



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

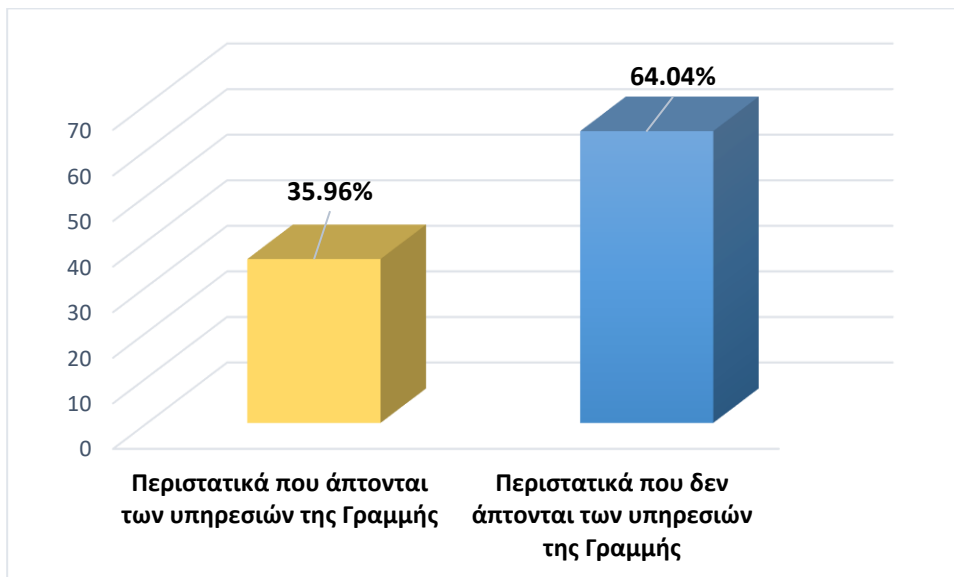
ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 (Οκτώβριος – Δεκέμβριος 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.

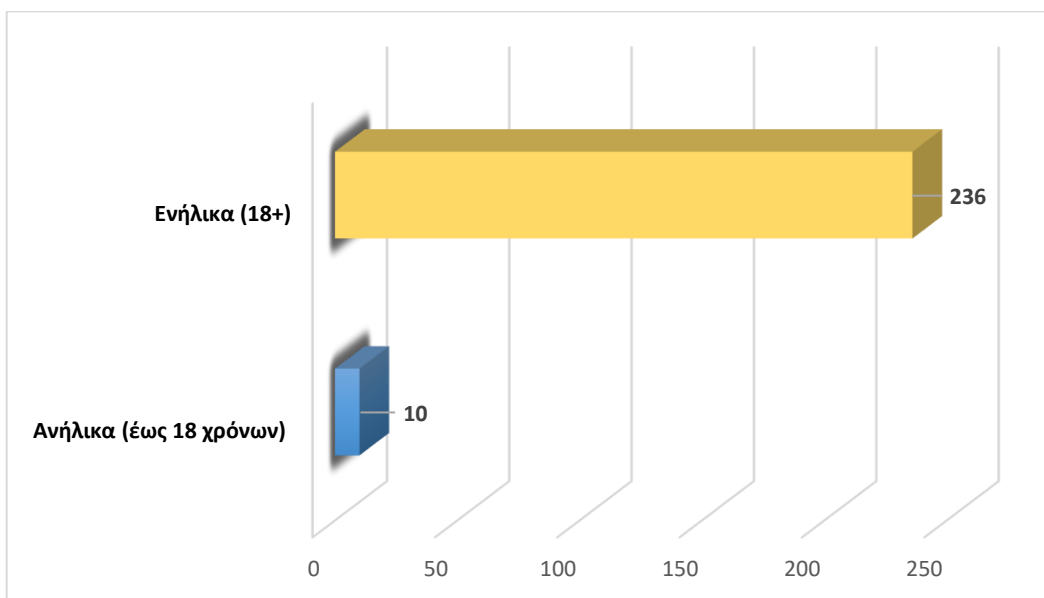
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του **Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου Κύπρου** και της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του τέταρτου τριμήνου του 2020.

