



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ,  
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

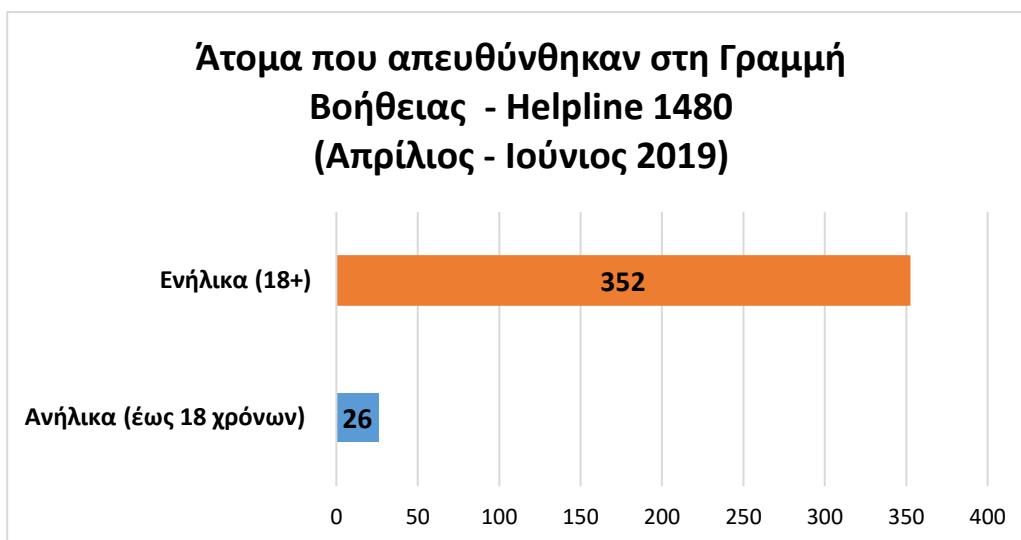
Αρ. Φακ.: 16.8.04.10  
Αρ. Τηλ.: 22 402310  
Αρ. Φαξ: 22 480505  
e-mail: [anasta@cyearn.pi.ac.cy](mailto:anasta@cyearn.pi.ac.cy)

### ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

#### **Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Απρίλιος – Ιούνιος 2019)**

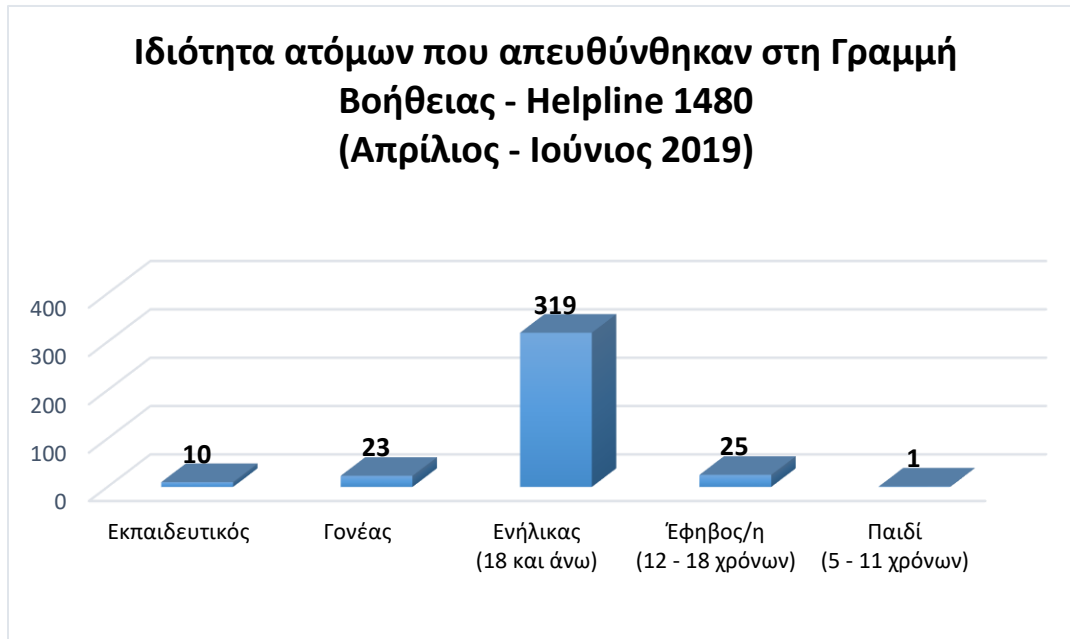
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, ως συντονιστής του Έργου **CYberSafety: Ένα Καλύτερο Διαδίκτυο για τα Παιδιά στην Κύπρο** και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, η οποία έχει ως στόχο την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνα και ηθική χρήση του Διαδικτύου, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του δεύτερου τριμήνου του 2019 (1<sup>η</sup> Απριλίου 2019 έως την 30<sup>η</sup> Ιουνίου 2019).

