Eine empirische Untersuchung der Einflussfaktoren auf die Nutzung konsumentenorientierter Online-Speicherdienste

Themateller: Prof. Dr. Ali Sunjaev

Vorgelegt in der Masterprüfung
im Studiengang Information Systems
der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät
der Universität zu Köln

Köln, November 2013
Inhaltsverzeichnis
Abkürzungsverzeichnis ................................................................. III
Abbildungsverzeichnis ................................................................. IV
Tabellenverzeichnis ................................................................. V
1. Einleitung ........................................................................... 1
2. Vorgehensweise ................................................................. 3
3. Theorie .............................................................................. 6
  3.1 Stand der Forschung ....................................................... 6
  3.2 Definitionen .................................................................... 10
4. Strukturmodell der Einflussfaktoren .................................... 14
5. Empirie ............................................................................. 19
  5.1 Umfragedesign ............................................................... 19
  5.2 Statistische Auswertung der Umfrage ......................... 24
6. Diskussion der Ergebnisse .................................................. 35
  6.1 Analyse ......................................................................... 35
  6.2 Implikationen für die Forschung ................................... 41
  6.3 Implikationen für die Praxis .......................................... 42
7. Fazit .................................................................................... 45
  7.1 Kritische Reflexion ......................................................... 45
  7.2 Forschungsbedarf .......................................................... 47
Literaturverzeichnis ................................................................. 49
A Anhang ............................................................................... 55
Erklärung ................................................................................. 80
Lebenslauf ............................................................................... 81
<table>
<thead>
<tr>
<th>Abkürzungenverzeichnis</th>
<th>Erklärung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>AVE</td>
<td>Average variance extracted</td>
</tr>
<tr>
<td>BITKOM</td>
<td>Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien</td>
</tr>
<tr>
<td>ECT</td>
<td>Expectation-Confirmation Theory</td>
</tr>
<tr>
<td>IPMA</td>
<td>Importance-Performance Matrix Analysis</td>
</tr>
<tr>
<td>IS</td>
<td>Information Systems</td>
</tr>
<tr>
<td>NIST</td>
<td>National Institute of Standards and Technology</td>
</tr>
<tr>
<td>PLS-SEM</td>
<td>variance-based partial least squares structural equation modeling</td>
</tr>
<tr>
<td>SLA</td>
<td>Service-Level-Agreement</td>
</tr>
<tr>
<td>TAM</td>
<td>Technology Acceptance Model</td>
</tr>
<tr>
<td>VAF</td>
<td>Variance accounted for</td>
</tr>
<tr>
<td>VIF</td>
<td>Variance inflation factor</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Abbildungsverzeichnis

Abb. 2-1: Häufigkeiten der genannten Einflussfaktoren in den Interviews ............4
Abb. 2-2: Forschungsdesign .................................................................5
Abb. 3-1: Duales Modell der Post-Adoption Phänomene nach Kim und Son ..........8
Abb. 4-1: Strukturmodell - Basismodell ...............................................14
Abb. 5-1: Strukturmodell - signifikante Beziehungen ..................................32
Abb. 6-1: IPMA Repräsentation (Absicht der langfristigen Nutzung) ..............43
Abb. 6-2: IPMA Repräsentation (Zahlungsbereitschaft) ..............................44
Abb. A-1: Strukturmodell inklusive aller untersuchten Wirkungsbeziehungen ....70
Tabellenverzeichnis

Tab. 2-1: Oberbegriffe der Interviewaussagen .......................................................... 4
Tab. 5-1: Fragebogen-Items mit Quellenangaben .................................................... 23
Tab. 5-2: Demografische Angaben ............................................................................ 26
Tab. 5-3: Pfadkoeffizienten, totale Effekte und Signifikanzen (kompakt) .............. 30
Tab. 5-4: Mediatorenanalyse: Prüfung der hinreichenden Bedingung ................. 33
Tab. 5-5: Analyse der Moderatoreffekte .................................................................... 34
Tab. A-1: Ladungen der Indikatoren ......................................................................... 55
Tab. A-2: Composite Reliability, AVE- und R²-Werte der Konstrukte ............... 56
Tab. A-3: Endgültige Ladungen und t-Werte der Indikatoren ................................. 57
Tab. A-4: Kreuzladungen der Indikatoren ................................................................. 59
Tab. A-5: Kreuzladungen der Indikatoren (fortgesetzt) ........................................... 60
Tab. A-6: Kreuzladungen der Indikatoren (fortgesetzt) ........................................... 62
Tab. A-7: Diskriminanzvaliditätsanalyse mittels Fornell-Larcker Kriterium ......... 63
Tab. A-8: Kollinearitätsmessung mittels VIFs ........................................................ 64
Tab. A-9: Pfadkoeffizienten, totale Effekte und Signifikanzen (detailliert) .......... 67
Tab. A-10: Q²-Werte der endogenen Konstrukte .................................................... 68
Tab. A-11: f²- und q²-Werte ....................................................................................... 68
Tab. A-12: Mediatorenanalyse: Prüfung der notwendigen Bedingung ............... 69
Tab. A-13: Performanz ausgewählter Konstrukte .................................................... 70
1. Einleitung

Laut einer Umfrage des Bundesverbands Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (BITKOM) werden Online-Speicherdienste (im Englischen *cloud storage services*) schätzungsweise von über zehn Millionen Deutschen genutzt.¹ Online-Speicherdienste sind eine Form des Cloud Computings, welches das *National Institute of Standards and Technology* (NIST) definierte als

\[\text{ein Modell, das es erlaubt bei Bedarf, jederzeit und überall bequem über ein Netz auf einen geteilten Pool von konfigurierbaren Rechnerressourcen (z. B. Netze, Server, Speichersysteme, Anwendungen und Dienste) zuzugreifen, die schnell und mit minimalem Managementaufwand oder geringer Serviceprovider-Interaktion zur Verfügung gestellt werden können.}^{2}\]


¹ Vgl. BITKOM (2013).
Ohne die Kenntnis darüber, was Konsumenten beeinflusst, Online-Speicherdienste langfristig zu nutzen, können Anbieter jedoch keine gezielten Maßnahmen ergreifen, um Kunden zu binden. Das Wissen über eine Priorisierung der verschiedenen Faktoren könnte zudem dazu beitragen, die Ressourcen der Anbieter möglichst effizient zur Verbesserung der Nutzungsabsicht der Konsumenten zu nutzen. Anbieter, die verstehen möchten, was die Akzeptanz von Informationssystemen bei den Konsumenten beeinflusst, finden dazu zahlreiche Studien in der IS-Literatur. Auch die Einflussfaktoren der langfristigen Nutzung (im Englischen continuance) von Online-Diensten wurden bereits oft untersucht. Online-Speicherdienste sind jedoch ein relativ neues Forschungsgebiet und es ist unklar, ob und inwiefern sich die bisherigen Erkenntnisse auf den Kontext der Nutzung von Online-Speicherdiensten übertragen lassen. Das Wissen über die Wirkung bestimmter Einflussfaktoren untereinander und auf die langfristige Nutzungsabsicht der Konsumenten, sowie über deren Wirkungsintensitäten trägt dazu bei, die Absicht von Konsumenten, Online-Speicherdienste zu nutzen besser zu verstehen.


---

8 Da in der Forschung bereits mehrfach ein starker Zusammenhang zwischen Nutzungsabsicht und tatsächlichem Nutzungsverhalten nachgewiesen wurde (vgl. Ajzen, Fishbein (1973), S. 46-47) und sich das tatsächliche Nutzungsverhalten durch eine Befragung kaum ermitteln lässt, ist der Fokus dieser Arbeit auf die Erforschung des Einflusses auf die Nutzungsabsicht gesetzt worden.
Basis der gewonnenen Erkenntnisse ein Modell erstellt werden, welches im Rahmen einer empirischen Untersuchung auf seine Validität und Reliabilität untersucht wird.

2. Vorgehensweise


<table>
<thead>
<tr>
<th>Oberbegriff</th>
<th>Aussage im Interview</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sozialer Einfluss</td>
<td>Viele meiner Freunde / Verwandte / Kollegen… nutzen es.</td>
</tr>
<tr>
<td>Spaß / technische Neugier</td>
<td>Es macht Spaß / Ich probiere gern Neues aus.</td>
</tr>
<tr>
<td>Einfachheit der Nutzung</td>
<td>Es ist einfach / vereinfacht meine Arbeitsabläufe.</td>
</tr>
<tr>
<td>Datenabsicherung</td>
<td>Ich habe das Gefühl, dass meine Daten geschützt sind / Schutz vor Hardware-Ausfall.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Zuverlässigkeit
Online-Speicher bieten eine hohe Zuverlässigkeit.

Nützlichkeit
Online-Speicher sind sehr praktisch, um Daten zu teilen/um Daten überall dabei zu haben.

Servicequalität
Online-Speicher bieten i.A. einen guten Service (z.B. Ausfallsicherheit, Verfügbarkeit…).

Unfreiwillige Nutzung
Ich muss Online-Speicherdienste aufgrund von Arbeit / Uni etc. nutzen, um effektiv arbeiten / lernen zu können.

Tab. 2-1: Oberbegriffe der Interviewaussagen

<table>
<thead>
<tr>
<th>Zuverlässigkeit</th>
<th>Online-Speicher bieten eine hohe Zuverlässigkeit.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nützlichkeit</td>
<td>Online-Speicher sind sehr praktisch, um Daten zu teilen/um Daten überall dabei zu haben.</td>
</tr>
<tr>
<td>Servicequalität</td>
<td>Online-Speicher bieten i.A. einen guten Service (z.B. Ausfallsicherheit, Verfügbarkeit…).</td>
</tr>
<tr>
<td>Unfreiwillige Nutzung</td>
<td>Ich muss Online-Speicherdienste aufgrund von Arbeit / Uni etc. nutzen, um effektiv arbeiten / lernen zu können.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abb. 2-1: Häufigkeiten der genannten Einflussfaktoren in den Interviews


Auf Basis des Vergleichs der theoretischen Erkenntnisse und der Aussagen in den durchgeführten Interviews, wurde ein Strukturmodell erstellt, das die vermuteten Beziehungen der Einflussfaktoren abbildet (Kapitel 4). Anschließend wurde dieses Modell durch eine empirische Untersuchung geprüft (Kapitel 5). Der empirischen

Abb. 2-2: Forschungsdesign

9 Detaillierte Angaben zu den verwendeten Hilfsmitteln befinden sich im Anschluss des Literaturverzeichnisses.
3. Theorie

3.1 Stand der Forschung


\(^{12}\) Vgl. Davis, Bagozzi, Warshaw (1992), S. 1112.
Abb. 3-1 zeigt eine grafische Visualisierung ihres Modells. Die grundlegende Struktur dieses dualen Modells wird auch in dieser Arbeit verwendet (siehe Kapitel 4).


13 Abbildung entnommen aus Kim, Son (2009), S. 53.


Lin und Lu (2011) zeigen dagegen einen positiven Zusammenhang zwischen der Anzahl der Nutzer im Bekanntenkreis (*peer number*) und der langfristigen Nutzung über die Faktoren *empfundene Freude* und *Nützlichkeit*.\(^\text{18}\) Es ist jedoch anzumerken, dass sie sich in ihrer Studie auf Nutzer sozialer Netzwerke fokussieren, einem Bereich, in dem das Vorliegen von Netzwerkexternalitäten offensichtlich angenommen werden kann.


### 3.2 Definitionen

Im folgenden Kapitel werden einige Definitionen zentraler Konstrukte dieser Arbeit bereitgestellt, um ein einheitliches Verständnis der Konstrukte zu ermöglichen. Es sei besonders darauf hingewiesen, dass im Allgemeinen (auch bei den hier nicht explizit definierten Konstrukten) das empfundene und nicht zwangsläufig das tatsächliche Ausmaß eines Konstrukts gemessen wird. Dies liegt zum einen daran, dass das tatsächliche Ausmaß nicht empirisch gemessen werden kann. So kann zum Beispiel das tatsächliche Ausmaß der langfristigen Nutzung den Befragten zum Zeitpunkt der Befragung, also ex ante, selbst nicht bewusst sein. Sie können lediglich eine Aussage über ihre langfristige Nutzungsabsicht treffen. Zum anderen ist für das Nutzungsverhalten nicht zwangsläufig das tatsächliche Ausmaß, sondern eher die empfundene Größe entscheidend.\(^{19}\) So kann beispielsweise, obwohl die kritische Masse einer Innovation objektiv noch nicht erreicht wurde, die subjektiv empfundene Anzahl der Nutzer weitaus bedeutender für das Nutzungsverhalten sein.

**Online-Speicherdienst**

Eine einheitliche Definition für Online-Speicherdienste, die im Englischen u. a. auch als Cloud Storage Services bezeichnet werden, gibt es bislang nicht. In der Definition für Cloud Computing von NIST werden sie lediglich dem Servicemodell Infrastructure-as-a-Service zugeordnet.\(^{20}\) Gonzalez u. a. nennen diese Dienste *web-based storage solutions*, welche dazu dienen, Nutzern überall, endgeräteunabhängig und jederzeit

\(^{19}\) Vgl. Moore, Benbasat (1991), S. 196.

Zugriff auf ihre Daten über das Internet zu ermöglichen.\(^{21}\) Sie unterteilen die Dienste über die Bezahlmodelle: Zum einen nennen sie *Pay As You Go* (so etwa bei Windows Azure Data and Storage; Amazon S3), wobei z. B. durch Service Level Agreements (SLA) die Qualität des Services vertraglich festgelegt werden kann. Zum anderen existieren kostenlose File Hosting Systeme (zum Beispiel Dropbox oder Sugarsync).\(^{22}\)

Schließlich sprechen Youseff, Butrico und Da Silva von *Data-Storage as a Service*, wodurch es Nutzern ermöglicht wird, Daten auf entfernten gelegenen Festplatten zu speichern und auf diese jederzeit und überall zuzugreifen.\(^{23}\) Als Anforderungen an diese Dienste werden hohe Verfügbarkeit, Reliabilität, Performanz, Replikation der Daten und Datenkonsistenz genannt. Da diese Anforderungen zum Teil miteinander in Konflikt stehen, werden in SLAs die Schwerpunkte eines bestimmten Anbieters festgelegt.

Im Folgenden wird eine Arbeitsdefinition bereitgestellt:

**Als Online-Speicherdienste werden Dienste bezeichnet, die Nutzern Online-Speicherplatz anbieten. Durch diese Dienste können Nutzer überall und jederzeit über das Internet auf ihre dort hinterlegten Daten zugreifen.**

**Vertrauen**

Insbesondere in der e-commerce-Literatur wird Vertrauen als mehrdimensionales Konstrukt verstanden, welches aus den Dimensionen (im Englischen beliefs) Kompetenz, Integrität und Wohlwollen (Competence, Integrity, Benevolence) besteht.\(^{24}\) Kompetenz bezeichnet dabei die Fähigkeit dessenigen, dem vertraut wird, das tun zu


\(^{23}\) Vgl. Youseff, Butrico, Da Silva (2008), S. 5.

können\textsuperscript{25}, was derjenige, der ihm vertraut, erwartet. Integrität umfasst die Ehrlichkeit der Person, der vertraut wird. Schließlich bezeichnet Wohlwollen die Motivation desjenigen, dem vertraut wird, im Interesse der vertrauenden Person zu handeln. Angelehnt an die interdisziplinäre Definition\textsuperscript{26} von Vertrauen nach Rousseau u. a., definieren Pavlou, Liang und Xue Vertrauen folgendermaßen: Vertrauen ist die Intention eines Käufers, potentiellen Schaden zu akzeptieren, basierend auf seiner Überzeugung, dass Transaktionen mit einem bestimmten Verkäufer seinen Erwartungen entsprechen werden, wegen dessen Kompetenz, Integrität und Wohlwollen.\textsuperscript{27} Diese Definition wurde für Beziehungen zwischen Käufern und Verkäufern in Online-Umgebungen festgelegt. Da Online-Speicherdienste auch kostenlos genutzt werden können, müssen deren Nutzer nicht zwingend Käufer sein. Um dies zu berücksichtigen, wird diese Definition folgendermaßen modifiziert:

Vertrauen ist die Intention des Nutzers eines Dienstes, potentiellen Schaden zu akzeptieren, basierend auf seiner Überzeugung, dass Interaktionen mit einem bestimmten Anbieter seinen Erwartungen entsprechen werden, wegen dessen Kompetenz, Integrität und Wohlwollen.

**Kritische Masse**

Im Kontext der Verbreitung von Kommunikationsinnovationen definieren van Slyke u. a. kritische Masse als den Punkt, an dem eine Innovation hinreichend verbreitet ist, um [am Markt] bestehen zu bleiben.\textsuperscript{28} Kommunikationsinnovationen, die diese kritische Masse nicht erreichen, werden scheitern. Da die tatsächliche Menge, an dem die kritische Masse erreicht ist, ex ante schwer messbar ist, wird, wie auch bei van Slyke u. a., in dieser Arbeit die empfundene kritische Masse gemessen.

\textsuperscript{25} Dies schließt insbesondere den Besitz entsprechender Kenntnisse und Fähigkeiten ein, vgl. Flavian, Guinaliu, Gurrea (2005), S. 3.

\textsuperscript{26} „Trust is a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of the intentions or behavior of another.“ Rousseau u. a. (1998), S. 395.

\textsuperscript{27} Pavlou, Liang, Xue (2007), S. 115.