Από την 1^η Οκτωβρίου 2020 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2020, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** συνολικά **684** άτομα, σημειώνοντας αύξηση στον αριθμό κλήσεων προς τη Γραμμή κατά **140%**, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, όπου απευθύνθηκαν στην Γραμμή συνολικά **285** άτομα. Ο ιδιαίτερα αυξημένος αριθμός κλήσεων, που σημειώθηκε, συνεχίζει να οφείλεται στην πανδημία του Κορωνοϊού Covid-19. Ειδικότερα, οι **438** κλήσεις (**64,04%**), 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, για τα επιδόματα και τα βοηθήματα του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΕΠΚΑ).



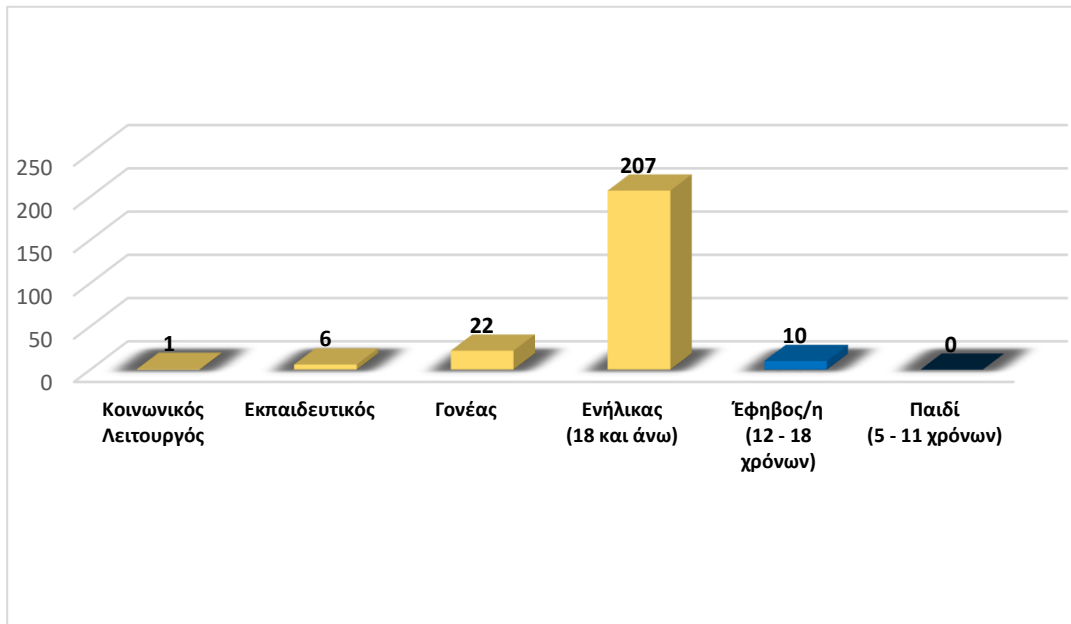
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα **246** περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, σημειώνεται ότι ο αριθμός κλήσεων κυμάνθηκε στα ίδια επίπεδα, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο (243 περιστατικά). Από το σύνολο των **246** κλήσεων, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό **95,93%** (**236** άτομα). Μόνο **10** άτομα, από το σύνολο των **246** καλούντων, δηλαδή ποσοστό **4,07%**, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



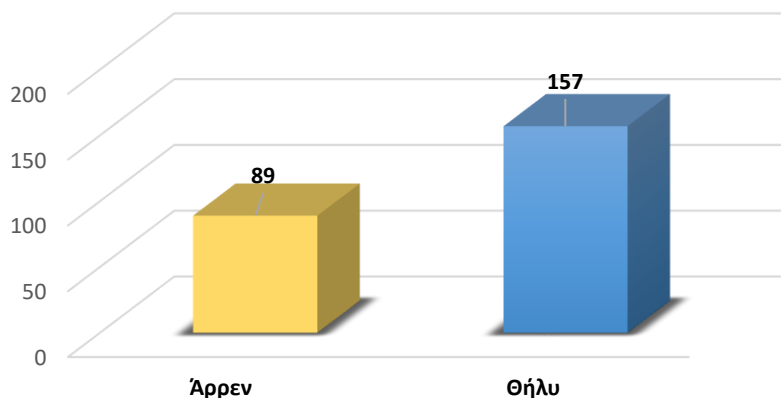
Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Σημειώνεται ότι, από το σύνολο των **236** ενήλικων ατόμων, 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 **87,71% (207 άτομα)**, επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



