

Αθήνα, 11 Οκτωβρίου 2011

## ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΣΦΑΛΟΥΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

### Στατιστικά στοιχεία Γραμμής Βοηθείας ΥποΣΤΗΡΙΖΩ Σεπτεμβρίου 2009 – Ιουνίου 2011

Στις 829 έφτασαν οι κλήσεις στην Γραμμή Βοηθείας Υποστηρίζω 8001180015 για θέματα συμπεριφορών εξάρτησης, ενώ οι κλήσεις για θέματα εκφοβισμού και ηλεκτρονικής παρενόχλησης ξεπέρασαν τις 100

Η Γραμμή Βοηθείας ΥποΣΤΗΡΙΖΩ 8001180015 του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου που εδρεύει στο Νοσοκομείο Π&Α Κυριακού - Μονάδα Εφηβικής Υγείας της Β΄ Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών - δέχθηκε στα δύο χρόνια λειτουργίας της συνολικά **2.461 αναφορές / αιτήματα για βοήθεια σε σχέση με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου**. Από αυτά 2.159 αιτήματα έγιναν μέσω τηλεφωνικών κλήσεων στον αριθμό χωρίς χρέωση 800 11 800 15 (87,73%) και 302 μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [help@saferinternet.gr](mailto:help@saferinternet.gr) (12,27%). Τα πιο σημαντικά αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης είναι τα εξής:

- Μεγάλος αριθμός αιτημάτων (41,28% επί συνόλου) αφορούσε σε πληροφορίες σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου σε σχέση με τα παιδιά και τους εφήβους.
- Στη 2<sup>η</sup> θέση βρίσκουμε τα ζητήματα εξάρτησης από το Διαδίκτυο (33,69%)
- 101 κλήσεις αφορούσαν σε θέματα διαδικτυακού εκφοβισμού και παρενόχλησης (4,1%).
- Εντύπωση προκαλεί ο διαρκώς αυξανόμενος αριθμός αναφορών με θέμα τα δίκτυα κοινωνικής δικτύωσης (κλοπή προσωπικών δεδομένων: 146 αιτήματα για βοήθεια, αναφορά ψεύτικων προφίλ: 69 αιτήματα για βοήθεια).
- 138 αιτήματα αφορούσαν σε επικίνδυνο περιεχόμενο για ανηλίκους.

Τύπος αναφοράς /αιτήματος	Αριθμός	%
Γενικές πληροφορίες	1016	41,28%
Ζητήματα εξάρτησης στο διαδίκτυο	829	33,69%
Κλοπή προσωπικών δεδομένων	146	5,93%
Επικίνδυνο περιεχόμενο	138	5,61%
Βία-Εκφοβισμός	91	3,70%
Οικονομική απάτη	86	3,49%
Προβλήματα με τις σελίδες κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Ψεύτικα προφίλ)	69	2,80%
Ανορεξία	24	0,98%
Άλλο	23	0,93%
Αποπλάνηση (grooming)	16	0,65%
Σεξουαλική παρενόχληση	10	0,41%
Εκβιασμός	8	0,33%
Αυτοκαταστροφική συμπεριφορά-Αυτοκτονία	5	0,20%



Πολύ μικρά ποσοστά κάτω του 1% αφορούσαν σε ζητήματα ανορεξίας (παρότρυνση μέσω ιστοσελίδων), αποπλάνησης (grooming), σεξουαλικής παρενόχλησης, εκβιασμού ή αυτοκαταστροφικής συμπεριφοράς.

Όσο αφορά στα δημογραφικά στοιχεία, στην πλειοψηφία τους (85%) τα αιτήματα βοήθειας έγιναν από γονείς (2.092 αιτήματα) με μόλις ένα 3,74% των αιτημάτων από ανηλίκους (92). Μεγάλη αύξηση έχει παρατηρηθεί στις κλήσεις που γίνονται στην Γραμμή από επαγγελματίες ψυχικής υγείας και εκπαιδευτικούς (11,26% επί συνόλου).

Δημογραφικά δεδομένα	Αιτήματα	%
Παιδιά	92	3,74%
Ενήλικοι	2092	85,01%
Επαγγελματίες	277	11,26%

Σημαντικός αριθμός κλήσεων οικογενειών (πάνω από 1 στα 10) με προβλήματα από την κακή χρήση του Διαδικτύου (συμπεριφορές εξάρτησης, εκφοβισμός, παρενόχληση) παραπέμφθηκαν στις δομές της Μονάδας Εφηβικής Υγείας, ειδικότερα στις αντίστοιχες δομές για εφήβους και τους γονείς τους (11,62%). Περαιτέρω, το προσωπικό της Γραμμής Βοήθειας έδινε συμβουλές και πληροφορίες και παρείχε ψυχολογική υποστήριξη (1.557 αναφορές) και παρέπεμπε στη γραμμή καταγγελιών Safeline.gr και στη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος για περιπτώσεις ηλεκτρονικού εγκλήματος (351 αναφορές) ή σε άλλους αρμόδιους φορείς αντίστοιχα με τη φύση της αναφοράς (π.χ. καταναλωτικές οργανώσεις κ.λπ.) (267 αναφορές).

Ενέργεια	Αριθμός	%
Παροχή πληροφοριών/ συμβουλευτική	1557	63,27%
Παραπομπή στη Safeline / Αστυνομία	351	14,26%
Ραντεβού για επίσκεψη στη Μ.Ε.Υ.	286	11,62%
Παραπομπή σε άλλο αρμόδιο οργανισμό (οργάνωση καταναλωτών κ.α)	267	10,85%

Η Γραμμή Βοήθειας ΥποΣΤΗΡΙΖΩ λειτουργεί χωρίς χρέωση με την οικονομική στήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο του προγράμματος πλαισίου *Saferinternet* και του Ο.Τ.Ε.

Υπενθυμίζεται ότι η Γραμμή Βοήθειας του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου απευθύνεται σε εφήβους και τις οικογένειές τους, παρέχοντας υποστήριξη και συμβουλές για θέματα που σχετίζονται με τη χρήση του Διαδικτύου, του κινητού τηλεφώνου και των ηλεκτρονικών παιχνιδιών (παρενόχληση, εξάρτηση, επιβλαβές περιεχόμενο, παιδοφιλία, κ.α.).

Μπορεί κανείς να επικοινωνήσει με το προσωπικό της γραμμής είτε καλώντας στον αριθμό χωρίς χρέωση για αστικές και υπεραστικές κλήσεις 800 11 800 15 από Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες 09:00 – 15:00, είτε αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στο [help@safinternet.gr](mailto:help@safinternet.gr).