

服务外包关系中多维信任的动态演变路径研究

张 培, 马建龙, 杜亚萍

(河北工业大学 经济管理学院, 天津 300401)

摘要:服务外包关系中多维信任包括计算信任、能力信任和善意信任,从合作历史和合作期限两个维度划分研究情境,提出了服务外包关系多维信任动态演进路径模型,认为能力信任是合作基础并伴随合作进程,计算信任、善意信任在首次合作与非首次合作中具有不同的演变路径。

关键词:服务外包关系;计算信任;能力信任;善意信任;动态演变

中图分类号:C930;F272 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2015)08-0068-05

信任是一个融合了包括心理学、经济学和管理学等多学科的概念,具有多维构念和动态变化属性。McAllister, D. J.^[1]提出的个体层面信任主要涵盖认知信任(Cognition-based trust)和情感信任(Affect-based trust),成为学者们研究个体间信任时普遍采用的分析维度,而在研究组织间信任时,信任的分析维度和类型划分并不统一。Rousseau D. M. et al.^[2]提出信任包含计算信任、制度信任和关系信任,组织合作关系初期以计算信任为主,随着合作不断深入将表现为关系信任,而制度信任是始终贯穿在组织合作关系中。Schoorman F. D. 和 Mayer, R. C. et al.^[3]将信任分为能力(ability)、善意(benevolence)和正直(integrity)三个层面,认为信任在时间维度上具有动态变化特征,并由此影响到相对应的风险与控制系统。研究表明,服务外包过程中信任表现出动态变化特征,初始信任和持续信任的形成和变化对外包绩效产生显著影响^[4],而不同类型的信任包括计算信任、能力信任和善意信任对服务外包关系具有不同的影响路径和效果^[5],同时复杂多变的服务外包关系模式下又会形成不同的信任关系,并随着外包任务的实施推进而不断演变^[6]。由此可以看出,信任作为多维度变量,不仅在服务外包关系发展的时间维度具有动态变化即从初始信任到持续信任,而且在特征属性维度上也呈现出不同的信任类型如计算信任、能力信任和善意信任,信任的时间维度和特征属性维度都对服务外包的关系治理和外包合作绩效产生影响。但是

现有研究成果主要是关注某一维度的动态变化,将两者结合深入研究信任对服务外包关系影响的相关成果并不多见。本文将综合考虑信任在时间和特征属性两方面的动态变化特征,探索多维信任在服务外包关系中动态演变路径。

1 信任的内涵与多维特征分析

1.1 信任的内涵

美国社会心理学家 Morton Deutsch 较早对信任做出定义,他认为信任是一种主观的、以行为体为中心的信念,即行为体是否信任他者取决于行为体对世界的主观态度^[7]。作为一种心理学状态,信任充分反映个人或群体对另一个人或群体由于有积极的预期而主动接受其意图或行为方式的意愿。从组织的角度出发,信任被认为是组织成员共同拥有的对于伙伴企业的信任取向和程度,集中体现企业作为一个有机整体对其他企业的信任^[8],作为一种心理感知和主观评价,组织间信任是信任方自身的评判,并以伙伴企业承担风险为前提,更多地表现为双向关系^[9]。概括来说,无论是个体层面的信任还是组织间的信任,其内涵是一致的,即积极的预期和承担风险的意愿,在此基础上所表现出的一种行为意愿^[10]。

对于服务外包关系中的信任,则表现为接包方(或发包方)承诺为发包方(或接包方)提供相关内容或业务流程(或服务收益和回报),因其承诺而充满可靠性,并且积极期待对方有技术、能力和知识等去履行义务,这反映了一个组织或个人对其他组织或

收稿日期:2015-05-07

基金项目:河北省自然科学基金项目(G2014202106)。

作者简介:张培(1972—),女,河北邯郸人,河北工业大学经济管理学院,副教授,硕士生导师,博士,研究方向:服务外包与复杂系统,信任与多主体网络;马建龙(1971—),男,河北承德人,河北工业大学经济管理学院,高级工程师,研究方向:组织行为与人力资源;杜亚萍(1988—),女,河北邯郸人,河北工业大学经济管理学院,硕士研究生,研究方向:服务外包。

个人的信心,也反映出相关价值系统之间的结盟程度^[11]。在软件外包关系中,信任使得合作双方建立了对彼此行为的积极期望,当意识到关系存在风险时,双方对维持关系都有一个理性的选择取向^[12]。这种理性选择取向的存在不仅为维持双方关系起到很大作用,同时也被认为是加强关系专用投资的一种方式,可以有效减少外包合作中的监督和控制^[13]。因此,信任成为影响和决定组织间关系的关键要素,是研究组织间关系的治理机制和合作绩效的重要前因变量。

