



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

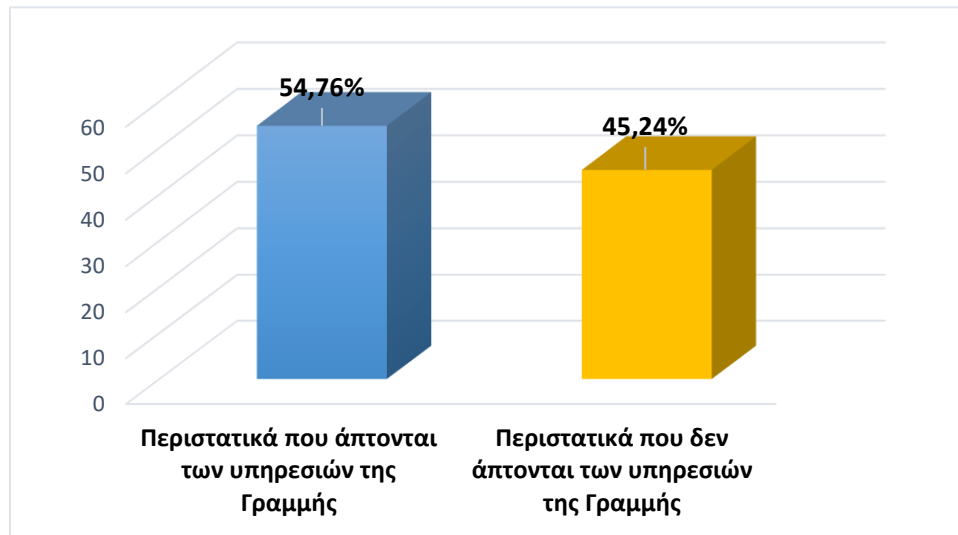
ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 (Ιούλιος – Σεπτέμβριος 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, για ασφαλή, υπεύθυνα 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.

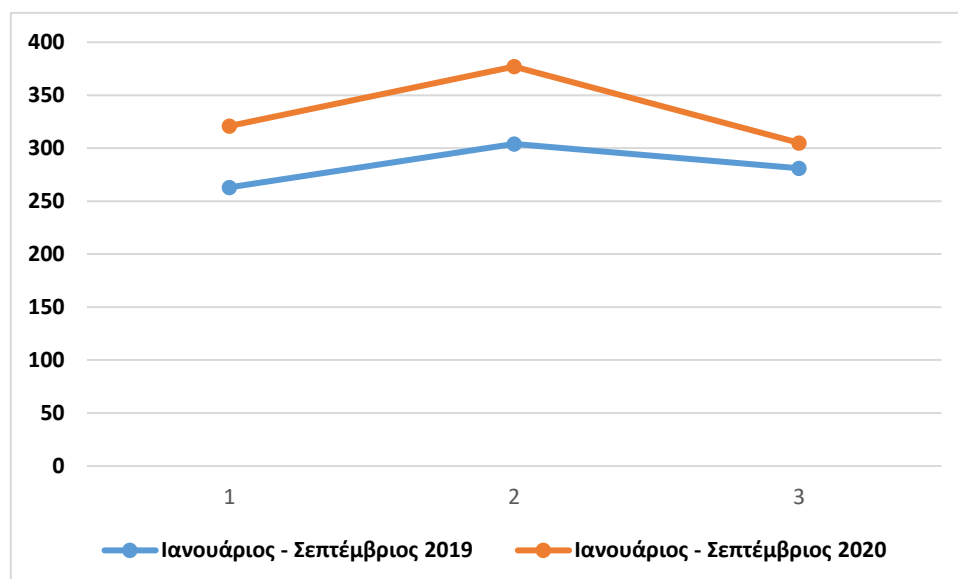
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του **Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου Κύπρου** και της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του τρίτου τριμήνου του 2020.

