



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

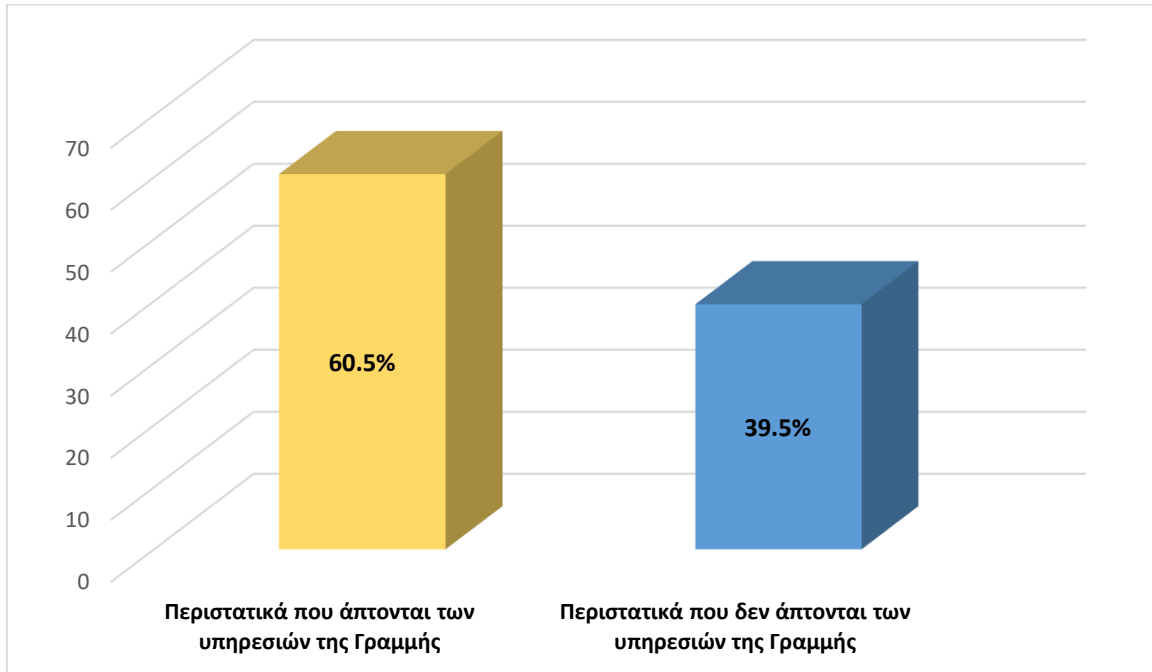
ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Ιανουάριος – Μάρτιος 2022)

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.

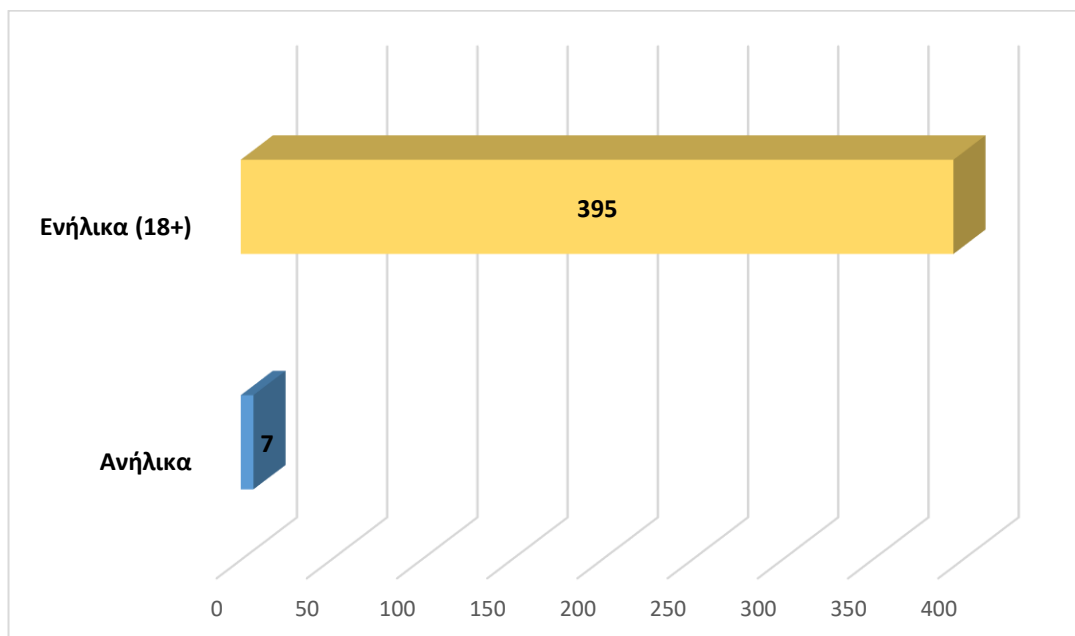
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του **Κέντρου** και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το πρώτο τρίμηνο του 2022.

