



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

Αρ. Φακ.: 16.8.04.12
Αρ. Τηλ.: 22 402310
Αρ. Φαξ: 22 480505
e-mail: info@cyearn.pi.ac.cy

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 (Απρίλιος – Ιούνιος 2020)

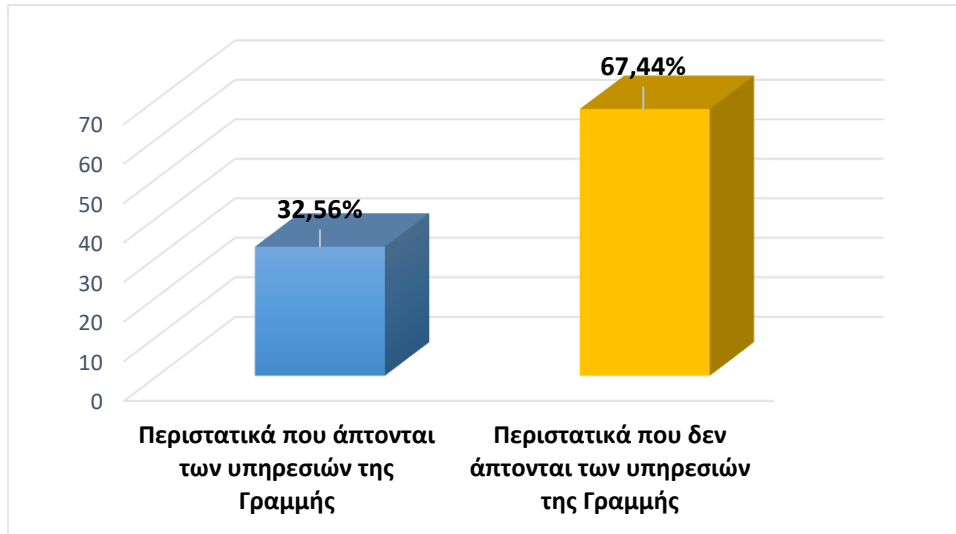
Η **Γραμμή Βοήθειας 1480** λειτουργεί στο πλαίσιο των δράσεων του **Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου Κύπρου – CYberSafety** (<https://www.cybersafety.cy>), με στόχο να παρέχει σε παιδιά, νέους/νέες, γονείς, εκπαιδευτικούς, αλλά και στο ευρύτερο σύνολο της κυπριακής κοινωνίας, υπηρεσίες συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών. Οι υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480** (<https://www.cybersafety.cy/helpline>) ανταποκρίνονται, μεταξύ άλλων, σε θέματα διαδικτυακού εκφοβισμού, πολύωρης ενασχόλησης (συμπεριφορές εξάρτησης), προβλήματα σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ., ψεύτικα προφίλ, παραβίαση λογαριασμών, ακατάλληλο και επιβλαβές περιεχόμενο), σε διαδικτυακούς εκβιασμούς και παρενόχληση.

Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του **Κέντρου** και της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του δεύτερου τριμήνου του 2020.

Από την 1^η Απριλίου 2020 έως την 30^η Ιουνίου 2020, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** συνολικά **1158** άτομα, σημειώνοντας αύξηση στον αριθμό κλήσεων προς τη Γραμμή κατά **206,35%**, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, όπου απευθύνθηκαν στην Γραμμή συνολικά **378** άτομα. Ο αυξημένος αριθμός κλήσεων, ο οποίος δεν έχει σημειωθεί ξανά στο ιστορικό λειτουργίας της Γραμμής, οφείλεται στην έξαρση της πανδημίας του Κορωνοϊού Covid-19. Ειδικότερα, οι **781** κλήσεις (**67,44%**), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετίζονταν με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480** και αφορούσαν σε πληροφόρηση για την πανδημία (π.χ., συμπτώματολογία, τρόπους προστασίας) καθώς, επίσης, και στα σχετικά μέτρα στήριξης, του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΕΠΚΑ).

