

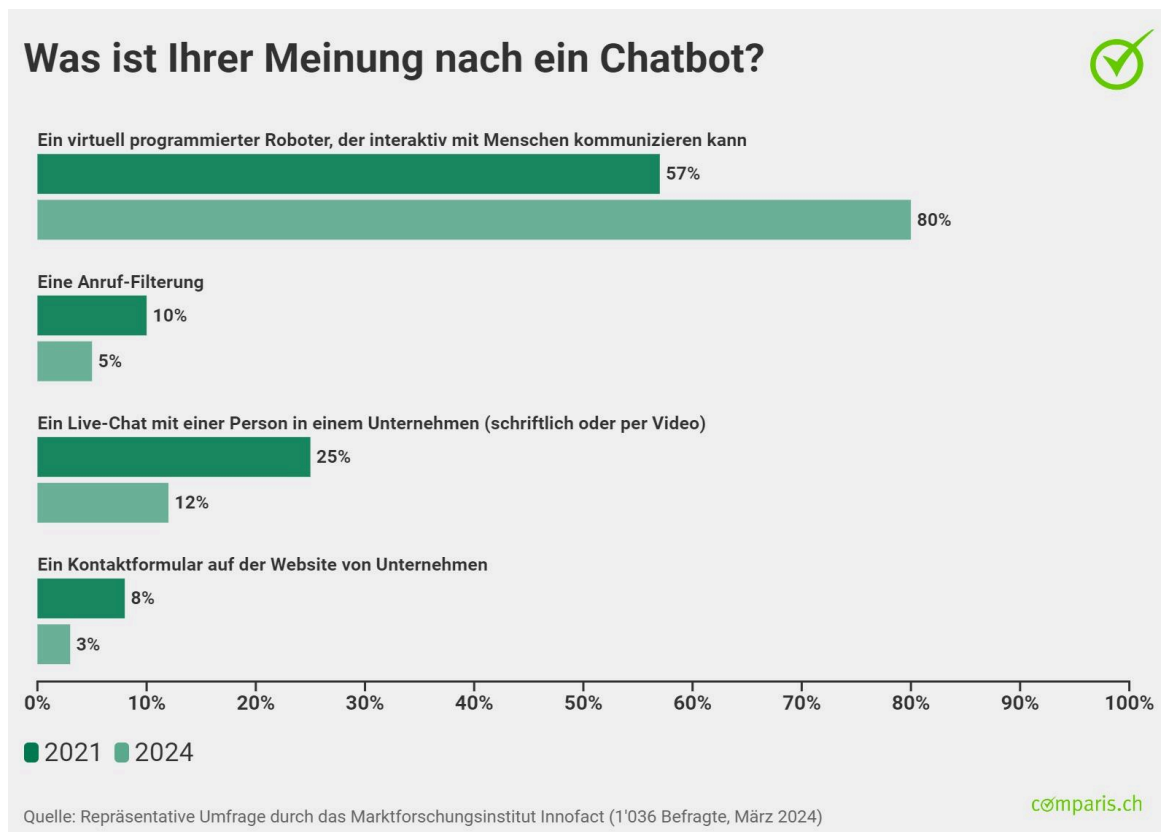
## Medienmitteilung

### Repräsentative Comparis-Umfrage zur Akzeptanz von Chatbots

# Lieber Chatbots als Menschen: Drei von vier Erwachsenen lassen sich von ChatGPT und Co. helfen

Die Akzeptanz von ChatGPT, Gemini und Co. steigt in der Schweiz stark an. 72 Prozent der Schweizerinnen und Schweizer würden sich bei der Onlinesuche lieber durch einen Chatbot helfen lassen als durch einen Menschen. Das zeigt eine repräsentative Umfrage von Comparis. Die Erfahrungen mit künstlicher Intelligenz (KI) waren mehrheitlich gut. 62 Prozent der Befragten waren zufrieden mit den Programmen. «Chatbots haben das Potenzial, den klassischen Suchmaschinen den Rang abzulaufen. Das funktioniert aber nur, wenn die mit KI generierten Antworten durch Links zu den Quellen nachvollziehbarer werden», sagt Comparis-Digitalexperte Jean-Claude Frick.

Zürich, 16. April 2024 – Im Zeitalter von ChatGPT und Gemini weiss die grosse Mehrheit der Schweizer Bevölkerung, was ein Chatbot ist (80 Prozent). Vor drei Jahren wussten nur 57 Prozent, dass ein Chatbot ein interaktiver, virtuell programmierter Roboter ist. Das zeigen repräsentative Befragungen des Online-Vergleichsdienstes comparis.ch 2024 und 2021. Inzwischen haben auch 63 Prozent schon mindestens einmal mit einem Chatbot kommuniziert. 2021 waren es erst 38 Prozent gewesen. Und bereits die Hälfte der Befragten hat schon mindestens einmal ChatGPT oder Gemini genutzt.



