

Stand: 10. März 2021

Handzettel
Häufigste Fragen und Antworten im Beratungsgespräch und/oder bei der Informationsveranstaltung

# Überblick: FAQs Digitale Nachbarn

[Kategorie 1: Fragen zur Bereitstellung, Wartung und Nutzungsbedingungen 2](#_Toc65667082)

[Was sind die „XY – Name ihres Angebotes“ 2](#_Toc65667083)

[Warum machen wir als *Name Ihrer Organisation* das? Was wollen wir erreichen? 2](#_Toc65667084)

[Zu was verpflichte ich mich, wenn ich teilnehme? 2](#_Toc65667085)

[Mit wem arbeiten wir zusammen? 2](#_Toc65667086)

[Wen sollte ich in meine Wohnung lassen? Wen muss ich nicht in meine Wohnung lassen? 2](#_Toc65667087)

[Welche Unterlagen erhalte ich vom *Name Ihrer Organisation?* 2](#_Toc65667088)

[Welche Informationen werden niemals abgefragt? 3](#_Toc65667089)

[Kostet mich die Teilnahme etwas? 3](#_Toc65667090)

[Welche Kündigungsfristen bestehen? 3](#_Toc65667091)

[An wen wende ich mich, wenn ich teilnehmen möchte? Wer hilft mir? 3](#_Toc65667092)

[Was brauche ich, um mitzumachen? 3](#_Toc65667093)

[Wie lange darf ich das Gerät „Alexa“ behalten? 3](#_Toc65667094)

[Was passiert als Erstes, wenn ich teilnehme? 3](#_Toc65667095)

[Was tue ich, wenn ich nicht mehr mitmachen möchte? 4](#_Toc65667096)

[Was mache ich, wenn das Gerät „Alexa“ nicht mehr funktioniert? 4](#_Toc65667097)

[Darf ich das Gerät „Alexa“ weitergeben? 4](#_Toc65667098)

[**Kategorie 2: Fragen zur Bedienung der Endgeräte 4**](#_Toc65667099)

[Kann ich mit dem Gerät „Alexa“ jemanden anrufen? 4](#_Toc65667100)

[Wie kann ich das Gerät „Alexa“ ein- und ausschalten? 4](#_Toc65667101)

[Wann sollte ich „Alexa“ einschalten? 4](#_Toc65667102)

[Was sollte ich nicht mit dem Gerät „Alexa“ tun? 5](#_Toc65667103)

[Was kann ich tun, um „Alexas“ Mithören zu steuern? 5](#_Toc65667104)

[Kann ich das Mikrofon von „Alexa“ ausschalten? 5](#_Toc65667105)

[Wie kann ich das Mikrofon wieder aktivieren? 5](#_Toc65667106)

[Kann ich die Kamera und das Mikrofon meines „Alexa“-Bildschirms ausschalten? 6](#_Toc65667107)

[**Kategorie 3: Fragen zur allgemeinen Funktionsweise der Geräte 6**](#_Toc65667108)

[Was ist das Gerät „Alexa“? 6](#_Toc65667109)

[Was kann das Gerät „Alexa“? 6](#_Toc65667110)

[Welchen Nutzen haben Sie? 6](#_Toc65667111)

[Wie funktioniert das Gerät „Alexa“? 7](#_Toc65667112)

[Was ist das Gerät „Alexa“ nicht? 7](#_Toc65667113)

[Was hat das Gerät „Alexa“ mit dem Internet zu tun? 7](#_Toc65667114)

[Welche Rolle hat das Unternehmen Amazon in dem Projekt? 7](#_Toc65667115)

[Welche Daten werden in dem Gerät „Alexa“ gehört und gespeichert? 7](#_Toc65667116)

[Was und wie antwortet „Alexa“? 7](#_Toc65667117)

[Hört „Alexa“ wirklich ständig zu und zeichnet alles auf? 9](#_Toc65667118)

[Habe ich Kontrolle über die Aufzeichnungen und Daten? 9](#_Toc65667119)

# Kategorie 1: Fragen zur Bereitstellung, Wartung und Nutzungsbedingungen

## Was sind die „XY – Name ihres Angebotes“

Seniorinnen und Senioren können künftig *in Musterhausen* Angebote *Name Ihrer Organisation* in ihrer Wohnung nutzen. Dazu erhalten die Teilnehmer kostenfrei ein Empfangsgerät („Alexa“). *Name Ihrer Organisation* bietet über das Gerät „Alexa“ Informationen und Gesprächsrunden an. Das Projekt wird wissenschaftlich ausgewertet. Es soll Seniorinnen und Senioren ermöglichen, täglich miteinander Kontakt zu haben.