1.2 信任的多维特性分析

信任作为一个融合多学科的研究构念,在不同研究层面和研究视角被赋予了多种研究维度。个体间信任通常从认知信任和情感信任两个维度来展开研究。认知信任是一种理性认知的意愿和行为,表现为基于个体的认知与偏好,对被信任方及其不确定的未来进行评估,并与自己的心理预期进行比较后所做出的决策,是一种理性的计算和交换关系。由于存在认知的有限理性,情感信任成为认知信任的有效补充。即个体间信任不仅取决于理性的计算和判断,也取决于对方的身份、组织中的规则、以及直觉和情感的反应。情感信任是在人类相互交往和吸引的基础上建立起来的^[14]。

如前所述,组织间信任的研究维度并不统一。Rousseau^[2]等将信任分为计算信任、关系信任和制度信任。Mayer等^[3]认为能力、善意和正直是构成组织信任的三个重要要素。而寿志钢等将信任划分为能力信任和善意信任,分别对应着理性行为和情感与社会关系行为的逻辑层次^[15],而谭云清等则进一步细分为能力信任、计算信任和善意信任^[16]。

深入分析来看,计算信任类似于个体间的认知信任,是组织间的理性认知决策所产生的一种意愿和行为。信任方通过外界环境提供的有关被信任方的可信性证据来预测对方的行为方式,当信任方感知到被信任方的行为有利时,计算信任就产生了。此外,通过合同、契约等方式来建立合作关系时,信任方必须意识到被信任方有能力完成这项任务或交易;而这种能力是能使一方在某一特定情况下有一定影响力的技能和属性,只有能力信任的存在,才能为双方之间进行承诺起推动作用^[17]。

而关系信任与情感信任类似,都是基于了解与认同,是由双方的可预测性而产生,也包括由于既有关系的存在而带来的基于情感的信任。关系信任是交易一方出于善意而对他人产生信任,这种善意包括共

同的信仰、友谊、同情等,随着合作的持续,信任方意识到被信任方除了追求自我利益的动机之外,真正关心信任方的福利并有动机追求共同利益的积极态度是持续合作的关键要素,因为缺乏一定的善意且过多的利益计算阻碍企业间的合作。因此关系信任可以看作是从善意与正直的视角对信任进行阐述。至于制度信任则被认为是组织间信任关系建立的规则与社会约束机制等,侧重与信任产生的社会与组织环境层面。

综合上述研究成果,本文认为服务外包关系中多维信任包括计算信任、能力信任和善意信任。计算信任体现为利益的计算和契约的限制;能力信任体现为企业的市场竞争力、服务质量和技術;善意信任体现为被信任方除了追求自我利益的动机之外,真正关心信任方的福利并有动机追求共同利益的程度。

2 信任对服务外包关系的影响作用分析

从现有文献研究来看学者们在信任对外包双方关系的重要性方面达成了共识,探讨信任如何建立和维系成为关注的焦点问题^[18-19]。研究表明,组织间信任对组织间关系的治理水平是一种正向的影响因素^[20]。从理论层面进行分析来看,交易成本理论强调,组织间信任的作用是一种管理机制,可以减少和降低组织间交换中因不确定性和依赖性所可能产生的机会主义行为。即使存在不确定性,信任也为交易双方能够进行合作创造价值提供了良好的人文环境。由此,信任不仅减少了不确定的利益分割,也在一定程度上确保了分配的公平性。信任尤其影响人际关系和知识共享。存在相同家庭背景或相同价值观的两个人容易产生信任,通过第三方传递双方信息更容易建立信任。同时,若双方缺乏信任,那么自然不能有良好的人际关系。信任不仅可减少关乎交易双方所有权信息泄漏的风险,也可鼓励公司各方对知识共享进行投资。

此外,关系交换理论同样认为信任是一种有效的控制机制,是调整组织间交易行为的重要关系规范。信任被认为是具有影响供应链合作关系的关键“营销”作用,对供应信任关系的投资会将交易风险最小化,这样的信任投资对关系质量和关系的持续发展起到重要的引导作用,提高了合作伙伴愿意对未来交易进行更大投资的可能性^[21]。可以看出,信任不仅提高了外包合作绩效,并且引导参与者关注协同工作,同时更重要的是补充了非书面和非言语的责任和道德^[18]。