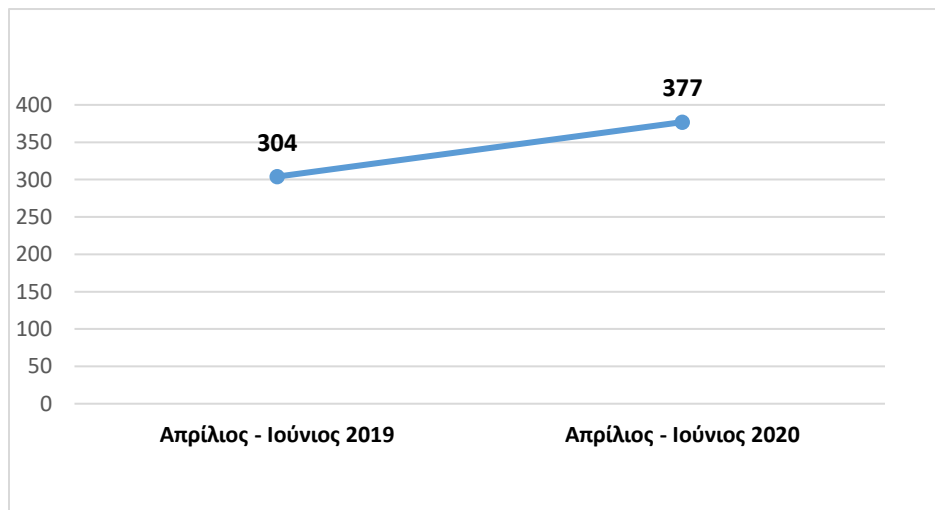
Οι σχετικές κλήσεις έτυχαν απαραίτητου και κατάλληλου χειρισμού από τους λειτουργούς, οι οποίοι παρέπεμπαν στις αρμόδιες υπηρεσίες και τα κυβερνητικά τηλέφωνα υποστήριξης που κοινοποιήθηκαν από την Κυπριακή Δημοκρατία και το Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών.

Επιπρόσθετα, σημειώνεται ότι, όπου κρίθηκε αναγκαίο, οι καλούντες επιδέχθηκαν κατάλληλης συμβουλευτικής και υποστήριξης για το σχετικό ζήτημα, από τους λειτουργούς της **Γραμμής Βοήθειας 1480**.



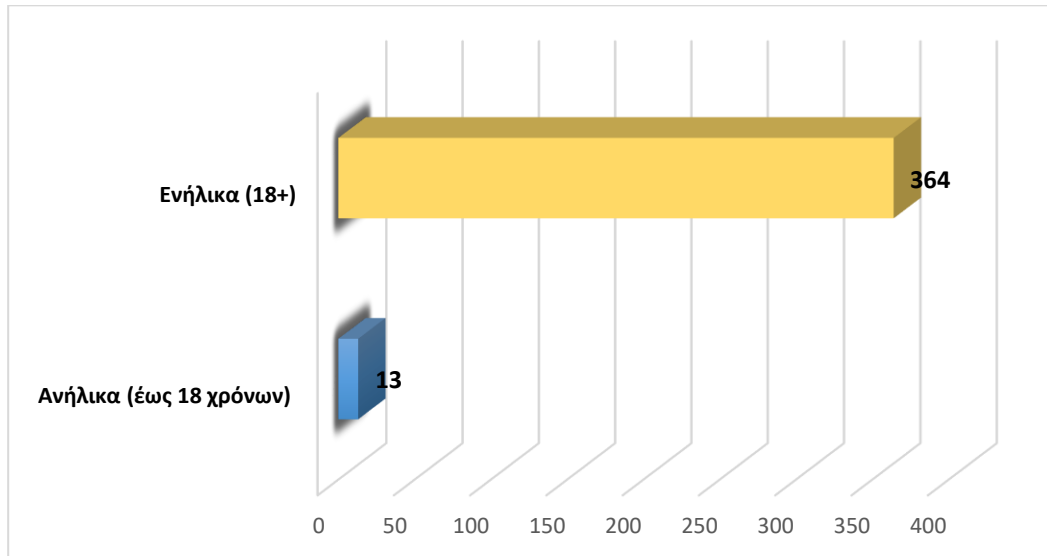
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα **377** περιστατικά που αφορούσαν τις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, αυτά ήταν κατά **24%** αυξημένα, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, όπου ο αριθμός των περιστατικών που άπτονταν των υπηρεσιών της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, ήταν **304**. Η διαπίστωση αυτή πιστοποιεί τη σημαντικότητα της λειτουργίας 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 βεβαιώνει τη σημαντική αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού προς αυτή.



