

Presseinformation

Corporate Marketing » Samsung Studie zur Technikkompetenz der Europäer

Samsung Verbraucherstudie: Aufregende neue Technik, komplexe Begriffswelt

Umfrage unter mehr als 10.000 europäischen Konsumenten offenbart großes Interesse an Technikthemen, aber auch Wissenslücken bei Fachbegriffen

- 46 Prozent der Deutschen nutzen mehr Technik als vor zwei Jahren
- 76 Prozent haben schon einmal Technikwissen vorgetäuscht
- „Cloud“, „Glasfaser“ und „On-Demand“ häufig missverstandene Begriffe



Schwalbach/Ts. – 25. Mai 2016 – Neue Technologien wie Virtual-Reality-Brillen, fahrerlose Autos und intelligente Kühlschränke haben das Potenzial, beeindruckende neue Erlebnisse zu schaffen – und sowohl die Deutschen (64 Prozent) als auch die Europäer insgesamt (55 Prozent) finden neue Technik spannend. Dies ermittelte Samsung im Rahmen einer aktuellen, europaweiten Verbraucherumfrage, den Tech Habits 2016. Fast die Hälfte der Befragten in Deutschland (46 Prozent) nutzt schon heute mehr Technik im Alltag als noch vor zwei Jahren. Doch die neue Technikwelt mit ihren vielen Fachwörtern ist auch komplex: 76 Prozent der Deutschen haben schon einmal vorgegeben, einen Begriff zu kennen, ohne ihn wirklich zu verstehen.

Wie hat sich das Verhältnis zwischen Mensch und Technologie in den letzten Jahren gewandelt? Fragen wie dieser geht die aktuelle Studie unter mehr als 10.000 Europäerinnen und Europäern in 18 Ländern, die von Samsung Electronics Europe in Auftrag gegeben wurde, auf den Grund. 5,6 Prozent der Deutschen gaben an, gar nicht mehr ohne Technik leben zu können – europäübergreifend sind es sogar 13 Prozent. Doch komplizierte Fachsprache stellt für knapp ein Fünftel der Deutschen (20 Prozent) eine Hürde (Europa: 23 Prozent) dar, sodass sie nur einen Bruchteil der Möglichkeiten, die ihnen ihre technischen Geräte eröffnen, tatsächlich nutzen. In Rumänien sind es sogar mehr als ein Drittel (35 Prozent), in den Niederlanden hingegen nur 11 Prozent. 40 Prozent der deutschen Nutzer besitzen laut eigenen Aussagen ein Gerät, dessen innovative Funktionen sie gar nicht einsetzen.

„Unsere neue Verbraucherstudie zum Thema Technik zeigt, dass sowohl die Deutschen als auch die Europäer neuen Technologien sehr positiv gegenüberstehen“, sagt Georg R. Rötzer, Vice President Corporate Marketing Samsung Electronics GmbH. „Doch die Ergebnisse offenbaren auch, dass Techniksprache für manche Verbraucher noch fremd ist und dass neue Technologien nicht nur smart, sondern leicht verständlich sein müssen. Wir als Hersteller fühlen uns verpflichtet, den Verbrauchern die Vorteile neuer Technologien aufzuzeigen. Deswegen investieren wir in Produkte, die smart, benutzerfreundlich, sicher und einfach zu verstehen sind. Zusätzlich bieten wir professionellen Kundenservice mit umfassenden Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, von Social Media bis hin zum persönlichen Gespräch“, so Rötzer weiter.

Mit mehr als 350 Servicemitarbeitern in seinen Contact Centern bietet Samsung seinen Kunden vielfältige Unterstützung. Bei technischen Fragen oder Bedienungsschwierigkeiten können Kunden den Samsung Service über verschiedene Wege kontaktieren – per Telefon, Remote-Verbindung, E-Mail, Live-Chat, Facebook, Twitter oder persönlich in deutschlandweit neun Customer Service Plazas. Zusätzlich sorgen Schritt-für-Schritt-Anleitungen, Erklärvideos und der Samsung Smart Simulator dafür, dass Menschen noch einfacher lernen, wie sie die Möglichkeiten ihrer Geräte nutzen können. Um vermeintliche Wissenslücken im Technikbereich zu schließen und den Menschen schon früh den reflektierten Umgang mit Technologie zu ermöglichen, setzt Samsung sich zudem mit deutschlandweiten Bildungsprojekten wie Digitale Bildung Neu Denken, WorldSkills Germany und dem Code Week Award für die Stärkung der digitalen Kompetenz von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen ein.

Europa zeigt sich emoji-nal – oder auch nicht

So wie die Technik unterliegen auch unsere Ausdrucksmöglichkeiten dem Wandel der Zeit. Mancherorts werden Emojis bereits als neue Sprache gehandelt. Für die Deutschen stellen die kleinen Symbole scheinbar keine Herausforderung dar – nur 12 Prozent mussten schon einmal so tun, als wüssten sie, was ein Emoji ist, obwohl dies nicht der Fall war. Viele europäische Nachbarn tun sich mit dem Begriff „Emoji“ noch schwer. In Rumänien etwa täuschen rund 27 Prozent der Befragten trotz Unkenntnis vor zu wissen, was Emojis sind, dicht gefolgt von Italien (26 Prozent).

