



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: info@cyearn.pi.ac.cy

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480

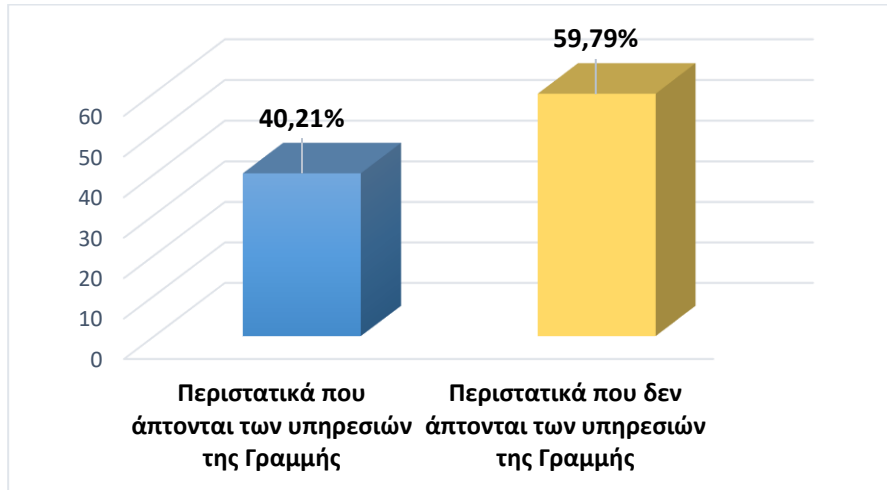
(1^η Ιανουαρίου 2020 έως 31^η Δεκεμβρίου 2020)

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 για ασφαλή, υπεύθυνα 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, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του Έργου παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το έτος 2020.

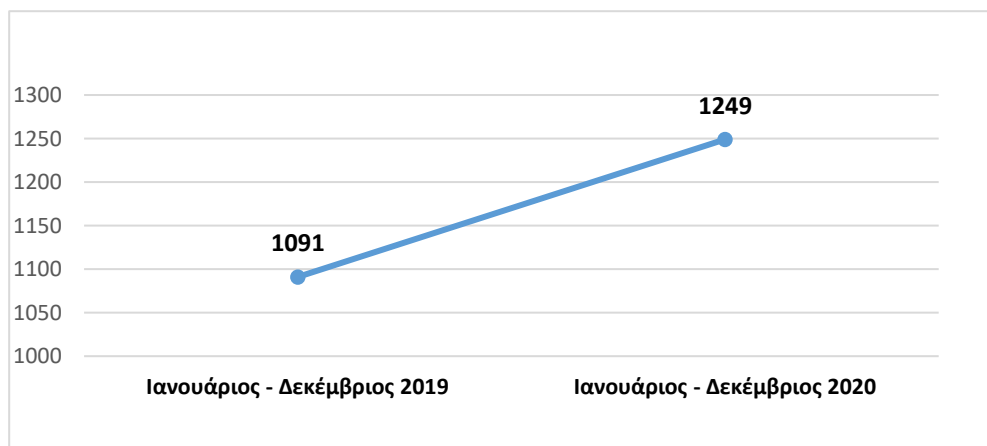
Ειδικότερα, από την 1^η Ιανουαρίου 2020 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2020, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** συνολικά **3106** άτομα, σημειώνοντας αύξηση στον αριθμό κλήσεων προς τη Γραμμή κατά **139,48%**, σε σχέση με την περσινή χρονιά. Ο ιδιαίτερα αυξημένος αριθμός κλήσεων, σε σχέση με την περσινή χρονιά, οφείλεται, κυρίως, στην πανδημία του Κορωνοϊού Covid-19. Ειδικότερα, οι **1857** κλήσεις (**59,79%**), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετιζόνταν με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**. Αφορούσαν σε πληροφόρηση για την πανδημία (π.χ., συμπτώματολογία, τρόπους προστασίας, μέτρα πρόληψης σε εργασιακούς χώρους), καθώς, επίσης, και στην ανάγκη πληροφόρησης του κοινού, αναφορικά με τα επιδόματα και τα βοηθήματα του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΕΠΚΑ).

Οι σχετικές κλήσεις έτυχαν κατάλληλου χειρισμού από τους λειτουργούς της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, οι οποίοι παρέπεμπαν στις αρμόδιες υπηρεσίες και τα κυβερνητικά τηλέφωνα υποστήριξης που κοινοποιήθηκαν από την Κυπριακή Δημοκρατία και το Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών. Επιπρόσθετα, σημειώνεται ότι, όπου κρίθηκε αναγκαίο, οι καλούντες/καλούσες επιδέχθηκαν κατάλληλης συμβουλευτικής και υποστήριξης για το σχετικό ζήτημα, από τους λειτουργούς της **Γραμμής Βοήθειας 1480**.