## Warum machen wir als Name Ihrer Organisation das? Was wollen wir erreichen?

Wir als Name Ihrer Organisation sind eine gemeinnützige Organisation. Älteren Menschen die Möglichkeiten zu geben, länger selbst bestimmt leben zu können, liegt uns am Herzen. Sprach- und Videoassistenten können dabei helfen, die soziale Teilhabe – auch bei eingeschränkter physischer Mobilität – zu ermöglichen. Mit dem Angebot der „Digitalen Nachbarn“ stellen wir älteren Menschen nun ein solches Angebot zur Verfügung.

## Zu was verpflichte ich mich, wenn ich teilnehme?

*Ihr Text: Zu was verpflichten sich die Nutzerinnen und Nutzer? Beispiel: Sie müssen das Gerät „Alexa“ zurückgeben, wenn Sie nicht mehr am Projekt teilnehmen möchten.*

## Mit wem arbeiten wir zusammen?

*Ihr Text: Haben Sie Kooperationspartner? Wenn ja, welche?*

## Wen sollte ich in meine Wohnung lassen? Wen muss ich nicht in meine Wohnung lassen?

Das Gerät „Alexa“ wird Ihnen zu Beginn von *Name des Ansprechpartners* in Ihre Wohnung gebracht. Sie schließen das Gerät „Alexa“ an und erklären Ihnen das Gerät und seine Funktionsweise. *Name der Ansprechpartner* werden Ihnen ihren Besuch ankündigen. Niemand muss anschließend noch einmal in Ihre Wohnung. Es wird von uns niemals jemand unangemeldet zu Ihnen kommen.

## Welche Unterlagen erhalte ich vom *Name Ihrer Organisation?*

Sie erhalten folgende Unterlagen von uns.

* Handzettel „Fragen & Antworten“
* Betriebsanleitung für das Geräte Alexa
* Allgemeine Geschäftsbedingungen von Amazon
* Datenschutzinformation für Nutzerinnen und Nutzer
* Kurzanleitung

## Welche Informationen werden niemals abgefragt?

Wir werden Sie niemals nach persönlichen Dingen fragen. Wir fragen Sie auch nicht nach Ihrer Kontonummer. Auch nicht nach ärztlichen Informationen. Wenn Sie von Fremden nach diesen Dingen gefragt werden, wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner.

## Kostet mich die Teilnahme etwas?

Welche Kosten fallen an?

## Welche Kündigungsfristen bestehen?

Wie sind die Kündigungsfristen gestaltet

## An wen wende ich mich, wenn ich teilnehmen möchte? Wer hilft mir?

Wenn Sie teilnehmen möchten, dann wenden Sie sich an:

*Kontaktdaten von Ansprechpartner/in*

oder

*Kontaktdaten von Ansprechpartner/in*

Beide arbeiten beim *Name Ihrer Organisation* in Zweibrücken.

## Was brauche ich, um mitzumachen?

*Sie brauchen Strom und eine Verbindung zum Internet. Falls Sie keine Internetverbindung haben, organisieren wir Ihnen einen Anschluss.*

## Wie lange darf ich das Gerät „Alexa“ behalten?

Sie dürfen das Gerät über die Vertragslaufzeit benutzen. Nach Ende der Laufzeit müssen sie das Gerät zurückgeben.

## Was passiert als Erstes, wenn ich teilnehme?

Wenn Sie teilnehmen möchten, melden Sie sich bitte bei

*Name Ansprechpartner*

*Ihr Text: Beschreiben sie den geplanten Ablauf. Beispielsweise: Beratungsgespräch, Nutzungsvereinbarung, Internetanschluss, Aufstellen von Alexa*

## Was tue ich, wenn ich nicht mehr mitmachen möchte?

*Ihr Text: Welche Kündigungsfristen haben Sie. In welcher Form, muss gekündigt werden?*

## Was mache ich, wenn das Gerät „Alexa“ nicht mehr funktioniert?

Wenn das Gerät „Alexa“ nicht mehr funktioniert, dann wenden Sie sich an:

*Kontaktdaten von Ansprechpartner/in*

##

## Darf ich das Gerät „Alexa“ weitergeben?

Nein. Das Gerät „Alexa“ ist nur für Sie und funktioniert nur bei Ihnen.

