

# ЭВОЛЮЦИЯ ОНЛАЙН-РИСКОВ: ИТОГИ ПЯТИЛЕТНЕЙ РАБОТЫ ЛИНИИ ПОМОЩИ «ДЕТИ ОНЛАЙН»

Г.У. СОЛДАТОВА, В.Н. ШЛЯПНИКОВ, М.А. ЖУРИНА

В статье приводится качественный и количественный анализ обращений детей и их родителей на Линию помощи «Дети Онлайн» по вопросам столкновения с различными проблемами в Интернете, а также при использовании цифровых устройств. Проанализировано 7236 звонков и 3117 электронных обращений. Показана динамика обращений за пять лет работы по основным типам онлайн-рисков: коммуникационные, контентные, технические, потребительские, а также по рискам, связанным с чрезмерным использованием Интернета. На основании анализа делаются выводы о частоте столкновения, значимости, осведомлённости, факторах уязвимости, а также эволюции основных онлайн-угроз для детей и подростков.

**Ключевые слова:** Интернет, информационно-коммуникационные технологии (ИКТ), онлайн-риски, информационная безопасность, дистанционное консультирование, кибербуллинг, секстинг, интернет-зависимость.

## Введение

Риск — неотъемлемая часть человеческого существования и необходимое условие развития личности [Бек, 2000]. Сегодня и в отечественной, и зарубежной науке всё больше внимания уделяется проблеме онлайн-рисков, возникающих в процессе деятельности и общения в Интернете [Finkelhor, 2012; Livingstone, 2012; Soldatova, Zotova, 2013]. По данным исследования Фонда Развития Интернет (прим.: далее — Фонда), как минимум, половина российских школьников в 2013 г. сталкивались с различными онлайн-рисками [Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013]. Спектр проблем, с которыми дети и подростки имеют дело в Сети, довольно широкий: от поломок программ и устройств до преследований и сексуальных домогательств. По результатам исследования Фонда, современные школьники достаточно сильно переживают столкновение с онлайн-рисками, но при этом взрослые крайне плохо осведомлены об этих проблемах [Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013]. В связи с этим перед специалистами встаёт новая профессиональная задача — оказание психологической, педагогической и инфор-

мационной поддержки детям и подросткам, столкнувшимся с онлайн-рисками.

Для решения этой задачи в 2009 году по инициативе Еврокомиссии стартовала программа «Безопасный Интернет», в рамках которой в 31 европейской стране были созданы специализированные центры, ответственные за обеспечение безопасного и ответственного использования детьми Интернета и мобильных устройств (Safer Internet Centres). Работа центров реализуется по ряду направлений: информирование населения о потенциальных рисках и способах обеспечения безопасности в Интернете; персональное консультирование детей, родителей и учителей о том, как обеспечить безопасность в Сети; мониторинг противоправного контента в Интернете и СМИ.

В России эти функции выполняет Линия помощи «Дети Онлайн», созданная в рамках Года безопасного Интернета в 2009 году Фондом Развития Интернет. В настоящее время работа Линии помощи осуществляется сотрудниками Фонда и факультета психологии МГУ имени М.В. Ломоносова при поддержке компаний МТС и МГТС. За первые 5 лет работы операторами Линии помощи было принято 7236 звонков, обработано более 3117 электронных обращений.

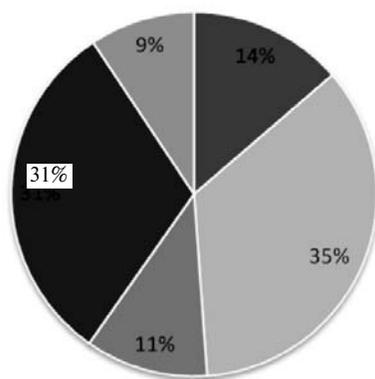
Линия помощи «Дети онлайн» — это не только служба психологического консультирования, но и уникальный источник информации о рисках, с которыми юные пользователи сталкиваются в Сети. Данные эмпирических опросов позволяют измерить частоту столкновения детей и подростков с различными проблемами в Интернете, но этого недостаточно для того, чтобы оценить их последствия. В то же время анализ обращений на Линию помощи дает возможность увидеть результаты столкновения с онлайн-угрозами, определить их реальный диапазон и динамику. В связи с нами был проведен качественный и количественный анализ обращений, поступивших на Линию помощи за 5 лет ее существования.

На основе анализа эмпирических данных исследований и обращений на Линию помощи, Фондом создана рабочая классификация онлайн-рисков, которая использовалась при классификации обращений. Все онлайн-риски разделяются на 4 категории: коммуникационные, технические, контентные и потребительские риски, соответствующие четырём основным сферам деятельности в Интернете. В отдельную категорию выделяются обращения, связанные с интернет-зависимостью [Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013]. Также в соответствии с содержанием запроса обращения были разделены ещё на две категории: запросы по факту столкновения с проблемой и запросы на профилактику онлайн-рисков. По каждой категории обращений подсчитывались частоты как в абсолютных, так и в относительных показателях. Помимо

этого, была проанализирована динамика обращений на Линию помощи за 5 лет, а также проведено сравнение половозрастных групп (совершеннолетние и несовершеннолетние, мужчины и женщины).

