



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: anasta@cyearn.pi.ac.cy

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

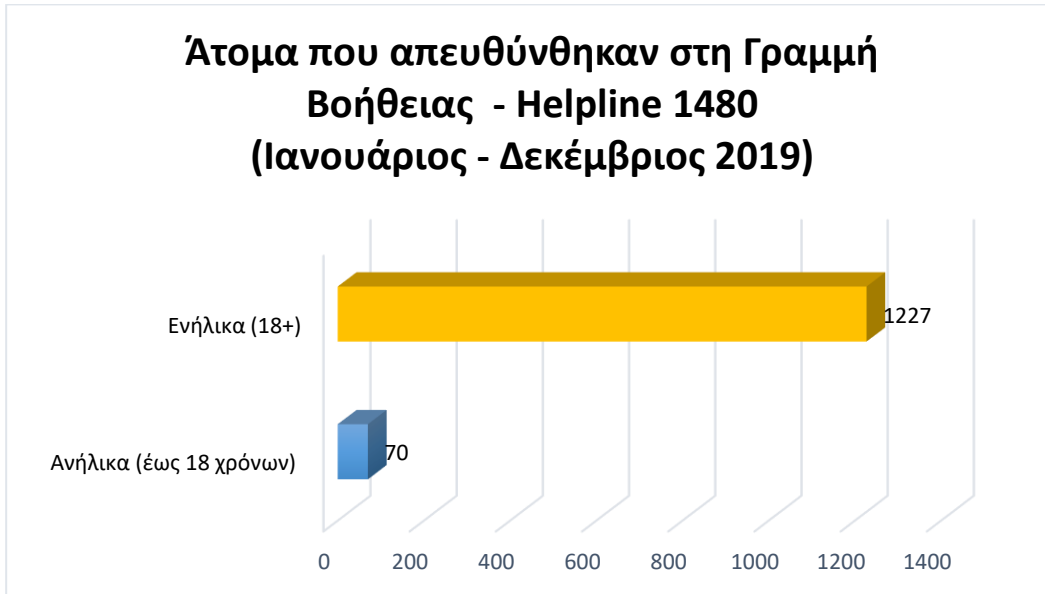
Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480

(1^η Ιανουαρίου 2019 έως 31^η Δεκεμβρίου 2019)

Η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, λειτουργεί στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έργου **Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου – CYberSafety**, με στόχο την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνα και ηθική χρήση του Διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών. Κάνοντας πράξη τη δέσμευσή της, για διαρκή και αποτελεσματική καθοδήγηση και ενίσχυση, εξειδικευμένοι υποστηρικτές της Γραμμής ανταποκρίνονται σε πλειάδα αιτημάτων, τα οποία αφορούν, μεταξύ άλλων, σε θέματα διαδικτυακού/ηλεκτρονικού εκφοβισμού, σε προβλήματα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ., ψεύτικα προφίλ, παραβίαση λογαριασμών, ακατάλληλο και επιβλαβές περιεχόμενο), σε διαδικτυακούς εκβιασμούς και παρενόχληση.

