



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ  
ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

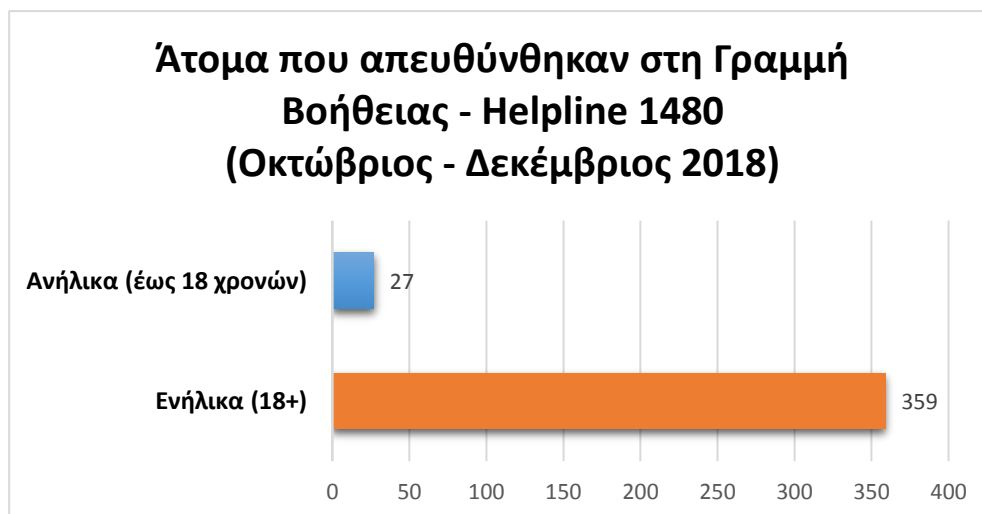
Αρ. Φακ.: 16.8.04.10  
Αρ. Τηλ.: 22 402310  
Αρ. Φαξ: 22 480505  
e-mail: [anasta@cyearn.pi.ac.cy](mailto:anasta@cyearn.pi.ac.cy)

### ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

#### **Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Οκτώβριος - Δεκέμβριος 2018)**

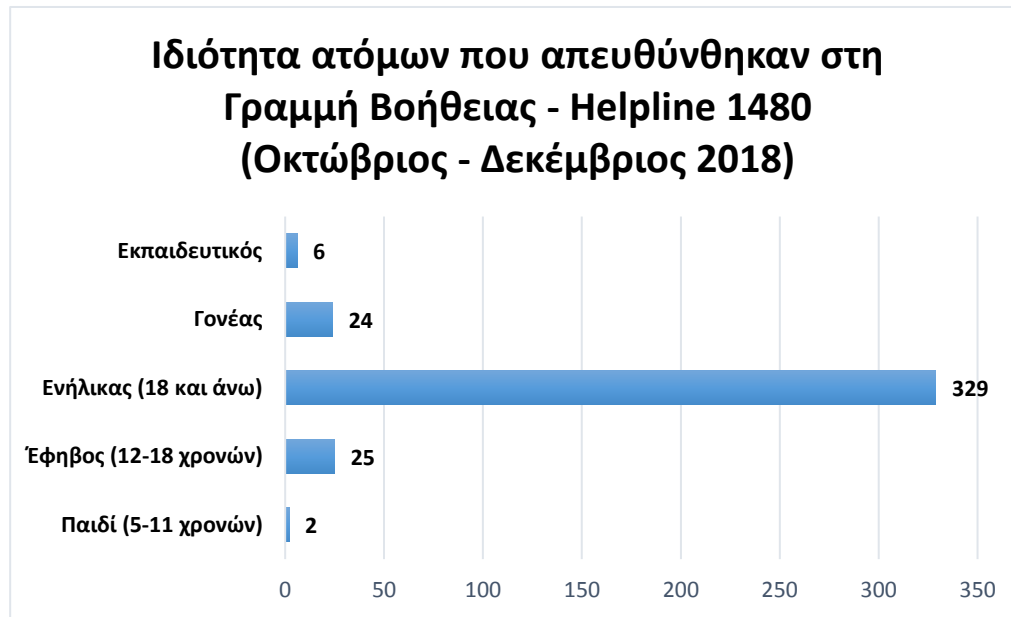
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, ως συντονιστής του Έργου **CYberSafety: Ένα Καλύτερο Διαδίκτυο για τα Παιδιά στην Κύπρο** και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, η οποία έχει ως στόχο την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του τελευταίου τριμήνου του 2018 (1<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2018 έως την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2018).

