



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

Αρ. Φακ.: 16.8.04.12

Αρ. Τηλ.: 22 402310

Αρ. Φαξ: 22 480505

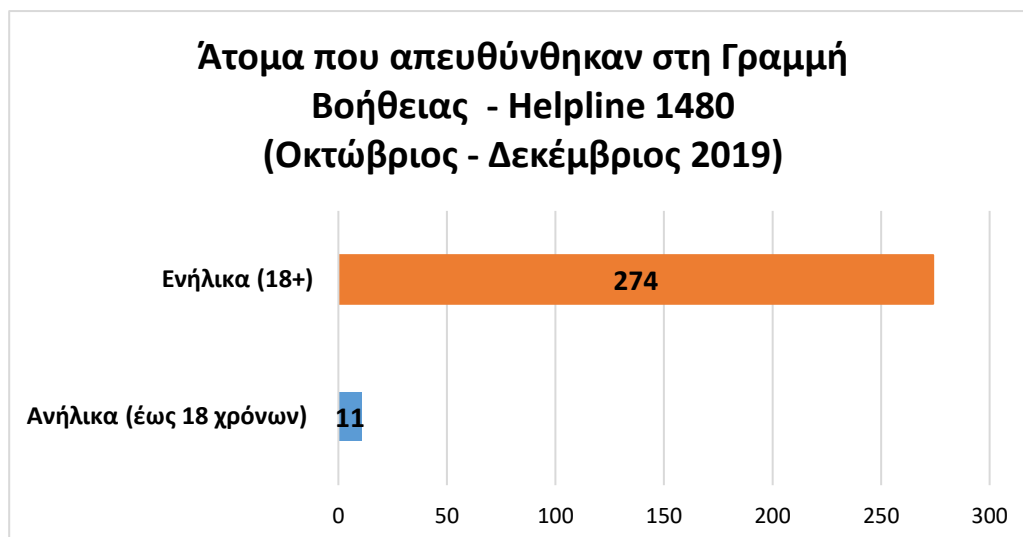
e-mail: anasta@cyearn.pi.ac.cy

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Οκτώβριος – Δεκέμβριος 2019)

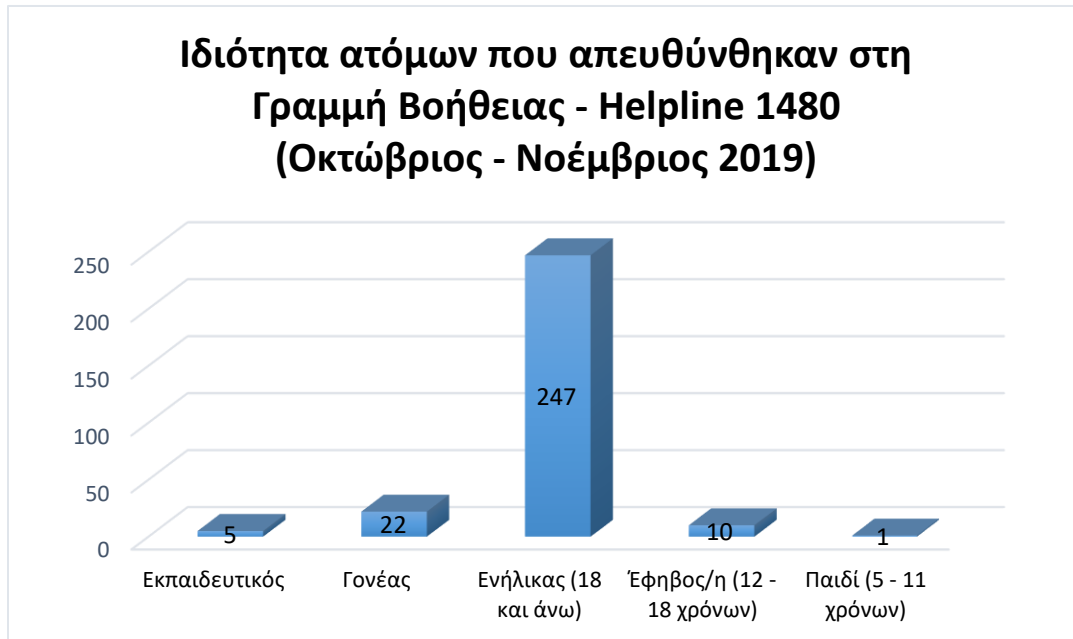
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του Έργου **Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου Κύπρου – CYberSafety** και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, η οποία έχει ως στόχο την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση του Διαδικτύου, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του τρίτου τριμήνου του 2019 (1^η Οκτωβρίου 2019 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2019).

