

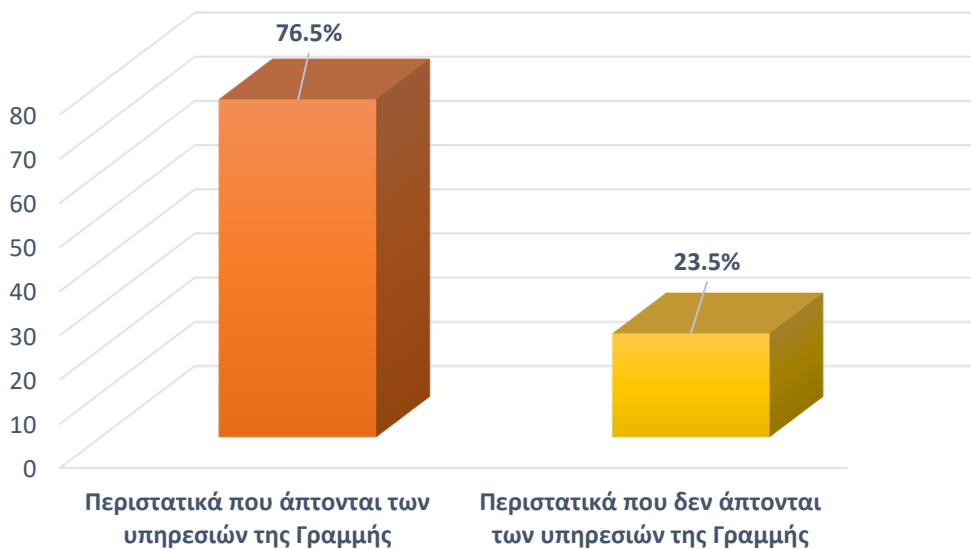
ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 (Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2023)

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, νέες και νέους, 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 περιστατικά διαδικτυακού εκβιασμού και παρενόχλησης κ.α.

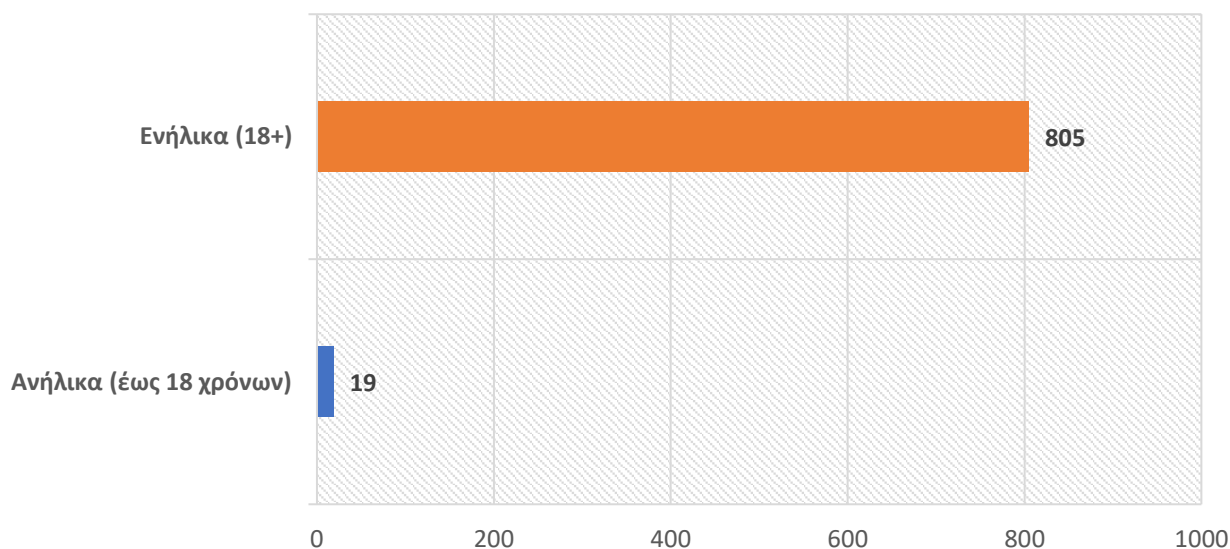
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου και της **Γραμμής Βοήθειας και Καταγγελιών 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το τρίτο τρίμηνο του 2023.

