



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ
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

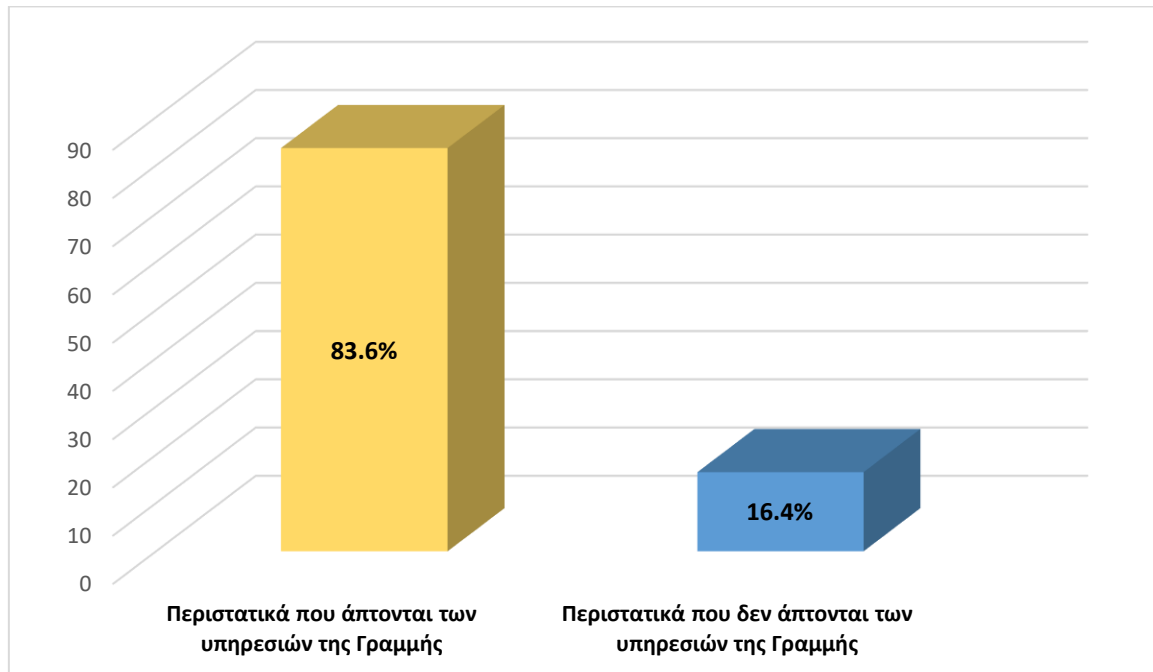
ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 (Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2022)

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, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνη 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.

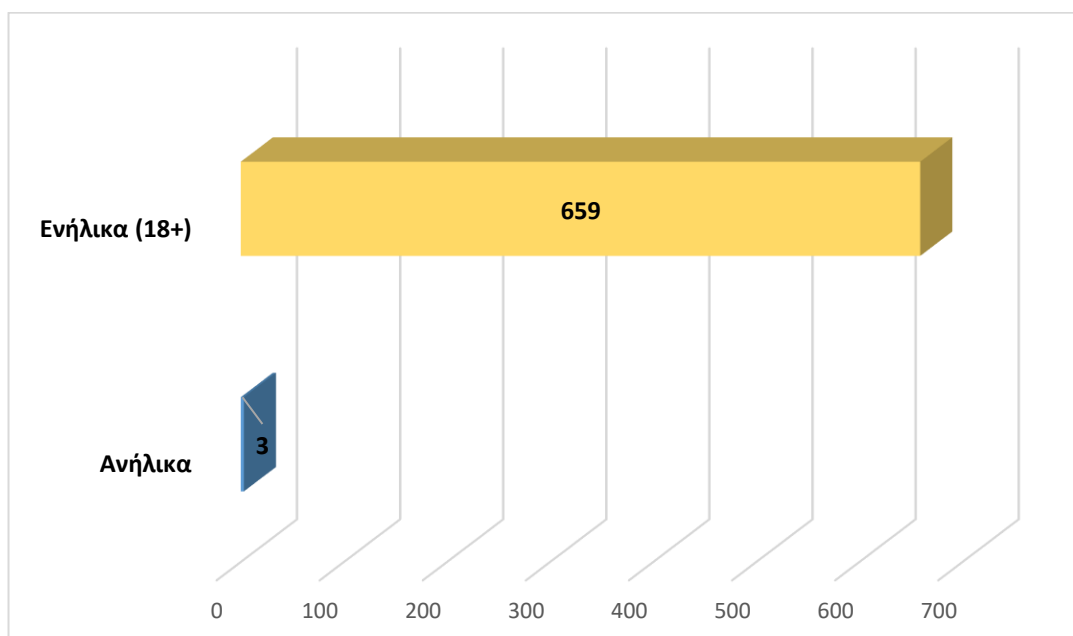
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του **Κέντρου** και της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το τρίτο τρίμηνο του 2022.