\textsuperscript{28} Vgl. zu diesem Absatz van Slyke u. a. (2007), S. 270-271 und insbesondere die ursprüngliche Definition von Rogers: „The critical mass occurs at the point at which enough individuals in a system have adopted an innovation so that the innovation’s further rate of adoption becomes self-sustaining.“, Rogers (2003), S. 344.
Loyalität
Oliver (1999) definiert Loyalität als eine innere Überzeugung, ein bevorzugtes Produkt wiederholt zu kaufen, bzw. einen bevorzugten Service derselben Marke zukünftig dauerhaft zu nutzen, trotz situationsbedingter Einflüsse und Marketingaktivitäten [anderer], die potentiell ein Wechselverhalten verursachen könnten.\(^{29}\)
Kim und Son (2009) knüpfen an diese Definition an und ergänzen als Begründung für diese Überzeugung die Erwartungshaltung, langfristig von einer andauernden Beziehung zu profitieren. Während Loyalität zu Beginn durch die Wahrnehmung des derzeitigen Nutzens des gebotenen Dienstes geprägt wird, ist sie im Laufe der Zeit relativ stabil gegenüber kurzzeitigen Änderungen der Performanz des Dienstes.\(^{30}\)

Wechselkosten
Burnham, Frels und Mahajan (2003) definieren Wechselkosten als einmalige Kosten, die Kunden mit dem Prozess assoziiern, von einem Anbieter zu einem anderen zu wechseln. Sie kategorisieren Wechselkosten dabei in prozedurale (u.a. investierte Zeit und Anstrengung), finanzielle (entgehender Nutzen, monetärer Verlust) und relationale (Verlust von persönlichen Beziehungen als auch der Beziehung zur Marke) Kosten.\(^{31}\)
Die dieser Arbeit zugrunde liegende Definition von Wechselkosten ist angelehnt an die oben genannte und stammt von Kim und Son (2009):
Wechselkosten beziehen sich auf das Ausmaß, zu dem sich Kunden von einem Dienst abhängig fühlen, aufgrund von ökonomischen, sozialen oder psychologischen Investitionen, die bei der Nutzung anderer Dienste nutzlos würden.\(^{32}\)

Erzwungene Nutzung

\(^{29}\) Vgl. Oliver (1999), S. 34.
\(^{30}\) Vgl. Kim, Son (2009), S. 52.
\(^{32}\) Vgl. Kim, Son (2009), S. 52.
für diese Arbeit das Konstrukt erzwungene Nutzung entnommen wurde. Entsprechend soll daher auch die Definition daran angelehnt sein:

4. **Strukturmodell der Einflussfaktoren**

![Diagramm](image)

**Kontrollvariablen:** Involvement, Einfachheit, Zwang, Nutzungsdauer, Nutzungsmenge, Geschlecht, Alter, Interneterefahrung

Abb. 4-1: Strukturmodell - Basismodell

---

34 Abbildung angelehnt an Kim, Son (2009), S. 53.

Der nutzenbasierte Erklärungsansatz mit den Einflussfaktoren Zufriedenheit und Empfundene Nützlichkeit ist inzwischen oft fester Bestandteil der Studien zur Nutzungsforchung im IS-Kontext (siehe Kapitel 3.1) und wird entsprechend auch hier nach dem Modell-Vorbild von Kim und Son übernommen. Die zugehörigen Hypothesen lauten:

**H2**: Die Zufriedenheit des Nutzers eines Online-Speicherdienstes wirkt sich positiv auf dessen Loyalität zu diesem Dienst aus.

**H3**: Die durch einen Nutzer empfundene Nützlichkeit eines Online-Speicherdienstes, wirkt sich positiv auf dessen Loyalität zu diesem Dienst aus.

Im Gegensatz zum Vorbild von Kim und Son wird in dieser Arbeit jedoch ein weiterer Einflussfaktor, nämlich Vertrauen, dem auf Hingabe basierten Mechanismus hinzugefügt. Die Vielzahl wissenschaftlicher Literatur (siehe Kapitel 3.1), die diesen Faktor in der Nutzungsverhaltensforschung einschließt, legt eine signifikante Bedeutung nahe. Entsprechend werden die folgenden Hypothesen formuliert:

**H1a**: Das durch einen Nutzer empfundene Vertrauen in einen Online-Speicherdienst, wirkt sich positiv auf dessen Loyalität zu diesem Dienst aus.

Dass sie den Effekt des Konstrukts Vertrauen nicht in ihre Untersuchung einschließen, begründen Kim und Son damit, dass der Effekt von Vertrauen auf verhaltensspezifische Folgen (behavioral outcomes) vollständig durch Zufriedenheit mediiert werde. Dies wird in dieser Studie – bezogen auf die Loyalität der Nutzer - untersucht:
H1b: Der Effekt des durch einen Nutzer empfundenen Vertrauens in einen Online-Speicherdienst auf dessen Loyalität zu diesem Dienst wird nicht vollständig durch dessen Zufriedenheit mit dem Dienst mediiert.


Bei dem Einflussfaktor Qualität der Alternativen wird dagegen ein signifikanter Einfluss auf die Wechselkosten vermutet. Die empfundene Qualität der Alternativen wird beeinflusst durch die Kosten und den Nutzen der bekannten Alternativen. Empfindet ein Nutzer die Qualität eines alternativen Dienstes im Vergleich zu der seines bisher genutzten Dienstes als höher, wird er eher dazu geneigt sein, zu dem anderen Dienst zu wechseln. Entsprechend wird er seine Wechselkosten als geringer empfinden. Die Hypothese lautet:

35 Vgl. Kim, Son (2009), S. 55.
H4: Je höher die Qualität der Alternativen durch einen Nutzer eines Online-Speicherdienstes empfunden wird, desto geringer schätzt er seine Wechselkosten ein.


Da Online-Speicherdienste nicht nur dazu dienen können, eigene Daten für die private Nutzung abzusichern, sondern auch dazu, Daten mit Anderen zu teilen beziehungsweise von Anderen zu empfangen, liegt die Vermutung nahe, dass die Anzahl anderer Nutzer das jeweilige Nutzungsverhalten beeinflusst: Verwendet eine zunehmende Anzahl von Personen im Umfeld eines Nutzers denselben Online-Speicherdienst, von denen der Nutzer annimmt, dass sie den Dienst auch zukünftig verwenden werden, wird es immer unattraktiver für ihn, zu einem anderen Dienst zu wechseln, da ihm dadurch zum Beispiel die Möglichkeit entginge, Daten mit Bekannten auszutauschen. Die entsprechende Hypothese lautet:

H5: Je stärker ein Nutzer empfindet, dass ein Online-Speicherdienst eine kritische Masse an Nutzern erreicht hat, desto größer sind die wahrgenommenen Wechselkosten.

Die Hypothesen H6, H7 und H8 wurden entsprechend des Modells von Kim und Son übernommen und sollen auf ihre Relevanz bei der Nutzung von Online-Speicherdiensten geprüft werden:

H6: Je höher der Lernaufwand eines Online-Speicherdienstes empfunden wird, desto höher sind die wahrgenommenen Wechselkosten.

H7: Je höher die Loyalität eines Nutzers zu einem Online-Speicherdienst ist, desto höher ist seine Absicht, diesen Dienst langfristig zu nutzen.
H8: Je höher die Wechselkosten eines Online-Speicherdienstes durch einen Nutzer eingeschätzt werden, desto höher ist seine Bereitschaft, für den derzeit Dienst zu bezahlen.

Schließlich wurde auch die letzte Hypothese an das Modell von Kim und Son angelehnt:

H9: Je höher die Loyalität eines Nutzers zu einem Online-Speicherdienst ist, desto höher sind die wahrgenommenen Wechselkosten.

Die Wirkungsrichtung dieser Beziehung wurde jedoch gegenüber dem Original umgekehrt. Per Definition dieser Arbeit beschreibt Loyalität die innere Überzeugung, [...] einen bevorzugten Service derselben Marke zukünftig dauerhaft zu nutzen, trotz situationsbedingter Einflüsse und Marketingaktivitäten [anderer], die potentiell ein Wechselverhalten verursachen könnten (siehe Kapitel 3.2). Ein Wechsel wäre also mit hohen (psychologischen) Wechselkosten verbunden, da dieser gegen die innere Überzeugung stattfände.


Als Kontrollvariablen wurden die Nutzungsdauer und -menge, das Geschlecht und das Alter, sowie die Erfahrung mit dem Internet aufgenommen.\(^{37}\) Schließlich sollte die Bedeutung einiger weiterer Kontrollvariablen für die langfristige Nutzungsabsicht untersucht werden, da sie häufig in den vorangegangenen Interviews genannt beziehungsweise dort besonders betont wurden (siehe Kapitel 2):

Bezüglich der Faktoren Einfachheit der Nutzung und Involvement, das heißt der Bedeutung für den Nutzer, einen Online-Speicherdienst zu nutzen, wird eine positive Beziehung zur langfristigen Nutzungsabsicht vermutet. Bei der erzwungenen Nutzung

wird ein komplexerer Zusammenhang vermutet: Ein Nutzer, der eigentlich gleichgültig gegenüber Online-Speicherdiensten eingestellt ist oder sogar eine negative Einstellung dazu hat (zum Beispiel aufgrund von Sicherheitsbedenken), könnte durch seine forcierte Nutzung motiviert sein, den Dienst (langfristig) auch freiwillig zu nutzen, etwa weil er mit der Nutzung inzwischen so vertraut ist und es dadurch einfach oder bequem geworden ist.

Abb. A-1 im Anhang zeigt eine ausführliche Darstellung des Strukturmodells inklusive aller untersuchten Beziehungen.

5. **Empirie**

5.1 **Umfagedesign**


---

38 Vgl. zu diesem und dem nächsten Satz Bhattacherjee (2012), S. 74.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Konstrukt</th>
<th>Item</th>
<th>Originaltext</th>
<th>Quelle</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Versprechen, die vom Anbieter von [Name OSD] gegeben werden, sind verlässlich.</td>
<td>Promises made by prescription filling websites are likely to be reliable.</td>
<td>Pavlou, Liang, Xue (2007)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ich zweifle nicht an der Ehrlichkeit des Anbieters von [Name OSD].</td>
<td>I do not doubt the honesty of prescription filling websites.</td>
<td>Pavlou, Liang, Xue (2007)</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit</td>
<td>Ich gehe davon aus, dass mein Online-Speicherdienste Anbieter die Versprechen halten wird, die er macht.</td>
<td>I expect that prescription filling websites will keep promises they make.</td>
<td>Pavlou, Liang, Xue (2007)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ich gehe davon aus, dass der Anbieter von [Name OSD] gute Absichten mir gegenüber hat.</td>
<td>I expect that prescription filling websites have good intentions toward me.</td>
<td>Pavlou, Liang, Xue (2007)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ich gehe davon aus, dass die Absichten des Anbieters von [Name OSD] wohlwollend sind.</td>
<td>I expect that the intentions of prescription filling websites are benevolent.</td>
<td>Pavlou, Liang, Xue (2007)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ich gehe davon aus, dass der Anbieter von [Name OSD] gutmütig ist.</td>
<td>I expect that prescription filling websites are well meaning.</td>
<td>Pavlou, Liang, Xue (2007)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Insgesamt bin ich sehr zufrieden mit den Leistungen, die [Name OSD] bereitstellt.</td>
<td>I am satisfied with the services provided by the portal site. / In general, I am satisfied with the service I have received from the website.</td>
<td>Kim, Son (2009)/ Flavián, Guinaliu, Gurrea (2006)</td>
</tr>
<tr>
<td>Empfundene Nützlichkeit</td>
<td>Was [Name OSD] leistet, erfüllt meine Erwartungen an diese Art von Diensten.</td>
<td>What I get from using the portal site meets what I expect for this type of service</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------</td>
<td>-----------------------------------------------------------------</td>
<td>----------------------------------------------------------------</td>
<td>--------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>[Name OSD] ist nützlich, um Dateien im Internet zu speichern.</td>
<td>Prescription filling websites/Biggerbooks would be useful in purchasing prescription drugs/books.</td>
<td>Pavlou, Liang, Xue (2007)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>[Name OSD] ist nützlich, um Dateien mit Anderen auszutauschen.</td>
<td>Prescription filling websites/Biggerbooks would be useful in purchasing prescription drugs/books.</td>
<td>Pavlou, Liang, Xue (2007)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Empfundene Qualität der Alternativen</td>
<td>Ich kenne einen alternativen Online-Speicherdienst, der besser ist als [Name OSD].</td>
<td>An alternative Web site is better than this Web site.</td>
<td>Li, Browne, Wetherbe (2006)</td>
</tr>
<tr>
<td>Ich kenne einen alternativen Online-Speicherdienst, der ansprechend ist.</td>
<td>An alternative Web site is appealing</td>
<td>Li, Browne, Wetherbe (2006)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Meines Wissens existiert ein anderer Online-Speicherdienst, der nahezu ideal ist.</td>
<td>To my knowledge, another Web site is close to ideal.</td>
<td>Li, Browne, Wetherbe (2006)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Meines Wissens könnten meine Anforderungen an einen Online-Speicherdienst problemlos von einem alternativen Online-Speicherdienst erfüllt werden.</td>
<td>My needs could easily be fulfilled by an alternative Web site.</td>
<td>Li, Browne, Wetherbe (2006)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Empfundene Einfachheit der Nutzung</td>
<td>Ich finde, [Name OSD] ist einfach zu nutzen.</td>
<td>I find the website easy to use.</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>Ich finde es einfach, [Name OSD] so zu nutzen, wie ich es möchte.</td>
<td>I find it easy to get the website to do what I want it to do.</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Mit [Name OSD] zu interagieren, erfordert keine große mentale Anstrengung.</td>
<td>Interacting with this website does not require a lot of mental effort.</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kritische Masse</td>
<td>Viele Menschen, mit denen ich online Dateien austausche, nutzen [Name OSD].</td>
<td>Many people I communicate with use IM.</td>
<td>van Slyke u. a. (2007)</td>
</tr>
<tr>
<td>Von den Menschen, mit denen ich regelmäßig online Dateien austausche, nutzen viele [Name OSD].</td>
<td>Of the people I communicate with regularly, many use IM.</td>
<td>van Slyke u. a. (2007)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Die Menschen, mit denen ich online Dateien austausche, werden zukünftig weiterhin [Name OSD] nutzen.</td>
<td>The people I communicate with will continue to use IM in the future.</td>
<td>van Slyke u. a. (2007)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------</td>
<td>-------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------------</td>
<td>------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Es hat mich viel Zeit und Mühe gekostet, die Features von [Name OSD] zu erlernen.</td>
<td>Learning to use the features offered by the portal site took a lot of time and effort.</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ich habe viel Zeit und Mühe investiert, um zu lernen, wie bei [Name OSD] &quot;das System funktioniert&quot;.</td>
<td>I spent a lot of time and effort to learn how the &quot;system works&quot; at the portal site</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Es war aufwändig für mich, [Name OSD] gut zu verstehen.</td>
<td>There was a lot involved for me to understand the portal site well.</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>Erzwungene Nutzung</td>
<td>Obwohl es hilfreich sein könnte, muss ich [Name OSD] nicht verpflichtend für die Uni, privat und / oder den Beruf nutzen.</td>
<td>Although it might be helpful, using the WWW is certainly not compulsory in the MBA program and/or my workplace</td>
<td>Agarwal, Prasad (1997)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Meine Vorgesetzten / Dozenten / Freunde verlangen nicht von mir, [Name OSD] zu nutzen.</td>
<td>My supervisor/professors do not require me to use the WWW</td>
<td>Agarwal, Prasad (1997)</td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität</td>
<td>Ich halte mich selbst für höchst loyal gegenüber [Name OSD].</td>
<td>I consider myself to be highly loyal to the portal site</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ich fühle mich loyal gegenüber [Name OSD].</td>
<td>I feel loyal towards the portal site</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Es bedeutet mir viel, [Name OSD] auch weiterhin zu nutzen.</td>
<td>It means a lot to me to continue to use the portal site</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechselkosten</td>
<td>Es könnten einige Probleme auftreten, wenn ich zu einem anderen Online-Speicherdienst wechsele.</td>
<td>Some problems may occur when I switch to another portal site/I am concerned that it would be difficult for me to switch to other vendors of cloud applications in the future</td>
<td>Kim, Son (2009) / Li, Chang (2012)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ein Wechsel zu einem anderen Online-Speicherdienst würde mit einigen Unannehmlichkeiten einhergehen.</td>
<td>Switching to a new portal site would involve some hassle/I am concerned that the loss incurred by switching to other vendors of cloud applications in the future would be formidable</td>
<td>Kim, Son (2009) / Li, Chang (2012)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Es ist kompliziert für mich, zwischen Online-Speicherdiensten zu wechseln.</td>
<td>It is complex for me to change portal sites</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Wenn ich damit aufhöre [Name OSD] zu nutzen, würde ich viel Aufwand, den ich bereits in diesen Online-Speicherdienst investiert habe, verschwenden.</td>
<td>If I stop using the portal site, I will waste a lot of the effort that I have already made in this portal site.</td>
<td>Kim, Son (2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------</td>
<td>-------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
<td>-------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
<td>-------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ich beabsichtige eher [Name OSD] weiter zu nutzen, als alternative Möglichkeiten zu nutzen (z.B. externe Festplatte oder Austausch von Dateien über E-Mail).</td>
<td>My intentions are to continue using OBD than use any alternative means (traditional banking)</td>
<td>Bhattacharjee (2001)</td>
</tr>
<tr>
<td>Wenn ich könnte, würde ich aufhören, [Name OSD] zu nutzen.</td>
<td>If I could, I would like to discontinue my use of OBD</td>
<td></td>
<td>Bhattacharjee (2001)</td>
</tr>
<tr>
<td>Involvement</td>
<td>Es ist mir wichtig Dateien online zu speichern.</td>
<td>Prescription filling is important to me.</td>
<td>Pavlou, Liang, Xue (2007)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Für mich ist es irrelevant, Dateien online zu speichern.</td>
<td>For me, prescription filling does not matter</td>
<td>Pavlou, Liang, Xue (2007)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. 5-1: Fragebogen-Items mit Quellenangaben

Als Antwortformat wurde eine siebenstufige Likert-Skala gewählt, auf welcher der Teilnehmer den Grad seiner Zustimmung zu dem jeweiligen Item von *stimme gar nicht zu* bis *stimme voll und ganz zu* angeben konnte. Durch die ungerade Zahl der Antwortstufen wurde die Möglichkeit einer neutralen Auswahl gegeben. Dies war besonders wichtig, da bei der Fragebogenkonstruktion bewusst den Teilnehmern die Möglichkeit genommen wurde, Fragen auszulassen oder eine Ausweichoption auszuwählen. Diese technische Restriktion sollte eine leichtere Auswertung der Ergebnisse ermöglichen. Die einzige Ausnahme hiervon stellten die Fragen zu den demographischen Angaben dar. Da es hier um persönliche Angaben ging, wurde die Ausweichoption *keine Angabe gewünscht* angeboten, um so einen vorzeitigen Abbruch des Fragebogens zu vermeiden. Zusätzlich wurde dieser sensible Fragenkomplex ans Ende des Fragebogens gesetzt, damit im Falle eines Abbruchs die vorangegangenen Angaben dennoch genutzt werden konnten.\(^{41}\)

\(^{41}\) Vgl. zu diesem Vorgehen Raithel (2008), S. 76.
Die Fragenkomplexe wurden, entsprechend der Logik des Strukturmodells, von den exogenen zu den endogenen Konstrukt en angeordnet. Die Items innerhalb eines Komplexes wurden, der Empfehlung von Raithel folgend, vom Allgemeinen zum Besonderen angeord net.\textsuperscript{42}

Schließlich wurde der Umfang des Fragebogens so gewählt, dass die Bearbeitungszeit nicht länger als 10-15 Minuten in Anspruch nehmen sollte, um die Abbruchquote möglichst gering zu halten.\textsuperscript{43} Bei der Auswertung des Pilottests zeigte sich, dass die durchschnittliche Bearbeitungsdauer circa acht Minuten betrug und damit deutlich unter dem empfohlenen Grenzwert lag.