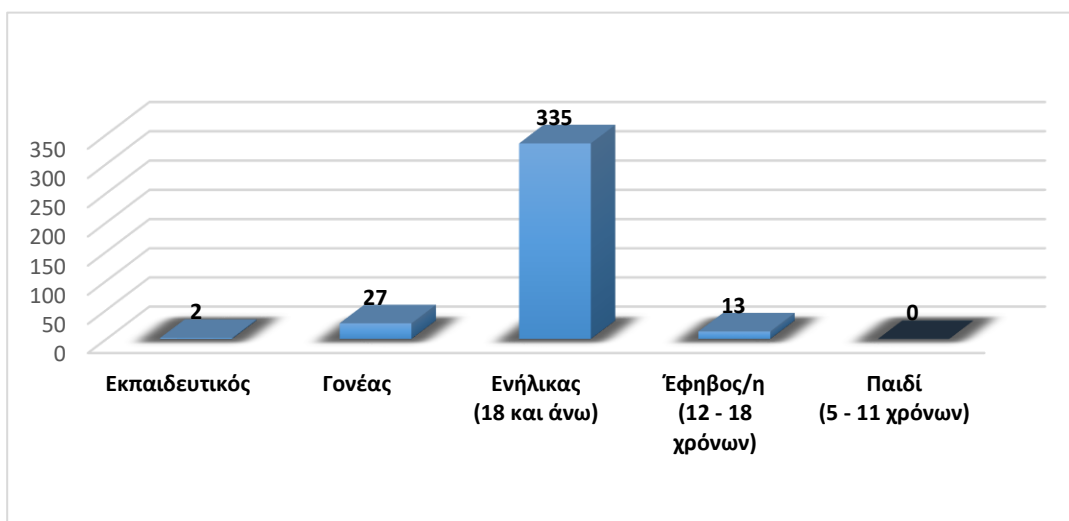
**Διάγραμμα 2: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480
2^ο Τρίμηνο 2019 και 3^ο Τρίμηνο 2020**

Από το σύνολο των **377** κλήσεων, που αφορούσαν τις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό **99,30%** (**364** άτομα). Μόνο **13** άτομα, από το σύνολο των **377** καλούντων, δηλαδή ποσοστό **0,70%**, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρόνων), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



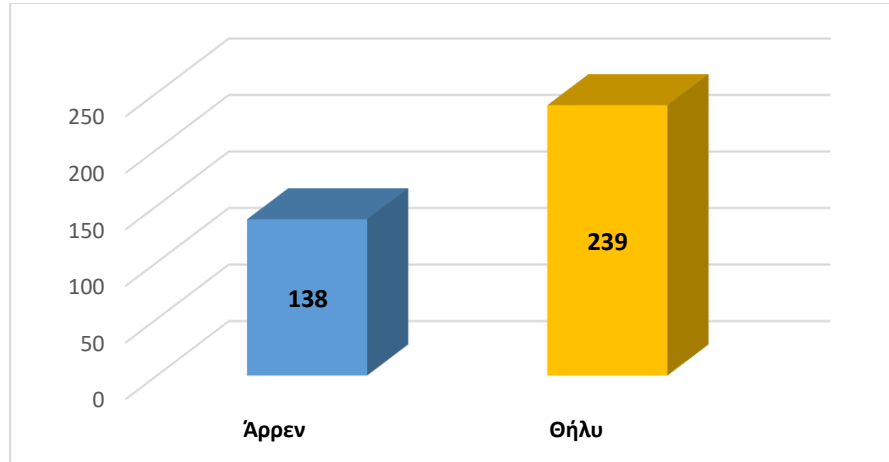
Διάγραμμα 3: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των **364** ενήλικων ατόμων, μόνο οι **29** 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 **97,53%** (**335** άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



