



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ  
ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

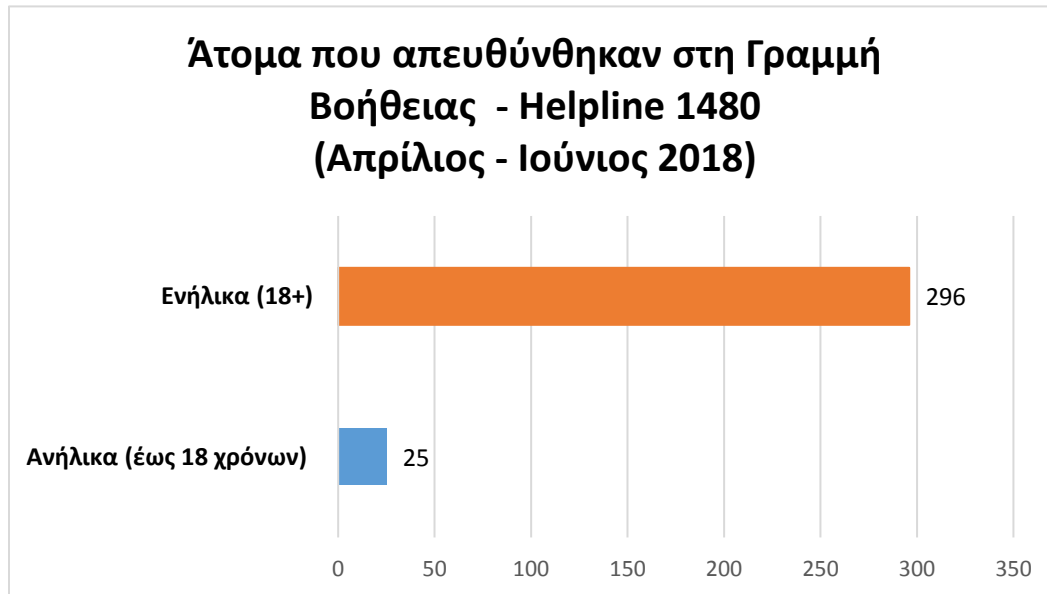
Αρ. Φακ.: 16.8.04.10  
Αρ. Τηλ.: 22 402310  
Αρ. Φαξ: 22 480505  
e-mail: [anasta@cyearn.pi.ac.cy](mailto:anasta@cyearn.pi.ac.cy)

### ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

#### **Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Απρίλιος - Ιούνιος 2018)**

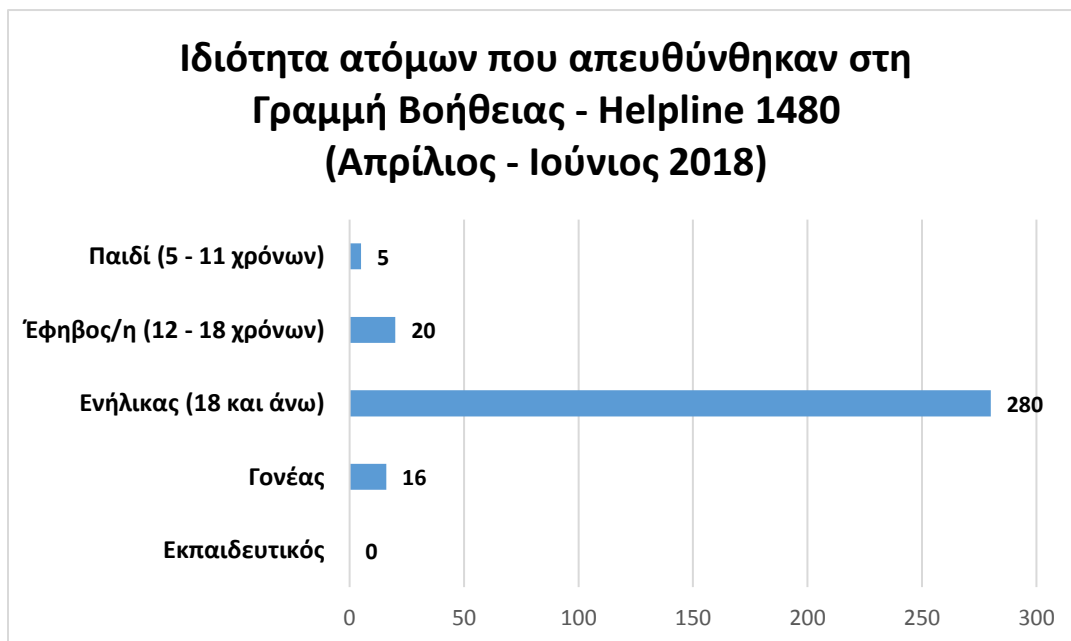
Η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, η οποία λειτουργεί στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έργου **CyberSafety - Ένα καλύτερο Διαδίκτυο για τα παιδιά στην Κύπρο**, με στόχο την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών, ανταποκρίνεται, σε διαρκή βάση, σε θέματα διαδικτυακού/ηλεκτρονικού εκφοβισμού, πολύωρης ενασχόλησης/εξάρτησης στα διαδικτυακά και ηλεκτρονικά παιχνίδια, παραβίασης λογαριασμών (π.χ., κοινωνικά δίκτυα), εκβιασμού στο Διαδίκτυο κ.τλ.

Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, ως συντονιστής του Έργου και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του δεύτερου τριμήνου του 2018 (1<sup>η</sup> Απριλίου 2018 έως την 30<sup>η</sup> Ιουνίου 2018). Ειδικότερα, για την περίοδο από την 1<sup>η</sup> Απριλίου 2018 έως την 30<sup>η</sup> Ιουνίου 2018, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας-Helpline 1480** συνολικά 321 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό γύρω στο 92,21% (296 άτομα) ενώ 25 άτομα, από το σύνολο των 321 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. Αναφέρεται, ειδικότερα, η διαπίστωση ότι ο ποσοστιαίος αριθμός των ανήλικων ατόμων (7,78%), που κάλεσαν στις υπηρεσίες της γραμμής, διπλασιάστηκε σε σχέση με το προηγούμενο ποσοστό 3,61%, κατά την προηγούμενη περίοδο (1η Ιανουαρίου 2018 έως την 31η Μαρτίου 2018). Όπως σημειώνεται και στη συνέχεια, η αυξανόμενη τάση στις κλήσεις προς τη **Γραμμή Βοήθειας-Helpline 1480** επιβεβαιώνει τη σημασία της λειτουργίας και του σκοπού της, αφού ολοένα και περισσότεροι συμπολίτες και συμπολίτισσές μας εμπιστεύονται τις υπηρεσίες της.



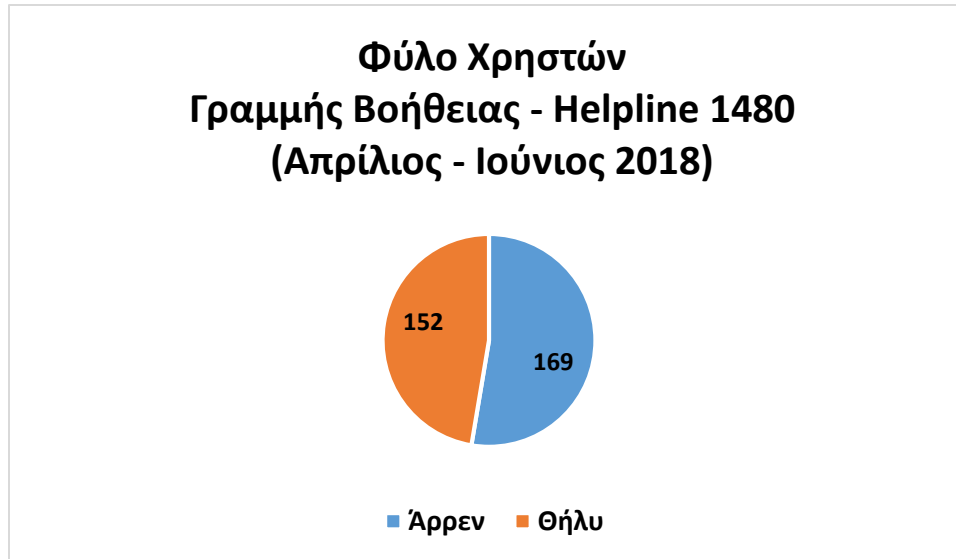
**Διάγραμμα 1: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Από το σύνολο των 296 ενηλίκων ατόμων, μόνο οι 16 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 94,93% (281 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



