

# “Kannst Du mal kurz..”

Wie das Aufkommen einer banal klingenden Bitte die digitale Kluft zwischen den Generationen vergrößert

An Zeitknappheit leidende Millennials werden zunehmend eingespannt, eine alternde Bevölkerung, die in einer prädigitalen Ära aufgewachsen ist, bei technischen Fragen und Problemen zu unterstützen. Es mag eines Tages irgendwo mit einem ersten „Kannst Du mal kurz...“ begonnen haben, aber inzwischen ist weltweit der Bedarf an schneller technischer Unterstützung so gestiegen, dass diese sich mittlerweile sogar negativ auf die Beziehungen zu Familienangehörigen und Freunden auswirkt.

## Vorwort



Die Digitalisierung von Haushalten nimmt immer stärker zu. Kaum hat sich der Konsument daran gewöhnt, wie ein bestimmtes Gerät benutzt wird, kommt schon ein neues auf den Markt. Die Beschreibung des Herstellers, wie dieses digitale Ding unser Leben noch besser machen kann, klingt toll – sofern wir in der Lage sind, es korrekt einzurichten und zum Laufen zu bringen.

Diese Studie analysiert weltweit die Kluft zwischen den Generationen im Hinblick auf den Umgang mit digitaler Technologie. Sie beleuchtet das Gefälle zwischen Menschen, die mit Alltagstechnologien intuitiv umgehen können und denjenigen, die sich aufgrund mangelnder Kenntnisse überfordert und abgehängt fühlen.

Wie jeder Psychotherapeut bestätigen wird, kommen alle Studien über die *Conditio Humana* zu dem Ergebnis, dass Menschen mit Veränderungen nie ganz zufrieden sind. Ein gesundes Misstrauen sowie die Frage, warum wir etwas überhaupt ändern müssen, das bereits gut funktioniert, stehen latent im Raum. Auch unser Bedürfnis nach Selbstschutz, verbunden mit dem Gefühl, mit fortgeschrittenem Alter nicht mehr mithalten zu können, kann in Verzweiflung ausarten.

Diese Studie zeigt deutlich, dass die Kluft zwischen den Generationen real ist, wobei mehr als ein Drittel der technischen Neulige der Über-55-Jährigen sich ihres Bedarfs an direkter Hilfe bei alltäglichen digitalen Herausforderungen bewusst ist.

Es zeichnet sich das Aufkommen der „Millennial-Heroes“ ab, die sich bereitwillig um die digitalen Nöte ihrer älteren Freunde und Verwandten kümmern und sich um die Sicherheit ihrer weniger versierten, älteren Verwandten im Internet sorgen.

Es besteht bei vielen Anwendern dringender Bedarf an einem umfassenderen Wissen über den richtigen Schutz und die korrekte Installation geeigneter Security-Software. Nur mit den entsprechenden Kenntnissen können sie selbst gewährleisten, dass die eigenen Daten und Online-Aktivitäten auch wirklich sicher bleiben.

„Das Sprichwort ‚Gib einem Mann einen Fisch und Du ernährst ihn für einen Tag. Lehre einen Mann zu fischen und du ernährst ihn ein Leben lang‘, passt in diesem Zusammenhang haargenau. Gebt also allen Altersgruppen auf der Welt die entsprechende Anleitung; das könnte den Bill Gates in ihnen wecken...“.

Kathleen Saxton,  
Gründerin von Psyched Global & Psychotherapist

## Methodologie

Im Auftrag von Kaspersky wurde vom Meinungsforschungsinstitut Arlington Research eine Online-Umfrage unter 11.000 Verbrauchern durchgeführt. Die Teilnehmer stammen aus 13 verschiedenen Ländern, darunter Österreich, Frankreich, Deutschland, Ungarn, Italien, Japan, Niederlande, Portugal, Rumänien, Spanien, Schweiz, Großbritannien und die USA.

Die Stichprobe aus jedem Land bestand aus Erwachsenen ab 17 Jahren unter Berücksichtigung länderspezifischer Quoten hinsichtlich Geschlecht, Alter und Region. Alle Befragten mussten über einen Online-Zugang verfügen, um an dieser Umfrage teilnehmen zu können.