Από την 1η Ιουλίου 2023 έως την 30η Σεπτεμβρίου 2023, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, συνολικά 1077 άτομα. Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1, οι 253 κλήσεις (23.5%), 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.



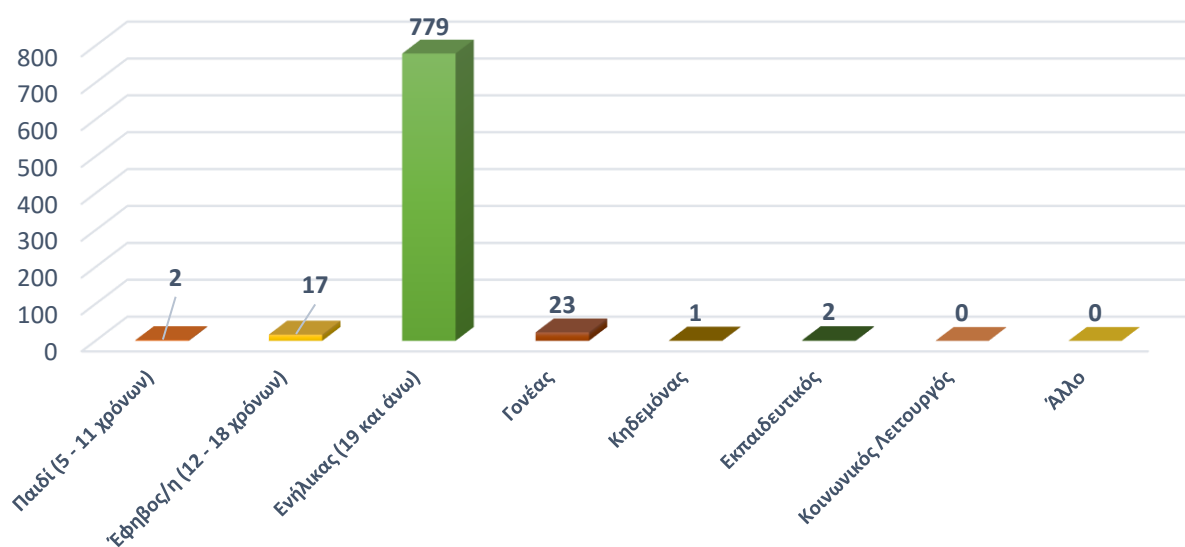
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα 824 περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικες, σε ποσοστό 97.7% (805 άτομα) (Διάγραμμα 2). Μόνο 19 άτομα, από το σύνολο των 824 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 2.3%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία αποτάθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο όπως για παράδειγμα, περιπτώσεις διαδικτυακού εκφοβισμού.



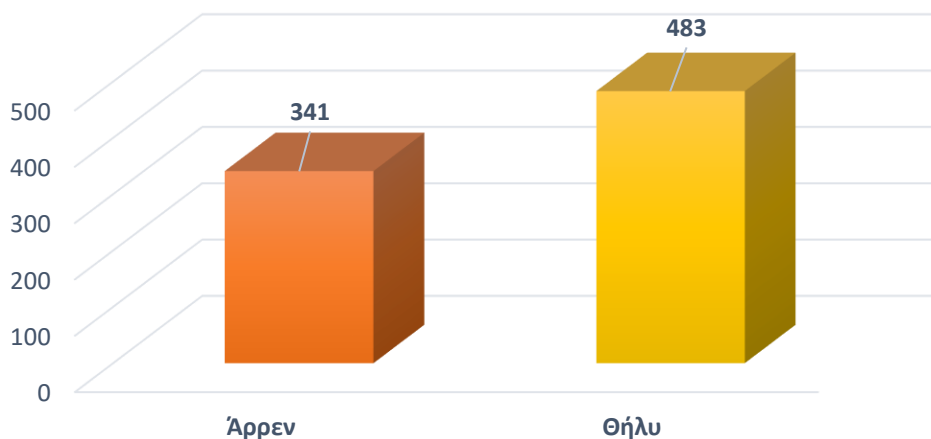
Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Από το σύνολο των 805 ενηλίκων ατόμων, ποσοστό 3.2% (26 άτομα) απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στο Διαδίκτυο (Διάγραμμα 3). Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό 96.8% (779 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



