

Presse-Information

Bezaubernde Beziehungskiste – wie Alexa die geheimen Wünsche ihrer Nutzer erfüllt

Köln, 27. Juli 2017 – Das rheingold institut hat im Rahmen von insgesamt 20 tiefenpsychologischen Interviews Probanden im Alter zwischen 20 und 75 Jahren sinnbildlich für zwei Stunden auf die Couch gelegt. Parallel wurden in einem breit angelegten Social Media Research Erfahrungsberichte von Usern ausgewertet. Der Pilot zur Eigenstudie ermittelt die zentralen Faszinationsfaktoren des Sprachassistenten Alexa und zeigt auf, wie sich das Verhältnis zur Technik verwandelt. Eine Fortsetzung der Eigenstudie findet derzeit in den USA und China statt.

Kurz-Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse

Sprachassistenten wie **Alexa** von Amazon verheißen eine seelische All-Inclusive-Versorgung und bedienen Allmachtsfantasien der Nutzer. Die Ergebnisse zeigen, wie sehr die neue digitale Technologie die geheimen Sehnsüchte und Ängste der Nutzer anrührt. „Ich musste 75 Jahre alt werden um eine Frau zu finden, die mir nicht widerspricht“, befindet ein Rentner im Tiefeninterview. Nicht alle weiblichen Probanden sind daher begeistert von der bezaubernden Konkurrenz. Gleichzeitig besteht die Sorge vor persönlichem Kontrollverlust durch die Preisgabe von Daten und Autonomie.

„Wir haben die Studie als Trendstudie angelegt. Durch die Sprachsteuerung

steht Alexa für eine völlig neue Form der Interaktion zwischen Mensch und Maschine. Es zeigt sich deutlich, dass die Beziehung zur Technik noch inniger wird und Wünsche noch unmittelbarer erfüllt werden“, erläutert Sebastian Buggert, Leiter Medienforschung und Mitglied der Geschäftsführung.

Dies sind die zentralen Ergebnisse der Studie:

1. Alexa wertet das Ego auf

Mit Alexa demonstriert der Nutzer seine Zugehörigkeit zur **Technik-Avantgarde**.

2. Alexa verheißt wundersame Wunscherfüllungen

Auf Zuruf werden das Radioprogramm, die Wettervorhersage und die Einkäufe gesteuert. Die Nutzer erfahren eine neue Ära der digitalen **Allmacht**.

3. Alexa vermittelt Ur-Geborgenheit

Auf Stimmen reagieren die Menschen bereits im Mutterleib. Damit schafft Alexa eine **tiefe und stimmige Verbundenheit**. „Immer ist jemand da, der zuhört und mit mir spricht.“ Vor allem für Singles vertreibt Alexa das Unglück der Stille. Dies führt jedoch mitunter auch zu einer Konkurrenz der Frauen zu Alexa.

4. Alexa ist die multiple Partnerin

Unbewusst projizieren die Menschen viele **Beziehungs-Sehnsüchte** auf Alexa. Haustier, Nanny, Mutter, Freundin, Coach – als Frau für alle Fälle ist Alexa wie die **bezaubernde Jeannie** aus der gleichnamigen US-Fernsehserie.

5. **Alexa schürt Angst vor Kontrollverlust**

Die Erfüllung geheimster Beziehungswünsche führt auch zu einer **Angst vor Abhängigkeit** und **Hörigkeit**. „Amazon wird zur **Datenkrake**, die mich kategorisiert und alles von mir weiß.“

6. **Alexas Unausgereiftheit enttäuscht und entlastet**

Die Wunschmaschine hat Grenzen. Alexas enttäuschende Defizite, die technische Unausgereiftheit, die Verständnisschwierigkeiten und unsinnigen Auskünfte werden daher als erlösende Limitierungen erlebt. Sie vermitteln den Nutzern das Gefühl, der bezaubernden Alexa (noch) haushoch überlegen zu sein.