Από την 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2018 έως την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2018, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 386 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό γύρω στο 93% (359 άτομα) ενώ 27 άτομα, από το σύνολο των 386 καλούντων, δηλαδή ένα ποσοστό γύρω στο 7%, 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 359 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 30 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 91,65% (329 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι ο αριθμός των ενηλίκων ατόμων που απευθύνθηκαν, αναφορικά με δυσκολίες παιδιών και εφήβων, τετραπλασιάστηκε, επί τοις εκατό, σε σχέση με την προηγούμενη τριμηνιαία αναφορά.



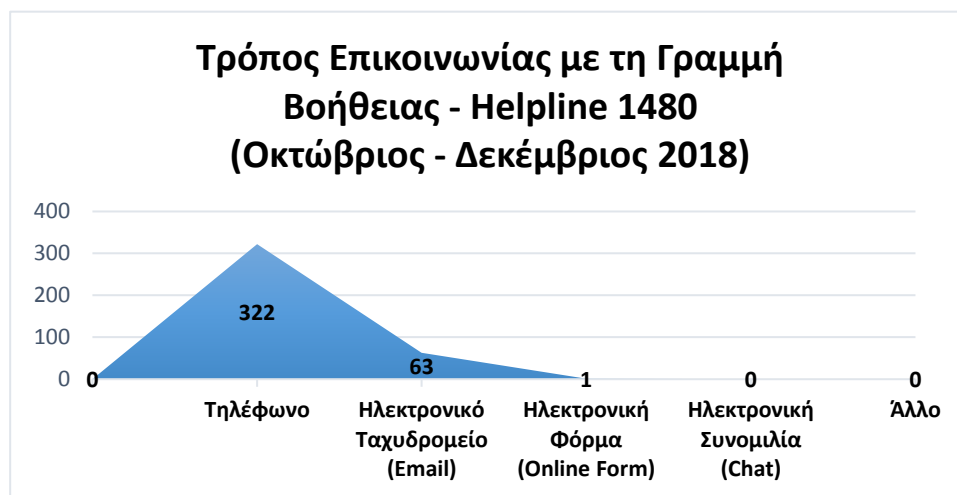
**Διάγραμμα 2: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 386 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 52,33% των καλούντων (202 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το 47,67% των καλούντων (184 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 322 από τους 386 καλούντες, ποσοστό 83,42%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη Γραμμή, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, 63 από τους 386 καλούντες, ποσοστό 16,32%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), ενώ 1 άτομο (0,26%) επέλεξε να επικοινωνήσει με τη Γραμμή μέσω ηλεκτρονικής φόρμας (online form).

