

**Dolgozat címe: ERP rendszerek felhasználói élménye**

**A dolgozatot készítő hallgató neve: Aranyics Viktória**

Szak, képzési szint és tagozat megnevezése: Gazdálkodási és menedzsment, alapképzés, nappali tagozat

Tanszék/Intézet: Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet

*Belső témavezető:* Pető István, mestertanár, Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

*Külső témavezető:* -

Dolgozatomban azt vizsgáltam, milyen szerepet játszik a felhasználói élmény az ERP rendszerek hatékonyságában és elfogadtságában. A téma aktualitását az adja, hogy ezek a rendszerek mára a vállalati működés szerves részévé váltak, és nemcsak technológiai hanem emberi oldalról is egyre nagyobb figyelmet igényelnek. A dolgozat első részében áttekintettem a vállalatirányítási rendszerek történeti kialakulását, működését, valamint bemutattam, milyen tényezők határozzák meg a felhasználói élményt. Kiemelten foglalkoztam a kezelőfelület áttekinthetőségével, az oktatás szerepével, valamint a felhasználók bevonásának jelentőségével. A saját kutatásom kérdőíves felmérésen és két interjú alapján. A kérdőívet olyan felhasználók töltötték ki, akik valaha dolgoztak ERP rendszerrel, így a válaszok releváns betekintést adnak a gyakorlati használat tapasztalataiba. Az érvényes válaszok száma 98 fő volt (n=98). Az eredmények szerint a legtöbb felhasználó napi szinten dolgozik ERP rendszerrel, de gyakoriak a használati nehézségek, főként az oktatás és a rendszer logikátlansága miatt. A válaszokból az is kiderült, hogy a lassú betöltési idő, a túlsúlyos menürendszer és a nem egyértelmű elnevezések negatívan befolyásolják a felhasználói élményt. Az interjúk megerősítették, hogy a felhasználói élmény közvetlen hatással van a betanítási és támogatási költségekre. A fejlesztők szerint a technikai stabilitás mellett nagyobb hangsúlyt kellene kapnia a felhasználói oldal szempontjainak is.

A dolgozatban három hipotézist vizsgáltam, melyek mindegyike alátámasztást nyert.

- H1. Az ERP rendszerek átláthatósága, kezelhetősége és testreszabhatósága nagymértékben hozzájárulnak a felhasználói elégedettséghez.
- H2. A felhasználók bevonása az ERP rendszerek fejlesztésébe növeli a rendszer elfogadottságát és használhatóságát.
- H3. A rendszeres továbbképzés javítja az ERP rendszer hatékony használatát és növeli a felhasználói elégedettséget.

Fontosnak tartom, hogy az ERP rendszerek bevezetését alapos, szerepkörökre szabott oktatás kísérje, és hogy a felhasználók számára könnyen elérhető digitális segédanyagok (pl. képernyőképes útmutatók, rövid videók) álljanak rendelkezésre. Emellett szükséges lenne egy átlátható visszajelzési rendszer kialakítása, amely lehetőséget biztosít a felhasználók számára, hogy aktívan részt vegyenek a fejlesztési folyamatban. A technikai teljesítmény javítása, a hibakezelés gyorsítása és a testre szabható felületek fejlesztése mind hozzájárulhatnak ahhoz, hogy az ERP rendszerek ne csak működjenek, hanem valóban támogassák a felhasználók mindennapi munkáját.