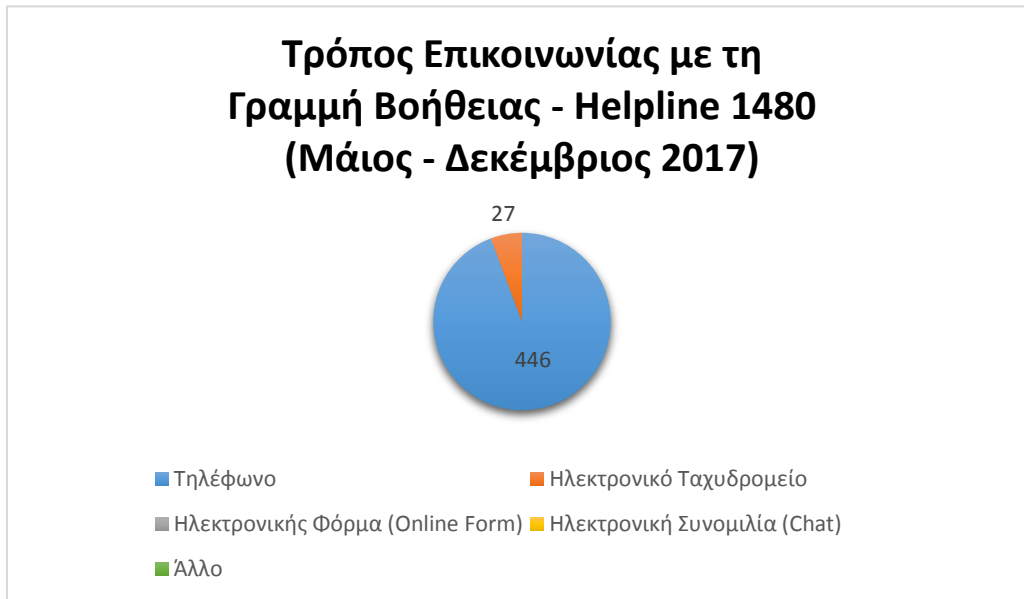
Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 473 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το μεγαλύτερο ποσοστό, 55,33% των καλούντων (257 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού.



Διάγραμμα 4: 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 446 από τους 473 καλούντες, ποσοστό γύρω στο 94,29%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη Γραμμή, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, ενώ μόλις 27 άτομα επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). Σημειώνεται ότι, η υποστήριξη μέσω υποβολής ηλεκτρονικής φόρμας, ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) και εφαρμογής για κινητές συσκευές (mobile app), θα λειτουργήσει σύντομα.