Από την 1^η Ιανουαρίου 2022 έως την 31^η Μαρτίου 2022, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 664 άτομα. Οι 262 κλήσεις (39.46%), 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.



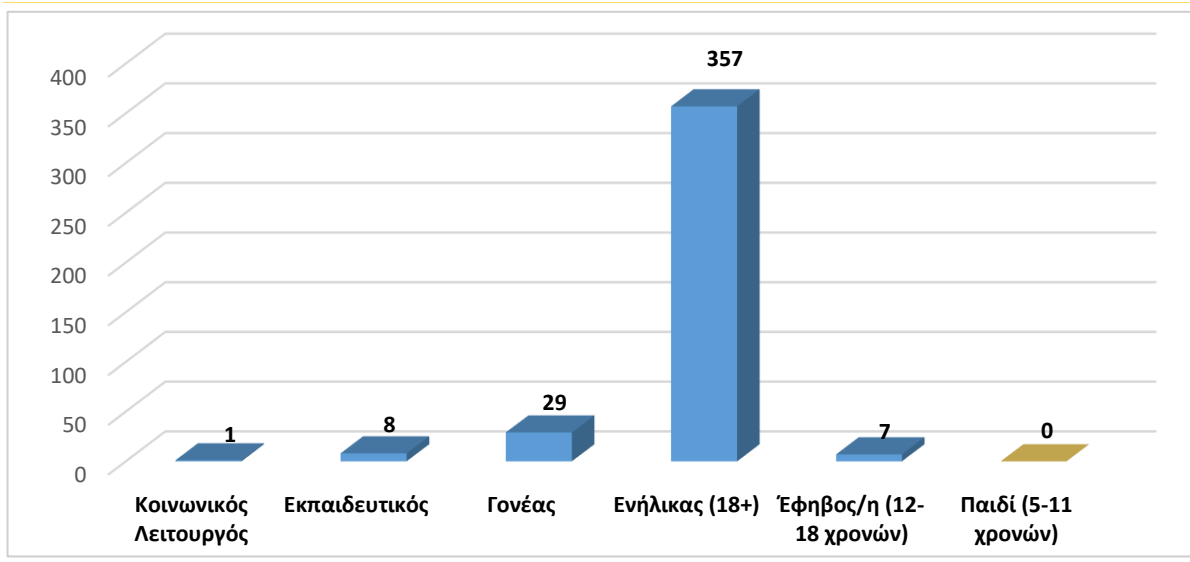
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα **402 περιστατικά**, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα σε ποσοστό 98.25% (395 άτομα). Μόνο 7 άτομα, από το σύνολο των 402 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 1.75%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