Der Prozess der Umfragedurchführung war in drei Phasen unterteilt:

In der ersten Phase (Pre-Test-Phase) wurden zehn face-to-face Interviews durchgeführt, mittels derer eine erste Prüfung der Inhaltsvalidität und Verständlichkeit der Items erfolgte. In diesen Interviews sollten die Teilnehmer den Fragebogen ausfüllen und dabei laut sagen, was sie bei den jeweiligen Items denken und wie sie die Fragen verstehen.\textsuperscript{44} Außerdem sollten sie für jeden Fragenkomplex eine mögliche Überschrift nennen. Auf Basis dieser Aussagen wurden anschließend die Fragen entsprechend umformuliert, um die Verständlichkeit zu verbessern.

In der zweiten Phase (Pilot-Test) wurde die Umfrage über Facebook veröffentlicht. 62 valide Rückläufe gingen ein, sodass erste Wirkungsbeziehungen im Modell überprüft werden konnten. Die Messung des Konstrukts Vertrauen wurde verändert und einige kleine Anpassungen bezüglich der Rechtschreibung und Verständlichkeit durchgeführt. In der dritten Phase wurde die Umfrage schließlich über den Email-Verteiler der Universität zu Köln verschickt.

\textbf{5.2 Statistische Auswertung der Umfrage}

Über den Email-Verteiler der Universität zu Köln wurden schätzungsweise circa 50.000 Personen (davon überwiegend Studenten) erreicht. Im Zeitraum vom 06.09.2013 bis 13.09.2013 wurde der Online-Fragebogen 428 Mal aufgerufen. Davon gingen zwar 354

\textsuperscript{42} Vgl. Raithel (2008), S. 76.
\textsuperscript{43} Vgl. Bhattacherjee (2012), S. 78
\textsuperscript{44} Dieses Vorgehen ist angelehnt an die Think-aloud-Technik von Duncker, Lees (1945).

<table>
<thead>
<tr>
<th>Demografische Angaben</th>
<th>Anzahl</th>
<th>Prozent (N = 305)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Geschlecht</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Weiblich</td>
<td>213</td>
<td>69,8%</td>
</tr>
<tr>
<td>Männlich</td>
<td>87</td>
<td>28,5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Keine Angabe</td>
<td>5</td>
<td>1,7</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Alter</strong> Mittelwert 23,22; Standardabweichung 7,44</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20 oder jünger</td>
<td>75</td>
<td>24,6</td>
</tr>
<tr>
<td>21 – 25</td>
<td>141</td>
<td>46,2</td>
</tr>
<tr>
<td>26 – 30</td>
<td>63</td>
<td>20,7</td>
</tr>
<tr>
<td>31-35</td>
<td>9</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>36 – 40</td>
<td>5</td>
<td>1,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Älter als 40</td>
<td>5</td>
<td>1,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Keine Angabe</td>
<td>7</td>
<td>2,3</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Bildungsabschluss</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hauptschulabschluss</td>
<td>2</td>
<td>0,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Allg. Hochschulreife, Fachhochschulreife oder Fachabitur</td>
<td>183</td>
<td>60</td>
</tr>
<tr>
<td>Bachelor</td>
<td>84</td>
<td>27,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Master / Diplom</td>
<td>32</td>
<td>10,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Promotion</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Keine Angabe</td>
<td>1</td>
<td>0,3</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nutzungsdauer</strong></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Altersgruppe</td>
<td>Anzahl</td>
<td>Prozentsatz</td>
</tr>
<tr>
<td>-------------</td>
<td>--------</td>
<td>-------------</td>
</tr>
<tr>
<td>&lt; 1 Jahr</td>
<td>68</td>
<td>22,3</td>
</tr>
<tr>
<td>1-2 Jahre</td>
<td>155</td>
<td>50,8</td>
</tr>
<tr>
<td>3-4 Jahre</td>
<td>67</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>4-5 Jahre</td>
<td>12</td>
<td>3,9</td>
</tr>
<tr>
<td>&gt;5 Jahre</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Nutzungsmenge** *Mittelwert 9,9 GB; Standardabweichung 14,1*

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nutzungsgruppe</th>
<th>Anzahl</th>
<th>Prozentsatz</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0 GB</td>
<td>1</td>
<td>0,3</td>
</tr>
<tr>
<td>1 – 10 GB</td>
<td>217</td>
<td>71,2</td>
</tr>
<tr>
<td>11 – 20 GB</td>
<td>50</td>
<td>16,4</td>
</tr>
<tr>
<td>21 – 30 GB</td>
<td>19</td>
<td>6,2</td>
</tr>
<tr>
<td>31 – 40 GB</td>
<td>10</td>
<td>3,3</td>
</tr>
<tr>
<td>&gt;41 GB</td>
<td>8</td>
<td>2,6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Nutzungsart (freiwillig fw / zwangsweise zw) Mehrfachnennungen möglich**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nutzungsart</th>
<th>Anzahl</th>
<th>Prozentsatz</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Privat (fw)</td>
<td>258</td>
<td>84,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Privat (zw)</td>
<td>42</td>
<td>13,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Studium (fw)</td>
<td>145</td>
<td>47,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Studium (zw)</td>
<td>107</td>
<td>35,1</td>
</tr>
<tr>
<td>Beruf (fw)</td>
<td>33</td>
<td>10,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Beruf (zw)</td>
<td>42</td>
<td>13,8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Überwiegende Nutzungsart**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nutzungsart</th>
<th>Anzahl</th>
<th>Prozentsatz</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Beruflich</td>
<td>16</td>
<td>5,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Uni / Schule / Ausbildung</td>
<td>115</td>
<td>37,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Privat</td>
<td>170</td>
<td>55,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonstiges</td>
<td>4</td>
<td>1,3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Zahlende Nutzer**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Zahlung</th>
<th>Anzahl</th>
<th>Prozentsatz</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Für Nutzung zahlend</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Nicht zahlend</td>
<td>302</td>
<td>99</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. 5-2: Demografische Angaben

Zur statistischen Analyse des Strukturgleichungsmodells wurde die multivariate Datenanalysetechnik *variance-based partial least squares structural equation modeling* (PLS-SEM) angewandt. Im Gegensatz zu der populären *covariance-based-SEM*-Technik nutzt sie die regressionsbasierte *ordinary-least-squares*-Methode.\(^{45}\) Dabei werden die Pfadkoeffizienten so geschätzt, dass die erklärte Varianz (in Form der $R^2$-Werte) maximiert wird.\(^{45}\) Vgl. für diesen Absatz Hair u. a. (2013), S. 14.


**Auswertung des reflektiven Messmodells**

Sämtliche Konstrukte werden, wie in den jeweiligen Quellen aus denen sie entnommen sind, reflektiv gemessen. Die Ladungen der Indikatoren der Konstrukte überschreiten überwiegend den empfohlenen Grenzwert von 0,708 (siehe Tab. A-1 im Anhang). Ausnahmen sind die Indikatoren der Konstrukte langfristige Nutzungsabsicht (Langfr_Nutz3 = 0,6631), empfundene Nützlichkeit (PU2 = 0,6716; PU4 = 0,6843), Vertrauen (Vert1 $\leftrightarrow$ Vertrauen = 0,4804; Vert2 $\leftrightarrow$ Vertrauen = 0,4313) und Zwang (Zwang1 = 0,3984). Der zuletzt genannte Wert ist unter 0,4, weshalb, der Empfehlung von Hair u. a. folgend, der dazugehörige Indikator direkt aus dem Modell entfernt wird. Die Ladungen der Indikatoren nach Entfernen des Indikators Zwang1 können in Tab. A-3 im Anhang eingesehen werden. Die anderen genannten Ladungen befinden sich im Grenzbereich zwischen 0,4 und 0,7. Betrachtet man die durchschnittliche erfasste Varianz (average variance extracted – AVE), sowie die Konstruktreliabilität (composite reliability) der Konstrukte (siehe Tab. A-2 im Anhang), fällt auf, dass alle über den Grenzwerten liegen (composite reliability $> 0,7$; AVE $> 0,5$). Eine Entfernung der Indikatoren aus dem Modell verbessert die Konvergenzkriterien also nicht. Die entsprechenden Indikatoren werden daher beibehalten.

---

Alle Indikatoren erreichen das kritische Signifikanzlevel von 5%, da ihre t-Werte deutlich über 1,96 liegen (siehe Tab. A-3 im Anhang47). Das Kriterium der Indikatorreliabilität ist somit erfüllt.


47 Single-Item-Indikatoren (hier: Alter, Geschlecht, Interneterfahrung, Nutzungsdauer, Nutzungsmenge und Zwang) werden nicht aufgeführt, da ihre Ladung immer 1 beträgt.
Auswertung des strukturellen Modells

In einer Regressionsanalyse wurden die VIF-Werte (variance inflation factor) der einzelnen Konstrukte bestimmt (siehe Tab. A-8 im Anhang). Da sämtliche VIF-Werte deutlich unter 5 liegen, wird eine Kollinearität zwischen den Konstrukten ausgeschlossen.

Die R²-Werte (siehe Tab. A-2 im Anhang) der endogenen Konstrukte sind (lässt man die Subkonstrukte von Vertrauen sowie das Konstrukt langfristige Nutzung zunächst außen vor), im Bereich von 0,148-0,275 und damit eher gering. Mit 0,413 kann der R²-Wert des Konstrukts langfristige Nutzung durchaus als moderat angesehen werden.53

Die R²-Werte von Integrität und Wohlwollen sind erwartungsgemäß hoch (0,804, bzw. 0,757), da sie Sub-Konstrukte von Vertrauen sind. Jedoch unterscheidet sich der Wert des dritten Subkonstrukts Kompetenz, mit einem R²-Wert von 0,27, deutlich von diesen beiden.

Tabelle 5-3 zeigt in kompakter Form die jeweiligen Pfadkoeffizienten im Strukturmodell, sowie die totalen Effekte in Klammern, falls sie sich von den direkten Effekten unterscheiden. Signifikante Beziehungen sind fett hervorgehoben, bei einem Signifikanzlevel von 10% oder besser und gegebenenfalls zusätzlich unterstrichen, falls sie ein Signifikanzlevel von 5% oder besser aufweisen. Tab. A-9 im Anhang führt dies ausführlicher auf, mitsamt den entsprechenden t-Werten und Signifikanzwerten.

Prüfung der Kontrollvariablen auf signifikante Beziehungen


Hinweis: Totale Effekte in Klammern; p < 0,1; p < 0,05:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Von</th>
<th>BEN</th>
<th>COMP</th>
<th>INT</th>
<th>Loy</th>
<th>Wechsel</th>
<th>Zahl_b</th>
<th>Zufr</th>
<th>langfr_N</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alt_Qual</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>-0,100</td>
<td>-0,110</td>
<td>0,151</td>
<td>(-0,028)</td>
</tr>
<tr>
<td>Alter</td>
<td>0,008</td>
<td>0,038</td>
<td></td>
<td>-0,088</td>
<td>(-0,078)</td>
<td>0,002</td>
<td></td>
<td>(0,007)</td>
</tr>
<tr>
<td>PEU</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>-0,143</td>
<td>-0,060</td>
<td>0,107</td>
<td>-0,037</td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>-0,048</td>
<td>-0,016</td>
<td>0,212</td>
<td>(0,199)</td>
</tr>
<tr>
<td>Inet_Erf</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>-0,048</td>
<td>-0,016</td>
<td>0,212</td>
<td>(0,199)</td>
</tr>
<tr>
<td>Lernaufwand</td>
<td>0,044</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,380</td>
<td>(-0,079)</td>
<td>(0,050)</td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,256</td>
<td>0,140</td>
<td>0,131</td>
<td>(0,160)</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk</td>
<td>0,081</td>
<td>0,096</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,039</td>
<td></td>
<td>(0,024)</td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsdauer</td>
<td>-0,049</td>
<td>0,004</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,045</td>
<td></td>
<td>0,163</td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsmenge</td>
<td>0,063</td>
<td>0,065</td>
<td></td>
<td>0,129</td>
<td>0,155</td>
<td>0,075</td>
<td></td>
<td>(0,105)</td>
</tr>
<tr>
<td>Nützlichkeit</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,104</td>
<td>0,116</td>
<td></td>
<td>0,075</td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen</td>
<td>0,870</td>
<td>0,519</td>
<td>0,897</td>
<td>0,334</td>
<td>(0,388)</td>
<td>-0,028</td>
<td>0,065</td>
<td>0,448</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechselkosten</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,210</td>
<td></td>
<td>0,113</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit</td>
<td>0,119</td>
<td></td>
<td></td>
<td>-0,043</td>
<td>(0,014)</td>
<td>0,327</td>
<td></td>
<td>(0,341)</td>
</tr>
<tr>
<td>Zwang</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,119</td>
<td>-0,169</td>
<td>0,236</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. 5-3: Pfadkoeffizienten, totale Effekte und Signifikanzen (kompakt)

54 Darunter fallen Involvement, Einfachheit der Nutzung, Zwang, Nutzungsdauer, Nutzungsmenge, Alter, Geschlecht sowie Interneterfahrung. Die ersten drei Variablen sind zwar eigentlich latente Variablen, jedoch dienen sie im Rahmen dieser Studie als Kontrollvariablen und werden daher hier, als Kontrast zu den latenten Variablen, als Kontrollvariablen aufgeführt.

55 Die Beziehung Nutzungsmenge→Zahlungsbereitschaft ist zwar signifikant, wenn man totale Effekte mit einschließt, jedoch nur auf einem 10%-Signifikanzlevel, weshalb es hier vernachlässigt wird.
mit einem Signifikanzlevel von 5%. Bei den Beziehungen Nutzungsdauer → Langfristige Nutzung und Involvement → Langfristige Nutzung ist es 1%. Schließlich ist die Beziehung Einfachheit der Nutzung → Langfristige Nutzung signifikant (10%), ebenso wie Geschlecht → Zahlungsbereitschaft, letztere Signifikanz zeigt sich jedoch nicht mehr bei den totalen Effekten.

**Prüfung der latenten Variablen auf signifikante Beziehungen**

Die Beziehungen Vertrauen → Wechselkosten und Zufriedenheit → Wechselkosten sind nicht signifikant. Des Weiteren haben die latenten Variablen Netzwerk und Lernaufwand, außer zu Wechselkosten (Netzwerk → Wechselkosten: 10% Signifikanzlevel des totalen Effekts; Lernaufwand → Wechselkosten 1%), keine signifikanten Beziehungen zu anderen Konstrukten. Das Konstrukt Nützlichkeit hat nur signifikante Beziehungen zu den Konstrukten Wechselkosten (10% Signifikanzlevel sowie 5% bei totalen Effekten) und Langfristige Nutzung (10% bei totalen Effekten).

Alle weiteren Beziehungen latenter Variablen sind signifikant. Die einzige Ausnahme bildet hier die Beziehung Vertrauen → Langfristige Nutzung, welche aber unter Berücksichtigung der totalen Effekte signifikant wird (5%-Niveau).

**Prüfung der rein indirekten Beziehungen auf Signifikanzen**

Der totale Effekt der indirekten Beziehung Zufriedenheit → Zahlungsbereitschaft ist nicht signifikant. Alle anderen indirekten Beziehungen (Alternativenqualität → Langfristige Nutzung, Lernaufwand → Langfristige Nutzung, Nützlichkeit → Zahlungsbereitschaft und Vertrauen → Zahlungsbereitschaft sind zwar zu einem 5%-Niveau signifikant, jedoch mit geringen Effekte (Pfadkoeffizienten von -0,028 bis 0,065).

Abb. 5-1 zeigt das Strukturmodell inklusive aller Hypothesen, signifikanten Beziehungen sowie den jeweiligen Pfadkoeffizienten und Signifikanzwerten. Eine Hypothese gilt als bestätigt, falls die dazugehörige Beziehung ein Signifikanzlevel von mindestens 10% aufweist. Die einzige Ausnahme hiervon ist Hypothese H1b, die dadurch bestätigt wird, dass der Effekt des Konstrukts Vertrauen nicht vollständig durch Zufriedenheit mediirt wird (siehe Abschnitt Mediatoranalyse unten).

Neben der Signifikanz der Beziehungen, soll auch die Effektstärke über Cohens f² und q² berücksichtigt werden, wodurch die Relevanz der Beziehungen hervorgehoben wird. Eine Übersicht der jeweiligen Werte ist in Tab. A-11 im Anhang einzusehen. Die erste Zahl jeder Zelle stellt dabei die f²- und die zweite Zahl die q²-Werte dar. Effektstärken, die nach Cohens Empfehlung als klein (ab 0,02) bezeichnet werden, sind fett hervorgehoben. Mittlere Effektstärken (ab 0,15) sind zusätzlich unterstrichen.56 Große Effektstärken (ab 0,35) traten nicht auf.