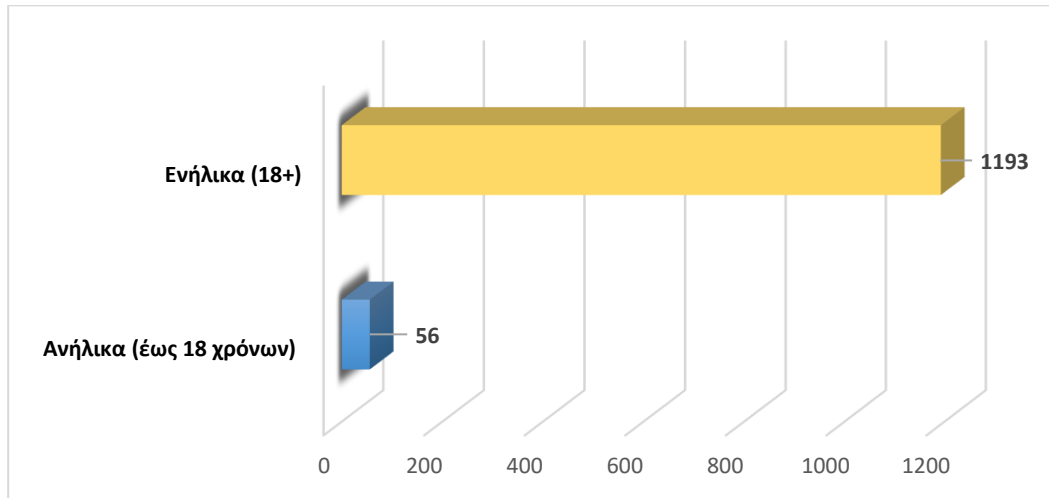
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα **1249** περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, αυτά ήταν κατά **14,48%** αυξημένα, σε σχέση με την περσινή χρονιά, όπου ο αριθμός των περιστατικών που άπτονταν των υπηρεσιών της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, ήταν **1091**. Η διαπίστωση αυτή πιστοποιεί τη σημαντικότητα της λειτουργίας της **Γραμμής Βοήθειας 1480** και καταδεικνύει την επιτυχή διάδοση του σκοπού και των υπηρεσιών της. Επιπρόσθετα, η σταθερή και αυξητική τάση στις κλήσεις προς τη Γραμμή βεβαιώνει τη σημαντική αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού προς αυτή.



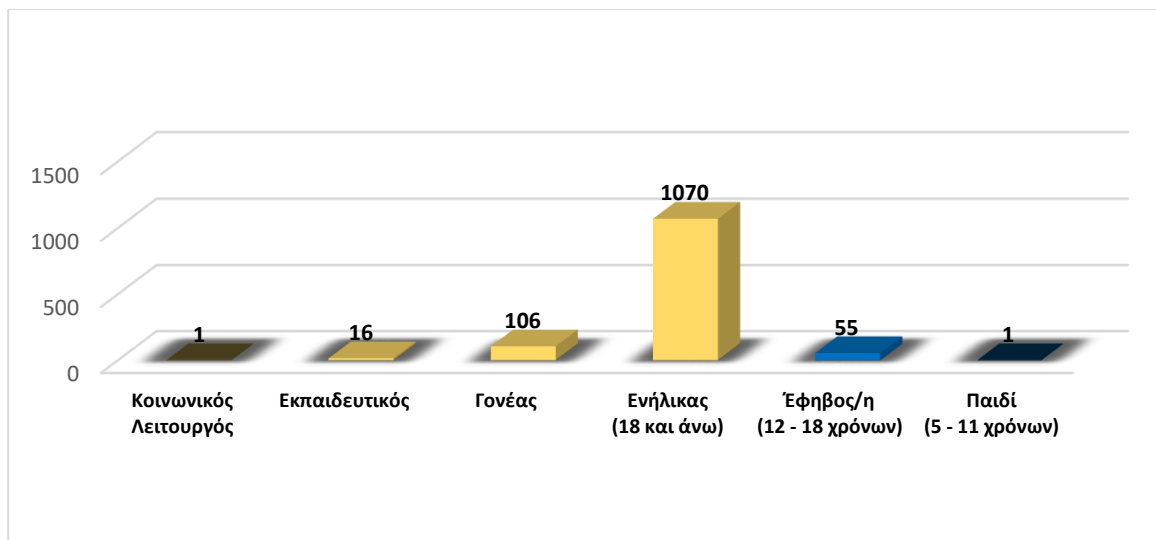
Διάγραμμα 2: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480 κατά το 2019 και 2020

