

山东财经大学工商管理学者文库

陈庆江 著

国际服务外包
对接包企业技术能力的
影响研究

——组织间知识转移的视角

GUOJI FUWU WAIBAO
DUI JIEBAO QIYE JISHU NENGLI DE
YINGXIANG YANJIU



经济科学出版社
Economic Science Press

工商管理学者文库

陈庆江 著

国际服务外包
对接包企业技术能力的
影响研究

——组织间知识转移的视角

GUOJI FUWU WAIBAO
DUI JIEBAO QIYE JISHU NENGLI DE
YINGXIANG YANJIU



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

国际服务外包对接包企业技术能力的影响研究/陈庆江著.
—北京: 经济科学出版社, 2013. 12
(山东财经大学工商管理学者文库)
ISBN 978 - 7 - 5141 - 4036 - 1

I. ①国… II. ①陈… III. ①对外承包 - 服务业 - 研究
IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 281521 号

责任编辑: 柳 敏 段小青

责任校对: 杨 海

版式设计: 齐 杰

责任印制: 李 鹏

国际服务外包对接包企业技术能力的影响研究

——组织间知识转移的视角

陈庆江 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191522

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http://jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

北京京鲁数码快印有限责任公司印装

710 × 1000 16 开 9.25 印张 150000 字

2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4036 - 1 定价: 23.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 翻印必究)

总 序

人才历来被看成是社会进步、组织成长的重要竞争力来源，甚至有人将组织的竞争等同于人才之间的竞争。但是，人才不是一个孤立的概念，人才不能脱离组织的目标而独立存在，一个人是否是人才取决于其满足组织需求程度的高低。同样，人才能否满足组织的需要、能否发挥其应有的作用也不是孤立的，它受组织结构、机制、环境等多方面因素的影响。建立人才与组织目标之间的有效联系，使组织目标能够更有效地实现，也使人藉此能够更有效地成为人才，需要科学的管理机制。研究这些管理机制，帮助组织建立这些机制以充分发挥人才的作用和促进人才自身的发展，是管理学院存在的价值和使命。

山东财经大学工商管理学院成立于2011年11月，由原山东经济学院工商管理学院和原山东财政学院工商管理学院合并组建而成。学院历史悠久，其前身可追溯至1958年山东财经学院成立时的商业系。学院拥有本、硕、博三个办学层次，学科主体设置齐全，人才培养体系科学合理。目前，学院设有工商管理、人力资源管理、市场营销、旅游管理、房地产开发与管理、会展经济与管理6个本科专业；拥有工商管理一级学科博士、硕士学位授予权，有企业管理、人力资源管理、旅游管理、技术经济及管理4个二级学科硕士学位授权点。工商管理专业为国家级特色专业，人力资源管理专业为山东省省级特色专业；企业管理学科为“十二五”山东省省级特色重点学科，并拥有该学科“泰山学者”特聘教授岗位。山东财经大学管理创新研究院（山东省人才发展研究中心）、山东财经大学职业生涯教育研究中心挂靠本学院。

山东财经大学工商管理学院是一个研究平台、合作平台、服务平台和成长平台。学术研究是学院的立身之本，合作是开展工作的主要途

径，服务是学院的主要运作方式，教师和学生的成长是学院追求的目标。学院将致力于促使人才发挥其最大价值的管理机制研究，致力于人才成长的科学规律研究，致力于发现人才、培育人才、使用人才的有效途径研究，开展与国内外高校、研究机构、政府部门、企事业单位的广泛合作，以合作聚集研究力量，以合作提升研究水平，以合作推广研究成果；学院将致力于管理与服务，以服务繁荣学术研究，以服务协助政府决策、以服务促进企事业单位的发展、以服务成就人才，最大限度地促进教师和学生的成长，充分发挥学院的价值作用。

为鼓励学院教师积极从事高水平科研工作，促进学院学科建设水平，提高科技创新水平和服务社会能力，扩大学院在国内外的学术影响，依据《山东财经大学工商管理学院学术专著出版资助管理办法》，对学院在职在岗的中青年教师提供专著出版资助，并委托经济科学出版社出版。在此感谢经济科学出版社吕萍女士支持和辛苦工作！

