以Q-方法論探討IT人員對企業資源規劃系統導入觀點之研究

資訊科技應用於支援組織管理一直都是個重要的議題，最近Gartner(2008)調查橫跨三十三個國家，二十三個產業，一千四百五十個企業的資訊高階主管(Chief Information Officer, CIO)關於二○○八年的相關議題，結果顯示企業領導人期待資訊科技能夠創造企業真正的不同，而不只是提供一般性資訊科技的服務。同時，Gartner(2008)的調查也讓CIO們針對資訊科技投資的優先順序作排列，其結果顯示商業智慧系統、企業系統(包括：企業資源規劃系統(ERP)、客戶關係管理系統與供應鏈管理系統)高居前二名。有別於過去探討ERP的文獻皆以系統導入的關鍵成功因素為主，本研究主要探討國內三家企業三十二位資訊人員對ERP系統導入的經驗和主觀意識，使用Q-方法論，蒐集ERP系統導入的關鍵成功因素的文獻，發展出三十四句Q-敘述句，使用Q-分類將受測者分為三類，並依照文獻的蒐集，分別定義為官僚策略型、創新穩健型及支持支援型。官僚策略型講求效率、速度、品質，並且有清楚的責任、層級式的組織劃分；創新穩健型為一領先科技、創新的事業，以適合的變更管理及計畫以因應不同的挑戰和專案；支持支援型以服務為宗旨，客戶的滿意度是最大的追求目的，並強調組織內部團結合作。