



经济与管理科学智库丛书

IT外包组织间关系管理 对接包成功的影响研究



姜 骞 著

 哈尔滨工程大学出版社

IT 外包组织间关系管理对接包 成功的影响研究

姜骞 著

 哈尔滨工程大学出版社

内 容 简 介

超竞争环境下我国 IT 外包企业接包失败案例频现,逐渐陷入难以逾越的“服务外包陷阱”,如何取得接包成功自然成为我们关注的核心问题。本书以组织间关系管理、接包成功等理论为基础,深入阐释 IT 外包组织间关系管理、接包成功的内涵、特征及二者之间的作用机理,通过大样本问卷调查,运用 SPSS 和 SEM 对概念模型进行假设检验,并引入企业战略导向这一调节变量,运用回归分析法检验其对 IT 外包组织间关系管理与接包成功关系的调节作用。

本书对奋战在企业信息化一线的 CIO、IT 主管,服务外包项目经理等有着直接的指导、借鉴作用,亦可作为高等院校经济管理相关专业本科生、研究生的课外读物。

图书在版编目(CIP)数据

IT 外包组织间关系管理对接包成功的影响研究/
姜萋著. —哈尔滨:哈尔滨工程大学出版社,2016. 7
ISBN 978 - 7 - 5661 - 1349 - 8

I. ①I… II. ①姜… III. ①IT 产业 - 对外承包 - 研究 - 中国 IV. ①F492

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 190830 号

选题策划 龚 晨
责任编辑 叶 津
封面设计 恒润设计

出版发行 哈尔滨工程大学出版社
社 址 哈尔滨市南岗区东大直街 124 号
邮政编码 150001
发行电话 0451 - 82519328
传 真 0451 - 82519699
经 销 新华书店
印 刷 哈尔滨市石桥印务有限公司
开 本 787mm × 960mm 1/16
印 张 10
字 数 175 千字
版 次 2016 年 7 月第 1 版
印 次 2016 年 7 月第 1 次印刷
定 价 39.80 元

<http://www.hrbeupress.com>

E-mail: heupress@hrbeu.edu.cn

前 言

目前有超过 80% 的外包项目不能完成预期目标,导致外包项目失败。外包价值链中处于接包地位的我国 IT 外包企业现在普遍面临着各种各样的经营困境,而诸如“接包利润空间有限、抗风险能力不足、追求短期利益趋向、价值链锁定效应”等问题严重阻碍了我国 IT 外包产业的进一步发展。对接《服务贸易发展“十二五”规划纲要》,如何大力发展服务贸易,加快转变外贸发展方式,通过 IT 服务外包产业的拉动、吸收和转化,全面提高接包企业的竞争能力和自主创新能力,提高 IT 外包产品的附加价值,是学界、政界及业界面临的重大而又现实的问题。

在 IT 外包价值链中,相对于发达国家企业对发包管理和外包成功的关注,我国的 IT 外包企业面对的主要问题是进行接包管理,如何取得接包成功。而接包成功有着独特的含义,IT 外包企业接包成功不仅仅是一种业务上的要求,如满足了发包企业的要求,而且应该与接包企业的知识获取、能力提升有关,只有建立在自身核心能力和知识水平提升之上的接包成功才可能是稳定和有利于接包企业的。因而,IT 外包企业接包成功的深层次内涵如何认知,以及接包成功的分析维度是什么,亟待我们给出明确的答案。

然而获取接包成功并不是简单的科学技术问题和简单的经济问题,而是一项涉及多领域、多学科、多层次、多主体的复杂系统工程。本研究的着眼点是发包企业与接包企业之间的组织间关系管理。由于正式契约的不完备性,发包企业与接包企业的跨组织合作表现出明显的“关系导向”特征,IT 外包合作过程中充斥着“信息不对称”“机会主义”和“知识保护”等潜在风险,亟须明确 IT 组织间关系管理的具体维度结构是什么,以及如何通过协调和管理接包企业与发包企业的组织间关系来促进接包成功,以促进发包企业与接包企业的跨组织合作高效实施。因此,IT 外包组织间关系管理对接包成功的影响研究具有重要的