Από την 1^η Οκτωβρίου 2019 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2019, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 285 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό 96,14% (274 άτομα) ενώ 11 άτομα, από το σύνολο των 285 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 3,86%, 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 274 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 27 καλούντες (9.86%) απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στο Διαδίκτυο. Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό της τάξεως του 90,14% (247 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



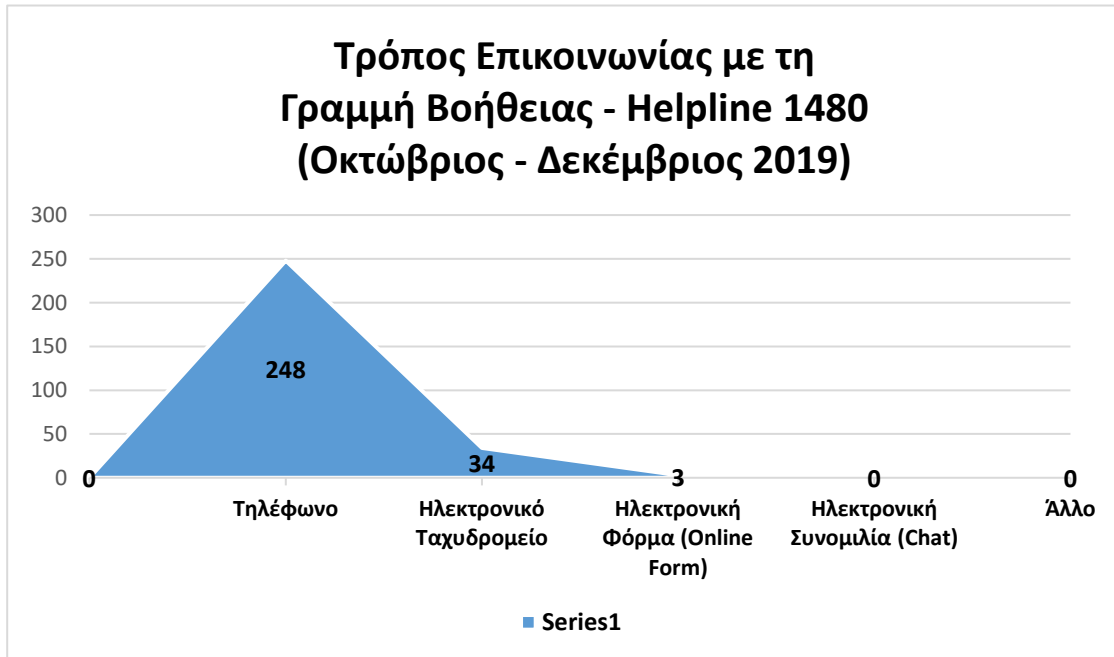
Διάγραμμα 2: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 285 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 56,84% των καλούντων (162 καλούντες) ήταν γένους θηλυκού και το 43,16% των καλούντων (123 καλούντες) 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 248 από τους 285 καλούντες, ποσοστό 87,01%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη **Γραμμή Βοήθεια – Helpline 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, οι 34 από τους 285 καλούντες, ποσοστό 11,93%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και 3 από τους 285 καλούντες, ποσοστό 1,06%, επέλεξε να επικοινωνήσει, μέσω ηλεκτρονικής φόρμας αναφοράς (online form).