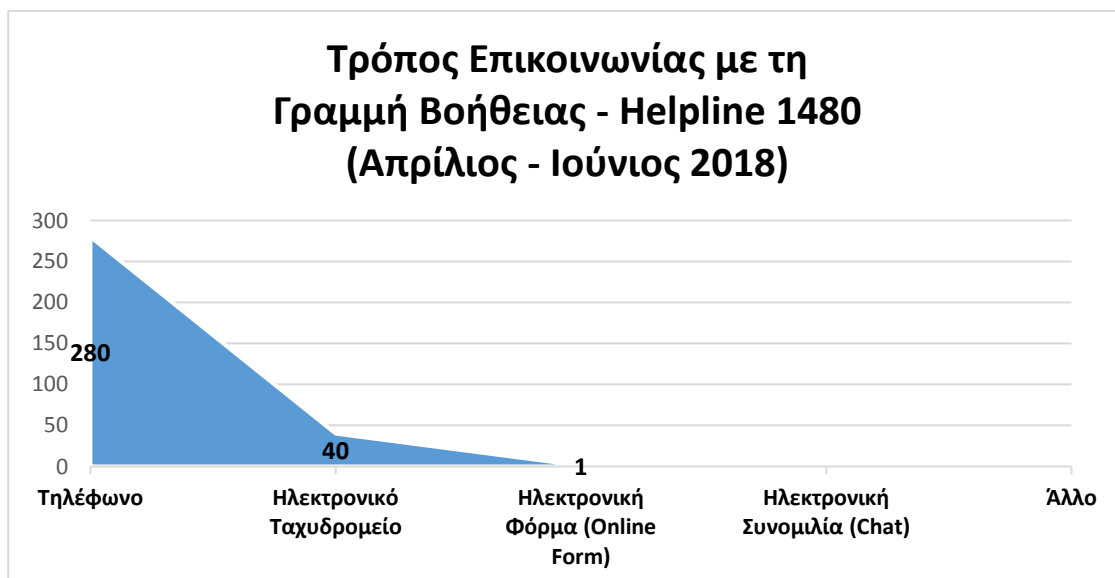
**Διάγραμμα 2: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 321 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το μεγαλύτερο ποσοστό, 52,64% των καλούντων (169 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού.



**Διάγραμμα 3: Φύλο Καλούντων Γραμμής Βοήθεια Helpline 1480**

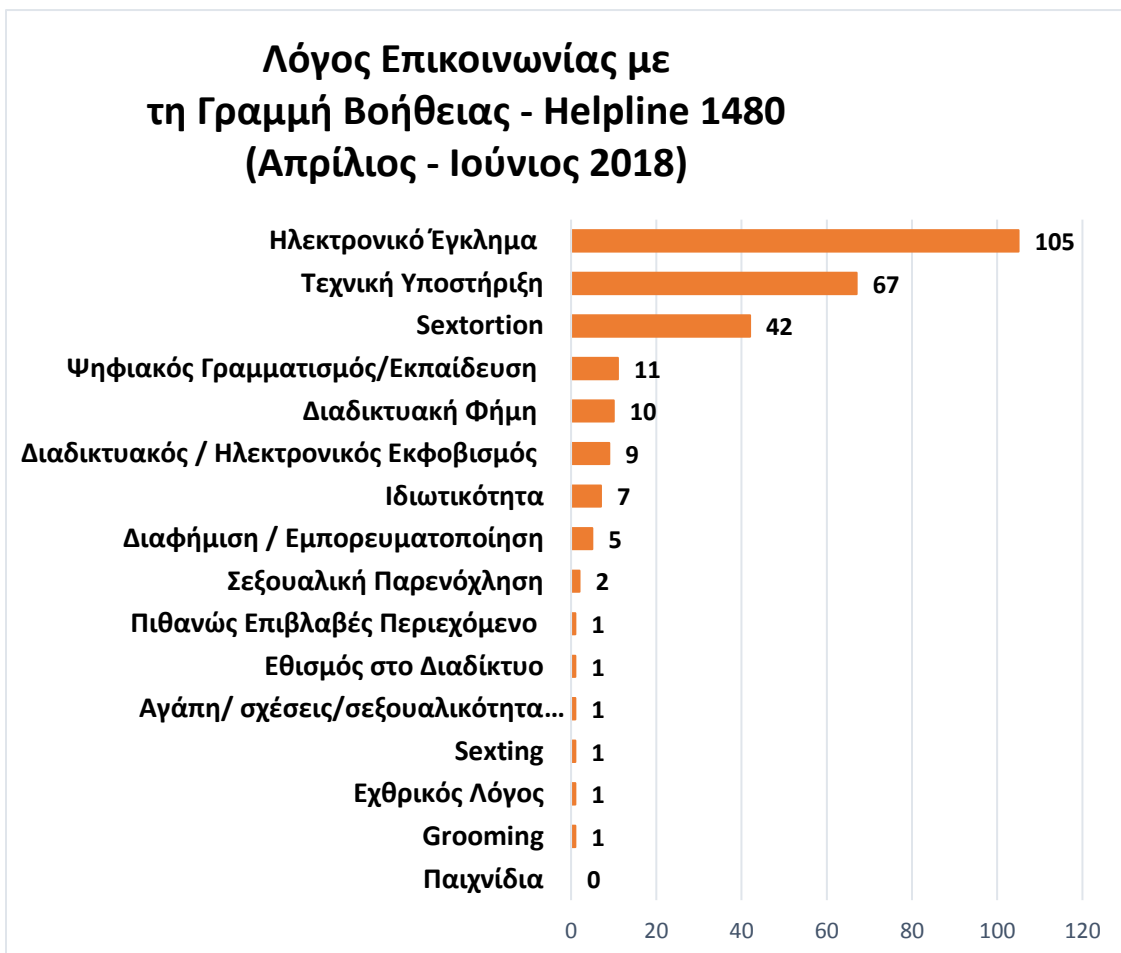
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι 280 από τους 321 καλούντες, ποσοστό 87,22%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη Γραμμή, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, 40 από τους 321 καλούντες, ποσοστό 12,46%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), ενώ 1 άτομο επέλεξε να επικοινωνήσει μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας αναφοράς αιτήματος (<https://www.cybersafety.cy/helpline-report>), υπηρεσία η οποία λειτούργησε την 1<sup>η</sup> Ιουνίου 2018.