理论与实践意义,该研究所形成的成果不仅可丰富组织间关系和服务外包理论体系,而且有助于提升 IT 外包实践的作用效果,解决 IT 外包合作过程中接包企业面临的突出问题,从而促进接包成功。

著 者

2016 年 6 月

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景与意义	1
1.2 文献综述	6
1.3 研究内容与预期创新	18
1.4 研究方法及技术路线	20
第 2 章 IT 外包组织间关系管理的理论分析	23
2.1 IT 外包组织间关系管理的内涵	23
2.2 IT 外包组织间关系管理的运作机理	31
2.3 IT 外包组织间关系管理的维度结构	35
2.4 本章小结	42
第 3 章 IT 外包接包成功的理论分析	43
3.1 IT 外包接包成功的内涵	43
3.2 IT 外包接包企业获取接包成功的动因及制约因素	48
3.3 IT 外包接包成功的维度分析	51
3.4 本章小结	54
第 4 章 IT 外包组织间关系管理对接包成功影响的理论框架与概念模型 ...	55
4.1 理论框架	55
4.2 IT 外包组织间关系管理对接包成功影响的研究假设	63
4.3 企业战略导向的调节作用	70
4.4 IT 外包组织间关系管理对接包成功影响的概念模型构建	72
4.5 本章小结	74
第 5 章 IT 外包组织间关系管理对接包成功影响的实证分析	75
5.1 研究方法与研究设计	75
5.2 数据分析	89

5.3	结构方程模型检验	98
5.4	企业战略导向的调节效应检验	105
5.5	本章小结	108
第6章	实证结果讨论	111
6.1	IT 外包组织间关系管理对接包成功的作用机理	111
6.2	战略导向对接包成功的调节作用分析	115
6.3	关于 IT 外包组织间关系管理促进接包成功的管理建议	117
6.4	本章小结	121
第7章	结论与展望	123
7.1	研究结论	123
7.2	研究创新点	126
7.3	研究局限	128
7.4	研究展望	129
附录 A	开放式问卷	131
附录 B	正式调研问卷	132
参考文献		140

第 1 章 绪 论

随着经济全球化、网络化以及市场快速反应机制的不断发展,外包已经成为企业在新形势和新环境下降低成本、专注于核心竞争力的战略选择。我国的 IT 外包企业主要从事接包业务,相对于发达国家企业对发包管理和外包成功的关注,我国的 IT 外包企业面对的主要问题是进行有效地接包管理,如何取得接包成功。外包合作关系与传统的合作关系相比表现出显著的差异性,具有明显的关系导向特征,符合 Williamson 所指的“经常 - 混合型”交易类型,由于正式契约的不完备性,外包合作伙伴的组织间关系管理在 IT 外包合作中显得尤为重要,此为外包合作奠定了扎实的理论基础,也为 IT 外包研究提供了全新的理论视角。因此,研究接包成功的深层次含义、规避接包风险、提高 IT 外包自主创新能力离不开组织间关系管理理论的支撑,以 IT 外包合作为核心,促进外包合作双方组织间关系的不断深化,打破现有外包合作思维理念局限,不仅符合国家战略发展方向,而且符合贯彻落实中央关于服务贸易发展“十二五”规划纲要的要求。本书从接包企业的视角出发,研究 IT 外包组织间关系管理的维度结构以及 IT 外包接包成功的深层次内涵,以期为 IT 外包合作实践提供一定的科学依据和理论支撑。

