

El auge del "¿Podrías...?"

Un fenómeno tecnológico
que se extiende por
el mundo

A los millennials se les pide con cada vez mayor frecuencia que ayuden a sus mayores con cuestiones tecnológicas. Puede que la mecha se haya encendido con una inocente petición de las que empiezan con la palabra, ¿Podrías...?". Este fenómeno se ha extendido tanto que empieza a tener un impacto negativo en las relaciones familiares y con los amigos.

Prólogo



La tecnología sigue creciendo en nuestros hogares. Apenas hemos aprendido a utilizar un dispositivo nuevo, otro nuevo sale al mercado. Que la tecnología pueda transformar nuestras vidas a mejor suena maravilloso ... si supiéramos cómo ponerla en marcha y hacerla funcionar correctamente.

Este estudio ofrece una perspectiva sobre la brecha generacional entre aquellos que sienten que dominan las nuevas tecnologías y aquellos que tienen la sensación de haber perdido el tren.

Cualquier psicoterapeuta dirá que todos los estudios sobre la condición humana muestran que nunca estamos totalmente cómodos con el cambio. Es natural desconfiar e incluso preguntarse por qué hay que cambiar algo si todavía funciona. Además, nuestra necesidad innata de evitar sentirnos vulnerables a medida que envejecemos se traduce a menudo en desesperación cuando nos damos cuenta de que no somos capaces de mantener el ritmo.

Esta investigación muestra claramente que la brecha generacional es real. No en vano, más de un tercio de los mayores de 55 años reconoce que necesitan ayuda directa con los desafíos tecnológicos diarios.

Sin lugar a duda, se constata el surgimiento de los "Héroes Millennials", un colectivo que acude al rescate de sus familiares y amigos mayores cuando tienen alguna necesidad tecnológica. También es muy evidente que la generación más joven está preocupada por la seguridad de sus familiares mayores debido a su menor capacidad en el mundo digital.

Los consumidores tienen una necesidad imperiosa de adquirir mayores conocimientos sobre cómo proteger los dispositivos y sobre cómo instalar un software de seguridad adecuado para garantizar que sus datos y su actividad permanezcan seguros.

El refrán "dale a un hombre un pez y lo alimentarás un día, enséñale a pescar y lo alimentarás durante toda la vida" nunca me pareció más apropiado. Disponer de guías para animar y ayudar a todas las generaciones puede despertar nuestro Bill Gates interior.

*Kathleen Saxton,
Psicoterapeuta y fundadora de Psyched Global*

Metodología

Arlington Research realizó para Kaspersky una encuesta online a 11.000 consumidores de 13 países, entre ellos España, Alemania, Austria, Estados Unidos, Francia, Hungría, Italia, Japón, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Rumanía y Suiza.

La muestra de cada país incluye adultos con más de 17 años de edad, estableciendo cuotas mínimas de participación en cada país por sexo, edad y región. Todos los encuestados tenían que contar con acceso online para poder participar en el estudio.

Introducción

Durante la última década, la tecnología ha transformado nuestra forma de vivir. Hoy vemos películas en streaming directamente en nuestros dispositivos, hacemos compras con un solo clic, e incluso hay coches que se conducen solos.

Sin embargo, la marcha imparable de la tecnología ha llevado a las generaciones más mayores a luchar cada vez más con el uso diario de dispositivos inteligentes y conectados. Tanto es así que más de un tercio (40 %) de los mayores de 55 años tiene dificultades para abordar los desafíos tecnológicos diarios sin ayuda externa. Por ello, son cada vez más los que se dirigen a sus amigos y familiares más jóvenes (típicamente millennials, de entre 25 y 34 años), con peticiones que comienzan con la palabra, '¿podrías...?'

"¿Podrías ...

... arreglarme internet?"

... enseñarme cómo subir algo a la nube?"

... proteger mi banca online?"