Από την 1^η Ιουλίου 2022 έως την 30^η Σεπτεμβρίου 2022, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** συνολικά 797 άτομα. Οι 135 κλήσεις (16.9%), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετίζονταν με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480** και αφορούσαν σε πληροφόρηση, μεταξύ άλλων, για επιδόματα, για βοηθήματα του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων κ.λπ.



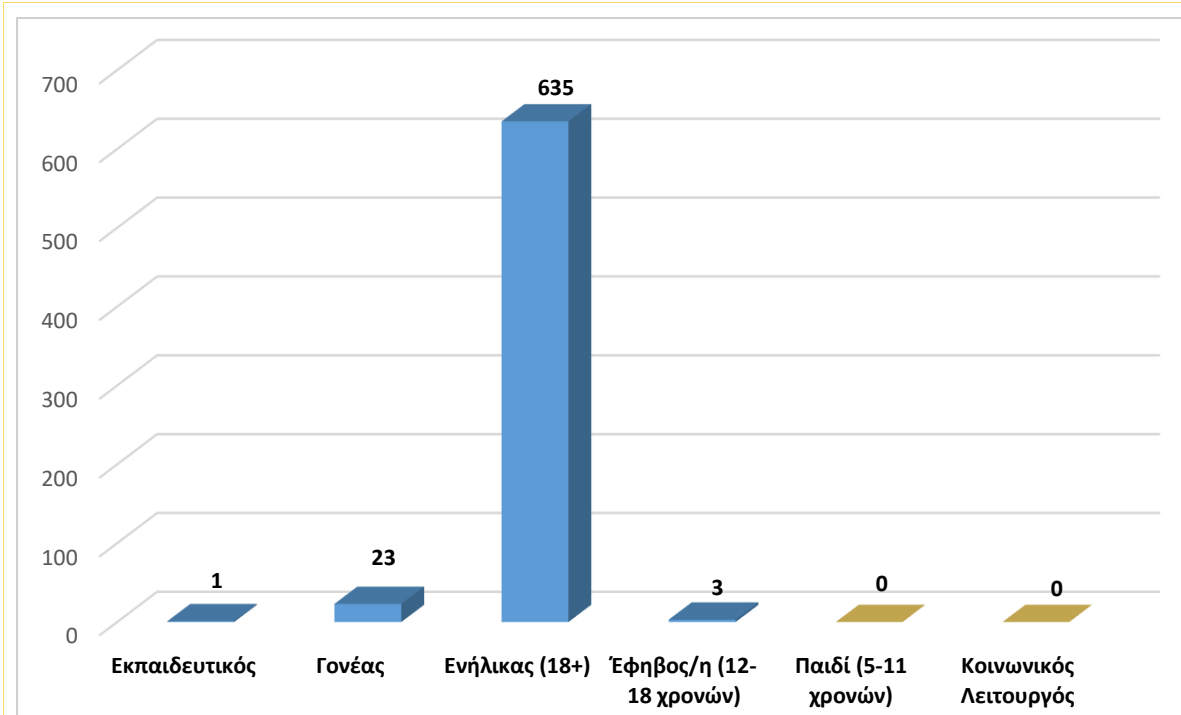
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα **662 περιστατικά**, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικες, σε ποσοστό 99.5% (659 άτομα). Μόνο 3 άτομα, από το σύνολο των 662 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 0.5%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