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究背景

1. 培育服务贸易大企业的国家战略目标以及我国 IT 外包企业亟待跨越

“服务外包陷阱^①”的现实背景要求我们重点关注接包管理和接包成功

据 Gartner 公司预测,未来几年全球信息技术外包和业务流程外包的业务总额将同步增长。离岸外包成为了出口增长的新推动力,加速了中国产业从“中国制造”向“中国服务”转型的步伐。与此同时,《国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》和《服务贸易发展“十二五”规划纲要》重点强调了大力发展服务贸易,加快转变外贸发展方式,培育一批具有国际竞争力的服务贸易重点企业和项目的战略目标。贯彻落实《国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》以及国家发展和改革委员会联合商务部、中共中央宣传部等 34 个部门发布的《服务贸易发展“十二五”规划纲要》的有关内容,大力发展服务贸易,加快转变外贸发展方式显得迫在眉睫。此外,接包企业在全球外包价值链中的低端嵌入亦成为接包企业外包实践中伴随的尴尬现象,大量接包企业在承接国际外包业务活动中,仅仅依靠低成本优势,很大程度上造成了外包承接模式的固化,并未通过外包合作提升企业自身的创新能力和业务能力,反而陷入了长期接包而只能获得低附加值利益的产业分工窘境。

因此,研究接包成功的深层次含义、规避接包风险、提高 IT 外包自主创新能力离不开组织间关系管理理论的支撑,以 IT 外包合作为核心,促进外包合作双方组织间关系的不断深化,打破现有外包合作思维理念局限,不仅符合发展服务贸易大企业的国家战略目标,同时能够有效促进 IT 外包接包企业跨越“服务外包陷阱”。

2. IT 外包接包失败案例频现,接包利益和风险并存,关注和分析接包成功对我国 IT 外包向产业价值链顶端攀升具有切实的推进作用

来自 Gartner 公司的研究报告显示,目前有超过 80% 的外包项目不能完成预期目标,导致外包项目失败。现在的大多数 IT 外包接包企业某种程度上都存在着各种各样的经营困境。这些困境主要是 IT 外包接包利润空间有限,由于国内 IT 外包接包企业的规模较小,抗风险能力不足,进而形成了 IT 外包追求短期利益的趋向:当面对有市场机遇的软件产品时,IT 外包蜂拥而至;当面对有

① 服务外包陷阱是指发展中国家接包企业长期持续承接国际服务外包业务,由于其过度依赖发达国家发包企业,不能顺利实现竞争优势的转变,出现人力资本积累缓慢、边际生产率下降、与发达国家发包企业技术差距拉大等一系列问题,从而导致其适应技术变化的接包能力缺失、总体接包能力下降、抗风险能力减弱、企业成长动力不足,处于发展停滞甚至濒临倒闭破产的一种状态。

开发或市场开拓难度的外包项目时则退避三舍。除此之外,人才匮乏、知识产权保护不到位等都是IT外包接包企业的“阿喀琉斯之踵”。IT外包项目失败的表征还包括无法准确地了解发包企业的需要,无法有效地处理发包企业的变更(动态)需求,不能及时发现项目中存在的隐患,外包项目难以维护或扩充,外包项目质量及性能无法接受等。面对这些困境,国内外的学者将其归因为文化差异、沟通障碍、信息技术水平、组织结构、经营理念、双方的信任程度、项目管理能力等因素,对IT外包成功率的提高做出了巨大的贡献。然而,不难看出,上述影响因素均涉及IT外包外部的客观因素,而并没有从IT外包自身找出根源所在,要想解决IT外包合作失败频现的问题,从本质上找原因才是解决之道。因此,从接包企业的角度出发,挖掘接包企业的利益取向,解构接包成功的深层次内涵,才能解决IT外包合作过程中发包企业需求变更不确定性以及价值链锁定等多重难题,继而提高IT外包合作项目的成功率,同时促使我国的IT外包向产业价值链顶端攀升,实现长期战略共赢。

