



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 - Helpline 1480 (Ιανουάριος – Μάρτιος 2020)

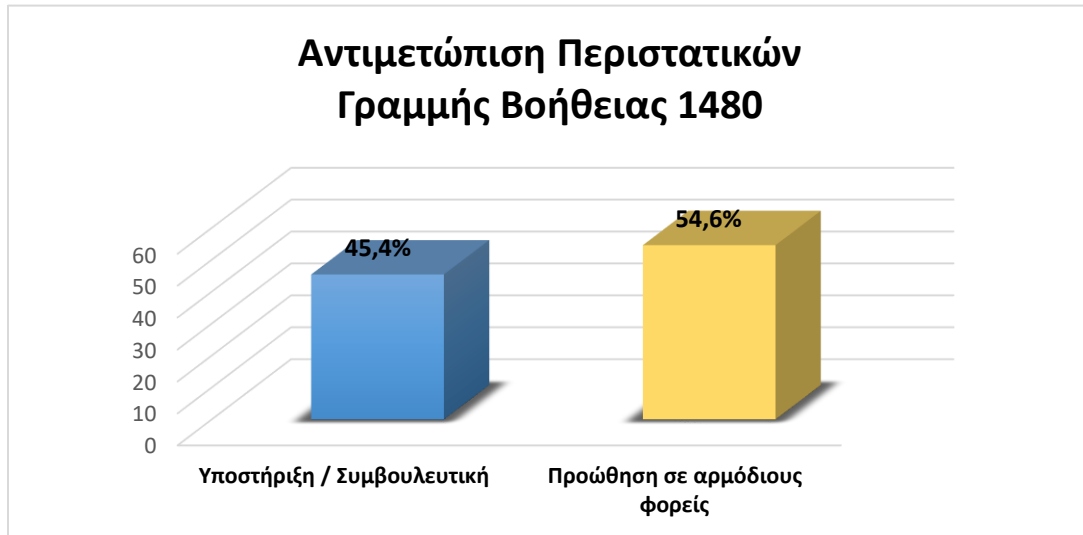
Η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** λειτουργεί στο πλαίσιο των δράσεων του **Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου Κύπρου – CYberSafety** (<https://www.cybersafety.cy>), με στόχο να παρέχει σε παιδιά, νέους/νέες, γονείς, εκπαιδευτικούς, αλλά και στο ευρύτερο σύνολο της κυπριακής κοινωνίας, υπηρεσίες συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών. Οι υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 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 - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του πρώτου τριμήνου του 2020.

Από την 1^η Ιανουαρίου 2020 έως την 31^η Μαρτίου 2020, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 707 άτομα. Οι 386 κλήσεις (54,60%), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετίζονταν με τις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**. Ο σχετικά υψηλός αριθμός ο οποίος δεν έχει σημειωθεί ξανά στο ιστορικό λειτουργίας της Γραμμής, οφείλεται στην έξαρση της Πανδημίας του Κορωνοϊού Covid-19. Ειδικότερα, οι σχετικές κλήσεις αφορούσαν σε πληροφόρηση για την πανδημία (π.χ., συμπτωματολογία, τρόπους προστασίας) καθώς, επίσης, και στα σχετικά μέτρα στήριξης, του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΕΠΚΑ).