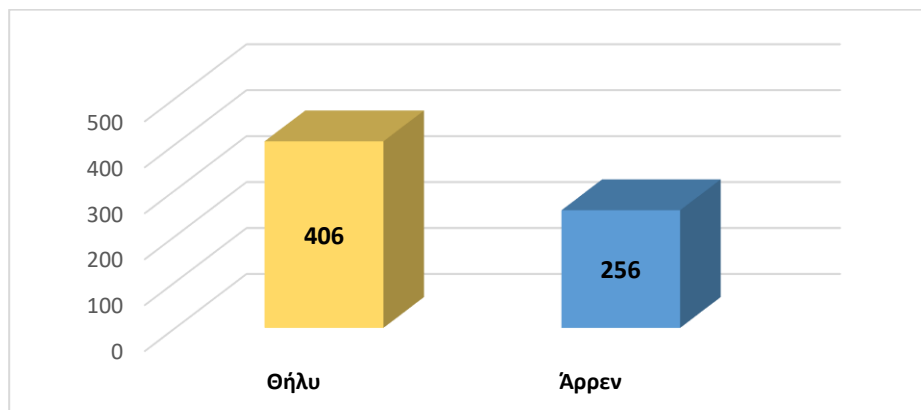
Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Από το σύνολο των 659 ενηλίκων ατόμων, μόνο οι 24 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 96.35% (635 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



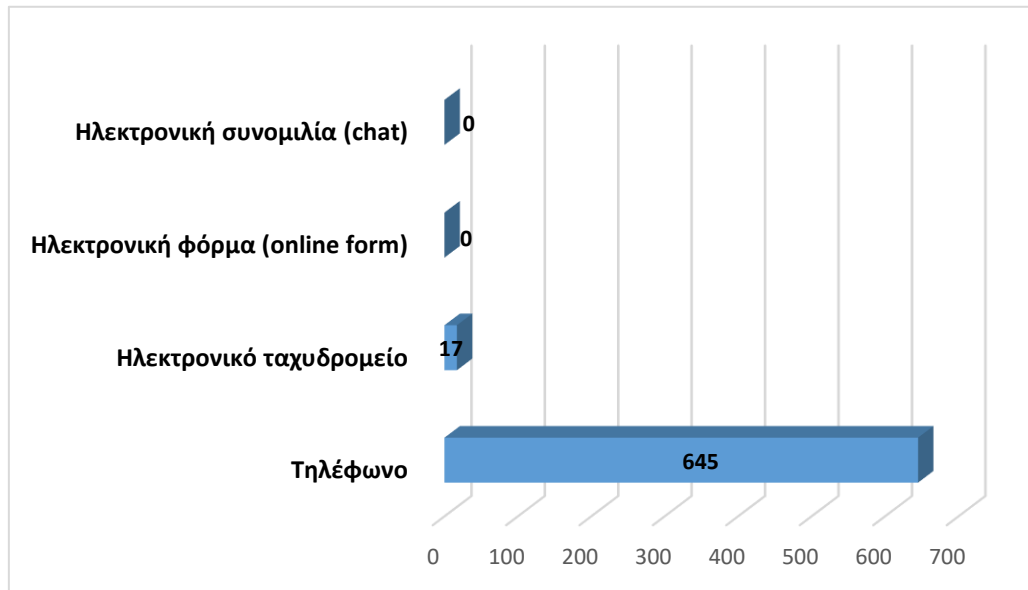
Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 662 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, το 61.3% των καλούντων (406 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το 38.7% των καλούντων (256 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού.



