

信息系统用户抵制及 成功实施研究

张亚军 著

非外借



科学出版社

信息系统用户抵制及成功实施研究

张亚军 著

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书利用心理学、社会学、行为学、统计学等学科知识深入浅出地对IT服务管理、用户抵制及信息系统成功评价进行论述。全书通过调查问卷的方式,采用SPSS、AMOS、MPLUS等统计软件分析用户抵制信息系统实施、IT服务管理成功实施的影响因素和两者之间的复杂关系,重点探讨上述关系间的中介机制及边界条件。本书研究结论对信息系统实施具有一定的理论贡献和实践启示。

本书可作为信息管理领域高校教师、科研人员及博士和硕士研究生的教材,也可作为相关实践工作者的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

信息系统用户抵制及成功实施研究/张亚军著. —北京:科学出版社, 2016.12

ISBN 978-7-03-051403-5

I. ①信… II. ①张… III. ①信息系统—用户—研究 IV. ①G202

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 314236 号

责任编辑:郭勇斌 邓新平 欧晓娟 / 责任校对:李 影

责任印制:张 伟 / 封面设计:众轩企划

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

北京教图印刷有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2016年12月第 一 版 开本:720×1000 1/16

2016年12月第一次印刷 印张:12 3/4

字数:257 000

定价:68.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

前 言

随着信息化进程的不断深入,组织采购、生产、管理、流通、服务等环节对信息技术的依赖与日俱增。为了更好地支持业务发展,组织通常会引入各种各样的信息系统诸如客户关系管理、供应链管理、企业资源计划、IT 服务管理等。但令人遗憾的是,信息系统成功实施的案例并不多见。即便有些组织成功实施了信息系统,但也仅有少数能够获得相应的产出。用户抵制是当前信息系统领域的热点问题,也被认为是造成上述结果的主要原因。基于此,本书的第一个写作意图是深入分析用户抵制的影响因素。其次,信息系统成功评价是该领域的难点,但是已有研究并没有很好地回答这一问题,基于此,本书的第二个写作意图是识别信息系统实施的关键成功因素。最后,信息系统实施实质上是系统应用方、咨询顾问方及软件提供方三者之间的互动过程,但高层管理者、终端用户、咨询顾问和软件供应商与信息系统成功实施到底有何关系还不得而知,基于此,本书的第三个写作意图是探讨以上利益相关者行为对信息系统成功实施的影响。

为了实现第一个写作意图,本书基于压力视角、公平视角和领导视角探讨工作不安全感、转移收益、转移成本、威权领导、辱虐管理和谦卑型领导对于用户抵制信息系统实施的影响,并且重点分析积极情绪、消极情绪、情感信任和自我效能感的中介作用及惰性、传统性、领导-成员交换、不确定性规避和上下级关系的调节作用。为了实现第二个写作意图,本书以 IT 服务管理为例,通过咨询顾问和软件供应商来调查信息系统实施过程中的关键成功因素,并对关键成功因素进行排序。为了实现第三个写作意图,本书基于利益相关者视角探讨高层管理支持、用户支持、咨询顾问支持、软件供应商支持和用户抵制对于信息系统成功实施的影响,并且重点分析任务冲突、关系冲突和冲突解决的中介作用及任务复杂性和任务互依性的调节作用。本书采用结构方程模型、层级回归等方法分析了调查数据,得到了一些结论。第一,工作不安全感、转移成本、威权领导和辱虐管理正向影响用户抵制信息系统实施,转移收益和谦卑型领导负向影响用户抵制影响信息系统实施,积极情绪、消极情绪、情感信任、自我效能感与惰性、传统性、领导-成员交换、不确定性规避、上下级关系分别中介和调节上述关系。第二,识别了 48 个信息系统实施的关键成功因素,并且发现它们在内容上与高层管理者、用户、咨询顾问和软件供应商紧密相关。第三,高层管理者支持、用户支持、咨询顾问支持、软件供应商支持正向影响信息系统成功实施,用户抵制负向影响信息系统成功实施,任务冲

突、关系冲突、冲突解决与任务复杂性、任务互依性分别中介和调节上述关系。此外,研究结论也具有一定的理论和现实意义。

本书写作过程中得到了张金隆教授、肖小虹教授、鲁耀斌教授、杨超教授、张克中教授、蔡淑琴教授、詹文杰教授、鲍玉昆教授、王林教授、赵学峰教授、张千帆副教授的指导和帮助,在此一并表示感谢!

