

8 Νοεμβρίου 2022

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 για το 3^ο τρίμηνο του 2022 (1η Ιουλίου 2022 έως την 30η Σεπτεμβρίου 2022)

Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου Κύπρου - CYberSafety (<https://www.cybersafety.cy>) και της Γραμμής Βοήθειας 1480, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το 3^ο τρίμηνο του 2022 (1η Ιουλίου 2022 έως την 30η Σεπτεμβρίου 2022) (<https://cybersafety.cy/wp-content/uploads/sites/6/2022/11/1480-statistics-2022-Q3-Jul-Sep.pdf>). Η Γραμμή Βοήθειας 1480 έχει ως στόχο να παρέχει σε παιδιά, νέους/νέες, γονείς, εκπαιδευτικούς, αλλά και στο ευρύτερο σύνολο, υπηρεσίες συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών.

Από την 1η Ιουλίου 2022 έως την 30η 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 και για βοηθήματα του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων κ.λπ.

Αναφορικά με τα 662 περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της Γραμμής Βοήθειας 1480, το 61.3% των καλούντων (N=406), ήταν γένους θηλυκού και το 38.7% των καλούντων (N=256), ήταν γένους αρσενικού. Ως προς το προφίλ των καλούντων, η πλειοψηφία που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα σε ποσοστό 99.5% (N=659). Μόνο 3 άτομα, από το σύνολο των 662 καλούντων (0.5%), ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη Γραμμή Βοήθειας 1480, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.

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 καλούντες 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.

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.

Παράλληλα, 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%.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι ο αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480, σε σχέση με τις αντίστοιχες τριμηνίες (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 3ο τρίμηνο του 2022 έχει σχεδόν διπλασιαστεί, σε σχέση με τον αντίστοιχο περσινό. Η διαπίστωση αυτή καταδεικνύει την επιτυχή διάδοση του σκοπού και των υπηρεσιών της Γραμμής και βεβαιώνει τη σημαντική αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού προς αυτή.

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>).