Αναφορικά με τα **1249** περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό **95,52%** (**1193** άτομα). Μόνο **56** άτομα, από το σύνολο των **1249** καλούντων, δηλαδή ποσοστό **4,48%**, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρόνων), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



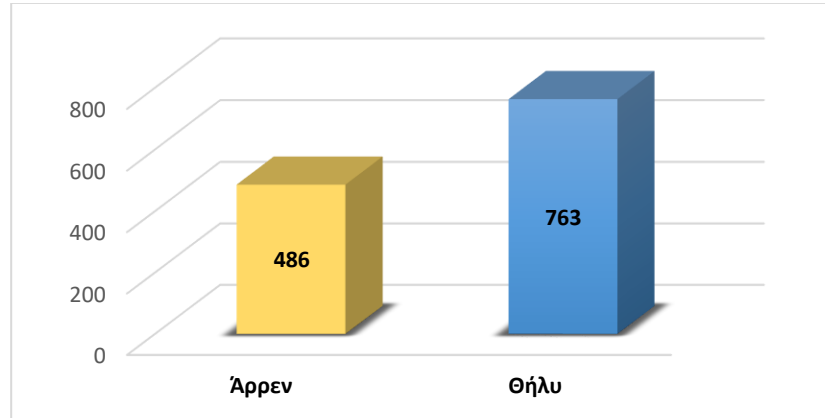
Διάγραμμα 3: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Σημειώνεται ότι, από το σύνολο των **1193** ενήλικων ατόμων, οι **123** καλούντες απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στο Διαδίκτυο. Η πλειοψηφία των ενηλίκων, σε ποσοστό της τάξεως του **89,69%** (**1070** άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



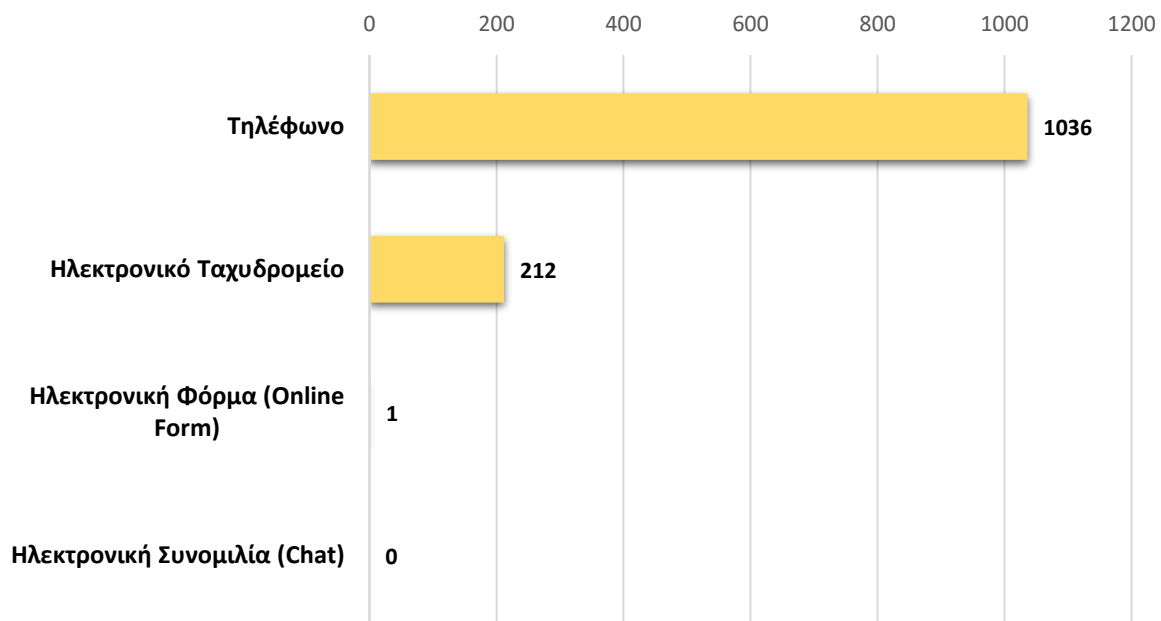
Διάγραμμα 4: Προφίλ ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των **1249** ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, το **61,09%** των καλούντων (**763** άτομα) ήταν γένους θηλυκού και το **38,91%** (**486** άτομα), ήταν γένους αρσενικού.