**Mediatorenanalyse**

Eine notwendige Bedingung für das Vorliegen eines Mediatoreffekts ist, dass sowohl der direkte Pfad (ohne die Mediatorvariable), als auch die beiden indirekten Pfade signifikant sind. In Tabelle Tab. A-12 im Anhang sind Pfade fett hervorgehoben, falls beide indirekten Pfade signifikant sind. Dies gilt für insgesamt sechs der analysierten Pfade, die in Tab. 5-4 wieder aufgegriffen werden.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Direkter Effekt (ohne Mediator)</th>
<th>t-Wert</th>
<th>Signifikanz-level</th>
<th>t-Wert indirekter Effekt</th>
<th>Signifikanz-level</th>
<th>VAF</th>
<th>Mediation</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Vertrauen → Langfristige Nutzung</td>
<td>0,371</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>Nein</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit → Langfristige Nutzung</td>
<td>5,67</td>
<td>0,01</td>
<td>1,380</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>-</td>
<td>Nein</td>
</tr>
<tr>
<td>Qualität der Alternativen → Zahlungsbereitschaft</td>
<td>1,856</td>
<td>0,01</td>
<td>-1,444</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>-</td>
<td>Nein</td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen → Loyalität</td>
<td>6,722</td>
<td>0,01</td>
<td>1,814</td>
<td>0,1</td>
<td>0,138</td>
<td>Nein</td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht → Langfristige Nutzung</td>
<td>1,119</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>Nein</td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität → Zahlungsbereitschaft</td>
<td>3,493</td>
<td>0,01</td>
<td>2,785</td>
<td>0,01</td>
<td>0,277</td>
<td>Ja, teilweise</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. 5-4: Mediatorenanalyse: Prüfung der hinreichenden Bedingung

Führt man bei diesen nach Entnehmen des vermuteten Mediators eine Signifikanzprüfung durch, so zeigt sich nur bei den Beziehungen Zufriedenheit → Langfristige Nutzung, Qualität der Alternativen → Zahlungsbereitschaft, Vertrauen → Loyalität und Loyalität → Zahlungsbereitschaft eine Signifikanz des direkten Effekts. Hiervon wiederum haben nur die beiden letztgenannten (fett hervorgehoben in der Tabelle) einen signifikanten indirekten Effekt. Der VAF-Wert *(Variance accounted for)* des Konstrukts Wechselkosten als Mediator der Beziehung Loyalität → Zahlungsbereitschaft beträgt 0,277, sodass von einer teilweisen Mediation gesprochen werden kann. Der VAF-Wert von Zufriedenheit als Mediator der Beziehung Vertrauen → Loyalität beträgt dagegen nur 0,138, womit eine Mediation durch das Konstrukt Zufriedenheit nicht bestätigt werden kann.\(^57\) Hypothese H1b gilt somit als bestätigt.

\(^{57}\) Vgl. für den empfohlenen Grenzwert Hair u. a. (2013), S. 224.
Moderatorenanalyse

Die latenten Variablen Involvement, Einfachheit der Nutzung und Zwang wurden als zusätzliche Kontrollvariablen in das Modell aufgenommen, da aufgrund ihrer Nennung in der wissenschaftlichen Literatur im Zusammenhang mit der langfristigen Nutzungsabsicht (siehe Kapitel 3.1) eine signifikante Bedeutung angenommen wurde. So hätte etwa erwartet werden können, dass mit steigendem Involvement der Nutzer auch die Wirkung der Loyalität auf die langfristige Nutzung an Bedeutung hinzugewinnt: Loyale Nutzer, denen die Möglichkeit Online-Speicherdienste verwenden zu können viel bedeutet, könnten eher Wert darauf legen, einen bestimmten Online-Speicherdienst weiterhin zu verwenden als Nutzer, die sich zwar als loyal gegenüber einem Dienst beschreiben, jedoch keinen besonderen Wert darin sehen, Online-Speicherdienste generell zu nutzen. Von den letztgenannten Nutzern könnte somit erwartet werden, dass – obwohl sie nicht zu einem anderen Dienst wechseln – sie die Nutzung des Dienstes beenden, weil sie ihn nicht benötigen. Für die Konstrukte Einfachheit der Nutzung und Zwang wurden ähnliche Zusammenhänge vermutet, jedoch wies keins der drei Konstrukte signifikante Moderatoreneffekte auf die Beziehungen Loyalität → Langfristige Nutzung beziehungsweise Wechselkosten → Langfristige Nutzung auf (siehe Tab. 5-5).

<table>
<thead>
<tr>
<th>Moderator</th>
<th>Loyalität → Langfristige Nutzung</th>
<th>Wechselkosten → Langfristige Nutzung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Pfadko-effizienten</td>
<td>t-Wert</td>
</tr>
<tr>
<td>Involvement</td>
<td>0,095</td>
<td>0,537</td>
</tr>
<tr>
<td>Einfachheit der Nutzung</td>
<td>-0,464</td>
<td>1,476</td>
</tr>
<tr>
<td>Zwang</td>
<td>-0,005</td>
<td>0,03</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. 5-5: Analyse der Moderatoreffekte

6. Diskussion der Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die zuvor präsentierten Ergebnisse diskutiert, indem sie mit den aufgestellten Hypothesen sowie den Erkenntnissen der Forschung verglichen und anschließend im Kontext der Nutzung von Online-Speicherdiensten interpretiert werden. Abschließend werden die resultierenden Implikationen für Forschung und Praxis dargelegt.

6.1 Analyse

Außer H3 und H5 wurden alle Hypothesen zu einem Signifikanzlevel von mindestens 10% (beidseitig) bestätigt (siehe Abb. 5-1 für eine Übersicht aller Hypothesen und ihrer Signifikanzlevel). Im Folgenden werden zunächst alle Hypothesen näher betrachtet und anschließend weitere signifikante Beziehungen.

**Vertrauen (H1a, H1b)**

Das Konstrukt Vertrauen hat mit einem Pfadkoeffizienten von 0,334 im vorliegenden Modell den höchsten Einfluss auf die Loyalität eines Nutzers. Die Bestätigung der Hypothese H1a wird unterstützt durch das hohe Signifikanzlevel (1%) und die Effektstärke ($f^2$ und $q^2 > 0,02$, siehe Tab. A-11). Des Weiteren konnte der oft untersuchte Zusammenhang (siehe Kapitel 3.1) zwischen dem Vertrauen und der Zufriedenheit der Nutzer bestätigt werden. Die Bedeutung von Vertrauen für die Nutzung von Online-Speicherdiensten wird jedoch besonders hervorgehoben durch die Bestätigung von H1b, indem gezeigt werden konnte, dass - entgegen der Auffassung von Kim und Son – Vertrauen nicht vollständig (oder teilweise) durch Zufriedenheit mediiert wird.

Im e-commerce Bereich ist schon lange bekannt, dass Vertrauen für die Loyalität der Kunden eine bedeutende Rolle spielt: Ohne die Möglichkeit, mit dem Verkäufer persönlich in Kontakt treten zu können, müssen sich Kunden allein auf die Versprechen der Verkäufer verlassen. Die Ergebnisse dieser Studie legen eine Übertragbarkeit auf die Nutzung von Online-Speicherdiensten nahe. Über die Hälfte der Befragten (siehe Tab. 5-2) gaben an, dass sie ihren bevorzugten Dienst vor allem für private Belange nutzen. Ihre persönlichen Daten übergeben sie einem Dienst, ohne dabei in einen

59 Auf die Begründung der Bestätigung von H1b wird unten näher eingegangen.

persönlichen Kontakt zu treten oder zu wissen, wo genau ihre Daten gelagert und von wem sie eingesehen werden. Sie müssen sich auf die Versprechen der Anbieter verlassen, was analog zum e-commerce-Bereich die Bedeutung des Vertrauens für die Loyalität der Nutzer erklären könnte: Einem unbekannten Dienst persönliche Daten anzuvertrauen ist unattraktiver als dem bisher genutzten und vertrauten Dienst gegenüber loyal zu bleiben.

### Empfundener Nutzen (H2, H3)

Eine unerwartete Erkenntnis dieser Studie ist, dass die Einflussfaktoren, die von Kim und Son zusammengefasst als *empfundener Nutzen* bezeichnet werden – Zufriedenheit und Nützlichkeit – nur einen schwach signifikanten (H2) beziehungsweise nicht signifikanten (H3) Einfluss auf die Loyalität eines Nutzers von Online-Speicherdiensten haben. Die Beziehung zwischen Zufriedenheit und Loyalität muss außerdem kritisch gesehen werden, da neben dem geringen Signifikanzlevel von 10% auch die Effektstärke des $f^2$- und $q^2$-Werts unter 0,02 liegt und damit sehr gering ausfällt. Dagegen konnte der Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und langfristiger Nutzungsabsicht, der bereits zuvor häufig untersucht wurde (siehe Kapitel 3.1), bestätigt werden: Zufriedenheit stellt den größten Einflussfaktor für die langfristige Nutzungsabsicht von Online-Speicherdiensten im vorliegenden Modell dar, mit einem Pfadkoeffizienten von 0,327, einem Signifikanzlevel von 1% und einer geringen Effektstärke bezogen auf den $f^2$- und $q^2$-Wert (siehe Tab. A-11).


---

Flavián, Guinalíu und Gurrea argumentieren. Die Pfadkoeffizienten und Signifikanzen bleiben in diesem Fall zwar gleich, jedoch zeigt sich nun, dass der Effekt von Zufriedenheit auf die Loyalität der Nutzer teilweise durch Vertrauen mediiert wird (VAF = 0,557, vergleiche Tab. 5-4). Der totale Effekt von Zufriedenheit auf die Loyalität hätte in diesem Szenario einen Pfadkoeffizienten von 0,269 bei einem t-Wert von 4,67 (Signifikanzlevel unter 1%).

Die tatsächliche Wirkungsrichtung zwischen den Konstrukten Zufriedenheit und Vertrauen der Nutzer zu bestimmen, liegt nicht im Fokus dieser Arbeit. Durch die Szenario-Analyse sollte jedoch verdeutlicht werden, dass der tatsächliche Einfluss der Zufriedenheit der Nutzung auf die Loyalität eines Nutzers ohne die Kenntnis über die Wirkungsrichtung zwischen den Konstrukten Vertrauen und Zufriedenheit nur eingeschränkt bestimmt werden kann.

Service-spezifische Motivation (H4, H5, H6)

Die Erkenntnis von Li, Browne und Wetherbe (2006), dass sich die empfundene Qualität der Alternativen negativ auf das commitment auswirkt, kann auch auf den Kontext der Nutzung von Online-Speicherdiensten übertragen werden: Die empfundene Qualität der Alternativen wirkt sich negativ auf die Wechselkosten (H4) und die Loyalität der Nutzer aus. Die Bestätigung von H4 muss allerdings kritisch gesehen werden, da das Signifikanzlevel lediglich 10% beträgt und die Effektstärke sehr gering ist (f² und q² < 0,02). Der Einfluss der Qualität der Alternativen auf die Zahlungsbereitschaft ist dagegen deutlich erkennbar bei einem Signifikanzlevel von 5% und einer geringen Effektstärke (q² > 0,02). Eine als hoch empfundene Qualität der Alternativen senkt zwar die Wechselkosten und die Loyalität der Nutzer, jedoch impliziert es auch, dass sich die Nutzer zum einen mit Alternativen auseinandergesetzt haben und zum anderen einen bestimmten Grund dafür haben, bei ihrem bevorzugt verwendeten Online-Speicherdienst zu bleiben. Dementsprechend könnte dieser positive Zusammenhang zu erklären sein: Nutzer, die sich mit attraktiven Alternativen auseinander gesetzt haben, sind eher bereit für ihren bevorzugt verwendeten Dienst zu bezahlen als Nutzer, die sich keiner attraktiven Alternativen bewusst sind.

Hierbei kann die Ausgestaltung des verwendeten Messinstruments kritisch gesehen werden: Dadurch, dass es im Fragebogen keine Ausweichoption gab (zum Beispiel die Option *weiß nicht / kann ich nicht einschätzen*), wurde implizit unterstellt, dass jeder Nutzer eine gewisse Kenntnis über existierende Alternativen besitzt. Nutzer ohne Kenntnis über die Existenz beziehungsweise Attraktivität von Alternativen waren gezwungen, hier relativ willkürlich zu antworten.\(^{64}\)

Ein weiterer untersuchter Einflussfaktor aus der Gruppe der Service-spezifischen Motivation ist das Empfinden der Nutzer bezüglich der kritischen Masse an anderen Nutzern desselben Online-Speicherdienstes. Diesbezüglich konnte kein signifikanter Einfluss auf die Wechselkosten (woraus die Ablehnung von H5 folgte) oder auf andere endogene Konstrukte festgestellt werden. Es muss also entweder davon ausgegangen werden, dass

1. die empfundene Nutzerzahl keinen Einfluss auf das Nutzungsverhalten der einzelnen Nutzer hat. Oder aber
2. die empfundene Nutzerzahl einen Einfluss auf das Nutzungsverhalten hat, jedoch war das verwendete Messinstrument inadäquat, um den Einfluss zu messen.

Bezogen auf den ersten Fall besteht die Möglichkeit, dass die Annahme tatsächlich falsch ist, dass Online-Speicherdienste zu einem nicht unbedeutenden Anteil dazu genutzt werden, Daten mit Anderen zu teilen. Eventuell werden Online-Speicherdienste überwiegend dazu genutzt, Daten für die eigene Verwendung online zu speichern. Dies ließe sich in einer Folgestudie überprüfen.


---

\(^{64}\) Kim, Son (2009) untersuchten sogar explizit den Einfluss der Wechselkosten auf das Desinteresse für Alternativen (*inattentiveness to alternatives*) und fanden einen positiven Zusammenhang.
Der Einflussfaktor Lernaufwand hat schließlich einen hohen und signifikanten Einfluss auf die empfundenen Wechselkosten der Nutzer, wodurch Hypothese H6 bestätigt wird (Pfadkoeffizient 0,38; Signifikanzniveau 1%; kleine bis mittlere Effektstärke, siehe Tab. A-11). Der Umkehrschluss impliziert zunächst, dass Anbieter von einfach zu erlernenden Online-Speicherdiensten befürchten müssten, dass ihre Nutzer die mit einem Wechsel verbundenen Kosten gering einschätzen und entsprechend leicht zu anderen Anbietern wechseln. Dagegen sprechen jedoch zwei Erkenntnisse:


2. Prüft man nun den direkten Einfluss des empfundenen Lernaufwands auf die langfristige Nutzungsabsicht, zeigt sich ein negativer Zusammenhang mit einem Pfadkoeffizienten von -0,164 bei einem Signifikanzniveau von unter 5% (t-Wert 2,4).

Diese Erkenntnisse zeigen, dass der nutzerseitige Lernaufwand zwar die empfundenen Wechselkosten erhöht, jedoch nicht davon ausgegangen werden kann, dass dadurch auch eine höhere langfristige Nutzungsabsicht bedingt wird.

**Auszwirkungen auf die langfristige Nutzungsabsicht und Zahlungsbereitschaft (H7, H8, H9)**


---

65 Analog zu der zuvor erwähnten Beziehung zwischen Zufriedenheit und Vertrauen, müsste auch hier ein gesondertes Experiment durchgeführt werden, um die tatsächliche Wirkungsrichtung zu ermitteln. Die Bestätigung der Hypothese H9 bezieht sich also nur auf den signifikanten Zusammenhang, nicht aber auf die Wirkungsrichtung.
beziehungsweise Loyalität und Zahlungsbereitschaft zunächst gegen die Prämisse des dualen Modells von Kim und Son, dass Beziehungen zwischen den beiden Mechanismen insignifikant sind und somit von zwei getrennt voneinander wirkenden Mechanismen zu sprechen ist.\textsuperscript{66} Zieht man jedoch auch die Effektstärken in Betracht, so zeigt sich dass diese beiden Beziehungen zwar signifikant sind, jedoch keine bedeutenden Effektstärken aufweisen ($f^2$ beziehungsweise $q^2$ unter 0,02). Dahingegen weisen die zu H7, H8 und H9 zugehörigen Hypothesen allesamt zumindest geringe Effektstärken auf (siehe Tab. A-11).

**Signifikante Effekte der Kontrollvariablen**


Schließlich zeigen sich deutlich signifikante Zusammenhänge (1%-Signifikanzlevel) zwischen den folgenden Kontrollvariablen und der langfristigen Nutzungsabsicht: Die Nutzungsdauer (Pfadkoeffizient 0,163) haben bereits Kim und Son (2009) (sie bezeichnen es als *target system usage*) als Indikator für eine langfristige Nutzung

\textsuperscript{66} Vgl. Kim, Son (2009), S. 59.

\textsuperscript{67} Vgl. Kim, Son (2009), S. 63.

### 6.2 Implikationen für die Forschung


Darüber hinaus zeigte sich, dass eine Vielzahl von Einflussfaktoren auf die langfristige Nutzungsabsicht der Nutzer von Online-Speicherdiensten wirkt. Die Einflussfaktoren aus kompakten Modellen, wie zum Beispiel den nutzenorientieren Modellen oder Davis‘ TAM können nur einen geringen Anteil der Varianz erklären. Die Absicht der

\(^{68}\) Vgl. Kim, Son (2009), S. 63.
langfristigen Nutzung zu erklären ist eine komplexe Aufgabe, die es erfordert, verschiedene Einflüsse zu berücksichtigen.

6.3 Implikationen für die Praxis

Der Fokus dieser Arbeit lag auf konsumentenorientierten Online-Speicherdiensten. Aus Sicht der Praxis ergeben sich aus den präsentierten Ergebnissen einige Implikationen für die Anbieter solcher Dienste. Da deren Ressourcen begrenzt sind, wird eine Priorisierung der Einflussfaktoren benötigt. So kann entschieden werden, welche Faktoren besonders berücksichtigt werden sollten, zum Beispiel weil diese Verbesserungspotential und einen großen Einfluss auf andere Faktoren haben. Eine solche Priorisierung kann durch eine sogenannte importance-performance matrix analysis (IPMA) erfolgen.\(^{69}\)

Dabei wird die Performanz bestimmter Einflussfaktoren in Relation zu deren Bedeutung (importance) für ein Zielkonstrukt (zum Beispiel Zahlungsbereitschaft) gesetzt, um so zu bestimmen, wo aus Sicht des Managements beziehungsweise Marketings Handlungsbedarf besteht. Die Performanz eines Konstrukts wird dabei bestimmt über dessen durchschnittlichen Wert\(^{70}\) aus der Befragung nach Reskalierung der Werte auf den Bereich 0 bis 100, sodass eine prozentuale Einschätzung ermöglicht wird. Tab. A-13 im Anhang listet die Performanz ausgewählter Konstrukte auf. Die Bedeutung eines Konstrukts für ein Zielkonstrukt wird über dessen totalen Effekt darauf bestimmt (siehe Tab. A-9 für eine Übersicht der totalen Effekte). Abb. 6-1 zeigt eine grafische Visualisierung der IPMA bezogen auf das Zielkonstrukt Absicht der langfristigen Nutzung.


