

案例研究 :从好的故事到好的理论*

——中国企业管理案例与理论构建研究论坛(2010)综述

□黄江明 李 亮 王 伟

摘要 本文以回顾总结由中国人民大学商学院和《管理世界》杂志联合主办的“中国企业管理案例与理论构建研究论坛(2010)”的成果为基础,针对当前中国管理案例研究的现状及其存在的问题,明确了案例研究中“讲好故事”与“构建理论”两者的相互关系。论文结合三篇优秀的单案例研究范文,从“把故事讲好”和“把故事升华”两个侧面阐述了如何做优秀的案例研究,并重点探讨了如何通过好的故事来构建理论这一重要课题。本文作为管理案例论坛的综述性文章,对推动中国管理案例研究的进步,实现深度发掘本土企业管理优秀实践、构建有中国特色的本土管理理论这一长远目标,具有重要的理论指导意义。

关键词 理论构建 单案例研究 管理情景 过程理论

一、引言

近年来,关于中国管理学研究的本土化与国际化的争论受到越来越多学者的关注。许多学者认为,中国的管理实践及管理情境有其独特性,因此在中国管理学研究的本土化方面进行深入探讨是必要且有益的(Tsui,2006)。在这个过程中,研究者往往需要从发现值得关注的管理问题入手,即寻找他人难以察觉、且西方理论难以诠释的有趣现象(Cheng et al.,2009)。这种现象驱动的研究要求研究者能够深刻理解现象所处的情境和发生的过程,回答“如何”和“为什么”的问题,构建“萌芽理论(nascent theory)”(Edmondson & Mcmanus,2007)。

作为管理学研究方法的一个重要分支,案例研究注重回答“如何”和“为什么”的问题,强调现象所处的现实情境并能够对其进行丰富描述(Eisenhardt,1989;Eisenhardt & Graebner,2007;Yin,2003),因此特别适合凸显本土文化特色的管理学研究(陈晓萍等,2008)。在此背景下,由中国人民大学商学院和《管理世界》杂志联合主办的“中国企业管理案例与理论构建研究论坛(2010)”于2010年11月6~7日在中国人民大学召开。本届论坛的主题为“本土理论构建:路径探索”。依托案例研究,深度发掘本土企业管理优秀实践、构建有中国特色的本土管理理论,是论坛的长远目标。为此,本届论坛新增了“理论构建”研究模块。

本文将首先对本届案例论坛进行回顾,介绍大会主题报告并对最佳论文进行简要的评价。在此基础上,本文将依据论坛主题报告的框架,重点讨论以下两个问题:(1)为什么案例研究要讲述好的故事?(2)如何通过好的故事来构建管理理论?本文旨在通过对案例论坛的总结和研究方法的探讨,进一步推动案例研究方法在中国本土化管理学研究中的应用和发展。

二、案例论坛概况

本届案例论坛共收到110篇参会稿件,其中研究型案例75篇,理论构建研究论文18篇,教学型案例17篇。经程序委员会的初步筛选和评审专家的“双向匿名评审”,最终收录论文集48篇,其中研究型案例32篇,理论构建研究论文3篇,教学型案例13篇,录取率分别为42.7%、16.7%和76.5%,平均入选率为43.6%。

* 本研究得到教育部人文社科规划基金项目(项目名称:不对称营销渠道环境下的中国家电企业产品创新策略研究,项目批准号:08JA630084)资助。

本届论坛邀请了有丰富案例研究经验的加州大学戴维斯分校 Kimberly D. Elsbach 教授、新加坡国立大学潘善琳 (Shan Ling PAN) 教授、香港浸会大学 Michael Young 教授等专家, 为与会者带来了精彩的学术报告。这些报告围绕着理论框架对案例研究的影响以及如何基于案例研究进行理论提炼等主题, 对案例研究与理论构建的相互关系进行了充分的论证。

Elsbach 教授结合其具体的案例研究实践, 全面剖析了“案例研究的意义”, 诠释了进行案例研究与探索的必要性以及案例研究对于理论构建的重大意义。她指出, 相对于其他研究方法, 案例研究最重要的价值在于: 突出情境、展示过程和揭示关系。首先, 案例研究对情境的关注有助于解答“为什么”的问题, 有助于研究者深入聚焦于管理现象, 进而有助于理解并应用学术研究的成果。其次, 案例研究对过程的展示突出了历史因素和时间因素的重要性, 有助于实践者进行过程设计。此外, 案例研究有助于揭示深藏于演化的、复杂的现象之后的各种关系, 而截面式研究则难以挖掘这些关系。如果上述三方面应用得当, 研究者可以完成一篇非常出色的案例论文——一个引人入胜的故事。此外, Elsbach 教授还以“科研的全周期: 案例研究与其他方法的结合”为题进行了专题报告, 建议拓展案例研究方法, 将案例研究与其他方法结合起来, 以构建、检验、修改理论, 从而利用案例研究进行高质量和更具影响力的理论构建。