综上信任被认为是影响服务外包关系的关键因

素,是组织间关系治理的基础,良好的信任能够降低监督成本和关系风险,有利于服务外包关系的治理和维护,而服务外包关系中信任具有的多维属性使得其在不同的外包关系中呈现出动态演变,进而影响着外包关系的治理。

3 服务外包关系中多维信任的动态演变路径分析

在整个外包关系持续过程中,合作双方之间的信任不是一成不变的,而是随着时间的变化而动态发展。对于服务外包关系而言,外包交易活动是发生在社会网络中的,不同类型的社会网络中存在不同的信任,对合作关系的形成起重要作用。先赋性社会网络由血缘关系和其他行动者为行动者转让的社会网络,对合作起促进作用;构建性社会网络是通过企业自身资源的投资而获得的网络^[22]。外包合作前期双方可通过由于合作历史所积累的企业声誉、权利、财富等来帮助促成合作,是推动信任演变的前提条件。那么是否有过合作历史对于合作双方而言具有重要的影响。基于此本文基于合作历史维度将服务外包合作关系分为两种情景:首次合作(即没有任何合作历史)、非首次合作(有过合作历史,包括服务外包合作与其它商业合作等)。

随着外包合作的不断深入,信任伴随着不同合作期限的持续而产生动态演变。在合作期限方面结合文献资料和企业实际情况,目前企业在服务外包的合作期限方面,除研发外包项目由研发到后期维护需签订长期合同外,其他服务外包合作的合同期限大部分采取两年一签的形式,因此我们根据企业的实际情况将期限分为两种情况:中、长期合作(指合作两年以上)与短期合作(两年以下),一般情况下,合同签订后的首次续签,标志着双方之间的合作关系就由短期合作变为中、长期合作。

综上所述,本文从服务外包期限和实际合同签订方式,系统分析服务外包关系中首次合作和非首次合作中信任的动态演变。

3.1 首次合作情境

对于首次合作情境下的中、长期服务外包关系而言,在合作前期、合作中后期多维信任的动态变化分析如下。在合作前期。对于首次合作关系,先赋性社会网络的存在促使交往双方先天存在的人际互动和情感因素为双方提供可靠而丰富的信息,这些可靠信息提高了信任方对被信任方的积极预期,为促成交易提供了极大便利。通过第三方的介绍,双方更加容易认知到对方的技术、市场竞争力和服务水平等,即能

力信任得到产生,但并不是完全深入。企业处于合作初期都是抱着试探性意愿来合作,通常都会存在利益计算。而对于建构性社会网络形式的存在往往是大数多的,都由后天建构而成,外包合同的安排或他人的介绍是建构关系的起点。由于双方尚未有过合作历史,所以彼此了解有限,那么认知的途径就只有通过制定契约和计算利益来决定是否合作。通过这些指标的衡量,如若达到一定的信任度(但依旧处于判断阶段),那么计算信任便得到发展。

合作初期时,先赋性社会网络中的合作关系发展趋于稳定,只要双方在合作过程中不出现重大的经济事故。但随着合作进程的加深,频繁的互动增多了彼此的关心和交流,非常容易促成情感因素的介入,双方的依赖性逐步显现。对于构建性社会网络,随着企业之间频繁的互动和重复的交往,双方对对方的言行了解越来越充分,可以提前预测到对方的技术、市场竞争力和服务水平等各方面的能力,信任度得到进一步提升,多次的沟通和协调更推动双方互动的增多,加深彼此了解,计算信任得到弱化。本研究认为,能力信任是双方合作的基础,贯穿合作的始终,服务商只有具备一定的技术能力才能赢得客户的肯定,能力是服务质量的保障,也是维系关系的基本条件,所以我们认为能力信任贯穿合作进程的始终。

在合作中后期。随着外包的持续,先赋性社会网络中的关系发展也随之深入。彼此在合作过程中,企业行为的频繁互动使得彼此的默契度加深,依赖性越来越强,合作双方越来越安于现状,甚至为了减少风险稳步过度而懒于更换合作伙伴。对于建构性社会网络,合作双方已经形成一致的行为规范和价值观,甚至连企业文化、企业愿景等得到相互融合。彼此了解的加深、外包活动的持续、双方沟通的频繁,使得合作双方高度认同彼此,共同着眼于长期利益和共同利益。双方深层次的合作关系加强了彼此的依赖性,双方已成为企业不可分割的一部分,充分体现出善意信任的特征。