# Kategorie 2: Fragen zur Bedienung der Endgeräte

## Kann ich mit dem Gerät „Alexa“ jemanden anrufen?

Ja, Sie können alle anderen, die ein Gerät „Alexa“ haben, mit ihrem Gerät „Alexa“ anrufen. Sie können uns eine Telefonliste geben. Wir können die Telefonnummern dann in Ihrem Gerät speichern. So können Sie die Telefonnummern immer direkt über das Gerät „Alexa“ anrufen. Wenn jemand in Ihrer Familie auch ein Gerät „Alexa“ hat, können Sie auch ihn mit dem Gerät „Alexa“ anrufen.

## Wie kann ich das Gerät „Alexa“ ein- und ausschalten?

Sie schalten das Gerät „Alexa“ mit einem Stromschalter ein und aus. Herr Mayer bringt einen Stromschalter mit, wenn er kommt, um das Gerät „Alexa“ anzuschließen. Sie können den Schalter einschalten und ausschalten. Wenn der Schalter rot leuchtet, ist das Gerät eingeschaltet.

## Wann sollte ich „Alexa“ einschalten?

Wenn Sie angerufen werden wollen, dann muss das Gerät „Alexa“ eingeschaltet sein.

## Was sollte ich nicht mit dem Gerät „Alexa“ tun?

Das Gerät „Alexa“ ist ein elektrisches Gerät. Es darf nicht nass werden. Es darf nichts auf das Gerät „Alexa“ gelegt oder gestellt werden.

## Was kann ich tun, um „Alexas“ Mithören zu steuern?

Nutzer haben mehrere Möglichkeiten, die Funktionen von „Alexa“ einzuschränken – je nach Nutzungssituation und Vertrauen.

* Auf den Leuchtbalken am unteren Bildrand achten: Ist das Aktivierungswort gefallen, beginnt der Ring blau zu leuchten. Wenn Daten übertragen werden, wandern die Lichtpunkte im Kreis – beim Echo Show ist es ein Leuchtstreifen.
* Einen Ton aktivieren, sobald die Sprachübertragung startet: Dadurch wird deutlicher, ab welchem Zeitpunkt die Aufnahme startet und Daten übertragen werden. Einstellung in der „Alexa“-App über Menü -> Einstellungen -> [Gerätename] -> Töne -> Anfragetöne "Start der Anfrage" und "Ende der Anfrage" aktivieren.
* Regelmäßig überprüfen, was übertragen wird: In der „Alexa“-App über Menü –> Einstellungen -> Verlauf die Liste anwählen. Dort lassen sich die Aufzeichnungen anhören, bewerten und löschen.
* Das Mikrofon zeitweise ausschalten: Alle Echos haben auf der Oberseite einen Knopf mit einem durchgestrichenen Mikrofon oder einem durchgestrichenen Kreis. Dadurch lassen sich die Mikrofone abstellen, zu erkennen am roten Leuchtring. Die Sprachsteuerung funktioniert dann nicht.
* Stromstecker am roten Schalter ausschalten: Wer sich unwohl fühlt und trotzdem nicht auf den digitalen Assistenten verzichten möchte, kann natürlich auch den Strom abschalten und das Gerät gezielt nur dann verbinden, wenn es genutzt werden soll. Nachteil: Es ist viel Arbeit, kostet Zeit und macht es schwer, „Alexa“ spontan zu nutzen.

## Kann ich das Mikrofon von „Alexa“ ausschalten?

Um das Mikrofon auszuschalten, drücken Sie die Mikrofon-Ein-/Ausschalttaste oben am Gerät. Wenn diese Taste rot ist, ist das Mikrofon ausgeschaltet. Um es wieder zu aktivieren, drücken Sie einfach die Taste erneut.

## Wie kann ich das Mikrofon wieder aktivieren?

Wenn Sie bereit sind, die „Alexa“-Hörfunktionen Ihres Geräts wieder zu aktivieren, gehen Sie folgendermaßen vor:

Drücken Sie die Mikrofontaste.

Wenn der Ring und die Taste blau leuchten, wird das Mikrofon aktiviert.

## Kann ich die Kamera und das Mikrofon meines „Alexa“-Bildschirms ausschalten?

Die Kamera und das Mikrofon des Geräts lassen sich sehr einfach ausschalten. Oben ist eine Taste, drücken Sie einfach die Taste "off", und die Kamera und das Mikrofon werden ausgeschaltet.

# Kategorie 3: Fragen zur allgemeinen Funktionsweise der Geräte

## Was ist das Gerät „Alexa“?

Das Gerät „Alexa“ ist ein elektrisches Gerät.

• Es ist etwa so groß wie ein kleines Kofferradio.

• Es hat einen Bildschirm wie bei einem kleinen Fernseher.

• Es hat Mikrofone. Damit man „ihr“ Fragen stellen kann.

• Es hat einen Lautsprecher.