Διάγραμμα 4: Φύλο ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι 645 από τους 662 καλούντες, ποσοστό 97.4%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, ενώ οι 17, ποσοστό 2.6%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

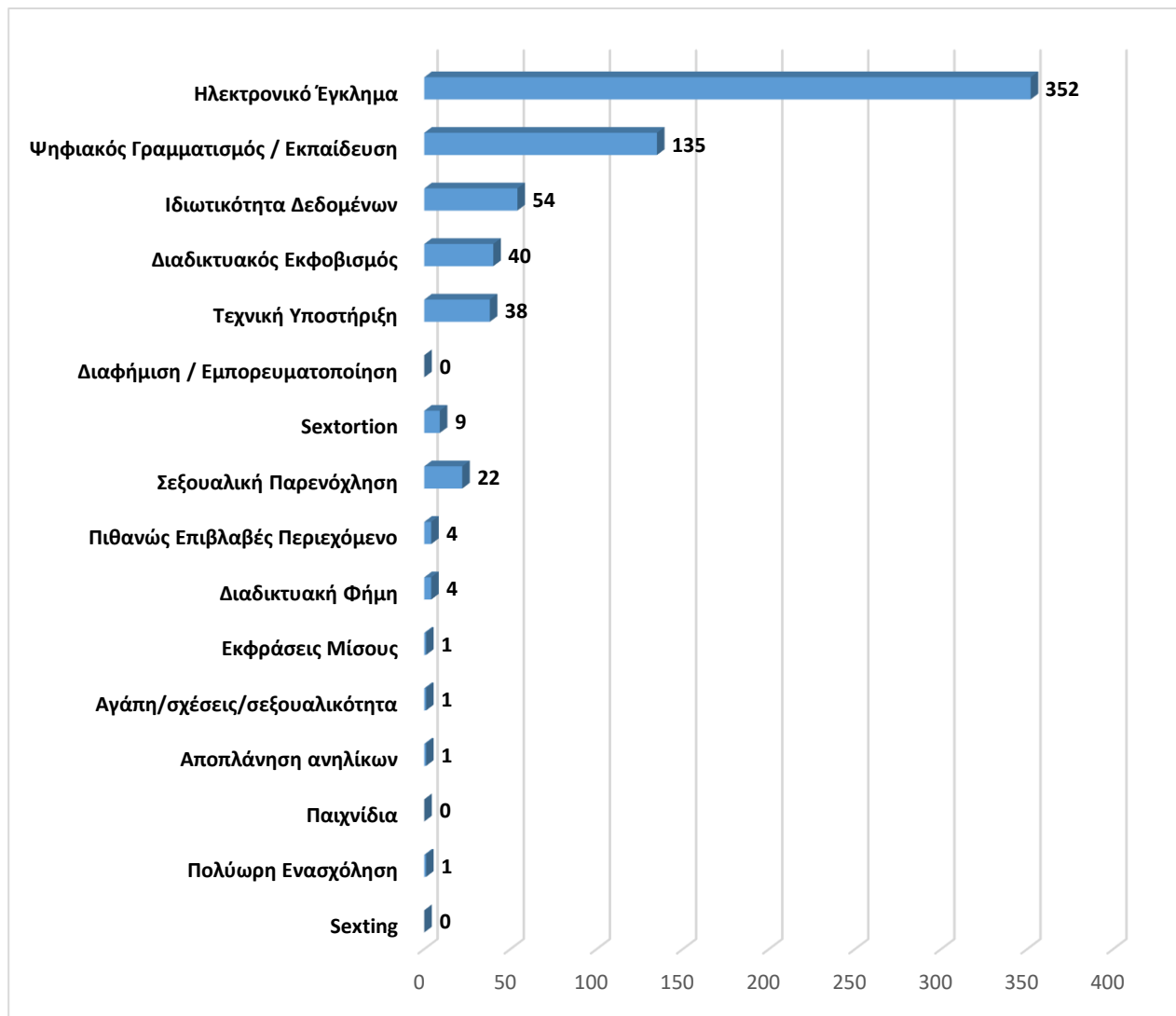


Διάγραμμα 5: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Το προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας 1480** αντιμετώπισε αποτελεσματικά και παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλους/ες όσους/ες κάλεσαν 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).