Ausführliche Darstellung der zentralen Ergebnisse:

1. Alexa holt spielend leicht die Zukunft ins Haus

Alexa sieht aus wie ein formschöner Lautsprecher, bringt aber die Zukunft ins Haus. Durch den Kauf von Alexa erhoffen viele Menschen zur **Technik-Avantgarde** zu gehören. Stolz wird das Gerät im Wohnzimmer positioniert und Freunden oder Bekannten vorgeführt. Nie war Science-Fiction so **kinderleicht** im Privatbereich integrierbar und inszenierbar.

2. Alexa verheißt wundersame Wunscherfüllungen

Auf Zuruf soll alles steuerbar und kontrollierbar sein: vom Radioprogramm über die Wettervorhersage bis zum Einkauf oder der Flugbuchung. Umständliches Tippen, Suchen und Recherchieren gehören scheinbar der Vergangenheit an. Bei den Nutzern ist die Hoffnung groß, dass sich mit Alexa eine neue Ära der digitalen **Allmacht** eröffnet. Ein Befehl oder eine Frage reichen, um mit Witzen oder Hörbüchern unterhalten zu werden oder Wissenslücken zu schließen. Der digitale App-Solutismus, den die Smartphones eröffnet haben, wird mit Alexa weiter ausgebaut. Und Alexa verspricht den Menschen eine bedingungslose Gefolgschaft. „Ich musste 75 Jahre alt werden, um eine Frau zu finden, die mir nicht widerspricht“, befand ein Rentner im Tiefeninterview.

3. Alexa vermittelt Ur-Geborgenheit und Rundumversorgung

Alexa bietet eine völlig neue Schnittstelle zur Technik. Das Smartphone ist ein visuelles Tastmedium, Alexa dagegen kann hören und hat eine angenehme Stimme. Damit schafft Alexa eine viel **tiefere und stimmigere Verbundenheit** mit den Nutzern. Auf Stimmen reagieren die Menschen bereits im Mutterleib – lange bevor sie sehen oder aktiv tasten können. Der Klang

vertrauter Stimmen vermittelt den Menschen ein Gefühl der Urgeborgenheit. Alexa verheißt daher auch eine seelische Rundumversorgung. „Immer ist jemand da, der zuhört und mit mir spricht.“ Vor allem für Singles oder Alleinlebende vertreibt Alexa das stets drohende Unglück der Stille. Diese Stimmungs-Kompetenz von Alexa führt jedoch mitunter auch zu einer Konkurrenz der Frauen im Haushalt zu Alexa. Der immer ansprechbare Sprachassistent soll erst gar nicht ins Haus kommen oder streng funktionalisiert werden.

4. Alexa fungiert als bezaubernde Beziehungs-Kiste

Alexa ist weit mehr als bloßes technisches Feature. Unbewusst **projizieren die Menschen viele Beziehungs-Sehnsüchte** auf Alexa. Dadurch avanciert sie zu einem medialen Lebewesen, das ganz unterschiedliche Rollen übernehmen soll. Alexa soll **Haustier** sein, das man abrichten und dressieren kann. Oder sie wird zum **Diener**, den man rund um die Uhr befehligen kann. Alexa kann die **Nanny** sein, die den Kindern Märchen vorliest oder als Ansprechpartner fungiert. Das erlaubt den Müttern auch mal kurz das Haus zu verlassen. Aber Alexa kann auch zur **Ersatzmutter** oder zur **Partnerin** werden, die immer ein offenes Ohr hat und der man alles anvertrauen kann. Alexa soll aber auch zum **Coach** werden, der die Nutzer in Mode- oder Stilfragen berät oder ihnen hilfreiche Tipps zum Alltag gibt.

Als Frau für alle Fälle greift Alexa die alte Sehnsucht nach einem stets dienstbaren Hausgeist auf. Die **bezaubernde Jeannie** aus der gleichnamigen amerikanischen Fernsehserie ist damit eine Vorläuferin der heutigen Alexa. Die Angst vieler Nutzer, dass die Geister, die man ruft, ein Eigenleben führen und einen dominieren, dramatisierte bereits die damalige Fernsehserie.