## Was kann das Gerät „Alexa“?

Das Gerät „Alexa“ ist eine Mischung aus Telefon, Radio, Fernseher und Bild-Telefon. Sie können mit dem Gerät „Alexa“ sprechen und ihm Fragen stellen. Das Gerät „Alexa“ kann viel mehr. Das steht alles in der Bedienungsanleitung. Sie bekommen die Bedienungsanleitung mit dem Gerät „Alexa“. Sie befindet sich in Ihrer Mappe.

## Welchen Nutzen haben Sie?

Das Gerät „Alexa“ ist eine Mischung aus Telefon, Radio, Fernseher und Bild-Telefon. Es wird mit dem Internet verbunden. Sie können dem Gerät „Alexa“ Fragen stellen. Zum Beispiel nach dem Wetter oder der Uhrzeit. Sie können mit „Alexa“ telefonieren, auch als Bild-Telefonat.

Das heißt: Sie können Ihren Gesprächspartner im Bildschirm sehen, dabei können sich ältere Menschen vernetzen und ihnen wird die Möglichkeit gegeben, täglich miteinander Kontakt haben zu können. Was Sie alles mit dem Gerät „Alexa“ machen können, steht in der Bedienungsanleitung. Sie bekommen die Bedienungsanleitung zusammen mit dem Gerät „Alexa“.

## Wie funktioniert das Gerät „Alexa“?

Sie wecken das Gerät „Alexa“, wenn Sie laut „Alexa“ sagen.

Dann sehen Sie am Bildschirm einen blau leuchtenden Streifen und Sie können dem Gerät „Alexa“ Fragen stellen.

Die Reihenfolge ist: Einschalten, Wecken, Fragen.

Was Sie alles mit dem Gerät „Alexa“ machen können, steht in der Bedienungsanleitung. Sie bekommen die Bedienungsanleitung zusammen mit Ihrem Gerät „Alexa“.

## Was ist das Gerät „Alexa“ nicht?

Das Gerät „Alexa“ ist kein Hausnotruf. Mit dem Gerät „Alexa“ können Sie keine Notrufnummer anrufen.

## Was hat das Gerät „Alexa“ mit dem Internet zu tun?

Das Gerät „Alexa“ ist in Ihrer Wohnung über ein Kabel mit dem Internet verbunden. Darüber kann das DRK neue Anwendungen auf Ihrem Gerät „Alexa“ einrichten.

## Welche Rolle hat das Unternehmen Amazon in dem Projekt?

Das Unternehmen Amazon stellt die Geräte „Alexa“ her und sorgt auch für den Betrieb. Alle Geräte sind mit dem Unternehmen verbunden. Das Unternehmen Amazon speichert die Daten. Daher gelten bei der Benutzung der „Alexa“-Geräte auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Nutzungsbedingungen zu „Alexa“ von Amazon.

## Welche Daten werden in dem Gerät „Alexa“ gehört und gespeichert?

Wenn Sie das Gerät „Alexa“ nutzen, dann entstehen Daten. Die Daten bestehen zum Beispiel aus der Uhrzeit oder dem Programm, das Sie gewählt haben. Diese Daten werden beim amerikanischen Unternehmen Amazon gespeichert.

## Was und wie antwortet „Alexa“?

Intelligente Assistentin:

Amazon hat mit „Alexa“ eine künstliche Intelligenz erschaffen, die über den Lautsprecher mit den Nutzern spricht – ähnlich Siri auf dem iPhone. Wie intelligent das System ist, hängt aber von der Programmierung ab.

Small Talk:

Die Entwickler haben „Alexa“ etwas Small Talk beigebracht. Auf „Wie geht es dir?“ antwortet die Assistentin beispielsweise „Alles klar bei mir.“ Auch ein paar Witze beherrscht das System, wenn auch nicht unbedingt gute. Eine Kostprobe: „Was hängt im Urwald an den Bäumen? Urlaub.“

Wissen:

Das System greift auf verschiedene Wissensquellen zu. Daher weiß es das Alter von Donald Trump genauso wie den Grund dafür, dass der Himmel blau ist. Allerdings offenbaren sich noch viele Verständnis- oder Wissenslücken, etwa bei Fragen zur Gründung der Bundesrepublik Deutschland.

Berechnungen:

Ähnlich wie in der Suchmaschine lassen sich Berechnungen durchführen. „Wie viel ist 27 mal 37“ beantwortet „Alexa“ korrekt (999), ebenso die Umrechnung von Kilometern in Meilen. Mit Währungen kennt sie sich allerdings noch nicht aus.

