

区域创新与发展研究系列

现代企业员工信息系统 创新使用模式与机理研究

Employee Information System Innovation Usage Model and
Mechanism in Modern Enterprises

秦 敏 ● 著



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

现代企业员工信息系统创新使用模式与机理研究/秦敏著. —北京:
经济管理出版社, 2014. 5
ISBN 978 - 7 - 5096 - 2538 - 5

I. ①现… II. ①秦… III. ①企业管理—管理信息系统—创新管理—研究 IV. ①F270.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 137199 号

组稿编辑: 杜 菲
责任编辑: 杜 菲
责任印制: 杨国强
责任校对: 李玉敏

出版发行: 经济管理出版社
(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn
电 话: (010) 51915602
印 刷: 大恒数码印刷(北京)有限公司
经 销: 新华书店
开 本: 720mm × 1000mm/16
印 张: 14
字 数: 181 千字
版 次: 2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 2538 - 5
定 价: 48.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

本书得到以下基金资助：

教育部人文社会科学研究青年项目

编号：10YJC630194

国家自然科学基金地区科学基金项目

编号：71262023

江西省教育厅高校人文社会科学项目

编号：GL1143

江西省软科学项目

编号：20112BAA10032

江西省科技支撑计划项目

编号：20121BBE50026

总 序

改革开放以来，中国经济发展取得了令世人瞩目的巨大成就，被誉为“中国奇迹”，其中的一个重要原因就是不再沿袭改革开放之前的区域均衡发展战略，而是针对现实国情，分阶段地采取了适合当时国情的“区域非均衡发展战略”、“区域非均衡协调发展战略”和“统筹区域经济发展战略”等立足区域的国民经济发展之路。这一区域发展路径的递进选择，凝结了一代又一代中央领导人锐意改革的卓越智慧，凝结了勤劳、勇敢的中国人追求国家富强、民族崛起的精神力量，其中的规律性认知必将成为当代主流区域经济管理与发展理论的核心组成部分。

改革开放之初，在邓小平同志“两个大局”区域发展思想的指导下，我国实行的是沿海地区优先发展的区域非均衡发展战略。这一战略历经了“六五”（1981~1985年）和“七五”（1986~1990年）两个五年计划的实践，取得了很大的成就，突出表现为东部区域经济得到迅速发展，同时在一定程度上带动了中西部区域经济的发展，从而有力推动了全国经济的整体发展。但其弊端也很快显现，突出表现为区域经济水平差距显著扩大，由此引发了区域发展中的效率和公平冲突问题。从20世纪90年代初起，中央开始调整80年代的区域发展战



略，在坚持非均衡发展基础上，强调区域之间的协调发展。即在坚持全方位推进改革开放基本战略的宏观架构下，强调国家投资和产业布局向中西部地区转移、实施西部大开发战略以及扶贫协作和对口支援等区域政策，以促进东部地区和西部地区经济的协调发展。然而，由于中西部地区的原有基础较差，加上新投资主要集中在基础设施建设等方面，东、中、西部地区差距仍在继续扩大。由此表明“区域非均衡协调发展战略”仍有一定的局限性，由此催生了以科学发展观为指导的“区域经济统筹发展”战略的诞生。2003年10月，中共十六届三中全会明确提出了“科学发展观”这一重要指导思想。在科学发展观的指导下，中央明确实施“统筹区域协调发展战略”，包括要积极推进西部大开发，有效发挥中部地区的综合优势，支持中西部地区加快改革发展，振兴东北地区等老工业基地，鼓励有条件的东部地区率先基本实现现代化，逐步形成东、中、西部经济互联互动、优势互补、协调发展的新格局（“十一五”规划）。“十二五”规划进一步从实施区域发展总体战略、实施主体功能区战略、完善城市化布局和形态及加强城镇化管理四个方面落实统筹区域发展战略。2012年中共十八大则进一步提出了创新驱动发展战略，在强调加快转变经济发展方式的同时，更加注重区域经济协调发展。指出，“继续实施区域发展总体战略，充分发挥各地区比较优势，优先推进西部大开发，全面振兴东北地区等老工业基地，大力促进中部地区崛起，积极支持东部地区率先发展。”由上可知，改革开放以来，中国的区域经济发展战略经历了一个从非均衡发展到非均衡协调发展再到统筹区域发展的不平凡的历程。其间虽因“摸着石头过河”走了一些难以避免的弯路，但更多的是伟大的成功实践经验，值得年青一代经济管理学者去总结、提炼。只有总结提炼好中国本土的区域管理与发展规律，才能为相关制度改革提出有针对性的政策建议，才能为进一步丰富和发展西方主

