

# 《ERP系统用户满意研究》

## 图书基本信息

书名：《ERP系统用户满意研究》

13位ISBN编号：9787514126877

10位ISBN编号：7514126872

出版时间：2012-12

出版社：经济科学出版社

页数：172

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《ERP系统用户满意研究》

## 内容概要

随着市场需求的多样化和快速变化，以及产品生命周期大大缩短，企业间竞争不断加剧。现代市场竞争要求企业有机整合各部门职能，从而能快速、准确地处理来自客户、制造商与供应商的信息。

目前，从各省级局(公司)、中烟工业公司出台的“信息化建设‘十二五’规划”来看，烟草行业信息化建设已进入崭新的阶段，投资规模进一步扩大，理性意识日益增强，越来越注重信息化对企业管理的支撑、提升作用。

企业资源计划(Enterprise Resource Planning, ERP)为企业信息化建设提供了一套整体的解决方案，它能很好地整合企业内各种信息如采购、库存、制造、销售、财务、人力资源等，同时有效地处理与上下游企业往来的信息。ERP系统被认为是企业降低经营成本、提升管理水平、增强竞争优势的最有力的武器之一。然而，ERP项目的巨大投入与其极小的回报形成显而易见的生产率悖论，引发了诸多专家学者和实务界人士的关注。

本研究以ERP为例，以信息系统成功理论、ERP关键成功因素理论、项目管理、技术接受模型为理论基础，通过全程参与某ERP项目以及对14个ERP项目的深度访谈，引入三元交互决定论，将ERP系统用户满意的影响因素整合为三类：环境因素(组织文化、高层管理支持等)、用户行为(用户参与ERP项目)和用户的主体因素(ERP自我效能、对ERP系统的认知)，由此构建了影响ERP系统用户满意的分析框架。通过深入访谈、问卷调查，实证结果表明，上述三类ERP实施关键成功因素对ERP实施结果(用户满意)均有影响，但影响效果及方式有所不同；同时，证实了ERP实施关键成功因素之间的三元交互作用，且这种交互作用不是互为平等的。在三类因素对ERP系统用户满意的影响过程中，均受到用户个体的、系统的与企业的特征调节的作用。

# 《ERP系统用户满意研究》

## 作者简介

廖振鹏，江西赣州人，毕业于浙江大学管理学院，获管理学博士学位。现供职于广东省烟草专卖局（公司）。曾参与多个国家自然科学基金项目和企业管理咨询项目。主要研究方向：竞争战略、企业信息化。

# 《ERP系统用户满意研究》

## 书籍目录

### 第1章 绪论

#### 1.1 研究背景

##### 1.1.1 ERP在中国

##### 1.1.2 企业ERP之路

#### 1.2 研究问题

#### 1.3 研究目的与意义

#### 1.4 研究方法

#### 1.5 研究路线与结构安排

### 第2章 文献与理论研究述评

#### 2.1 ERP及其用户满意

##### 2.1.1 ERP

##### 2.1.2 ERP系统成功

##### 2.1.3 ERP系统用户满意

#### 2.2 基于三元交互的关键因素理论

##### 2.2.1 组织文化

##### 2.2.2 高层管理者支持

##### 2.2.3 项目参与度

##### 2.2.4 自我效能

##### 2.2.5 技术接受模型(TAM)

### 第3章 假设提出与模型构建

#### 3.1 ERP项目实施中交互作用的三因素

#### 3.2 假设提出与模型构建

### 第4章 研究设计与方法：变量测量与数据获取

### 第5章 数据分析：结果与发现

### 第6章 结论与展望

### 附录 数据的描述性统计与正态分布检验

### 参考文献

### 后记

版权页：插图：6.2 研究实践意义

### 6.2.1 变革管理

ERP系统给企业带来的变革主要体现在：（1）使组织的主要业务流程集成化和自动化。业务流程的改变程度取决于企业所选择ERP系统蕴涵的“最佳业务实践（Best Practice）”和企业原有流程的协调程度。流程的变革意味着角色、责任、权利等一系列的变化，这将威胁部分员工的工作安全感；（2）实现在整个企业组织内共享数据和业务活动结果。ERP在整个企业组织内共享数据和业务活动结果，并且能在实时环境下产生和获取数据，这使得基层经理和员工有更多的信息进行自主决策，促进向基层业务单位的授权。同时高层领导可以直接通过ERP系统迅速有效地了解整个企业的生产经营情况，加强了集中控制能力。ERP这种分散责任而同时加强集中控制的能力，不但会改变企业的决策方式，还会影响企业的组织结果，有助于减少管理层次。尤其是ERP使企业的信息流标准化、自动化，各种数据一次完成输入，使一些以数据收集、整理、报告为主要责任的部门功能弱化，甚至可能撤销；（3）改变原有的工作方法和技能要求。ERP使企业大部分工作自动化，提高了对数据准确度的要求；同时加强了各项工作之间的集成度。这样，很多员工必须改变原有的工作方法，甚至需要担负额外的工作，如数据输入。ERP对有些工作的技能要求提高，同时使另一些工作简单化，对技能的要求降低；（4）促进了信息和知识共享，增加了工作的透明度。ERP系统使企业信息和业务流程自动化、标准化、集成化，一些原来由个人（部门）占有的信息和知识转移到中心数据库中，整个企业都可以利用。员工可以更容易地交接其他员工（部门）的工作状况，这样就增加了工作的透明度。这些变革导致企业内各部门之间的关系、沟通模式、影响力、权威、资源控制等的变化；同时，这些变化将受到企业固有组织文化的限制。变革管理将有效降低ERP系统给企业带来的冲击，从而减少企业对系统的抵制行为；同时应该认识到变革管理必须得到高层管理者坚定有效的支持才能实现。组织文化既影响ERP的实施过程，又影响ERP的实施结果，同时也受ERP实施结果的影响。但是，考虑到组织文化是企业长期经营积淀的结果，很难在短时期内有很大的变化，所以企业在决策实施ERP项目时应充分考虑系统与组织文化匹配对实施效果的影响。

### 6.2.2 项目管理

“ERP成功与否，三分技术七分实施”。企业实施ERP系统必须强化实施过程中的项目管理，才可能获取期望的收益。项目组成员是项目计划的具体执行人员，且往往是系统最终的用户，其个体的主体因素将关系到系统上线后用户的满意度。在ERP项目实施过程中，许多系统用户还要兼顾其原来岗位的工作。对这些用户而言，ERP项目增加了他们的工作量，其项目参与程度可能达不到项目的要求，由此必须制定相应的项目制度，保障项目的顺利实施。本研究根据实证结果提出以下两点建议。

# 《ERP系统用户满意研究》

## 精彩短评

- 1、从人(pepole)、行为(behaviour)、环境(enviro\*\*ent)三个方面系统地进行了ERP实施过程中、实施后用户的满意度研究，建立了满意度模型，给实施人员和广大从业者或者在校师生以借鉴和指导，值得一看。
- 2、就是一论文！简单翻了一下，没什么收获！

# 《ERP系统用户满意研究》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)