\(^{70}\) In der Software smartpls wird dies direkt berechnet und mit dem Begriff Index Values for Latent Variables bezeichnet.
Abb. 6-1: IPMA Repräsentation (Absicht der langfristigen Nutzung)

Von besonderem Interesse für die Praxis sind hierbei Faktoren, die sich im unteren rechten Viertel des Koordinatensystems befinden, da diese sowohl eine hohe Wirkung auf das Zielkonstrukt als auch hohes Verbesserungspotential besitzen. Lässt man Lernaufwand außen vor (im vorigen Kapitel wurde bereits darauf eingegangen, dass erhöhter Lernaufwand nicht zwingend förderlich für eine langfristige Nutzungsabsicht ist), so fällt auf, dass Nutzer die Wechselkosten und ihre Loyalität zu ihrem bevorzugt genutzten Dienst als relativ gering empfinden. Aktivitäten zur Verbesserung der langfristigen Nutzungsabsicht sollten gezielt die Loyalität der Nutzer fördern und bestenfalls zugleich einen Wechsel zu anderen Anbietern möglichst unattraktiv machen. Besondere Funktionen, die als Alleinstellungsmerkmal dienen, könnten hier maßgebliche Erfolge erzielen. Trotz des hohen Verbesserungspotentials ist der totale Effekt auf die langfristige Nutzungsabsicht der beiden genannten Faktoren mit 0,11 und 0,16 relativ gering. Weniger Verbesserungspotential, jedoch eine höhere Wirkung weisen die Faktoren Involvement und Zufriedenheit auf. Eine Steigerung der Performanz des Faktors Zufriedenheit um einen Prozentspunkt bewirkt (ceteris paribus) eine Erhöhung der Performanz des Faktors langfristige Nutzungsabsicht um 0,34 %. Die Nutzer zufrieden zu stellen sollte also im Mittelpunkt der Managementaktivitäten stehen. Dies kann zum Beispiel proaktiv erreicht werden, indem die Nutzer in den

Eine analoge IPMA wurde für das Zielkonstrukt Zahlungsbereitschaft durchgeführt (siehe Abb. 6-2).

![Abb. 6-2: IPMA Repräsentation (Zahlungsbereitschaft)](image)

nicht für die Verwendung ihres Online-Speicherdienstes zahlen (siehe Tab. 5-2). Um höhere Einnahmen zu erzielen, müssen Anbieter Anreize schaffen, für die Verwendung ihrer Dienste zu zahlen (zum Beispiel durch attraktive Zusatzfunktionen). Ansonsten werden Nutzer eher zu einem kostenlosen Konkurrenten wechseln, als dass sie für die gleiche Funktionalität bezahlen.

7. Fazit

7.1 Kritische Reflexion


Beispiel Lankton und McKnight (2011) in ihrer Studie, dass durch Vertrauen in Technologie die langfristige Nutzungsabsicht besser vorhergesagt werden konnte als durch das Konstrukt zwischenmenschliches Vertrauen (*interpersonal trust*), welches auch in dieser Arbeit zur Messung von Vertrauen verwendet wurde.

In Analogie hierzu muss auch die Absenz jeglicher signifikanter Beziehungen von dem Konstrukt kritische Masse hinterfragt werden: Wie in Kapitel 6.1 bereits erwähnt, sollte auch hierfür eine Messung durch ein anderes Konzept erwogen werden.

Schließlich wurden im Rahmen der Umfrage überwiegend Studenten befragt, wodurch die Repräsentativität der Ergebnisse eventuell eingeschränkt wird. So bemängelten zum Beispiel Davis, Bagozzi und Warshaw in ihrer Studie, in welcher ebenfalls überwiegend Studenten befragt wurden, dass die Einfachheit der Nutzung bei Studenten aufgrund ihres hohen Bildungsstandes eventuell geringeren Einfluss auf andere Faktoren habe als dies bei anderen Nutzern der Fall sei. Zusätzlich fällt auf, dass die Mehrheit derer, die an der Umfrage teilnahmen, weiblich waren (circa 70%, siehe Tab. 5-2).


---

73 Vgl. zu diesem und dem nächsten Satz BITKOM (2013). Laut der Studie sind lediglich 27% der Nutzer weiblich (gewichtet 23%).
der Einflussfaktoren untereinander entdeckt wurden, ist die Validität der Ergebnisse zumindest geringfügig gefährdet.

7.2 Forschungsbedarf

Wie bereits zuvor erwähnt, ist eine endgültige Interpretation der hier präsentierten Ergebnisse erst mit weiteren Erkenntnissen möglich. Dazu müssten Studien durchgeführt werden, die klären, ob


Ein anderes Konzept wäre zum Beispiel dann besser geeignet, wenn der $R^2$-Wert höher wäre als der in dieser Studie erzielte und somit einen größeren Anteil der Varianz des Konstrukts Vertrauen erklärt.


3. tatsächlich ein signifikanter geschlechtsspezifischer Unterschied der Einflussfaktoren der Nutzung von Online-Speicherdiensten besteht.

praktische Relevanz: Anbieter von Online-Speicherdiensten könnten auf Basis der Erkenntnisse entscheiden, inwiefern eine geschlechtspezifische Differenzierung (zum Beispiel der Werbung oder Gestaltung der Software) zu einer Erhöhung der langfristigen Nutzungsabsicht beiträgt.


Abschließend kann gesagt werden, dass über 20 Jahre nach Davis’ viel diskutiertem Technology Acceptance Model immer noch keine einheitliche Meinung darüber herrscht, was Menschen beeinflusst Technologien zu nutzen. Dies deutet darauf hin, dass es kein allgemeingültiges Modell gibt, sondern dass mit fortschrittlicherer Technologie sich auch die wissenschaftlichen Modelle und Methoden kontinuierlich weiterentwickeln müssen, um zukünftig weitere Erkenntnisse finden zu können.
Literaturverzeichnis

Agarwal, Prasad (1997)

Ajzen, Fishbein (1973)

Armbrust u. a. (2010)

Bakos (1998)
Yannis Bakos: The emerging role of electronic marketplaces on the Internet. In: Communications of the ACM. Nr. 8, Jg. 41, 1998, S. 35-42

Benlian, Hess (2011)

Bhattacherjee (2001)

Bhattacherjee (2002)

Bhattacherjee (2012)

BITKOM (2013)

Burnham, Frels, Mahajan (2003)


Kim, Son (2009)

Lankton, McKnight (2011)

Li, Browne, Wetherbe (2006)

Li, Chang (2012)

Lin, Wu, Tsai (2005)

Lin, Lu (2000)

Lin, Lu (2011)

McKnight, Choudhury, Kacmar (2002)

Mell, Grance (2011)
Peter Mell, Timothy Grance: The NIST Definition of Cloud Computing. Gaithersburg, MD 2011
Moore, Benbasat (1991)

Oliver (1999)

Pavlou, Liang, Xue (2007)

Pontiggia, Virili (2010)

Raithel (2008)

Reichheld, Schefter (2000)
Frederick F. Reichheld, Phil Schefter: E-loyalty: your secret weapon on the web. In: Harvard Business Review. Nr. 4, Jg. 78, 2000, S. 105-113

Rogers (2003)
Everett Rogers: Diffusion of innovations. 5. Aufl., New York 2003

Rossiter (2008)

Rousseau u. a. (1998)

Strader, Ramaswami, Houle (2007)
Trenz, Huntgeburth, Veit (2013)

van der Heijden (2003)

van Slyke u. a. (2007)

Vatanasombut u. a. (2008)

Venkatesh u. a. (2003)

Wang, Hsu, Fang (2005)

Youseff, Butrico, Da Silva (2008)
Verwendete Hilfsmittel

SoSci Survey
https://www.soscisurvey.de.

SmartPLS

Stata
## A Anhang

<table>
<thead>
<tr>
<th>Indikatorbezeichnung</th>
<th>Loading</th>
<th>Indikatorbezeichnung</th>
<th>Loading</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alt_Qual1</td>
<td>0,7460</td>
<td>Nutzungsdauer</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual2</td>
<td>0,8189</td>
<td>Nutzungsmenge</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual3</td>
<td>0,7691</td>
<td>Vert1&lt;-Vertrauen</td>
<td>0,4804</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual4</td>
<td>0,7630</td>
<td>Vert1&lt;-Comp</td>
<td>0,8933</td>
</tr>
<tr>
<td>Alter</td>
<td>1</td>
<td>Vert2&lt;-Vertrauen</td>
<td>0,4314</td>
</tr>
<tr>
<td>EoU1</td>
<td>0,9349</td>
<td>Vert2&lt;-Comp</td>
<td>0,8657</td>
</tr>
<tr>
<td>EoU2</td>
<td>0,9275</td>
<td>Vert3&lt;-Vertrauen</td>
<td>0,7076</td>
</tr>
<tr>
<td>EoU3</td>
<td>0,8609</td>
<td>Vert3&lt;-Integrity</td>
<td>0,8158</td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht</td>
<td>1</td>
<td>Vert4&lt;-Vertrauen</td>
<td>0,8054</td>
</tr>
<tr>
<td>Inet_Erf</td>
<td>1</td>
<td>Vert4&lt;-Integrity</td>
<td>0,8860</td>
</tr>
<tr>
<td>Involve1</td>
<td>0,9476</td>
<td>Vert5&lt;-Vertrauen</td>
<td>0,8221</td>
</tr>
<tr>
<td>Involve2</td>
<td>0,9341</td>
<td>Vert5&lt;-Integrity</td>
<td>0,9061</td>
</tr>
<tr>
<td>Langfr_Nutz1</td>
<td>0,8092</td>
<td>Vert6&lt;-Vertrauen</td>
<td>0,8496</td>
</tr>
<tr>
<td>Langfr_Nutz2</td>
<td>0,7543</td>
<td>Vert6&lt;-Benevolence</td>
<td>0,9430</td>
</tr>
<tr>
<td>Langfr_Nutz3</td>
<td>0,6631</td>
<td>Vert7&lt;-Vertrauen</td>
<td>0,8222</td>
</tr>
<tr>
<td>Lern1</td>
<td>0,9444</td>
<td>Vert7&lt;-Benevolence</td>
<td>0,9578</td>
</tr>
<tr>
<td>Lern2</td>
<td>0,9476</td>
<td>Vert8&lt;-Vertrauen</td>
<td>0,7569</td>
</tr>
<tr>
<td>Lern3</td>
<td>0,9459</td>
<td>Vert8&lt;-Benevolence</td>
<td>0,8926</td>
</tr>
<tr>
<td>Loy1</td>
<td>0,9286</td>
<td>Wechsel1</td>
<td>0,8275</td>
</tr>
<tr>
<td>Loy2</td>
<td>0,9295</td>
<td>Wechsel2</td>
<td>0,8684</td>
</tr>
<tr>
<td>Loy3</td>
<td>0,8197</td>
<td>Wechsel3</td>
<td>0,8888</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk1</td>
<td>0,7978</td>
<td>Wechsel4</td>
<td>0,7752</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk2</td>
<td>0,8445</td>
<td>Zahl1</td>
<td>0,9677</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk3</td>
<td>0,9124</td>
<td>Zahl2</td>
<td>0,9699</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk4</td>
<td>0,8815</td>
<td>Zufr1</td>
<td>0,9233</td>
</tr>
<tr>
<td>PU1</td>
<td>0,7440</td>
<td>Zufr2</td>
<td>0,9343</td>
</tr>
<tr>
<td>PU2</td>
<td>0,6716</td>
<td>Zufr3</td>
<td>0,8348</td>
</tr>
<tr>
<td>PU3</td>
<td>0,7793</td>
<td>Zwang1</td>
<td>0,3984</td>
</tr>
<tr>
<td>PU4</td>
<td>0,6843</td>
<td>Zwang2</td>
<td>0,9939</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. A-1: Ladungen der Indikatoren
<table>
<thead>
<tr>
<th>Konstrukt</th>
<th>AVE</th>
<th>Composite Reliability</th>
<th>R²</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alt_Qual</td>
<td>0,600</td>
<td>0,857</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Alter</td>
<td>1,000</td>
<td>1,000</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>BENEVOL</td>
<td>0,868</td>
<td>0,952</td>
<td>0,757</td>
</tr>
<tr>
<td>COMP</td>
<td>0,774</td>
<td>0,872</td>
<td>0,27</td>
</tr>
<tr>
<td>Einfachheit_Nutzung</td>
<td>0,825</td>
<td>0,934</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht</td>
<td>1,000</td>
<td>1,000</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>INTEGR</td>
<td>0,757</td>
<td>0,903</td>
<td>0,804</td>
</tr>
<tr>
<td>Inet_Erfahrung</td>
<td>1,000</td>
<td>1,000</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Lernaufwand</td>
<td>0,895</td>
<td>0,962</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität</td>
<td>0,799</td>
<td>0,923</td>
<td>0,255</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk</td>
<td>0,740</td>
<td>0,919</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsdauer</td>
<td>1,000</td>
<td>1,000</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsmenge</td>
<td>1,000</td>
<td>1,000</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Nützlichkeit</td>
<td>0,520</td>
<td>0,812</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen</td>
<td>0,527</td>
<td>0,895</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechselkosten</td>
<td>0,707</td>
<td>0,906</td>
<td>0,275</td>
</tr>
<tr>
<td>Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0,939</td>
<td>0,968</td>
<td>0,148</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit</td>
<td>0,807</td>
<td>0,926</td>
<td>0,201</td>
</tr>
<tr>
<td>Zwang</td>
<td>1,000</td>
<td>1,000</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>involvement</td>
<td>0,885</td>
<td>0,939</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>langfr_Nutzung</td>
<td>0,554</td>
<td>0,788</td>
<td>0,413</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. A-2: Composite Reliability, AVE- und R²-Werte der Konstrukte

