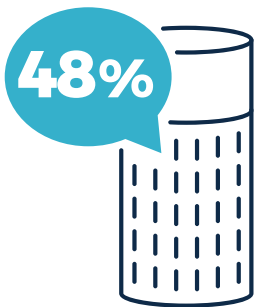


#02 - Mai 2018

SPRACHASSISTENTEN

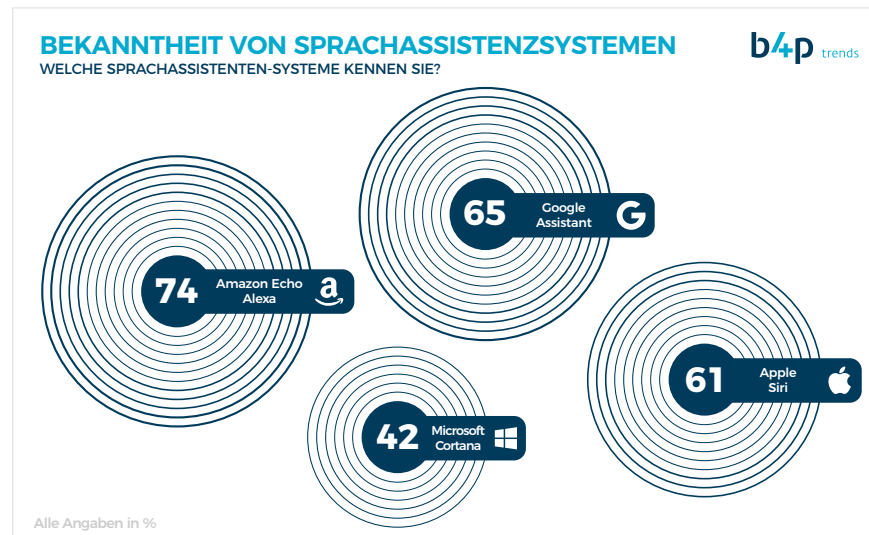
IMMER EIN OFFENES OHR

Digitale Sprachassistentensysteme wie Amazons Alexa haben sich in kurzer Zeit in deutschen Wohnungen und Häusern ausgebreitet. Trotzdem sind sogar diejenigen, die sie benutzen, oft skeptisch, was Privatsphäre und Datenschutz betrifft.



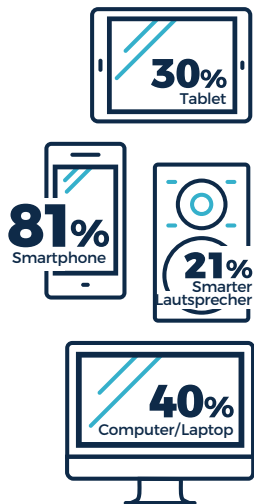
der Befragten nutzen einen Sprachassistenten

Noch nicht einmal zwei Jahre ist es her, dass mit dem Amazon Echo der erste Lautsprecher mit eingebautem Sprachassistenten auf den deutschen Markt kam. Doch die Technik hat schnell eine große Bekanntheit erlangt: 88% aller Befragten gaben in einer Studie der Gesellschaft für integrierte Kommunikationsforschung (GIK) an, ein solches digitales Sprachassistenten-System zu kennen. Bei den 14- bis 29-Jährigen konnten sogar 98% ein solches nennen. Bei den über 50-Jährigen (22%) und den Befragten mit einfachem Volksschulabschluss (21%) fiel die Bekanntheit allerdings stark ab.



Einige Experten gehen davon aus, dass digitale Spracherkennung und -verarbeitung nach dem „klassischen“ browserbasierten Internet und den Smartphones mit ihren Apps die nächste große technologische Plattform werden könnte. Dementsprechend umkämpft ist der Markt: Apple hatte mit seinem iPhone-Sprachassistenten Siri zwar einen früheren

**Auf diesen Devices
nutzen die Befragten
Sprachassistenten:**



Start als die Konkurrenz, liegt heute mit einer Bekanntheit von 61% aber hinter dem Google Assistant (65%) und Amazons Alexa (74%). Nur bei den Jüngeren ist Apples Siri mit 90% Bekanntheit etwa ebenso populär wie Alexa mit 89% und Google Assistant mit 84%. Das vierte System, das mit 42% Bekanntheit (53% bei den Jüngeren) noch einigermaßen mithalten kann, ist Cortana von Microsoft. Andere Systeme wie beispielsweise Samsungs Sprachassistent Bixby sind noch nahezu unbekannt (zusammen 1%).

Vier von fünf Nutzern verwenden die Sprachassistentensysteme auf ihrem Smartphone, zwei von fünf auf ihrem Laptop oder stationärem Computer. Allerdings besitzen auch bereits 21% der Befragten einen smarten Lautsprecher und kommunizieren über diesen mit ihrem jeweiligen digitalen Assistenten. Dafür, dass die Produktkategorie „Smart Speaker“ noch so jung ist, eine erstaunliche Quote.