3. IT外包合作表现出明显的关系导向特征,契约规制的不完备性显露无遗,组织间关系管理为IT外包合作提供了良好的理论支撑

外包作为一种特殊形式的联盟已被人们所熟知,发包企业和接包企业跨组织合作关系的建立是通过签订正式契约的方式构建的,并以此保障各自目标的实现以及权益的维护。由于不可能设计出包含全部外包方面的全面合同,保持高水平的外包关系质量和获取接包成功只能通过正式合同以外的其他配套管理机制来实现。根据交易成本理论的观点,Williamson所指的“经常-混合型”交易正是发包企业和接包企业之间的交易类型。外包合作具有显著的差异特征,相比传统的合作,外包合作更多地表现为超越正式契约本身的关系导向性合作,是一种关系型契约关系,重视双赢。因此,组织间关系管理在接包企业和发包企业的外包合作中占有非比寻常的地位,此为外包合作奠定了扎实的理论基础,也为IT外包研究提供了全新的理论视角。接包企业与发包企业之间稳固的组织间关系,无形之中会增加彼此的信任水平、交流频率等,能够有效地解决来自发包企业模棱两可与不精确的需求问题、无法控制需求变更的衍生问题、无法及早解决风险的问题和不够客观的项目状态评估问题等。此外,良好的组织间关系质量充分有效地增强了合作伙伴之间的“关系资产专用性”程度,有效地促进双方合作关系的深化,有利于构建外包合作交流平台,IT外包接包企业可以相对简单地获取来自发包企业的价值性知识和内隐性知识,继而获取接包成功。没有接包企业与发包企业之间良好的组织间关系水平,IT外包合作的经济绩

效和预期战略目标难以实现,外包成功也就无从谈起。因此,组织间关系管理为IT外包合作提供了良好的理论支撑,丰富和完善了IT外包接包企业管理思想,能够促使接包企业与发包企业的IT外包合作的顺利实施,最终获取双赢。

1.1.2 问题的提出

对于IT外包而言,发包企业和接包企业之间存在着密切而稳定的关系,设计或改善这种关系可以促进接包成功。因此,IT外包接包企业通过管理与发包企业的组织间关系,能够有效解决由于正式契约不完备性等因素而导致的接包失败问题。组织间关系管理赋予IT外包接包企业以应对复杂、动态的外部竞争环境以及阶段性改变的发包企业需求所必需的充足弹性,同时也使IT外包接包企业通过与发包企业的IT外包合作,依靠自身的吸收能力和组织学习,汲取价值性知识,集中精力培育自身的核心竞争力,以期向价值链顶端攀升。组织间关系管理理论的出现打破了IT外包接包企业原有封闭式的项目完成体系,因而,“IT外包接包企业如何开展组织间关系管理”“组织间关系管理如何测度,其维度结构如何”“IT外包合作动态演化过程中,如何获取接包成功”“如何界定IT外包接包成功的内涵”等问题均是各IT外包接包企业亟待解决的重要议题。

现有组织间关系管理与外包成功的研究多数集中于单一的关系层面、单一的知识层面和单一的能力层面。而组织间关系管理本质上具有多维度、多层次性的显著特征,包括资源维度、学习维度、关系维度、过程维度、能力维度以及知识维度等,不同维度情境下的管理机制对外包成功产生的影响必然具有显著的差异性,但很少有文献从系统的角度探讨组织间关系管理与外包成功之间的作用机理。此外,现有研究以国外学者的成果居多,国内此类研究仍然停留在对国外学者的理论和观点进行介绍和阐释的阶段,还没有形成具有中国情境的研究氛围。众所周知,组织间关系很大程度上受地域差异、文化感知等情境因素的影响,因此具有很强的情境依赖性。国外学者 Berhad 和 Tyler 就曾明确提出,在西方国家价值体系下得出的研究结论可能并不适用于亚太地区的实践,并呼吁在其他情境下对现有研究结论进行重新检验^[1]。因此,现有的国外研究成果对于我国IT外包的组织间合作实践的参考价值和借鉴意义具有一定的局限性。因此,基于国外完善市场体制下的相关组织间关系管理的研究结论在中国情境下的信度和效度如何?在中国情境下,是否还存在新的因素和潜在变量影响组织间关系管理?以及我国的IT外包如何有效运用组织间关系管理来保障