Según un reciente informe de Kaspersky, el 74% de los millennials españoles señaló que había ayudado a alguno de sus mayores con temas tecnológicos. Mientras que muchos millennials se sienten obligados a ayudar, un 9% de los mayores de 55 años en España reconoce que han sobornado para obtener esta ayuda. Esto ha provocado que un 23% de los millennials de nuestro país haya evitado el contacto con algunos familiares para eludir estas peticiones de ayuda técnica.

Esta excesiva dependencia de la generación más joven por parte de los usuarios de edad avanzada no es más que un parche y no resuelve el problema a largo plazo. Es más, un 43% de los millennials españoles admite estar preocupado por la posibilidad de que sus padres sean estafados online cuando se les da la espalda.

Este informe analizará el panorama del fenómeno "¿Podrías...?", así como las medidas que se podrían tomar para mitigar su impacto en el futuro.

Principales resultados

El fenómeno "¿podrías...?" está muy extendido en España

- El 74% de los millennials ha ayudado a un familiar de mayor edad con algún tipo de soporte técnico
- El 54 % de los millennials se siente obligado a ayudar a sus familiares
- Sólo uno de cada diez (12%) de los mayores pagaría por ayuda tecnológica; la mayoría confían más en los amigos y familiares
- El 9,1 % ha sobornado a algún familiar para que le ayude
- El 40 % de los mayores tendría dificultades con sus actividades diarias sin ayuda tecnológica
- Cuatro de cada diez (43%) reconoce que llaman a sus hijos o a otros familiares jóvenes para pedirles ayuda en remoto
- El 23% de los millennials reconoce que evita el contacto con sus familiares si piensan que van a pedirles ayuda técnica
- El 68% ha tenido que pedir ayuda para proteger su router, instalar una solución de ciberseguridad o combatir virus informáticos
- El 43% de los millennials teme que sus padres puedan ser víctimas del fraude online



El 74 % de los millennials ha ayudado a un familiar de mayor edad con algún tipo de soporte técnico

Aprender a utilizar los dispositivos conectados que supuestamente han sido diseñados para facilitar nuestra vida, para muchos se ha convertido en calvario



Un lucha diaria

Estamos más conectados que nunca – una tendencia que a todas luces seguirá en aumento. De hecho, se prevé que los dispositivos IoT conectados acabe infiltrándose en casi todos los aspectos de nuestra vida diaria y que alcance la cifra de 75.440 millones en todo el mundo antes de 2025¹, o lo que es lo mismo, en torno a 10 dispositivos conectados por cada ser humano.

Esta realidad provoca mayor confusión entre los usuarios de más de 55 años. Justo cuando se están acostumbrando a hacer la compra online, se les pide que le hablen y le dicten su lista de la compra a una pequeña caja blanca situada en una esquina de su cocina para que, mágicamente, su compra le llegue al día siguiente. Saber cómo utilizar los diferentes dispositivos conectados que supuestamente están diseñados para simplificar la vida se ha convertido en una lucha diaria para la mayoría. De hecho, solo el 32% de los usuarios de más de 55 años afirma tener algún tipo de conocimientos tecnológico.

Casi la mitad de los usuarios españoles (48%) considera que el uso que hacen de la tecnología les hace sentirse mejor con ellos mismos, con mayor autonomía y, por lo tanto, más libres. Asimismo, el conocido fenómeno FOMO (fear of missing out), es decir, el miedo a quedarse atrás es bastante común en esta generación.

El 40 % de los usuarios españoles de más de 55 años con los que se ha hablado reconoce que hoy por hoy les supondría un gran esfuerzo enfrentarse a los retos tecnológicos sin algún apoyo externo. Y, en general, el primer punto de contacto sería un amigo o familiar más joven antes que un experto del sector.

La frase, "¿podrías...?" se está convirtiendo en una pesadilla ya que aleja a los millennials de sus familiares y genera incomodidad entre los mayores de 55 años que han pasado de ser profesores a estudiantes, poco a poco, byte a byte.