让我们共同努力，以创新务实的工作态度、勤奋刻苦的工作作风、团结协作的工作方式，实现管理学院的价值和使命！

山东财经大学工商管理学院

2013年12月19日

摘 要

20 世纪 80 年代中期以来,国际服务外包作为一种新的生产组织方式在全球范围内大规模发展。国际服务外包为发展中国家企业通过承接国外先进企业的外包业务,融入全球生产体系提供了机遇。然而,现实中有的企业通过承接国际服务外包提高了自身技术能力,并迅速向价值链高端转移,而另外一些企业则长期被锁定于全球价值链低端。本书的研究旨在揭示上述国际服务外包接包企业发展差异的内在原因,指导其更好地通过承接国际服务外包,利用其中的知识转移提高自身竞争力,并最终提升在全球价值链中的地位。

本书将国际服务外包视为一种发包企业主导的企业间知识整合机制。以此为基础,从组织间知识转移的视角探讨国际服务外包对接包企业技术能力的影响和作用机制。研究包括两个子问题:第一,国际服务外包双方组织间知识转移的影响因素,主要从外包双方主体和关系特征层面分析国际服务外包中组织间知识转移的影响因素及其作用机制;第二,国际服务外包双方组织间知识转移对接包企业技术能力的影响,主要分析国际服务外包中转移的不同类型知识对接包企业技术能力不同维度的影响。

根据研究需要和不同研究阶段,有针对性地使用文献研究、实地访谈和问卷调查等研究方法。研究首先以国际服务外包、企业技术能力以及组织间知识转移的相关研究成果为基础进行理论分析,并结合实地访谈进行探索性研究,提出概念模型与研究假设。为验证概念模型和研究假设,选取国际服务外包中典型的软件外包产业,进行问卷调查。利用北京、大连和山东三地 8 个城市 104 家国际软件外包接包企业的问卷调查数据,验证研究假设和概念模型。研究主要使用社会科学通用统计软

件包 (SPSS 13.0), 综合利用描述性统计、相关性分析和多元回归等统计方法对数据进行处理和分析。

本书就国际服务外包对接包企业技术能力影响和作用机制问题进行了一系列理论研究, 具体有以下五个方面:

第一, 国际服务外包是一种发包企业主导的企业间知识整合机制。与制造外包相比, 知识作为关键生产要素的地位在国际服务外包中更加明显, 与外包服务和流程相关的知识是国际服务外包接包企业最重要的生产资源。国际服务外包作为一种企业间关系契约, 能够以较高的效率进行知识转移和整合。国际服务外包知识整合机制中, 外包双方知识整合动因和机制存在很大差异。发包企业的知识整合侧重于外部整合, 即通过国际服务外包使用接包企业的专业化知识; 接包企业则是内外部整合并重, 即通过国际服务外包获取发包企业的技术和管理知识并将其内部化。这种差异导致国际服务外包中发包企业主动转移的知识具有任务特定性, 并呈明显的“片断化”特征。

第二, 国际服务外包主体和关系层面各特征要素对外包双方组织间知识转移的影响和作用机制不同。在当前国际服务外包分工体系下, 拥有绝对知识优势的发包企业在外包双方组织间知识整合过程中占据主导地位, 其交易导向直接决定接包企业所能获取知识的类型和范围。外包双方关系资本作为一种促进知识转移实现的非正式机制和风险控制手段影响知识转移。国际服务外包双方在民族文化、组织文化、共同语言和身份认同等方面存在较大差异, 这种情况下, 外包双方关系资本对组织间知识转移的影响更显著。接包企业实现吸收能力在外包双方组织间知识转移中发挥了关键的整合作用。由于发包企业所转移知识的“片断性”特征, 相对于潜在吸收能力的“获取”作用, 接包企业实现吸收能力对外部知识的“整合”作用更大。

第三, 通过国际服务外包实现的两类知识转移中, 隐性知识转移对接包企业技术能力提升的作用较大, 而显性知识转移的作用则相对有限。国际服务外包中, 组织间知识转移的任务特定性决定发包企业主动转移的显性知识主要是一些“片断化”知识, 这些“片断化”知识很难直接转化为接包企业技术能力。由于发包企业对两类知识转移感知风险的差异以及隐性知识的难以分割性, 国际服务外包中隐性知识转移的

系统性和整体性程度相对较高。接包企业获取的非正式协调规则、组织惯例等隐性知识,能够整合发包企业转移的“片断化”知识并赋予其意义,同时将这些知识与组织内部分散于不同成员和部门的专业化知识相结合,转化为整体的技术能力。

