



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

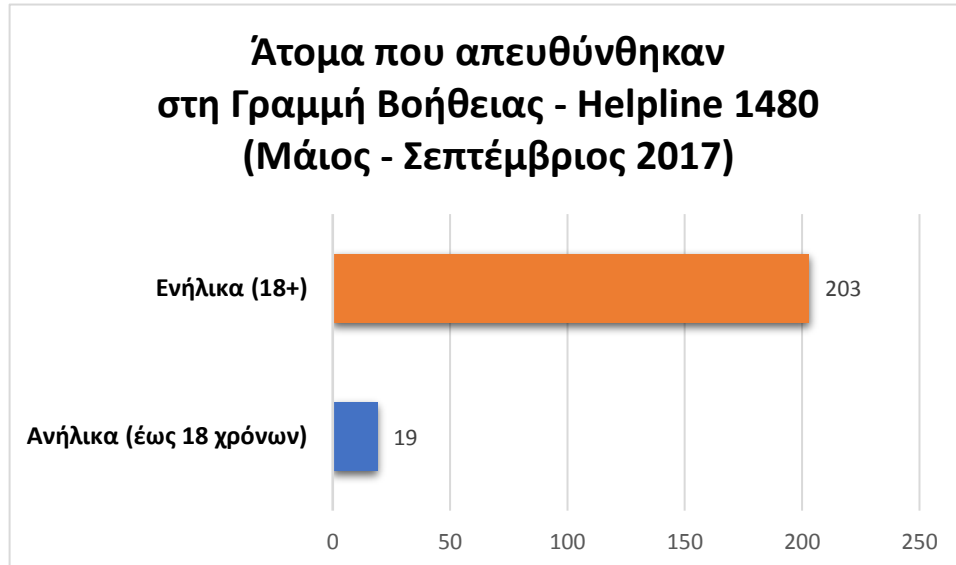
Αρ. Φακ.: 16.8.04.10
Αρ. Τηλ.: 22 402310
Αρ. Φαξ: 22 480505
e-mail: anasta@cyearn.pi.ac.cy

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας – Helpline 1480 (Μάιος – Σεπτέμβριος 2017)

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στο πλαίσιο της στρατηγικής για *ένα Καλύτερο Διαδίκτυο για τα Παιδιά*, με στόχο την υπεύθυνη και ασφαλή αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών, για την περίοδο 2017-2020, το Ευρωπαϊκό Έργο **CyberSafety - Ένα καλύτερο Διαδίκτυο για τα παιδιά στην Κύπρο** έχει ως στόχο τη δημιουργία κουλτούρας ασφαλούς Διαδικτύου, ενδυναμώνοντας δημιουργικούς, καινοτόμους και κριτικά σκεπτόμενους πολίτες στη ψηφιακή κοινωνία. Στο πλαίσιο της δράσης του Έργου, μεταξύ άλλων, παρέχονται υπηρεσίες **Γραμμής Βοήθειας-Helpline 1480**, με στόχο την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε παιδιά, εφήβους και τις οικογένειές τους, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών. Οι υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας-Helpline 1480** προσφέρονται μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1480, μέσω επικοινωνίας με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση cybersafetyhelpline@cyearn.pi.ac.cy, μέσω ηλεκτρονικής φόρμας, μέσω ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) και σύντομα μέσω εφαρμογής για κινητές συσκευές (mobile app).