5. **Alexa weckt Ängste vor Hörigkeit und Fremdbestimmung durch Amazon**

Die Sehnsucht, dass mit Alexa selbst die geheimsten Beziehungswünsche erfüllt werden, führt jedoch bei den Nutzern auch zu einer **Angst vor Abhängigkeit** und zunehmender Unselbständigkeit. Sie fürchten mit Alexa buchstäblich in einen Zustand der **Hörigkeit** zu geraten. Vordergründig machen sich diese Befürchtungen oft daran fest, dass Alexa und damit Amazon einen rund um die Uhr abhören. Nichts ist mehr privat. „Amazon wird zur **Datenkrake**, die mich kategorisiert und alles von mir weiß.“ Hintergründig ist mit der Hörigkeit aber auch die Furcht vor dem völligen persönlichen Kontrollverlust verbunden. Man verlässt sich blindlings auf die Vorschläge oder die Produktpräferenzen von Alexa. Wenn Alexa irgendwann mal automatisch die Einkaufslisten verwaltet, fürchten viele Nutzer, selbst bei eigenen Bestellungen nichts mehr zu bestellen zu haben.

Um diese Angst zu bannen, limitieren viele Nutzer den Einsatz von Alexa. Sie ziehen für Stunden oder in bestimmten Verfassungen den Stecker, um Alexa-freie-Phasen im Alltag zu schaffen. „Zurzeit pochen die Nutzer darauf, weiter selber einkaufen zu gehen, um dadurch ihre Autonomie unter Beweis zu stellen. Wir werden zeitnah untersuchen, wie sich der Einfluss von Alexa auf das Einkaufsverhalten entwickelt“, betont Nicole Hanisch, Expertin für Handelsforschung und Mitglied der Geschäftsführung.

6. **Die Unausgereiftheit von Alexa enttäuscht, aber entlastet auch**

Die **faktischen** und oft auch **enttäuschenden Begrenzungen** von Alexa, ihre technologische Unausgereiftheit, ihre Verständnisschwierigkeiten, ihre unlogischen oder unsinnigen Auskünfte werden daher mitunter auch als

erlösende Limitierungen erlebt. Sie vermitteln den Nutzern das Gefühl, Alexa noch haushoch überlegen zu sein. Sie verschaffen die tröstende Gewissheit, dass der Mensch noch Mensch ist und Alexa nur eine intelligente Technologie ist.

Ein Teil der Nutzer begnügt sich dann mit einer **Basis-Nutzung von Alexa** als erweitertes Radio, dem man hin und wieder eine Frage stellen kann. Ein anderer Teil der Nutzer arbeitet daran, Alexa **permanent** weiterzuentwickeln und zu **optimieren**. Alexa wird mit neuen Apps und Skills gefüttert und mit Google verbunden. Und in diesem Optimierungs-Ehrgeiz lebt der Traum weiter, aus der intelligenten Technologie doch noch ein beziehungsfähiges Wesen zu machen, das irgendwann mal wirkliche Allmacht und Rundumversorgung verschafft.

Pressekontakt rheingold institut:

Sonja Kittel

Tel.: 0221-912777-44, E-Mail: kittel@rheingold-online.de

Kontakt Studienleiter rheingold institut:

Sebastian Buggert

Tel.: 0221-912777-34, E-Mail: buggert@rheingold-online.de

Nicole Hanisch

Tel.: 0221-912777-11, E-Mail: hanisch@rheingold-online.de

rheingold führt pro Jahr ca. 5.000 zweistündige Explorationen zu allen Bereichen des Alltagslebens durch. Rund 45 feste und 55 freie Mitarbeiter erforschen Märkte, Medien und Kultur. Daraus ist ein einzigartiger Erfahrungsschatz zu den unterschiedlichsten Themen geworden. Von ganz intimen menschlichen Phänomenen bis hin zur Politik und Alltagskultur. rheingold verfügt damit über das umfassendste, stets aktuelle, qualitative Wissen über Verbraucher weltweit.