### **Коммуникация: зона повышенной опасности**

По данным исследований Фонда, основное место, где дети и подростки сталкиваются с коммуникационными рисками, — это социальные сети. Хотя по данным опросов российские школьники сталкиваются с коммуникационными рисками существенно реже, чем с контентными или техническими, проблемы, возникшие в процессе онлайн общения, — это основная причина обращений на Линию помощи «Дети Онлайн» [Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013]. На долю таких обращений приходится более трети всех звонков и сообщений (35 %) (рис. 1). Данный факт позволяет говорить о том, что столкновение с коммуникационными рисками — наиболее серьёзная проблема для детей и подростков и, по сравнению с другими типами онлайн-рисков, чаще причиняет ощутимый вред. Отчасти это обусловлено тем, что проблемы, связанные с онлайн-общением, не имеют простых и надёжных технических решений. Антивирусы и программы фильтрации не могут защитить ребёнка от травли или сексуальных домогательств. Кроме того, с коммуникационными рисками сложнее справиться самостоятельно.



■ Контентные ■ Коммуникационные ■ Потребительские ■ Технические ■ Зависимость

*Рис. 1. Доля обращений по основным типам онлайн-рисков на Линию помощи «Дети Онлайн» за 2010—2014 годы*

Наиболее распространённые виды коммуникационных рисков — это кибертравля или кибербуллинг (16 % всех обращений по коммуни-

кационным рискам) и различные формы сексуальных домогательств: секстинг, грумминг, онлайн-знакомства (28 % всех обращений по коммуникационным рискам) (рис. 2).



Рис. 2. Доля обращений по основным видам коммуникационных онлайн-рисков на Линию помощи «Дети Онлайн» за 2010—2014 годы

Коммуникационные риски — один из наиболее быстро эволюционирующих типов онлайн-рисков. Каждый год на Линию помощи поступают обращения в связи с новыми видами коммуникационных угроз, которые связаны с репутацией в социальных сетях, общением с незнакомцами, участием в потенциально опасных социальных группах. На их долю приходится 34 % всех обращений по коммуникационным рискам, причём от детей они исходят примерно в два раза чаще, чем от взрослых. Статистика Линии помощи показывает, что большая часть родителей недооценивает потенциальные угрозы, связанные с общением в Сети.

С годами количество обращений, связанных с коммуникационными рисками, неуклонно растёт — за 5 лет число таких обращений выросло в 12 раз. Если в 2010 году количество запросов, связанных с коммуникационными рисками, составляло около 20 % от общего числа запросов, то в 2014 году их доля возросла до 50 % (рис. 3). Увеличение числа обращений происходит в основном за счёт детей и подростков. В 2014 году

количество обращений несовершеннолетних превысило количество обращений взрослых в два раза. Учитывая динамику обращений на Линию помощи, а также существующие тренды развития социальных сетей, можно предположить, что в ближайшей перспективе количество столкновений детей с коммуникационными рисками будет расти.

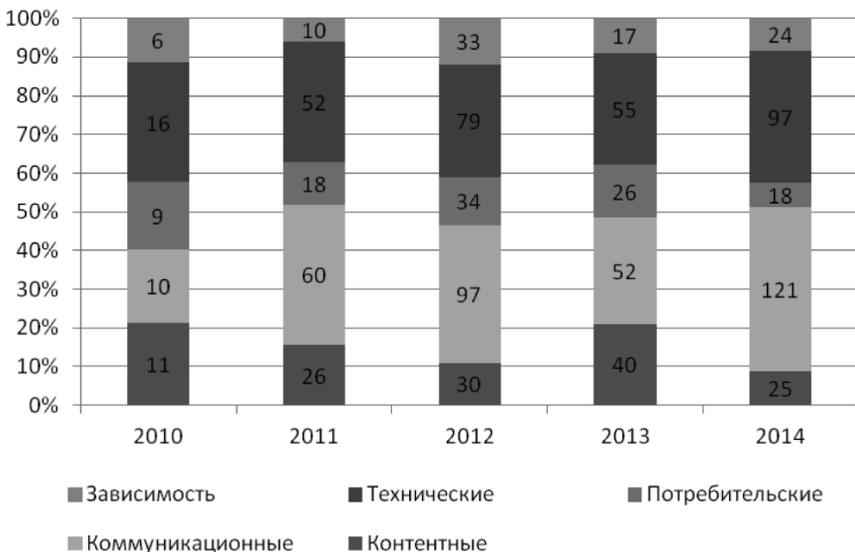


Рис. 3. Динамика обращений по основным типам онлайн-рисков на Линию помощи «Дети Онлайн» за 2010—2014 годы

### Технические аспекты: зона контролируемых рисков

Понятие технических рисков подразумевает повреждение устройств, имеющих на них информации и программного обеспечения, а также кражу персональных данных в результате действия вредоносных программ [Солдатова, Рассказова, Лебешева и др., 2013].

По данным исследований Фонда, это один из наиболее распространённых онлайн-рисков. Ежегодно с ним сталкивается, как минимум, половина российских школьников [Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013]. На долю технических рисков приходится примерно треть всех обращений на Линию помощи (31%), и это соотношение сохраняется на протяжении всех 5 лет существования проекта (рис. 3).

Общее количество обращений по техническим рискам растёт пропорционально росту аудитории Линии помощи: за 5 лет оно увеличилось примерно в 6 раз. Динамика различных видов технических рисков

неоднородна. Число обращений, связанных со столкновением с вредоносными программами, постепенно снижается, с освоением новых устройств и приложений — растет, а со взломом аккаунтов и кражей персональных данных — остается постоянным.

