

VOICE FIRST BAROMETER SCHWEIZ 2021 – SELECTED INSIGHTS –

Die vorliegende Studie der Universität Luzern untersucht seit 2018 jährlich die Nutzung von Sprachfunktionen und Sprachassistenten in der Schweiz. Im Jahre 2021 nutzt knapp die Hälfte der Schweizer Bevölkerung Sprachfunktionen/Sprachassistenten. Im Vergleich zum Vorjahr verbleibt die Nutzung auf einem ähnlichen Niveau. Allerdings ist diese Entwicklung vom Endgerät abhängig: Auf dem TV, dem Smart Speaker sowie im Auto nimmt die Nutzung leicht zu. Dagegen ist die Nutzung auf dem Smartphone leicht rückläufig. Nachfolgend aufgeführt sind ausgewählte Insights des Studienberichts:

Insight 1: Nutzung von Sprachassistenten/Sprachfunktionen: Während die Nutzung von Sprachfunktionen auf dem Smartphone und dem Computer im Vergleich zum Vorjahr gleichbleibt bzw. leicht abgenommen hat, nimmt sie auf dem TV, dem Smart Speaker und im Auto leicht zu. Insgesamt geben 48% der Befragten an, dass sie Sprachfunktionen auf mindestens einem Gerät nutzen.

Insight 2: Meistgenutzte Anbieter von Sprachassistenten/Sprachfunktionen: Wie im Vorjahr werden die Sprachassistenten von Apple (Siri) und Google (Google Assistant) von den Nutzerinnen und Nutzern von Sprachfunktionen/Sprachassistenten am häufigsten verwendet. Am dritthäufigsten werden bereits die Sprachfunktionen/Sprachassistenten der Swisscom genannt.

Insight 3: Hauptmotivation zur Nutzung von Sprachfunktionen/Sprachassistenten: Die Möglichkeit, Dinge parallel machen zu können und dabei die Hände frei zu haben, ist die Hauptmotivation für die Nutzung von Sprachfunktionen auf dem Smartphone, auf dem Desktop-/Laptop-Computer sowie auf dem Smart Speaker. Dagegen nutzen die Befragten Sprachfunktionen zur Steuerung des Fernsehens hauptsächlich, weil sie diese im Vergleich zu herkömmlichen Eingabemethoden als zweckmässiger und nützlicher erachten.

Insight 4: Nutzungsunterschiede nach Dialekten: Bei Personen mit Basler Dialekt (60%) ist die Nutzung von Sprachfunktionen/Sprachassistenten am weitesten verbreitet. Dagegen ist die Nutzung bei Personen mit Thurgauer Dialekt (21%) am wenigsten stark ausgeprägt.

Insight 5: Sprachassistenten im Kaufentscheidungsprozess: Sprachassistenten werden auch im Kaufentscheidungsprozess genutzt. So geben 19% der Befragten an, dass sie kaufvorgelagerte Tätigkeiten über einen Sprachassistenten ausgeführt haben. Nur 3% der Nutzenden von Sprachassistenten geben an, dass sie im 2021 einen Kauf mit Sprachassistenten ausgeführt haben.

Insight 6: Risiken und Probleme bei der Nutzung von Sprachassistenten/Sprachfunktionen: Verständnisprobleme sowie Bedenken bezüglich des Datenschutzes und der Privatsphäre werden von den Befragten am häufigsten als Risiken und Probleme bei der Nutzung von Sprachassistenten/Sprachfunktionen genannt.

Insight 7: Nutzungspotenzial 2022: Von den bisherigen Nicht-Nutzenden geben 46% an, dass sie sich vorstellen können, Sprachfunktionen im Jahr 2022 zu nutzen. Damit ergibt sich mit den aktuellen Nutzenden ein Nutzungspotenzial für Sprachfunktionen von 72%.

Demografische Verteilung der Stichprobe:

- Altersdurchschnitt: 45.5 Jahre
- Geschlecht: 49% weiblich, 51% männlich
- Sprachregion: 70% Deutsch, 24% Französisch, 5% Italienisch

Details zur Datenerhebung:

- Online-Panel von LINK aus den drei Sprachregionen der Schweiz
- Repräsentative Schweizer Stichprobe mit 1'101 Personen
- Zeitraum der Befragung: 21. bis 31. Oktober 2021

Danksagung:

LINK Die Studienpartner bedanken sich herzlich bei LINK für die Unterstützung der Studie.

Detaillierte Studie

Diese und zahlreiche weitere Insights finden sich im detaillierten Studienbericht. Auf über 52 Seiten beinhaltet dieser die Ergebnisse der Umfrage mit insgesamt 1'101 Befragten. Er bietet vertiefte Erkenntnisse über die Nutzung von Sprachfunktionen/Sprachassistenten inkl. Smart Speakern in der Schweiz (Geräte, Anbieter, Anwendungsfälle), die Wahrnehmung von Schweizer Unternehmen, welche Sprachfunktionen/Sprachassistenten anbieten sowie die Nutzung von Sprachfunktionen/Sprachassistenten im Kaufprozess.

Dabei werden im Studienbericht verschiedene Fragestellungen beantwortet, wie beispielsweise: Auf welchen Geräten nutzen Schweizerinnen und Schweizer Sprachfunktionen und wie häufig? Wie hat sich dies in den letzten Jahren verändert? Welche Schweizer Unternehmen kommen den Schweizerinnen und Schweizern im

Zusammenhang mit Sprachfunktionen/Sprachassistenten in den Sinn und welchen Anbietern wird dabei in Bezug auf Datenschutz am meisten vertraut? Welche Produkte kaufen Schweizerinnen und Schweizer über Sprachassistenten und wie viel Geld geben sie dabei im Durchschnitt aus?

Der detaillierte Bericht ist Teil der Swiss Consumer Studies und unter folgendem Link erhältlich: www.swissconsumerstudies.ch

Zitation

Nann, L., Hofstetter, R., Zivkovic, M., Buechi, C., Dreesen, L., und Eiteneuer, A. (2022). Voice First Barometer Schweiz 2021, University of Lucerne. 1–52.