



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

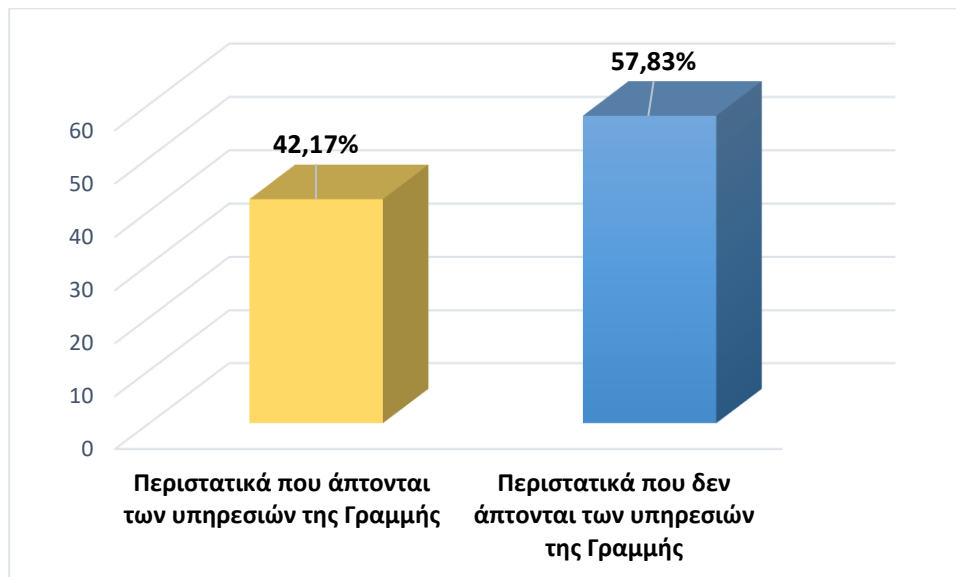
ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Ιανουάριος – Μάρτιος 2021)

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.

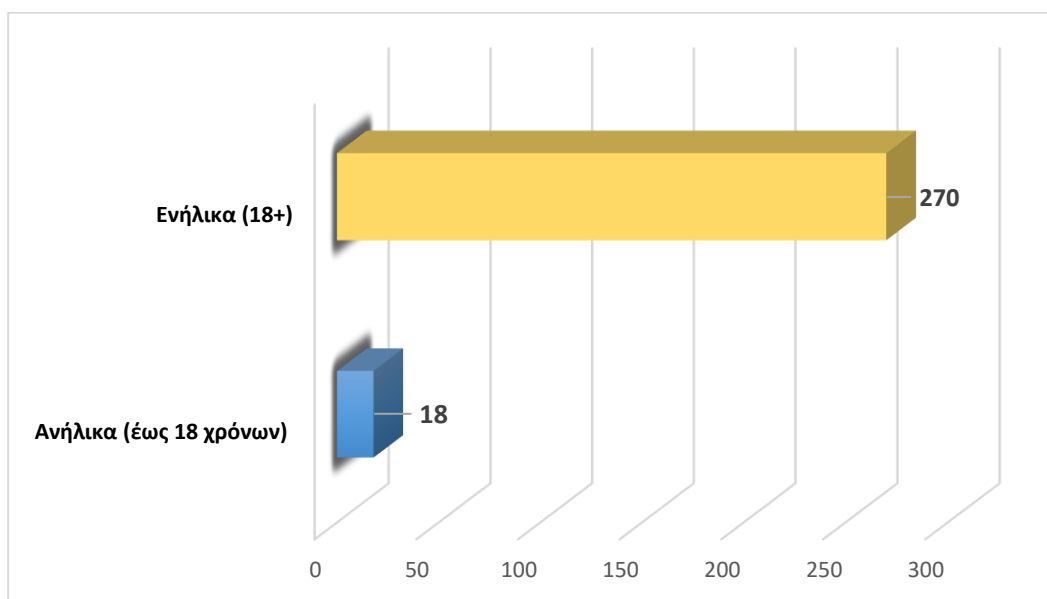
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του **Κέντρου** και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, του πρώτου τριμήνου του 2021.

Από την 1^η Ιανουαρίου 2021 έως την 31^η Μαρτίου 2021, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 683 άτομα. Ο ιδιαίτερα αυξημένος αριθμός κλήσεων, που σημειώθηκε, συνεχίζει να οφείλεται στην πανδημία του Κορωνοϊού Covid-19. Ειδικότερα, οι 395 κλήσεις (57,83%), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετιζόνταν με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480** και αφορούσαν σε πληροφόρηση για την πανδημία καθώς, επίσης, και στην ανάγκη πληροφόρησης του κοινού, για τα επιδόματα και τα βοηθήματα του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΕΠΚΑ).