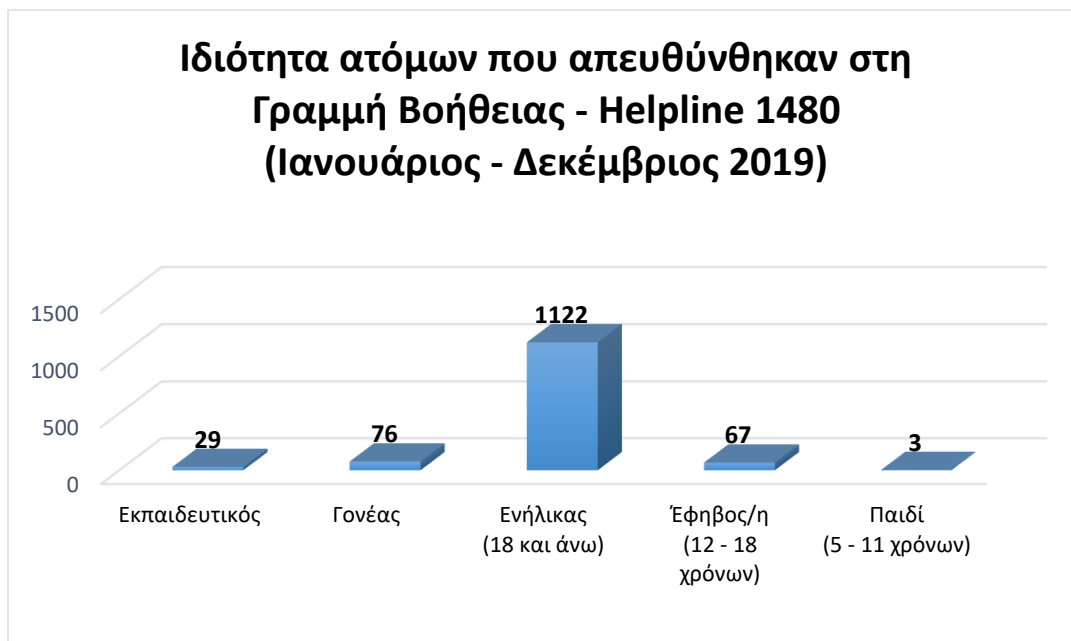
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του Έργου παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του ημερολογιακού έτους 2019 (1^η Ιανουαρίου 2019 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2019).

Από την 1^η Ιανουαρίου 2019 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2019, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας-Helpline 1480** συνολικά 1297 άτομα. Η πλειοψηφία των ατόμων που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό 94,60% (1227 άτομα) ενώ 70 άτομα, από το σύνολο των 1297 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 5,40%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



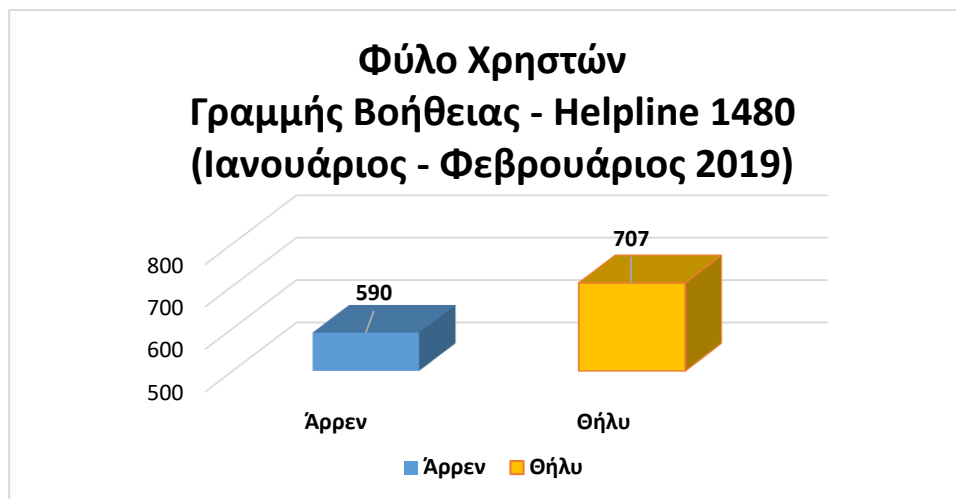
Διάγραμμα 1: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των 1227 ενηλίκων ατόμων, οι 105 καλούντες (8,56%) απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στη χρήση του Διαδικτύου. Η πλειοψηφία των ενηλίκων, 1122 καλούντες (91,44%), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480, με αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