由于时间和精力所限,书中难免存在一些不足之处,恳请广大读者批评指正。

张亚军

2016年12月

目 录

前言	
第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究意义	2
1.3 研究内容	3
1.4 主要创新点	4
第 2 章 相关理论及研究述评	5
2.1 用户抵制	5
2.1.1 用户抵制的内涵	5
2.1.2 用户抵制的类型	5
2.1.3 用户抵制文献的分布情况	6
2.1.4 用户抵制的相关理论	8
2.1.5 用户抵制的影响因素	8
2.1.6 用户抵制的应对策略	10
2.1.7 研究不足及未来展望	12
2.2 信息系统成功评价研究	13
2.2.1 DeLone 等的信息系统成功评价模型	14
2.2.2 Seddon 的信息系统成功评价模型	15
2.2.3 Shang 等的信息系统成功评价框架	16
2.3 IT 服务管理研究述评	17
2.3.1 IT 服务管理概述	17
2.3.2 IT 服务管理实施的关键成功因素	21
2.3.3 IT 服务管理绩效评价	22
2.3.4 IT 服务管理成熟度评估	24
2.3.5 研究局限及未来展望	24
2.4 信息系统实施的关键成功因素研究	25
2.4.1 清单法	25
2.4.2 过程法	28
2.5 信息系统实施情境下的项目干系人行为研究	30
2.5.1 高层管理者支持	31

2.5.2	外部专家支持	33
2.5.3	用户支持	34
2.6	领导风格研究	35
2.6.1	威权领导	35
2.6.2	辱虐管理	39
2.6.3	谦卑型领导	44
第3章	工作不安全感对用户抵制信息系统实施的影响	48
3.1	引言	48
3.2	相关研究述评	49
3.3	研究假设和模型构建	50
3.3.1	工作不安全感与用户抵制	50
3.3.2	积极情绪和消极情绪的中介作用	51
3.3.3	不确定性规避的调节作用	52
3.4	研究方法	54
3.4.1	研究对象与调查过程	54
3.4.2	测量工具	54
3.4.3	统计分析	56
3.5	结果分析	56
3.5.1	信度和效度分析结果	56
3.5.2	描述性统计分析	57
3.5.3	中介效应分析	58
3.5.4	调节效应分析	59
3.6	结论与讨论	62
3.6.1	研究结论	62
3.6.2	理论及现实意义	62
3.6.3	研究局限及未来展望	64
第4章	信息系统前实施阶段用户抵制影响因素的实证分析	65
4.1	引言	65
4.2	理论基础与模型假设	66
4.2.1	用户抵制	66
4.2.2	感知转移收益、感知转移成本与用户抵制	67
4.2.3	消极情绪的中介作用	68
4.2.4	惰性的调节作用	68
4.3	研究方法	69
4.3.1	研究样本	69
4.3.2	变量测量	70

4.3.3 统计分析	71
4.4 结果分析	71
4.4.1 信度和效度分析结果	71
4.4.2 描述性统计分析结果	72
4.4.3 中介效应分析结果	73
4.4.4 调节效应分析结果	75
4.5 结论与讨论	76
4.5.1 研究结论	76
4.5.2 研究贡献	77
4.5.3 研究局限及未来研究方向	78
第5章 威权领导对用户抵制的影响机制研究	79
5.1 引言	79
5.2 理论与假设	80
5.2.1 威权领导与用户抵制	80
5.2.2 情感信任的中介作用	81
5.2.3 用户传统性的调节作用	81
5.3 研究方法	82
5.3.1 研究对象与调查过程	82
5.3.2 测量工具	83
5.3.3 统计分析	83
5.4 结果分析	84
5.4.1 信度和效度分析结果	84
5.4.2 描述性统计分析结果	85
5.4.3 中介效应分析结果	85
5.4.4 调节效应分析结果	87
5.5 结论与讨论	87
5.5.1 研究结论	87
5.5.2 研究贡献	88
5.5.3 研究局限及未来展望	88
第6章 辱虐管理对用户抵制的影响机制研究	89
6.1 引言	89
6.2 理论基础与研究假设	90
6.2.1 辱虐管理与用户抵制	90
6.2.2 消极情绪的中介作用	91
6.2.3 领导-成员交换的调节作用	92
6.3 研究方法	93