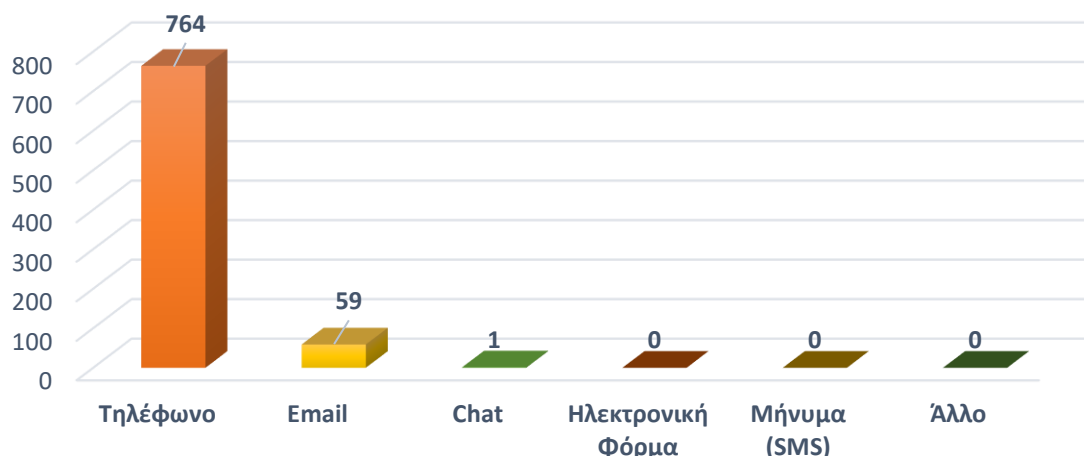
Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 824 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, το 58.6% των καλούντων (N=483), ήταν γένους θηλυκού και το 41.4% των καλούντων (N=341), ήταν γένους αρσενικού (Διάγραμμα 4).