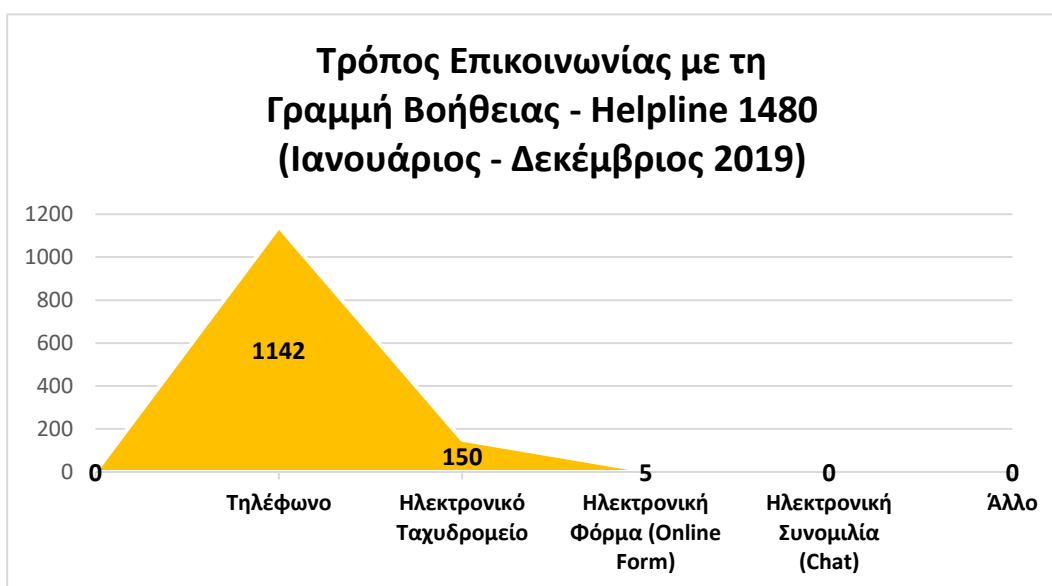
Διάγραμμα 2: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου, από το σύνολο των 1297 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 54,51% των καλούντων (707 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το 45,49% των καλούντων (590 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού.



Διάγραμμα 3: Φύλο καλούντων Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480

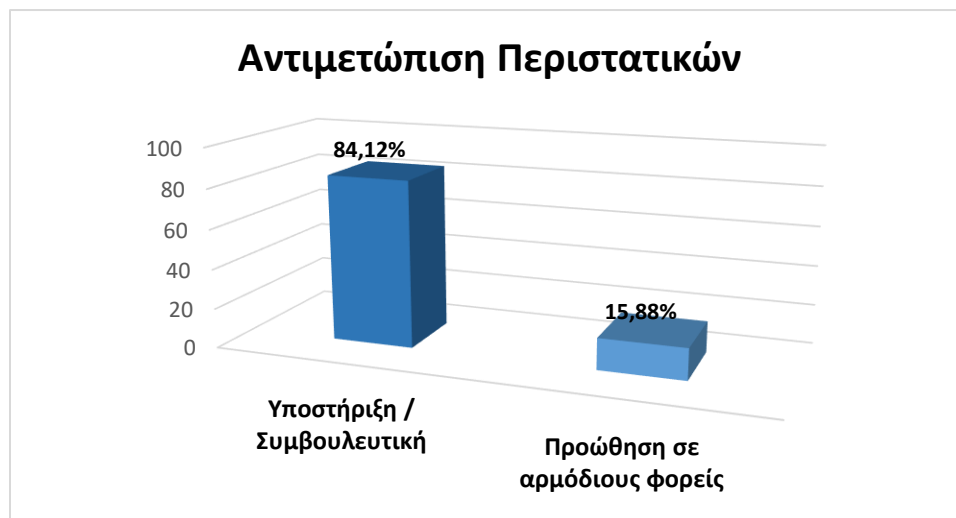
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι 1142 από τους 1297 καλούντες, ποσοστό 88,05%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη / βοήθεια στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, 150 από τους 1297 καλούντες, ποσοστό 11,56%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και 5 από τους 1297 καλούντες, ποσοστό 0,39%, επέλεξε να επικοινωνήσει, μέσω ηλεκτρονικής φόρμας (online form).