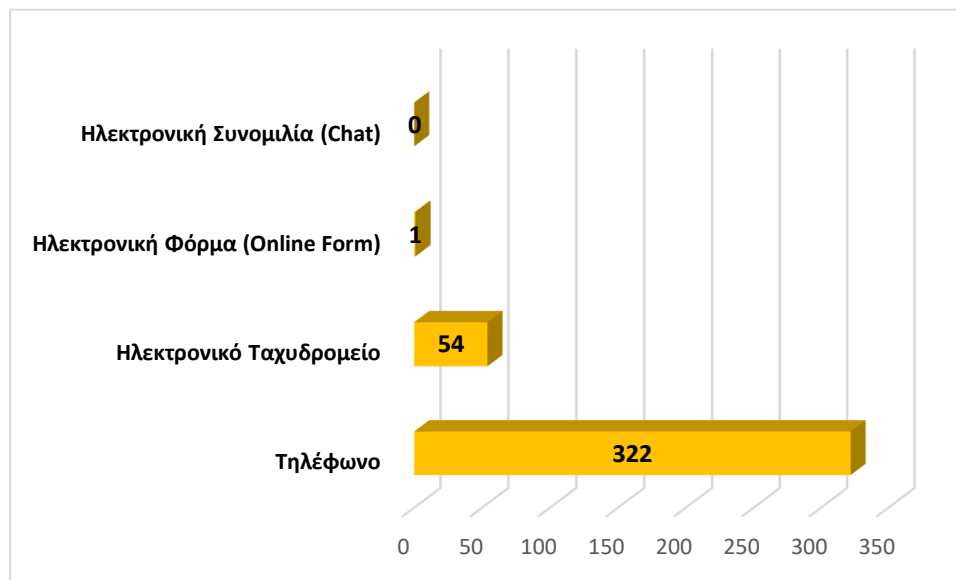
Διάγραμμα 4: Προφίλ ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των **377** ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, το **63,40%** των καλούντων (**239** καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το **36,60%** των καλούντων (**138** καλούντες), ήταν γένους αρσενικού.



Διάγραμμα 5: Φύλο καλούντων Γραμμής Βοήθεια Helpline 1480

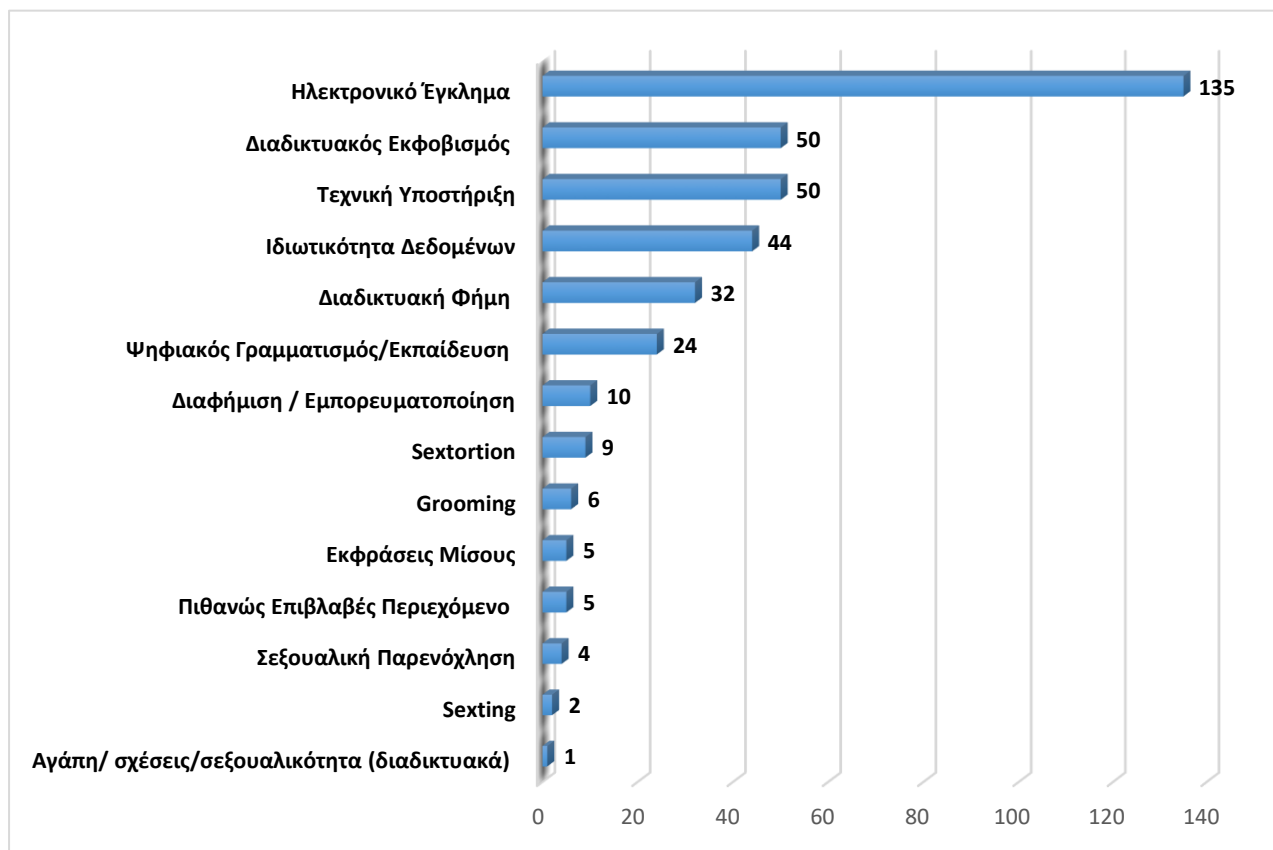
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι **322** από τους **377** καλούντες, ποσοστό **85,41%**, απευθύνθηκαν για υποστήριξη/βοήθεια στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, οι **54**, ποσοστό **14,32%**, επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και **1** άτομο, ποσοστό **0,27%**, επέλεξε να επικοινωνήσει με τη Γραμμή μέσω ηλεκτρονικής φόρμας αναφοράς (online form).



