

- 1: Ich bevorzuge persönlichen Kontakt (z.B. Hotline, E-Mail)
- 2: Ich finde Service-Chatbots zu kompliziert oder unpraktisch
- 3: Ich traue Service-Chatbots nicht zu, mir wirklich helfen zu können
- 4: Ich habe bisher keine Service-Chatbots auf Webseiten gesehen
- 5: Datenschutzbedenken oder mangelndes Vertrauen
- 6: Ich habe negative Erfahrungen selber gemacht
- 7: Ich habe negative Erfahrungen von anderen gehört
- 8: Ich wusste nicht, dass Service-Chatbots hilfreich sein können
- 9: Andere