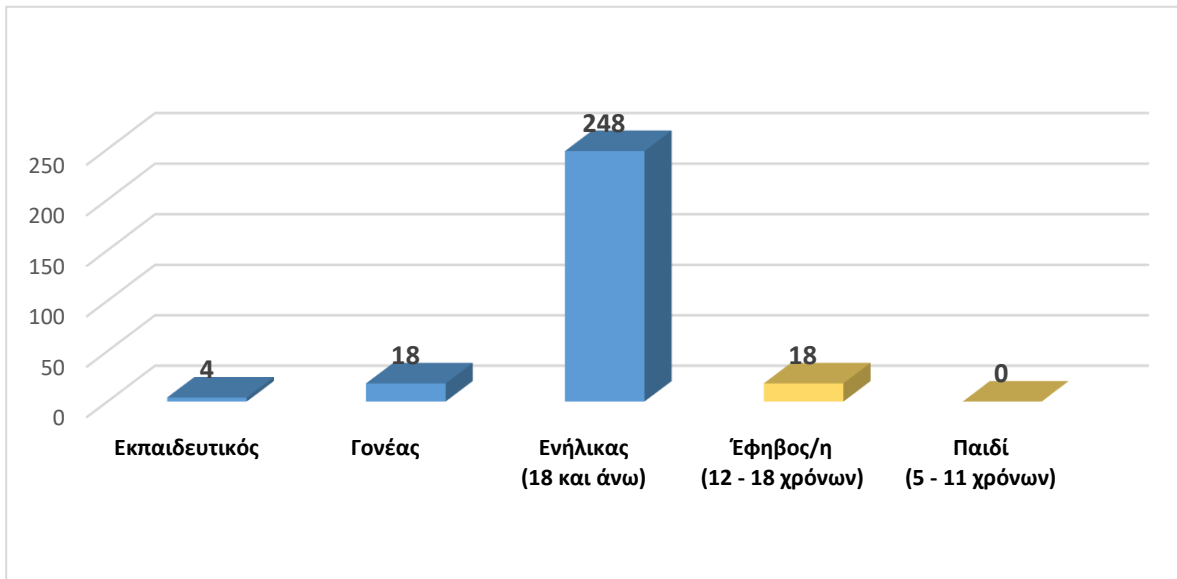
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα **288** περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα, με ποσοστό **93,75%** (**270** άτομα). Μόνο **18** άτομα, από το σύνολο των **288** καλούντων, δηλαδή ποσοστό **6,25%**, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



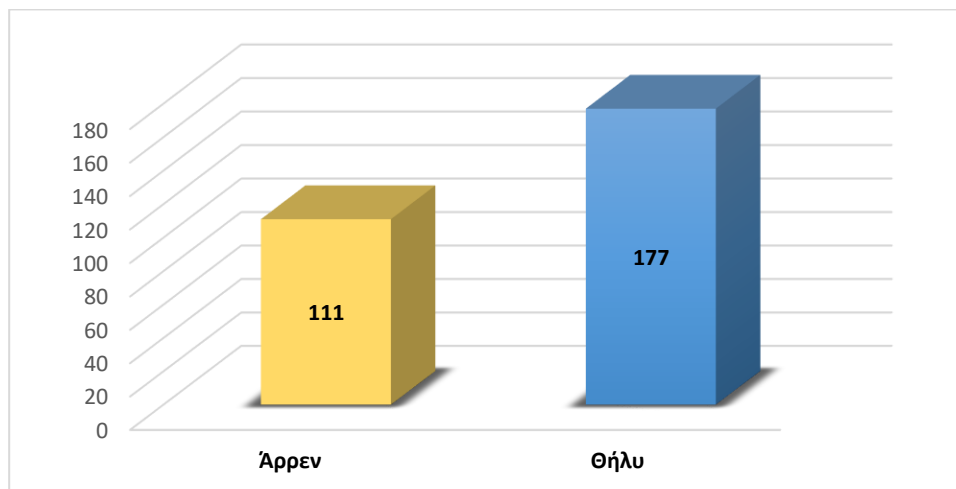
Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των 288 ενηλίκων ατόμων, μόνο οι 22 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 86,11% (248 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



