**ZUMA Nachrichten**

**INSTITUT FÜR IBEROAMERIKA-KUNDE**

Nummer 9 15. Mai 2000

https://doi.org/10.1177/1474474008094826

**Research Note - Customer Loyalty Programs: Are They Profitable?**

**Siddharth S. Singh, Dipak C. Jain, Trichy V. Krishnan**

*"Gestik ist ein Teil der menschlichen Kommunikation. Wir setzen Gestik ein, um wort- und geräuschlos  
Signale auszusenden oder um sprachergänzend miteinander zu kommunizieren. Oftmals sind wir uns unserer Körpersprache jedoch nicht bewußt und üben gestisches Verhalten im Verständigungsprozeß automatisch aus. Inwieweit Gestik für die Interaktion mit Computern genutzt werden kann, ist bisher nur wenig erforscht, auch fehlt es an zuverlässigen, universellen Verfahren, mit denen menschliche Gesten vom Rechner erkannt und analysiert werden können. In diesem Artikel wird ein auf statistischen Methoden basierender Klassifizierer für Gesten vorgestellt." [Textauszug]*

**Lulas Auf und Ab in der Meinungsgunst**

Den „Teflon-Effekt“ – Markenzeichen von Fernando Henrique Cardoso bei jeder Krisenbewältigung – scheint Lula von seinem Amtsvorgänger nicht ganz geerbt zu haben. Zwar blieben die negativen Aus-wirkungen von Rezession und Beschäftigungslosig-keit des letzten Jahres noch bis Dezember 2003 kaum als Makel an Lula haften, und dessen Populari-tät erfreute sich – übrigens auch heute noch – im Vergleich zu seinen Vorgängern beachtlicher Re-kordhöhen. Doch Mitte März 2004 registrierte das brasilianische Meinungsforschungsinstitut IBOPE einen ersten dramatischen Rückgang in der allge-meinen Einschätzung. Er betraf nicht nur die Regie-rungsleistungen insgesamt, sondern darüber hinaus – und sogar noch stärker – auch die persönliche Per-formanz Lulas als Regierungschef: Fiel die positive Bewertung der Regierungsleistungen insgesamt im Vergleich zu Dezember 2003 um 7% auf 34%, so schrumpfte das Vertrauen in Lula um 9% auf 60%, und die Zustimmung zu seinem Regierungsstil fiel schlagartig gar um 12% auf 54%.

Die Tatsache, dass die Zustimmung sich immer noch auf einer Rekordhöhe befindet, mag mit einem doch noch immer vorhandenen „Teflon-Phänomen“ zusammenhängen – schließlich verfügt Lula als ehe-maliger kämpferischer Arbeiterführer und als begna-deter Volkstribun nach wie vor über ein beträchtli-ches Reservoir an charismatischen Mitteln. Doch beunruhigend für die führenden Politiker ist zwei-felsohne die in dem steilen Abfall zum Ausdruck kommende Tendenz. Denn diese kann sich auf die im Oktober 2004 in den 5.561 Gemeinden Brasiliens stattfindenden Bürgermeister- und Gemeinderats-wahlen katastrophal auswirken und ein Präjudiz für die im Oktober 2006 anstehenden Gouverneurs-, Parlaments- und Präsidentschaftswahlen darstellen. Auch deshalb sind die von den Meinungsforschern ausgemachten Gründe von Interesse, die sich (nach einer Zusammenfassung durch *Veja*, 31.3.2004: 40) auf zwei Aspekte konzentrieren:

* Erstens die „Entmythisierung“ Lulas: Diese bleibt nicht länger auf die engen Kreise von Meinungsbildnern und Besserinformierten be-schränkt, sondern hat auf breitere Kreise überge-griffen – vielleicht ein normaler **Verschleiß** nach 16 Monaten Regierung.
* Zweitens das hohe Verschleiß**tempo**: Hatte die Verschleißkurve in den ersten 12 Monaten einen sehr flachen Verlauf (um ca. 1%), so zeigte diese in den ersten drei Monaten 2004 mit einem Ab-fall um 9% steil nach unten. Dies bedeutet, so Carlos Montenegro (IBOPE-Präsident), dass die politische Krise wie auch das Negativwachstum