自身的权益和利益?这些问题都需要我们做进一步的探讨。

与此同时,现有文献对外包成功的研究大多数是从发包企业的立场出发,研究发包企业如何实现外包成功的问题,而罕有从 IT 外包承接方的视角出发对接包成功进行探讨。从 IT 外包的层面来看,接包企业在外包合作过程中失败的案例频现;从国家外包产业发展的层面来看,外包产业的进一步发展需要我们创造大企业、发展大战略,这也符合国家提高创新能力、培养重点企业和项目的战略目标。因此,关注 IT 外包企业接包成功具有重大的理论意义和现实意义。

为了深入研究 IT 外包组织间关系管理与接包成功之间的关系,首先对 IT 外包组织间关系管理、接包成功进行理论分析,围绕 IT 外包跨组织合作的典型特征,构建 IT 外包组织间关系管理和接包成功的内涵与维度,在此基础上构建 IT 外包组织间关系管理与接包成功的概念模型,运用实证研究方法探讨二者之间的影响机理,结合中国情境展开更具有操作性的研究。

具体而言,本书尝试逐层深入探讨以下几个问题:

(1)接包企业视角的 IT 外包组织间关系管理的概念如何界定,演化过程和运作机理是什么,结构维度如何划分?

(2)IT 外包接包成功内涵如何界定,与外包成功存在哪些差异,动因是什么,制约因素为何?接包成功包括哪些具体维度?

(3)IT 外包组织间关系管理对接包成功的影响机理是怎样的?企业战略导向在其中发挥怎样的作用?

1.1.3 研究意义

本书从接包企业的视角出发,探析 IT 外包组织间关系管理对接包成功影响中的组织间关系管理维度结构及接包成功的深层次含义,把脉二者间的相互作用机理,以促进 IT 外包实践的进一步发展。因此,研究 IT 外包组织间关系管理对接包成功的影响具有重要的理论意义和实践意义。

1. 理论意义

目前,实践界和学术界已经意识到组织间关系管理在跨组织合作中的重要性,然而现有国内外文献从接包企业的角度出发,将组织间关系管理应用于接包成功的研究实属罕见。本章将从 IT 外包组织间关系管理和接包成功的内涵入手,明晰 IT 外包组织间关系管理和接包成功的含义和特征;探寻 IT 外包组织间关系管理对接包成功影响的过程,把脉其内在作用机理,形成的研究成果将

丰富与充实组织间关系管理和服务外包的理论体系。明确 IT 外包组织间关系管理的影响因素和维度结构,进一步破解 IT 外包组织间关系管理维度结构的问题,为 IT 外包合作实践提供科学依据,为防止 IT 外包跨组织合作管理行为的越位、缺位或错位提供理论指导,进而拓展组织行为学和服务外包理论深度。

2. 现实意义

本书从实践层面探究 IT 外包合作过程中组织间关系管理存在的问题及其对接包成功的影响,厘清解决问题的对策,对实现接包成功的战略目标具有重要的现实意义:①IT 外包接包企业承接外包业务的最终目的就是取得接包成功,因此研究 IT 外包组织间关系管理对接包成功的影响,有利于 IT 外包接包企业在知识流中位置的转变,提高 IT 外包合作的效率和效果。接包企业通过调试组织间关系管理行为,明晰信任、持续互动、透明度、关系维护、相互调整、参与度、知识获取及知识整合在不同情境下对接包企业接包成功影响的内在机理,进一步研究上述八个要素对接包成功的影响程度,从而使我们可以设计、优化组织间关系管理机制,不断深化外包合作双方之间的关系,提高合作效率和服务质量,控制投入成本,合理进行资金配置,盘活寓于组织间的共享资源,促进接包成功,为 IT 接包企业接包成功提供更有操作性的建议。②对什么才是真正的 IT 外包接包成功进行界定,给出明确的内涵。这样就可以促使接包企业在外包实践中重新认识接包的意义所在,有利于揭示 IT 外包接包企业获取接包成功的驱动因素和内在机制,打破现有 IT 外包合作获取经济利益的局限性,加强 IT 外包合作过程中跨组织实践沟通的薄弱环节,扭转 IT 接包企业在外包合作中的劣势地位,实现组织间关系管理与正式契约规制有机结合,通过外包合作从发包企业处吸收、学习价值性知识,融入到自身的企業能力中,建立新的核心能力,逐步向外包价值链顶端攀升,促进 IT 外包合作取得双赢。