## Einleitung

Digitale Technologie hat unser Leben in den letzten zehn Jahren stark verändert. Wir streamen Filme direkt auf unsere Endgeräte, erledigen unseren Einkauf auf Knopfdruck und haben sogar selbstfahrende Autos.

Der unaufhaltsame Vormarsch der Technologie hat jedoch auch dazu geführt, dass die ältere Generation zunehmend mit intelligenten und vernetzten Geräten zu kämpfen hat. So sehr, dass etwa ein Drittel (35 Prozent) der technischen Neulinge über-55 ohne Unterstützung mit den täglichen technischen Hürden überfordert wäre. Aus diesem Grund wenden sie sich in zunehmender Zahl an ihre jüngeren Freunde und Verwandten (typischerweise Millennials, die zwischen 25 und 39 Jahre alt sind), mit dem Zuruf „Kannst du mal kurz...“.

„Kannst du Mal kurz...“

... das Internet reparieren?“

... zeigen, wie man Daten in die Cloud lädt?“

... meine Online-Banking-App sichern?“

Im Rahmen einer kürzlich durchgeführten Kaspersky-Umfrage gaben nahezu zwei Drittel (71 Prozent) der Millennials an, einem älteren Menschen bei einem technologischen Problem geholfen zu haben. Während sich viele der um die Jahrtausendwende Aufgewachsenen zur Hilfe verpflichtet fühlen, lockten 12 Prozent der über-55-Jährigen mit kleinen Belohnungen, um entsprechende Unterstützung zu erhalten. Dies hat dazu geführt, dass ein Viertel (25 Prozent) der Millennials lieber jene Familienmitglieder meidet, die um Hilfe bei technischen Problemen bitten könnten.

Die übermäßige Abhängigkeit älterer Familienmitglieder von der jüngeren Generation überlagert die eigentliche Ursache dieser Kluft – fehlendes technisches Verständnis. Da fast sieben von zehn (69 Prozent) Millennials die Sorge haben, die eigenen Eltern könnten ohne deren Hilfe online betrogen werden, wird dieser Bericht das „Kannst Du mal kurz...“-Phänomen analysieren und diskutieren, was getan werden kann, um dessen weitere Ausbreitung einzudämmen.

## Relevante Ergebnisse

Die „Kannst Du mal kurz...“-Problematik ist weit verbreitet:

- 71 Prozent der Millennials haben bereits einem älteren Verwandten durch technische Unterstützung geholfen.
- 55 Prozent der Millennials fühlen sich verpflichtet, Familienmitgliedern technischen Support zu geben.
- Nur einer von fünf (19 Prozent) aus der älteren Generation würde für technische Hilfsdienste bezahlen; die meisten verlassen sich auf Familie und Freunde.
- 12 Prozent der älteren Generation haben bereits ein Familienmitglied aktiv belohnt, um dessen Hilfe zu bekommen.
- Über ein Drittel (35 Prozent) hätte ohne Unterstützung mit den Herausforderungen digitaler Technik im Alltag zu kämpfen.
- Vier von zehn (41 Prozent) der älteren Befragten geben zu, ihre Kinder oder andere jüngere Familienmitglieder für IT-Fernwartungsarbeiten anzurufen.
- Ein Viertel (25 Prozent) der Millennials geben zu, Familienmitglieder zu meiden, die technische Unterstützung benötigen könnten.
- Die meisten Älteren nehmen Hilfe bei der Sicherung eines Routers, der Installation von Cybersicherheitschutz oder der Bekämpfung von Computerviren in Anspruch.
- 32 Prozent der Millennials machen sich Sorgen, dass ihre Eltern Opfer von Online-Betrügern werden könnten.