第四,国际服务外包双方组织间知识转移对接包企业常规性技术能力有显著影响,对创新性技术能力的影响则相对较小。引导接包企业提升其常规性技术能力,提高其在现有产品和服务上的供应效率,而不是进行高风险的产品和服务创新,是发包企业自身利益最大化的理性选择。发包企业从其自身利益出发,倾向于引导接包企业发展与自己互补业务环节上的常规性技术能力。另一方面,国际服务外包分工特点决定接包企业的业务主要集中于特定产品或服务生产过程中一个或少数几个业务环节。接包企业在这些环节和区段上经验和专业化知识的积累,以及相对稳定的短期财务收益,都可能降低接包企业探索新技术机会的意愿,不利于创新性技术能力提升。

第五,外包双方组织间知识转移在国际服务外包主体和关系层面特征影响接包企业技术能力的过程中发挥中介作用。国际服务外包发包企业交易导向、外包双方关系资本以及接包企业实现吸收能力等外包主体和关系层面特征主要通过双方组织间知识转移,特别是其中的隐性知识转移影响接包企业常规性技术能力。

以发达国家对发展中国家的国际服务外包为研究背景,探讨外包对接包企业技术能力的影响是一个新的研究主题。本书主要从以下三个方面推动了这一领域的理论探索:

第一,从组织学习理论和基于知识的企业理论出发,结合外包双方知识整合动因和机制的差异,将国际服务外包视为一种发包企业主导的企业间知识整合机制,构建了新的国际服务外包研究框架。

第二,从组织间知识转移视角,系统探讨了国际服务外包对接包企业技术能力的影响,并通过外包双方组织间知识转移的中介效应揭示了上述影响的实现机制。针对国际服务外包本质特征的微观作用机制分析,提升了理论研究深度及其对现实的解释和指导作用。

第三,在对组织间知识转移以及接包企业技术能力进行解构的基础上,揭示了国际服务外包主体和关系层面特征要素对双方组织间知识转

移的不同影响和作用机制,以及不同类型知识转移对接包企业技术能力两个维度的影响差异。

基于本书的研究结论,从下述两个方面提出接包企业利用国际服务外包中的组织间知识转移提升其技术能力的策略和建议:

第一,接包企业提升其在国际服务外包中知识获取效果的策略。首先,接包企业应根据其自身条件和知识获取需要,有选择地承接战略性较强的外包业务。其次,接包企业可通过其行为选择影响外包双方关系质量,与发包企业建立密切的长期合作关系。最后,接包企业应通过“干中学”、“实践社区”等方式培养其消化和利用外部知识的能力,这是提高接包企业知识学习效果的内部条件。

第二,接包企业利用国际服务外包中知识转移实现技术能力提升的策略。首先,通过国际服务外包实现的两类知识转移中,隐性知识转移对接包企业技术能力提升的作用较大,而显性知识转移的作用则相对有限。接包企业应以国际服务外包中隐性知识转移为突破口,将其从发包企业获取的“片断化”知识整合形成相对完整的技术能力。其次,国际服务外包中的组织间转移对接包企业常规性技术能力有显著影响,但对创新性技术能力的提升作用相对较小。接包企业应将国际服务外包中的知识学习与知识本地化、知识创造并重,以提升其创新性技术能力。

目 录

第 1 章 导论	1
1.1 问题的提出	1
1.2 研究方法与技术路线	4
1.3 研究思路与内容安排	7
1.4 研究创新	9
第 2 章 文献综述	12
2.1 国际服务外包理论	12
2.2 组织间知识转移理论	18
2.3 企业技术能力理论	24
2.4 国际服务外包对技术能力影响的研究综述	28
第 3 章 理论基础和研究框架	31
3.1 作为企业间知识整合机制的国际服务外包	31
3.2 国际服务外包双方组织间知识转移的特点和内容	35
3.3 国际服务外包接包企业技术能力的特点和维度	38
3.4 国际服务外包对接包企业技术能力影响的研究框架	42