Один из наиболее распространенных видов технических рисков — столкновение с вредоносными программами. По данным исследований Фонда, более трети российских школьников (37 %) ежегодно сталкиваются с этой проблемой в Сети (рис. 4). По статистике Линии помощи, на долю звонков и сообщений по этой проблеме приходится почти четверть (23 %) всех обращений по техническим рискам. Чаще всего абоненты Линии помощи сталкиваются с вредоносными программами при скачивании нелегального контента (приложений, игр, мультимедийных файлов и т.д.). Однако в некоторых случаях ситуация может быть сложнее — так, с помощью вредоносных программ мошенники могут вымогать у пользователей деньги, запугивая их угрожающими сообщениями.

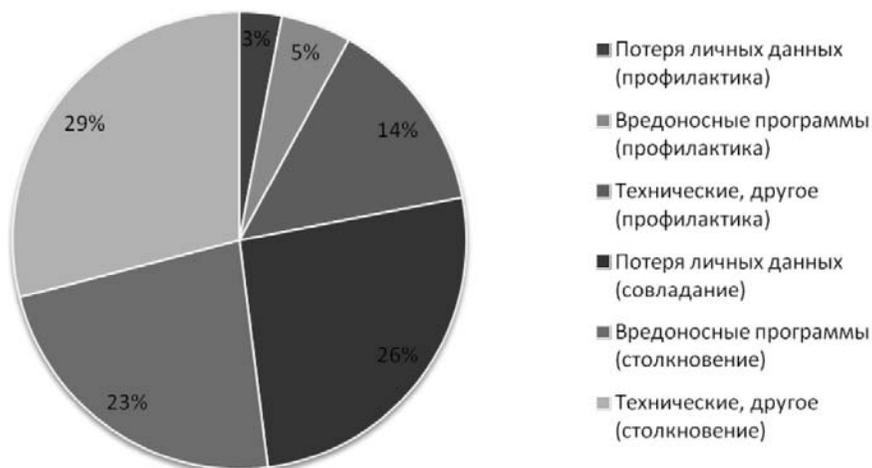


Рис. 4. Доля обращений по основным видам технических онлайн-рисков на Линию помощи «Дети Онлайн» за 2010—2014 годы

Хотя в 2014 году в Интернете было обнаружено более 123 млн. новых уникальных вредоносных объектов, количество обращений по данному типу рисков начиная с 2012 года постепенно снижается [Гарнаева, Чебышев, Маркушин и др., 2014]. Этот факт может свидетельствовать о росте осведомленности российских пользователей об этих угрозах и способах защиты от них. Как показывают результаты исследований

Фонда, 83 % родителей, имеющих детей подросткового возраста, используют антивирусные программы [Солдатова, Рассказова, 2014; Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013].

Ещё один распространённый вид технических рисков — взлом аккаунтов и потеря персональной информации. Каждое четвертое обращение по техническим рискам на Линию помощи связано с кражей личных данных. Знание простых правил безопасности в большинстве случаев позволило бы избежать этой проблемы, однако далеко не все российские подростки осознают необходимость защиты персональных данных и ведут себя в Сети достаточно легкомысленно. Исследования Фонда говорят о том, что каждый третий российский школьник готов поделиться личной информацией о себе в социальных сетях, и почти половина из них давала свой пароль друзьям или родственникам [Солдатова, Олькина, 2015].

С 2010 по 2014 год в 10 раз выросло число обращений детей и взрослых по проблемам, возникающим в процессе освоения новых устройств, приложений и онлайн-сервисов. Сегодня оно составляет около трети (29 %) всех обращений по техническим рискам (рис. 5).

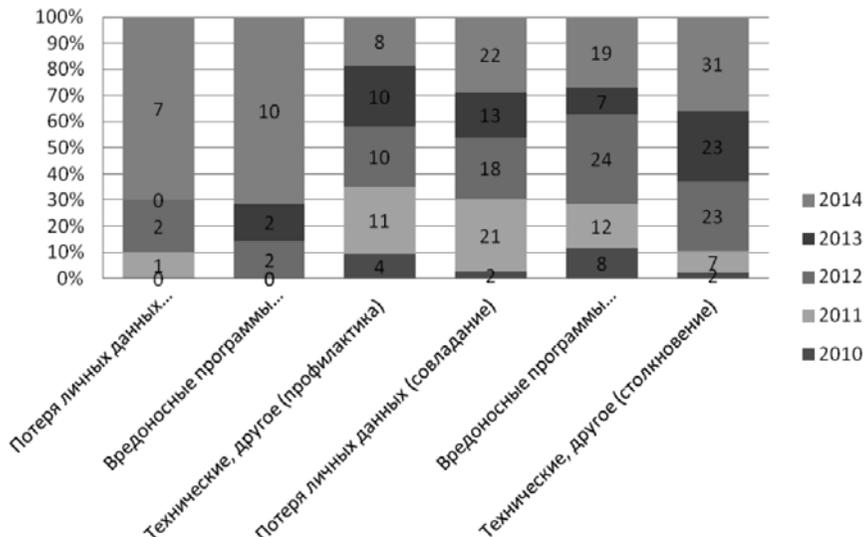


Рис. 5. Динамика обращений по основным видам технических онлайн-рисков на Линию помощи «Дети Онлайн» за 2010—2014 годы

Неопытному пользователю бывает трудно понять, в какую именно службу поддержки ему необходимо обратиться в той или иной ситуа-

ции. «У меня не работает Интернет, я не понимаю, что происходит, и не знаю, что мне делать, к кому обратиться?» — примерно с такими запросами нередко приходится работать операторам Линии помощи. Основная причина таких обращений — низкий уровень цифровой компетентности пользователей. Главная задача операторов в такой ситуации — помочь преодолеть чувство беспомощности, разобраться в проблеме и найти возможные пути решения.