潘善琳教授在题为“应用管理理论深入研究中国企业特色: 以北京首都机场与阿里巴巴案例为例”的专题报告中指出了中国管理案例研究面临的四大挑战: 缺乏现象洞察能力、理论应用能力、写作能力和国际发表经验。他认为加强理论应用能力是提高管理案例研究水平的重中之重, 案例研究应将理论概念嵌入到案例故事中, 并在案例升华过程中对理论做出贡献。为了避免陷入纷繁复杂的实地现象和“数据海洋”之中, 走出案例研究难以聚焦理论的困境, 潘善琳教授结合自身的案例研究经历与经验, 总结出了“结构—实务—情境 (SPS)”的案例研究模型。该研究模型包含以下 8 个研究程式: (1) 以案例企业的特色管理实践为起点, 与企业进行准入协商; (2) 现象概念化, 寻找可能的理论观点, 概括

性地描述观察到的有趣现象; (3) 以初步理论为基础, 到现场搜寻资料, 深入挖掘相关信息; (4) 数据组织化, 先将案例数据归纳为一个核心概念, 在此基础上形成研究的理论视角, 然后借助理论视角, 以时间进程和理论模式为主线, 将分析单位放在过程的细节, 关注“过程是如何发展的, 核心概念在不同的过程中是如何演进的, 为什么这些过程导致了最终的结果”; (5) 对搜集到的数据进行编码和分析; (6) 理论化, 将理论应用到数据分析中; (7) “理论—数据—模型”校准, 进行研究迭代; (8) 写作与发表。

论坛程序委员会主任毛基业教授以“案例研究中的理论和情境”为题, 回顾了理论的定义和基本形式, 强调了理论贡献对于案例研究的不可或缺性。针对研究情境化的课题, 毛基业教授阐述了跨情境理论贡献的两种类型 (Whetten, 2009), 以及进行情境研究的三种方法——丰富描述、直接观察和分析情境效应、比较研究 (Rousseau & Fried, 2001)。

本届论坛还新辟了“与管理学期刊主编对话”的交流模块, 邀请《管理世界》杂志副主编蒋东生、《南开管理评论》副主编程新生、《管理学报》执行主编蔡玉麟、《会计研究》编辑部主任刘国强 4 位资深管理学期刊主编参加了互动交流。4 位主编分别向与会代表介绍了其本土案例研究论文专栏建设思路与现状, 提出了向顶级期刊投稿需要注意的一些关键问题及各期刊的收稿、评审标准, 让与会代表受益匪浅。

本届案例论坛在 48 篇入选论文的基础上, 经过两轮排序, 最终评选出 5 篇最佳论文。其中陈文波、黄丽华 (2010) 以 S 公司为例, 通过对其 15 年信息化过程的分析, 从意义建构视角研究了企业信息化意识的形成与演化过程。彭新敏等 (2010) 通过海天集团 1970~2010 年的纵向解释性案例, 对其基于二次创新动态过程的企业网络演化和组织学习平衡理论进行了验证。许晖等 (2010) 依据组织免疫理论, 构建了企业风险应对的机制模型, 然后通过对定性数据的内容分析和编码, 深入揭示了外部环境风险与企业应对机制的互动关系。米运生、邓进业 (2010) 聚焦于要素契约中的互补性资产, 采用了案例研究与实证研究相结合的混合式研究手法, 首先运用动态博弈模型解释互补性资产抑制机会主义的理论模型, 然后通过从某农牧公司获取的质性数

据检验了理论假设。李青原等(2010)以可口可乐并购汇源果汁的案例为研究对象,通过对资本市场中并购参与双方、水平竞争对手和上游公司的财富效应的分析,探讨企业横向并购的动因理论。上述5篇最佳论文体现了本次大会论文研究的几个新动向:(1)财务、信息管理类论文的首次入选是新突破;(2)每篇论文均由两名或者更多学者团队合作完成;(3)有3篇论文由两所高校的学者跨校合作完成。

总体上而言,本次案例论坛的大多数论文属于单案例研究,特别适合Elsbach教授提到的“讲引人入胜的故事”的情形。在往届案例论坛中,有不少论文属于单纯讲故事然后给出结论的类型,既缺乏科学性和严谨性,又缺乏从故事到理论的升华。本次论坛在案例研究的规范性方面取得了一定的突破,但是仍有一些研究者在讲故事和严谨的分析方法之间纠结,难以把握尺度,有些单案例研究开始远离有趣的故事,甚至走向严谨但枯燥的内容分析。正如Siggelkow(2007)所指出的,尽管案例研究与现实的联系更为直接和紧密,但“一些作者似乎迷恋于构建晦涩的理论阐述以为自己的研究正名,却在研究中逐渐丧失了他们所做的那些真正有意义的实证观察”。本文认为,案例研究的规范性(科学、严谨的方法)和故事性(讲引人入胜的故事)之间并不是非此即彼的矛盾,在研究的规范性得到提高的同时,如果忽视甚至损害研究的故事性,将可能丢失案例研究本身最有趣、最吸引读者的要素。