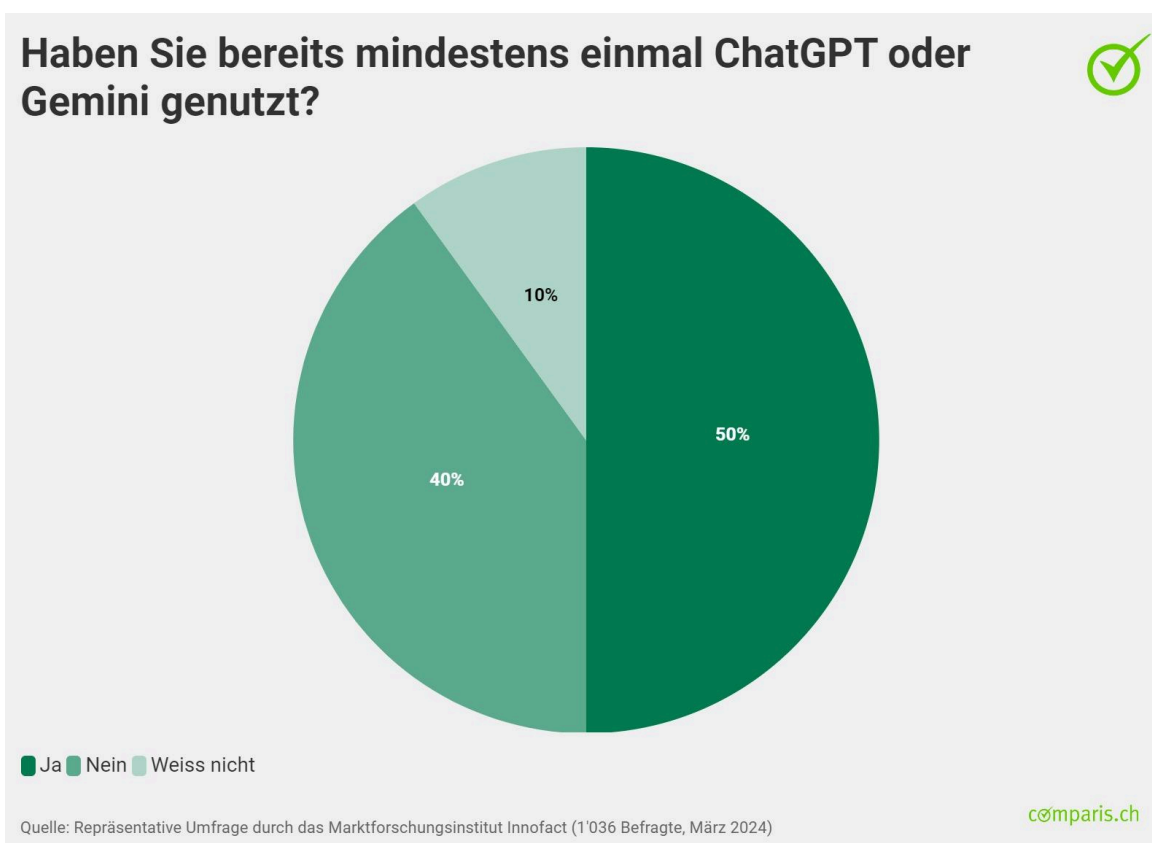
[Zur Grafik \(Embed-Code im Anhang\)](#)

«Der anhaltende Hype um künstliche Intelligenz hat viele Menschen zum ersten Kontakt mit einem Chatbot gebracht und die Hemmschwelle, einen solchen auszuprobieren, gesenkt», sagt Comparis-Digitalexperte Jean-Claude Frick.

#### «Die positiven Erfahrungen machen bei Usern Lust auf mehr»

Mit der stärkeren Verbreitung von Chatbots hat auch die Akzeptanz hinsichtlich der Verwendungsbereiche stark zugenommen. Bereits 72 Prozent der Umfrageteilnehmenden würden lieber mit einem Chatbot als mit einem Menschen kommunizieren, um auf einer Webseite schneller zum gesuchten Inhalt zu gelangen. 2021 waren nur knapp 56 Prozent davon angetan. Ebenfalls 72 Prozent würden sich heute lieber von einer KI bei Fragen nach dem Lieferstatus helfen lassen (57 Prozent 2021). Und 63 Prozent würden die KI für ein Feedback zum Kundenerlebnis einer Person vorziehen (46 Prozent 2021).

«Durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz wurden Chatbots in letzter Zeit massiv besser. Die damit verbundenen positiven Erfahrungen machen bei Usern Lust auf mehr», so Frick.



[Zur Grafik \(Embed-Code im Anhang\)](#)

#### Häufigste Begegnung mit Chatbot beim Onlineshopping

Am häufigsten sind die Befragten bei Online-Detailhändlern mit Chatbots in Kontakt gekommen. An zweiter Stelle steht bereits die Internetsuche anstelle von Suchmaschinen wie Google oder Bing. Und auf dem dritten Platz folgt die Informationssuche im Internet anstelle von Bewegtbild-Suchmaschinen wie Youtube oder Tiktok.

«Chatbots haben das Potenzial, den klassischen Suchmaschinen den Rang abzulaufen. Das funktioniert aber nur, wenn die durch künstliche Intelligenz generierten Antworten durch weiterführende Links ergänzt werden, um die Infos nachvollziehbar zu machen. Während Bing mit der Integration von ChatGPT bereits auf die neue Herausforderung reagiert hat, rollt Google seine KI-Suche erst noch aus und ist dabei etwas in Rückstand geraten», sagt der Comparis-Experte.

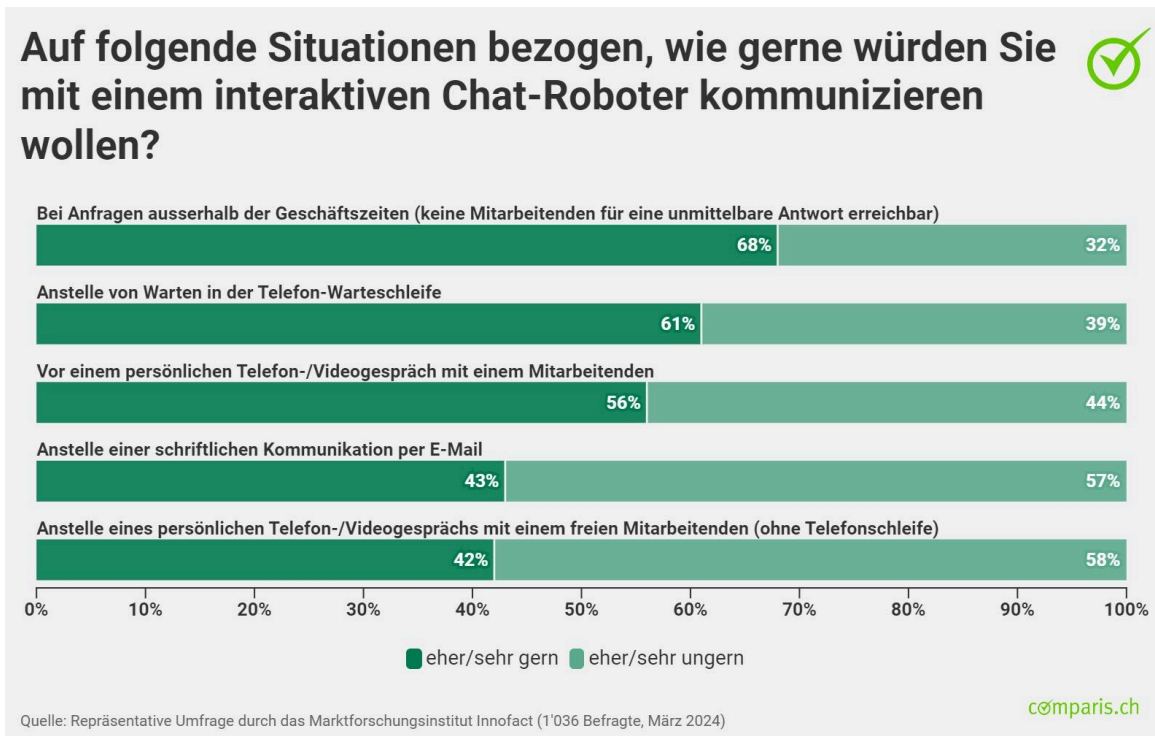
### Fast zwei Drittel sind zufrieden

Die bisherigen Erfahrungen mit künstlicher Intelligenz waren mehrheitlich gut. 62 Prozent der Befragten, die schon mit Chatbots in Kontakt kamen, sind eher oder sogar sehr zufrieden mit den Programmen.