Αναφορικά με τους λόγους επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά **ηλεκτρονικού εγκλήματος** (53.17%), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης κ.λπ. Ο ιδιαίτερα αυξημένος αριθμός σχετικών αναφορών, αφορούσε την υποκλοπή κωδικών και παράνομη πρόσβαση στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης. Οι καλούντες ανέφεραν, κυρίως, ότι λάμβαναν μηνύματα από προφίλ που ανήκαν στην ομάδα των διαδικτυακών τους φίλων, τα οποία ως φαίνεται είχαν και αυτά παραβιαστεί, όπου τους ανέφεραν ότι δεν είχαν πλέον πρόσβαση στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο (email) ή το κινητό τους και τους ζητούσαν να στείλουν τον κωδικό επαλήθευσης στο κινητό τους τηλέφωνο, ώστε να τους βοηθήσουν στην ανάκτηση του λογαριασμού τους. Ως εκ τούτου, οι καλούντες προωθούσαν τον σχετικό κωδικό, με αποτέλεσμα να δίνουν τη δυνατότητα πρόσβασης και παραβίασης του λογαριασμού τους.

Στις σχετικές περιπτώσεις, οι λειτουργοί της Γραμμής καθοδηγούσαν στη διαδικασία ανάκτησης των λογαριασμών, μέσω σχετικής ταυτοποίησης και ενημέρωναν τους/τις καλούντες/καλούσες ότι είναι απαραίτητο να είναι προσεκτικοί με άτομα που επικοινωνούν μαζί τους ή με μηνύματα (email, sms κ.λπ.), που δέχονται από υπηρεσίες κοινωνικών δικτύων, δημόσιους ή μη φορείς και τραπεζικές εταιρείες, ζητώντας πρόσβαση ή ταυτοποίηση/επιβεβαίωση των στοιχείων τους (π.χ., κωδικό πρόσβασης, αριθμό κοινωνικής ασφάλισης, αριθμό πιστωτικής κάρτας). Τονίστηκε η σημαντικότητα να μην προχωρούν σε οποιαδήποτε ενέργεια και να επικοινωνούν απευθείας με τα άτομα ή τις σχετικές εταιρείες και υπηρεσίες, διερευνώντας την αξιοπιστία των σχετικών αιτημάτων. Επιπρόσθετα, σημειώθηκε η σημαντικότητα του να μην εμπιστεύονται μηνύματα που απαιτούν χρήματα, προσφέρουν δώρα κ.λπ. και να ενισχύουν τις ρυθμίσεις ασφαλείας τους, ενεργοποιώντας, μεταξύ άλλων, τον έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων.



Διάγραμμα 6: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας 1480

Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή, αφορούσε σε ζητήματα που εμπίπτουν στην κατηγορία του **ψηφιακού γραμματισμού/εκπαίδευση** (20.39%), η οποία παραμένει αυξημένη, σε σχέση με την αντίστοιχη 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.