Διάγραμμα 4: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τον λόγο επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 15,88% των κλήσεων (206 κλήσεις), αφορούσε σε περιστατικά τα οποία ανάγονταν στις υπηρεσίες άλλων οργανισμών. Οι περιπτώσεις αυτές παραπέμφθηκαν από τους λειτουργούς στις σχετικές υπηρεσίες προς αντιμετώπισή τους (π.χ., Γραμμή του Πολίτη 1460, Γραμμή Βοήθειας για την Πρόληψη και Αντιμετώπιση της Βίας στην Οικογένεια 1440).

Ειδικότερα, από το σύνολο των 1297 κλήσεων, οι 1091 περιπτώσεις, ποσοστό της τάξεως 84,12% 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) και οι 206 περιπτώσεις προωθήθηκαν σε άλλο υπεύθυνο οργανισμό ή αρμόδιους φορείς (π.χ., Γραμμή Πολίτη).



Διάγραμμα 5 : Τρόπος Αντιμετώπισης Περιστατικών

Από το σύνολο των 1091 κλήσεων, που αφορούσαν σε υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά, τα οποία αφορούσαν την κατηγορία Ηλεκτρονικό Έγκλημα (32,91%), δηλαδή περιστατικά που αφορούσαν, μεταξύ άλλων, την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης ή κλοπής ταυτότητας. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, αφορούσε την αντιμετώπιση περιστατικών Διαδικτυακού/ Ηλεκτρονικού Εκφοβισμού (18,06%), περιστατικά τα οποία σημείωσαν σημαντική αύξηση (7,58%) από την αντίστοιχη προηγούμενη περίοδο. Παράλληλα, σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480 αφορούσε, μεταξύ άλλων, η αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (17,23%) (π.χ., πώς να δημιουργήσουν ή να διαγράψουν έναν λογαριασμό σε κοινωνικά δίκτυα, πώς να θέσουν ρυθμίσεις ασφαλείας σε ψηφιακές συσκευές), καθώς, επίσης, και ζητήματα που σχετίζονται με τον τρόπο προστασίας των προσωπικών δεδομένων (9,81%) και της διαδικτυακής φήμης (7,42%) καθώς, επίσης και περιστατικά που αφορούν σε περιστατικά σεξουαλικού εκβιασμού / εξαναγκασμού – Sextortion (4,58%).

Είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί ότι, κατά την συγκεκριμένη περίοδο, εντοπίζεται αξιοσημείωτη μείωση των περιστατικών σεξουαλικού εκβιασμού / εξαναγκασμού – Sextortion, σε σχέση με την περσινή. Ειδικότερα, κατά την αντίστοιχη περίοδο του 2018, αναφέρθηκαν 122 περιστατικά, ποσοστό 10,93%, ενώ, κατά την φετινή περίοδο, σημειώθηκαν 50 περιστατικά, γεγονός το οποίο μπορεί να υποστηριχθεί ότι οφείλεται στην ενημέρωση, αναφορικά με το σχετικό φαινόμενο. Από την άλλη, στα αξιοσημείωτα, συγκαταλέγεται το γεγονός ότι, σε σχέση με την περσινή περίοδο, οι Λειτουργοί της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480** κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν αυξημένα περιστατικά που αφορούσαν σεξουαλική παρενόχληση (π.χ., αποστολή ανεπιθύμητου σχετικού περιεχομένου και σχολίων), ρητορική μίσους και περιστατικά που αφορούσαν σε διαδικτυακές προκλήσεις, όπως για παράδειγμα, το MOMO Challenges (κατηγορία που περιλήφθηκαν: πιθανώς επιβλαβές περιεχόμενο), όπου έφηβοι ανέφεραν ότι δέχονταν προκλήσεις, από άγνωστα άτομα, σε κοινωνικά δίκτυα, για να εκτελέσουν μια σειρά επικίνδυνων πράξεων, συμπεριλαμβανομένων και πράξεων αυτοτραυματισμού.