6.3.1	研究对象与调查过程	93
6.3.2	测量工具	94
6.4	结果分析	95
6.4.1	信度和效度分析结果	95
6.4.2	描述性统计分析结果	96
6.4.3	中介效应分析结果	97
6.4.4	调节效应分析结果	97
6.5	结论与讨论	99
6.5.1	研究结论	99
6.5.2	理论意义与管理启示	99
6.5.3	研究局限及未来展望	101
第7章	谦卑型领导对用户抵制的影响机制研究	102
7.1	引言	102
7.2	理论基础与研究假设	103
7.2.1	谦卑型领导与用户抵制	103
7.2.2	自我效能感的中介作用	104
7.2.3	上下级关系的调节作用	105
7.3	研究方法	106
7.3.1	研究对象与调查过程	106
7.3.2	测量工具	107
7.4	结果分析	107
7.4.1	信度和效度分析结果	107
7.4.2	描述性统计分析结果	109
7.4.3	中介效应分析结果	109
7.4.4	调节效应分析结果	110
7.5	结论与讨论	111
7.5.1	研究结论	111
7.5.2	理论及现实意义	111
7.5.3	研究不足与未来展望	113
第8章	基于IT服务管理的信息系统实施关键成功因素研究	114
8.1	引言	114
8.2	IT服务管理实施的关键成功因素识别过程	116
8.2.1	研究方法——Delphi法	116
8.2.2	专家组的构成	117
8.2.3	数据收集	118
8.3	IT服务管理实施的关键成功因素识别结果	120

8.3.1	数据分析	120
8.3.2	十二大关键成功因素	121
8.4	IT 服务管理实施关键成功因素识别结果的比较分析	123
8.5	结论与讨论	128
第 9 章	内外部支持影响 IT 服务管理成功实施的中介模型	129
9.1	引言	129
9.2	理论基础与研究假设	130
9.2.1	内外部支持与 IT 服务管理成功实施	130
9.2.2	冲突解决与 IT 服务管理成功实施	132
9.2.3	冲突解决的中介作用	133
9.3	研究方法	134
9.3.1	问卷设计	134
9.3.2	数据收集	135
9.4	结果分析	136
9.4.1	信度和效度分析结果	136
9.4.2	各变量之间的相关性及相关假设检验	138
9.4.3	中介效应分析结果	140
9.5	结论与讨论	141
9.5.1	研究结论	141
9.5.2	理论及现实意义	141
9.5.3	研究局限及未来展望	142
第 10 章	内外部支持影响 IT 服务管理成功实施的权变模型	143
10.1	引言	143
10.2	理论基础与研究假设	144
10.2.1	内外部支持与 IT 服务管理成功实施	144
10.2.2	任务复杂性的调节作用	146
10.2.3	任务互依性的调节作用	147
10.3	研究方法	148
10.3.1	研究样本	148
10.3.2	变量测量	149
10.4	结果分析	150
10.4.1	信度和效度检验	150
10.4.2	假设检验	152
10.5	结论与讨论	155
10.5.1	研究结论	155
10.5.2	理论及现实意义	156

10.5.3	研究局限及未来展望	157
第 11 章	用户抵制与信息系统成功实施的关系研究	158
11.1	引言	158
11.2	理论基础与研究假设	159
11.2.1	信息系统成功评价	159
11.2.2	用户抵制与信息系统成功实施	160
11.2.3	任务冲突和关系冲突的中介作用	161
11.3	研究方法	163
11.3.1	研究对象与调查过程	163
11.3.2	测量工具	163
11.3.3	统计分析	164
11.4	结果分析	164
11.4.1	共同方法偏差分析结果	164
11.4.2	信度和效度分析结果	165
11.4.3	描述性统计分析结果	167
11.4.4	假设检验结果	167
11.5	结论与启示	168
11.5.1	研究结论	168
11.5.2	研究贡献	168
11.5.3	研究局限与未来展望	169
参考文献		171