流的区域经济理论作出应有的贡献，因为“只有民族的才是世界的！”

江西师范大学位于具有深厚历史文化底蕴、素有“物华天宝、人杰地灵”美誉的江西省省会南昌。学校融文学、历史学、哲学、经济学、管理学、法学、理学、工学、教育学、艺术学十大学科门类于一体，对江西的政治、经济、文化和社会发展有较大影响，被江西省人民政府确定为优先发展的省属重点（师范）大学。尤其是2012年成为教育部与江西省人民政府共建高校和中西部高校基础能力建设工程高校以后，学校全面转入内涵建设，并在学生培养、教学、学科建设与科学研究等方面取得较好的成绩。学校国家社科基金、自然科学基金立项数位居全国师范院校前列。

近年来，在“统筹区域协调发展战略”的指导下，中央推出了一系列与江西省直接相关的区域发展战略，如中部崛起、鄱阳湖生态经济区及振兴赣南原中央苏区规划等，为江西省迎来更大发展创造了千载难逢的历史机遇！就此，江西师范大学经济与管理研究团队积极响应，潜心治学，推出了一系列既有一定学理素养，又有一定应用价值的研究成果。这次即将出版的江西师范大学《区域创新与发展研究丛书》正是紧扣国家“统筹区域协调发展”时代背景下产生的最新理论研究成果。由于区域创新与发展的研究涉及经济学、管理学、地理学、社会学等多学科门类，是一个学科交叉的研究领域，具体研究内容相当广泛，包括政府与市场的关系，企业治理、产业集聚与转移，财政与金融政策，区域发展制度的公平与效率关系等。因而丛书选题广泛涉及区域创新与发展领域的各个层面，如企业治理与创新、产业集群与转移、政府与市场的关系、投资与货币政策、教育公平与效率及就业与经济增长等热点及难点问题，是近年来学校诸多青年专家及博士的最新研究成果。

《区域创新与发展研究丛书》的出版得到社会各方面的关心和支



持。在此，我们向始终支持和关心我校学术研究的各位领导及专家表示衷心的感谢！对经济管理出版社的领导和编辑为丛书出版所付出的辛勤劳动表示衷心的感谢！可以期待，这套丛书的出版将对区域管理与发展的理论研究产生一定的影响，并对促进区域协调与科学发展起到积极有力的推动作用。

梅国平

2014 年 4 月

目 录

第一章 绪论	1
一、研究背景与意义	1
二、研究范围的界定	4
三、研究思路与方法	5
四、研究框架和结构安排	8
第二章 研究文献综述与分析	12
一、主要概念	12
二、国内外研究文献综述	15
三、现有研究评述与本研究重点	22
本章小结	25
第三章 研究的理论框架	26
一、社会资本理论	26
二、需要理论	38
三、员工工作绩效	43



本章小结	48
第四章 员工信息系统使用行为与演化分析	49
一、员工信息系统使用行为模式	49
二、员工信息系统使用行为特征	56
三、员工信息系统使用行为演化	57
四、两种信息系统创新使用行为	60
本章小结	61
第五章 员工信息系统使用探索性研究分析	63
一、探索性案例概述	63
二、探索性访谈设计	66
三、员工深度访谈结果分析	71
本章小结	77
第六章 调查问卷研究方法设计	78
一、调查问卷设计	78
二、研究量表设计	84
三、统计分析方法设计	91
本章小结	95
第七章 员工复杂信息系统创新使用机理与绩效分析	96
一、描述性统计	97
二、研究量表的信度检验	107
三、研究量表的效度检验	120
四、验证性因子分析	131