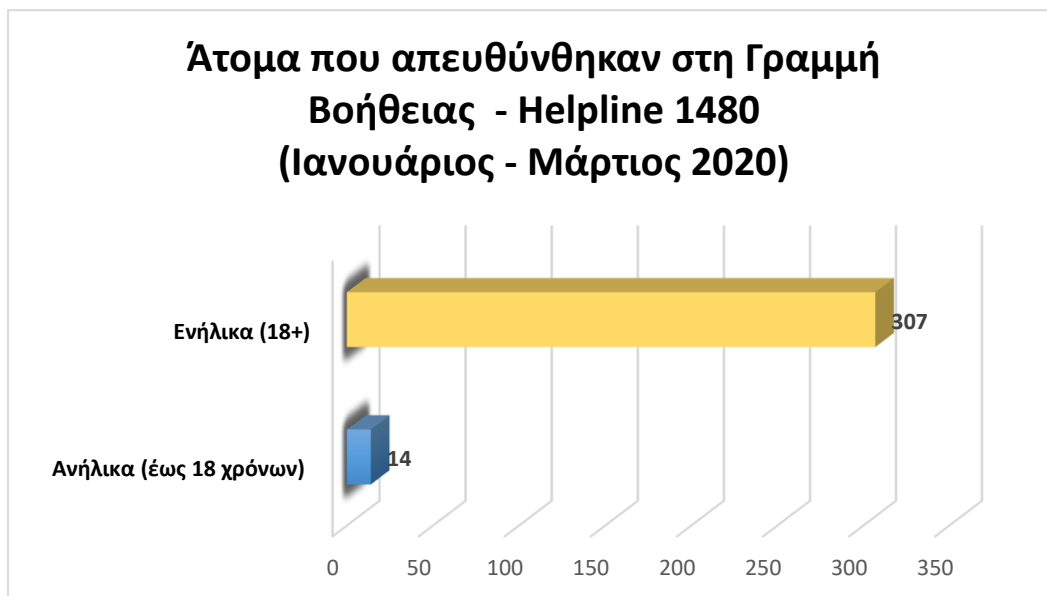
Οι σχετικές κλήσεις έτυχαν απαραίτητου και κατάλληλου χειρισμού από τους λειτουργούς, οι οποίοι παρέπεμπαν στις αρμόδιες υπηρεσίες και τα κυβερνητικά τηλέφωνα υποστήριξης που κοινοποιήθηκαν από την Κυπριακή Δημοκρατία και το Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών. Επιπρόσθετα, σημειώνεται ότι, όπου κρίθηκε αναγκαίο, οι καλούντες επιδέχθηκαν κατάλληλης

συμβουλευτικής και υποστήριξης για το σχετικό ζήτημα, από τους λειτουργούς της **Γραμμής Βοήθειας – Helpline 1480**.



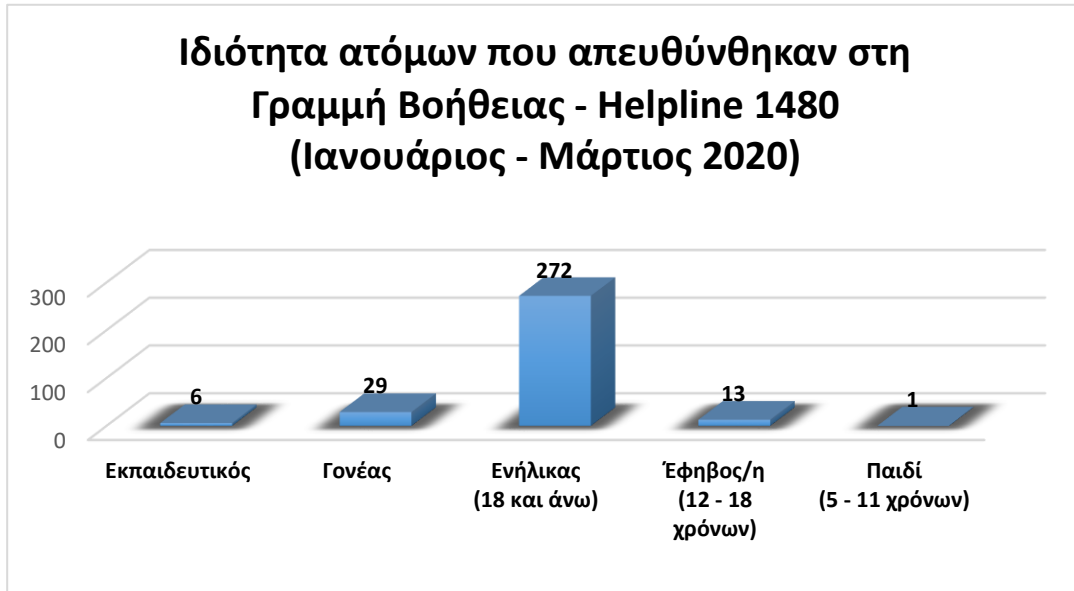
Διάγραμμα 1: Αντιμετώπισης Περιστατικών

Από το σύνολο των 321 κλήσεων, που αφορούσαν τις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό 95,64% (307 άτομα). Μόνο 14 άτομα, από το σύνολο των 321 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 4,36%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