1.2 文献综述

通过对国内外相关研究文献的查阅、梳理和分析获悉,学界、业界有关 IT 外包、组织间关系管理和外包成功方面的研究已是硕果累累,其为 IT 外包组织间关系管理对接包成功的影响研究奠定了坚实的理论基础。本书的相关文献综述将按照图 1-1 所示的文献综述结构图进行。

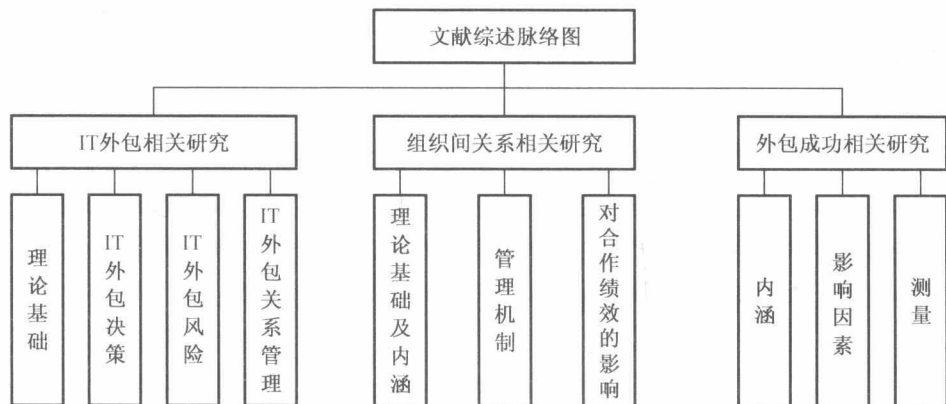


图 1-1 文献综述结构图

1.2.1 IT 外包相关研究

IT 外包已经在全球范围内成为企业专注核心竞争力、维持和获取竞争优势的战略选择之一。学界、业界已经从不同的视角和路径对 IT 外包展开广泛的研究,本节通过对国内外 IT 外包的相关研究成果的梳理和分析,逐层深入地阐述 IT 外包的理论基础、IT 外包战略决策、IT 外包风险以及 IT 外包关系管理四个方面的内容。

1. IT 外包的理论基础

IT 外包的理论基础研究是找出企业从事 IT 外包的溯源所在,IT 外包的理论基础探究吸引了来自管理学、经济学、协同学、社会学以及组织行为学等多个学科专家、学者的持续关注。IT 外包研究的初期阶段,学者们主要是从经济学的视角对 IT 外包进行理论解释。Benoit, Auberta 等、Carmel 和 Nicholson 等人以交易成本理论为基础,他们指出通过外包战略的实施,企业可以利用接包企业的低成本优势和规模经济,极大地节省企业生产成本和内部协调成本,只要这种收益大于市场成本时,外包战略就是可行的、有利可图的^[2-3]。Cheon, Grover 和 Teng, Marcolin 和 McLellan 从资源基础理论和资源依赖理论的视角出发,通过分析认为 IT 外包是企业弥补资源和能力缺口与不足以及有效实现资源配置,获取和维持其持续竞争优势的战略性手段^[4-5]。从社会学的角度来说,IT 外包属于组织与组织之间的交换层次。IT 外包合作双方通过建立稳定的交换关系,不断地协调沟通,并取得相互需要的资源和能力。李小卯通过对基于 Internet 的资源外包和企业创新的分析指出,企业战略创新和技术创新能力的