71 Prozent der Millennials haben bereits einem älteren Verwandten durch technische Unterstützung geholfen.

Für viele ist es ein täglicher Kampf geworden, herauszufinden, wie man die verschiedenen angeschlossenen Geräte und Geräte verwendet, die angeblich dazu dienen, unser Leben zu vereinfachen



## Ein täglicher Kampf

Wir sind stärker vernetzt als jemals zuvor – ein Trend, der keine Anzeichen einer Abwärtsbewegung zeigt. Tatsächlich wird die Anzahl der mit dem Internet der Dinge (IoT) verbundenen Geräte bis 2025 weltweit auf 75,44 Milliarden angestiegen sein [1] und die Technologie jeden Aspekt unseres täglichen Lebens erfasst haben. Das sind etwa 10 Geräte pro Mensch weltweit.

Diese unaufhaltsame Entwicklung führt zu noch mehr Verwirrung bei den Über-55-Jährigen. Gerade als die ältere Generation sich daran gewöhnt hatte, Lebensmittel online zu bestellen, wird ihnen gesagt, dass es nun Normalität werde, ihre Einkaufsliste einfach einer kleinen Box in der Ecke der Küche zuzurufen. Die bestellte Ware würde dann, wie von Zauberhand, am nächsten Tag an der eigenen Haustür ankommen. Herauszufinden, wie man die verschiedenen Connected Devices und Gadgets verwendet, die angeblich dazu bestimmt sind, unser Leben einfacher zu machen, ist für viele zu einem täglichen Kampf geworden. Tatsächlich geben nur etwas mehr als die Hälfte (54 Prozent) der über 55-Jährigen an, über einen gewissen Grad an technischem Wissen zu verfügen.

Für viele fühlt sich das Ganze deshalb wie eine verpasste Chance an. Da lediglich 40 Prozent der älteren Generation Technologie als „befähigend“ oder „befreiend“ ansehen, besteht die große Angst beim Rest, von der Geschwindigkeit des technologischen Wandels überrollt zu werden.

Etwa ein Drittel (35 Prozent) der Über-55-jährigen Umfrageteilnehmer gibt zu, dass es mit den täglichen Herausforderungen moderner Technologien ohne ein gewisses Maß an Unterstützung zu kämpfen hätte. Anstatt jedoch Fachleute zu konsultieren, ist die erste Anlaufstelle in der Regel ein jüngeres Familienmitglied oder ein Freund.

Der Ausspruch „Kannst Du mal kurz...“ ist ein Armutszeugnis für die heutige Welt. Es entfremdet Millennials von der älteren Generation und beunruhigt die Über-55-Jährigen, die von Lehrern zu Schülern werden – Stück für Stück und Byte für Byte.