¹ <https://www.statista.com/statistics/471264/iot-number-of-connected-devices-worldwide/>

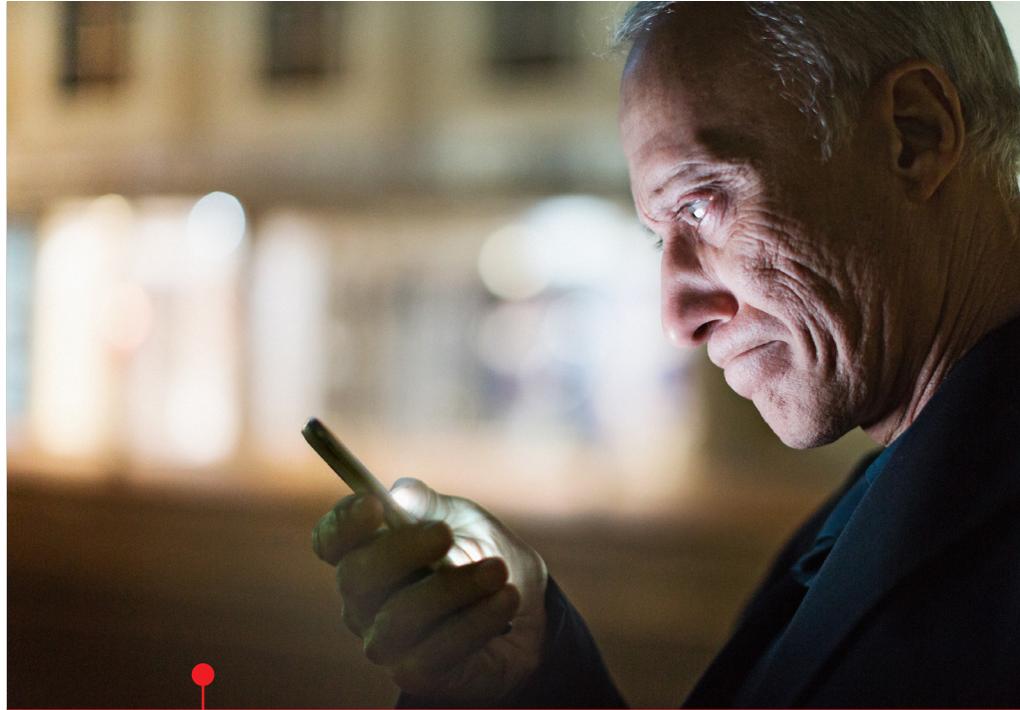
Los peligros

La tecnología ya está integrada en cada aspecto de nuestras vidas, sin importar nuestra edad. Todos hacemos nuestras gestiones bancarias, compramos y socializamos online, a través de múltiples dispositivos, aplicaciones y páginas web. Esta dependencia tecnológica ha multiplicado las oportunidades de ataque para los cibercriminales con todo tipo de motivos, bien sea la sustracción de datos financieros, el robo de datos o el daño reputacional.

El entorno de ciberamenazas nunca ha estado más activo y engloba tanto ataques sofisticados y dirigidos como el cibercrimen oportunista. En 2018, el antivirus web de Kaspersky detectó 21.643.946 objetos maliciosos únicos. Además, nuestros análisis muestran que ni siquiera la mitad (47 %) de los usuarios en el mundo confía en que todos sus dispositivos estén debidamente protegidos, con una solución de seguridad adecuada y actualizada. De hecho, casi un tercio (30%) de los dispositivos fue blanco de ataques de malware a lo largo del pasado año².



El 30% de los ordenadores fue blanco de al menos un ataque de malware durante el pasado año



Nuestros mayores son percibidos por muchos como el punto débil de la sociedad conectada. El 43% de los millennials encuestados dijo que temían que sus padres resultaran víctima del fraude online. Y más específicamente, seis de cada diez (63 %) estudiantes reconoció que les preocupaba que sus padres no fueran capaces de realizar algunas tareas tecnológicas o que pudieran acabar siendo víctimas de fraude si no contasen con su ayuda técnica

Por mucho que los mayores quieran protegerse sin ayuda carecen de los conocimientos adecuados para hacerlo. La mayoría de las personas con las que se ha contactado ha tenido que pedir ayuda en los últimos 12 meses sobre, por ejemplo, cómo proteger un router, instalar protección de ciberseguridad o combatir virus informáticos.