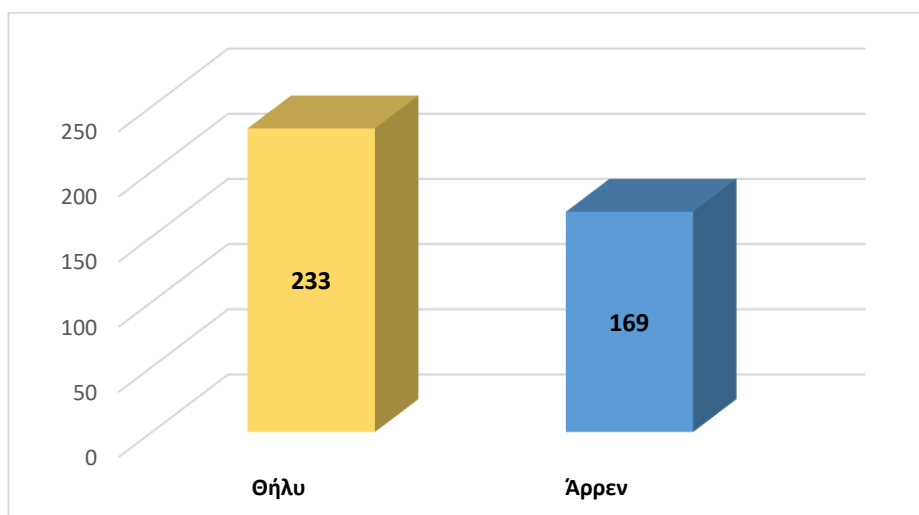
Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των 395 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 38 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 90.4% (357 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



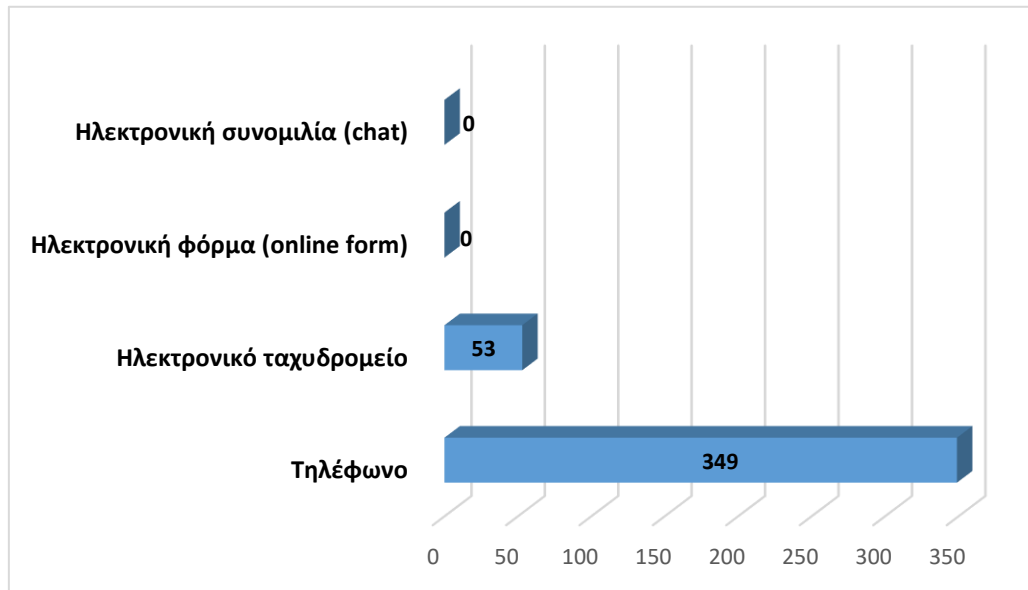
Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 402 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 57.96% των καλούντων (233 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το 42.04% των καλούντων (169 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού.



