



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

Αρ. Φακ.: 16.8.04.13
Αρ. Τηλ.: 22 402300
Αρ. Φαξ: 22 480505
e-mail: info@cyearn.pi.ac.cy

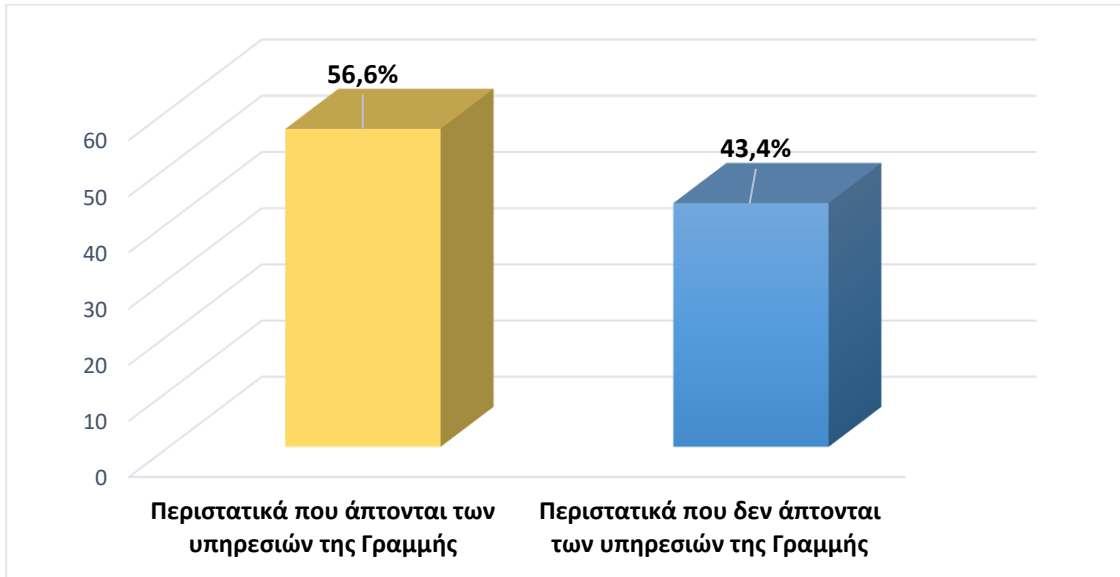
ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Οκτώβριος – Δεκέμβριος 2021)

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.

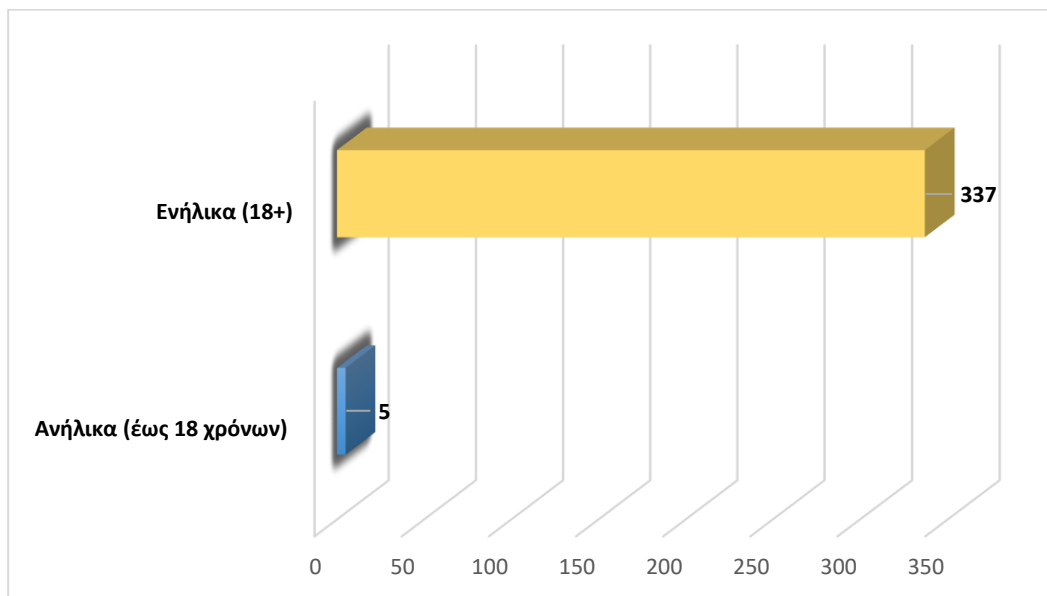
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του **Κέντρου** και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το τελευταίο τρίμηνο του 2021.