第1章 绪 论

1.1 研究背景

随着我国信息化进程的逐渐深入,组织采购、生产、管理、流通、服务等环节对信息技术(information technology, IT)的依赖程度与日俱增。为了持续地获取竞争优势,组织通常持续地引入各式各样的信息系统诸如供应链管理(supply chain management, SCM)、客户关系管理(customer relation management, CRM)、企业资源计划(enterprise resource planning, ERP)、决策支持系统(decision support system, DSS)、知识管理系统(knowledge management system, KMS)及IT服务管理(IT service management, IT服务管理)等。但遗憾的是,信息系统实施成功率并不是太高。以IT服务管理为例,国外研究机构提供的实施成功率数据为44%,而国内咨询公司发布的数据更低,仅为22%(张亚军等, 2013)。近期有研究显示,用户抵制是造成信息系统实施超时、超预算甚至失败等问题的主要原因(Kim et al., 2009; Kim, 2011)。另外,即便有些组织信息系统实施取得成功,但是也较少实现既定目标,即巨额的IT投入并没有带来相应的产出。同样有研究显示,一些隐性的用户抵制行为诸如抱怨、拖延等可能是造成上述“生产率悖论”现象的主要原因(张亚军等, 2015c)。最后,信息系统实施伴随着企业文化、组织结构、权力地位、工作内容、薪酬福利等方面的深刻变革,直接触及终端用户的切身利益,抱怨、拖延、罢工、继续使用遗留系统、蓄意破坏或拒绝使用替代系统等抵制行为在所难免(Wu et al., 2011; 张亚军等, 2015c)。因此,识别用户抵制的影响因素进而制定相应的规避策略已变得十分迫切。系统地梳理前人文献发现,国内外学者重点探讨了个体特征、系统特性、消极情绪、认知差异、负面期望、组织支持,以及技术性 or 社会性变化对用户抵制信息系统实施的影响(Markus, 1983; Joshi, 1991; Kim et al., 2009; Klaus et al., 2010a; Selander et al., 2012)。不难发现,已有研究明显忽视了一些重要情境因素的影响,诸如压力源、领导行为等。基于此,本书的第一大研究问题就是探讨工作不安全感、感知转移收益、感知转移成本、威权领导(authoritarian leadership)、辱虐管理及谦卑型领导对用户抵制信息系统实施的影响,并且尝试揭示上述关系间的中介及调节机制。

IT服务管理作为一个以流程为导向,通过整合IT服务与组织业务,提高组织

IT 服务提供和服务支持能力的新型信息系统,其实施成功率十分低(张亚军等,2013)。因此,非常有必要识别 IT 服务管理成功实施的关键因素。虽然前人对 IT 服务管理实施的关键成功因素进行了较为细致的梳理,但是仍然存在如下三个方面的不足:从地域上看,已有研究都由澳大利亚、美国和德国等国外学者完成,本土化研究严重不足;从方法上看,已有文献以案例研究和 Delphi 法等定性分析为主,定量研究几乎没有;从内容上看,已识别的关键成功因素较多地涉及项目管理、培训、流程再造、变革管理及文化因素等,明显忽视了主要干系人诸如高层管理者、终端用户、咨询顾问和软件供应商的影响(张亚军等,2014)。基于此,本书的第二大研究问题就是探讨高层管理者支持、用户支持、咨询顾问支持和软件供应商支持影响 IT 服务管理成功实施的中介机制和边界条件。

用户抵制之于信息系统成功实施的影响主要存在两种截然相反的观点。第一种观点认为用户抵制在信息系统实施过程中更多地发挥非功能性的作用,是造成项目实施超时、超预算甚至失败的主要原因。第二种观点认为用户抵制在信息系统实施过程中更多地发挥功能性的作用,有利于项目实施成功率的提高(Markus, 1983; Rivard et al., 2012)。很明显,两者的关系还是非常的隐晦不明。基于此,本书的第三大研究问题就是探讨用户抵制影响信息系统成功实施的内在机制。