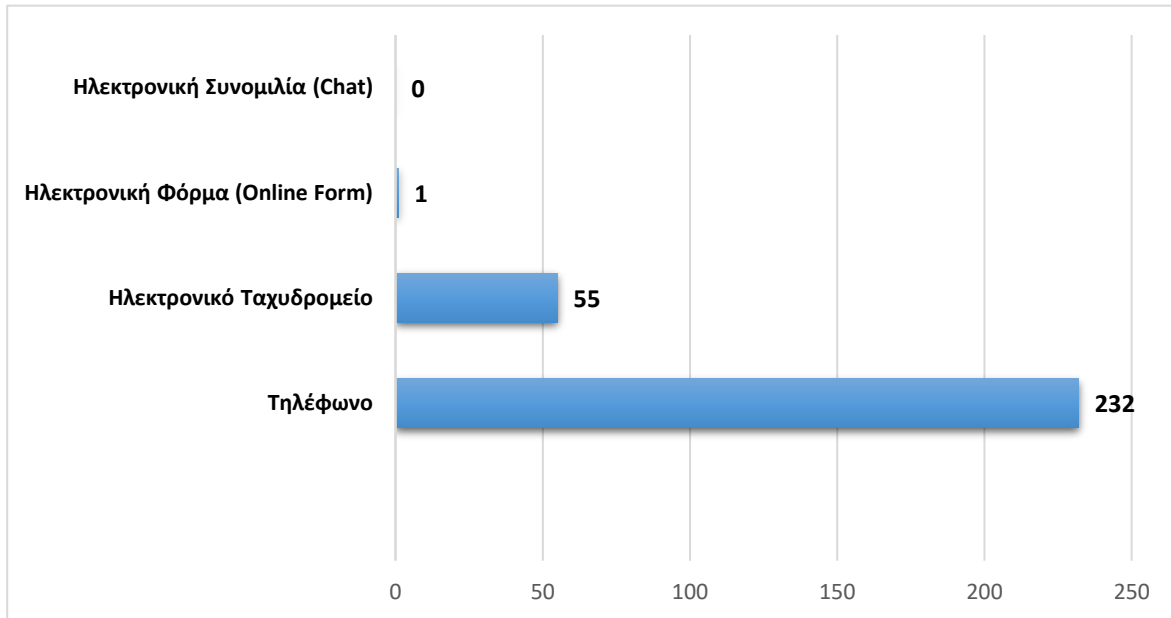
Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 288 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 61,46% των καλούντων (177 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το 38,54% των καλούντων (111 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού.



Διάγραμμα 4: Φύλο καλούντων Γραμμής Βοήθεια Helpline 1480

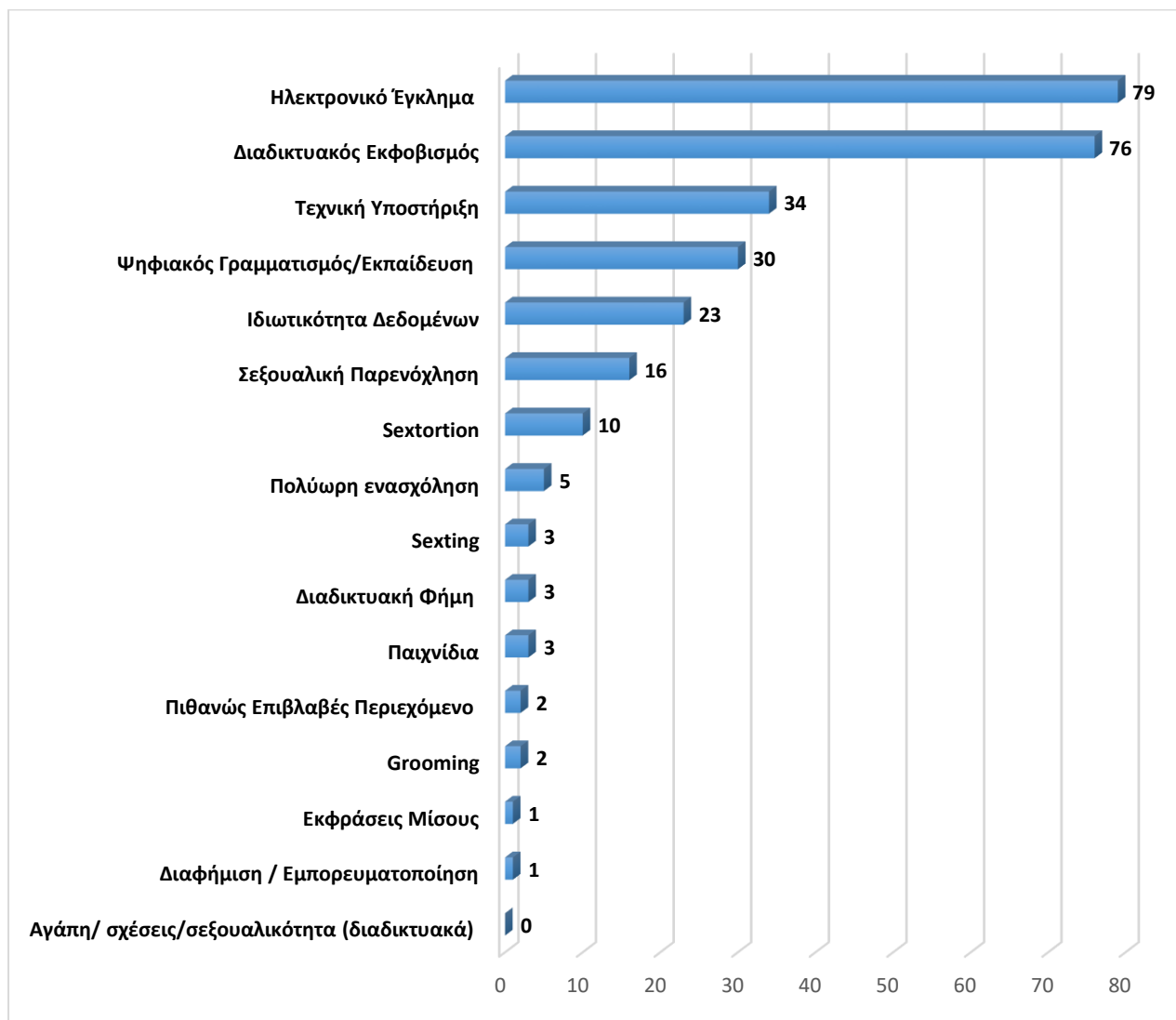
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι 232 από τους 288 καλούντες, ποσοστό 80,55%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, οι 55, ποσοστό 19,10%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και 1 καλούντας, ποσοστό 0,35% επικοινωνήσε μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας αναφοράς.



