



Voice First Barometer

Schweiz 2019

Top 12 Insights

- 1 Die Nutzung von Sprachfunktionen bei SchweizerInnen hat in Vergleich zum Vorjahr (37%) markant zugelegt: Bereits die Hälfte (51%) der SchweizerInnen macht davon Gebrauch.
 - 2 Die meisten SchweizerInnen (42%) nutzen Sprachfunktionen auf dem Smartphone.
 - 3 SchweizerInnen sind gegenüber Sprachfunktionen sehr aufgeschlossen. Weitere 18% der befragten Personen möchten innerhalb des nächsten Jahres Sprachfunktionen auf mindestens einem Gerät nutzen.
 - 4 Siri ist mit Abstand die meistverwendete Sprachfunktion auf dem Smartphone (48%), gefolgt von Google Search (35%), Google Maps (32%) und YouTube (12%).
 - 5 Lediglich 2.63% der SchweizerInnen nutzen Smart-speakers wie Alexa oder Google Home. Das sind aber bereits doppelt so viele wie im letzten Jahr (Befragung 2018)*.
 - 6 Zwei Drittel (66%) aller befragten SchweizerInnen kommunizieren mit dem Sprachassistenten in Hochsprache und wünschen, dass dieser auch so antwortet (64%). 34% sprechen mit den Sprachassistenten unter anderem Schweizer Mundart.
 - 7 40% der NutzerInnen verwenden Sprachfunktionen nur in Kombination mit einem Bildschirm.
 - 8 Sprachfunktionen werden hauptsächlich genutzt, um andere Dinge parallel nebenher zu machen und um die Hände frei zu haben.
 - 9 SchweizerInnen verwenden Sprachfunktionen weiterhin vorwiegend im privaten Umfeld, alleine sowie standortunabhängig.
 - 10 Voice Commerce: Rund ein Drittel der NutzerInnen (31%) beansprucht Sprachfunktionen im Rahmen eines Kaufentscheidungsprozesses. Davon haben 5% bereits etwas über einen Sprachassistenten eingekauft.
 - 11 Voice Banking: 11% der befragten NutzerInnen würden authentifizierte Bankdienstleistungen über Sprachfunktion tätigen (z.B. Kontostand abrufen). 78% davon bevorzugt dabei jedoch einen direkten Sprachassistenten der Bank und nicht einen Intermediär (z.B. Siri, Google Assistant).
 - 12 Voice Branding: Marken sollten für ihre Sprachanwendungen eine eigene und wiedererkennbare Stimme verwenden. Das wünscht sich rund die Hälfte (49%) der NutzerInnen.
- *Zum Zeitpunkt der Befragung waren offiziell keine Smartspeaker von Marktführern auf dem Schweizer Markt erhältlich. Seit Oktober 2019 sind aber zwei Modelle von Google in der Schweiz verfügbar.

Studiendesign

- Quantitative Online-Befragung
- Repräsentatives Sample mit 1027 Personen
- Online-Panel des LINK Instituts
- nur sprachassimilierte Personen, die das Internet mehrmals pro Monat nutzen
- alle drei Sprachregionen, Quotensteuerung durch das LINK Institut
- Zeitraum: 3. Oktober bis 15. Oktober 2019
- Altersdurchschnitt: 45 Jahre
- Geschlecht: 49% weiblich

Voice User

- Altersdurchschnitt: 44 Jahre
- Geschlecht: 46% weiblich
- Sprache: deutsch (73%), französisch (21%), italienisch (6%)