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

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 17,75% των κλήσεων (57 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 του Οπλίτη 1430).

Από το σύνολο των 264 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά τα οποία άπτονται στην κατηγορία Ηλεκτρονικό Έγκλημα (39,77%), δηλαδή περιστατικά που αφορούσαν, μεταξύ άλλων, την αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking) ή περιστατικά αναφοράς ψεύτικων λογαριασμών σε λογαριασμούς κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Instagram), την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - Τεχνική Υποστήριξη (25,38%) (π.χ. πώς να δημιουργήσουν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), την αντιμετώπιση περιστατικών απειλής δημοσίευσης φωτογραφικού ή άλλου υλικού σεξουαλικού περιεχομένου για την καταβολή χρημάτων - Sextortion (15,91%), ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας της διαδικτυακής φήμης (3,79%), καθώς, επίσης και την αντιμετώπιση περιστατικών Διαδικτυακού / Ηλεκτρονικού Εκφοβισμού (3,41%).

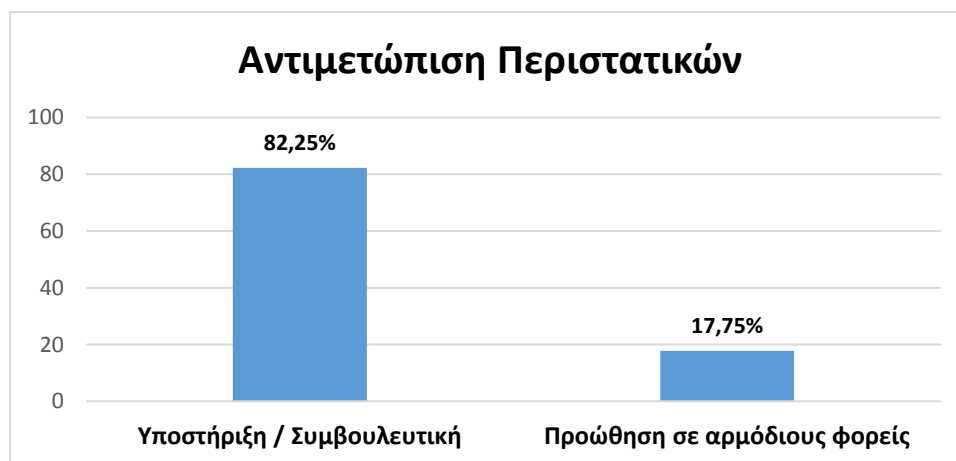


**Διάγραμμα 5 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	105	39,77
Τεχνική Υποστήριξη	67	25,38
Sextortion	42	15,91
Ψηφιακός Γραμματισμός/Εκπαίδευση	11	4,17
Διαδικτυακή Φήμη	10	3,79
Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός	9	3,41
Απόρρητα Δεδομένα	7	2,65
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	5	1,89
Σεξουαλική Παρενόχληση	2	0,76
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	1	0,38
Εθισμός στο Διαδίκτυο	1	0,38
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	1	0,38
Sexting	1	0,38
Εχθρικός Λόγος	1	0,38
Grooming	1	0,38

**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 321 κλήσεων, οι 264 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 57 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, 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.

Σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται και στο Διάγραμμα 7, εντοπίζεται, με το πέρασμα του χρόνου, συνεχής αύξηση των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**. Η διαπίστωση αυτή πιστοποιεί την επιτυχή λειτουργία της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480** και καταδεικνύει την επιτυχή διάδοση του σκοπού και των υπηρεσιών της. Επιπρόσθετα, η αυξητική τάση στις κλήσεις προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** βεβαιώνει τη σημαντική αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού προς αυτή.



**Διάγραμμα 7: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480 ανά τρίμηνο**

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](mailto: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>).