Από την 1^η Ιουλίου 2020 έως την 31^η Σεπτεμβρίου 2020, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** συνολικά **557** άτομα, σημειώνοντας αύξηση στον αριθμό κλήσεων προς τη Γραμμή κατά **76,26%**, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, όπου απευθύνθηκαν στην Γραμμή συνολικά **316** άτομα. Ο αυξημένος αριθμός κλήσεων, ο οποίος σημειώθηκε και το 2ο τρίμηνο του 2020, συνεχίζει να οφείλεται στην πανδημία του Κορωνοϊού Covid-19. Ειδικότερα, οι **252** κλήσεις (**45,24%**), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετιζόνταν με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480** και αφορούσαν σε πληροφόρηση για την πανδημία (π.χ., μέτρα πρόληψης σε εργασιακούς χώρους), καθώς, επίσης, και στην ανάγκη πληροφόρησης του κοινού αναφορικά με τα επιδόματα και βοηθήματα του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΕΠΚΑ).



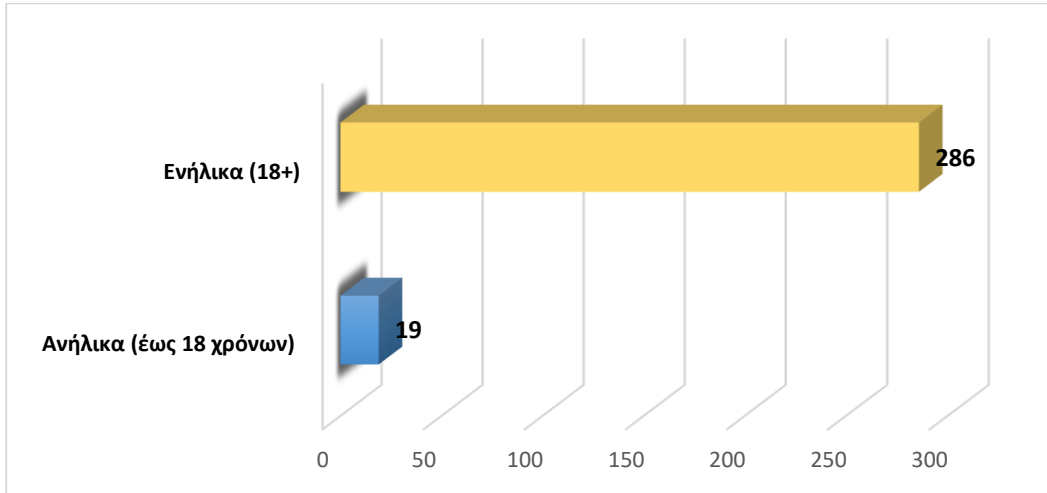
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα **305** περιστατικά, που αφορούσαν τις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, αυτά ήταν κατά **8,54%** αυξημένα, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Επιπρόσθετα, αύξηση σημειώνεται και στον συνολικό αριθμό κλήσεων (**1003 κλήσεις**), για τα τρία τρίμηνα του 2020 (Ιανουάριος – Μάρτιος, 2020, Απρίλιος – Ιούνιος 2020 και Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2020), σε σχέση με τον συνολικό αριθμό κλήσεων (**848 κλήσεις**), κατά την αντίστοιχη περσινή περίοδο. 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.



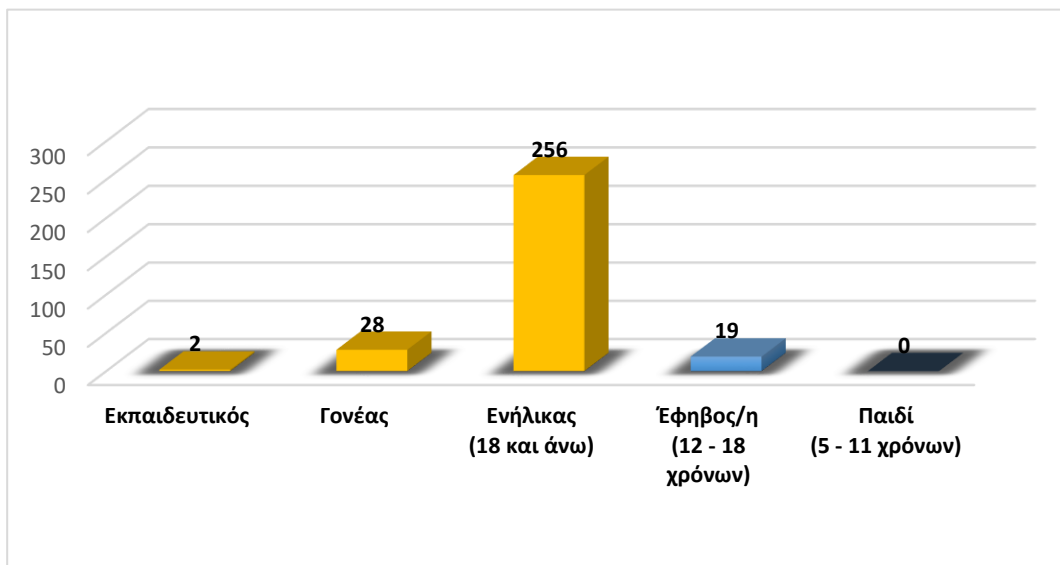
**Διάγραμμα 2: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480
Ιανουάριος – Σεπτέμβριος 2019 και Ιανουάριος - Σεπτέμβριος 2020**