С вопросами технического характера на Линию помощи обращаются и дети, и взрослые. При этом взрослые довольно часто просят помочь в решении проблемы, с которой столкнулись они сами, а не дети. Такая картина характерна именно для этого типа рисков. И дети, и родители, как правило, обращаются на Линию уже после возникновения проблемы (80 % случаев). Запросов на профилактику по данному типу рисков относительно мало, и исходят они в 1,5 раза чаще от детей, чем от взрослых.

За последние 3 года количество обращений от детей, связанных с техническими типами рисков, возросло почти в 10 раз. Школьники активнее, чем их родители, осваивают новые устройства и приложения, чувствуют себя в Интернете более уверенными и самостоятельными, поэтому они оказываются в состоянии сами позаботиться о своей безопасности. Все вместе это позволяет охарактеризовать техническую сферу как зону относительно контролируемых рисков.

### **Контент: зона повышенного внимания родителей**

Контентные риски возникают в результате использования размещенных в Сети материалов, содержащих незаконную или потенциально опасную информацию. Столкновение с негативным контентом — самый распространенный тип онлайн-рисков.

По данным исследований Фонда, каждый второй школьник сталкивается в Сети с негативным контентом (52 %) [Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013]. Тем не менее, за 5 лет с этой проблемой к операторам Линии помощи обратились всего 28 детей, что составляет менее 1 % всех обращений. Как можно объяснить это расхождение? Очевидно, что дети и взрослые по-разному воспринимают и оценивают контентные риски. Для школьников характерен упрощенно-положительный образ Интернета, поэтому они склонны недооценивать негативное влияние информации, размещенной в Сети [Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013]. Взрослые, напротив, склонны переоценивать угрозы, исходящие от онлайн-контента: каждый десятый родитель обращается на Линию помощи с вопросом о контентных рисках (11 %) (рис. 6).

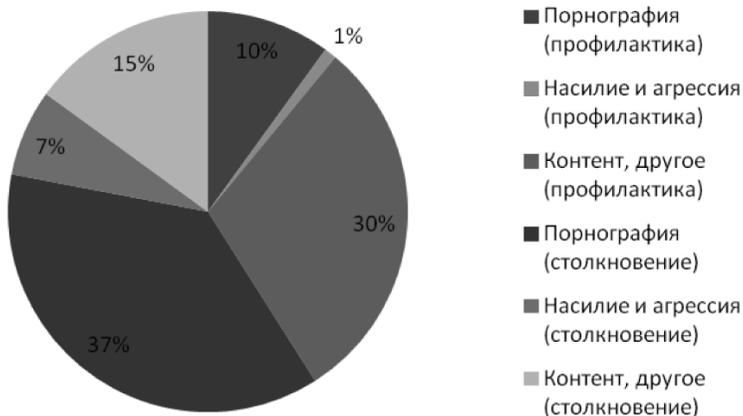


Рис. 6. Доля обращений по основным видам контентных онлайн-рисков на Линию помощи «Дети Онлайн» за 2010–2014 годы

Более трети обращений на Линию помощи по контентным рискам связано с порнографией (37 %) (рис. 6). По данным опросов Фонда, в 2013 году каждый третий подросток (35 %) хотя бы раз сталкивался в Сети с материалами сексуального характера [Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013]. Тем не менее школьники крайне редко обращаются с этой проблемой на Линию помощи. Как правило, их запросы содержат обеспокоенность не за себя, а за своих младших братьев и сестер. Большинство обращений по данному вопросу поступает от родителей.

Обращения по другим видам негативного контента довольно редки. На долю информации, содержащей жестокость, насилие и агрессию, приходится всего 7 % обращений по контентным рискам, хотя, по данным опросов, как минимум треть школьников хотя бы однажды сталкивалась с этим видом контента в Интернете. 17 % обращений касаются пропаганды наркотиков, алкоголя, сигарет, самоубийств, опасных способов похудения.

Почему одни виды контента беспокоят родителей больше, чем другие? Хотя школьники примерно с одинаковой частотой сталкиваются в Сети как с порнографией, так и с информацией, содержащей жестокость, насилие и агрессию, количество обращений на Линию помощи, которые касаются материалов сексуального характера, почти в 6 раз превышает число сообщений про жестокость и насилие (рис. 7). Возможно, это связано с тем, что представления родителей о негативном контенте основываются на стереотипах общественного сознания. Кстати, пик обращений по контентным рискам пришелся на 2013 год, когда в российском обществе обсуждался Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