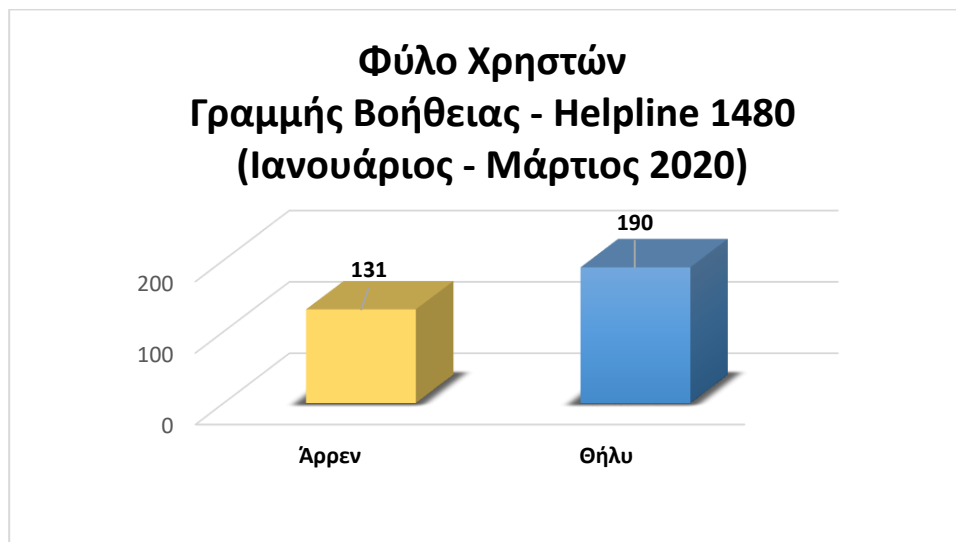
Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των 321 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 35 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 84,74% (272 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



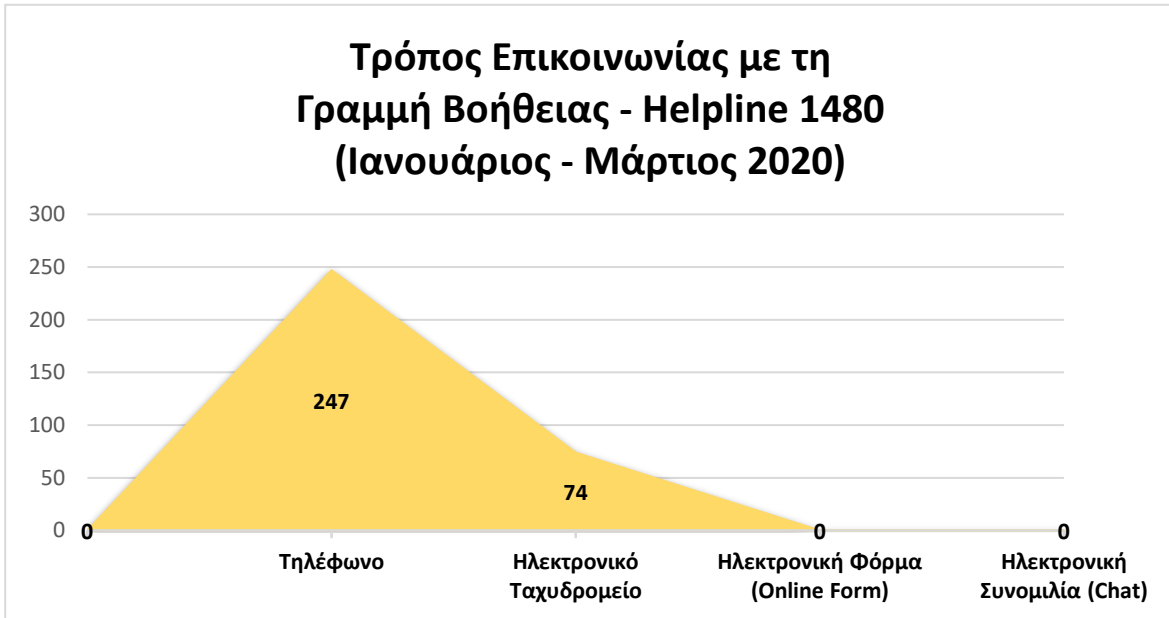
Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 321 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 59,19% των καλούντων (190 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το 40,81% των καλούντων (131 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού.



Διάγραμμα 4: 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 247 από τους 321 καλούντες, ποσοστό 76,95%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη/βοήθεια στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων και οι 74, ποσοστό 23,05%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

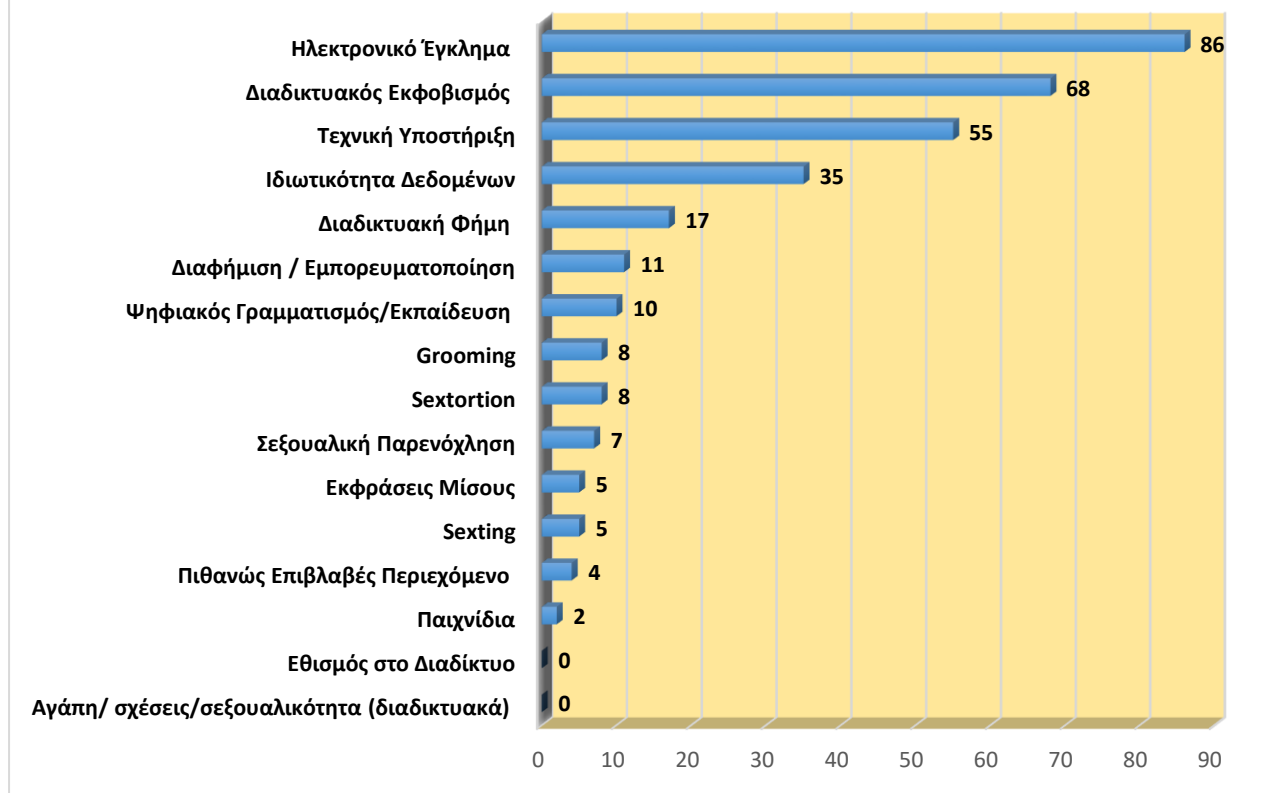


Διάγραμμα 5: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Το προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας – Helpline 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 – Helpline 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).

Αναφορικά με τους λόγους επικοινωνίας με τη Γραμμή, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος (26,79%), δηλαδή 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 Εκφοβισμού (21,18%), ποσοστό το οποίο κυμαίνεται στα ίδια υψηλά επίπεδα, με την αντίστοιχη περσινή περίοδο.

Λόγος Επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480 (Ιανουάριος - Μάρτιος 2020)



Διάγραμμα 6: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Παράλληλα, σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** αφορούσε την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (17,13%) (π.χ., πώς να δημιουργήσουν ή να διαγράψουν έναν λογαριασμό σε κοινωνικά δίκτυα, πώς να θέσουν ρυθμίσεις ασφαλείας σε ψηφιακές συσκευές), καθώς, επίσης, και ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας των προσωπικών δεδομένων (10,90%) και της διαδικτυακής φήμης (5,30%).