Από την 1<sup>η</sup> Απριλίου 2019 έως την 30<sup>η</sup> Ιουνίου 2019, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 378 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό 93,12% (352 άτομα) ενώ 26 άτομα, από το σύνολο των 378 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 6,88%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρόνων), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



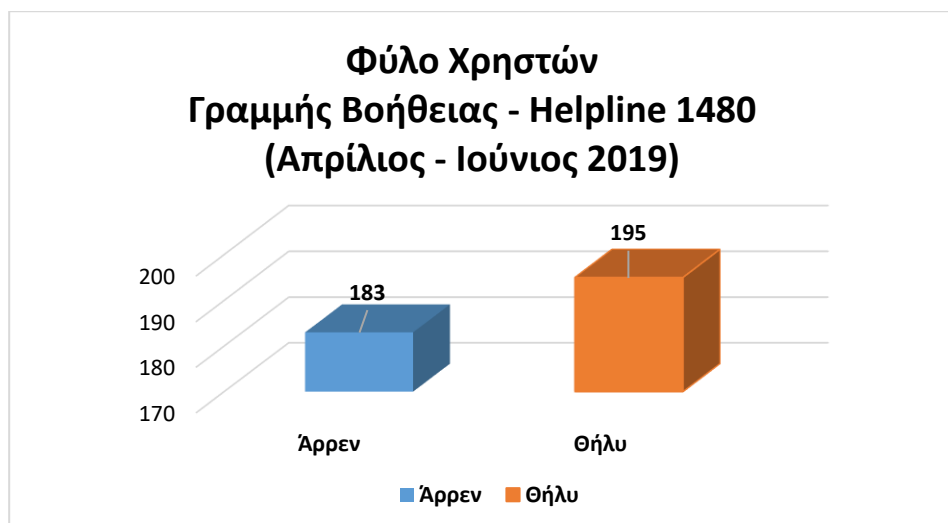
**Διάγραμμα 1: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Από το σύνολο των 352 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 33 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 90,62% (319 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



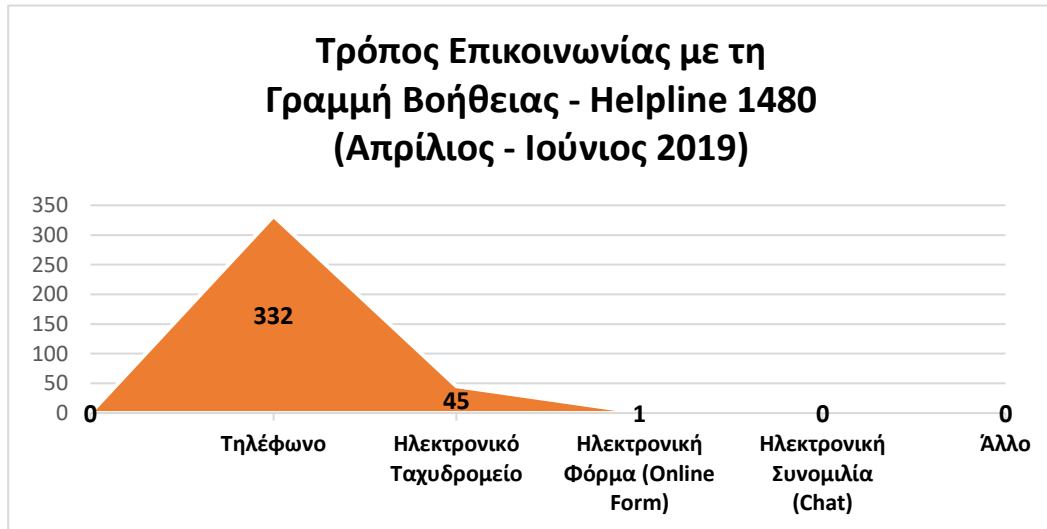
**Διάγραμμα 2: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 378 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 51,58% των καλούντων (195 καλούντες) ήταν γένους θηλυκού και το 48,42% των καλούντων (183 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 332 από τους 378 καλούντες, ποσοστό 87,83%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη **Γραμμή Βοήθεια – Helpline 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, οι 45 από τους 378 καλούντες, ποσοστό 11,90%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και 1 από τους 378 καλούντες, ποσοστό 0,27%, επέλεξε να επικοινωνήσει, μέσω ηλεκτρονικής φόρμας αναφοράς (online form).