第4章 研究假设和概念模型	44
4.1 国际服务外包双方组织间知识转移的影响因素	44
4.2 国际服务外包双方组织间知识转移对 接包企业技术能力的影响	51
4.3 国际服务外包对接包企业技术能力影响的概念模型	54
第5章 实证研究设计和数据收集	57
5.1 实地访谈	57
5.2 问卷设计与修订	58
5.3 数据收集	72
5.4 样本概况	74
第6章 问卷调查数据分析和讨论	77
6.1 问卷调查测量质量评价	77
6.2 描述性统计和相关性分析	83
6.3 多元回归分析	88
6.4 结果讨论	99
第7章 结论和展望	104
7.1 结论与启示	104
7.2 不足与展望	109
附录1: 访谈提纲	112
附录2: 调查问卷	113
参考文献	117
后 记	135

第 1 章

导 论

本章介绍研究背景和研究主题，明确所采用的研究方法和技术路线，确定研究思路和具体内容安排，并指出研究的创新点和理论贡献。

1.1 问题的提出

1.1.1 研究背景

经济全球化带来的技术进步和市场范围扩大推动了分工发展和专业化程度提高。企业间分工的基本层面从行业间和产品间深入到产品内部不同工序、区段、环节和流程（卢锋，2004）。在这一分工体系下，一些发达国家的企业出于降低成本、提高效率的需要开始把产品设计、中间投入品制造和部分支持性业务交给外部企业完成。全球范围内企业的生产活动已不再仅局限于组织内部，外包作为一种新的生产组织方式初见端倪。

全球范围内外包的迅速发展进一步体现在地域范围和业务内容的变化上。随着经济全球化发展和信息技术进步，外包业务涉及的地域范围从一个国家或地区内扩展至全球，国际外包大规模发展。国际外包发轫于制造业部门，最早是从跨国公司价值链中制造环节的分解开始的，具体表现为制造业零部件的离岸生产。自 20 世纪 80 年代中期，国际外包

逐步由制造领域向服务领域延伸。一些发达国家的企业为节约成本、提高运营效率和核心竞争力,开始将其非核心的服务和流程外包给国外专业服务提供商。国际服务外包已经成为各国参与全球分工协作、优化资源配置,促进自然环境与经济社会和谐发展的重要力量。经过近 30 年的快速发展,全球范围内服务外包已颇具规模,市场容量已达上万亿美元 (Gartner, 2008)。在《世界是平的: 21 世纪简史》这一描绘全球化的“全景图”中,作者列举的推平世界的“十大力量”中第五种力量就是外包,第六种力量则是与外包紧密联系的离岸经营。当前国际金融危机的影响仍然存在,全球经济复苏还存在诸多不确定性,而国际服务外包却“一枝独秀”,继续保持稳定增长态势。顺应这种趋势,许多发展中国家都将服务外包作为转变经济增长方式、提升国际竞争力的重要突破口。

技术能力是企业持续竞争优势的主要来源之一。国际服务外包为发展中国家企业通过承接国外先进企业的外包业务融入全球生产体系,提高自身技术能力,并最终提升其在全球价值链中的地位提供了机遇。然而,现实中有的企业通过承接国际服务外包提高了自身技术能力,并迅速向价值链高端转移,另外一些企业则长期被锁定于全球价值链低端。当市场和技术环境发生变化时,发包企业可能会从自身利益出发,重新选择外包合作伙伴。缺乏技术能力、不能适应环境变化的接包企业随时面临被抛弃的危险。目前我国国际服务外包接包企业单纯依赖数量扩张的发展模式很有可能使接包企业失去持续发展能力,陷入“贫困化增长陷阱”,被“锁定”或“俘获”于全球价值链分工体系中低附加值、劳动密集型的低端环节。为提升持续竞争能力,实现价值链升级,接包企业不应满足于短期内相对稳定的财务收益,更应通过承接国际服务外包提升自身技术能力,特别是技术创新能力。

现代社会经济发展的主要形式正从资本经济向知识经济转变,物质资本密度不断下降,知识资源密度逐步上升。企业发展已不再单纯依靠劳动力和资本投入,更取决于知识资源的拥有量与使用效率。知识经济时代,现代企业被界定为一个促进知识创造和利用的社会群体,能够推动和激励创新实现 (Kogut & Zander, 1992)。与产品和服务相关的知识已成为现代企业最重要的战略性资源,具有知识优势的企业

也成为整个产业链中最具竞争优势的组织单元。基于知识的企业理论认为,知识既可在组织内部产生,也可通过各种方式从组织外部获取。组织间知识转移是企业获取外部知识的主要途径之一。企业可通过组织间知识转移获取其他组织的技能和知识,以显著改变自身知识基础和技术能力。