Διάγραμμα 6: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Το προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας 1480** αντιμετώπισε αποτελεσματικά και παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλους τους καλούντες στη Γραμμή Βοήθειας. Ειδικότερα, όλες οι περιπτώσεις, που αφορούσαν περιστατικά που άπτονταν των υπηρεσιών της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, 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/Instagram).

Αναφορικά με τους λόγους επικοινωνίας με τη Γραμμή, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος (**35,81%**), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης ή κλοπής ταυτότητας, μέσω κοινωνικών δικτύων ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι αυξημένες αναφορές σε διαδικτυακές απάτες, κατά τη συγκεκριμένη περίοδο, βρίσκονται σε συμφωνία με τις ευρωπαϊκές αναφορές, για αύξηση των διαδικτυακών απατών, κατά την περίοδο της πανδημίας. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, αφορούσε την αντιμετώπιση περιστατικών Διαδικτυακού Εκφοβισμού (**13,26%**).



Διάγραμμα 7: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** αφορούσε την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (**13,26%**) (π.χ., πώς να δημιουργήσουν ή να

διαγράψουν έναν λογαριασμό σε κοινωνικά δίκτυα, πώς να κάνουν εγγραφή σε διαδικτυακές πλατφόρμες), καθώς, επίσης, και ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας των προσωπικών δεδομένων (**11,67%**) και της διαδικτυακής φήμης (**8,49%**), κυρίως στα κοινωνικά δίκτυα. Παράλληλα, σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη Γραμμή (**6,37%**), αφορούσε σε αιτήματα ψηφιακού γραμματισμού, κυρίως από γονείς, οι οποίοι επιθυμούσαν να ενημερωθούν αναφορικά με θέματα σχετικά με την τηλεκπαίδευση.

Είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί ότι, κατά την συγκεκριμένη περίοδο, εντοπίζεται αξιοσημείωτη μείωση των περιστατικών σεξουαλικού εκβιασμού / εξαναγκασμού – Sextortion, σε σχέση με τις αντίστοιχες περιόδους 2019 και 2018. Ειδικότερα, κατά τις σχετικές περιόδους, αναφέρθηκαν **23** και **42** περιστατικά, αντίστοιχα, ενώ, κατά την φετινή περίοδο, σημειώθηκαν μόλις **9** περιστατικά, γεγονός το οποίο μπορεί να υποστηριχθεί ότι οφείλεται στην ενημέρωση, αναφορικά με το σχετικό φαινόμενο. Από την άλλη, ανησυχητική κρίνεται η διαπίστωση ότι, κατά τη συγκεκριμένη περίοδο, τριπλασιάστηκαν οι αναφορές περιστατικών διαδικτυακής αποπλάνησης-Grooming, όπου ενήλικα/άγνωστα άτομα, σε κοινωνικά δίκτυα, ενθάρρυναν ανήλικα παιδιά να εμπλακούν σε δραστηριότητες σεξουαλικής φύσεως (π.χ., αποστολή φωτογραφιών).

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	135	35,81
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	50	13,26
Τεχνική Υποστήριξη	50	13,26
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	44	11,67
Διαδικτυακή Φήμη	32	8,49
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	24	6,37
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	10	2,65
Sextortion	9	2,39
Grooming	6	1,59
Εκφράσεις Μίσους	5	1,33
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	5	1,33
Σεξουαλική Παρενόχληση	4	1,06
Sexting	2	0,53
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	1	0,26
Παιχνίδια	0	0,00
Συμπεριφορές Εξάρτησης	0	0,00

Πίνακας 1: Είδος Περιστατικού προς αντιμετώπιση με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe

Η **Γραμμή Βοήθειας 1480**, έχοντας ως στόχο τη διαρκή και την 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 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>).