Από την 1^η Οκτωβρίου 2021 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2021, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 604 άτομα. Οι 262 κλήσεις (43.40%), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετίζονταν με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480** και αφορούσαν σε πληροφόρηση, μεταξύ άλλων, για την πανδημία, τα επιδόματα και τα βοηθήματα του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων κ.λπ.



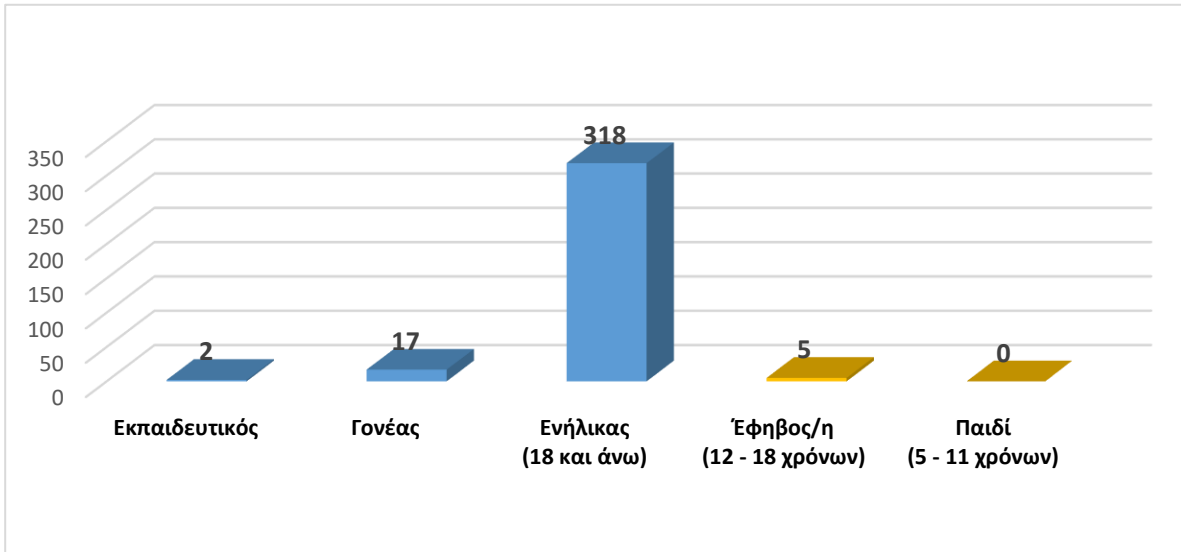
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα 342 περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα σε ποσοστό 97.10% (337 άτομα). Μόνο 5 άτομα, από το σύνολο των 342 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 2.90%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρόνων), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



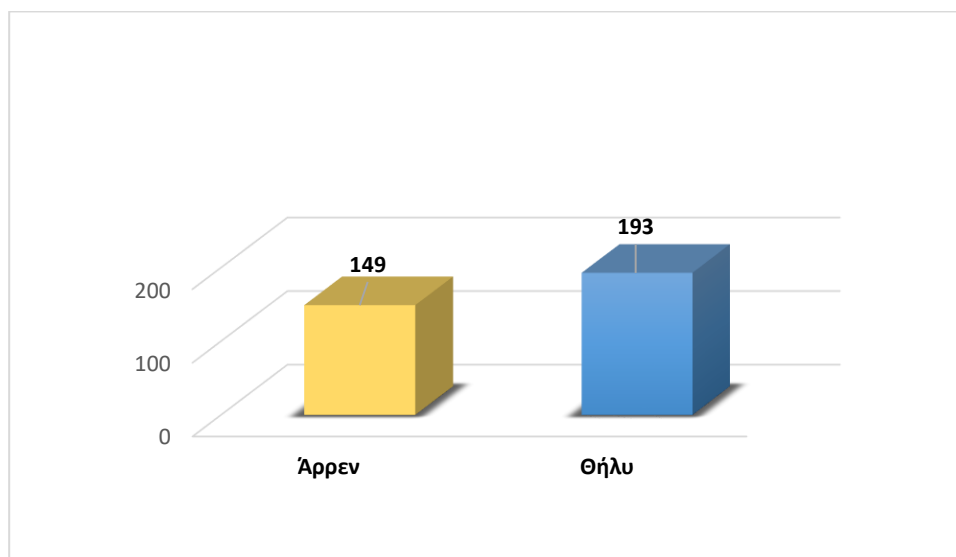
Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των 337 ενηλίκων ατόμων, μόνο οι 19 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 94.36% (318 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