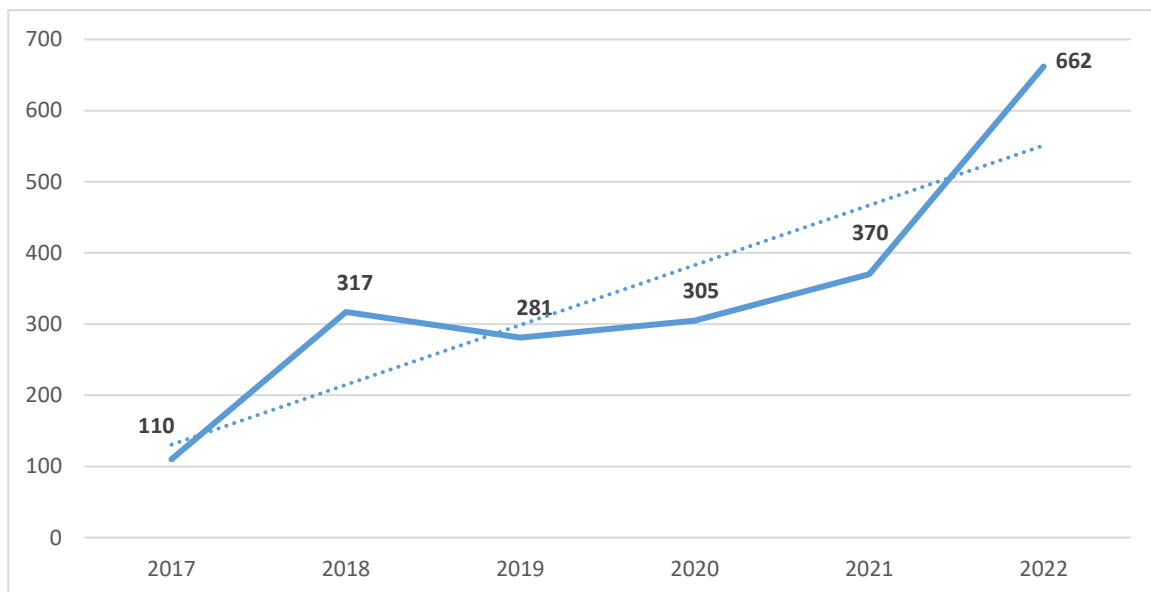
Τέλος, ένας σημαντικός αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή αφορούσε τον τρόπο προστασίας των **προσωπικών τους δεδομένων** (8.16%), καθώς επίσης και περιστατικά **διαδικτυακού εκφοβισμού** (6.04%), καταδεικνύοντας ότι ο διαδικτυακός εκφοβισμός παραμένει ένα διαχρονικό πρόβλημα, για το οποίο θα πρέπει να γίνουν περαιτέρω και εντατικότερες προσπάθειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησής του. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι το ποσοστό αυτό εμφανίζεται σημαντικά μειωμένο σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή τριμηνιαία αναφορά, όπου ο αριθμός κλήσεων που αφορούσε περιστατικά διαδικτυακού εκφοβισμού σημείωσε ποσοστό 16.5%.

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	352	53.17
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	135	20.39
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	54	8.16
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	40	6.04
Τεχνική Υποστήριξη	38	5.74
Σεξουαλική Παρενόχληση	22	3.32
Sextortion	9	1.36
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	4	0.60
Διαδικτυακή Φήμη	4	0.60
Αγάπη/σχέσεις/σεξουαλικότητα	1	0.15
Πολύωρη Ενασχόληση	1	0.15
Εκφράσεις Μίσους	1	0.15
Διαδικτυακή αποπλάνηση	1	0.15
Παιχνίδια	0	0.00
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	0	0.00
Sexting	0	0.00

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.

Σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 7, ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για περιστατικά που άπτονται των υπηρεσιών της Γραμμής, για το 3^ο τρίμηνο του 2022 (Ιούλιος – Σεπτέμβριος), για όλα τα έτη λειτουργίας της Γραμμής, παρουσιάζει σημαντική αυξητική τάση. Επιπρόσθετα, ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, κατά το 3^ο τρίμηνο του 2022 έχει, σχεδόν, διπλασιαστεί, σε σχέση με τον αντίστοιχο περσινό. Η διαπίστωση αυτή πιστοποιεί την επιτυχή λειτουργία της **Γραμμής Βοήθειας 1480** και καταδεικνύει την επιτυχή διάδοση του σκοπού και των υπηρεσιών της. Επιπρόσθετα, η αυξητική τάση στις κλήσεις προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** βεβαιώνει τη σημαντική αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού προς αυτή.



Διάγραμμα 7: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480 για το 3^ο τρίμηνο Ιούλιο – Σεπτέμβριο, για όλα τα έτη λειτουργίας της Γραμμής

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>).