作为一种紧密型中间性组织形式,国际服务外包中存在显著的知识转移。在外包合作过程中,发包企业虽不会主动将其核心知识转移,但为了使接包企业能够提供符合其特定要求的服务或流程,一些技术和知识还是会通过各种方式转移给接包企业。从组织间知识转移的视角探讨国际服务外包对接包企业技术能力的影响和作用机制,有助于揭示发展中国家国际服务外包接包企业发展差异的内在原因,指导其更好地通过承接国际服务外包,利用其中的知识转移提高自身竞争力,并最终提升其在全球价值链中的地位。

1.1.2 问题界定

从当前国际服务外包总体分工格局看,发包主体主要是来自发达国家的企业,发展中国家企业主要作为承接方参与国际服务外包。在发达国家对发展中国家的国际服务外包中,发包企业占据全球价值链高端,拥有先进的技术和管理知识;而接包企业处于全球价值链低端,技术和管理相对落后。这种知识差距决定在国际服务外包双方组织间知识流动中,接包企业主要以知识后进方的形态出现,是知识学习主体。除上述以发达国家企业为发包方、发展中国家企业为接包方的国际服务外包外,还存在发达国家企业之间的国际服务外包以及以发展中国家企业为发包方、发达国家企业为接包方的国际服务外包^①。从当前国际服务外包的总体分工格局和我国接包企业通过国际服务外包实现技术能力提升的现实需求出发,本书以发达国家企业发包、发展中国家企业接包的国际服务外包为研究背景,主要关注发包企业向接包企业的单向知识转移对接包企业技术能力的影响。若无特别说明,后文外包双方组织间知识

^① 徐毅与张二震(2008)以及刘海云和唐玲(2009)探讨的就是以中国企业为发包方的国际外包,亦称“以中国为本位的外包”。

转移均指发包企业向接包企业的单向知识转移。^①

基于上述分析,本书从组织间知识转移的视角,探讨国际服务外包对接包企业技术能力的影响和作用机制。这一研究主题主要包括下述两个方面:

(1) 国际服务外包双方主体和关系层面特征对组织间知识转移的影响。主要探讨发包企业知识优势、发包企业交易导向、外包双方关系资本以及接包企业吸收能力等外包双方主体和关系层面特征对国际服务外包中显性和隐性知识转移的影响。

(2) 国际服务外包双方组织间知识转移对接包企业技术能力的影响。主要探讨国际服务外包中显性和隐性知识转移对接包企业常规性技术能力和创新性技术能力的影响。

对上述两个理论问题的探讨主要包括以下三个步骤:首先,通过理论研究和实地访谈获得的信息建立概念模型,并提出可操作的研究假设;然后,利用问卷调查和统计分析检验并修正上述概念模型;最后,根据修正后的模型提出接包企业利用国际服务外包中的知识转移实现技术能力提升的策略和建议。

1.2 研究方法与技术路线

1.2.1 研究方法

将理论研究和实证研究相结合以取得较好的研究效果,主要体现在以下几个方面:

(1) 文献研究。首先对国际服务外包与接包企业技术能力关系的研究成果进行回顾,找出现有研究的不足之处,并结合我国国际服务外包接包企业的实际需求明确研究主题。进一步以国际服务外包、企业技术能力以及组织间知识转移相关研究成果为基础,进行理论演绎并结合

^① 为保持行文流畅,文中在不引起歧义的前提下,将发包企业对接包企业的知识转移表述为“组织间知识转移”或“知识转移”。

实地访谈获得的信息提出概念模型与研究假设。

(2) 实地访谈。访谈法是社会科学研究中一种常用的实证研究方法。与问卷调查相比,访谈法形式灵活,可根据访谈对象自由选择提问方式、语气和用词。实地访谈容易形成友好的合作氛围,得到问卷法难以获得的信息和资料。本研究利用实地访谈进行探索性研究,通过实地访谈初步了解国际服务外包对接包企业技术能力的影响和作用机制,并结合文献研究提出概念模型和研究假设。实地访谈还为研究中部分变量测量表的形成和完善提供了线索和依据。