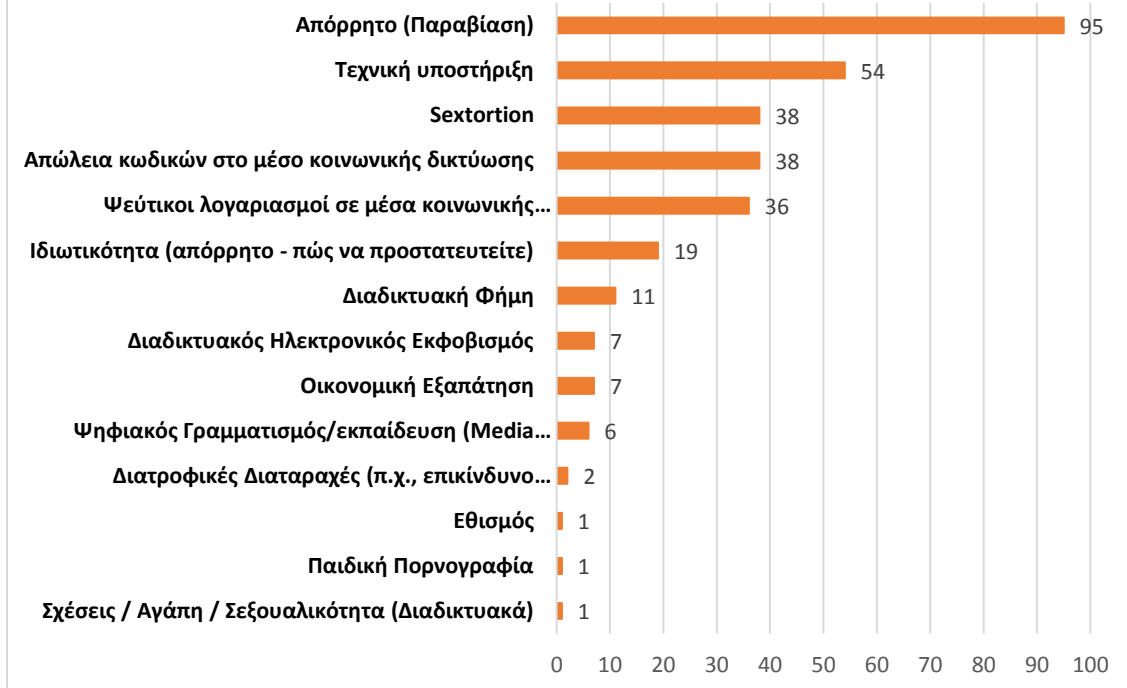


Διάγραμμα 5: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 33,19% των κλήσεων (157 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 316 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking) σε λογαριασμούς κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Instagram) (30,06%), την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων (π.χ. πώς να δημιουργήσουν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) (17,09%), την αντιμετώπιση περιστατικών απειλής δημοσίευσης φωτογραφικού ή άλλου υλικού σεξουαλικού περιεχομένου (Sextortion) για την καταβολή χρημάτων (12,03%), την αντιμετώπιση της απώλειας κωδικών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (12,03%) και τη διαχείριση περιστατικών αναφοράς ψεύτικων λογαριασμών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (11,39%).

Λόγος Επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας 1480 (Μάιος - Δεκέμβριος 2017)

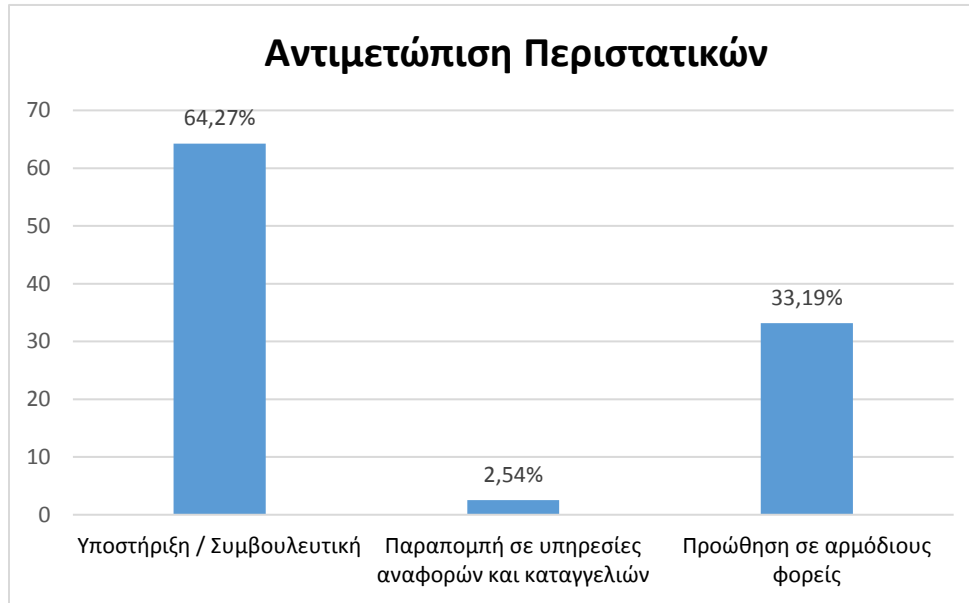


Διάγραμμα 6 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

| ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe) | Αριθμός Αναφορών | % |
|--|---------------------|-------|
| Απόρρητο (Παραβίαση) | 95 | 30,06 |
| Τεχνική υποστήριξη | 54 | 17,09 |
| Sextortion | 38 | 12,03 |
| Απώλεια κωδικών σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης | 38 | 12,03 |
| Ψεύτικοι λογαριασμοί σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης | 36 | 11,39 |
| Ιδιωτικότητα (απόρρητο - πώς να προστατευτείτε) | 19 | 6,01 |
| Διαδικτυακή φήμη | 11 | 3,48 |
| Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός εκφοβισμός | 7 | 2,22 |
| Οικονομική εξαπάτηση | 7 | 2,22 |
| Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση | 6 | 1,90 |
| Διατροφικές διαταραχές (π.χ., ανορεξία) | 2 | 0,63 |
| Σχέσεις / Αγάπη / Σεξουαλικότητα (Διαδικτυακά) | 1 | 0,32 |
| Εθισμός | 1 | 0,32 |
| Παιδική πορνογραφία | 1 | 0,32 |

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 473 κλήσεων, οι 304 περιπτώσεις επιδέχθηκαν κατάλληλη υποστήριξη και συμβουλευτική, οι 12 παραπέμφθηκαν σε αρμόδιες υπηρεσίες αναφορών και καταγγελιών για περαιτέρω διερεύνηση και αντιμετώπιση (π.χ. Υπηρεσία Καταπολέμησης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος Κύπρου) και οι 157 περιπτώσεις προωθήθηκαν σε άλλο υπεύθυνο οργανισμό ή αρμόδιους φορείς (π.χ. Γραμμή Πολίτη).



Διάγραμμα 7 : Τρόπος Αντιμετώπισης Περιστατικών

Οι υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480** προσφέρονται, χωρίς χρέωση, μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1480 (Ώρες Λειτουργίας: Δευτέρα - Παρασκευή, 9.00 π.μ. - 9.00 μ.μ., και Σάββατο - Κυριακή 10.30 π.μ. - 6.00 μ.μ.) και μέσω επικοινωνίας με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση 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).