对于首次合作情境下的短期服务外包关系而言,在合作前期、合作中后期多维信任的动态变化分析如下。由于合作期限较短,对关系的投资就会比较谨慎,双方的关系发展可能会经历两种情况:一是双方合作关系发展缓慢,那么可能直至项目完成时关系并未发生明显变化。二是双方合作顺利促进关系发展,合作关系可能进入良好合作状态,但由于一年之后双方就终止合作,那么对关系所进行的投资动力将会减少,由此使得双方对关系维系的注重程度有所降低。

所以对于短期合作期限来说,合作双方可能主要把目光集中在对方的声誉和服务质量上,按期交付、保证质量、履行合约等成为双方关注的焦点。此时计算信任和能力信任成为外包合作关系中的关键基础,没有计算信任,很难达成合作协议,没有能力信任则无法实现服务交付(或费用支付),由于关系性投资较少和缺乏长期持续的合作,则很难形成善意信任。

3.2 非首次合作情境

对于非首次合作的接发包双方而言,无论是中、长期合作还是短期合作,合作历史中频繁的合作行为使得双方已形成较高的默契和认同,尤其是对于服务外包的合同续签,即进入了持续合作关系阶段,服务商良好的服务质量赢得客户满意,双方关系融洽度增强,合作流程步调一致双方沟通顺畅,即使出现问题

也会迎刃而解,因此客户愿意选择继续合作。那么合同续签成为一个必经程序,合作的项目流程可直接步入正轨。此时双方关系已充分满足善意信任的特征,作为合作的基础,能力信任始终存在,因为客户只有完全相信服务商的能力才会选择合作。合作双方为了长久合作,对于利益的计算或契约的限制(高复杂性的外包例外,契约是参照标准,存在于合作的始终)关注程度降低,正式契约的控制作用也相应降低,仅起到监督的作用,此时合作关系中的能力信任和善意信任逐渐加强。

由此本文从服务外包的合作历史和合作期限两个维度来构建研究情境,提出了服务外包关系中多维信任的动态演进路径如图 1 所示。

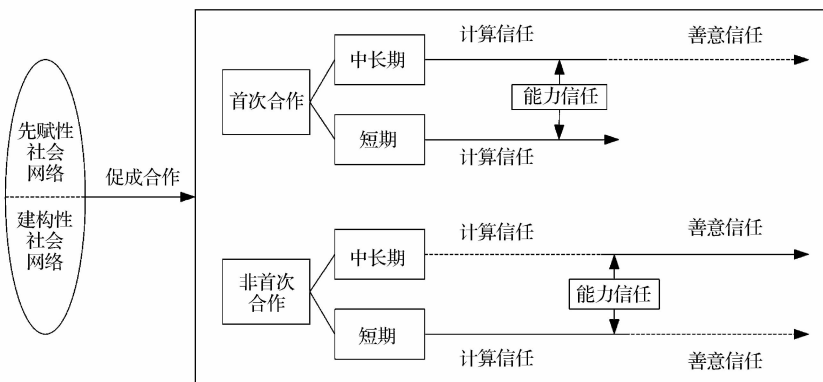


图 1 服务外包关系中多维信任的动态演变路径

4 结论

服务外包关系中的信任呈现出计算信任、能力信任和善意信任的多维变化特征,其动态演变受到外包合作期限和合作历史的影响。在首次合作中,信任在中长期的合作关系中经历了由计算信任到善意信任的变化;短期合作中,由于合作期限较短,信任仅仅体现为计算信任。对于非首次合作,无论是中长期合作还是短期合作,合作历史的存在及关系的持续发展促进了善意信任的形成。无论哪种合作形式,能力信任贯穿合作的始终,是合作的基础所在。本文将信任视为多维变量展开分析,构建了服务外包关系中多维信任的动态演变概念模型,为学术界研究外包合作关系中的信任问题提供了新的研究思路,同时也为后续开展案例研究服务外包关系中多维信任的演进机理奠定了基础。