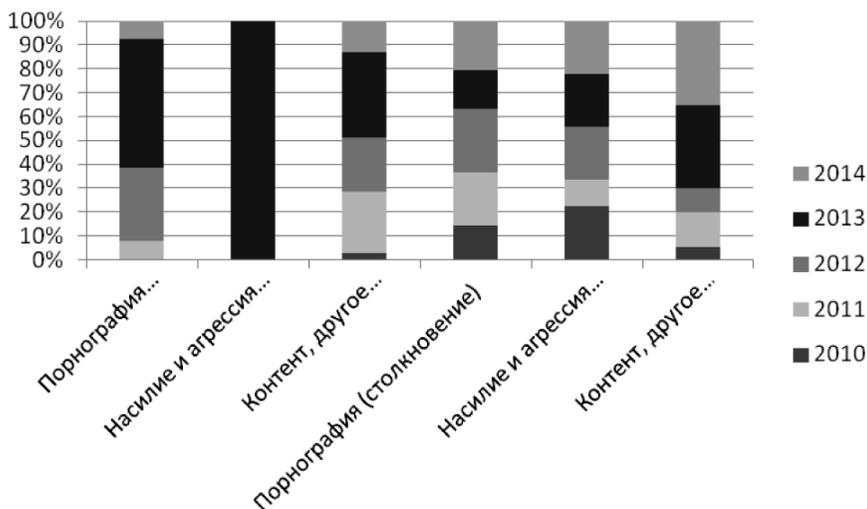


Рис. 7. Динамика обращений по основным видам контентных онлайн-рисков на Линию помощи «Дети Онлайн» за 2010—2014 годы

Родители также часто обращаются по вопросам технической защиты от вредоносной информации. На их долю приходится почти половина обращений на Линию помощи, связанных с контентными рисками (41%), что примерно в два раза выше, чем по другим типам онлайн-угроз.

Хотя сегодня существуют технические решения, позволяющие хотя бы частично оградить детей от нежелательного контента, лишь 8% взрослых знают о программах контентной фильтрации и родительского контроля [Солдатова, Рассказова, 2014; Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013]. Опыт работы Линии помощи свидетельствует: взрослых, прежде всего, беспокоит контент, затрагивающий темы, о которых они не готовы говорить со своими детьми. Родителям проще незаметно следить за ребёнком, используя программы контроля, чем поговорить с ребёнком на «запретные темы».

Судя по количеству обращений на Линию помощи, вред от столкновения с негативным контентом не так велик, как принято думать. Тем не менее, взрослых эта проблема беспокоит, поэтому они уделяют повышенное внимание ресурсам, которые посещают их дети.

### **Потребление: зона потенциальных угроз**

Понятие потребительских рисков включает приобретение некачественной или контрафактной продукции, потерю денежных средств и хи-

шение персональной информации в процессе интернет-шоппинга [Солдатова, Зотова, Лебешева и др., 2013].

Несмотря на невысокий уровень потребительской онлайн активности, российские подростки чаще, чем их родители, сталкиваются с различными видами мошенничества. Каждый четвертый школьник сталкивался в Сети с фишингом («выуживанием» персональных данных), а каждый десятый — с кражей денежных средств [Солдатова, Шляпников, 2014; Солдатова, Нестик, Рассказова и др., 2013]. Доля обращений на Линию помощи, связанных с потребительскими рисками, составляет всего 11 %. Причем взрослые звонят по этим вопросам в два раза чаще, чем дети, и гораздо чаще они сообщают о своих собственных проблемах.

Основная причина обращений — мобильное мошенничество (35 %) (рис. 8). Доля обращений, связанных с другими видами онлайн-мошенничества, составляет 28 %. Каждое десятое обращение связано с проблемами, возникшими в ходе приобретения товаров и услуг в Интернете (13 %).

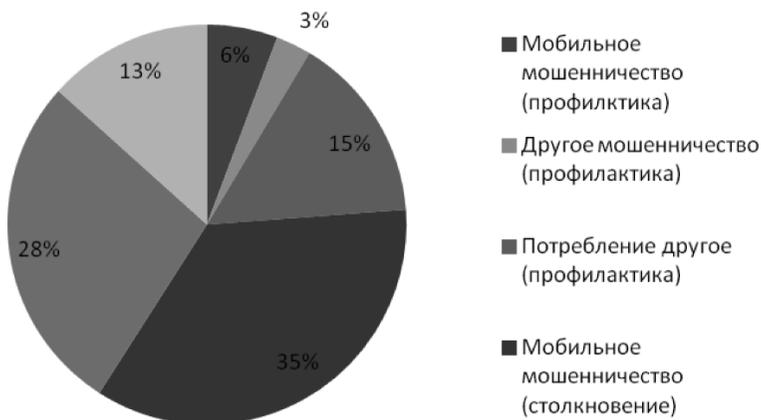


Рис. 8. Доля обращений по основным видам потребительских онлайн-рисков на Линию помощи «Дети Онлайн» за 2010–2014 годы

Доля запросов на профилактику потребительских рисков относительно невелика и составляет всего лишь пятую часть от общего числа обращений (21 %). Абонентов Линии помощи в первую очередь интересуют вопросы возврата потерянных денег и возможности блокировки смс-сообщений с коротких номеров.

Количество обращений на Линию помощи, связанных с потребительскими рисками, остается относительно постоянным на протяжении всех 5 лет. Однако, низкий уровень потребительской активности

школьников означает отсутствие опыта, необходимого для формирования компетентности в этой сфере. В условиях быстрого развития электронной коммерции можно прогнозировать рост обращений по данному типу рисков.