为通过实地访谈获取多方面的信息,访谈对象以国际服务外包接包企业高级技术和管理人员为主,同时兼顾国际服务外包主管部门以及相关服务机构的负责人员。

(3) 问卷调查。问卷调查是本书进行实证研究的主要方法之一。本研究以国际服务外包中典型的国际软件外包产业为例,利用问卷调查获得的数据验证国际服务外包双方组织间知识转移的影响因素以及知识转移对接包企业技术能力影响的概念模型。

研究中问卷调查包括四个步骤。第一,问卷设计。调查问卷中的量表有两个来源:一是沿用既有量表,二是根据研究需要自行开发量表。在确认既有量表适用性的前提下,如果相关变量已有相对成熟量表,则直接使用这些量表。由于研究目的和研究情境的差异,部分变量没有成熟量表或既有量表不能满足研究需要,需自行开发这些变量的测量量表。第二,预调查。在问卷正式发放之前,首先以小规模预调查对问卷中量表的有效性进行初步检验。一方面,可以利用预调查获取的数据初步检验研究中所沿用量表的适用性;另一方面,也能对研究中自行开发量表的有效性进行初步评估。第三,正式调查。将修订完善后的调查问卷利用多种渠道发放并回收。最后,统计分析。主要使用社会科学通用统计软件包(SPSS 13.0)对数据进行处理和分析。

1.2.2 技术路线

本书以管理学、经济学和社会学等多学科知识为基础,从组织学习理论和基于知识的企业理论出发,综合运用国际服务外包理论、企业技

术能力理论和组织间知识转移理论分析和解决研究问题。

根据研究需要和不同研究阶段，有针对性地使用文献研究、实地访谈和问卷调查等研究方法，具体技术路线如图 1-1 所示。图中实线部分反映不同研究阶段和研究内容，虚线部分则表示各研究阶段采用的主要研究方法。

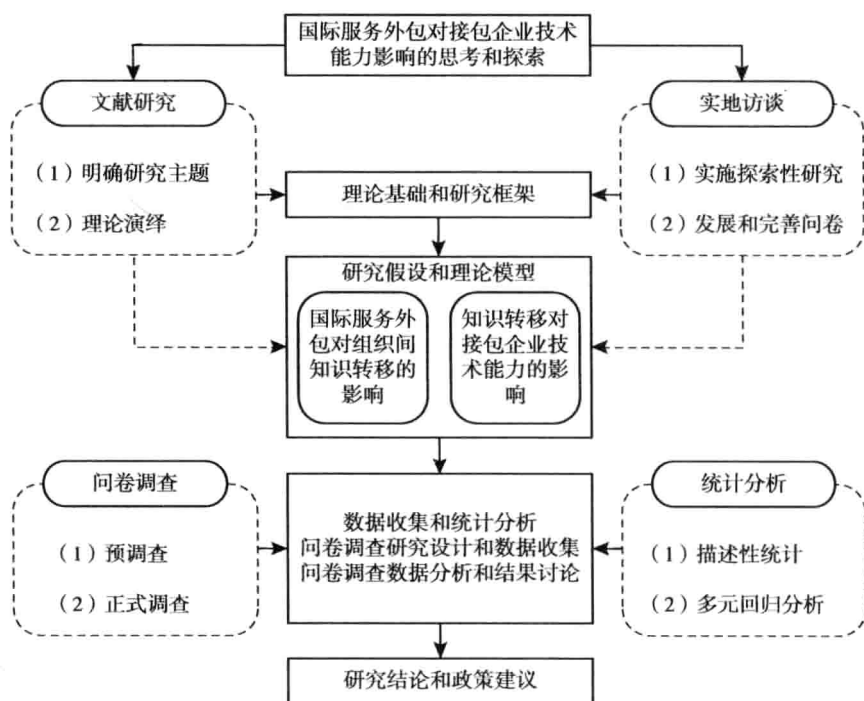


图 1-1 技术路线图

本书的研究始于国际服务外包对接包企业技术能力影响相关问题的思考和探索。为解决这一问题，首先进行文献研究，对国际服务外包、企业技术能力以及组织间知识转移的相关研究进行回顾，以此作为后续研究的理论基础。通过对国际服务外包与接包企业技术能力关系相关研究的回顾，发现现有研究中存在的不足，确定进一步研究的总体方向。

在文献研究的基础上，利用实地访谈进行探索性研究。通过实地访谈初步了解国际服务外包对接包企业技术能力的影响和作用机制，结合