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

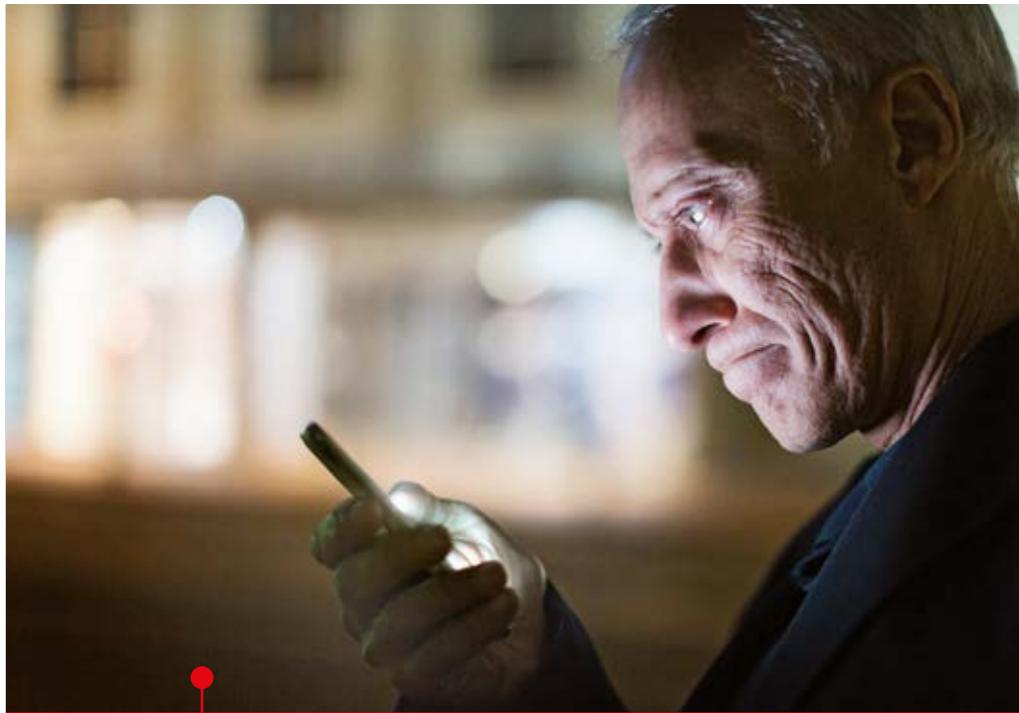
## Die Gefahren

Digitale, vernetzte Technik ist heute tief in der Lebenswelt der Menschen verankert – unabhängig von deren Alter. Diese Abhängigkeit von Technologie hat eine breite Angriffsfläche für Cyberkriminelle mit den unterschiedlichsten Motiven geschaffen – sei es finanzieller Diebstahl, Datenraub oder das Anrichten von Reputationsschäden.

Die Bedrohungslandschaft war noch nie so aktiv wie heute und reicht von hoch entwickelten, gezielten Angriffen bis hin zu opportunistischer Cyberkriminalität. Im Jahr 2018 [2] verzeichnete Kaspersky 21.643.946 unterschiedliche Bedrohungen. Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse, dass nicht einmal die Hälfte (47 Prozent) der Verbraucher glaubt, dass ihre Geräte über einen modernen, ausreichend starken Sicherheitsschutz verfügen. Dies hat dazu geführt, dass fast ein Drittel (30 Prozent) der Geräte im Laufe des Jahres mindestens einem Malware-Angriff ausgesetzt war.



30 Prozent der Computer waren im vergangenen Jahr mindestens einem Malware-Angriff ausgesetzt



Die ältere Generation wird von einigen als die Schwachstelle der vernetzten Gesellschaft angesehen. 32 Prozent der Millennials geben an, sich zu sorgen, dass ihre Eltern online betrogen werden könnten. Genauer gesagt, gaben sechs von zehn (58 Prozent) Studenten an, dass sie ihren Eltern nicht zuzutrauen, mit den technologischen Herausforderungen des Alltags fertig zu werden, oder ohne ihre technische Hilfe Opfer von Betrug zu werden.

Während der Gute Wille der älteren Generation, sich zu schützen, vorhanden sein mag, ist die nötige Wissensbasis hierfür oft nicht ausreichend. Die Mehrheit der älteren Umfrageteilnehmer war deshalb in der Vergangenheit auf Hilfe angewiesen. Sei es bei der Sicherung eines Routers, der Installation eines Cybersicherheits-schutzes oder der Bekämpfung von Computerviren.

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



## Arbeitskräfte ohne Lohn

Über zwei Drittel (71 Prozent) der befragten Millennials bejahten, einer älteren Person in einer technischen Angelegenheit geholfen zu haben. Dies führt zu einer interessanten Dynamik zwischen den beiden Generationen. Obwohl es für sie frustrierend sein kann, gaben 55 Prozent der Millennials zu Protokoll, sich verpflichtet zu fühlen, Familienmitgliedern auf deren Wunsch hin technische Unterstützung zu gewähren.

Im Allgemeinen wird dieser Dienst unbezahlt von Familienmitgliedern erbracht, was jedoch bei manchen zu Verärgerung führt. Tatsächlich gab mehr als jeder Fünfte (24 Prozent) der Millennials an, dass er es vorziehen würde, wenn ältere Familienmitglieder einen externen Fachmann bezahlen würden, der sich um deren technische Probleme kümmert.

Über 55-Jährige würden nicht zögern, einen defekten Wagen zu einem Mechaniker zu bringen oder einen Handwerker wegen einer defekten Heizung zu rufen. Jedoch gab nur einer von fünf Befragten aus dieser Altersgruppe (19 Prozent) an, jemanden für die Durchführung von IT-Arbeiten bezahlen zu wollen.