Από το σύνολο των **305** κλήσεων, που αφορούσαν τις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό **93,77%** (**286** άτομα). Μόνο **19** άτομα, από το σύνολο των **305** καλούντων, δηλαδή ποσοστό **6,23%**, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρόνων), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



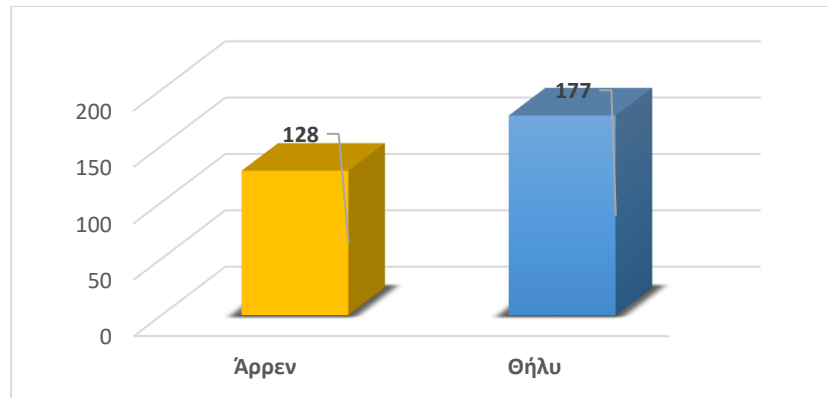
Διάγραμμα 3: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Σημειώνεται ότι, από το σύνολο των **286** ενηλίκων ατόμων, 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 **89,51%** (**256** άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



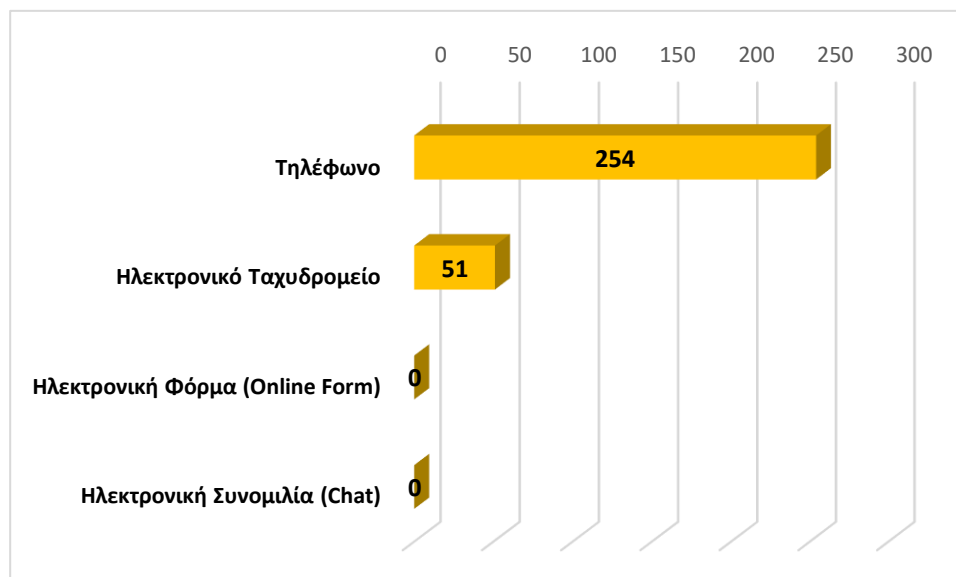
Διάγραμμα 4: Προφίλ ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των **305** ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, το **58,03%** των καλούντων (**177** κλήσεις) ήταν γένους θηλυκού και το **41,97%** (**128** κλήσεις), 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 **254** από τους **305** καλούντες, ποσοστό **83,28%**, απευθύνθηκαν για υποστήριξη/βοήθεια στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων και οι **51**, ποσοστό **16,72%**, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