五、研究模型与假设关系的验证	142
本章小结	157
第八章 员工简单软件工具创新使用机理与绩效分析	158
一、研究模型建立	158
二、研究模型检验	160
三、假设关系检验	165
四、检验结果分析	169
本章小结	173
第九章 研究结论与展望	175
一、研究结论	175
二、创新与管理启示	179
三、研究局限与未来展望	183
附录 访谈提纲与调查问卷	187
参考文献	195
致谢	209

第一章 绪 论

一、研究背景与意义

（一）研究背景

信息系统也称信息技术（IT/IS）的出现给现代企业经营和管理带来了无法忽视的深远影响，信息系统对现代企业是否重要，其答案不言自明。目前，学术界关于信息系统投资回报的研究，已经转移到“如何使信息系统投资有效，获取竞争优势”这一主题。Gartner 提出，“尽管 IT 已经商品化，但业务流程改进、执行技巧等并未商品化，企业仍然可以通过创造地利用 IT 获得竞争优势”。实际上，信息技术本身并不具有价值，应该是实施和使用它的人让这些系统或技术充满价值。显而易见，信息系统对企业价值的产生和企业绩效的促进作用，归根结底要通过微观层面的企业员工的有效使用来实现。

Drucker 在《管理实践》中提出，“商业企业具备且具备两种基本



功能:营销和创新。营销和创新能产生效益,而其他所有活动都是成本”。Hill 和 Jones 也认为:“创新是竞争优势唯一的、最重要的基石——因为创新能够给予一个公司独一无二的东西,这些东西正是其竞争对手缺乏的。”在现代企业信息化建设过程中,如何夯实创新这一基石,激发员工对信息系统进行深层次创新使用,使越来越庞大的管理信息系统和越来越多的简单软件工具均能转化为效益,提升个体工作绩效,进而促进组织整体绩效,这些议题已经成为 21 世纪现代企业信息管理系统管理工作中的一个非常重要的问题。

(二) 理论意义

尽管信息系统使用变量在信息系统理论研究领域一直扮演且占据着中心作用,但是理论界对个体层面和组织层面信息系统使用行为的研究还处于研究和探讨阶段,现有的研究成果并不丰富,且主要集中在信息系统采纳前行为的影响因素方面。而信息系统采纳后个体用户实际具体使用行为的理论研究,尤其是创新使用行为的研究,近年来才逐渐引起西方学者们的关注,其理论进展以及实证检验都还不够完善,尚需要深入探讨 (Henri et al., 2007)。

管理理论认为,个体行为往往是由个体内在某种需要,在一定的外在条件作用下引发而产生的。如果是有条件而无内在需要,那么个体行为不会发生;相反如果仅仅是有内在需要,而外界条件不具备,那么个体行为也不会发生。不同于一般习惯性使用行为,一方面,信息系统创新使用是个体主动地、有意识地对系统或技术进行深层次思考的活动 (Jasperson et al., 2005); 另一方面,由于技术或系统的复杂性和任务的相互依存性,个体信息系统创新使用通常需要借助外在他人的协助。事实上,内在动机和外在条件相结合,应该更加易于促成这种创新行为的发生。分析现有的文献,有的学者从需要理论探讨

员工信息系统使用行为 (Sykes et al., 2009), 也有学者从社会资本理论来分析个体信息技术使用行为 (He et al., 2009), 但至今尚无将两者结合起来共同探讨员工信息系统使用的研究。

文献梳理发现, 在有关信息系统创新使用的研究中, 创新使用的对象大多集中在某个特定的复杂信息系统, 或者泛指所有管理系统软件。而一些相对简单的软件工具的创新使用, 文献中却鲜少提及, 以个人即时通信软件 (IM) 为例, 最初是一个实现在线聊天交流的软件, 经过用户的创新, 现在早已经成为协调企业员工日常工作的软件, 在某些企业甚至成为跟客户传文件以及同客户谈判的一个重要工具。随着组织行为学研究的深入以及人力资本在企业管理中的重要性, 在管理学研究领域, 学者对个体员工工作绩效的测量已经不再局限于任务绩效指标。但是在信息系统研究领域, 关于个体信息系统创新使用的多维度工作绩效测量问题, 还未引起学者足够的重视。因此, 本书研究将结合社会学、行为学、管理学以及信息系统领域的相关理论, 在上述几个方面进行理论的尝试, 以期丰富和拓展员工信息系统创新使用的理论及实证研究。