Musik:

Echo kann bestimmte Lieder abspielen, wenn sie denn in der Musiksammlung oder über Amazon Prime verfügbar sind. Mit Kommandos „Alexa“, lauter“ oder „Alexa“, Pause“ steuert man die Wiedergabe. Auch bei der Entdeckung hilft das System: „Was für Songs gibt es von Mumford & Sons“?

Smart Home:

Andere Unternehmen können „Alexa“ für die Steuerung ihrer Smart-Home-Geräte nutzen. Das deutsche Start-up Tado ermöglicht etwa, die Heizungssteuerung über das System anzusprechen. Beispiel: „Stelle die Temperatur im Wohnzimmer auf 21 Grad.“

Verkehr:

Das System liest Informationen zur Verkehrslage vor. Der Kooperationspartner Deutsche Bahn ermöglicht es, sich Züge heraussuchen zu lassen, übrigens samt Verspätungen. An fortgeschrittenen Funktionen arbeitet der Konzern noch.

Nachrichten:

„Was gibt es Neues?“ – diese Frage veranlasst „Alexa“, aktuelle Nachrichten von Kooperationspartnern wie „Tagesschau in 100 Sekunden“ vorzulesen. Über den Onlinedienst Toralarm können Fans Sportergebnisse abrufen. Wer nach dem Spielstand beim FCB fragt, bekommt aber das Ergebnis des FC Basel vorgetragen. Ob „Alexa“ eine Schweizerin ist?

Praktischer Helfer:

„Alexa“ kann einen Wecker stellen und eine Stoppuhr starten, Einkäufe in eine To-Do-Liste eintragen und Termine in den Kalender schreiben (allerdings derzeit nur bei Gmail). Die Assistentin gibt auch Auskünfte auf Fragen wie: „Was steht morgen in meinem Kalender?“

## Hört „Alexa“ wirklich ständig zu und zeichnet alles auf?

Ja und nein. Das Gerät versteht Kommandos auch, wenn sie aus einigen Metern Entfernung oder einem angrenzenden Raum kommen. Dafür ist „Alexa“ immer auf Empfang. Das bedeutet laut Amazon aber nicht, dass alles aufgezeichnet wird.

Amazon unterscheidet zwischen zwei unterschiedlichen Phasen; dem passiven Mithören und dem aktiven Aufzeichnen. Der Konzern erklärt das Verfahren so: „Alexa“ wartet permanent auf das Aktivierungswort – je nach Einstellung hört sie auf „Alexa“, "Echo", "Amazon" oder "Computer". Erst dann wird laut Amazon das Gerät in den Aufnahmemodus schalten, die gesprochene Anfrage in die Cloud schicken und eine Antwort liefern. Das passive Mithören lässt sich außerdem abschalten.

## Habe ich Kontrolle über die Aufzeichnungen und Daten?

Ja und Nein. Die aufgezeichneten Sprachpakete sammelt Amazon in der „Alexa“-App. Dort können Nutzer sie sehen, anhören, bewerten und auch löschen. In der Liste wird deutlich, wo die Spracherkennung noch Schwächen hat und wann „Alexa“ falsch aktiviert wurde. Das kann zum Beispiel passieren, wenn in Hörweite Namen wie Alexander oder Alexandra fallen. Diese Aufnahmen können Nutzer aktiv löschen und damit auch den Algorithmus trainieren.

Sobald die Datenpakete abgeschickt worden sind, schwindet der Nutzereinfluss. Denn die Anfragen werden nicht im Gerät verarbeitet, sondern auf Amazons Servern, die auch im Ausland stehen können. In den „Alexa“-Nutzungsbedingungen heißt es dazu unter Punkt 1.3: „Alexa“ verarbeitet und speichert ihre „Alexa“ Interaktionen, wie ihre Spracheingaben, Musikwiedergabelisten und ihre „Alexa“ To-Do- und Einkaufslisten in der Cloud."

Mit Punkt 2.1. überträgt Amazon dem Nutzer außerdem ein Großteil der Verantwortung. Dort steht: "Wenn Sie einen Dienst Dritter verwenden, tauschen wir unter Umständen entsprechende Informationen mit diesem Dienst aus, z.B. Ihre Postleitzahl, wenn Sie nach dem Wetter fragen." Bei der Verwendung dieser Dienste "sind Sie verantwortlich für sämtliche Informationen, die Sie diesem Dritten bereitstellen." Und weiter: "Amazon ist für Dienste Dritter nicht verantwortlich oder haftbar."

35. Kann „Alexa“ Dialekt?

Nein, leider kann sie nicht. Die Sprache sollte Hochdeutsch sein.