

VOICE FIRST BAROMETER SCHWEIZ 2020 TOP 7 INSIGHTS

Die vorliegende Studie der Universität Luzern untersucht seit 2018 jährlich die Nutzung von Sprachfunktionen und Sprachassistenten in der Schweiz. Im Jahre 2020 nutzt rund die Hälfte der Schweizer Bevölkerung Sprachfunktionen / Sprachassistenten. Im Vergleich zum Vorjahr stagniert die Nutzung beziehungsweise nimmt sogar leicht ab. Allerdings zeigt sich nicht bei allen Sprachfunktionen / Sprachassistenten die gleiche Entwicklung. Auf dem TV und dem Smart Speaker nimmt die Nutzung weiterhin leicht zu. Nachfolgend sind die Top 7 Insights der Studie aufgelistet:

1. Während die Nutzung von Sprachfunktionen auf dem Smartphone, dem Computer und im Auto im Vergleich zum Vorjahr abgenommen hat, nimmt sie auf dem TV und dem Smart Speaker weiter zu.
2. Die Sprachassistenten von Apple (Siri) und Google (Google Assistant) werden von den Nutzerinnen und Nutzern von Sprachfunktionen / Sprachassistenten am häufigsten verwendet.
3. 44% der Nutzerinnen und Nutzer von Sprachfunktionen / Sprachassistenten verwenden diese mindestens wöchentlich.
4. Die Hauptmotivation für die Nutzung von Sprachfunktionen auf dem Smartphone und/oder Desktop-/Laptop-Computer im Vergleich zu herkömmlichen Funktionen ist die Möglichkeit, Dinge parallel machen zu können und dabei die Hände frei zu haben.
5. Personen mit Walliser, St. Galler und Tessiner Dialekt fühlen sich nach wie vor am schlechtesten verstanden.

6. 30% der Nutzerinnen und Nutzer von Sprachfunktionen / Sprachassistenten verwenden diese im Rahmen des Kaufentscheidungsprozesses. Wobei 7.26% bereits etwas über einen Sprachassistenten gekauft haben. Dies entspricht einem Zuwachs von 45.83% im Vergleich zum Vorjahr. Das Kaufvolumen ist im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls gestiegen.
7. Die Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer von Chatbots und Sprachassistenten haben jeweils eine präferierte Interaktionsart. Während 34% die Interaktion über den Sprachassistenten bevorzugen, haben 32% eine Vorliebe für den Chatbot.

Das Studiendesign

- Quantitative Online-Befragung
- Repräsentative Schweizer Stichprobe mit 1'019 Personen
- Online-Panel des LINK Instituts aus drei Schweizer Sprachregionen
- Zeitraum der Befragung: 5. bis 20. Oktober 2020
- Altersdurchschnitt: 45 Jahre
- Geschlecht: 48% weiblich, 52% männlich

| Nutzer/-innen | Nicht-Nutzer/-innen |
|--|--|
| - Altersdurchschnitt: 43 Jahre | - Altersdurchschnitt: 47 Jahre |
| - Geschlecht: 45% weiblich, 55% männlich | - Geschlecht: 51% weiblich, 49% männlich |
| - 69% deutschsprachig 23% französischsprachig 8% italienischsprachig | - 72% deutschsprachig 25% französischsprachig 3% italienischsprachig |

Detaillierte Studie

Diese und zahlreiche weitere Insights finden sich im detaillierten Studienbericht. Auf über 48 Seiten beinhaltet dieser die Ergebnisse der Umfrage mit insgesamt 1'019 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 und Wahrnehmung von Chatbots im Vergleich zu Sprachassistenten.

Unter anderem beantwortet die Studie folgende Fragestellungen: 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

Danksagung

Die Studienpartner bedanken sich herzlich beim LINK Institut für die Unterstützung des schweizweit repräsentativen Studienpanels für den Voice First Barometer Schweiz 2020.

Zitation

Funk, G., Hofstetter, R., Kälin, F., Jörg, D., Lopetrone, R., & Bruetsch C. (2021). Voice First Barometer Schweiz 2020, University of Lucerne.