App-solut beliebt

Die Tech Habits Verbraucherstudie von Samsung macht auch deutlich, welche Apps die Europäer nützlich finden. In Deutschland gaben 54 Prozent Karten-Apps an, welche sich damit die Spitzenposition mit Wetter-Apps teilen, die ebenso häufig genannt wurden. Auch die Kamera-App ist bei 44 Prozent der Deutschen beliebt. Noch wichtiger ist ihnen mit fast 50 Prozent jedoch der Kalender. Auch in Gesamt-Europa haben Karten- und Navigations-Apps mit 66 Prozent den größten Einfluss auf den Alltag der Befragten – gefolgt von Wetter-Apps (55 Prozent).

Häufig missverstandene Begriffe im Klartext

Die Begriffe, bei denen die Deutschen am häufigsten Wissen vortäuschten, waren „Cloud“, „Glasfaser“ und „On-Demand“. Im Rest Europas bereiteten „Cloud“, „Internet of Things“ und „Streaming“ am meisten Probleme. Der mit 16 Prozent wichtigste Grund zu bluffen, ist laut Samsung Studie, sich nicht vor Arbeitskollegen zu blamieren.

Cloud: Dateien und Programme werden nicht auf einem Gerät gespeichert, sondern werden online abgerufen. Mit einer Internetverbindung stehen Services wie z. B. Netflix zur Verfügung.

Glasfaser: Glasfasern werden als Glasfaserkabel zur Datenübertragung eingesetzt. Dabei ist jeder einzelne Strang im Vergleich zum menschlichen Haar ein Zehntel so dick und schafft Datenübertragungen im Umfang von rund 25.000 Telefongesprächen.

On-Demand: Als On-Demand bezeichnet man Inhalte, die bei Bedarf (engl. „on demand“) jederzeit und überall aus dem Internet abgerufen werden können, z. B. Musik oder Filme.

Internet der Dinge: Geräte wie Smartphone, Kühlschrank und Waschmaschine sind über ein gemeinsames Netzwerk miteinander verbunden, um Aufgaben des Alltags zu erledigen.

Streaming: Musik, Serien oder Filme können über das Internet online gehört bzw. angeschaut werden, ohne auf dem eigenen Gerät gespeichert zu werden.

Emoji: Emojis stammen aus Japan und sind kleine Bilder oder Gesichter mit denen wir das, was wir fühlen und denken, in der mobilen Kommunikation alternativ ausdrücken können.

Über die europäische Samsung Verbraucherumfrage

Opinium Research führte im Auftrag von Samsung Electronics Europe zwischen 16. März und 1. April 2016 insgesamt 10.138 Online-Interviews mit volljährigen Personen in Deutschland, Großbritannien, Österreich, Belgien, Bulgarien, Dänemark, Finnland, Griechenland, Ungarn, Italien, Portugal, Niederlande, Norwegen, Polen, Spanien, Rumänien, Schweden und der Schweiz durch. Es wurde in keinem Land¹ eine Gewichtung der Stichproben vorgenommen. Für repräsentative Ergebnisse wurde auf eine gleichmäßige Verteilung von Altersgruppen und Geschlecht im Rahmen der Möglichkeiten, die das Internet vorgeben, Rücksicht genommen. Einige Daten stammen aus einer anderen Umfrage, die vom 21. April bis 18. Mai 2015 von Lightspeed GMI durchgeführt wurde. Dabei wurden 18.000 Menschen ab 16 Jahren in Online-Umfragen in Deutschland, Österreich, Belgien, Bulgarien, Dänemark, Finnland, Griechenland, Italien, Ungarn, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Spanien, Schweden, Schweiz, Rumänien und Großbritannien (1.000 pro Land) befragt.

Bildergalerie

Aufregende neue Technik	Technik hält Einzug ins Leben	Oft missverstandene Terminologie
		
<p>64 Prozent der Deutschen sind fasziniert von neuer Technik wie Virtual Reality, weisen aber auch Wissenslücken auf: 76 Prozent mussten bei Fachbegriffen schon Wissen vortäuschen.</p>	<p>46 Prozent der Deutschen nutzen heute mehr Technik im Alltag als vor zwei Jahren, etwa die Möglichkeiten eines Smart TVs.</p>	<p>„Cloud“ ist einer der häufig missverstandenen Technikbegriffe in Deutschland. In der Cloud lassen sich Daten wie Fotos speichern und einfach per Smartphone von überall abrufen.</p>

¹ Ausnahme Großbritannien. Quelle: Die Programme Smart Classroom und Digital Academy wurden in 15 Ländern im akademischen Jahr 2014 / 2015 bewertet.

Über Samsung Electronics

Samsung Electronics Co., Ltd. inspiriert Menschen und gestaltet die Zukunft mit Ideen und Technologien, die unser Leben verbessern. Das Unternehmen verändert die Welt von Fernsehern, Smartphones, Wearable Devices, Tablets, Kameras, Haushaltsgeräten, Druckern, Medizintechnischen Geräten, Netzwerk-Systemen, Halbleitern und LED-Lösungen. Entdecken Sie die neuesten Nachrichten, Hintergrundinformationen und Pressematerialien auf www.samsung.de und im Samsung Newsroom unter news.samsung.com.

Pressekontakt Samsung

Corporate Marketing

Samsung Electronics GmbH

Andrea Ficht

Corporate Marketing

Am Kronberger Hang 6

65824 Schwalbach / Ts.

A.Ficht@samsung.com

Pressekontakt Agentur

Corporate

Faktor 3 AG

Felix Trompke

040 / 679446 – 6152

Kattunbleiche 35

22041 Hamburg

samsung.corp@faktor3.de