<table>
<thead>
<tr>
<th>Indikatorname ← Konstruktname</th>
<th>Ladung</th>
<th>T Statistik</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alt_Qual1 ← Alternativenqualität</td>
<td>0,746</td>
<td>10,909</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual2 ← Alternativenqualität</td>
<td>0,819</td>
<td>17,967</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual3 ← Alternativenqualität</td>
<td>0,769</td>
<td>13,642</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual4 ← Alternativenqualität</td>
<td>0,763</td>
<td>11,871</td>
</tr>
<tr>
<td>EoU1 ← Einfachheit der Nutzung</td>
<td>0,935</td>
<td>87,106</td>
</tr>
<tr>
<td>EoU2 ← Einfachheit der Nutzung</td>
<td>0,927</td>
<td>83,494</td>
</tr>
<tr>
<td>EoU3 ← Einfachheit der Nutzung</td>
<td>0,861</td>
<td>24,248</td>
</tr>
<tr>
<td>Involve1 ← involvement</td>
<td>0,948</td>
<td>80,989</td>
</tr>
<tr>
<td>Involve2 ← involvement</td>
<td>0,934</td>
<td>57,208</td>
</tr>
<tr>
<td>Indikator</td>
<td>Ladung</td>
<td>t-Wert</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------</td>
<td>--------</td>
<td>--------</td>
</tr>
<tr>
<td>Langfr_Nutz1</td>
<td>0.809</td>
<td>25,714</td>
</tr>
<tr>
<td>Langfr_Nutz2</td>
<td>0.754</td>
<td>18,931</td>
</tr>
<tr>
<td>Langfr_Nutz3</td>
<td>0.663</td>
<td>11,324</td>
</tr>
<tr>
<td>Lern1</td>
<td>0.944</td>
<td>81,791</td>
</tr>
<tr>
<td>Lern2</td>
<td>0.948</td>
<td>76,239</td>
</tr>
<tr>
<td>Lern3</td>
<td>0.946</td>
<td>88,376</td>
</tr>
<tr>
<td>Loy1</td>
<td>0.929</td>
<td>76,904</td>
</tr>
<tr>
<td>Loy2</td>
<td>0.93</td>
<td>79,89</td>
</tr>
<tr>
<td>Loy3</td>
<td>0.82</td>
<td>35,183</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk1</td>
<td>0.798</td>
<td>14,128</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk2</td>
<td>0.845</td>
<td>16,91</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk3</td>
<td>0.912</td>
<td>30,149</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk4</td>
<td>0.882</td>
<td>22,156</td>
</tr>
<tr>
<td>PU1</td>
<td>0.744</td>
<td>12,921</td>
</tr>
<tr>
<td>PU2</td>
<td>0.672</td>
<td>8,739</td>
</tr>
<tr>
<td>PU3</td>
<td>0.779</td>
<td>15,955</td>
</tr>
<tr>
<td>PU4</td>
<td>0.684</td>
<td>9,998</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert1</td>
<td>0.48</td>
<td>7,981</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert1</td>
<td>0.893</td>
<td>54,287</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert2</td>
<td>0.431</td>
<td>7,02</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert2</td>
<td>0.866</td>
<td>36,489</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert3</td>
<td>0.708</td>
<td>19,105</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert3</td>
<td>0.816</td>
<td>28,944</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert4</td>
<td>0.805</td>
<td>32,835</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert4</td>
<td>0.886</td>
<td>43,107</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert5</td>
<td>0.822</td>
<td>38,857</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert5</td>
<td>0.906</td>
<td>69,502</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert6</td>
<td>0.85</td>
<td>48,36</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert6</td>
<td>0.943</td>
<td>111,251</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert7</td>
<td>0.822</td>
<td>32,521</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert7</td>
<td>0.958</td>
<td>156,749</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert8</td>
<td>0.757</td>
<td>24,46</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert8</td>
<td>0.893</td>
<td>54,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechsel1</td>
<td>0.827</td>
<td>31,837</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechsel2</td>
<td>0.868</td>
<td>38,079</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechsel3</td>
<td>0.889</td>
<td>62,751</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechsel4</td>
<td>0.775</td>
<td>24,582</td>
</tr>
<tr>
<td>Zahl1</td>
<td>0.968</td>
<td>118,776</td>
</tr>
<tr>
<td>Zahl2</td>
<td>0.97</td>
<td>117,717</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufri1</td>
<td>0.923</td>
<td>80,148</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufri2</td>
<td>0.934</td>
<td>84,351</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufri3</td>
<td>0.835</td>
<td>28,091</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. A-3: Endgültige Ladungen und t-Werte der Indikatoren
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Alt_Qual</th>
<th>Alter</th>
<th>BENEVOL</th>
<th>COMP</th>
<th>EOU</th>
<th>Geschlecht</th>
<th>INTEGR</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alt_Qual1</td>
<td>0.746</td>
<td>0.079</td>
<td>0.027</td>
<td>-0.065</td>
<td>-0.005</td>
<td>0.063</td>
<td>-0.053</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual2</td>
<td>0.819</td>
<td>0.022</td>
<td>0.086</td>
<td>0.083</td>
<td>0.1</td>
<td>0.251</td>
<td>0.053</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual3</td>
<td>0.769</td>
<td>0.027</td>
<td>0.043</td>
<td>-0.017</td>
<td>0.012</td>
<td>0.099</td>
<td>-0.043</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual4</td>
<td>0.763</td>
<td>0.141</td>
<td>-0.064</td>
<td>0.031</td>
<td>0.107</td>
<td>0.157</td>
<td>-0.064</td>
</tr>
<tr>
<td>Alter</td>
<td>0.094</td>
<td>1.000</td>
<td>0.056</td>
<td>-0.061</td>
<td>-0.015</td>
<td>0.147</td>
<td>-0.018</td>
</tr>
<tr>
<td>EoU1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.002</td>
<td>0.229</td>
<td>0.287</td>
<td>0.935</td>
<td>0.167</td>
<td>0.303</td>
</tr>
<tr>
<td>EoU2</td>
<td>0.029</td>
<td>-0.046</td>
<td>0.262</td>
<td>0.3</td>
<td>9.27</td>
<td>0.117</td>
<td>0.339</td>
</tr>
<tr>
<td>EoU3</td>
<td>0.097</td>
<td>0.005</td>
<td>0.214</td>
<td>0.273</td>
<td>0.861</td>
<td>0.143</td>
<td>0.257</td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht</td>
<td>0.196</td>
<td>0.147</td>
<td>0.057</td>
<td>0.204</td>
<td>0.156</td>
<td>1.000</td>
<td>0.116</td>
</tr>
<tr>
<td>Inet_Erf</td>
<td>0.114</td>
<td>0.66</td>
<td>-0.027</td>
<td>0.011</td>
<td>0.059</td>
<td>0.267</td>
<td>-0.044</td>
</tr>
<tr>
<td>Involve1</td>
<td>0.16</td>
<td>0.18</td>
<td>0.069</td>
<td>0.247</td>
<td>0.198</td>
<td>0.243</td>
<td>0.072</td>
</tr>
<tr>
<td>Involve2</td>
<td>0.09</td>
<td>0.167</td>
<td>-0.027</td>
<td>0.196</td>
<td>0.127</td>
<td>0.206</td>
<td>0.014</td>
</tr>
<tr>
<td>Langfr_Nutz1</td>
<td>-0.005</td>
<td>0.017</td>
<td>0.062</td>
<td>0.275</td>
<td>0.316</td>
<td>0.099</td>
<td>0.236</td>
</tr>
<tr>
<td>Langfr_Nutz2</td>
<td>-0.044</td>
<td>0.141</td>
<td>0.124</td>
<td>0.079</td>
<td>0.268</td>
<td>0.158</td>
<td>0.124</td>
</tr>
<tr>
<td>Langfr_Nutz3</td>
<td>-0.069</td>
<td>-0.037</td>
<td>0.083</td>
<td>0.179</td>
<td>0.315</td>
<td>0.062</td>
<td>0.216</td>
</tr>
<tr>
<td>Lern1</td>
<td>-0.033</td>
<td>0.047</td>
<td>-0.042</td>
<td>-0.263</td>
<td>-0.548</td>
<td>-0.13</td>
<td>-0.125</td>
</tr>
<tr>
<td>Lern2</td>
<td>-0.022</td>
<td>0.036</td>
<td>-0.042</td>
<td>-0.219</td>
<td>-0.569</td>
<td>-0.106</td>
<td>-0.128</td>
</tr>
<tr>
<td>Lern3</td>
<td>-0.028</td>
<td>0.053</td>
<td>-0.124</td>
<td>-0.204</td>
<td>-0.636</td>
<td>-0.126</td>
<td>-0.192</td>
</tr>
<tr>
<td>Loy1</td>
<td>-0.16</td>
<td>-0.107</td>
<td>0.314</td>
<td>0.263</td>
<td>0.115</td>
<td>-0.128</td>
<td>0.342</td>
</tr>
<tr>
<td>Loy2</td>
<td>-0.137</td>
<td>-0.103</td>
<td>0.299</td>
<td>0.308</td>
<td>0.132</td>
<td>-0.087</td>
<td>0.328</td>
</tr>
<tr>
<td>Loy3</td>
<td>-0.133</td>
<td>-0.03</td>
<td>0.207</td>
<td>0.262</td>
<td>0.196</td>
<td>-0.088</td>
<td>0.282</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk1</td>
<td>-0.194</td>
<td>-0.189</td>
<td>-0.105</td>
<td>0.101</td>
<td>0.146</td>
<td>-0.078</td>
<td>0.004</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk2</td>
<td>-0.191</td>
<td>-0.186</td>
<td>-0.03</td>
<td>0.125</td>
<td>0.187</td>
<td>-0.044</td>
<td>0.048</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk3</td>
<td>-0.125</td>
<td>-0.133</td>
<td>0.101</td>
<td>0.178</td>
<td>0.23</td>
<td>-0.036</td>
<td>0.119</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk4</td>
<td>-0.145</td>
<td>-0.085</td>
<td>0.097</td>
<td>0.166</td>
<td>0.246</td>
<td>-0.054</td>
<td>0.173</td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsdauer</td>
<td>0.163</td>
<td>0.128</td>
<td>0.05</td>
<td>0.111</td>
<td>0.188</td>
<td>0.203</td>
<td>0.11</td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsmenge</td>
<td>0.031</td>
<td>0.09</td>
<td>0.136</td>
<td>0.014</td>
<td>-0.036</td>
<td>0.039</td>
<td>0.056</td>
</tr>
<tr>
<td>PU1</td>
<td>0.064</td>
<td>-0.018</td>
<td>0.12</td>
<td>0.292</td>
<td>0.294</td>
<td>0.231</td>
<td>0.213</td>
</tr>
<tr>
<td>PU2</td>
<td>-0.173</td>
<td>-0.238</td>
<td>0.098</td>
<td>0.195</td>
<td>0.225</td>
<td>-0.121</td>
<td>0.188</td>
</tr>
<tr>
<td>PU3</td>
<td>0.097</td>
<td>-0.005</td>
<td>0.115</td>
<td>0.333</td>
<td>0.309</td>
<td>0.303</td>
<td>0.222</td>
</tr>
<tr>
<td>PU4</td>
<td>-0.032</td>
<td>-0.122</td>
<td>0.009</td>
<td>0.166</td>
<td>0.205</td>
<td>-0.023</td>
<td>0.07</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert1</td>
<td>-0.005</td>
<td>-0.102</td>
<td>0.192</td>
<td>0.893</td>
<td>0.337</td>
<td>0.167</td>
<td>0.356</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert1</td>
<td>-0.005</td>
<td>-0.102</td>
<td>0.192</td>
<td>0.893</td>
<td>0.337</td>
<td>0.167</td>
<td>0.356</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert2</td>
<td>0.044</td>
<td>0</td>
<td>0.206</td>
<td>0.866</td>
<td>0.212</td>
<td>0.193</td>
<td>0.261</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert2</td>
<td>0.044</td>
<td>0</td>
<td>0.206</td>
<td>0.866</td>
<td>0.212</td>
<td>0.193</td>
<td>0.261</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert3</td>
<td>-0.008</td>
<td>-0.06</td>
<td>0.427</td>
<td>0.384</td>
<td>0.256</td>
<td>0.154</td>
<td>0.816</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert3</td>
<td>-0.008</td>
<td>-0.06</td>
<td>0.427</td>
<td>0.384</td>
<td>0.256</td>
<td>0.154</td>
<td>0.816</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert4</td>
<td>-0.048</td>
<td>0.023</td>
<td>0.623</td>
<td>0.243</td>
<td>0.299</td>
<td>0.073</td>
<td>0.886</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert4</td>
<td>-0.048</td>
<td>0.023</td>
<td>0.623</td>
<td>0.243</td>
<td>0.299</td>
<td>0.073</td>
<td>0.886</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert5</td>
<td>-0.025</td>
<td>-0.017</td>
<td>0.606</td>
<td>0.306</td>
<td>0.307</td>
<td>0.082</td>
<td>0.906</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert5</td>
<td>-0.025</td>
<td>-0.017</td>
<td>0.606</td>
<td>0.306</td>
<td>0.307</td>
<td>0.082</td>
<td>0.906</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert6</td>
<td>-0.01</td>
<td>0.092</td>
<td>0.943</td>
<td>0.225</td>
<td>0.257</td>
<td>0.049</td>
<td>0.655</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert6</td>
<td>Vert7</td>
<td>Vert8</td>
<td>Vert8</td>
<td>Wechsel1</td>
<td>Wechsel2</td>
<td>Wechsel3</td>
<td>Wechsel4</td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>----------</td>
<td>----------</td>
<td>----------</td>
<td>----------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>-0.01</td>
<td>0.047</td>
<td>0.028</td>
<td>0.028</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.092</td>
<td>0.045</td>
<td>0.016</td>
<td>0.016</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.943</td>
<td>0.958</td>
<td>0.893</td>
<td>0.893</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.225</td>
<td>0.212</td>
<td>0.193</td>
<td>0.193</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.257</td>
<td>0.265</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.049</td>
<td>0.063</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.655</td>
<td>0.591</td>
<td>0.536</td>
<td>0.536</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. A-4: Kreuzladungen der Indikatoren
<table>
<thead>
<tr>
<th>Nutzungsduer</th>
<th>0.136</th>
<th>-0.211</th>
<th>-0.041</th>
<th>0.157</th>
<th>1,000</th>
<th>0.002</th>
<th>0.059</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nutzungs mengen</td>
<td>0.043</td>
<td>0.086</td>
<td>0.079</td>
<td>-0.06</td>
<td>0.002</td>
<td>1,000</td>
<td>-0.025</td>
</tr>
<tr>
<td>PU1</td>
<td>0.047</td>
<td>-0.176</td>
<td>0.155</td>
<td>0.124</td>
<td>0.027</td>
<td>0.053</td>
<td>0.744</td>
</tr>
<tr>
<td>PU2</td>
<td>-0.22</td>
<td>-0.135</td>
<td>0.166</td>
<td>0.529</td>
<td>0.042</td>
<td>-0.108</td>
<td>0.672</td>
</tr>
<tr>
<td>PU3</td>
<td>0.052</td>
<td>-0.212</td>
<td>0.228</td>
<td>0.12</td>
<td>0.063</td>
<td>0.04</td>
<td>0.779</td>
</tr>
<tr>
<td>PU4</td>
<td>-0.064</td>
<td>-0.175</td>
<td>0.142</td>
<td>0.434</td>
<td>0.032</td>
<td>-0.083</td>
<td>0.684</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert1</td>
<td>-0.05</td>
<td>-0.28</td>
<td>0.314</td>
<td>0.227</td>
<td>0.142</td>
<td>-0.032</td>
<td>0.323</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert1</td>
<td>-0.05</td>
<td>-0.28</td>
<td>0.314</td>
<td>0.227</td>
<td>0.142</td>
<td>-0.032</td>
<td>0.323</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert2</td>
<td>0.076</td>
<td>-0.136</td>
<td>0.229</td>
<td>0.065</td>
<td>0.049</td>
<td>0.061</td>
<td>0.295</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert2</td>
<td>0.076</td>
<td>-0.136</td>
<td>0.229</td>
<td>0.065</td>
<td>0.049</td>
<td>0.061</td>
<td>0.295</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert3</td>
<td>-0.088</td>
<td>-0.15</td>
<td>0.275</td>
<td>0.106</td>
<td>0.048</td>
<td>-0.002</td>
<td>0.277</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert3</td>
<td>-0.088</td>
<td>-0.15</td>
<td>0.275</td>
<td>0.106</td>
<td>0.048</td>
<td>-0.002</td>
<td>0.277</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert4</td>
<td>-0.011</td>
<td>-0.144</td>
<td>0.331</td>
<td>0.09</td>
<td>0.099</td>
<td>0.06</td>
<td>0.184</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert5</td>
<td>-0.011</td>
<td>-0.144</td>
<td>0.331</td>
<td>0.09</td>
<td>0.099</td>
<td>0.06</td>
<td>0.184</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert5</td>
<td>-0.023</td>
<td>-0.121</td>
<td>0.318</td>
<td>0.099</td>
<td>0.135</td>
<td>0.082</td>
<td>0.197</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert6</td>
<td>-0.023</td>
<td>-0.121</td>
<td>0.318</td>
<td>0.099</td>
<td>0.135</td>
<td>0.082</td>
<td>0.197</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert6</td>
<td>0.004</td>
<td>-0.081</td>
<td>0.339</td>
<td>0.025</td>
<td>0.037</td>
<td>0.143</td>
<td>0.126</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert6</td>
<td>0.004</td>
<td>-0.081</td>
<td>0.339</td>
<td>0.025</td>
<td>0.037</td>
<td>0.143</td>
<td>0.126</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert7</td>
<td>-0.02</td>
<td>-0.073</td>
<td>0.27</td>
<td>0.039</td>
<td>0.052</td>
<td>0.111</td>
<td>0.137</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert7</td>
<td>-0.02</td>
<td>-0.073</td>
<td>0.27</td>
<td>0.039</td>
<td>0.052</td>
<td>0.111</td>
<td>0.137</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert8</td>
<td>-0.063</td>
<td>-0.054</td>
<td>0.237</td>
<td>0.038</td>
<td>0.052</td>
<td>0.126</td>
<td>0.083</td>
</tr>
<tr>
<td>Vert8</td>
<td>-0.063</td>
<td>-0.054</td>
<td>0.237</td>
<td>0.038</td>
<td>0.052</td>
<td>0.126</td>
<td>0.083</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechsel1</td>
<td>-0.061</td>
<td>0.228</td>
<td>0.195</td>
<td>0.151</td>
<td>-0.076</td>
<td>0.047</td>
<td>0.092</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechsel2</td>
<td>-0.035</td>
<td>0.215</td>
<td>0.24</td>
<td>0.104</td>
<td>-0.096</td>
<td>0.126</td>
<td>0.081</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechsel3</td>
<td>-0.116</td>
<td>0.312</td>
<td>0.268</td>
<td>0.192</td>
<td>-0.086</td>
<td>0.099</td>
<td>0.085</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechsel4</td>
<td>-0.084</td>
<td>0.435</td>
<td>0.255</td>
<td>0.059</td>
<td>-0.078</td>
<td>0.077</td>
<td>0.025</td>
</tr>
<tr>
<td>Zahl1</td>
<td>0.142</td>
<td>-0.025</td>
<td>0.179</td>
<td>0.044</td>
<td>0.056</td>
<td>0.164</td>
<td>0.096</td>
</tr>
<tr>
<td>Zahl2</td>
<td>0.171</td>
<td>-0.032</td>
<td>0.149</td>
<td>0.045</td>
<td>-0.026</td>
<td>0.153</td>
<td>0.099</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufr1</td>
<td>-0.045</td>
<td>-0.368</td>
<td>0.341</td>
<td>0.287</td>
<td>0.103</td>
<td>0.013</td>
<td>0.466</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufr2</td>
<td>0.009</td>
<td>-0.341</td>
<td>0.254</td>
<td>0.261</td>
<td>0.116</td>
<td>-0.047</td>
<td>0.436</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufr3</td>
<td>0.000</td>
<td>-0.279</td>
<td>0.191</td>
<td>0.277</td>
<td>0.09</td>
<td>-0.066</td>
<td>0.346</td>
</tr>
<tr>
<td>Zwang2</td>
<td>-0.019</td>
<td>0.17</td>
<td>0</td>
<td>0.127</td>
<td>-0.016</td>
<td>0.012</td>
<td>-0.05</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. A-5: Kreuzladungen der Indikatoren (fortgesetzt)
<p>| Geschlecht | 0.133 | -0.152 | 0.136 | 0.152 | -0.205 | 0.239 | 0.143 |
| Inet_Erf | -0.033 | -0.091 | 0.162 | -0.016 | -0.019 | 0.234 | 0.113 |
| Involv1 | 0.127 | 0.056 | 0.227 | 0.108 | 0.061 | <strong>0.948</strong> | 0.344 |
| Involv2 | 0.039 | 0.052 | 0.207 | 0.083 | 0.058 | <strong>0.934</strong> | 0.308 |
| Langfr_Nutz1 | 0.211 | 0.153 | 0.106 | 0.437 | -0.168 | 0.203 | <strong>0.809</strong> |
| Langfr_Nutz2 | 0.141 | 0.059 | 0.111 | 0.27 | -0.073 | 0.368 | <strong>0.754</strong> |
| Langfr_Nutz3 | 0.19 | -0.072 | -0.023 | 0.365 | -0.164 | 0.219 | <strong>0.663</strong> |
| Lern1 | -0.144 | 0.338 | -0.042 | -0.343 | 0.156 | -0.215 | -0.33 |
| Lern2 | -0.135 | 0.33 | -0.005 | -0.371 | 0.13 | -0.193 | -0.343 |
| Lern3 | -0.205 | 0.368 | -0.035 | -0.342 | 0.192 | -0.168 | -0.324 |
| Loy1 | 0.388 | 0.232 | 0.122 | 0.228 | 0.003 | 0.047 | 0.214 |
| Loy2 | 0.383 | 0.219 | 0.124 | 0.269 | -0.028 | 0.085 | 0.237 |
| Loy3 | 0.304 | 0.315 | 0.201 | 0.305 | 0.028 | 0.292 | 0.336 |
| Netzwerk1 | -0.027 | 0.153 | -0.011 | 0.141 | 0.123 | 0.008 | 0.147 |
| Netzwerk2 | 0.038 | 0.123 | 0.029 | 0.211 | 0.145 | -0.026 | 0.167 |
| Netzwerk3 | 0.151 | 0.149 | 0.074 | 0.311 | 0.095 | 0.049 | 0.175 |
| Netzwerk4 | 0.173 | 0.096 | 0.047 | 0.336 | 0.092 | 0.014 | 0.187 |
| Nutzungsdauer | 0.106 | -0.1 | 0.015 | 0.115 | -0.016 | 0.12 | 0.234 |
| Nutzungsmenge | 0.099 | 0.104 | 0.163 | -0.031 | 0.012 | 0.065 | -0.007 |
| PU1 | 0.233 | 0.055 | 0.126 | 0.361 | -0.126 | 0.29 | 0.253 |
| PU2 | 0.188 | 0.067 | -0.078 | 0.331 | 0.047 | -0.039 | 0.258 |
| PU3 | 0.244 | 0.046 | 0.188 | 0.405 | -0.11 | 0.419 | 0.327 |
| PU4 | 0.078 | 0.075 | 0.017 | 0.23 | 0.08 | 0.109 | 0.203 |
| Vert1 | 0.48 | 0.032 | 0.101 | 0.454 | -0.016 | 0.216 | 0.24 |
| Vert1 | 0.48 | 0.032 | 0.101 | 0.454 | -0.016 | 0.216 | 0.24 |
| Vert2 | 0.431 | 0.074 | 0.142 | 0.298 | -0.035 | 0.201 | 0.192 |
| Vert2 | 0.431 | 0.074 | 0.142 | 0.298 | -0.035 | 0.201 | 0.192 |
| Vert3 | 0.708 | 0.055 | 0.196 | 0.399 | -0.138 | 0.036 | 0.206 |
| Vert3 | 0.708 | 0.055 | 0.196 | 0.399 | -0.138 | 0.036 | 0.206 |
| Vert4 | 0.805 | -0.021 | 0.180 | 0.342 | -0.126 | 0.029 | 0.249 |
| Vert4 | 0.805 | -0.021 | 0.180 | 0.342 | -0.126 | 0.029 | 0.249 |
| Vert5 | 0.822 | 0.026 | 0.153 | 0.416 | -0.145 | 0.057 | 0.221 |
| Vert5 | 0.822 | 0.026 | 0.153 | 0.416 | -0.145 | 0.057 | 0.221 |
| Vert6 | 0.85 | 0.017 | 0.281 | 0.262 | -0.09 | 0.041 | 0.143 |
| Vert6 | 0.85 | 0.017 | 0.281 | 0.262 | -0.09 | 0.041 | 0.143 |
| Vert7 | 0.822 | 0.008 | 0.296 | 0.252 | -0.059 | 0.019 | 0.126 |
| Vert7 | 0.822 | 0.008 | 0.296 | 0.252 | -0.059 | 0.019 | 0.126 |
| Vert8 | 0.757 | 0.014 | 0.273 | 0.201 | -0.038 | 0.008 | 0.053 |
| Vert8 | 0.757 | 0.014 | 0.273 | 0.201 | -0.038 | 0.008 | 0.053 |
| Wechsel1 | 0.02 | 0.827 | 0.173 | 0.011 | 0.279 | 0.085 | 0.062 |
| Wechsel2 | 0.075 | 0.868 | 0.235 | 0.011 | 0.179 | 0.103 | 0.107 |
| Wechsel3 | 0.026 | 0.889 | 0.135 | -0.027 | 0.266 | 0.039 | 0.047 |
| Wechsel4 | -0.007 | 0.775 | 0.090 | -0.124 | 0.168 | -0.015 | 0.045 |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Zahl1</th>
<th>Zahl2</th>
<th>Zahl2</th>
<th>Zahl2</th>
<th>Zahl2</th>
<th>Zahl2</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>0.264</td>
<td>0.185</td>
<td>0.968</td>
<td>0.149</td>
<td>0.083</td>
<td>0.233</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>0.285</td>
<td>0.169</td>
<td>0.970</td>
<td>0.152</td>
<td>0.058</td>
<td>0.216</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>0.49</td>
<td>-0.028</td>
<td>0.159</td>
<td>0.923</td>
<td>-0.099</td>
<td>0.095</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>0.404</td>
<td>-0.057</td>
<td>0.16</td>
<td>0.934</td>
<td>-0.122</td>
<td>0.13</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>0.273</td>
<td>-0.037</td>
<td>0.085</td>
<td>0.835</td>
<td>-0.155</td>
<td>0.038</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>-0.118</td>
<td>0.263</td>
<td>0.072</td>
<td>-0.134</td>
<td>1,000</td>
<td>0.063</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. A-6: Kreuzladungen der Indikatoren (fortgesetzt)
Tab. A-7: Diskriminanzvaliditätsanalyse mittels Fornell-Larcker Kriterium

