

# 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 Entscheidungsfindung .....	24
3.1.2 Uses-And-Gratifications-Ansatz .....	25
3.1.3 Akzeptanz von Nutzungsinnovationen .....	27
3.1.4 Einstellungs-basierte Operationalisierung des Akzeptanzkonstrukt .....	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 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 Konstrukt.....	46
4.2.1 Festlegung auf Subjekt- und Objekt Ebene .....	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>