参考文献

[1] MCALLISTER D J. Affect- and cognition-based trust as

foundations for interpersonal cooperation in organizations [J]. Academy of Management Journal, 1995, 38(1): 24—59.
 [2] ROUSSEAU D M, SITKIN S B, BURT R S. Not so different after all: a cross-discipline view of trust [J]. Academy of Management Review, 1998, 23(3): 393—404.
 [3] SCHOORMAN F D, MAYER R C, DAVIS J H. An integrative model of organizational trust: past, present, and future [J]. Academy of Management Review, 2007, 32(2): 344—354.
 [4] JAE-NAM LEE, BYOUNGGU CHOI. Effects of initial and ongoing trust in IT outsourcing: a bilateral perspective [J]. Information & Management, 2011, 48(2): 96—105.
 [5] 谭云清, 李元旭. 接包企业的信任、任务承诺对发包商合作的影响——来自在华国际服务外包企业的证据 [J]. 经济管理, 2011(7): 39—44.
 [6] 李靖华, 阮绍平. 我国软件企业外包信任关系的路径演变分析案例研究 [J]. 科学学研究, 2012, 30(3): 407—416.
 [7] Mortondeutsch trust and suspicion [J]. Journal of Conflict Resolution, 1958, 2(12): 265—266.
 [8] ZAHEER A, MCEVILY B, PERRONE V. Does trust matter? exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance [J]. Organization Science, 1998(9): 141

- 159.
- [9] 李东红,李蕾. 组织间信任理论研究回顾与展望[J]. 经济管理,2009(4):173—177.
- [10] 马华维,姚琦. 企业中的上级信任:作为一种行为意愿[J]. 心理学报,2012,44(6):818—829.
- [11] MARIA CRISTINA LANDER, RUSSELL L PURVIS, GORDON E MCCRAY, WILLIAM LEIGH. Trust-building mechanisms utilized in outsourced IS development projects: a case study[J]. *Information & Management*, 2004, 41: 509—528.
- [12] NILAY V OZA, TRACY HALL, AUSTEN RAINER, SUSAN GREY. Trust in software outsourcing relationships: An empirical investigation of Indian software companies[J]. *Information and Software Technology*, 2006 (48): 345—354.
- [13] CHWO-MING JOSEPH YU, TSAI-JU LIAO, ZHENG-DAO LIN. Formal governance mechanisms, relational governance mechanisms, and transaction-specific investments in supplier-manufacturer relationships[J]. *Industrial Marketing Management*, 2005, 35(2): 128—139.
- [14] 程德俊. 组织中的认知信任和情感信任及构建机制[J]. 南京社会科学, 2010(11): 57—63.
- [15] 寿志钢,杨立华,苏晨汀. 基于网络的组织间信任研究——中小企业的社会资本与银行信任[J]. 中国工业经济, 2011(9): 56—66.
- [16] 谭云清,李元旭. 服务提供商的信任对跨国公司外包合作的影响[J]. 经济与管理研究, 2011(6): 101—108.
- [17] 朱庆英,叶飞,吕晖,徐学军. 供应商与客户间的多维度信任、承诺与信息共享之间关系的研究[J]. 工业工程与管理, 2011(4): 46—55.
- [18] SABHERWAL R. The role of trust in outsourced IS development projects [J]. *Communications of ACM*, 1999, 42(2): 80—86.
- [19] MUHAMMAD ALI BABAR, JUNE M VERNER, PHONG THANH NGUYEN. Establishing and maintaining trust in software outsourcing relationships: An empirical investigation[J]. *The Journal of Systems and Software*, 2007, 80: 1438—1449.
- [20] 马占杰. 对组织间关系的系统分析:基于治理机制的角度[J]. 中央财经大学学报, 2010(9): 86—90.
- [21] ROBERT B HANDFIELD, CHRISTIAN BECHTEL. The role of trust and relationship structure in improving supply chain responsiveness [J]. *Industrial Marketing Management*, 2002, 31: 367—382.
- [22] 刘智勇,朱振坤,姜彦福. 社会网络对外包治理和演化的影响[J]. 科学学与科学技术管理, 2009, (6): 121—124.

Study on Dynamic Evolutional Path of Multi-trust in the Relationship of Service Outsourcing

ZHANG Pei, MA Jian-long, DU Ya-ping

(School of Economics and Management, Hebei University of Technology, Tianjin 300401, China)

Abstract: This paper considers multi-trust in the relationship of service outsourcing including calculus-based trust, competence-based trust and benevolence-based trust. It provides multi-trust dynamic evolution path model based on two dimension division research situation of the history of cooperation and cooperation period, and argues that competence-based trust plays the fundamental role in the whole cooperation; calculus-based trust and benevolence-based trust show the different evolution path in the first cooperation and non-first time cooperation.

Key words: service outsourcing relationship; calculus-based trust; competence-based trust; benevolence-based trust; dynamic evolution