### Chatbot schlägt Telefon-Warteschleife

Bezogen auf konkrete Situationen ist die Beliebtheit der Chatbot-Kommunikation bei Anfragen ausserhalb der Geschäftszeiten am grössten. Statt auf den nächsten Tag und eine persönliche Kommunikation zu warten, würden 68 Prozent eher oder sehr gern einen Roboter vorziehen. Ebenfalls würden fast zwei Drittel (61 Prozent) einen Chatbot der Telefon-Warteschleife vorziehen. Gut 55 Prozent würden bei einer Telefontriage eine KI vorziehen, um anschliessend direkt mit der richtigen Person verbunden zu werden.

Dabei wird die schriftliche Kommunikation über ein Chatfeld auf der Webseite mit Abstand am ansprechendsten empfunden und einer mündlichen Kommunikation übers Telefon sowie einer mündlichen Kommunikation mit einem Avatar vorgezogen.



[Zur Grafik \(Embed-Code im Anhang\)](#)

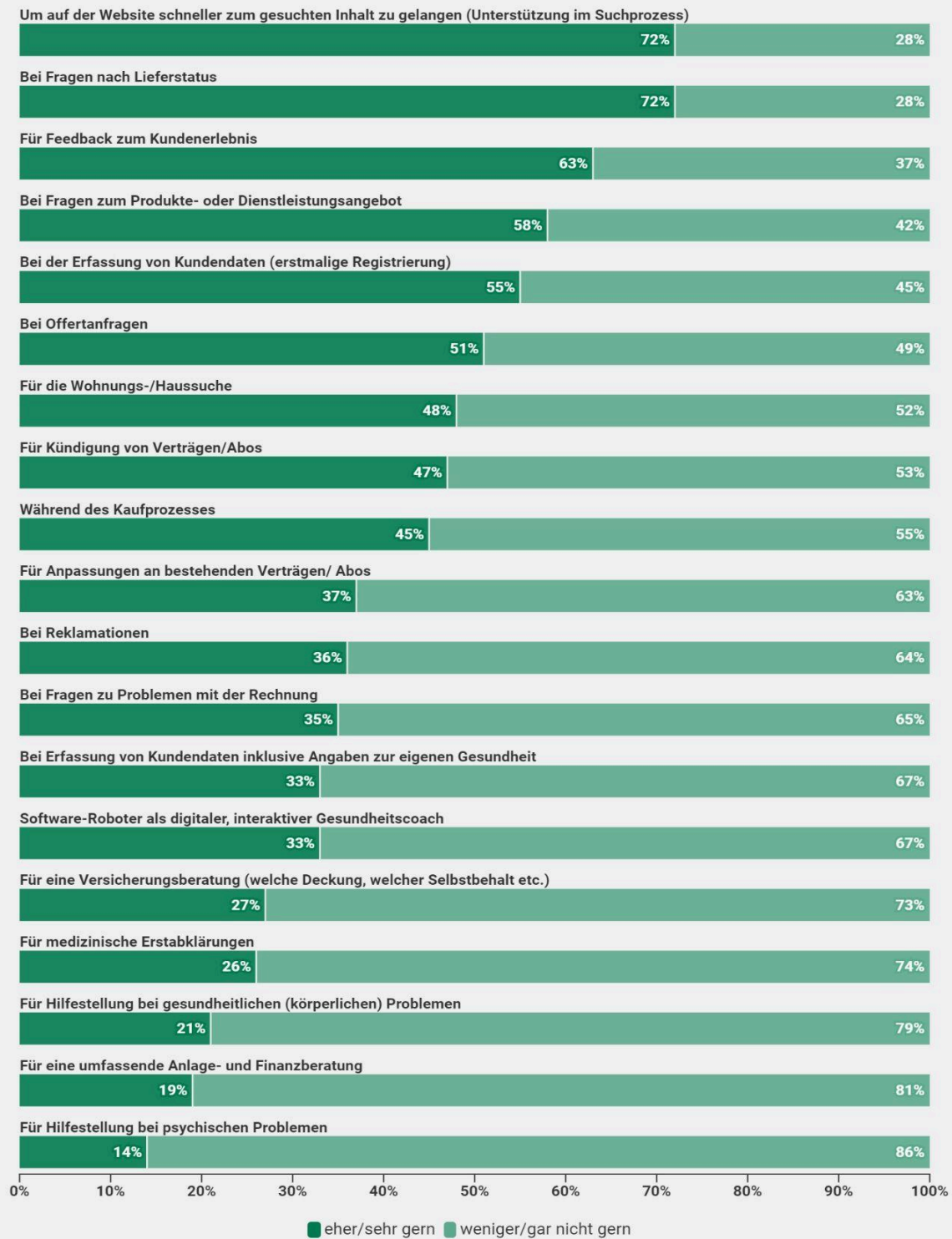
«Direkte Sprachkommunikation via Telefon wird nicht nur von der Gen Z als belastend empfunden. Warteschleifen in Callcentern ärgern viele Leute. Und beim Kontakt via Chatfenster kommt man meist schneller zum Ziel. Dazu sind die Chatbots rund um die Uhr verfügbar, was perfekt zur «Always on»-Gesellschaft passt», glaubt Frick.