### **Интернет-зависимость: зона свободы от реальности**

Отдельная тема обращений на Линию помощи — интернет-зависимость и чрезмерное использование цифровых устройств. Количество таких обращений невелико, но стабильно на протяжении 5 лет работы проекта: оно составляет примерно десятую часть всех запросов (9 %).

По данным опросов Фонда, почти половина российских детей и подростков (43 %) отмечают у себя как минимум один из симптомов, свидетельствующих о чрезмерном использовании Интернета [Солдатова, Рассказова, Лебешева и др., 2013]. Чаще всего (67 %) на Линию помощи обращаются в ситуации, когда у пользователя наблюдается сразу несколько симптомов интернет-зависимости. По данным исследований Фонда, у каждого десятого школьника в России (11 %) наблюдается подобная картина [Солдатова, Рассказова, Лебешева и др., 2013; Солдатова, Рассказова, 2013].

Наиболее распространенный симптом чрезмерной увлеченности Интернетом — это **потеря контроля в Сети**. По данным исследований, этот симптом наблюдается у 43 % российских школьников. Другой распространенный симптом — **синдром отмены**, с которым, по данным Фонда Развития Интернет, сталкивается более половины российских школьников (52 %). Наиболее серьезный симптом интернет-зависимости — это **«замена реальности»**. По данным опросов, он встречается у четверти российских подростков. Его основные проявления — пренебрежение учебной или работой, семьей и домашними обязанностями, личной гигиеной, сном и питанием, а также сокращение социальных контактов [Солдатова, Рассказова, Лебешева и др., 2013].

Чрезмерная увлеченность Интернетом сопряжена с другими видами рисков, в том числе: потерей денег, столкновением с негативным контентом, общением с незнакомцами, вовлечением в группы антисоциальной направленности, формированием суицидальных мыслей. Подростки с интернет-зависимостью, как правило, используют любую возможность, чтобы выйти в Сеть: врут родителям, воруют деньги.

Чаще всего на Линию помощи обращаются по проблеме игровой зависимости (42 %) (рис. 9). Также среди подростков распространено чрезмерное увлечение социальными сетями и медиаресурсами. Практически любой онлайн-ресурс может способствовать развитию своей специфической формы интернет-зависимости, даже Википедия.

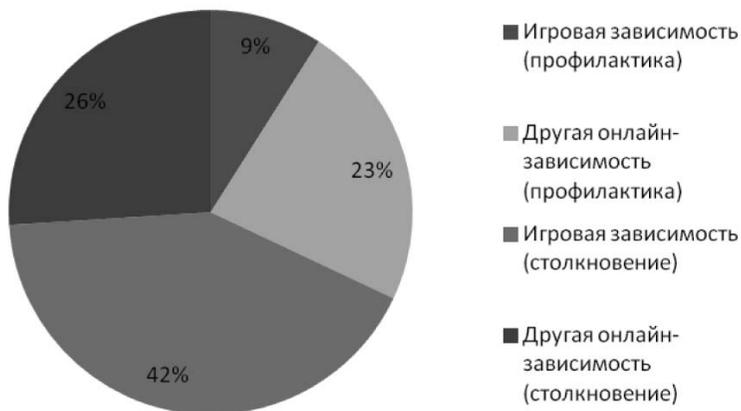


Рис. 9. Доля обращений по основным видам онлайн-рисков, связанных с чрезмерным использованием интернета, на Линию помощи «Дети Онлайн» за 2010—2014 годы

В подавляющем большинстве случаев по вопросам зависимости на Линию помощи обращаются взрослые (72 %). Часто запрос исходит не от родителей, а от других членов семьи: бабушек и дедушек, тётей и дядей, старших братьев и сестёр, а в некоторых случаях даже от супругов и детей.

Исследования показывают, что выраженность симптомов интернет-зависимости увеличивается с возрастом [Солдатова, Рассказова, Лебешева и др., 2013]. Это подтверждается статистикой обращений на Линию помощи. По вопросам чрезмерного увлечения цифровыми устройствами чаще всего обращаются родители старших подростков, студентов и даже взрослых людей. Однако есть и противоположная тенденция: в последнее время участились обращения родителей детей дошкольного возраста, которых беспокоит чрезмерное увлечение детей цифровыми устройствами.

Анализ обращений на Линию помощи позволяет выделить некоторые причины формирования чрезмерной увлеченности Интернетом. Большинство родителей отмечает проблемы в отношениях со сверстниками, отсутствие друзей, дефицит общения. Однако трудно сделать однозначный вывод, является ли социальная изоляция причиной или результатом чрезмерной увлеченности Интернетом.

Нередко запрос исходит из неполных семей или семей, в которых ребёнок воспитывается не родителями, а другими членами семьи. Можно предположить, что чаще интернет-зависимость возникает в тех семьях,

где у ребенка не складываются отношения с родителями, когда они в силу разных жизненных обстоятельств не могут или не хотят быть рядом с ребенком, когда они подают дурной пример, сами увлекаясь онлайн-играми.

По сравнению с другими типами рисков, достаточно много родителей (33 %), обращаются по вопросам профилактики интернет-зависимости, что свидетельствует о росте осведомленности взрослых о данной проблеме. Родители интересуются техническими и педагогическими способами предотвращения зависимости от цифровых устройств. Взрослые задают как конкретные вопросы, например, как заблокировать конкретную программу или сколько времени ребенку можно проводить за компьютером, так и общие: как бороться с желанием постоянно быть в Сети?