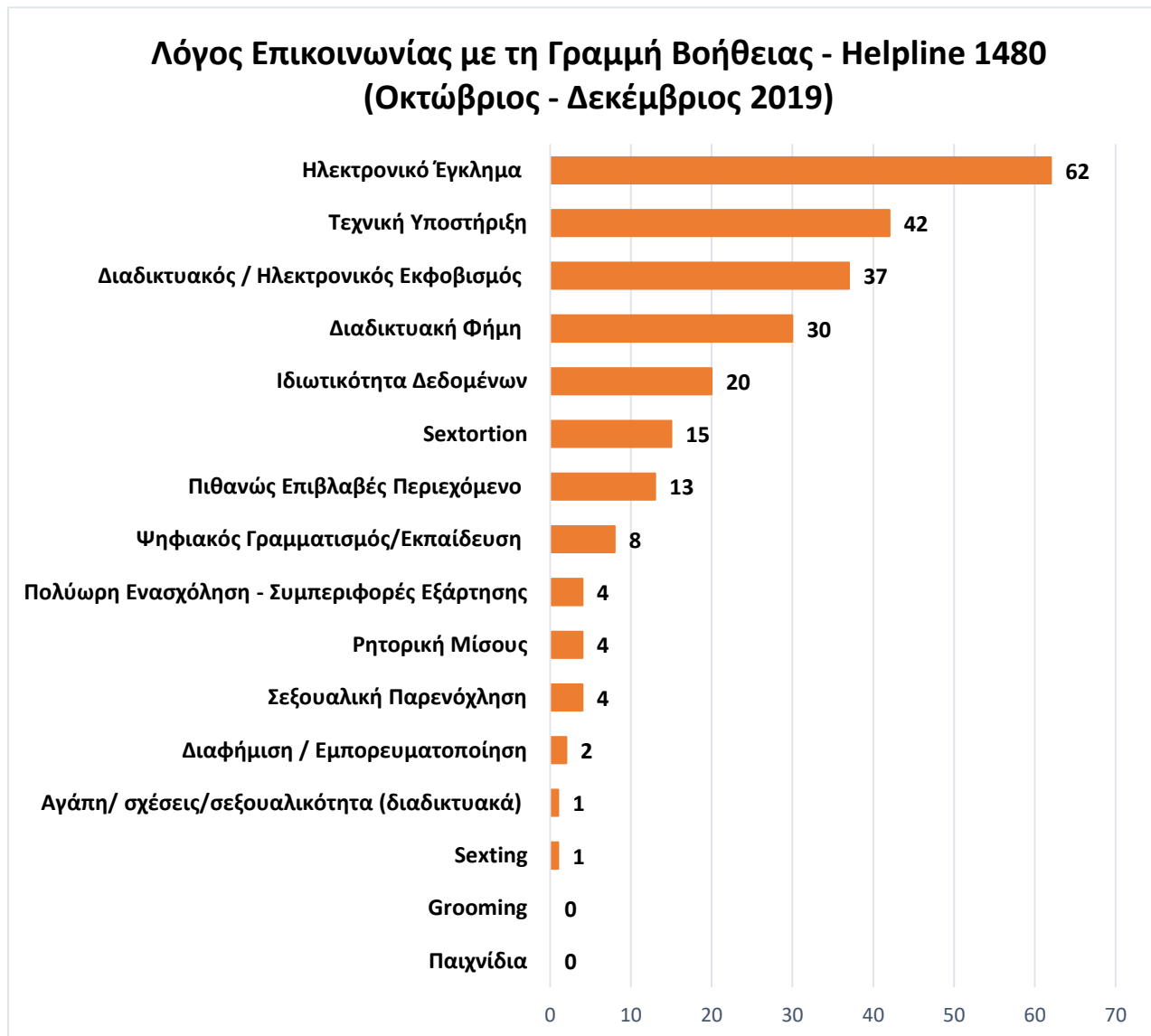


Διάγραμμα 4: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 14,73% των συνολικών κλήσεων (42 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 Βοήθειας για την Πρόληψη και Αντιμετώπιση της Βίας στην Οικογένεια 1440).

Από το σύνολο των 243 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά, τα οποία αφορούσαν την κατηγορία Ηλεκτρονικό Έγκλημα (25,51%), 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 τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (17,28%) (π.χ., πώς να δημιουργήσουν ή να διαγράψουν έναν λογαριασμό σε κοινωνικά δίκτυα, πώς να θέσουν ρυθμίσεις ασφαλείας σε ψηφιακές συσκευές) και την αντιμετώπιση περιστατικών

Διαδικτυακού/ Ηλεκτρονικού Εκφοβισμού (15,23%). Παράλληλα, σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480 αφορούσε, μεταξύ άλλων, ζητήματα που σχετίζονται με την προστασία Διαδικτυακής Φήμης (12,35%) τον τρόπο προστασίας των προσωπικών δεδομένων (8,23%) και την αντιμετώπιση περιστατικών σεξουαλικού εκβιασμού (sextortion) (6,17%).

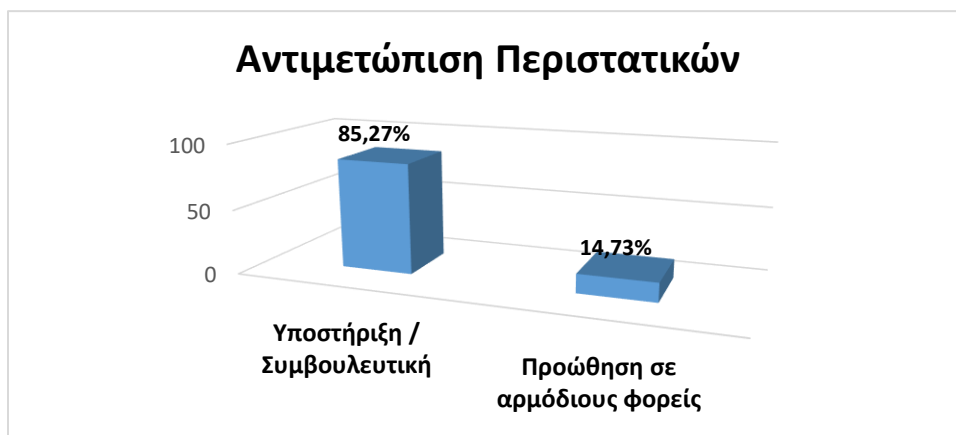


Διάγραμμα 5 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	62	25,51
Τεχνική Υποστήριξη	42	17,28
Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός	37	15,23
Διαδικτυακή Φήμη	30	12,35
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	20	8,23
Sextortion	15	6,17
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	13	5,35
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	8	3,29
Πολύωρη Ενασχόληση - Συμπεριφορές Εξάρτησης	4	1,65
Ρητορική Μίσους	4	1,65
Σεξουαλική Παρενόχληση	4	1,65
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	2	0,82
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	1	0,41
Sexting	1	0,41

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 285 κλήσεων, οι 243 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 42 περιπτώσεις προωθήθηκαν σε άλλο υπεύθυνο οργανισμό ή αρμόδιους φορείς (π.χ., Γραμμή Εξυπηρέτησης του 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.

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>).