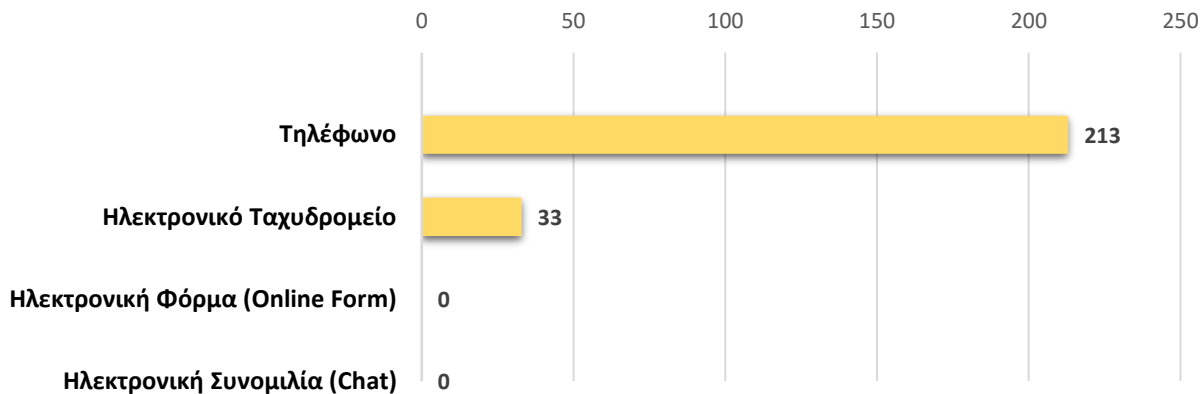
Διάγραμμα 3: Προφίλ ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των **246** ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, το **63,82%** των καλούντων (**157** άτομα) ήταν γένους θηλυκού και το **36,18%** (**89** άτομα), ήταν γένους αρσενικού.