Διάγραμμα 5: Φύλο καλούντων Γραμμής Βοήθειας 1480

Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι **1036** από τους **1249** καλούντες, ποσοστό **82,95%**, απευθύνθηκαν για υποστήριξη/βοήθεια στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, **212** καλούντες, ποσοστό **16,98%**, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και μόνο ένα **1** άτομο, ποσοστό **0,07%**, μέσω ηλεκτρονικής φόρμας (online form).



Διάγραμμα 6: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας 1480

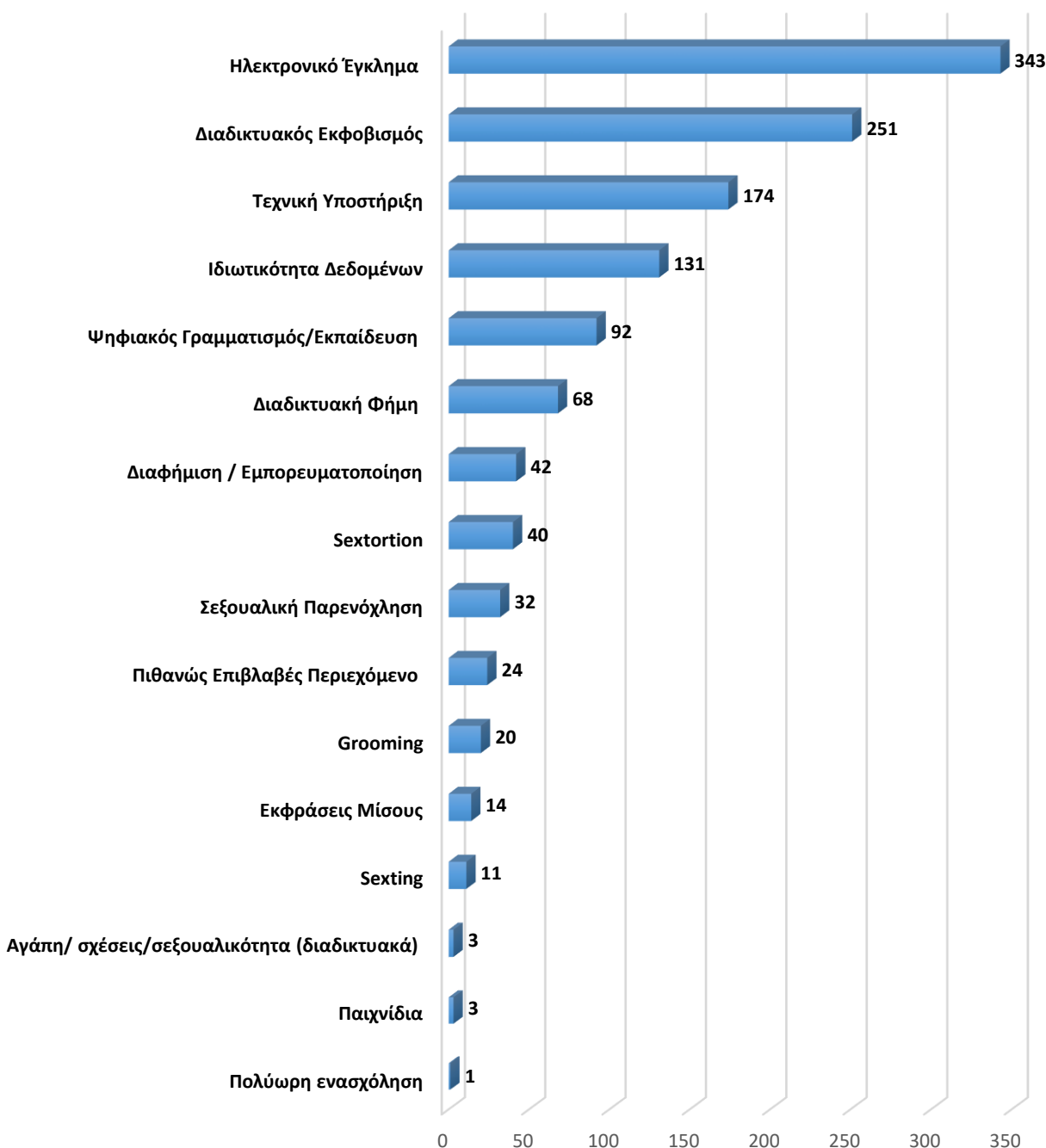
Αναφορικά με τους λόγους επικοινωνίας με τη Γραμμή, τα περισσότερα αιτήματα, για το έτος 2020, σχετίζονταν με περιστατικά, που αφορούσαν την κατηγορία **ηλεκτρονικό έγκλημα** (27,46%), δηλαδή, περιστατικά που αφορούσαν, μεταξύ άλλων, την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης ή κλοπής ταυτότητας. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, αφορούσε στην αντιμετώπιση περιστατικών **διαδικτυακού εκφοβισμού** (20,10%), περιστατικά τα οποία σημείωσαν ποσοστιαία αύξηση, κατά 2,04%, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο.