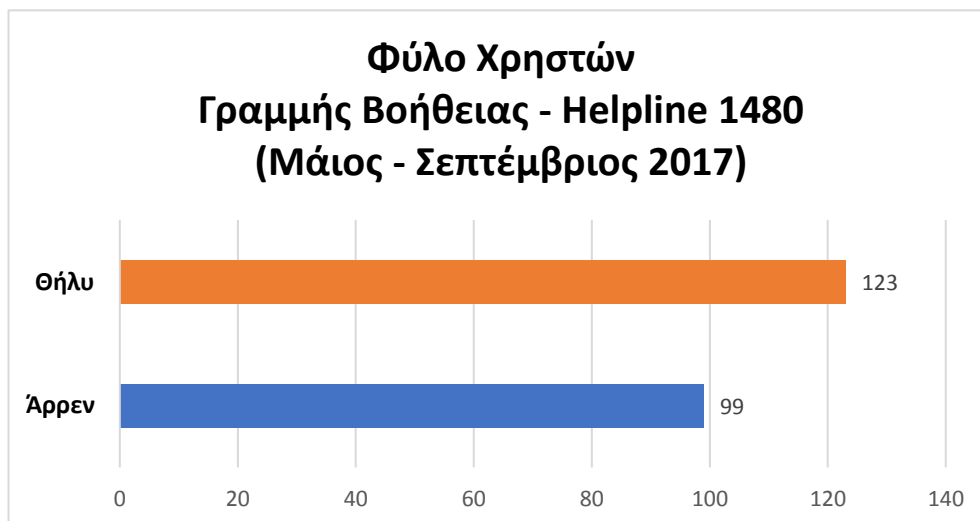
Με αφορμή της ολοκλήρωσης του πρώτου τετραμήνου λειτουργίας της **Γραμμής Βοήθειας-Helpline 1480**, το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, ως συντονιστής του Έργου και της Γραμμής Βοήθειας, παραθέτει τα πρώτα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης. Ειδικότερα, για την περίοδο από την 30^η Μαΐου έως την 30^η Σεπτεμβρίου 2017, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας-Helpline 1480** συνολικά 222 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό γύρω στο 91% (203 άτομα). Μόλις 19 άτομα, από το σύνολο των 222 καλούντων, δηλαδή ένα ποσοστό γύρω στο 9%, ήταν έφηβοι/ες, οι οποίοι/ες 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

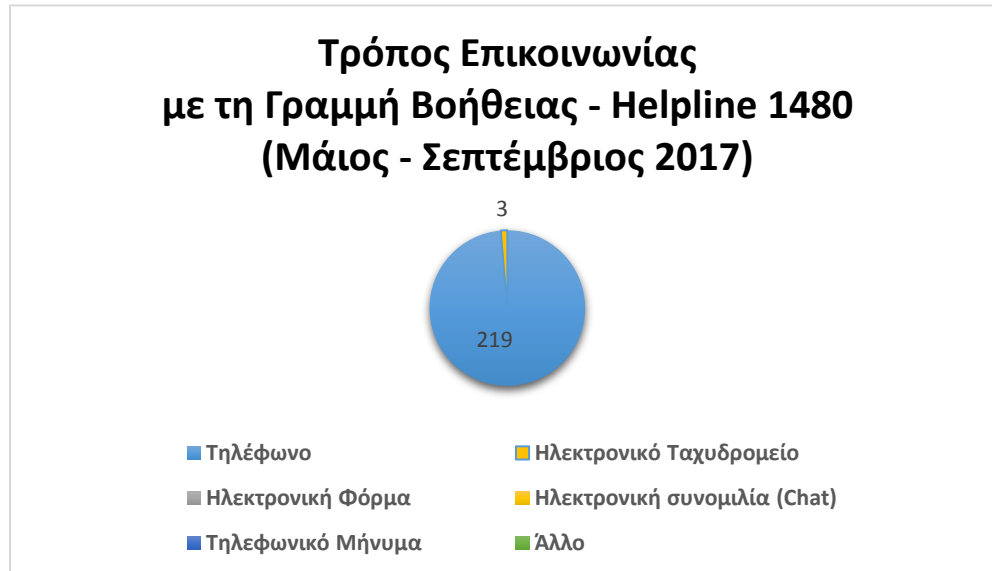
Από το σύνολο των 203 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 11 καλούντες απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν στα παιδιά τους στο Διαδίκτυο. Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό της τάξεως του 94,5% (192 άτομα), απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 222 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το μεγαλύτερο ποσοστό, 55,41% των καλούντων (123 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού.



Διάγραμμα 2: 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 219 από τους 222 καλούντες, ποσοστό γύρω στο 99%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη Γραμμή, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, ενώ μόλις 3 άτομα επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).



Διάγραμμα 3: Τρόπος Επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 40,99% των κλήσεων δεν αφορούσε σε περιστατικά τα οποία ανάγονταν στις υπηρεσίες τις οποίες παρέχει η Γραμμή Βοήθειας. Οι περιπτώσεις αυτές παραπέμφθηκαν από τους λειτουργούς σε άλλες αρμόδιες υπηρεσίες προς αντιμετώπισή τους (όπως για παράδειγμα τη Γραμμή του Πολίτη).

Από το σύνολο των 131 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με την αντιμετώπιση καταστάσεων παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking) σε λογαριασμούς κοινωνικής δικτύωσης (π.χ., Facebook, Instagram) (35,88%), την αντιμετώπιση περιστατικών απώλειας κωδικών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ., Facebook, Instagram) (14,50%) και τη διαχείριση περιστατικών αναφοράς ψεύτικων λογαριασμών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (13,74%). Αξιοσημείωτο κρίνεται το γεγονός ότι, από το σύνολο των κλήσεων, ένα ποσοστό 6,11% (8 κλήσεις) αφορούσαν περιπτώσεις απειλής δημοσίευσης φωτογραφικού ή άλλου υλικού σεξουαλικού περιεχομένου (Sextortion).