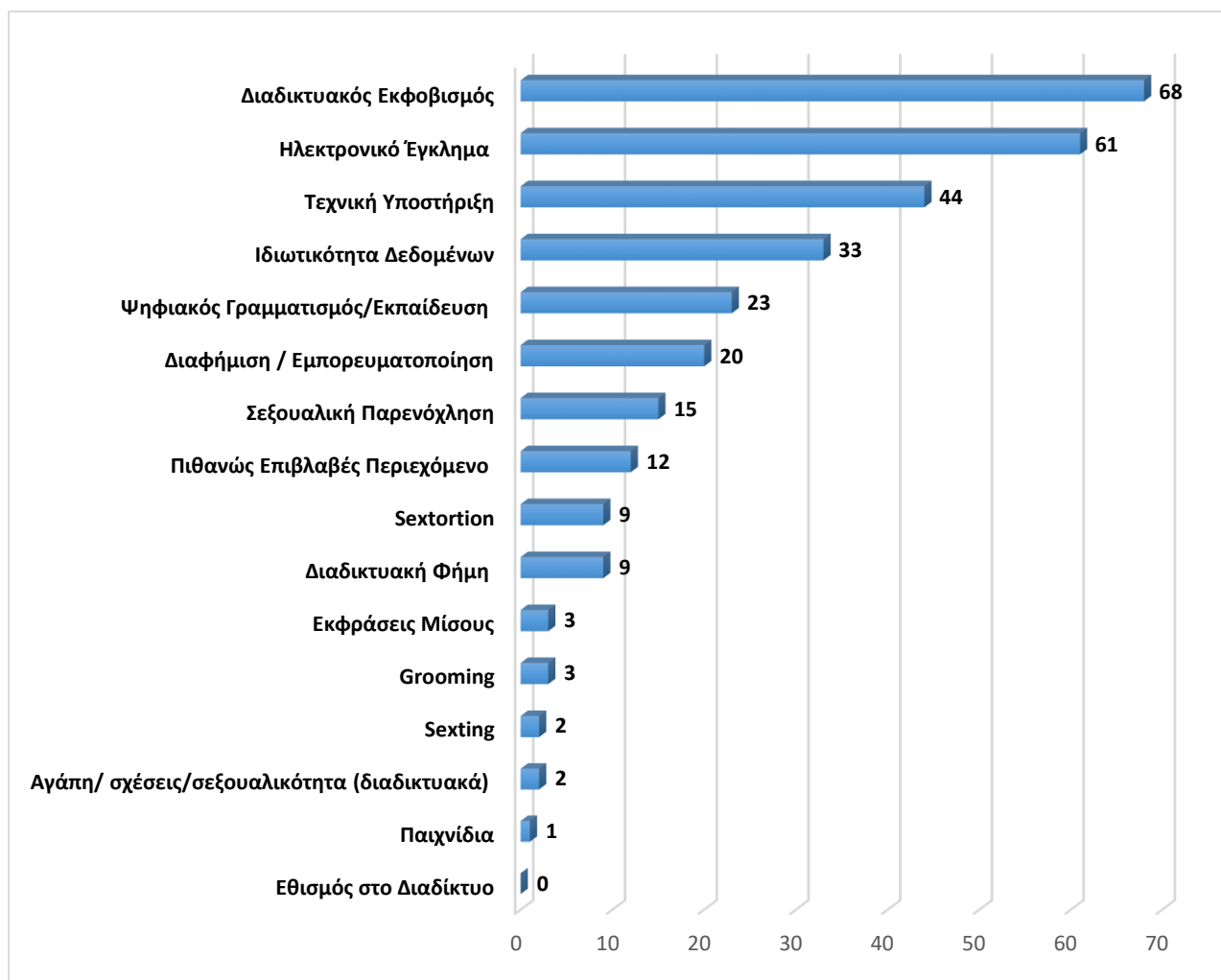


Διάγραμμα 6: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Το προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας 1480** αντιμετώπισε αποτελεσματικά και παρέιχε 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, για τη σχετική περίοδο, αφορούσαν την αντιμετώπιση περιστατικών Διαδικτυακού Εκφοβισμού (**22,30%**), ποσοστό το οποίο σημείωσε αξιοσημείωτη αύξηση, κατά **8,07%**, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός κλήσεων σχετίζονταν με περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος (**20,00%**), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης ή κλοπής ταυτότητας, μέσω κοινωνικών δικτύων ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το ποσοστό αναφορών σε διαδικτυακές απάτες, κατά τη συγκεκριμένη περίοδο, είναι κατά **17,01%** μειωμένες, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, γεγονός το οποίο κρίνεται αξιοσημείωτο.



Διάγραμμα 7: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Επιπρόσθετα, σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** αφορούσε την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (**14,43%**) (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 (**10,82%**). Παράλληλα, οι αναφορές αναφορικά με ζητήματα, που εμπίπτουν στην κατηγορία του ψηφιακού γραμματισμού/εκπαίδευση, σημείωσαν αξιοσημείωτη αύξηση (**7,54%**), γεγονός το οποίο ίσως να καταδεικνύει την αλματώδη αύξηση στην αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών, λόγω της κρίσης της πανδημίας του κορωνοϊού (COVID-19).

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	68	22,30
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	61	20,00
Τεχνική Υποστήριξη	44	14,43
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	33	10,82
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	23	7,54