Большинство обращений по вопросам интернет-зависимости поступает на Линию помощи из регионов, что связано с недостатком квалифицированных специалистов, способных справиться с этой проблемой. Результаты исследований показывают, что во многих крупных российских городах проблема интернет-зависимости стоит острее, чем в Москве [Солдатова, Рассказова, Лебешева и др., 2013]. В этой ситуации Линия помощи оказывается едва ли не единственным местом, где родители могут получить консультацию по данной проблеме.

Таким образом, интернет-зависимость — это самостоятельный тип рисков, с которым сталкивается достаточно большое количество пользователей Интернета. Пока еще невозможно сказать, является ли она самостоятельным психическим расстройством или это следствие других проблем. Но очевидно, что Интернет, как насыщенное информационно-коммуникационное пространство, способствует формированию тенденции к бегству от реальности в иллюзорные виртуальные миры, характерной для подросткового возраста.

## **Выводы**

1. Анализ статистики обращений на Линию помощи позволяет проранжировать онлайн-риски по значимости представляемых ими угроз для детей. Первые места в этом списке занимают коммуникационные (35 % обращений) и технические риски (31 % обращений). Далее следуют контентные (14 %) и потребительские риски (11 %), а также чрезмерная увлечённость Интернетом (9 %). Полученные результаты в совокупности с данными других исследований позволяют рассматривать коммуникационные риски как наиболее значимую угрозу современного Интернета.

2. Статистика обращений на Линию помощи свидетельствует о том, что дети и родители по-разному воспринимают онлайн-угрозы.

Подростков больше всего беспокоят коммуникационные риски (кибербуллинг, секстинг, грумминг и т.д.), тогда как взрослые больше озабочены чрезмерной увлечённостью Интернетом и интересом детей к «взрослому контенту». Это недопонимание может приводить к выбору неэффективных стратегий медиации: родители, в первую очередь, стремятся контролировать время, которое дети проводят в Интернете, и посещаемые ими ресурсы, и гораздо меньше думают о том, с кем они общаются.

3. Обнаруженное нами расхождение между частотой столкновений и частотой обращений на Линию помощи по различным типам онлайн-рисков указывает на неоднозначное соотношение понятий «риск» и «вред». Столкновение с проблемой в Интернете не всегда причиняет вред ребенку. Каждый второй российский школьник ежегодно сталкивается с контентными рисками, но лишь единицы из них обращаются на Линию помощи. Подавляющее большинство обращающихся на Линию помощи по контентным рискам — взрослые. С коммуникационными рисками дети и подростки, напротив, сталкиваются в два раза реже, чем с контентными, а обращаются на Линию помощи в два раза чаще.

4. Динамика обращений на Линию помощи за прошедшие 5 лет позволяет выявить некоторые закономерности эволюции онлайн-рисков. Во-первых, меняется значимость различных типов рисков: доля обращений по коммуникационным рискам неуклонно растет, по техническим и потребительским — остается неизменной, по контентным — сокращается. Во-вторых, непрерывное развитие ИКТ ведёт к усложнению проблем, с которыми сталкиваются дети и подростки, а также возникновению новых рисков, связанных с неосторожным обращением с персональными данными, с негативным контентом, создаваемым несовершеннолетними пользователями, с освоением новых цифровых устройств и приложений.

5. Как показывает статистика Линии помощи «Дети онлайн», юные пользователи постоянно сталкиваются с новыми онлайн-рисками, а количество обращений в целом неуклонно растет. Основные проблемы, с которыми дети и подростки встречаются в Интернете, не имеют простых технических решений, а квалифицированных специалистов в данной области не хватает. В этих условиях потребность в дистанционных службах, оказывающих помощь детям, подросткам и их родителям в онлайн, будет только возрастать, а консультирование по вопросам управления персональными онлайн-рисками, вероятно, со временем станет отдельной профессией и сферой деятельности.