Λόγος Επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

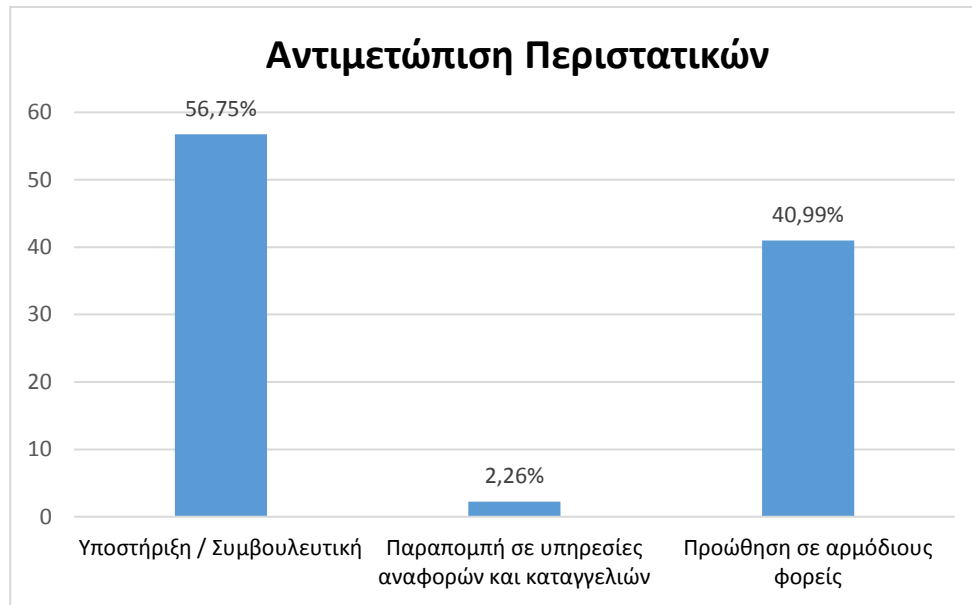


Διάγραμμα 4 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Απόρρητο (Παραβίαση)	47	35,88
Απώλεια κωδικών σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης	19	14,50
Ψεύτικοι λογαριασμοί σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης	18	13,74
Τεχνική υποστήριξη	16	12,21
Ιδιωτικότητα (απόρρητο - πώς να προστατευτείτε)	11	8,40
Sextortion	8	6,11
Διαδικτυακή φήμη	5	3,82
Διατροφικές διαταραχές (π.χ., ανορεξία)	2	1,53
Οικονομική εξαπάτηση	2	1,53
Ηλεκτρονικό εκφοβισμό	1	0,76
Σχέσεις / Αγάπη / Σεξουαλικότητα (Διαδικτυακά)	1	0,76
Παιδική πορνογραφία	1	0,76
Σεξουαλική παρενόχληση	0	0,00
Αποπλάνηση ανηλίκου (Διαδικτυακά)	0	0,00
Sexting	0	0,00
Αυτοτραυματισμός / Αυτοκτονία	0	0,00
Εθισμός	0	0,00
Εμπορικοί κίνδυνοι	0	0,00
Παράνομο περιεχόμενο	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 παρέιχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλους τους/τις καλούντες στη Γραμμή Βοήθειας. Ειδικότερα, από το σύνολο των 222 κλήσεων, οι 126 περιπτώσεις επιδέχθηκαν κατάλληλη υποστήριξη και συμβουλευτική, οι 5 περιπτώσεις παραπέμφθηκαν σε αρμόδιες υπηρεσίες αναφορών και καταγγελιών (π.χ. Υπηρεσία Καταπολέμησης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος Κύπρου) και οι 91 περιπτώσεις προωθήθηκαν σε άλλο υπεύθυνο οργανισμό ή αρμόδιους φορείς (π.χ. Γραμμή Πολίτη).



Διάγραμμα 5 : 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 ασφάλη, υπεύθυνη και ηθική χρήση του διαδικτύου 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 10.30 π.μ. - 6.00 μ.μ.) ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στο cybersafetyhelpline@cyearn.pi.ac.cy καθώς, επίσης και μέσω ηλεκτρονικής φόρμας ή μέσω ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat).