

# Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 Die Ära der Conversational Interfaces .....</b>                             | <b>1</b>  |
| 1.1 Relevanz der Thematik .....  | 2         |
| 1.2 Problemstellung und Ziel der Arbeit .....                                    | 4         |
| 1.3 Aufbau der Arbeit .....  | 5         |
| <b>2 Untersuchungsgegenstand .....</b>   | <b>7</b>  |
| 2.1 Chatbots als innovative Medientechnologie .....                              | 7         |
| 2.1.1 Definitorische Abgrenzung von Chatbots .....                               | 7         |
| 2.1.2 Dienstleistungscharakter von Chatbots .....                                | 11        |
| 2.1.3 Innovationscharakter von Chatbots .....                                    | 12        |
| 2.2 Problemstellung und Ziel der Arbeit .....                                    | 16        |
| 2.2.1 Instrumentelle Kategorisierung .....                                       | 16        |
| 2.2.1.1 Kommunikationspolitik .....  | 17        |
| 2.2.1.2 Distributionspolitik .....   | 18        |
| 2.2.2 Anwendungsbereiche .....   | 19        |
| <b>3 Erarbeitung des Akzeptanzmodells .....</b>                                  | <b>23</b> |
| 3.1 Theoretische Grundlagen zur Modellentwicklung .....                          | 23        |
| 3.1.1 Nutzenstiftung als zentrale Determinante der<br>Entscheidungsfindung ..... | 24        |
| 3.1.2 Uses-And-Gratifications-Ansatz .....                                       | 25        |
| 3.1.3 Akzeptanz von Nutzungsinnovationen .....                                   | 27        |
| 3.1.4 Einstellungs-basierte Operationalisierung des<br>Akzeptanzkonstrukts ..... | 29        |
| 3.1.5 Technology Acceptance Model .....  | 32        |
| 3.1.6 Akzeptanzkomponenten innovativer Medientechnologien .....                  | 33        |
| 3.1.6.1 Wahrgenommene Unterstützung des Selbstkonzepts ...                       | 34        |
| 3.1.6.2 Wahrgenommene Kompatibilität .....                                       | 35        |
| 3.2 Zusammenfassung des Akzeptanzmodells .....                                   | 37        |
| 3.2.1 Determinanten des Akzeptanzmodells .....                                   | 37        |
| 3.2.1.1 Bestandteile der Einstellungsakzeptanz .....                             | 37        |
| 3.2.1.2 Technology Acceptance Model .....  | 38        |
| 3.2.1.3 Wahrgenommene Verhaltenskontrolle .....                                  | 39        |

---

|  |            |
|--|------------|
| 3.2.1.4 Determinanten nach dem Akzeptanzmodell innovativer<br>Medientechnologien ..... | 39         |
| 3.2.2 Zeichnung des Akzeptanzmodells .....   | 41         |
| <b>4 Empirische Überprüfung des aufgestellten Akzeptanzmodells ...</b>                 | <b>43</b>  |
| 4.1 Prozessuale und theoretische Grundlagen .....                                      | 43         |
| 4.2 Konzeptualisierung des Konstrukts .....  | 46         |
| 4.2.1 Festlegung auf Subjekt- und Objektebene .....                                    | 46         |
| 4.2.2 Festlegung auf Attributebene .....   | 47         |
| 4.2.2.1 Identifikation von Bedürfnissen .....  | 47         |
| 4.2.2.2 Zuordnung der Bedürfnisdimensionen .....                                       | 51         |
| 4.3 Operationalisierung .....  | 53         |
| 4.3.1 Spezifizierung der Messmodelle .....   | 53         |
| 4.3.2 Indikatoren der endogenen latenten Variablen .....                               | 56         |
| 4.3.3 Indikatoren der exogenen latenten Variablen .....                                | 58         |
| 4.4 Hauptuntersuchung .....  | 62         |
| 4.4.1 Formalisierung des Akzeptanzmodells .....  | 62         |
| 4.4.2 Beschreibung von Erhebungsmethode und Stichprobe .....                           | 65         |
| 4.4.3 Güteprüfung der Messmodelle .....  | 72         |
| 4.4.3.1 Prüfung der Reliabilität .....   | 74         |
| 4.4.3.2 Prüfung der Validität .....  | 79         |
| 4.4.3.3 Prüfung auf Modellebene .....  | 82         |
| 4.4.3.4 Ergebnisse der Messmodell-Evaluation .....                                     | 83         |
| 4.4.4 Modellschätzung .....  | 90         |
| 4.5 Auswertung des Gesamtmodells .....   | 92         |
| <b>5 Abschließende Betrachtung .....</b>   | <b>95</b>  |
| 5.1 Diskussion der zentralen Untersuchungsergebnisse .....                             | 95         |
| 5.2 Limitationen .....   | 98         |
| 5.3 Fazit und Ausblick .....   | 100        |
| <b>Literaturverzeichnis .....</b>  | <b>105</b> |
| <b>Anhang .....</b>  | <b>121</b> |