### **Wenn es um die Gesundheit geht, kommt der Mensch zuerst**

Schwieriges Terrain für die KI-Kommunikation bleibt die Hilfestellung bei psychischen Problemen. Hier würden nicht einmal 15 Prozent einen Chatbot eher oder sehr gern anstelle eines Menschen kontaktieren (19 Prozent 2021). Auch bei physischen Problemen erreicht künstliche Intelligenz nur knapp 21 Prozent Zustimmungsrates (25 Prozent 2021). Auch für medizinische Erstabklärungen – etwa wenn man Schmerzen hat und nicht weiss, ob man zum Arzt gehen soll – würden nur knapp 26 Prozent die KI einer Person vorziehen (28,4 Prozent 2021).

«Wird es persönlich, sinkt das Vertrauen in Chatbots rapide. Hier muss die Technologie erst noch beweisen, ob sie wirklich ein Ersatz für das persönliche Gespräch sein kann, bevor sich mehr Leute darauf einlassen», so der Experte.

# Wie gerne würden Sie für folgende Anliegen einen interaktiven Roboter der direkten Kommunikation mit einem Menschen vorziehen?



Quelle: Repräsentative Umfrage durch das Marktforschungsinstitut Innofact (1'036 Befragte, März 2024)

comparis.ch

[Zur Grafik \(Embed-Code im Anhang\)](#)

comparis.ch AG  
Birmensdorferstrasse 108  
CH-8003 Zürich

**Methodik**

*Die repräsentative Befragung wurde durch das Marktforschungsinstitut Innofact im Auftrag von comparis.ch im März 2024 unter 1'036 Personen in allen Regionen der Schweiz durchgeführt.*

**Weitere Informationen:**

Jean-Claude Frick

Digital- und Telecom-Experte

Telefon: 044 360 53 91

E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)

[comparis.ch](http://comparis.ch)

## Anhang

### Embed-Codes der Grafiken

#### «Was ist Ihrer Meinung nach ein Chatbot?»

##### script

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/17464947?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

##### iframe

```
<iframe src="https://flo.uri.sh/visualisation/17464947/embed" title='Interactive or visual content' class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;' sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

#### «Wie gerne würden Sie für folgende Anliegen einen interaktiven Roboter der direkten Kommunikation mit einem Menschen vorziehen?»

##### script

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/17465058?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

##### iframe

```
<iframe src="https://flo.uri.sh/visualisation/17465058/embed" title='Interactive or visual content' class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;' sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

#### «Haben Sie bereits mindestens einmal ChatGPT oder Gemini genutzt?»

##### script

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/17465288?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

##### iframe

```
<iframe src="https://flo.uri.sh/visualisation/17465288/embed" title='Interactive or visual content' class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;' sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

#### «Auf folgende Situationen bezogen, wie gerne würden Sie mit einem interaktiven Chat-Roboter kommunizieren wollen?»

##### script

```
<div class="flourish-embed flourish-chart" data-src="visualisation/17465323?1068018"><script src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script></div>
```

##### iframe

```
<iframe src="https://flo.uri.sh/visualisation/17465323/embed" title='Interactive or visual content' class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;' sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

### **Über comparis.ch**

Mit über 80 Millionen Besuchen im Jahr zählt comparis.ch zu den meistgenutzten Schweizer Websites. Das Unternehmen vergleicht Tarife und Leistungen von Krankenkassen, Versicherungen, Banken sowie Telecom-Anbietern und bietet das grösste Schweizer Online-Angebot für Autos und Immobilien. Dank umfassender Vergleiche und Bewertungen bringt das Unternehmen Transparenz in den Markt. Dadurch stärkt comparis.ch die Entscheidungskompetenz von Konsumentinnen und Konsumenten. Das Unternehmen wurde 1996 vom Ökonomen Richard Eisler gegründet und ist in Privatbesitz. Das Unternehmen gehört heute noch zur Mehrheit dem Gründer Richard Eisler. Es sind keine anderen Unternehmen oder der Staat an Comparis beteiligt.