² <https://securelist.com/kaspersky-security-bulletin-2018-statistics/89145/>



Una fuerza de trabajo no remunerada

El 74% de los millennials con los que se ha contactado admite haber ayudado a alguien mayor con temas tecnológicos en el último año. Esto lleva a una interesante dinámica entre estas dos generaciones. Aunque supone una gran frustración para ellos, el 54% de los millennials confiesa que se han sentido obligados a prestar esta ayuda cuando sus familiares se lo han pedido.

En general, este servicio no está remunerado; lo que empieza a causar cierta irritación. De hecho, el 24% de los millennials afirma que preferiría que sus familiares contrataran a alguien para que les ayudase con estos problemas tecnológicos.

Si bien no dudan en llevar el coche al taller o a llamar a profesionales para las reparaciones del hogar, solo una de cada diez personas mayores de 55 años (12%) pagaría a alguien para ayudarles con temas tecnológicos. La mayoría prefiere acudir a sus amigos y familiares. En muchos sentidos, esto es entendible. La tecnología es un tema con el que no están familiarizados. Y, además, los titulares de muchos medios avivan el miedo a ser atacados. Por ello, se entiende que quieran alguien de confianza que les ayude a mantenerse protegidos.

El problema es que muchos se aprovechan de la buena disposición de los más jóvenes. Solo el 8% de los mayores de 55 años que ha recibido ayuda ha tenido un detalle con su familiar como muestra de agradecimiento. Y parece que la comida es la mejor forma de llegar al corazón de los millennials. El 42% de ellos afirma que les han invitado a comer o bien que les han cocinado algo especial como agradecimiento por su ayuda tecnológica.

Sin embargo, en su deseo de recibir ayuda de sus familiares, algunos mayores emplean algunas tácticas cuestionables. El 9% va más lejos y admite que ha sobornado a algún miembro de su familia a cambio de recibir esa ayuda tecnológica.

El 74% de los millennials admite haber ayudado a alguien mayor con temas tecnológicos en el último año



El 54% de los millennials se siente obligado a ayudar a sus familiares



El 24% preferiría que su familia pagara los servicios de un profesional para ayudarles



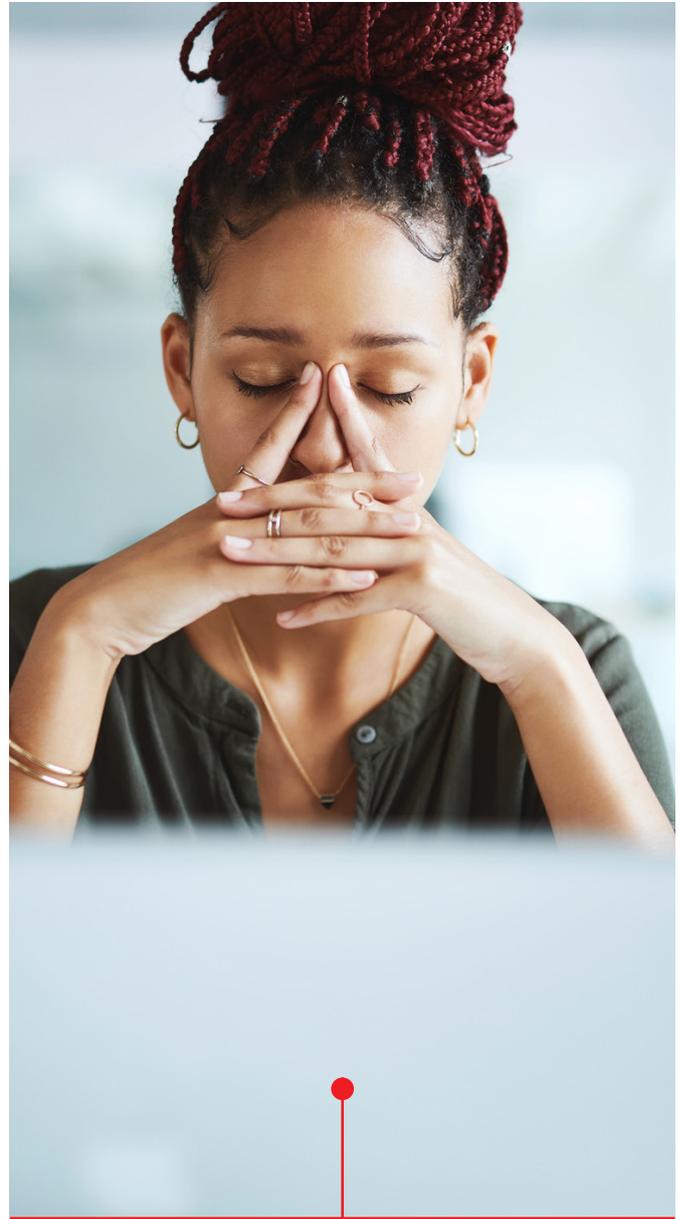
El 9% ha sobornado a algún familiar a cambio de ayuda con la tecnología