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Alt_Qual</th>
<th>Alter</th>
<th>Wohlw</th>
<th>Komp</th>
<th>PEU</th>
<th>Gesch</th>
<th>Integr</th>
<th>Inet_Erf</th>
<th>Lern</th>
<th>Loy</th>
<th>Krit_M</th>
<th>Nutz_d</th>
<th>Nutz_m</th>
<th>PU</th>
<th>Vertr</th>
<th>Wechsel</th>
<th>Zahl_b</th>
<th>Zufrie</th>
<th>Zwang</th>
<th>involv</th>
<th>langfr_N</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alt_Qual</td>
<td>0,775</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Alter</td>
<td>0,094</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Wohlw</td>
<td>0,023</td>
<td>0,056</td>
<td>0,932</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Komp</td>
<td>0,021</td>
<td>-0,061</td>
<td>0,226</td>
<td>0,880</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>PEU</td>
<td>0,081</td>
<td>-0,015</td>
<td>0,259</td>
<td>0,316</td>
<td>0,908</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Gesch</td>
<td>0,196</td>
<td>0,147</td>
<td>0,057</td>
<td>0,204</td>
<td>0,156</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Integr</td>
<td>-0,032</td>
<td>-0,018</td>
<td>0,640</td>
<td>0,353</td>
<td>0,332</td>
<td>0,116</td>
<td>0,870</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Inet_Erf</td>
<td>0,114</td>
<td>0,660</td>
<td>-0,027</td>
<td>0,011</td>
<td>0,059</td>
<td>0,267</td>
<td>-0,044</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Lern</td>
<td>-0,029</td>
<td>0,048</td>
<td>-0,075</td>
<td>-0,241</td>
<td>-0,619</td>
<td>-0,128</td>
<td>-0,158</td>
<td>-0,065</td>
<td>0,946</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität</td>
<td>-0,161</td>
<td>-0,088</td>
<td>0,304</td>
<td>0,311</td>
<td>0,167</td>
<td>-0,113</td>
<td>0,355</td>
<td>-0,129</td>
<td>-0,052</td>
<td>0,894</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Krit_M</td>
<td>-0,182</td>
<td>-0,163</td>
<td>0,036</td>
<td>0,171</td>
<td>0,241</td>
<td>-0,060</td>
<td>0,112</td>
<td>-0,136</td>
<td>-0,122</td>
<td>0,211</td>
<td>0,860</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutz_d</td>
<td>0,163</td>
<td>0,128</td>
<td>0,050</td>
<td>0,111</td>
<td>0,188</td>
<td>0,203</td>
<td>0,110</td>
<td>0,136</td>
<td>-0,211</td>
<td>-0,041</td>
<td>0,157</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutz_m</td>
<td>0,031</td>
<td>0,090</td>
<td>0,136</td>
<td>0,014</td>
<td>-0,036</td>
<td>0,039</td>
<td>0,056</td>
<td>0,043</td>
<td>0,086</td>
<td>0,079</td>
<td>-0,060</td>
<td>0,002</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>PU</td>
<td>-0,005</td>
<td>-0,123</td>
<td>0,125</td>
<td>0,352</td>
<td>0,364</td>
<td>0,159</td>
<td>0,249</td>
<td>-0,055</td>
<td>-0,244</td>
<td>0,245</td>
<td>0,394</td>
<td>0,059</td>
<td>-0,025</td>
<td></td>
<td>0,721</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrau</td>
<td>0,000</td>
<td>0,005</td>
<td>0,870</td>
<td>0,519</td>
<td>0,368</td>
<td>0,133</td>
<td>0,897</td>
<td>-0,033</td>
<td>-0,172</td>
<td>0,401</td>
<td>0,114</td>
<td>0,106</td>
<td>0,099</td>
<td></td>
<td>0,267</td>
<td>0,726</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Wechsel</td>
<td>-0,185</td>
<td>-0,015</td>
<td>0,014</td>
<td>0,059</td>
<td>-0,140</td>
<td>-0,152</td>
<td>0,022</td>
<td>-0,091</td>
<td>0,366</td>
<td>0,289</td>
<td>0,149</td>
<td>-0,100</td>
<td>0,104</td>
<td></td>
<td>0,082</td>
<td>0,031</td>
<td>0,841</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zahlb</td>
<td>0,118</td>
<td>0,062</td>
<td>0,304</td>
<td>0,137</td>
<td>0,129</td>
<td>0,136</td>
<td>0,201</td>
<td>0,162</td>
<td>-0,030</td>
<td>0,169</td>
<td>0,046</td>
<td>0,015</td>
<td>0,163</td>
<td></td>
<td>0,101</td>
<td>0,284</td>
<td>0,183</td>
<td>0,969</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zufrie</td>
<td>-0,046</td>
<td>-0,093</td>
<td>0,257</td>
<td>0,432</td>
<td>0,556</td>
<td>0,152</td>
<td>0,442</td>
<td>-0,016</td>
<td>-0,371</td>
<td>0,301</td>
<td>0,304</td>
<td>0,115</td>
<td>-0,031</td>
<td></td>
<td>0,470</td>
<td>0,448</td>
<td>-0,045</td>
<td>0,155</td>
<td>0,898</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zwang</td>
<td>-0,038</td>
<td>-0,023</td>
<td>-0,068</td>
<td>-0,028</td>
<td>-0,207</td>
<td>-0,205</td>
<td>-0,156</td>
<td>-0,019</td>
<td>0,170</td>
<td>-0,000</td>
<td>0,127</td>
<td>-0,016</td>
<td>0,012</td>
<td></td>
<td>-0,050</td>
<td>-0,118</td>
<td>0,263</td>
<td>0,072</td>
<td>-0,134</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>involv</td>
<td>0,135</td>
<td>0,185</td>
<td>0,025</td>
<td>0,237</td>
<td>0,175</td>
<td>0,239</td>
<td>0,047</td>
<td>0,234</td>
<td>-0,202</td>
<td>0,164</td>
<td>0,018</td>
<td>0,120</td>
<td>0,065</td>
<td></td>
<td>0,294</td>
<td>0,091</td>
<td>0,231</td>
<td>0,102</td>
<td>0,063</td>
<td>0,941</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>langfr_N</td>
<td>-0,049</td>
<td>0,054</td>
<td>0,117</td>
<td>0,247</td>
<td>0,401</td>
<td>0,143</td>
<td>0,260</td>
<td>0,113</td>
<td>-0,351</td>
<td>0,297</td>
<td>0,197</td>
<td>0,234</td>
<td>-0,007</td>
<td></td>
<td>0,369</td>
<td>0,244</td>
<td>0,076</td>
<td>0,092</td>
<td>0,484</td>
<td>-0,183</td>
<td>0,347</td>
</tr>
<tr>
<td>First Set (-&gt;Loyalität)</td>
<td>Second Set (-&gt; Wechselkosten)</td>
<td>Third Set (-&gt; langfr. Nutzung)</td>
<td>Fourth Set (-&gt; Zahlbereitschaft)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------</td>
<td>-------------------------------</td>
<td>-------------------------------</td>
<td>---------------------------------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Konstrukte</td>
<td>VIF</td>
<td>Konstrukte</td>
<td>VIF</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen</td>
<td>1,30</td>
<td>Vertrauen</td>
<td>1,45</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit</td>
<td>1,68</td>
<td>Zufriedenheit</td>
<td>1,70</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nützlichkeit</td>
<td>1,48</td>
<td>Nützlichkeit</td>
<td>1,49</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual</td>
<td>1,11</td>
<td>Alt_Qual</td>
<td>1,12</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk</td>
<td>1,35</td>
<td>Netzwerk</td>
<td>1,36</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Lernaufwand</td>
<td>1,23</td>
<td>Lernaufwand</td>
<td>1,24</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsd</td>
<td>1,17</td>
<td>Loyalität</td>
<td>1,34</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsm</td>
<td>1,03</td>
<td>Nutzungsd</td>
<td>1,17</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht</td>
<td>1,20</td>
<td>Nutzungsm</td>
<td>1,04</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Alter</td>
<td>1,86</td>
<td>Geschlecht</td>
<td>1,23</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Inet_Erfahrung</td>
<td>1,91</td>
<td>Alter</td>
<td>1,86</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Inet_Erfahrung</td>
<td>Inet_Erfahrung</td>
<td>1,92</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. A-8: Kollinearitätsmessung mittels VIFs
<table>
<thead>
<tr>
<th>Pfadkoeffizient</th>
<th>T Statistik</th>
<th>Signifikanzlevel</th>
<th>Totaler Effekt</th>
<th>T Statistik Totaler Effekt</th>
<th>Signifikanzlevel Totaler Effekt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alt_Qual -&gt; Loyalität</td>
<td>-0.1</td>
<td>1.737</td>
<td>0.1</td>
<td>-0.1</td>
<td>1.737</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual -&gt; Wechselkosten</td>
<td>-0.11</td>
<td>1.74</td>
<td>0.1</td>
<td>-0.135</td>
<td>2.147</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0.151</td>
<td>2.41</td>
<td>0.05</td>
<td>0.109</td>
<td>1.617</td>
</tr>
<tr>
<td>Alter -&gt; Loyalität</td>
<td>0.008</td>
<td>0.12</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>0.008</td>
<td>0.12</td>
</tr>
<tr>
<td>Alter -&gt; Wechselkosten</td>
<td>0.038</td>
<td>0.609</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>0.04</td>
<td>0.6</td>
</tr>
<tr>
<td>Alter -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>-0.088</td>
<td>1.196</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>-0.078</td>
<td>1.09</td>
</tr>
<tr>
<td>Alter -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>0.002</td>
<td>0.024</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>0.007</td>
<td>0.102</td>
</tr>
<tr>
<td>Einfachheit_Nutzung -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>0.104</td>
<td>1.843</td>
<td>0.1</td>
<td>0.104</td>
<td>1.843</td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht -&gt; Loyalität</td>
<td>-0.143</td>
<td>2.452</td>
<td>0.05</td>
<td>-0.143</td>
<td>2.452</td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht -&gt; Wechselkosten</td>
<td>-0.06</td>
<td>1.04</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>-0.096</td>
<td>1.649</td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0.107</td>
<td>1.746</td>
<td>0.1</td>
<td>0.067</td>
<td>1.075</td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>-0.037</td>
<td>0.698</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>-0.066</td>
<td>1.267</td>
</tr>
<tr>
<td>Inet_Erfahrung -&gt; Loyalität</td>
<td>-0.048</td>
<td>0.706</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>-0.048</td>
<td>0.706</td>
</tr>
<tr>
<td>Inet_Erfahrung -&gt; Wechselkosten</td>
<td>-0.016</td>
<td>0.225</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>-0.028</td>
<td>0.371</td>
</tr>
<tr>
<td>Inet_Erfahrung -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0.212</td>
<td>2.414</td>
<td>0.05</td>
<td>0.199</td>
<td>2.33</td>
</tr>
<tr>
<td>Inet_Erfahrung -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>0.07</td>
<td>0.97</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>0.061</td>
<td>0.829</td>
</tr>
<tr>
<td>Lernaufwand -&gt; Loyalität</td>
<td>0.044</td>
<td>0.841</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>0.044</td>
<td>0.841</td>
</tr>
<tr>
<td>Lernaufwand -&gt; Wechselkosten</td>
<td>0.38</td>
<td>6.785</td>
<td>0.01</td>
<td>0.392</td>
<td>6.818</td>
</tr>
<tr>
<td>Lernaufwand -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>-0.079</td>
<td>1.304</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>0.01</td>
<td>0.16</td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität -&gt; Loyalität</td>
<td>0.256</td>
<td>4.56</td>
<td>0.01</td>
<td>0.256</td>
<td>4.56</td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0.14</td>
<td>2.36</td>
<td>0.05</td>
<td>0.194</td>
<td>3.472</td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>0.131</td>
<td>2.443</td>
<td>0.05</td>
<td>0.16</td>
<td>3.079</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk -&gt; Loyalität</td>
<td>0.081</td>
<td>1.318</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>0.081</td>
<td>1.318</td>
</tr>
<tr>
<td>Verhältnis</td>
<td>p-Wert</td>
<td>Signifikanz</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------</td>
<td>--------</td>
<td>-------------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk -&gt; Wechselkosten</td>
<td>0.096</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0.039</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsdauer -&gt; Loyalität</td>
<td>0.049</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsdauer -&gt; Wechselkosten</td>
<td>0.004</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsdauer -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>-0.045</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsdauer -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>0.163</td>
<td>0.01</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsstundmenge -&gt; Wechselkosten</td>
<td>0.065</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsstundmenge -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0.129</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsstundmenge -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>-0.022</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nützlichkeit -&gt; Loyalität</td>
<td>0.104</td>
<td>1.57</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nützlichkeit -&gt; Wechselkosten</td>
<td>0.116</td>
<td>0.1</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nützlichkeit -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>0.075</td>
<td>1.253</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen -&gt; BENEVOL</td>
<td>0.87</td>
<td>46.982</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen -&gt; COMP</td>
<td>0.519</td>
<td>8.448</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen -&gt; INTEGR</td>
<td>0.897</td>
<td>75.618</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen -&gt; Loyalität</td>
<td>0.334</td>
<td>5.41</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen -&gt; Wechselkosten</td>
<td>-0.028</td>
<td>0.415</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen -&gt; Zufriedenheit</td>
<td>0.448</td>
<td>8.524</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>-0.066</td>
<td>1.023</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Wechselkosten -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0.21</td>
<td>3.308</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Wechselkosten -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>0.113</td>
<td>2.043</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit -&gt; Loyalität</td>
<td>0.119</td>
<td>1.836</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit -&gt; Wechselkosten</td>
<td>-0.043</td>
<td>0.665</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>0.327</td>
<td>5.319</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Pfadkoeffizient</td>
<td>Effekt</td>
<td>Signifikanz</td>
<td>Pfadkoeffizient</td>
<td>Effekt</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------</td>
<td>-----------------</td>
<td>---------</td>
<td>-------------</td>
<td>-----------------</td>
<td>---------</td>
</tr>
<tr>
<td>Zwang -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>-0.169</td>
<td>2.833</td>
<td>0.01</td>
<td>-0.169</td>
<td>2.833</td>
</tr>
<tr>
<td>Involvement -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>0.236</td>
<td>4.478</td>
<td>0.01</td>
<td>0.236</td>
<td>4.478</td>
</tr>
<tr>
<td>Alt_Qual -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>-0.028</td>
<td>1.982</td>
<td>0.05</td>
<td>0.05</td>
<td>2.144</td>
</tr>
<tr>
<td>Lernaufwand -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td>0.05</td>
<td>2.144</td>
<td>0.05</td>
<td>0.05</td>
<td>2.144</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk -&gt; langfr_Nutzung</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.024</td>
<td>1.559</td>
</tr>
<tr>
<td>Nützlichkeit -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0.044</td>
<td>2.275</td>
<td>0.05</td>
<td>0.065</td>
<td>2.182</td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen -&gt; Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0.014</td>
<td>0.675</td>
<td>nicht signifikant</td>
<td>0.014</td>
<td>0.675</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. A-9: Pfadkoeffizienten, totale Effekte und Signifikanzen (detailliert)
### Tab. A-10: Q²-Werte der endogenen Konstrukte