## ЛИТЕРАТУРА

- Бек У. Общество риска. На пути к другому модерну / Пер. с нем. Седельникова В., Фёдоровой Н., посл. Филиппова А. М.: Прогресс-Традиция, 2000. 384 с.
- Гарнаева М., Чебышев В., Макрушин Д., Унучек Р., Иванов А. Kaspersky Security Bulletin 2014. Основная статистика за 2014 год. [Электронный ресурс] // URL: <https://securelist.ru/analysis/ksb/24580/kaspersky-security-bulletin-2014-osnovnaya-statistika-za-2014-god> ( дата обращения: 24.06.2015).
- Дети России онлайн. Результаты международного проекта EU Kids Online II в России / Солдатова Г., Рассказова М., Лебешева М., Зотова Е., Рогендорф П. М.: Фонд Развития Интернет, 2013. 213 с.
- Интернет: возможности, компетенции, безопасность. Методическое пособие для работников системы общего образования. Ч. 1. Лекции / Солдатова Г., Зотова Е., Лебешева М., Шляпников В.М.: Google, 2013. 165 с.
- Солдатова Г., Олькина О. Минусы открытости // Дети в информационном обществе. 2015. № 20. С. 26—47.
- Солдатова Г., Рассказова Е. Безопасность подростков в Интернете: риски, со-владание и родительская медиация // Национальный психологический жур-нал. 2014. № 3 (15). С. 39—51.
- Солдатова Г., Рассказова Е. Психологические факторы безопасности подростка в ин-тернете: роль совладающего поведения и родительской медиации // Вестник Российского государственного научного фонда. 2014. Т. 2, № 75. С. 126—134.
- Солдатова Г., Рассказова Е. Чрезмерное использование интернета: факторы и признаки // Психологический журнал. 2013. Т. 34, № 4. С. 105—114.
- Солдатова Г.У., Шляпников В.Н. Не покупать, а скачивать // Дети в информаци-онном обществе. 2014. № 18. С. 26—37.
- Солдатова Г.У., Нестик Т.А., Рассказова Е.И., Зотова Е.Ю. Цифровая компе-тентность подростков и родителей. Результаты всероссийского исследова-ния / М.: Фонд Развития Интернет, 2013. 144 с.
- Finkelhor D. Childhood Victimization: Violence, Crime, and Abuse in the Lives of Young People / New York: Oxford University Press, 2008.
- Livingstone S., Haddon L., and Gorzig A. Children, Risk and Safety Online: Research and policy challenges in comparative perspective / Bristol: The Policy Press, 2012.
- Soldatova G., Zotova E. Coping with online risks: The experience of russian school-children // Journal of Children and Media. 2013. Vol. 7, № 1. Pp. 44—59.

## THE EVOLUTION OF ONLINE-RISKS: THE RESULTS OF HELPLINE "KIDS ONLINE" FIVE YEARS WORK

G.U. SOLDATOVA, V.N. SHLIAPNIKOV, M.A. ZHURINA

The article presents the results of quantitative and qualitative analysis of children's and parents' requests to Helpline "Kids Online". The main reasons for the helpline requests are different problems with the Internet and digital devices usage.

7236 calls and 3117 online-messages have been preceded. The dynamic of requests on main types of online-risks (communication, content, technology usage, consumption, the Internet overuse) for the last five years has been presented. According to the results of this analysis the conclusions about online-risks' frequency of encounters, importance, awareness, vulnerability factors and evolution have been made.

**Keywords:** the Internet, information and communications technology (ICT), online-risks, informational safety, cyberbullying, sexting, internet-addiction, distance counseling.

*Bek U.* Obshchestvo riska. Na puti k drugomu modernu / Per. s nem. Sedel'nikova V., Fedorovoi N., posl. Filippova A. Moscow: Progress-Traditsiia, 2000. 384 p.

*Garnaeva M., Chebyshev V., Makrushin D., Unuchek R., Ivanov A.* Kaspersky Security Bulletin 2014. Osnovnaia statistika za 2014 year. Available at: <https://securelist.ru/analysis/ksb/24580/kaspersky-security-bulletin-2014-osnovnaya-statistika-za-2014-god> (Accessed: 24.06.2015).

Deti Rossii onlain. Rezul'taty mezhdunarodnogo proekta EU Kids Online II v Rossii / Soldatova G., Rasskazova M., Lebesheva M., Zotova E., Rogendorf P. Moscow: Fond Razvitiia Internet, 2013. 213 p.

Internet: vozmozhnosti, kompetentsii, bezopasnost'. Metodicheskoe posobie dlia rabotnikov sistemy obshchego obrazovaniia. Ch.1. Lektsii / Soldatova G., Zotova E., Lebesheva M., Shliapnikov V. Moscow: Google, 2013. 165 p.

*Soldatova G., Ol'kina O.* Minusy otkrytosti. Deti v informatsionnom obshchestve. 2015. № 20. Pp. 26—47.

*Coldatova G., Rasskazova E.* Bezopasnost' podrostkov v Internete: riski, sovladanie i roditel'skaia mediatsiia. Natsional'nyi psikhologicheskii zhurnal. 2014. № 3 (15). Pp. 39—51.

*Soldatova G., Rasskazova E.* Psikhologicheskie faktory bezopasnosti podrostka v internete: rol' sovladaiushchego povedeniia i roditel'skoi mediatsii. Vestnik Rossiiskogo gosudarstvennogo nauchnogo fonda. 2014. T. 2, № 75. Pp. 126—134.

*Soldatova G., Rasskazova E.* Chrezmernoe ispol'zovanie interneta: faktory i priznaki. Psikhologicheskii zhurnal. 2013. T. 34, № 4. Pp. 105—114.

*Soldatova G.U., Shliapnikov V.N.* Ne pokupat', a kachivat' // Deti v informatsionnom obshchestve. 2014. № 18. S. 26—37.

*Soldatova G.U., Nestik T.A., Rasskazova E.I., Zotova E.Iu.* Tsifrovaia kompetentnost' podrostkov i roditeli. Rezul'taty vserossiiskogo issledovaniia / Moscow: Fond Razvitiia Internet, 2013. 144 p.

*Finkelhor D.* Childhood Victimization: Violence, Crime, and Abuse in the Lives of Young People / New York: Oxford University Press, 2008.

*Livingstone S., Haddon L., and Gorzig A.* Children, Risk and Safety Online: Research and policy challenges in comparative perspective / Bristol: The Policy Press, 2012.

*Soldatova G., Zotova E.* Coping with online risks: The experience of Russian school-children. Journal of Children and Media. 2013. Vol. 7, № 1. Pp. 44—59.