Excesiva dependencia de los millennials

Los millennials, que ya de por sí carecen de tiempo libre, empiezan a sentir que sus mayores dependen en exceso de ellos. Todo esto en una etapa en la que intentan construir su identidad y su futuro. Puede empezar con un simple "¿podrías ...?", pero la situación se ha intensificado y extendido a todos los hogares. Hoy, dos tercios de los millennials afirma que su familia les solicita mucha ayuda tecnológica.

El estudio muestra que, después de recibir un regalo tecnológico, más de un 15% ha tardado más de un mes en instalarlo debido a su complejidad y su falta de conocimiento. Así, el 24% de los millennials empieza a evitar comprar regalos tecnológicos a sus familiares más mayores ya que saben que serán los encargados de instalarlo. El 23% de los millennials incluso admite evitar a algunos familiares si piensan que van a pedirles ayuda técnica. Esto puede tener efectos negativos en las relaciones y unidad familiar.

El 45% de las personas mayores de 55 años admite llamar a sus hijos o a cualquier otro familiar joven para que les ayuden de forma remota. Sin embargo, para algunos sería necesario redefinir las prioridades. El miedo a un potencial ciberataque ha derivado en una excesiva dependencia en las generaciones más jóvenes para mantenerlos a salvo. De hecho, la necesidad de recibir esta ayuda técnica ha revelado que un sorprendente 9% de los mayores de 55 años echa más de menos la ayuda técnica que la compañía de los hijos cuando no los tienen cerca.



El 23% de los millennials evitan a familiares si creen que van a pedirles ayuda técnica

El estudio revela que un 15% ha tardado más de un mes en poner en marcha e instalar un regalo tecnológico





La mayoría de las generaciones más mayores admite que tienen que recibir ayuda para securizar un router, instalar una solución de ciberseguridad o combatir los virus; lo que demuestra y deja claro que es necesaria una mejor educación tecnológica. Es hora de romper el círculo del "¿podrías...?"

Para ello, Kaspersky ha elaborado unas guías para animar a las generaciones más mayores a tomar el control y adquirir los conocimientos básicos necesarios para protegerse.

Para más información www.kaspersky.es

kaspersky

© 2019 AO Kaspersky Lab. All rights reserved. Registered trademarks and service marks are the property of their respective owners. Mac and Mac OS are registered trademarks of Apple Inc. Cisco is a registered trademark or trademark of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and certain other countries. IBM, Lotus, Notes and Domino are trademarks of International Business Machines Corporation, registered in many jurisdictions worldwide. Linux is the registered trademark of Linus Torvalds in the U.S. and other countries. Microsoft, Windows, Windows Server and Forefront are registered trademarks of Microsoft Corporation in the United States and other countries. Android™ is a trademark of Google, Inc. The Trademark BlackBerry is owned by Research In Motion Limited and is registered in the United States and may be pending or registered in other countries.

