



***DER DIGITALE GESPRÄCHS-  
PARTNER: NUR BEDINGTE  
FREUDE MIT COMPUTERSTIMMEN  
AM TELEFON***

3/01

# **DER DIGITALE GESPRÄCHSPARTNER: NUR BEDINGTE FREUDE MIT COMPUTERSTIMMEN AM TELEFON**

**Im Zeitalter der Informationsgesellschaft ist es für Unternehmen und öffentliche Einrichtungen ein Usus, jederzeit für Kunden erreichbar zu sein. Manche Unternehmen nutzen zur Optimierung ihrer Kundenbetreuung die Dienstleistung eines der boomenden Call Center, andere setzen auf die scheinbar omnipräsent gewordene Computerstimme. Diese begrüßt den Anrufer, weist auf eine Weiterverbindung hin bzw. führt durch das weitere Menü. Für zwei Drittel der Österreicher ist daher die Computerstimme am Telefon nichts Neues. Und mehr als 50% der Bevölkerung haben schon tatsächlich mit einer Computerstimme am Telefon Kontakt gehabt. Für rund die Hälfte davon waren diese Telefonkontakte mit dem Computer störend, die andere Hälfte hat sich mit der neuen Sachlichkeit am Telefon abgefunden.**

Die zunehmende Computerisierung macht auch vor der Telefonstimme nicht halt. SPECTRA hat daher nachgefragt, wie die Österreicher über die computerisierte Gesprächsannahme denken.

Immerhin zwei Drittel (66%) der österreichischen Bevölkerung wissen, dass es Unternehmen und öffentliche Einrichtungen gibt, die solche Dienste in Betrieb haben. Es sind vor allem die 15-29-jährigen (das sind auch die „Vieltelefonierer“), die von dieser neuen Art der Gesprächsannahme wissen. Für 79% dieser Altersklasse ist die Computerstimme am Telefon nichts Neues.

Darüber hinaus werden auch regionale Unterschiede, was den Wissensstand betrifft, deutlich. Die Bevölkerung in der Bundeshauptstadt scheint beim Telefonieren häufiger mit Computerstimmen in Kontakt zu kommen und weiß deshalb auch stärker (77%) darüber Bescheid als die anderen Österreicher. Die wenigsten Erfahrungen (51%) konnten bisher die Niederösterreicher und die Burgenländer machen.

Wie oft kommt es nun vor, dass man tatsächlich in den Genuss eines solchen Telefonkontakts kommt? Fast zwei Drittel der Österreicher (61%), die von dieser technischen Option wissen, hatten persönlich im Rahmen eines Telefongesprächs schon mehrmals Kontakt mit einer Computerstimme. Weitere 22% kamen erst einmal mit dieser Technik in Berührung. Umgerechnet auf die Gesamtbevölkerung bedeutet dies, dass jeder zweite Österreicher (56%) bisher zumindest einmal mit einer Computerstimme verbunden gewesen ist.

Stellt sich die Frage, wie diese Computerstimmen von den „Betroffenen“ erlebt werden. Grundsätzlich ergibt sich eine Pattstellung zwischen Befürwortern und Ablehnern. So fühlen sich 52% unserer Mitbürger von der Computerstimme gar nicht gestört, während sich 45% der Österreicher damit eher nicht anfreunden können.

Wiederum ist es eher die ältere Bevölkerung, die sich nach persönlicher Ansprache sehnt. Mehr als die Hälfte der über 50-jährigen (53%) empfindet den computerisierten Gesprächspartner als störend.

Deutlich weniger Berührungängste verspüren die Jüngeren. Nur etwas mehr als ein Drittel (37%) der Österreicher bis 29 Jahre äußert sich eher negativ zu dieser technischen Option.

Analysiert man diese Einschätzung nach regionalen Gesichtspunkten, zeichnet sich ein Ost-West Gefälle ab. Während sich in Wien nur 38% vom digitalen Gegenüber wenig begeistert zeigen, steigt dieser Wert im Westen (Salzburg, Tirol und Vorarlberg) auf beträchtliche 50% an.

#### **Erhebungscharakteristik**

**Stichprobe:** n=1.000 Personen, repräsentativ für die österreichische Bevölkerung ab 15 Jahre, Quotaverfahren

**Methodik:** persönliche Interviews

**Umfrage:** M-2184

**Feldzeit:** Jänner 2001

Die maximale Fehlerspanne bei 1.000 Befragten beträgt +/- 3,16%

## Computerstimme am Telefon

**FRAGE :**

Wenn man bei einer Firma, bei einer öffentlichen Einrichtung oder bei einer anderen Institution anruft, kommt es immer häufiger vor, dass man von einer Computerstimme empfangen wird. Diese Computerstimme sagt einem dann z.B., welche Ziffer man wählen muss, um eine bestimmte Auskunft zu erhalten, eine bestimmte Abteilung zu erreichen, oder gibt einem gleich die gewünschte Auskunft. Wussten Sie das oder nicht?

**FRAGE:**

Ist es Ihnen selbst schon einmal oder mehrmals passiert, dass Ihnen bei einem Anruf eine Computerstimme geantwortet hat, also eine Computerstimme mit Ihnen gesprochen hat?

	Befragte, die von Computerstimme gehört haben %	Dass Computerstimme geantwortet hat, ist - Basis: Befragte, die von Computerstimme gehört haben (66%=100%)		
		einmal passiert %	mehrmals passiert %	noch nie passiert %
Österr. Bevölkerung insg.	66	22	61 = 83	17 = 100
<b>Alter -</b>				
15-29 Jahre	79	17	65 = 82	18 = 100
30-49 Jahre	72	25	62 = 87	13 = 100
Über 50 Jahre	52	24	56 = 80	20 = 100
<b>Bundesland -</b>				
Wien	77	23	59 = 82	18 = 100
Niederösterreich, Burgenland	51	18	60 = 78	22 = 100
Steiermark, Kärnten	66	24	64 = 88	12 = 100
Oberösterreich	70	25	64 = 89	11 = 100
Salzburg, Tirol, Vorarlberg	71	21	58 = 79	21 = 100

## Störfaktor Computerstimme?

Basis: Befragte, denen schon Computerstimmen geantwortet haben (56%=100%)

FRAGE :

Manche Leute sagen, es stört sie, mit einer Computerstimme zu sprechen, manche Leute sagen, es stört sie nicht, mit einer Computerstimme zu sprechen. Wie ist das bei Ihnen?