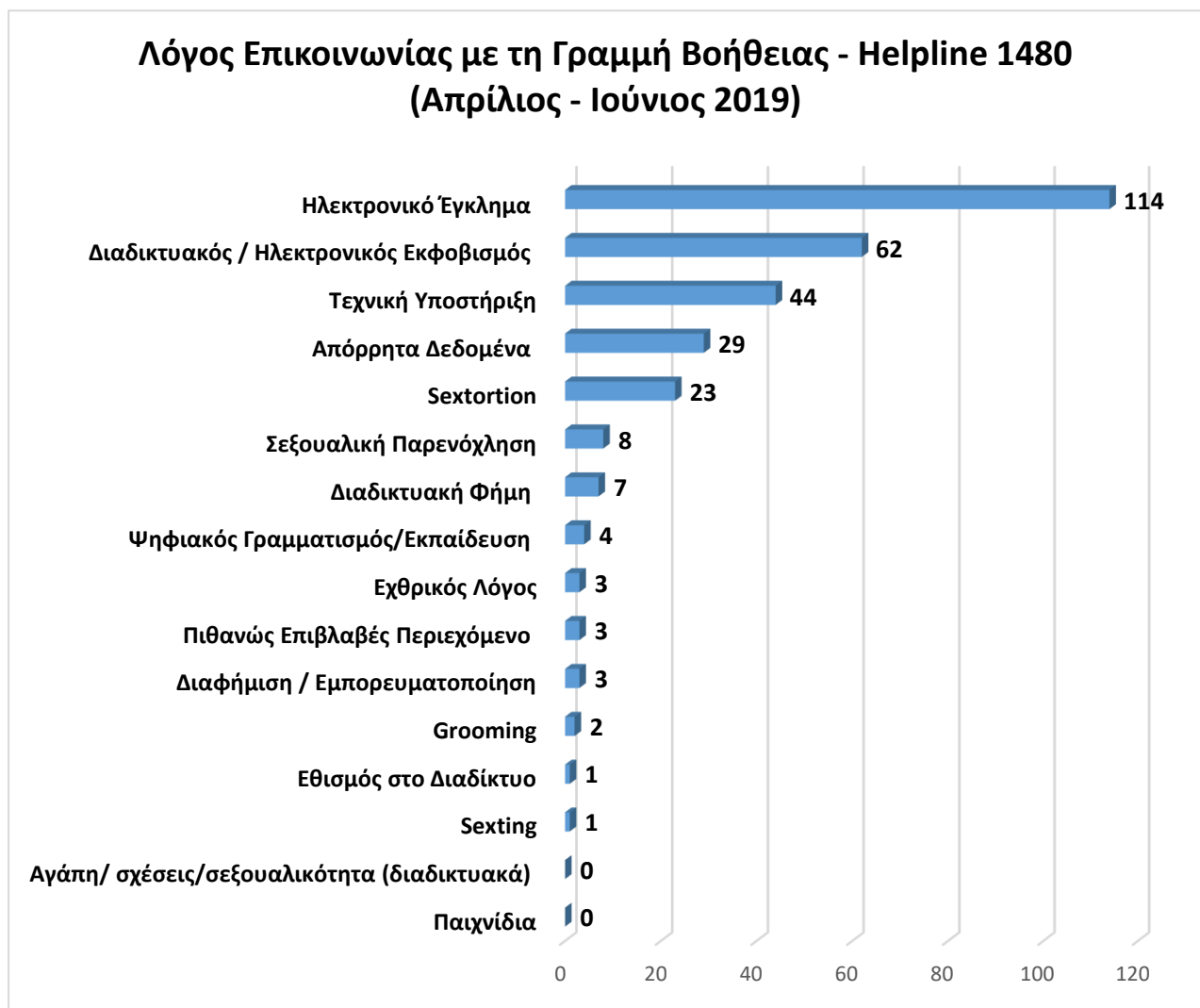
**Διάγραμμα 4: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 19,58% των συνολικών κλήσεων (74 κλήσεις), αφορούσε σε περιστατικά τα οποία ανάγονταν στις υπηρεσίες άλλων οργανισμών. Οι περιπτώσεις αυτές παρατέμφθηκαν από τους λειτουργούς στις σχετικές υπηρεσίες προς αντιμετώπισή τους (π.χ., Γραμμή του Πολίτη 1460, Γραμμή για την Πρόληψη και Αντιμετώπιση της Βίας 1440).