<table>
<thead>
<tr>
<th>Endogenous Latent Variable</th>
<th>SSO</th>
<th>SSE</th>
<th>1-SSE/SSO (Q²)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>langfr_Nutzung</td>
<td>915</td>
<td>704,058</td>
<td>0,231</td>
</tr>
<tr>
<td>Zahlungsbereitschaft</td>
<td>610</td>
<td>520,247</td>
<td>0,147</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechselkosten</td>
<td>1220</td>
<td>994,122</td>
<td>0,185</td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität</td>
<td>915</td>
<td>722,222</td>
<td>0,211</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit</td>
<td>915</td>
<td>772,272</td>
<td>0,156</td>
</tr>
<tr>
<td>BENEVOL</td>
<td>915</td>
<td>319,918</td>
<td>0,65</td>
</tr>
<tr>
<td>COMP</td>
<td>610</td>
<td>485,7</td>
<td>0,204</td>
</tr>
<tr>
<td>INTEGR</td>
<td>915</td>
<td>362,262</td>
<td>0,604</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Tab. A-11: f²- und q²-Werte

<table>
<thead>
<tr>
<th>BEN</th>
<th>COMP</th>
<th>INT</th>
<th>Loy</th>
<th>Wechsel</th>
<th>Zahl_b</th>
<th>Zufr</th>
<th>langfr_N</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alt Qualität</td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,012</td>
<td>0,004</td>
<td>0,014</td>
<td>0,005</td>
<td>0,001</td>
</tr>
<tr>
<td>Alter</td>
<td></td>
<td></td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht</td>
<td>0,023</td>
<td>0,016</td>
<td>0,011</td>
<td>0,028</td>
<td>0,005</td>
<td>0,002</td>
<td>0,003</td>
</tr>
<tr>
<td>Inet Erf</td>
<td></td>
<td>0,001</td>
<td>0,001</td>
<td>0,001</td>
<td>0,001</td>
<td>0,001</td>
<td>0,001</td>
</tr>
<tr>
<td>Lernaufwand</td>
<td></td>
<td>0,003</td>
<td>0,019</td>
<td>0,167</td>
<td>0,096</td>
<td>0,023</td>
<td>0,018</td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität</td>
<td></td>
<td>0,007</td>
<td>0,005</td>
<td>0,008</td>
<td>0,008</td>
<td>0,023</td>
<td>0,02</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk</td>
<td></td>
<td>0,005</td>
<td>0,01</td>
<td>0,008</td>
<td>0,008</td>
<td>0,023</td>
<td>0,0185</td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsdauer</td>
<td>0,003</td>
<td>0,004</td>
<td>0,007</td>
<td>0,007</td>
<td>0,007</td>
<td>0,023</td>
<td>0,02</td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsmenge</td>
<td>0,005</td>
<td>0,005</td>
<td>0,001</td>
<td>0,001</td>
<td>0,001</td>
<td>0,023</td>
<td>0,0185</td>
</tr>
<tr>
<td>Nützlichkeit</td>
<td>0,011</td>
<td>0,009</td>
<td>0,011</td>
<td>0,011</td>
<td>0,011</td>
<td>0,023</td>
<td>0,005</td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen</td>
<td>0,115</td>
<td>0,09</td>
<td>0,115</td>
<td>0,09</td>
<td>0,115</td>
<td>0,09</td>
<td>0,011</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechselkosten</td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,038</td>
<td>0,038</td>
<td>0,038</td>
<td>0,038</td>
<td>0,0036</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit</td>
<td>0,013</td>
<td>0,009</td>
<td>0,013</td>
<td>0,009</td>
<td>0,013</td>
<td>0,009</td>
<td>0,0036</td>
</tr>
<tr>
<td>Zwang</td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,043</td>
<td>0,043</td>
<td>0,043</td>
<td>0,043</td>
<td>0,0036</td>
</tr>
<tr>
<td>involvemnt</td>
<td></td>
<td></td>
<td>0,065</td>
<td>0,065</td>
<td>0,065</td>
<td>0,065</td>
<td>0,0036</td>
</tr>
<tr>
<td>Direkter Pfad</td>
<td>Indirekte Pfade</td>
<td>Pfad 2</td>
<td>Signifikanzlevel der indirekten Pfade (Pfad 1; Pfad2)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------------------------------</td>
<td>-----------------------------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------</td>
<td>------------------------------------------------------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Vertrauen-&gt;Loyalität</td>
<td>Loyalität-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>0,01; 0,05</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Zufriedenheit-&gt;Loyalität</td>
<td>Loyalität-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>0,1; 0,05</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nützlichkeit-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Nützlichkeit-&gt;Loyalität</td>
<td>Loyalität-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Nicht signifikant; 0,05</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Alternativenqualität-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Alternativenqualität-&gt;Wechselkosten</td>
<td>Wechselkosten-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0,1; 0,01</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Netzwerk-&gt;Wechselkosten</td>
<td>Wechselkosten-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Nicht signifikant; 0,01</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Lernaufwand-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Lernaufwand-&gt;Wechselkosten</td>
<td>Wechselkosten-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0,01; 0,01</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen-&gt;Loyalität</td>
<td>Vertrauen-&gt;Zufriedenheit</td>
<td>Zufriedenheit-&gt;Loyalität</td>
<td>0,01; 0,1</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsdauer-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Nutzungsdauer-&gt;Wechselkosten</td>
<td>Wechselkosten-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Nicht signifikant; 0,01</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsmenge-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Nutzungsmenge-&gt;Wechselkosten</td>
<td>Wechselkosten-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Nicht signifikant; 0,01</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Alter-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Alter-&gt;Wechselkosten</td>
<td>Wechselkosten-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Nicht signifikant; 0,01</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Geschlecht-&gt;Wechselkosten</td>
<td>Wechselkosten-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Nicht signifikant; 0,01</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Interneterfahrung-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Interneterfahrung-&gt;Wechselkosten</td>
<td>Wechselkosten-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Nicht signifikant; 0,01</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsdauer-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Nutzungsdauer-&gt;Loyalität</td>
<td>Loyalität-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Nicht signifikant; 0,05</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nutzungsmenge-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Nutzungsmenge-&gt;Loyalität</td>
<td>Loyalität-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Nicht signifikant; 0,05</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Alter-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Alter-&gt;Loyalität</td>
<td>Loyalität-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Nicht signifikant; 0,05</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Geschlecht-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Geschlecht-&gt;Loyalität</td>
<td>Loyalität-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>0,05; 0,05</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Interneterfahrung-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Interneterfahrung-&gt;Loyalität</td>
<td>Loyalität-&gt;Langfristige Nutzung</td>
<td>Nicht signifikant; 0,05</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>Loyalität-&gt;Wechselkosten</td>
<td>Wechselkosten-&gt;Zahlungsbereitschaft</td>
<td>0,01; 0,01</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. A-12: Mediatorenanalyse: Prüfung der notwendigen Bedingung
Abb. A-1: Strukturmodell inklusive aller untersuchten Wirkungsbeziehungen

<table>
<thead>
<tr>
<th>Konstrukt</th>
<th>Performanz (LV Index Values)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Einfachheit der Nutzung</td>
<td>83,10</td>
</tr>
<tr>
<td>Nützlichkeit</td>
<td>81,56</td>
</tr>
<tr>
<td>Zufriedenheit</td>
<td>80,84</td>
</tr>
<tr>
<td>Kompetenz</td>
<td>75,66</td>
</tr>
<tr>
<td>Absicht der langfristigen Nutzung</td>
<td>74,92</td>
</tr>
<tr>
<td>Netzwerk</td>
<td>71,92</td>
</tr>
<tr>
<td>Integrität</td>
<td>61,84</td>
</tr>
<tr>
<td>Vertrauen</td>
<td>60,26</td>
</tr>
<tr>
<td>Involvement</td>
<td>57,72</td>
</tr>
<tr>
<td>Wohlwollen</td>
<td>50,89</td>
</tr>
<tr>
<td>Loyalität</td>
<td>45,71</td>
</tr>
<tr>
<td>Wechselkosten</td>
<td>36,70</td>
</tr>
<tr>
<td>Qualität der Alternativen</td>
<td>35,48</td>
</tr>
<tr>
<td>Zwang</td>
<td>27,49</td>
</tr>
<tr>
<td>Lernaufwand</td>
<td>22,77</td>
</tr>
<tr>
<td>Zahlungsbereitschaft</td>
<td>12,41</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tab. A-13: Performanz ausgewählter Konstrukte
1. Wie viele Stunden verbringen Sie täglich im Internet? [EB03]

Bitte tragen Sie eine Zahl ein (ganze Stunden).

Hinweise

2. Seit wie vielen Jahren sind Sie Internetnutzer? [EB02]

Bitte tragen Sie eine Zahl ein (ganze Jahre).

3. Nutzen Sie derzeit einen Online-Speicherdienst? [E003]

Mit zwangsweiser Nutzung ist in diesem Fall gemeint, dass Sie Online-Speicherdienste nutzen müssen, um überhaupt effektiv in Uni/Beruf... arbeiten zu können, weil z.B. Aufgaben darüber eingestellt werden oder die Projektarbeit darüber stattfindet.

Im privaten Umfeld könnten Sie z.B. durch Freunde, die Urlaubsfotos nur über Online-Speicherdienste teilen, dazu gezwungen sein diese Dienste zu nutzen.

Bitte wählen Sie aus (Mehrfachauswahl möglich):

- Privat (freiwillig)
- Privat (zwangswise)
- Studium (freiwillig)
- Studium (zwangswise)
- Beruflich (freiwillig)
- Beruflich (zwangswise)
- Ich nutze keine Online-Speicherdienste

4. Welchen Online-Speicherdienst nutzen Sie überwiegend? [E002]

- Dropbox
- Google Drive
- LaCie Wuala
- Microsoft SkyDrive
- SugarSync
- einen anderen:
  
Name des Dienstes unbekannt
- Ich nutze keinen

Zurück | Weiter

Tom Nerdumpad, Universität zu Köln - 2013
5. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [EF02]

- Der Anbieter von [Name OSD] versteht den Markt, in dem er arbeitet.
- Der Anbieter von [Name OSD] weiß viel über Datenspeicherung.
- Vorschriften, die vom Anbieter von [Name OSD] gegeben werden, sind verlässlich.
- Ich zweifle nicht an der Ehrlichkeit des Anbieters von [Name OSD].
- Ich gehe davon aus, dass der Anbieter von [Name OSD] die Versprechen halten wird, die er macht.
- Ich gehe davon aus, dass der Anbieter von [Name OSD] gute Absichten mir gegenüber hat.
- Ich gehe davon aus, dass die Absichten des Anbieters von [Name OSD] wohlwollend sind.
- Ich gehe davon aus, dass der Anbieter von [Name OSD] gutmütig ist.

6. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [EF03]

- Insgesamt bin ich sehr zufrieden mit [Name OSD].
- Insbesondere bin ich sehr zufrieden mit den Leistungen, die [Name OSD] bereitstellt.
- Was [Name OSD] leistet, erfüllt meine Erwartungen an diese Art von Diensten.

7. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [EF08]

- Mit Dateien sind Videos, Bilder, Musik, Text o.ä. gemeint.
- [Name OSD] ist nützlich, um Dateien im Internet zu speichern.
- [Name OSD] ist nützlich, um Dateien mit anderen auszutauschen.
[Name OSD] steigt meine Effektivität: Dateien online zu speichern.

8. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [EF84]

Ich kann einen alternativen Online-Speicherdienst, der besser ist als [Name OSD].
Ich kann einen alternativen Online-Speicherdienst, der ansprechend ist.
Meines Wissens existiert ein anderer Online-Speicherdienst der nahezu ideal ist.
Meines Wissens könnten meine Anforderungen an einen Online-Speicherdienst problemlos von einem alternativen Online-Speicherdienst erfüllt werden.

Zurück  Weiter
9. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [EF01]

Ich finde, [Name OSD] ist einfach zu nutzen.
Ich finde es einfach, [Name OSD] so zu nutzen, wie ich es möchte.
Mit [Name OSD] zu interagieren, fordert keine große mentale Anstrengung.

10. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [EF05]

Mit Dateien sind Videos, Bilder, Musik, Text o.ä. gemeint.

Viele Menschen, mit denen ich online Dateien austausche, nutzen [Name OSD].
Von den Menschen, mit denen ich regelmäßig online Dateien austausche, nutzen viele [Name OSD].
Die Menschen, mit denen ich online Dateien austausche, werden zukünftig weiterhin [Name OSD] nutzen.

11. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [EF06]

Es hat mir viel Zeit und Mühe gekostet, die Features von [Name OSD] zu erlernen.
Ich habe viel Zeit und Mühe investiert, um zu lernen, wie bei [Name OSD] "das System funktioniert".
Es war aufwändig für mich, [Name OSD] gut zu verstehen.

12. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [EF07]
13. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [M003]

Ich halte mich selbst für höchst loyal gegenüber [Name OSD].
Ich fühle mich loyal gegenüber [Name OSD].
Es bedeutet mir viel, [Name OSD] auch weiterhin zu nutzen.


Es könnte einige Probleme auftreten, wenn ich zu einem anderen Online-Speicherdienst wechsle.
Ein Wechsel zu einem anderen Online-Speicherdienst würde mit einigen Unannehmlichkeiten einhergehen.
Es ist kompliziert, für mich, zwischen Online-Speicherdiensten zu wechseln.
Wenn ich damit aufhöre [Name OSD] zu nutzen, verschwende ich die Anstrengungen, die ich in diesen Online-Speicherdienst investiert habe.

15. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [AF01]

Ich beabsichtige eher [Name OSD] weiterzunutzen, als alternative Mittel zu nutzen (z.B. externe Festplatte oder Austausch von Dateien über E-mail).
Wenn ich könnte, würde ich aufhören, [Name OSD] zu nutzen.

17. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? [AF05]

Es ist mir wichtig Dateien online zu speichern. 
Für mich ist es irrelevant Dateien online zu speichern.

Falls rösig, beabsichtige ich in der nahen Zukunft für die kostenerpflichtige Version von [Name OSU] zu bezahlen.
Falls rösig, plane ich kostenerpflichtigen Speicherplatz von [Name OSU] zu kaufen.

Tom Nedumgard, Universität zu Köln - 2013

Zurück Weiter

Fragebogen Seite 4
Abschließend möchten wir Ihnen noch ein paar allgemeine Fragen stellen.

18. Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an: [DE01]
   - weiblich
   - männlich
   - keine Angabe gewünscht

19. Wie alt sind Sie? [DE02]
    Bitte geben Sie eine Zahl ein (ganze Jahre).
    Jahre
    □ keine Angabe gewünscht

20. Was ist Ihr höchster Bildungsabschluss? [DE03]
    - (noch) kein Schulabschluss
    - Hauptschulabschluss oder vergleichbar
    - Realschulabschluss, Mittlere Reife oder vergleichbar
    - Allgemeine Hochschulreife, Fachhochschulreife oder Fachabitur
    - Abgeschlossenes Bachelorstudium
    - Abgeschlossenes Master-/Diplomstudium
    - Abgeschlossene Promotion
    - Anderer
    - keine Angabe gewünscht

21. Seit wie vielen Jahren nutzen Sie [Name OS]? [DE04]

   <1 Jahr  1-2 Jahre  3-4 Jahre  4-5 Jahre  >5 Jahre

22. Wie nutzen Sie [Name OS] überwiegend? [DE06]
   - Beruflich
   - Uni/Schule/Ausbildung
   - Privat
   - Sonstiges

23. Wie viele Daten haben Sie in [Name OS] insgesamt gespeichert? [DE10]
    Bitte geben Sie eine Schätzung an, falls Sie sich unsicher sind.
    0 GB  (>) 100 GB
24. Zahlen Sie für die Nutzung von [Name OSE]? [DE67]
   - Nein
   - Ja, und zwar ______________________ EUR pro Monat

[Zurück] [Weiter]