



2014-10-24 07:30 CEST

# Danskerne forstår ikke teknik-sproget

Ved du hvad en PVR er? Svarer du nej, er du langt fra alene.

Hele 58 procent kender i lille eller ingen grad til udtrykket PVR, som er en digital videooptager. Det viser en undersøgelse YouGov har lavet for Elgiganten.

I undersøgelsen svarer mere end en fjerdedel at de ikke ved med sikkerhed hvad Smart-TV, DAB, HDMI og induktion er. 13 procent kender dårligt til udtrykket smartphone.

Ældre har større udfordringer med teknik-sproget end yngre, og kvinder har større udfordringer end mænd.

41 procent af de adspurgte mener teknologien er blevet så kompliceret, at det er vanskeligt at følge med udviklingen. 45 procent ønsker oplæring i hvordan de kan få bedre udnyttelse af elektroniske produkter.

### **Uddanner medarbejderne**

Elgiganten er Danmarks førende forhandler af forbrugerelektronik. Her mener administrerende direktør Peder Stedal, at noget af forvirringen skyldes at begreberne er vanskelige i sig selv.

”Der bruges mange begreber om det samme, og af og til er ordene noget tekniske. Derudover ændres mange af dem hyppigt i takt med den teknologiske udvikling, samtidig med at der hele tiden lanceres nye ord og betegnelser,” siger Peder Stedal.

Derudover bruger forskellige leverandører og selskaber forskellige begreber om stort set de samme ting.

”Det er enormt vigtigt at snakke så kunderne forstår os, og derfor bruger vi store ressourcer på at lære mere om hvordan vi kan møde kunden endnu bedre. Hvert eneste år får 5.000 af koncernens ansatte – 75 procent af hele staben – oplæring igennem totalt 20.000 træningsdage,” siger Peder Stedal.

På den interne elektronikmesse Elbit i Lillestrøm fik 2.200 Elgiganten-medarbejdere fra hele Norden i år oplæring i de nyeste produkter for at kunne møde spørgsmål fra kunderne.

### **Kommunikationsbrist**

Sprogprofessor Finn-Erik Vinje mener folks manglende forståelse af de tekniske udtryk skyldes en klassisk kommunikationsbrist.

”Fagmiljøer har ofte vanskeligheder med at kommunikere udover sine egne grænser. Journalister og elektronikforhandlere tror måske at folk forstår mere end de i virkeligheden gør,” siger Finn-Erik Vinje.

Selv gruer den 78 år gamle sprogprofessor for at gå ind i elektronikbutikker.

”Da jeg skulle købe ny printer brugte ekspedienten så megen fagterminologi, at jeg faldt helt af. Det er let at blive lidt nedslået, når man ikke forstår det hele,” siger Vinje.

Han mener, at sprogbarrieren kan få folk til at føle sig dumme.

”Journalister der skriver om teknologi bør blive bedre til at indsætte faktabokse eller forklare udtrykkene i parenteser. Elektronikbutikkerne bør sørge for, at de ansatte har tid til at demonstrere hvordan tekniske

apparater virker. De bør også kunne komme hjem til kunden og hjælpe, hvis man sidder fast,” siger Finn-Erik Vinje.

Adm. direktør Peder Stedal i Elgiganten mener også, at enkelte journalister fokuserer lidt for meget på den tekniske side af produkterne i forhold til selve brugeroplevelsen. Han synes elektronikbranchen er blevet bedre til at snakke forståeligt til kunderne.

”Vi tilbyder også folk hjælp til at montere elektronikprodukter hjemme, som sprogprofessoren ønsker,” fortæller han.

### **Kvinderne haler ind**

Kvinder kender i mindre grad tekniksproget end mænd. Hvor 46 procent af mændene ikke ved hvad en PVR er, kender 72 procent af kvinderne ikke til udtrykket.

”Ny teknologi har nok længe været mandens domæne, men kvinderne er ved at komme efter det,” siger sprogprofessor Finn-Erik Vinje.

Elgiganten-direktøren er overrasket over at kvinderne fortsat ligger efter mændene.

”I vores butikker ser vi, at kvinderne er ligeså interesseret i ny teknologi som mændene. Jeg tror ikke der går lang tid før, at de måske endda går forbi mændene i teknisk kundskab,” siger Peder Stedal .

### **FAKTA**

#### **Andel personer som ikke eller i lille grad kender til følgende begreber:**

Pyrolyse (automatisk rengøring af ovn) 80 %

Multiroom (styring af lyd og billede i flere rum) 79 %

PVR (digital videoptager) 58 %

DAB (standard for digital radio) 29 %

Smart-TV (TV som kan bruge net-tjenester) 29 %

HDMI (kabeltype til digital lyd- og billede) 28 %

Induktion (opvarmning ved hjælp af magnetisme) 26 %

App (program til smartphones og tablets) 20 %

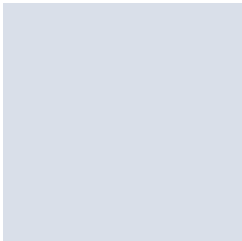
Smartphone (mobiltelefon som kan bruge net-tjenester) 13 %

---

Elgiganten er en af Danmarks førende varehuskæder indenfor mærkevareprodukter i hjemme-elektronik og hårde/hvidevarer. Elgiganten blev etableret i Danmark i 1996 og har i dag ca. 2.000 medarbejdere fordelt på 29 varehuse landet over samt en af landets største internetbutikker på Elgiganten.dk.

Elgiganten A/S omsatte i regnskabsåret 2013-14 for i alt 5 milliarder danske kroner. Elgiganten A/S indgår i Elkjøp Nordic-koncernen, der i regnskabsåret 2013/14 omsatte for i alt 26,9 milliarder norske kroner. Der er i Norden i alt 289 varehuse og ca. 9.200 medarbejdere. Alle nordiske varehuse forsynes fra det 100.000 kvm store centrallager i Jönköping, Sverige. Elkjøp-koncernen ejes af britiske Dixons Carphone.

## Kontaktpersoner



**Kristian Willanger**

Pressekontakt

kristian.willanger@elkjop.no