

企业管理信息系统上线就意味着投资回报吗？

——员工信息系统使用行为的动机差

近三十年来，越来越多的公司在各种企业信息系统（如，客户关系管理系统 CRM、企业资源规划系统 ERP 等）的建设和实施上投入大量资金，旨在增强其竞争优势。企业信息系统的实施过程划分为接纳前期（pre-acceptance）、接纳期（acceptance）和接纳后期（post-acceptance）三个阶段。通常接纳前期和接纳期决定企业信息系统初期上线是否成功，接纳后期才是公司通过信息技术投资获得收益的关键阶段。然而作为企业信息系统的直接使用者公司的员工基本没能通过有效的使用方式发掘出信息系统的最大价值，同时也鲜有学者对信息系统接纳后期员工使用行为展开研究。为此，清华大学经济管理学院管理科学与工程系李希熙老师以及其合作者对企业信息系统接纳后期的使用行为展开了研究，相关成果“Motivational Differences Across Post-Acceptance Information System Usage Behavior: An Investigation in the Business Intelligence Systems Context”发表于国际知名刊物《Information Systems Research》。

该研究定义了员工在企业信息系统接纳后期使用过程中所呈现的两种主要使用行为：常规使用（routine use）和创新使用（innovative use）。常规使用指员工在工作中按标准化流程使用企业信息系统；创新使用指员工在工作中发现使用信息系统的新方式。研究运用动机理论（motivation theory）作为总理论框架来解释员工的常规使用和创新使用

行为，并借鉴社会心理学丰富内部动机（rich intrinsic motivation）的概念，提出企业信息系统使用场景下的丰富内部动机（rich intrinsic motivation toward IS use），具体包括成就内部动机（intrinsic motivation toward accomplishment）、学习内部动机（intrinsic motivation to know）和刺激内部动机（intrinsic motivation to experience stimulation）三类内部动机。研究同时考虑企业信息系统使用场景下的外部动机

（即感知有效性（perceive usefulness）对常规使用和创新使用的影响。在此基础上，研究对三类丰富内部动机和外部动机分别对于常规使用和创新使用的相对性影响和个人科技创新性（personal innovativeness with IT）对三类丰富内





部动机和创新使用关系中的调节作用提出理论假设。通过问卷方式调查了 193 名在中国某大型电信服务公司市场部门工作在日常工作中需要使用商业智能系统 (BI) 的分析人员, 分析结果发现: 1) 外部动机对常规使用的影响大于三类丰富内部动机; 2) 学习内部动机和刺激内部动机对创新使用的影响大于外部动机和成就内部动机; 3) 个人科技创新性对三类丰富内部动机和创新使用的关系都有正向的调节作用。

该研究针对企业信息科技接纳后期员工应如何使用信息系统提出了新见解。公司可以通过强调使用

信息系统所能获得的物质回报鼓励员工的常规使用行为; 也可以通过激发其内部动机以促进员工的创新使用行为, 例如建设一个有学习氛围的环境, 以提高员工内部学习动机, 提供一些更有趣的培训项目来激发员工的刺激内部动机等。除此之外, 还可以选拔和雇佣更具有个人科技创新性的员工来引导和促进企业内部创新使用行为的出现, 因为这些员工面对信息技术往往更具有探索精神并愿意承担风险从而在使用过程中表现出更多的创新行为。

供稿: 科研事务办公室
编辑: 高晨卉

采编: 黄玮
责编: 孙荣玲