Διάγραμμα 4: Φύλο καλούντων Γραμμής Βοήθεια Helpline 1480

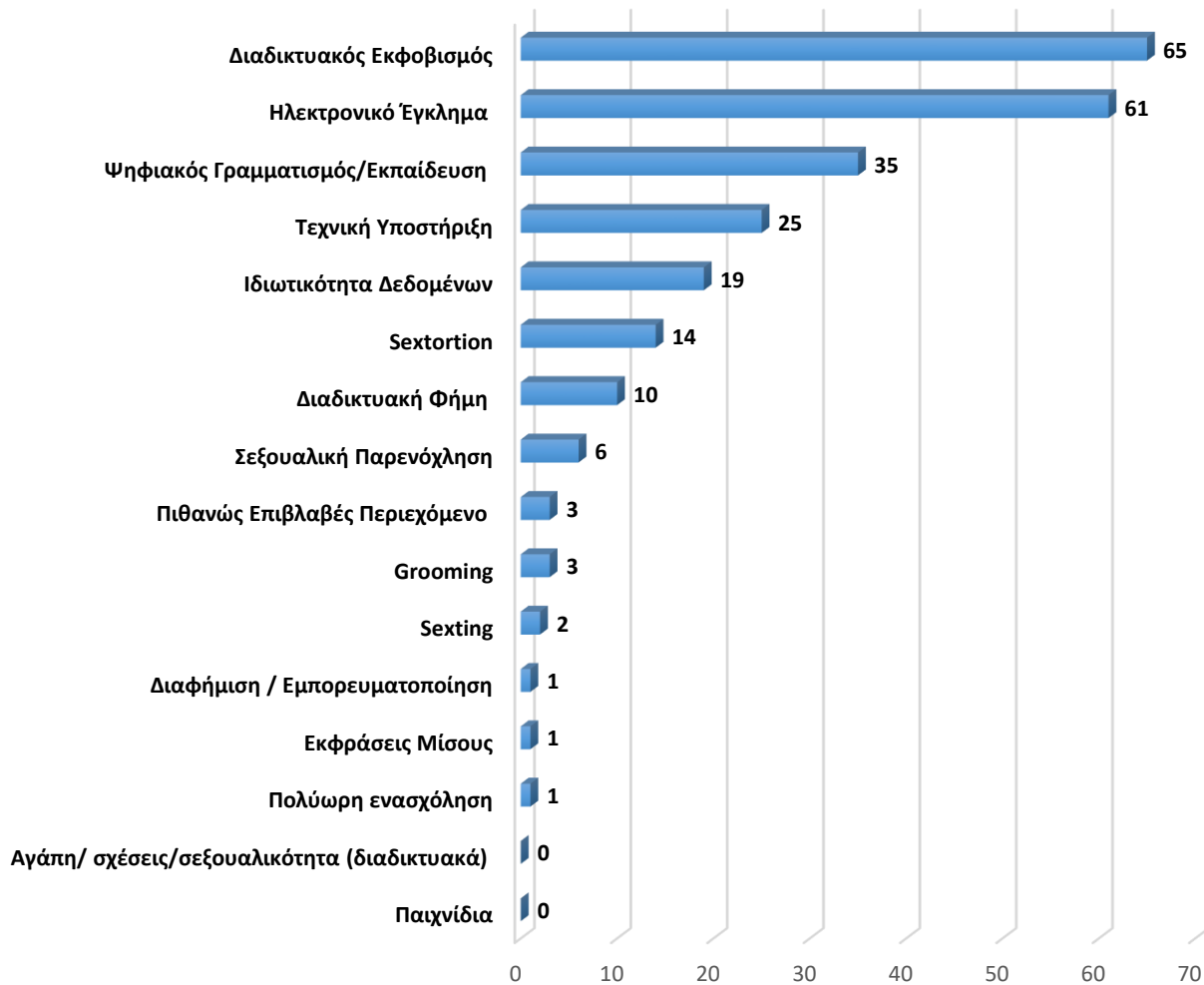
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι **213** από τους **246** καλούντες, ποσοστό **86,58%**, απευθύνθηκαν για υποστήριξη/βοήθεια στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων και οι **33**, ποσοστό **13,42%**, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).



Διάγραμμα 5: 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, οι οποίες 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 **Γραμμής Βοήθειας 1480**, τα περισσότερα αιτήματα, για τη σχετική περίοδο, αφορούσαν στην αντιμετώπιση περιστατικών **διαδικτυακού εκφοβισμού (26,42%)**, ποσοστό το οποίο σημείωσε αξιοσημείωτη ποσοστιαία αύξηση, κατά **11,19%**, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός κλήσεων σχετίζονταν με περιστατικά **ηλεκτρονικού εγκλήματος (24,80%)**, δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης ή κλοπής ταυτότητας, μέσω κοινωνικών δικτύων ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.



Διάγραμμα 6: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας 1480

Αξιοσημείωτη, κρίνεται η αναφορά σε ζητήματα, που εμπίπτουν στην κατηγορία του **ψηφιακού γραμματισμού/εκπαίδευση**. Ειδικότερα, ένας μεγάλος αριθμός κλήσεων (14,23%) αφορούσαν στην κατηγορία αυτή, σημειώνοντας αύξηση κατά 10,94%, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Το γεγονός αυτό φαίνεται να καταδεικνύει την αύξηση στην αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών, λόγω της κρίσης της πανδημίας του κορωνοϊού (COVID-19) και την ανάγκη ενημέρωσης του κοινού για δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού. Επιπρόσθετα, σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** αφορούσε στην αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (**10,16%**) καθώς, επίσης, και ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας των προσωπικών δεδομένων (**7,72%**).

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

ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	65	26,42
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	61	24,80
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	35	14,23
Τεχνική Υποστήριξη	25	10,16
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	19	7,72
Sextortion	14	5,69
Διαδικτυακή Φήμη	10	4,07
Σεξουαλική Παρενόχληση	6	2,44
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	3	1,22
Grooming	3	1,22
Sexting	2	0,81
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	1	0,41
Εκφράσεις Μίσους	1	0,41
Πολύωρη Ενασχόληση	1	0,41

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