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 τους καλούντες 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, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος (27,43%), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης κ.λπ. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, αφορούσε την αντιμετώπιση περιστατικών Διαδικτυακού Εκφοβισμού (26,39%), ποσοστό το οποίο σημείωσε αξιοσημείωτη ποσοστιαία αύξηση (5,21%), σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο.



Διάγραμμα 6: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Παράλληλα, σημαντικό ποσοστό των αναφορών προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** αφορούσε την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων - τεχνική υποστήριξη (11,81%) (π.χ., πώς να δημιουργήσουν ή να διαγράψουν έναν λογαριασμό σε κοινωνικά δίκτυα), καθώς, επίσης, και ζητήματα που σχετίζονται με τον ψηφιακό γραμματισμό (10,42%) και τον τρόπο προστασίας των προσωπικών τους δεδομένων (7,99%).

Η αναφορά σε ζητήματα, που εμπίπτουν στην κατηγορία του **ψηφιακού γραμματισμού/εκπαίδευση**, ήταν σημαντικά αυξημένη (7,30%), σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Το γεγονός αυτό φαίνεται να καταδεικνύει την αύξηση στην αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών, λόγω της κρίσης της πανδημίας του κορωνοϊού (COVID-19) και την ανάγκη ενημέρωσης του κοινού για δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού.

Ανησυχητική κρίνεται η διαπίστωση ότι, κατά τη συγκεκριμένη περίοδο, διπλασιάστηκαν οι αναφορές, των περιστατικών σεξουαλικής παρενόχλησης, οι οποίες αφορούσαν σε αποστολή ή κοινοποίηση ανεπιθύμητου σχετικού περιεχομένου και σχολίων καθώς, επίσης και σε πλαστοπροσωπία ατόμων με πρόθεση τη ζημιά στη φήμη τους, μέσω σεξουαλικής παρενόχλησης άλλων. Επιπρόσθετα, αύξηση σημειώθηκε και στην αναφορά περιστατικών σεξουαλικού εκβιασμού (sextortion) (3,47%).

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	79	27,43
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	76	26,39
Τεχνική Υποστήριξη	34	11,81
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	30	10,42
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	23	7,99
Σεξουαλική Παρενόχληση	16	5,56
Sextortion	10	3,47
Πολύωρη Ενασχόληση	5	1,74
Sexting	3	1,04
Διαδικτυακή Φήμη	3	1,04
Παιχνίδια	3	1,04
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	2	0,69
Grooming	2	0,69
Εκφράσεις Μίσους	1	0,35
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	1	0,35

Η **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.

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>).