

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 Smartspeakers 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 %)

www.voicefirst.ch
lab@farner.ch

Die ganze Studie finden Sie hier:
www.swissconsumerstudies.ch