1.2 研究意义

本书主要探讨用户抵制信息系统实施和 IT 服务管理成功实施的影响因素及两者之间的关系。上述研究在理论和实践方面都具有重要意义。理论意义表现为以下 4 个方面。首先,关联工作不安全感、感知转移收益、感知转移成本、威权领导、辱虐管理及谦卑型领导与用户抵制信息系统实施,填补长期以来缺乏实证研究探讨上述关系的空白,并且基于社会交换理论、社会学习理论及情感事件理论(affective events theory)揭示其间的中介机制,基于个体特征、文化价值观等视角界定它们的作用边界。然后,在中国情境下识别 IT 服务管理实施的关键成功因素,并从内容和排序上与前人文献进行比较,补充该研究领域的空缺。接着,从更加系统的视角分析高层管理者支持、用户支持、咨询顾问支持和软件供应商支持影响 IT 服务管理成功实施的内在机制及边界条件,在一定程度上弥补过往研究仅仅关注个别或少数几个项目干系人的缺憾。最后,发现任务冲突和关系冲突在用户抵制与信息系统成功实施之间的“双刃剑”作用,为已有矛盾论断提供了合理的理论解释。实践意义在于协助管理者有效应对用户抵制信息系统实施,进而提高信息系统实施成功率。

1.3 研究内容

本书主要包括4方面的内容:第一,相关理论及研究述评;第二,用户抵制的影响因素研究;第三,IT服务管理成功实施的影响因素研究;第四,用户抵制与信息系统成功实施的关系研究。全书共分11章,每章的具体内容如下。

第1章阐明本书的研究背景、研究意义、研究内容及主要创新点。

第2章从用户抵制、信息系统成功评价、IT服务管理、关键成功因素、项目干系人及领导风格6个方面系统地梳理相关研究成果,并提出了未来研究展望。

第3章将信息系统终端用户及其直接主管作为研究对象,探讨工作不安全感对用户抵制信息系统实施的作用机制,重点分析积极情绪和消极情绪的中介作用及不确定性规避的调节作用。

第4章以公平-实施模型为基础,探讨感知转移收益和感知转移成本对用户抵制信息系统实施的作用机制,重点分析消极情绪的中介作用及惰性的调节作用。

第5章将信息系统终端用户及其直接主管作为研究对象,探讨威权领导对用户抵制信息系统实施的作用机制,重点分析情感信任的中介作用及用户传统性的调节作用。

第6章将信息系统终端用户及其直接主管作为研究对象,探讨辱虐管理对用户抵制信息系统实施的作用机制,重点分析消极情绪的中介作用及领导-成员交换的调节作用。

第7章将信息系统终端用户及其直接主管作为研究对象,探讨谦卑型领导对用户抵制信息系统实施的作用机制,重点分析自我效能感的中介作用及上下级关系的调节作用。

第8章将咨询顾问和软件供应商作为调查对象,采用Delphi法识别IT服务管理实施过程中的关键成功因素,并且依据相对重要性排列关键成功因素的顺序。

第9章基于冲突解决视角构建高层管理者支持、用户支持、咨询顾问支持和软件供应商支持影响IT服务管理成功实施的中介模型,并采用SPSS检验相关假设。

第10章基于任务复杂性和任务互依性视角构建高层管理者支持、用户支持、咨询顾问支持和软件供应商支持影响IT服务管理成功实施的调节模型,并采用SPSS检验相关假设。

第11章将信息系统终端用户作为研究对象,探讨了用户抵制对信息系统成功实施的作用机制,重点分析任务冲突和关系冲突的中介效应。

1.4 主要创新点

本书的创新点主要体现在如下 4 个方面。第一, 基于压力-情绪理论、公平-实施模型和领导行为理论探讨用户抵制的影响因素, 并且揭示工作不安全感、感知转移收益、感知转移成本、威权领导、辱虐管理及谦卑型领导影响用户抵制信息系统实施的内在机制和边界条件。第二, 构建本土情境下 IT 服务管理实施的关键成功因素指标体系, 并与国外文献进行比较研究, 揭示导致排序差异的深层次原因。第三, 从项目干系人视角建构并验证了高层管理者支持、用户支持、咨询顾问支持和软件供应商支持影响 IT 服务管理成功实施的中介和调节机制模型。第四, 关联了用户抵制与信息系统成功实施, 并发现冲突在上述关系之间发挥的“双刃剑”作用。