Die meisten ziehen es vor, sich auf Familie und Freunde zu verlassen. In vielerlei Hinsicht ist dies verständlich. Zum einen handelt es sich um ein Themengebiet, mit dem sie nicht vertraut sind. Zum anderen wurden durch Schlagzeilen in den Medien Ängste geschürt, jeder könne ständig Opfer eines Cyberangriffes werden. Deshalb wünschen sie sich jemanden, dem sie vertrauen können und der ihnen hilft, sich umfassend zu schützen.

Das Problem besteht darin, dass viele von ihnen gutmütige jüngere Familienmitglieder ausnützen. Nur 13 Prozent der über 55 Jahre alten Befragten konstatierten, einem Familienmitglied jemals ein Geschenk als Dankeschön gemacht zu haben.

In ihrem Wunsch, Hilfe von Familienmitgliedern zu erhalten, wenden einige der Über-55-Jährigen jedoch auch unverblühte Taktiken an. So räumen 12 Prozent ein, in der Vergangenheit bereits schon einmal ein Familienmitglied mit Geld bestochen zu haben, um dessen technische Hilfsbereitschaft zu erkaufen.

Über zwei Drittel (71 %) der Millennials, mit denen wir gesprochen haben, gaben an, jemanden geholfen zu haben der älter ist



55 Prozent der Millennials fühlen sich dazu verpflichtet, älteren Familienmitgliedern technische Unterstützung zukommen zu lassen.



24 Prozent der Millennials würden es vorziehen, wenn ihre Familienangehörigen jemand anderen bezahlen, der ihnen bei ihren technischen Problemen hilft.



12 Prozent der Älteren haben ein Familienmitglied schon einmal bestochen, um dessen Hilfe zu bekommen.

## Übermäßige Abhängigkeit von Millennials

Die Abhängigkeit älterer Menschen vom technischen Support durch Millennials ufert zunehmend innerhalb der Verwandtschaft aus. Dies geschieht zu einem Zeitpunkt im Leben, wo diese im Begriff sind ihr eigenes Leben aufzubauen – Häuser zu kaufen, Kinder zu bekommen und ihre Karrieren voranzutreiben. Es mag mit einem einzelnen „Kannst Du mal kurz...“ begonnen haben, aber die Situation ist inzwischen in Haushalten landauf und landab aus dem Ruder gelaufen. Heute geben zwei Drittel der Millennials an, von ihren Familien sehr häufig um Hilfe in technischen Belangen gebeten zu werden.

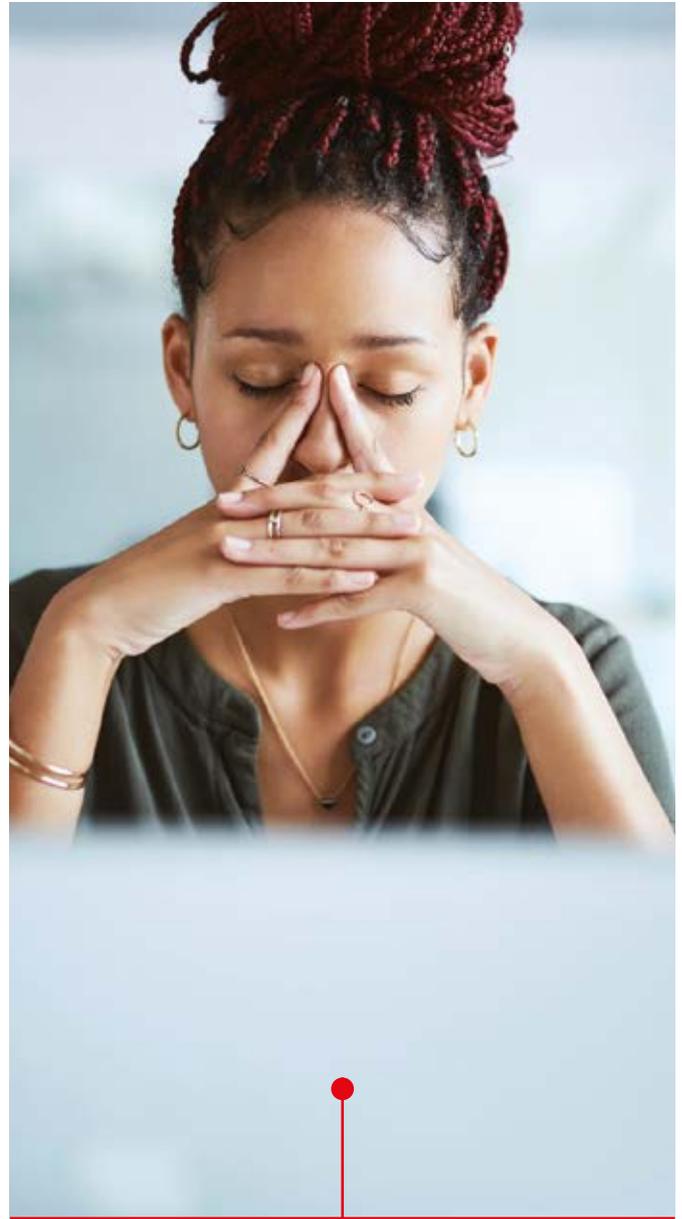
Die vorliegende Studie ergab, dass 14 Prozent der älteren Befragten nach Erwerb einer neuen Technologie länger als einen Monat gebraucht hat, diese tatsächlich einzurichten. Grund hierfür sind eine zu hohe Komplexität der Produkte sowie mangelndes technisches Verständnis. Aus diesem Grund geben 30 Prozent der Millennials an, älteren Familienmitgliedern möglichst keine technischen Geräte mehr zu schenken, da sie diese mit hoher Wahrscheinlichkeit auch selber in Betrieb setzen müssen.