提升可以通过快速优化企业信息进程的 IT 外包来实现^[6]。协同学致力于合作、协作关系,为 IT 外包提供了一个开放式的系统理论支持,国内学者伍蓓研究指出,外包企业之间通过组织间协同效应,不断地从“杂乱无章”逐步演化到“井井有条”的自组织过程。接包企业和发包企业通过资源和能力等方面的优势互补,协同合作,最终达到双赢的战略目标^[7]。虽然国内外学者从不同的理论视角对 IT 外包各持己见,但是降低成本、关注核心能力以及弥补 IT 能力不足是被学术界所普遍认可的^[8]。IT 外包的理论基础详见表 1-1。

表 1-1 IT 外包的理论基础

学科领域	理论基础	关注点	资源	构成要素
经济学	交易成本理论	成本效益 规模经济	产品成本 交易成本	资产专用性 不确定性
	委托代理理论	契约关系	约束成本 控制成本	关系时效性 风险规避
管理学	资源基础理论	价值性、稀缺性 内部资源	物质资本 人力资本	价值性、稀缺性、 不可替代性、 不可模仿性
	资源依赖理论	外部资源	组织资本 土地、劳力、 资本、信息等	
社会学	社会交换理论	相互作用过程	关系资本	稳定性、相对性
协同学	协同理论	协调合作	企业资源	动态演化性、开放性

资料来源:根据 Lee, Minh 和伍蓓的文献整理

2. IT 外包战略决策研究

IT 外包战略决策问题主要涉及 IT 的范围和模式如何选择,以及企业的哪些业务和模块适合 IT 外包等内容。例如,Lacity 和 Willcocks 等人的研究提出,对于外包还是内制的战略决策问题,可以通过衡量二元维度的信息系统对企业业务流程的贡献以及对竞争地位的贡献大小来判断^[9-10]。Kremic 和 Tukel 从收益、风险和决策要素三个方面进行细致分析,为外包决策提供理论支持^[11]。Currie 研究指出,经济、管理、战略、技术和质量等 5 个因素应该在制订外包决策时纳入考虑范围,并运用 AHP 分析法来为决策者调整外包策略时提供辅助决策^[12]。Paul Adler 研究认为,企业进行外包决策时应考虑依赖性、溢出风险、信

任、战略能力、责任和灵活性等因素^[13]。Vining 和 Globerman 建立了一个外包决策的概念框架,为管理者提供外包前、后的风险分析,并用实证分析描述了其概念框架的合理性^[14]。陈帅运用模糊多属性决策方法从发包企业的视角出发,对 IT 外包战略决策问题进行系统分析^[15]。王建军和杨德礼基于 Currie 的研究成果,提出了一种偏好顺序结构评估法与层次分析法相结合的信息系统外包项目选择决策方法^[16]。徐姝和胡明铭等从知识专用性影响的视角出发,通过对两种不同外包战略模式(单一接包和多方接包)进行交易成本分析,构建了一个两阶段的外包决策分析模型^[17]。

3. IT 外包风险研究

现有文献对 IT 外包风险的研究主要以风险识别的研究居多,例如,Earl 通过对多家实施 IT 外包战略的企业实践进行梳理和分析,遴选出包括管理不善、接包企业员工经验不足、技术能力差、缺乏创新能力、企业经营的不确定性等 11 种 IT 外包风险^[18]。Aubert 根据 Principal-agent Theory 和 Transaction Costs Theory 两种基本理论构建了 IT 外包的风险管理框架,并识别 IT 外包过程中风险因素以及相关的风险后果^[19]。Gonzalez 通过系统的理论阐释,根据调查问卷获取的来自 357 家大企业的样本数据分析,得出发包企业对接包企业的过度依赖是 IT 外包的主要风险之一的结论^[20]。Madhuchhanda 和 Mathew 运用扎根理论从接包企业的视角出发分析离岸 IT 外包的风险,指出宏观环境、合同本身、项目和服务难度以及发包企业本身是影响风险高低的主要因素^[21]。李志宏和金生以系统动力学理论为基础,构建了人力资源管理外包风险系统仿真模型,企业质量风险的降低在一定程度上可以通过人力资源外包实现^[22]。马宝军、马志强根据企业人力资源管理外包中的决策风险、过程风险和管理风险设计了得分模型和风险评价模型,并提出了相应的管理建议^[23]。Fan Zhiping 和 Suo Weilan 等通过文献梳理了 IT 外包中的风险因素,进行了相关性分析,运用 DEMATEL 法识别了风险因素的重要程度^[24]。