Διάγραμμα 4: Φύλο ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας

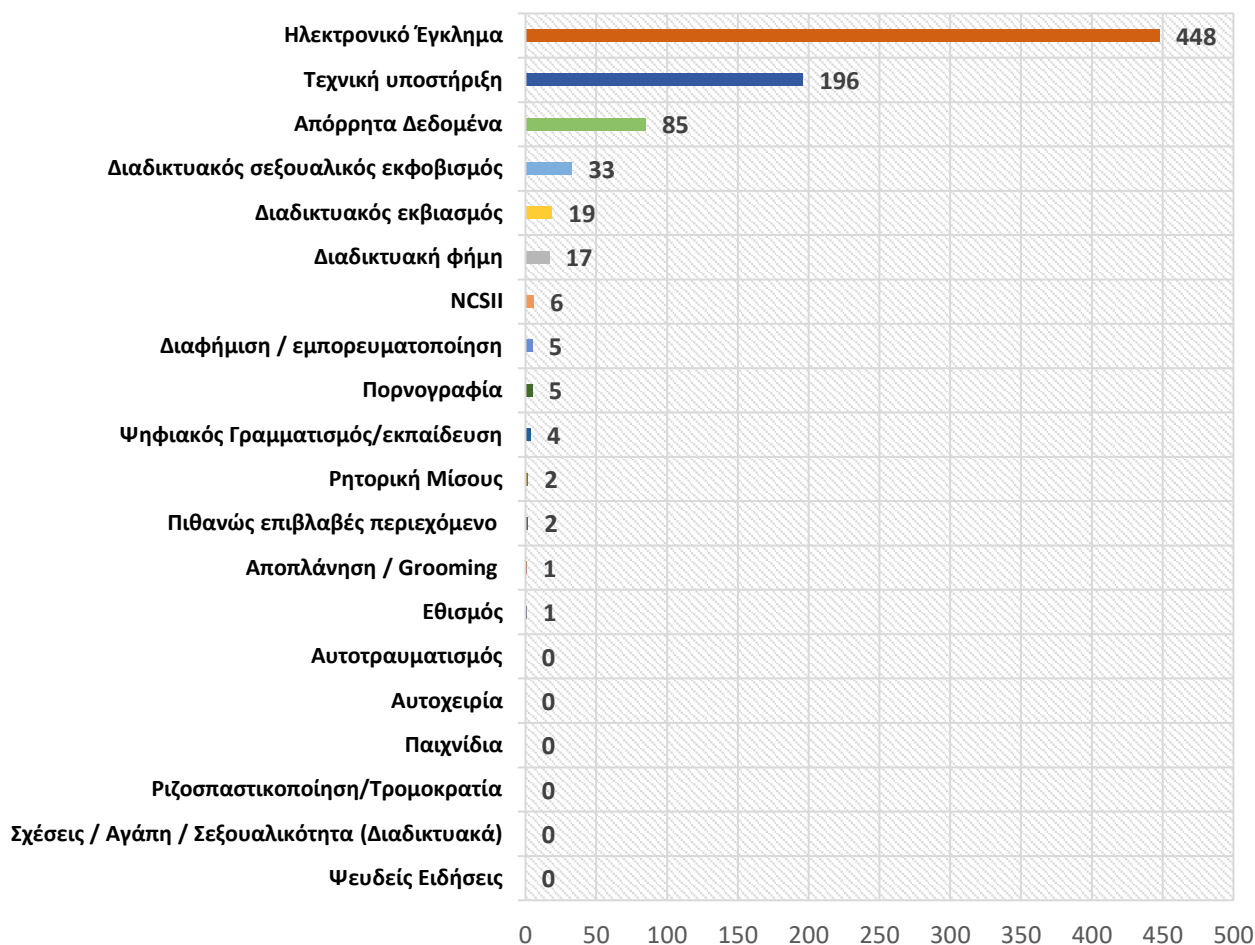
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 5, οι 764 από τους 824 καλούντες, ποσοστό 92.7%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων. Την ίδια στιγμή, 59 καλούντες, ποσοστό 7.2%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), και μόνο 1 άτομο, ποσοστό 0.1% επέλεξε ως τρόπο επικοινωνίας την ζωντανή συνομιλία (chat).



Διάγραμμα 5: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Το προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας 1480** παρείχε την 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 κ.α.) σε όλες/ους είχαν καλέσει στη Γραμμή Βοήθειας.

Αναφορικά με τους λόγους επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** (Διάγραμμα 6 και Πίνακας 1), από το σύνολο των 824 καλούντων/ούσων, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος, (N=448, 54.4%), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking) που αφορούσε κυρίως παραβίαση λογαριασμών των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (ΜΚΔ), όπως Facebook και Instagram των καλούντων/ούσων, την υποκλοπή κωδικών και παράνομη πρόσβαση στους λογαριασμούς τους στα ΜΚΔ. Τα περιστατικά του ηλεκτρονικού εγκλήματος παρουσιάζουν αύξηση σε απόλυτους αριθμούς τόσο σε σύγκριση με την δεύτερη τριμηνία του έτους 2023 (N=392, 48.1%), όσο και με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=352, 53.2%).



Διάγραμμα 6: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας 1480

Στις σχετικές περιπτώσεις, οι Λειτουργοί της **Γραμμής 1480** καθοδηγούσαν στη διαδικασία ανάκτησης των λογαριασμών, μέσω σχετικής ταυτοποίησης και ενημέρωναν τους καλούντες και τις 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 (π.χ., καταβολή ρήτρας/payment clause) και να επικοινωνούν απευθείας με τα άτομα ή τις σχετικές εταιρείες και υπηρεσίες, διερευνώντας την αξιοπιστία των σχετικών αιτημάτων. Επιπλέον, οι Λειτουργοί της Γραμμής 1480 ανέφεραν στους καλούντες και στις καλούσες ότι είναι εξαιρετικά σημαντικό 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. Τέλος, τονίστηκε ότι σε περίπτωση οποιουδήποτε αιτήματος στα ΜΚΔ, ακόμα, και αν αυτό προέρχεται από φιλικό τους πρόσωπο, θα πρέπει να επικοινωνούν και τηλεφωνικά μαζί του, καθώς ενδέχεται ο λογαριασμός του/της να έχει παραβιαστεί.

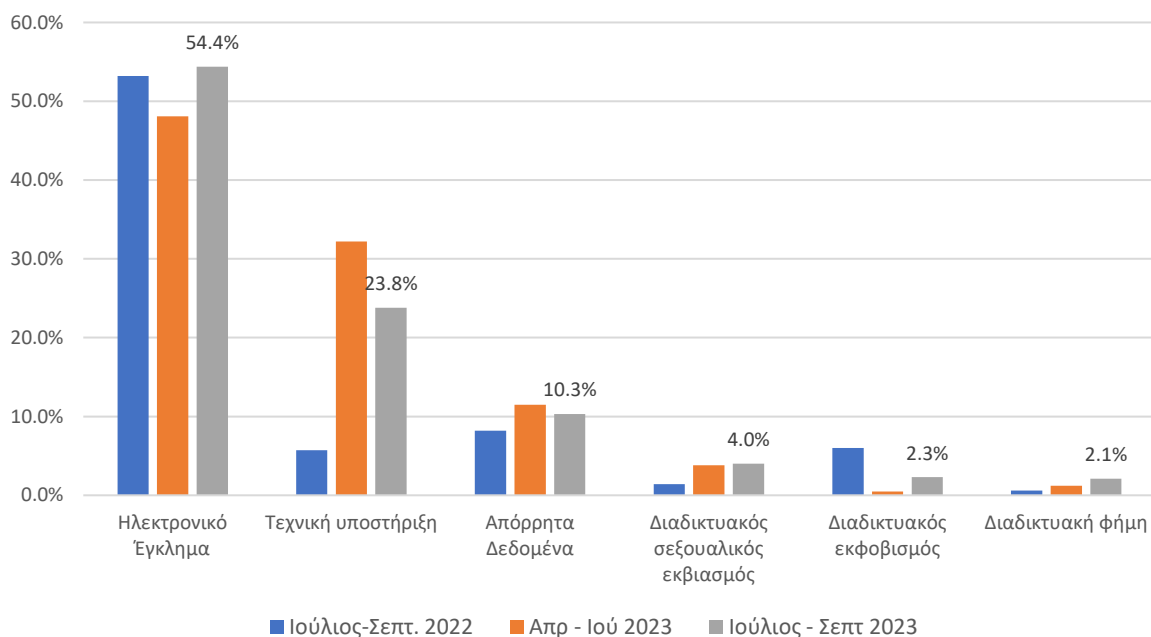
Ταυτόχρονα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή 1480**, αφορούσε σε ζητήματα που εμπύπτουν στην κατηγορία της τεχνικής υποστήριξης, (N=196, 23.8%), η οποία είναι σημαντικά αυξημένη σε απόλυτους αριθμούς, σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=38, 5.7%). Επιπρόσθετα, ένας σημαντικός αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή αφορούσε περιστατικά απόρρητων δεδομένων, (N=85, 10.3%), τα οποία αφορούσαν κυρίως σε περιπτώσεις χρήσης πληροφοριών των καλούντων για δημιουργία λογαριασμών ή δημοσιοποίηση υλικού των καλούντων από άλλους χρήστες χωρίς τη συγκατάθεσή τους. Τα περιστατικά αυτά παρουσιάζουν αύξηση σε απόλυτους αριθμούς αν τα συγκρίνουμε με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=54, 8.2%).

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 | 448 | 54.4 |
| Τεχνική υποστήριξη | 196 | 23.8 |
| Απόρρητα δεδομένα | 85 | 10.3 |
| Σεξουαλικός εκβιασμός (Sextortion) | 33 | 4.0 |
| Διαδικτυακός Εκφοβισμός (Cyberbullying) | 19 | 2.3 |
| Διαδικτυακή φήμη | 17 | 2.1 |
| Μη συναινετική αποστολή ή λήψη εικόνων ή/και κειμένων σεξουαλικού περιεχομένου μέσω κινητού και άλλων συσκευών (NCSII) | 6 | 0.7 |
| Πορνογραφία | 5 | 0.6 |
| Διαφήμιση / εμπορευματοποίηση | 5 | 0.6 |
| Ψηφιακός Γραμματισμός/εκπαίδευση | 4 | 0.5 |
| Ρητορική Μίσους | 2 | 0.2 |
| Πιθανώς επιβλαβές περιεχόμενο | 2 | 0.2 |
| Αποπλάνηση (Grooming) | 1 | 0.1 |
| Εθισμός | 1 | 0.1 |
| Αυτοτραυματισμός | 0 | 0.0 |
| Αυτοχειρία | 0 | 0.0 |
| Παιχνίδια | 0 | 0.0 |
| Ριζοσπαστικοποίηση/τρομοκρατία | 0 | 0.0 |
| Σχέσεις / Αγάπη / Σεξουαλικότητα | 0 | 0.0 |
| Ψευδείς ειδήσεις | 0 | 0.0 |

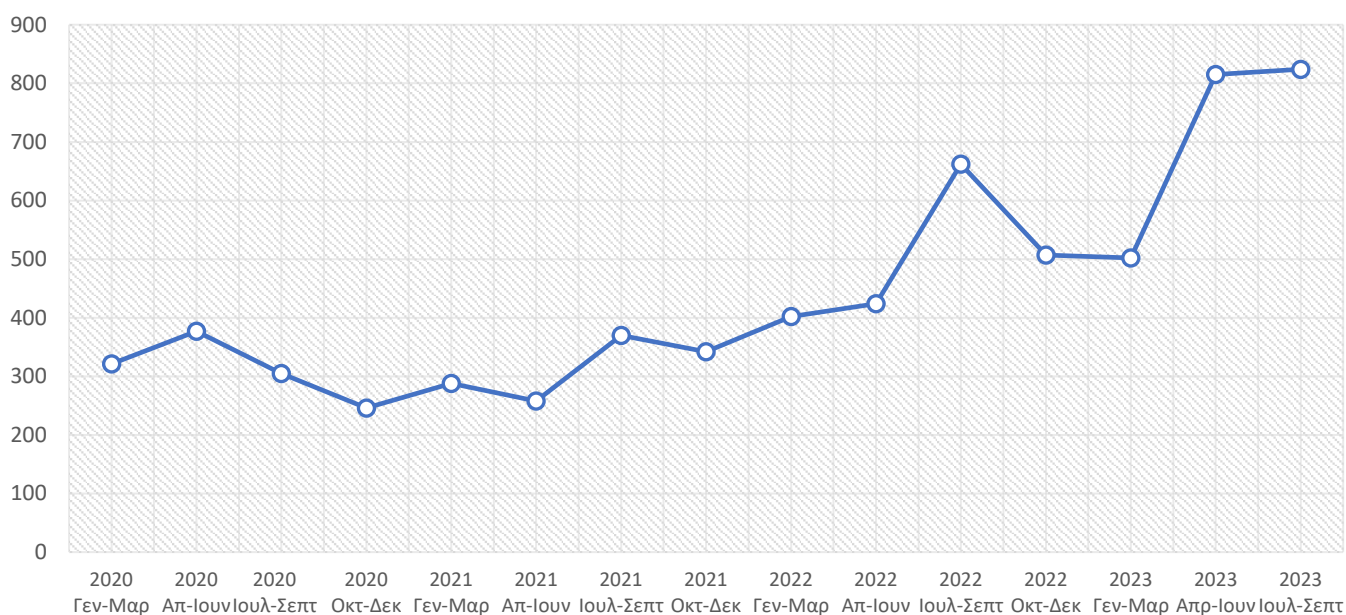
Η τέταρτη σε σειρά κατηγορία περιστατικών είναι ο διαδικτυακός σεξουαλικός εκβιασμός (N=33, 4%), τα περιστατικά της οποίας σχεδόν τετραπλασιάστηκαν (σε απόλυτους αριθμούς) σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=9, 1.4%), ωστόσο, παρέμειναν περίπου στα ίδια επίπεδα αλλά με αυξητική τάση συγκριτικά με την δεύτερη τριμηνία του έτους 2023 (N=31, 3.8%). Τα στοιχεία αυτά καταδεικνύουν ότι ο σεξουαλικός εκβιασμός εξακολουθεί να αποτελεί ένα σημαντικό πρόβλημα στο διαδίκτυο.

Την ίδια στιγμή, σημαντική αύξηση παρουσιάζουν τα περιστατικά διαδικτυακού εκφοβισμού (N=19, 2.3%) σε σύγκριση με την δεύτερη τριμηνία του έτους 2023 (N=4, 0.5%), ωστόσο, τα περιστατικά είναι τα μισά αν συγκρίνουμε τους αριθμούς με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=40, 6%) (Διάγραμμα 7). Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στα σχετικά περιστατικά της τρέχουσας τριμηνίας καταγράφηκε η δημιουργία ψεύτικων/ παραπλανητικών προφίλ και η δημοσίευση μηνυμάτων που είχαν στόχο να ενοχλήσουν και να εκφοβίσουν έφηβους. Στις σχετικές περιπτώσεις οι Λειτουργοί της γραμμής παρέιχαν την κατάλληλη συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη στα έφηβους και στους γονείς τους και προχώρησαν στις κατάλληλες ενέργειες σε συνεργασία με τις πλατφόρμες ΜΚΔ και τις αρμόδιες αρχές για διαγραφή των εν λόγω προφίλ. Επιπρόσθετα, αξιοσημείωτος είναι ο αριθμός των περιστατικών διαδικτυακής φήμης (N=17, 0.5%) ο οποίος κατέγραψε αύξηση τόσο σε σύγκριση με την δεύτερη τριμηνία του έτους 2023 (N=10, 1.2%), όσο και σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=4, 0.6%). Τα περιστατικά αυτά αφορούσαν σε περιπτώσεις στις οποίες αναρτήθηκαν δημοσιεύσεις στα ΜΚΔ που είχαν στόχο να βλάψουν την φήμη των καλούντων.



Διάγραμμα 7: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Τέλος, σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 8, ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για περιστατικά που άπτονται των υπηρεσιών της Γραμμής, για το 3^ο τρίμηνο του 2023 (Ιούλιος – Σεπτέμβριος), παρουσιάζει μικρή αύξηση. Συγκεκριμένα, παρουσιάζεται αυξητική τάση στα περιστατικά που αφορούν στις υπηρεσίες της Γραμμής τα τελευταία χρόνια (824 το 2023 σε σύγκριση με 662 το 2022). Η διαπίστωση αυτή πιστοποιεί για ακόμη μια φορά 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 8: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

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, ανώνυμα και χωρίς χρέωση, στον **αριθμό 1480** (ώρες λειτουργίας: Δευτέρα - Παρασκευή, 9.00 - 13.00 & 15:00 – 18:00, και Σάββατο 10:00 – 13:00) είτε αποστέλλοντας **ηλεκτρονικό μήνυμα** στη διεύθυνση 1480helpline@cyearn.pi.ac.cy είτε μέσω **ηλεκτρονικής φόρμας** (<https://www.cybersafety.cy/helpline-report>).