Ανησυχητική κρίνεται και η διαπίστωση ότι, κατά την συγκεκριμένη περίοδο, σημειώθηκε σημαντική αύξηση στην αναφορά περιστατικών διαδικτυακής αποπλάνησης-Grooming, όπου ενήλικα/άγνωστα άτομα, σε κοινωνικά δίκτυα, ενθάρρυναν ανήλικα παιδιά να εμπλακούν σε δραστηριότητες σεξουαλικής φύσεως (π.χ., αποστολή φωτογραφιών). Επίσης, αύξηση εντοπίστηκε στα περιστατικά σεξουαλικής παρενόχλησης, που αφορούσαν σε αποστολή ή σε κοινοποίηση ανεπιθύμητου σχετικού περιεχομένου και σχολίων. Επιπρόσθετα, κατά την συγκεκριμένη περίοδο, οι λειτουργοί της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480** κλήθηκαν να

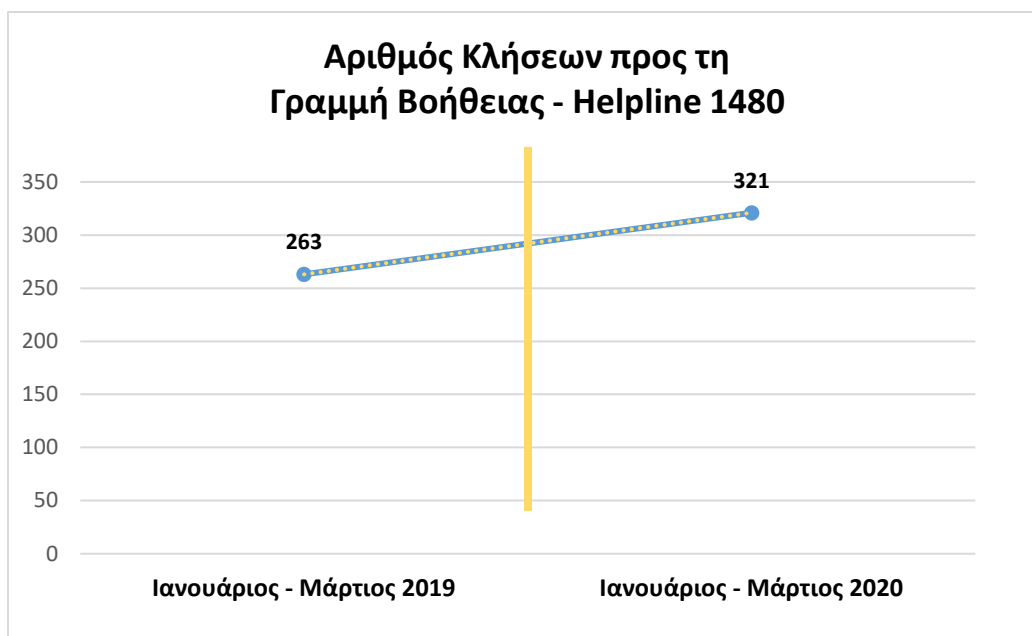
αντιμετωπίσουν περιστατικά προσπάθειας εξαπάτησης, μέσω αποστολής σε κοινωνικά δίκτυα και σε προσωπική ηλεκτρονική αλληλογραφία, κακόβουλων μηνυμάτων με ηλεκτρονικούς συνδέσμους (link), με σκοπό την παραβίαση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	86	26,79
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	68	21,18
Τεχνική Υποστήριξη	55	17,13
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	35	10,90
Διαδικτυακή Φήμη	17	5,30
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	11	3,43
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	10	3,12
Grooming	8	2,49
Sextortion	8	2,49
Σεξουαλική Παρενόχληση	7	2,18
Εκφράσεις Μίσους	5	1,56
Sexting	5	1,56
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	4	1,25
Παιχνίδια	2	0,62
Συμπεριφορές Εξάρτησης	0	0,00
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	0	0,00

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

Η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, έχοντας ως στόχο τη διαρκή και ποιοτική παροχή συμβουλών και υποστήριξης, σε θέματα σχετικά με την ασφάλη, 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.

Σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται και στο Διάγραμμα 7, όπου παρουσιάζεται ο αριθμός των περιστατικών που άπτονταν των υπηρεσιών της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, κατά την αντίστοιχη πρώτη περίοδο (Ιανουάριος – Μάρτιος) για τη χρονιά 2019 και 2020, εντοπίζεται σταθερή και αυξητική τάση, ως προς τον αριθμό των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**. 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 Βοήθειας - Helpline 1480** βεβαιώνει τη σημαντική αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού προς αυτή.



**Διάγραμμα 7: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480
1^ο Τρίμηνο 2019 και 1^ο Τρίμηνο 2020**

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 καθώς, επίσης, και μέσω ηλεκτρονικής φόρμας (<https://www.cybersafety.cy/helpline-report>) ή μέσω ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) (<https://www.cybersafety.cy/helpline-chat>).