4. IT 外包关系管理研究

IT 外包合作具有显著的差异特征,相比传统的合作,外包合作更多地表现为超越正式契约本身的关系导向性合作,是一种关系型契约关系。由于正式契约的不完备性,近年来,对于发包企业如何处理与接包企业关系的研究越来越多。学术界的众多学者研究了在各种不同情境下组织间关系与外包成功的关系问题,大量地构建和维持组织间关系、提升伙伴关系质量的模型被提出^[25-26]。Jahyun Goo 和 Rajiv Kishore 等构建了多理论模型,分析了促使发包企

业和接包企业维系外包关系的关键因素^[27]。Nelson 通过在中国和印度的实地调查,探讨了信任、承诺和冲突解决对外包关系的影响^[28]。国内学者邓春平和毛基业通过深度访谈以及 110 个对日软件外包项目的样本数据的实证研究,分析了关系契约管理与软件外包项目合作绩效的关系^[29]。谢庆华和黄培清结合交易费用和基于资源理论的相关观点分析了研发外包关系治理中构建知识共享的主要途径和具体措施,指出主要采取信任和声誉两种机制进行研发外包关系的维护^[30]。刘晓文、胡克瑾通过对一些企业的 IT 外包项目进行 IT 审计过程分析,从治理原则、结构、流程和治理机制四个方面提出了一个 IT 外包关系管理的系统思考框架^[31]。姜骞、周海炜等运用实证研究方法对其构建的关系范式、知识获取与发包企业满意度的理论框架和概念模型进行了假设检验,得出关系范式对知识获取具有正向影响,继而影响满意度^[32]。

1.2.2 组织间关系管理相关研究

组织间关系管理是一个复杂的、不断往复的系统工程,其最终目标是深化合作伙伴之间的关系,继而实现双赢的预期目标。学术界和实践界已经从不同的理论观点和视角对组织间关系管理进行了广泛的探究。

1. 组织间关系管理的理论基础及其内涵

组织间关系的概念最早出现于营销渠道理论当中,20 世纪 80 年代营销渠道理论变得炙手可热,并表现为垂直营销体系、紧密的买卖双方关系、伙伴关系以及其他形式的组织间联盟。不确定的动态环境下的组织间关系需要合适的管理结构来进行适应性调整,以应对不断变化的环境。组织间关系逐渐成为企业的一种战略选择,其重心也从组织间关系建立转移到组织间关系管理^[33]。组织间关系管理被认为是不同时间、不同情境下的复杂过程,而非理想状态下的线性过程^[34]。组织间关系管理得到了来自经济学、管理学、社会学等诸多领域的广泛关注,从起初的劳动分工理论和新古典经济学理论,到近年来的资源观理论和交易成本理论,再从组织学习理论到近年来较为流行的社会交换理论,无不从自身立场出发对组织间关系管理的合理性进行了充分的阐释。组织间关系管理理论的兴起促使企业间跨组织合作管理的重点从完全的正式契约管理向关系契约管理倾斜。

虽然组织间关系管理理论在学术界和实践界得到了广泛的关注和运用,但迄今为止,学术界对组织间关系管理内涵的探讨却从未停止过,而基于不同的理论假设进行的组织间关系管理的探讨,也产生了对其内涵的不同界定。例