Διάγραμμα 4: Φύλο καλούντων Γραμμής Βοήθεια Helpline 1480

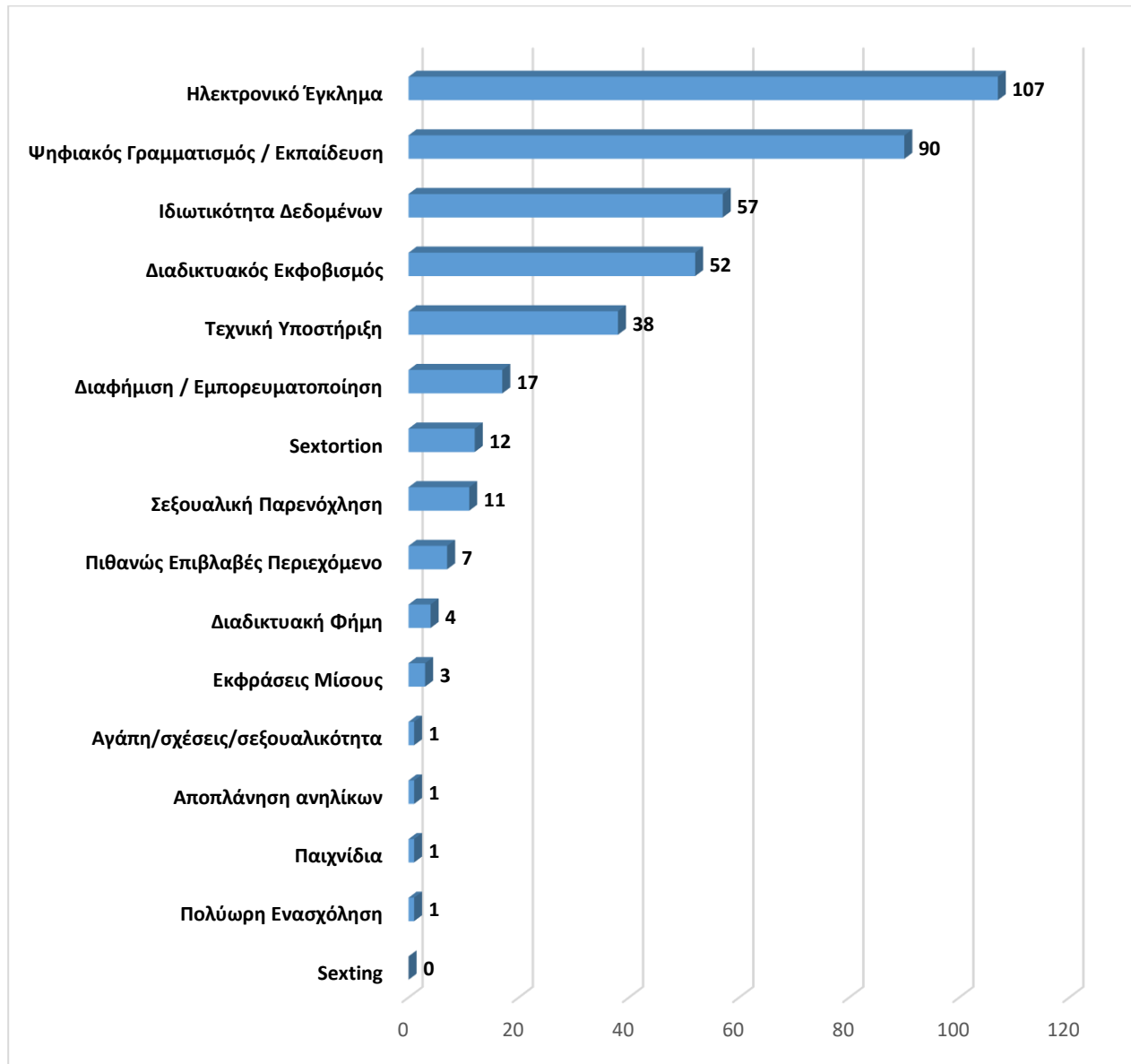
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι 349 από τους 402 καλούντες, ποσοστό 82.17%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, ενώ οι 53, ποσοστό 17.83%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν 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 παρέιχε 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 Βοήθειας – Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά **ηλεκτρονικού εγκλήματος** (26.62%), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης κ.λπ. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή, αφορούσε σε ζητήματα που εμπίπτουν στην κατηγορία του **ψηφιακού γραμματισμού/εκπαίδευση** (22.39%), η οποία παραμένει αυξημένη, σε σχέση με την προηγούμενη τριμηνιαία αναφορά 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