Από το σύνολο των 304 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά, τα οποία αφορούσαν την κατηγορία Ηλεκτρονικό Έγκλημα (37,50%), 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 περιστατικών Διαδικτυακού/ Ηλεκτρονικού Εκφοβισμού (20,39%), περιστατικά τα οποία σημείωσαν σημαντική αύξηση (16,98%), από την αντίστοιχη προηγούμενη περίοδο. Παράλληλα, σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** αφορούσε, μεταξύ άλλων, την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (14,47%) (π.χ., πώς να δημιουργήσουν ή να διαγράψουν έναν λογαριασμό σε κοινωνικά δίκτυα, πώς να θέσουν ρυθμίσεις ασφαλείας σε ψηφιακές συσκευές), ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας των προσωπικών δεδομένων (9,54%) καθώς,

επίσης, και ζητήματα που αφορούν σε περιστατικά σεξουαλικού εκβιασμού / εξαναγκασμού – Sextortion (7,57%).

Σημαντικό κρίνεται, όπως και την προηγούμενη περίοδο, η αύξηση της αναφοράς περιστατικών σεξουαλικής παρενόχλησης, η οποία αφορούσε αποστολή ανεπιθύμητου σχετικού περιεχομένου και σχολίων. Επιπρόσθετα, όπως και την προηγούμενη περίοδο, οι λειτουργοί της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν περιστατικά που αφορούσα στο παιχνίδι πρόκλησης MOMO Challenges, όπου έφηβοι ανέφεραν ότι δέχονταν προκλήσεις, από άγνωστα άτομα, σε κοινωνικά δίκτυα, για να εκτελέσουν μια σειρά επικίνδυνων πράξεων, συμπεριλαμβανομένων και πράξεων αυτοτραυματισμού.

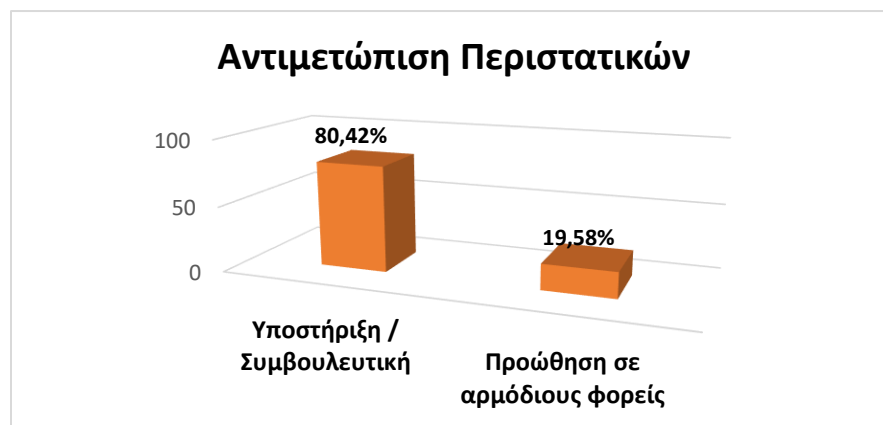


**Διάγραμμα 5 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	114	37,50
Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός	62	20,39
Τεχνική Υποστήριξη	44	14,47
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	29	9,54
Sextortion	23	7,57
Σεξουαλική Παρενόχληση	8	2,63
Διαδικτυακή Φήμη	7	2,30
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	4	1,32
Εχθρικός Λόγος	3	0,99
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	3	0,99
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	3	0,99
Grooming	2	0,66
Συμπεριφορές Εξάρτησης	1	0,33
Sexting	1	0,33
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	0	0,00
Παιχνίδια	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 παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλους τους καλούντες στη Γραμμή Βοήθειας. Ειδικότερα, από το σύνολο των 378 κλήσεων, οι 304 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 74 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, όπου παρουσιάζεται ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, κατά την αντίστοιχη δεύτερη περίοδο (Απρίλιος – Ιούνιος) για τη χρονιά 2018 και 2019, εντοπίζεται, η αυξητική τάση, ως προς τον αριθμό 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  
2ο Τρίμηνο 2018 και 2ο Τρίμηνο 2019**

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](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>).