Παράλληλα, σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** αφορούσε, μεταξύ άλλων, η αντιμετώπιση **τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη** (13,93%) (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** (10,49%), τη διαδικτυακή φήμη (5,44%) καθώς, επίσης και περιστατικά που αφορούν σε περιστατικά **σεξουαλικού εκβιασμού/εξαναγκασμού – Sextortion** (3,20%).

Ανησυχητική κρίνεται η διαπίστωση ότι, κατά τη σχετική περίοδο, τετραπλασιάστηκαν οι αναφορές περιστατικών **διαδικτυακής αποπλάνησης-Grooming**, όπου ενήλικα/άγνωστα άτομα, σε κοινωνικά δίκτυα, ενθάρρυναν ανήλικα παιδιά να εμπλακούν σε δραστηριότητες σεξουαλικής φύσεως (π.χ., αποστολή φωτογραφιών). Επιπρόσθετα, κατά τη συγκεκριμένη περίοδο, τριπλασιάστηκαν σχεδόν οι αναφορές περιστατικών **Sexting**, δηλαδή η ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων, αλλά και εικόνων (φωτογραφίες και βίντεο) με σεξουαλικό περιεχόμενο, μεταξύ των εφήβων.

Επιπλέον, κατά τη σχετική περίοδο, οι λειτουργοί της **Γραμμής Βοήθειας 1480** κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν σημαντικό αριθμό περιστατικών **σεξουαλικής παρενόχλησης** (32 περιστατικά), που αφορούσαν σε αποστολή ή σε κοινοποίηση ανεπιθύμητου σχετικού περιεχομένου και σχολίων καθώς, επίσης και να αντιμετωπίσουν περιστατικά, όπου έφηβοι ανέφεραν ότι δέχονταν μηνύματα από άγνωστα διαδικτυακά προφίλ, με στόχο να συμμετέχουν σε **παιχνίδια πρόκλησης**, ώστε να εκτελέσουν μια σειρά επικίνδυνων πράξεων, συμπεριλαμβανομένων και πράξεων αυτοτραυματισμού.

Επιπρόσθετα, οι λειτουργοί της **Γραμμής Βοήθειας 1480** κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν σημαντικό αριθμό περιστατικών προσπάθειας εξαπάτησης, μέσω αποστολής σε κοινωνικά δίκτυα και σε προσωπική ηλεκτρονική αλληλογραφία, κακόβουλων μηνυμάτων με ηλεκτρονικούς συνδέσμους (link), με σκοπό την παραβίαση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.



Διάγραμμα 7 : Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας 1480

Τέλος, αξιοσημείωτη κρίνεται η αναφορά σε ζητήματα, που εμπίπτουν στην κατηγορία του **ψηφιακού γραμματισμού/εκπαίδευση**. Ειδικότερα, μεγάλος αριθμός κλήσεων αφορούσαν στη συγκεκριμένη κατηγορία, σημειώνοντας αξιοσημείωτη αύξηση (**5,45%**), σε σχέση με πέρσι. Το γεγονός αυτό φαίνεται να καταδεικνύει την ανάγκη ενημέρωσης του κοινού, για τις ψηφιακές τεχνολογίες και το Διαδίκτυο.

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	343	27,46
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	251	20,10
Τεχνική Υποστήριξη	174	13,93
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	131	10,49
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	92	7,37
Διαδικτυακή Φήμη	68	5,44
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	42	3,36
Sextortion	40	3,20
Σεξουαλική Παρενόχληση	32	2,56
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	24	1,92
Grooming	20	1,60
Εκφράσεις Μίσους	14	1,12
Sexting	11	0,88
Αγάπη/ σχέσεις/σεξουαλικότητα (διαδικτυακά)	3	0,24
Παιχνίδια	3	0,24
Πολύωρη Ενασχόληση	1	0,08

Η υπηρεσία **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.

Το προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας 1480** αντιμετώπισε αποτελεσματικά και παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλα τα άτομα που 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/Instagram).

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>).