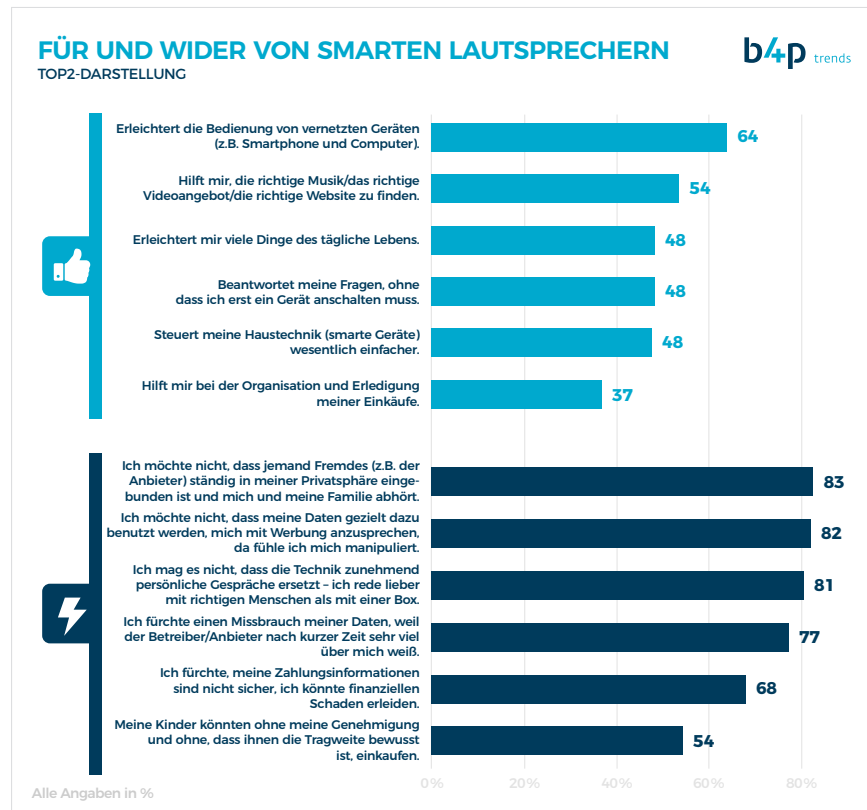
Trotzdem stehen viele der Technologie noch skeptisch gegenüber: So stimmten beispielsweise 83% der Befragten der Aussage zu: „Ich möchte nicht, dass jemand Fremdes (z.B. der Anbieter) ständig in meine Privatsphäre eingebunden ist und mich und meine Familie abhört.“ Mit 82% sprachen sich fast ebenso viele dagegen aus, dass private Daten gezielt dazu benutzt werden, um mit Werbung angesprochen zu werden. Interessant: Selbst bei denjenigen, die solche Sprachassistenten benutzen, waren die Werte dieser Risikoeinschätzungen mit 77% und 79% fast genauso hoch wie bei der Gesamtheit der Befragten. Weitere Bedenken, die in der Umfrage genannt wurden, waren die Angst vor Datenmissbrauch, vor unsicheren Zahlungsinformationen und vor unabsichtlichen Einkäufen durch die Kinder. 81% der Deutschen mögen es zudem nicht, wenn Technik mehr und mehr das persönliche Gespräch ersetzt. Vor allem die Älteren stimmten der Aussage „Ich rede lieber mit richtigen Menschen als mit einer Box“ zu (87%).

Doch natürlich haben die digitalen Sprachassistenten auch Vorzüge. Diese lassen sich fast komplett unter dem Schlagwort „Bequemlichkeit“ zusammenfassen: 78% der Benutzer schätzen die leichtere Bedienung von vernetzten Geräten durch die Sprachassistenten, 63% geben an, dass das System ihnen viele Dinge des alltäglichen Lebens erleichtert. Auch, wenn es darum geht, beispielsweise Musik oder Videos abzuspielen oder vernetzte Haustechnik (Smart Home) zu steuern, schätzen Nutzer die Annehmlichkeiten der Sprachsteuerung. Was für die Skeptiker ein permanenter Lauschangriff ist, stellt dabei für die Befürworter puren Komfort dar: 70 Prozent der Nutzer empfinden es als positiv, Fragen

89%

 der Befragten
 planen im nächsten
 Jahr keine Anschaffung
 eines smarten
 Lautsprechers

beantwortet zu bekommen, ohne erst ein Gerät einschalten zu müssen. Ob sich Bequemlichkeit langfristig gegen die Bedenken durchsetzen kann, wird sich zeigen. Womöglich ist das Potential an Interessenten aber nach einem ersten Boom auch schon bald ausgeschöpft: Nur 11% der Befragten gaben an, für das nächste Jahr die Anschaffung eines smarten Lautsprechers zu planen.



Executive Summary

Innerhalb kürzester Zeit haben es digitale Sprachassistenten wie Alexa, Siri oder Google Assistant zu großer Bekanntheit und Verbreitung gebracht. Sowohl auf Smartphones als auch in Form von „smarten Lautsprechern“ sind sie derzeit sehr populär. Geschätzt wird dabei vor allem die Bequemlichkeit der Bedienung, sei es beim Musikhören oder bei der Steuerung anderer vernetzter Geräte. Ein Großteil der Befragten – darunter auch viele Nutzer von Sprachassistenten – sind dennoch skeptisch: Sie haben Angst, abgehört zu werden oder durch Werbung manipuliert zu werden, die auf privaten Daten basiert. Auch Angst vor finanziellem Schaden durch unsichere Zahlungsinformationen oder irrtümliche Bestellungen, zum Beispiel durch Kinder, werden befürchtet.