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	20	6,56
Σεξουαλική Παρενόχληση	15	4,92
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	12	3,93
Sextortion	9	2,95
Διαδικτυακή Φήμη	9	2,95
Εκφράσεις Μίσους	3	0,98
Grooming	3	0,98
Sexting	2	0,66
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	2	0,66
Παιχνίδια	1	0,33
Συμπεριφορές Εξάρτησης	0	0,00

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

Ανησυχητική κρίνεται η διαπίστωση ότι, κατά τη συγκεκριμένη περίοδο, τριπλασιάστηκαν σχεδόν οι αναφορές περιστατικών σεξουαλικής παρενόχλησης, που αφορούσαν σε αποστολή ή σε κοινοποίηση ανεπιθύμητου σχετικού περιεχομένου και σχολίων καθώς, επίσης και στη πλαστοπροσωπία ατόμων και ζημιά στη φήμη τους με σεξουαλική παρενόχληση άλλων. Επιπρόσθετα, κατά την συγκεκριμένη περίοδο, οι λειτουργοί της **Γραμμής Βοήθειας 1480** κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν περιστατικά, όπου έφηβοι ανέφεραν ότι δέχονταν μηνύματα από άγνωστα διαδικτυακά προφίλ, με εικόνα ανθρωπόμορφου σκύλου / Goofy, και έγινε προσπάθεια να εξαπατηθούν και να συμμετέχουν σε παιχνίδι πρόκλησης, ώστε να εκτελέσουν μια σειρά επικίνδυνων πράξεων, συμπεριλαμβανομένων και πράξεων αυτοτραυματισμού. Κρίνεται σημαντικό να αναφερθεί ότι οι έφηβοι ανέφεραν ότι αντιλήφθηκαν ότι πρόκειται για απάτη και

ότι προέβησαν σε αποκλεισμό των σχετικών προφίλ και ενημέρωση των οικείων τους. Σημειώνεται ότι η **Γραμμή Βοήθειας 1480**, σε συνεργασία με το δίκτυο Insafe και το κοινωνικό δίκτυο Instagram, πέτυχε τη διαγραφή σημαντικού αριθμού σχετικών προφίλ και, επιπρόσθετα, προέβη σε κοινοποίηση άρθρου (<https://internetsafety.pi.ac.cy/news-details-is/announcements/2020-internet-challenges>) για τις διαδικτυακές προκλήσεις προς τα παιδιά, τους/τις εφήβους και τους γονείς, για την αντιμετώπιση συναφών κινδύνων στο Διαδίκτυο.

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>).