



# Reden statt tippen

**Sprachassistenten** Jeder Zweite in der Schweiz spricht mit Geräten, jeder Fünfte mindestens einmal täglich. Das zeigt das Voice First Barometer.

Sie heissen Siri, Alexa oder Cortana - und sie hören zu. Auch in der Schweiz. Und gut die Hälfte der hiesigen Bevölkerung spricht zu ihnen. Das zeigt das zweite Voice First Barometer, eine repräsentative Umfrage von Farner, Swiscom und der Universität Luzern bei 1027 Personen, die im Oktober 2019 zum zweiten Mal durchgeführt wurde. Ein Jahr zuvor lag der Wert erst bei 37 Prozent. Nebst der Zahl der Nutzer hat innert eines Jahres auch die Nutzungsintensität zugenommen: Während vor einem Jahr erst 15 Prozent regelmässig - sprich: mindestens einmal täglich - auf die Sprachassistenten zurückgriffen, sind es jetzt schon 21 Prozent. Spitzenreiter ist erneut das Smartphone (42 Prozent), auf dem zweiten Rang folgt neu das Auto (16 Prozent), das den Computer (12 Prozent) überholt hat. Die Nutzung von sogenannten Smartspeakern ist mit 3 Prozent noch immer auf einem tiefen Niveau, hat sich aber innerhalb eines

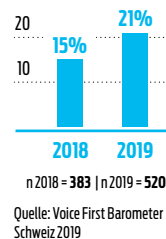
Jahres verdreifacht. Das liegt auch daran, dass mehrere Modelle erst in den letzten zwölf Monaten auf den Schweizer Markt gekommen sind. Gebraucht werden die Sprachassistenten grossmehrfach für die Beschaffung von Informationen und fürs Navigieren. Nur gerade ein Fünftel nutzt sie auch zum Einkaufen, wobei auch hier die Informationsgewinnung im Vordergrund steht: Nur ein sehr kleiner Anteil wickelt dann den tatsächlichen Kaufakt über den Sprachassistenten ab. Gerade mal 14 Prozent geben an, dass sie sich vorstellen können, in Zukunft etwas über Siri, Alexa und Co. zu kaufen: Im Vordergrund stehen dann fertige Mahlzeiten und Lebensmittel. Auf Begeisterung stiess anfänglich die Idee, über Sprachassistenten Geld zu überweisen oder Rechnungen einzuzahlen. Der Wert für Bankdienstleistungen war bei der letzten Umfrage relativ hoch, hat sich aber seitdem deutlich verschlechtert. **Reto Hofstetter**, Professor an der Universität Luzern,

**IM KOMMEN**  
Die Nutzung von Smart-speakern hat sich verdreifacht.

**Mehr und häufiger**  
Zahl der Nutzer nimmt zu



Bereits ein Fünftel der Nutzerinnen und Nutzer verwenden Sprachfunktionen mindestens einmal täglich

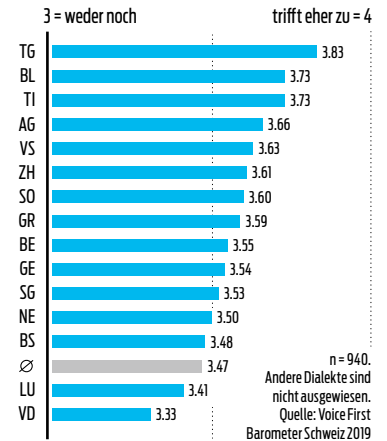


Quelle: Voice First Barometer Schweiz 2019

## Verständnisprobleme

Personen mit Thurgauer Dialekt fühlen sich am wenigsten verstanden.

Der Assistent versteht mich nicht:  
1 = trifft überhaupt nicht zu, 5 = trifft voll und ganz zu.



erklärt dies mit den steigenden Bedenken in Bezug auf Datenschutz. «Das ist ein Trend, den wir immer wieder beobachten in Zusammenhang mit digitalem Konsumverhalten.» So sei auch der Anteil jener, die das Mikrofon nur dann aktivieren wollten, wenn sie den Sprachassistenten auch verwendeten, von 83 auf 84 Prozent leicht gestiegen. **Daniel Jörg**, Experte fürs digitale Marketing bei Farner und Initiant des Voice First Barometer, hat hier seine Zweifel: «Convenience trumps privacy concerns», sagt er. Bequemlichkeit schlägt so ziemlich alle Bedenken. «Es würde mich also nicht erstaunen, wenn wir in drei Jahren eben genau das tun, was wir jetzt nicht für möglich halten: mit Voice Assistants unser Geld zu managen.»

Eine Hürde für die Nutzung sprachgesteuerter Assistenten sind die Schweizer Dialekte: Für viele «trifft es eher zu», dass der Assistent sie «oft nicht» versteht (siehe «Verständnisprobleme» oben), aber nicht für alle gleich stark. Am wenigsten verstanden fühlen sich jene mit Thurgauer Dialekt. Stärker missverstanden fühlen sich auch die Personen mit einem Baselbieter Dialekt und die Tessiner. Unterdurchschnittlich wenig Probleme orten Personen mit einem Waadtländer oder Luzerner Dialekt. **FLORENCE VUICHARD**