第2章 相关理论及研究述评

2.1 用户抵制

2.1.1 用户抵制的内涵

当前用户抵制有两个引用最多的定义：一个是美国学者 Markus 的定义 (Markus, 1983)，即用户抵制是指个体通过各种隐性或显性的行为阻止信息系统实施或使用；另一个是 Kim 等 (2009) 的定义，即用户抵制是指个体对信息系统实施引致的潜在变化的不良反应 (adverse reaction) 和反对 (opposition)。用户抵制发生在信息系统实施的任何阶段，包括前实施阶段 (pre-implementation stage)、正在实施阶段 (during-implementation stage) 及后实施阶段 (post-implementation stage) (Klaus et al., 2010a)。严格地讲，这些定义都很难涵盖用户抵制的全部内容。笔者认为应该依照信息系统的实施阶段来界定用户抵制的内涵，即在信息系统前实施阶段和正在实施阶段，用户抵制是指个体试图阻止信息系统被成功实施的行为；而在后实施阶段，用户抵制是指个体未充分利用 (underutilization) 信息系统。

2.1.2 用户抵制的类型

在信息系统研究领域，学者基于不同视角将用户抵制分成了不同的类别。McGrath 等 (1998) 将用户抵制分成文化性抵制、社会性抵制、组织性抵制和心理性抵制 4 类，其中，文化性抵制和心理性抵制由个人传统价值观和保守心态造成；社会性抵制和组织性抵制与权力再分配紧密相关。学者根据抵制的激烈程度将用户抵制分为漠不关心 (apathy)、消极抵制 (passive resistance)、积极抵制 (active resistance) 及攻击性抵制 (aggressive resistance) 4 种类型 (Lauer et al., 2002; Lapointe et al., 2005; Joseph, 2010)。具体而言，漠不关心是指用户对信息系统的实施不感兴趣，表现为不活跃、疏远等；消极抵制是指用户通过一些隐性的行为影响信息系统的实施，表现为抱怨、拖延等；积极抵制是指用户采取一些明显的但不具破坏性的行为阻挠信息系统的实施，如公开表达不当的言论、唆使他人共同抵制新系统实施等；攻击性抵制是指用户采用一些破坏性的行为阻止信息系统的实施，如罢工、联合抵制及蓄意破坏等。Shang (2012) 虽然对用户抵制有不同的分

类，但非破坏性抵制（non-destructive resistance）、消极的破坏性抵制（passively destructive resistance）和积极的破坏性抵制（aggressively destructive resistance）与之前的 4 个类别内涵一致。此外，还有学者从其他视角将用户抵制划分为情感抵制（affective resistance）、行为抵制（behavioral resistance）和认知抵制（cognitive resistance）三类（Oreg, 2006）。用户抵制的具体分类见表 2-1。笔者认为，随着用户抵制研究的深入，新的分类也会不断涌现。

表 2-1 用户抵制的类别及表现形式

文献来源	类别	表现形式
McGrath 等（1998）	文化性抵制	无具体形式
	社会性抵制	
	组织性抵制	
	心理性抵制	
Lauer 等（2002）	消极抵制	继续使用遗留系统、勉强接受替代系统、破坏替代系统
	积极抵制	抱怨、离职
	漠不关心	不活跃、疏远等
Lapointe 等（2005）	消极抵制	抱怨、拖延等
	积极抵制	公开表达不当的言论、唆使他人等
	攻击性抵制	罢工、联合抵制、蓄意破坏等
Oreg（2006）	情感抵制	无具体形式
	行为抵制	
	认知抵制	
Joseph（2010）	消极抵制	无意识、冷漠
	积极抵制	明确地拒绝、故意拖延
	非破坏性抵制	离职、缺勤、表露消极情绪
Shang（2012）	消极的破坏性抵制	粗心大意、拒绝配合、工作倦怠、继续使用遗留系统等
	攻击的破坏性抵制	蓄意破坏、罢工等

2.1.3 用户抵制文献的分布情况

为了解国外用户抵制的研究情况，笔者以 user resistance、management information systems、enterprise systems 和 information technology implementation 作关键词组合，在 Web of Science、Google Scholar、Business Source Premier 和 Science Direct 数据库中进行检索，共得到 42 篇相关文献。在剔除与本书主题不符的文献后，还有 35 篇论文可用于后续分析。图 2-1 描述了国外关于用户抵制的文献 2004～2013 年的分布状况。由图 2-1 可见，2004～2013 年共发表了 23 篇文章，占文献