(三) 实践意义

创新是现代企业最关注的问题, 以信息系统为基础的创新是企业创新的重要组成部分。当前, 国内外企业信息化出现诸多问题。一方面, 许多企业担心在竞争中处于劣势, 开始购买各种各样的信息技术软件项目, 在 IT 基础设施方面, 许多企业生怕落后; 另一方面, 面对先进技术和众多的企业管理信息系统软件, 企业员工的使用效果往往事与愿违, 要么仅仅是作为基础性常规使用, 要么是低效率、被动使用, 个体用户的这些使用行为极大制约了信息技术的创新潜能。Umble 等 (2006) 的数据调查显示, 信息系统使用不当会对企业正常经营产



生比较大的负面影响。究其原因，很大程度上是因为系统个体用户自身缺乏主动创新意识和行为，或者说是他们缺乏必要的知识、资源等资本条件而无法解决在系统使用过程中出现的各种问题。

企业员工是管理信息系统或信息技术工具的直接使用者和创新实践者，如何激发和保持员工的积极性，主动对企业复杂大型管理信息系统和简单软件工具进行创新使用，深层次地挖掘现有软件系统的潜在价值，是企业信息化乃至企业经营管理成功的前提保障。从目前国内企业信息化管理情况看，迫切需要研究信息系统创新问题，以便为企业员工进行信息系统创新活动明确方向和路径，在组织层面上对信息系统创新管理工作提供理论支持和实践指导。

本书通过对中国经济环境下现代企业员工信息系统使用现象与创新使用行为的考察，从个体员工创新使用形成的内在需要动机和外在社会资本出发，从大量个体创新使用实践中提炼出创新使用模式的一般规律，基于此来确立个体员工信息系统创新使用模式的方向和路径。同时进一步探讨信息系统创新使用模式的结果变量，深度分析不同创新使用模式所产生的绩效结构差异。正是从这个意义上讲，本书不仅具有比较重要的理论意义，而且对指导企业的个体员工信息系统创新活动也具有比较显著的实践价值。

二、研究范围的界定

研究问题 1：探讨企业员工信息系统创新使用的模式

企业个体员工是信息系统的直接使用者和实践创新者，企业要想提升信息化水平和能力，就必须清晰地认识员工信息系统的使用行为

特征和创新使用模式。本书基于现有文献研究成果,分析探讨信息系统采纳后,企业员工的几种主要具体信息系统使用行为,通过国内典型性企业的调研和员工深度访谈,提炼国内企业员工的主要信息系统使用行为与创新使用模式。

研究问题 2: 分析企业员工信息系统创新使用的形成机理

基于需要理论(ERG)和社会资本的视角出发,根据现有相关研究成果,从理论上分析员工信息系统创新使用的形成机理,结合国内多企业案例和访谈,构建企业员工信息系统创新使用的形成机理模型。并采用国内经济环境下的员工调查问卷,实证检验模型和假设关系。

研究问题 3: 探讨员工信息系统创新使用的多维度工作绩效结构

在信息系统研究领域,个体工作绩效的衡量主要侧重于任务绩效。然而,管理学领域对员工工作绩效的理解并不仅限于任务绩效,大量有关组织员工工作绩效的研究文献显示,员工工作绩效已经发展为多维度的结构变量。因此,本书在现有文献研究的基础上,通过企业实地员工访谈与问卷调查法相结合,提出并实证检验员工复杂信息系统创新使用与简单软件工具创新使用机理与绩效模型。