Ein Viertel (25 Prozent) der Millennials gibt sogar zu, Familienmitglieder zu meiden, die ihrer Erfahrung nach um technische Hilfe bitten könnten. Eine Tatsache, die sich nachteilig auf die Harmonie in der Familie auswirkt.

Vier von zehn (41 Prozent) der Über-55-Jährigen gaben an, ihre Kinder oder andere jüngere Familienmitglieder zur Remote-IT-Unterstützung anzurufen. Die Angst vor den Auswirkungen eines Cyberangriffes und der Wunsch, seine älteren Verwandten und Freunde zu schützen, hat jedoch teilweise zu einer übermäßigen Abhängigkeit von der jüngeren Generation geführt. Tatsächlich hat ihr Wunsch nach technischer Unterstützung dazu geführt, dass erstaunliche 18 Prozent der Über-55-Jährigen zugeben, dass sie die technische Unterstützung ihrer Kinder mehr vermissen als das Zusammensein mit ihnen.

Es sind jedoch nicht nur Blutsverwandte, die die Hilfsbereitschaft von Freunden und Familie nutzen. Die Hälfte der technologiekundigen Befragten (50 Prozent) hat auch bereits ihrem Partner oder Ehepartner technischen Support geleistet.

**Die Untersuchung ergab, dass mehr als ein Drittel mehr als einen Monat nach Erhalt einer Technologie gebraucht hat, um sie tatsächlich einzurichten**



Ein Viertel (25 Prozent) der Millennials gibt zu, Familienmitglieder zu meiden, die ihrer Erfahrung nach um technische Hilfe bitten könnten.





Da die Mehrheit der älteren Generation zugibt, dass sie Hilfe bei der Sicherung eines Routers, der Installation des Cybersicherheitsschutzes oder der Bekämpfung von Computerviren benötigt hat, wird klar, dass auch ältere Menschen besser über technische Belange informiert werden müssen. Denn es ist an der Zeit, den „Kannst du mal...“-Teufelskreis zu durchbrechen.

Kaspersky ist bestrebt, das Bewusstsein für die Cybersicherheit der Über-55-Jährigen zu fördern und den „Millennial Heroes“, die zunehmend technische Unterstützung leisten müssen, ihre kostbare Zeit zurückzugeben. Kaspersky hat deshalb eine Reihe von „Kannst du mal...“-Leitfäden erarbeitet, mit denen die ältere Generation in die Lage versetzt wird, sich gegen technische Wissenslücken und Cyberangriffe zu wappnen.

Weitere Informationen unter [www.kaspersky.de](http://www.kaspersky.de)

# 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.