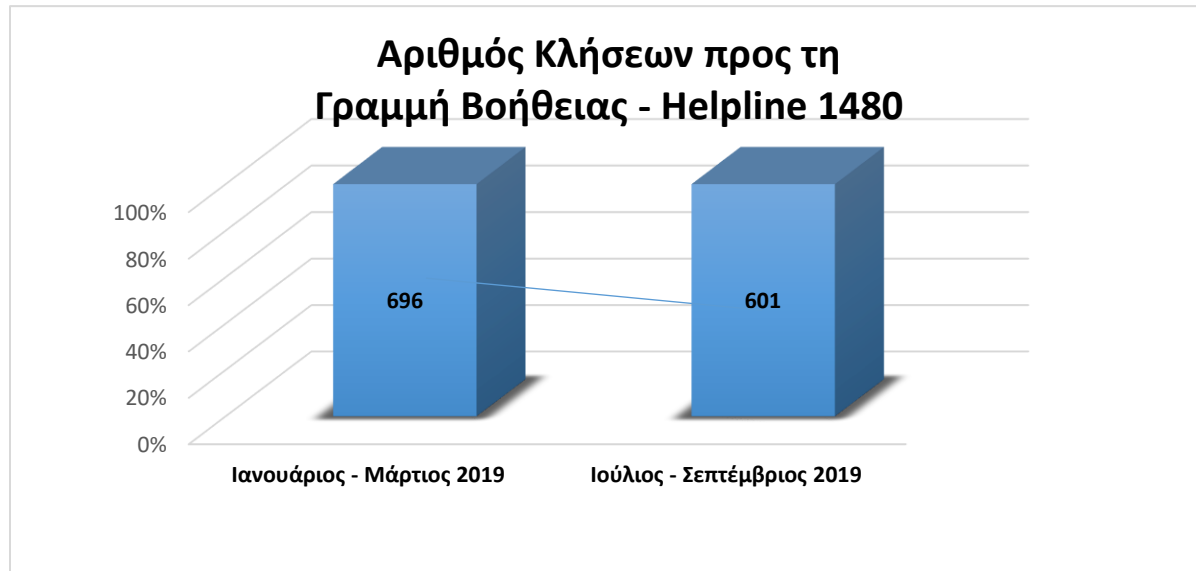
Διάγραμμα 6 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

| ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe) | Αριθμός Αναφορών | % |
|--|---------------------|-------|
| Ηλεκτρονικό Έγκλημα | 359 | 32,91 |
| Διαδικτυακός / Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός | 197 | 18,06 |
| Τεχνική Υποστήριξη | 188 | 17,23 |
| Ιδιωτικότητα Δεδομένων | 107 | 9,81 |
| Διαδικτυακή Φήμη | 81 | 7,42 |
| Sextortion | 50 | 4,58 |
| Σεξουαλική Παρενόχληση | 23 | 2,11 |
| Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση | 21 | 1,92 |
| Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο | 20 | 1,83 |
| Ρητορική Μίσους | 15 | 1,37 |
| Πολύωρη Ενασχόληση - Συμπεριφορές Εξάρτησης | 10 | 0,92 |
| Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση | 9 | 0,82 |
| Grooming | 5 | 0,46 |
| Sexting | 4 | 0,37 |
| Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά) | 2 | 0,19 |
| Παιχνίδια | 0 | 0,00 |

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

Η υπηρεσία **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, έχοντας ως στόχο τη διαρκή και 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 και στο Διάγραμμα 7, όπου παρουσιάζεται ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, κατά τα δύο εξάμηνα του 2019, εντοπίζεται σημαντικός αριθμός κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, παρά την αλλαγή στις ώρες λειτουργίας της Γραμμής. Η διαπίστωση αυτή πιστοποιεί την σημαντικότητα της λειτουργία της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480** και καταδεικνύει τη σημαντική αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού προς αυτή.



Διάγραμμα 7: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

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>).