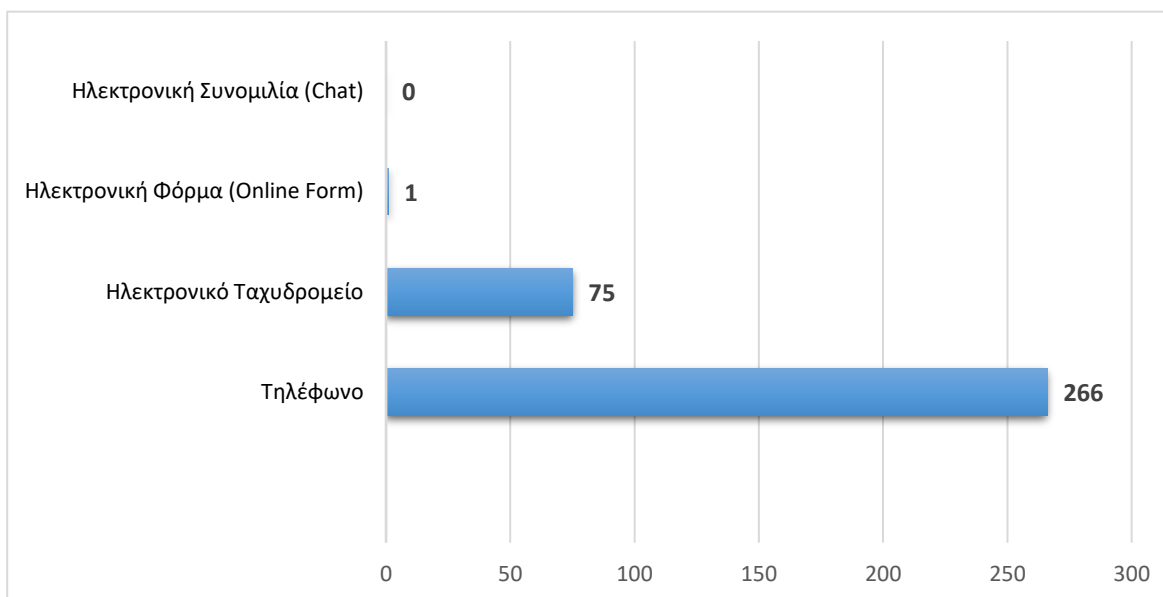
Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 342 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 56.43% των καλούντων (193 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το 43.57% των καλούντων (149 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού.