三、研究思路与方法

(一) 研究思路

研究思路如图 1-1 所示,整个研究包括五个阶段,根据此研究思路依次展开。

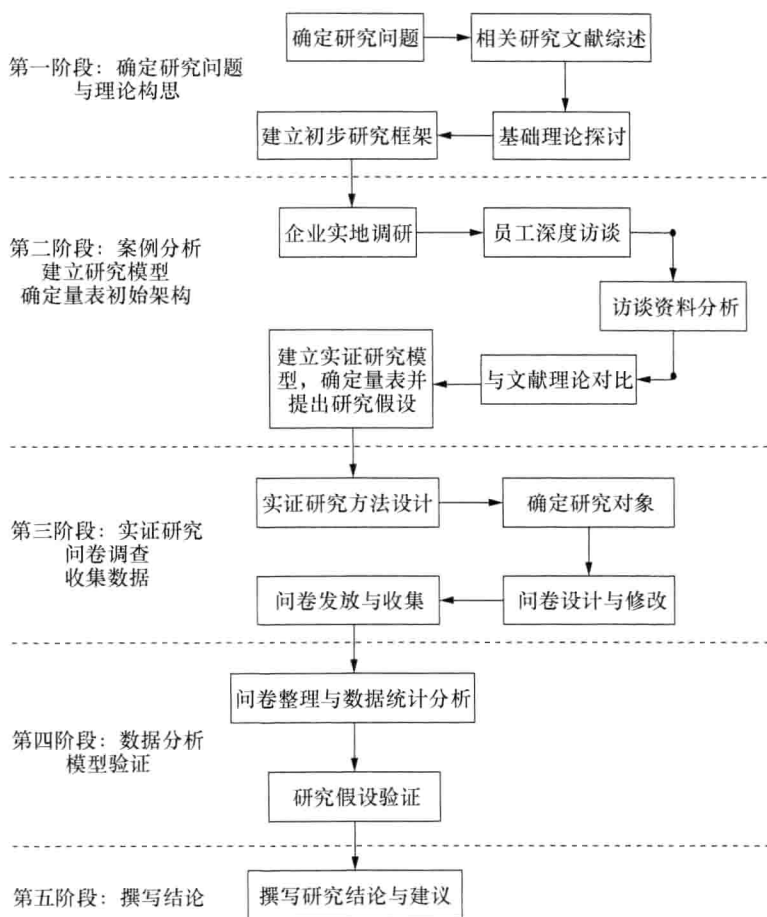


图 1-1 研究的技术路线

第一阶段是提出问题，并进行相关文献综述和理论基础探讨。本阶段是定性研究阶段，根据研究背景及意义，对相关概念的研究进行梳理，分析现有研究存在的问题和不足。针对存在的问题和不足，提出研究问题，并借鉴其他学科中的成熟理论来解决本书的问题，并对这些基础理论系统探讨，详细说明用于本书的理由。

第二阶段进行多企业探索性案例分析，通过实地调研 11 家企业以

及深度访谈这些企业的多名员工，进一步精炼研究主题，进一步明确研究变量之间的因果关系。然后建立研究概念模型，提出基本关系假设和相关的子关系假设。

第三阶段确定研究变量量表设计，开发设计与修改调查问卷，发放并回收调查问卷。

第四阶段数据分析和假设检验阶段。根据收集的数据，对已有模型进行信度、效度等检验，然后对研究模型进行拟合，以验证本研究假设。

第五阶段进行撰写工作。

（二）研究方法

本书坚持以实证研究与规范研究相结合的原则，通过对信息系统创新使用领域文献的梳理、理论推演分析以及多企业员工实地调研的初步判断提出基本假说，并基于问卷调查与统计软件的实证研究，对基本假说进行检验，做出理论解释和应用分析，并在此基础上提出相应的对策建议。具体而言，研究方法主要有：

1. 文献研究

收集并消化研究领域的相关文献，尤其是国外研究的最新成果。该领域的文献主要分布在 MIS Quarterly, Information Systems Research, Management Science, Information & Management, AMCIS 等。总结现有研究成果、发展趋势，明确当前研究的不足，在此基础上形成研究思路。

2. 理论分析

基于现有文献研究和理论推演，分析社会资本理论与员工信息系统创新使用行为的关联性，分别探讨社会资本的三个维度——结构资本、认知资本以及关系资本，提取企业社会资本的测量维度及变量项