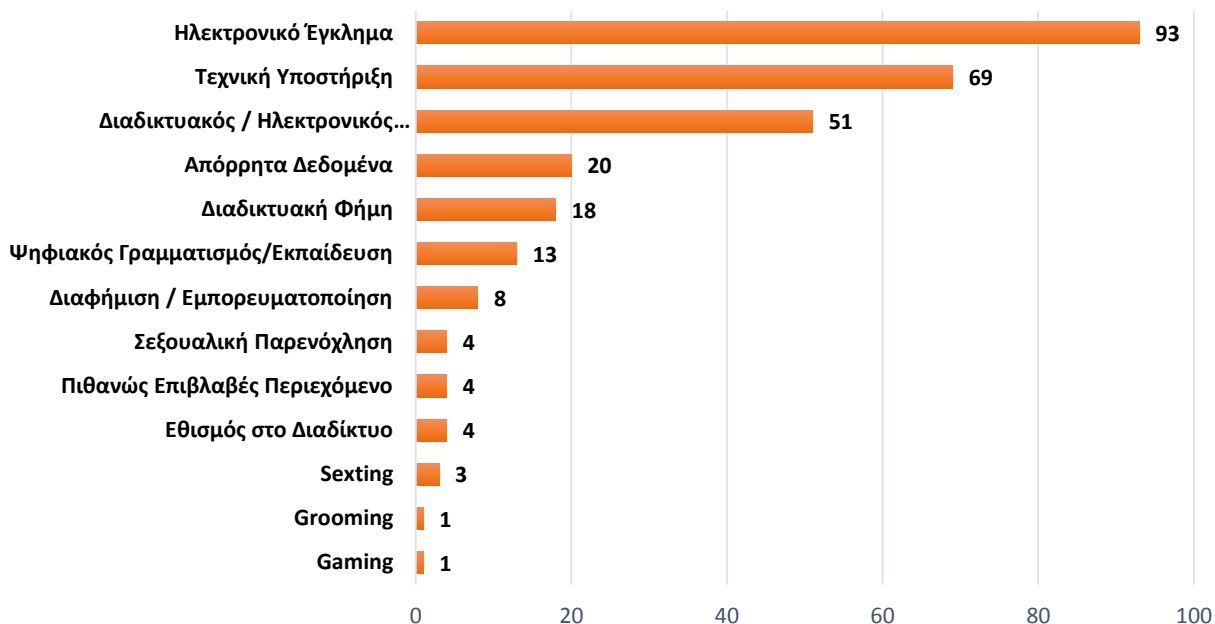


**Διάγραμμα 4: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 19,43% των κλήσεων (75 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).

Από το σύνολο των 311 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά, τα οποία αφορούσαν την κατηγορία Ηλεκτρονικό Έγκλημα (29,90%), δηλαδή περιστατικά που αφορούσαν, μεταξύ άλλων, την αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), απάτης ή κλοπής ταυτότητας. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή, αφορούσε την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (22,19%) (π.χ., πώς να δημιουργήσουν ένα λογαριασμό σε κοινωνικά δίκτυα), την αντιμετώπιση περιστατικών Διαδικτυακού/ Ηλεκτρονικού Εκφοβισμού (16,40%), την αντιμετώπιση περιστατικών απειλής δημοσίευσης φωτογραφικού ή άλλου υλικού σεξουαλικού περιεχομένου για την καταβολή χρημάτων - Sextortion (7,07%), καθώς, επίσης, και ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας των προσωπικών δεδομένων (6,43%). Κρίνεται σημαντικό όπως σημειωθεί ότι, για αυτό το τρίμηνο, αναφέρθηκαν και περιστατικά πολύωρης ενασχόλησης (εθισμού) στο Διαδίκτυο, Grooming και Sexting, δυσκολίες στο Διαδίκτυο, οι οποίες φαίνεται να παρουσιάζουν αυξητική τάση, σε επίπεδο παιδιών και εφήβων.

## Λόγοι Επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480 (Οκτώβριος - Δεκέμβριος 2018)

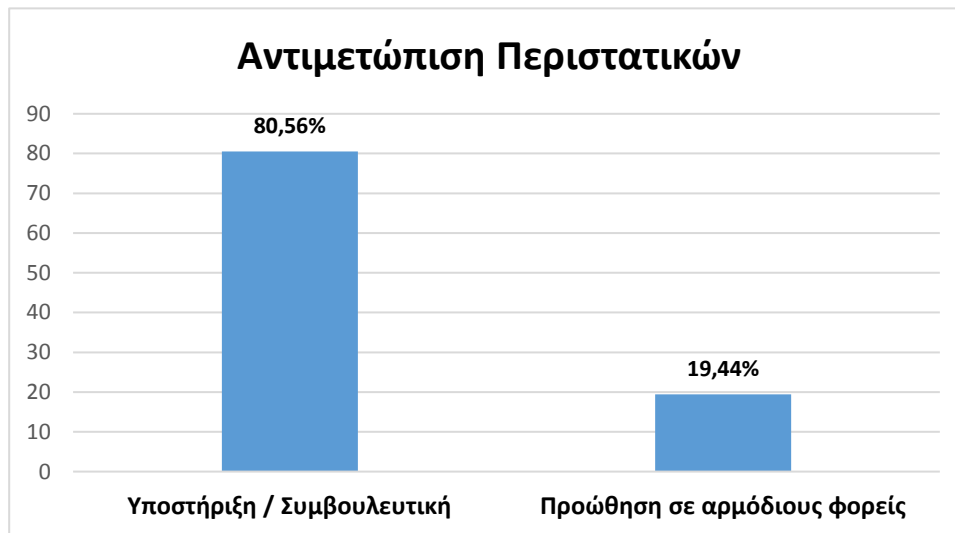


**Διάγραμμα 5 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	93	29,90
Τεχνική Υποστήριξη	69	22,19
Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός	51	16,40
Sextortion	22	7,07
Απόρρητα Δεδομένα	20	6,43
Διαδικτυακή Φήμη	18	5,79
Ψηφιακός Γραμματισμός/Εκπαίδευση	13	4,18
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	8	2,57
Σεξουαλική Παρενόχληση	4	1,29
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	4	1,29
Εθισμός στο Διαδίκτυο	4	1,29
Sexting	3	0,96
Grooming	1	0,32
Gaming	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 386 κλήσεων, οι 311 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 75 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, υπεύθυνη 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 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>).