Διάγραμμα 4: Φύλο καλούντων Γραμμής Βοήθεια Helpline 1480

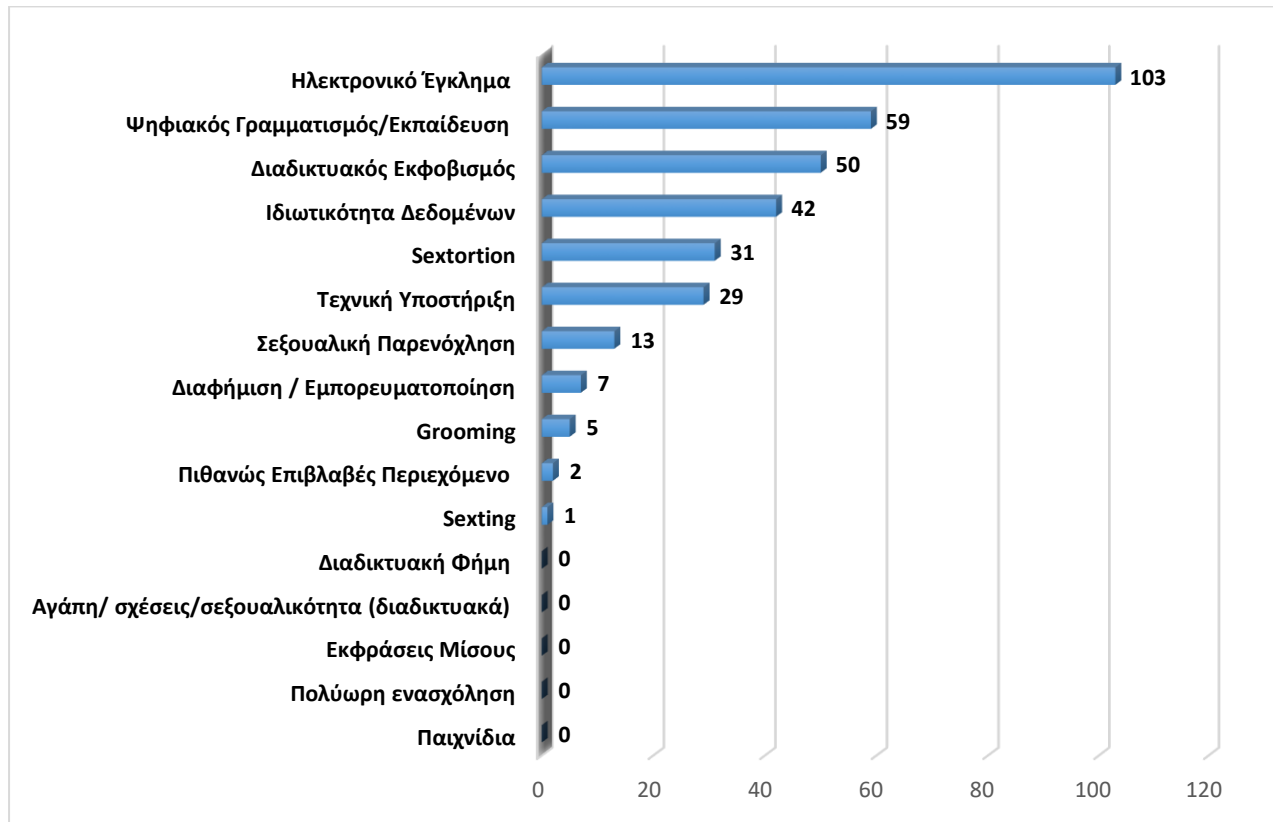
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι 266 από τους 342 καλούντες, ποσοστό 77.77%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, οι 75, ποσοστό 21.93%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και 1 άτομο, ποσοστό 0.03%, μέσω ηλεκτρονικής φόρμας (chat).



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/ες όσους/ες κάλεσαν 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** (30.12%), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης κ.λπ. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, αφορούσε σε ζητήματα που εμπίπτουν στην κατηγορία του **ψηφιακού γραμματισμού/εκπαίδευση** (17.25%), η οποία ήταν αυξημένη, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, αλλά και σταθερά υψηλή σε σχέση με όλες τις τριμηνιαίες αναφορές του 2021. Το γεγονός αυτό φαίνεται να καταδεικνύει την ανάγκη ενημέρωσης του κοινού για δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού και τη σημαντικότητα της υποστήριξης για την ασφαλή και υπεύθυνη αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας και του διαδικτύου.



Διάγραμμα 6: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Παράλληλα, ένας σημαντικός αριθμός κλήσεων αφορούσε περιστατικά **διαδικτυακού εκφοβισμού** (14.62%), καταδεικνύοντας ότι ο εκφοβισμός πρόκειται για ένα διαχρονικό πρόβλημα, για το οποίο θα πρέπει να γίνουν περαιτέρω και εντατικότερες προσπάθειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησής του. Ανησυχητική, παράλληλα, κρίνεται η διαπίστωση ότι, τόσο κατά τη συγκεκριμένη περίοδο όσο και κατά τις προηγούμενες τριμηνιαίες αναφορές του 2021, ο αριθμός των περιστατικών **σεξουαλικής παρενόχλησης** (αποστολή ή κοινοποίηση ανεπιθύμητου σχετικού περιεχομένου και σχολίων, πλαστοπροσωπία ατόμων με πρόθεση τη ζημιά στη φήμη τους, μέσω σεξουαλικής παρενόχλησης κ.λπ.) είναι σταθερά αυξημένος.