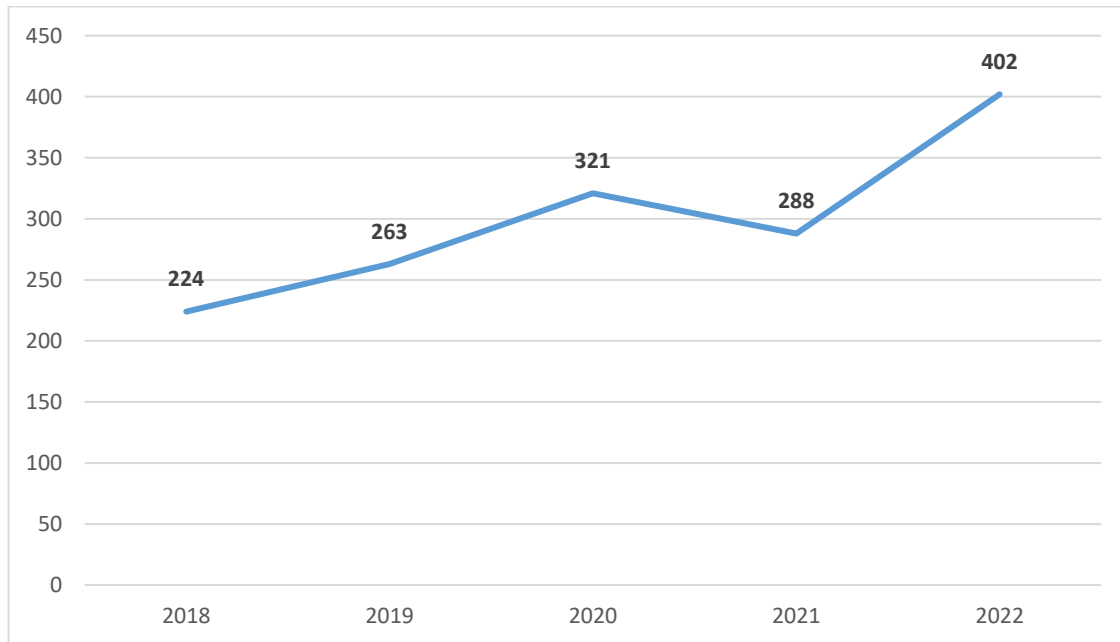
Επιπλέον, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή, αφορούσε σε ζητήματα που εμπίπτουν στην κατηγορία της **ιδιωτικότητας δεδομένων** (14.18%), που αφορά θέματα παραβίασης των προσωπικών δεδομένων, αλλά και τους τρόπους προστασίας τους. Παράλληλα, ένας σημαντικός αριθμός κλήσεων αφορούσε περιστατικά **διαδικτυακού εκφοβισμού** (12.94%), καταδεικνύοντας ότι ο εκφοβισμός πρόκειται για ένα διαχρονικό πρόβλημα, για το οποίο θα πρέπει να γίνουν περαιτέρω και εντατικότερες προσπάθειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησής του. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι παρατηρήθηκε μικρή μείωση στην αναφορά περιστατικών **σεξουαλικού εκβιασμού (sextortion)** (2.99%), τα οποία μειώθηκαν κατά 6% σε σχέση με την προηγούμενη τριμηνιαία αναφορά 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	107	26.62
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	90	22.39
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	57	14.18
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	52	12.94
Τεχνική Υποστήριξη	38	9.45
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	17	4.23
Sextortion	12	2.99
Σεξουαλική Παρενόχληση	11	2.74
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	7	1.74
Διαδικτυακή Φήμη	4	1.00
Εκφράσεις Μίσους	3	0.75
Διαδικτυακή αποπλάνηση	1	0.25
Παιχνίδια	1	0.25
Αγάπη/σχέσεις/σεξουαλικότητα	1	0.25
Πολύωρη Ενασχόληση	1	0.25
Sexting	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 για περιστατικά που άπτονται των υπηρεσιών της Γραμμής**, εντοπίζεται αυξητική τάση, ως προς τον αριθμό των κλήσεων προς τη Γραμμή, με το τελευταίο τρίμηνο να παρουσιάζει σημαντικά μεγάλη αύξηση. 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 τους μήνες Ιανουάριος-Μάρτιος, για κάθε έτος λειτουργίας

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>).