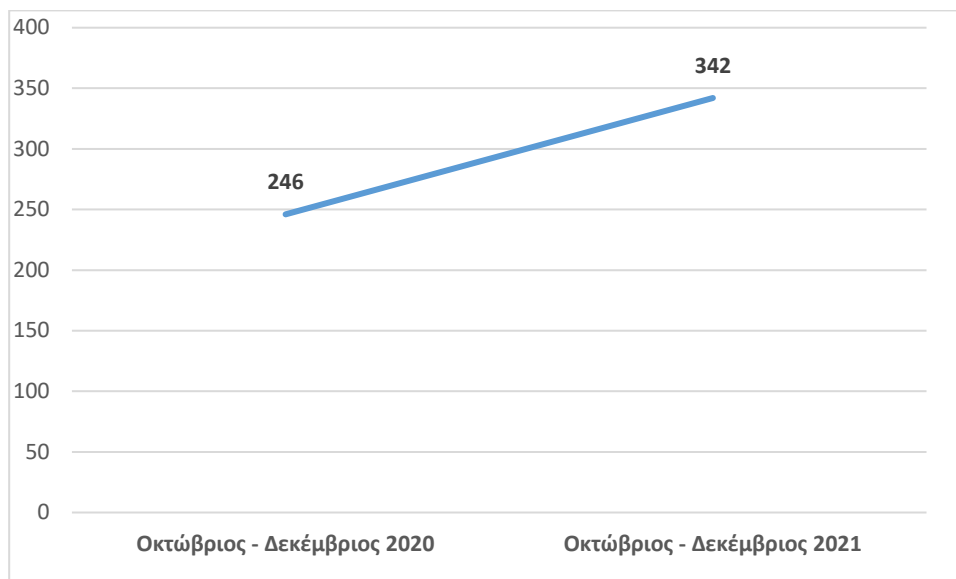
Τέλος, σημαντική αύξηση σημειώθηκε και στην αναφορά περιστατικών **σεξουαλικού εκβιασμού (sextortion)** (9.07%), τα οποία διπλασιάστηκαν, σε απόλυτο αριθμό, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή αναφορά, αλλά και σε σχέση με τις προηγούμενες τριμηνιαίες αναφορές του 2021.

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

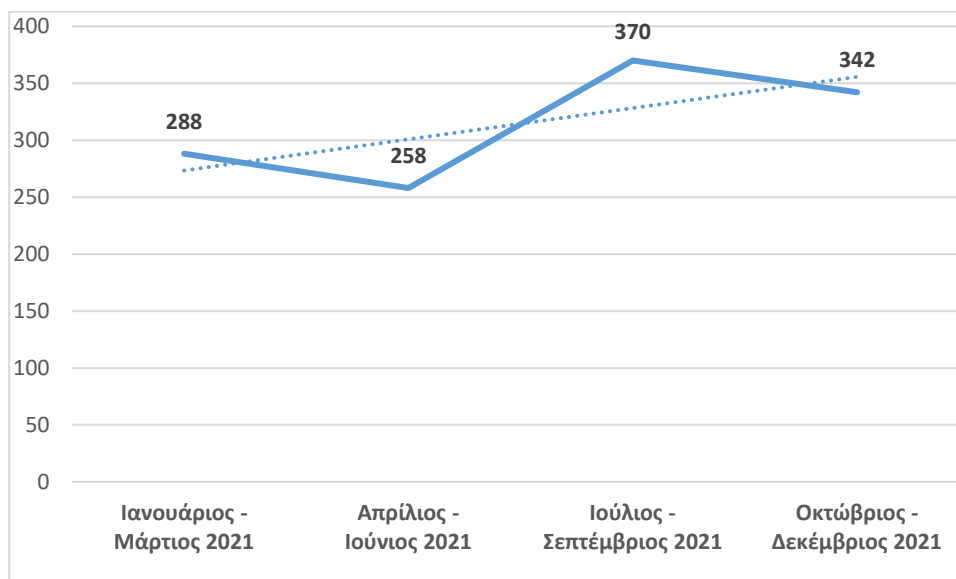
ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	103	30.12
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	59	17.25
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	50	14.62
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	42	12.28
Sextortion	31	9.07
Τεχνική Υποστήριξη	29	8.48
Σεξουαλική Παρενόχληση	13	3.80
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	7	2.05
Grooming	5	1.46
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	2	0.58
Sexting	1	0.29
Διαδικτυακή Φήμη	0	0.00
Αγάπη/σχέσεις/σεξουαλικότητα	0	0.00
Εκφράσεις Μίσους	0	0.00
Πολύωρη Ενασχόληση	0	0.00
Παιχνίδια	0	0.00

Η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 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.

Σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 7, όπου παρουσιάζεται ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, κατά την αντίστοιχη τέταρτη περίοδος του 2020 (Οκτώβριος - Δεκέμβριος), αλλά και στο Διάγραμμα 8, όπου παρουσιάζεται ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, για όλες τις τριμηνιαίες αναφορές του 2021, εντοπίζεται σταθερή και 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
4^ο Τρίμηνο 2020 και 4^ο Τρίμηνο 2021**



**Διάγραμμα 8: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480
κατά το 1^ο, 2^ο, 3^ο και 4^ο Τρίμηνο του 2021**

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>).