为此,本文将基于本次案例论坛主题报告的框架,重点讨论以下两个问题:(1)为什么案例研究要讲好的故事?(2)如何通过好的故事来构建理论?虽然在案例研究中,讲故事与构建理论需要紧密结合,两者之间并没有清晰的界线,但为了能更清楚的进行阐述,本文将分别予以讨论。

三、案例研究 :从好的故事开始

就管理学研究而言,好的研究应该能“讲述一个好的故事”(Daft,1983; Daft & Why,1985; Huff,1999; 陈昭全、张志学,2008)。虽然人们对案例研究的误解之一是案例研究就是“讲故事”,但不可否认的是,有影响、能引起读者兴趣的案例研究,往往就是那些讲出好的故事的文章。一项研究如果能像讲故事一样阐述其理论,将给人留下深刻的印象(陈昭

全、张志学,2008)。例如,被提名为最有趣研究者之一的Dutton和Dukerich(1991)得到了如下的评价:“我读过的最精美的扎根研究作品之一,将讲故事与理论开发完美的融为一体,太迷人了”(Bartunek et al.,2006)。更有学者认为,在案例研究中,讲述好的故事比创建好的构念更加重要(Dyer & Wilkins,1991)。下面,我们将首先基于Elsbach教授主题报告中的框架,讨论案例研究(尤其是单案例研究)如何能够通过突出情境、展示过程和揭示关系,来讲述引人入胜的故事。

(一)突出情境

“情境”被定义为“围绕特定现象、发挥着直接或间接影响作用的因素,也特指高于现有研究中分析层次的解释因素”(Cappelli & Sherer,1991),是“和被研究对象处于不同分析层次的外部环境因素”(Mowday & Sutton,1993),或是“环境中,影响组织行为和变量间功能关系的形成以及它们的意义的条件和约束”(Johns,2006)。Johns将情境区分为两大类:普遍性情境(比如职业、地理位置、研究实施的时间、研究的原理)和独立性情境(比如组织任务的特性、社会因素以及物理因素)。

在管理学研究中突出情境,意味着研究者需要把自己的观察和一系列相关的事实、事件或观点联系在一起,从而在更大的整体或框架下理解所从事的研究(Rousseau & Fried,2001)。与其他研究方法相比,案例研究适用于“在现实生活情境下研究当前的现象”(Yin,2003),这是其他研究方法难以实现的。例如,Yin(2003)指出,实验法刻意把现象从其情境中分割出来(在实验室环境中进行“控制”),而问卷调查法虽然可以同时考察现象及其情境,但探讨情境的能力极其有限(需要尽量限制问卷中变量的数量)。

情境在管理学研究中越来越重要(Johns,2006),并受到越来越多研究者的关注,主要有以下几个方面的原因。首先,情境有助于研究者回答研究中“为什么”的问题。例如,为什么一项战略在某些组织中可以成功,而在另外的组织中则难以奏效?为什么组织没有按照我们设想的那样采取行动?为什么组织中的某些个人有非理性的行为?通过检验这些战略、组织行为、个人行为所处的情境,可以帮助研究者深入探究现象背后的原因。其次,

情境有助于研究者聚焦研究的关注点。通过关注情境,研究者可以发现现象中最有趣的部分,识别最相关的事件,从而有所取舍。最后,情境有助于研究者把研究发现更好地传达给管理者(Johns, 2006)。研究者可以通过更好地描述组织情境,使企业管理者易于理解,从而有助于研究成果在实践中的付诸实施。而丰富的描述、直接观察和分析情境效应、比较研究这三种方法,则可以帮助研究者突出研究情境(Rousseau & Fried, 2001)。

(二)展示过程

在管理科学研究中,研究者不仅需要关注现象中各变量之间的关系(例如,更高层次的X和Y会导致更高层次的Z),也需要关注事件是如何随时间演变、以及为何以这种方式演变的(例如,发生了事件A,然后采取了行动B,最后出现了结果C)(Langley, 1999)。通过对现象中先后发生的事件提供解释,研究者可以构建“过程理论(process theory)”(Mohr, 1982; Van de Ven & Huber, 1990)。不过,与过程相关的现象通常与组织情境高度相关,数据涵盖多个分析层次和单元,边界比较模糊,具有高度的复杂性和动态性,难以分析和处理(Chiles, 2003; Langley, 1999)。长久以来,因素理论(variance theory)在管理科学研究中占据了主流地位,而对过程的研究往往被学者所忽视(Chiles, 2003)。

案例研究尤其是单案例研究,适用的范围之一就是通过纵向案例(longitudinal case)来展示现象随着时间的变化而发生变化的过程(Yin, 2003)。与大样本的实证研究相比,案例研究可以更贴近理论构念(Siggelkow, 2007),通过对现象的细节进行丰富的描述,可以告诉读者“黑匣子”中到底发生了什么,并发掘随着时间的演变,现象背后隐含的动态机制是如何起作用的。

在以往研究中,学者们已经开发出了用于分析和展示过程的多种策略。例如, Yin(2003)总结了在案例研究中进行时序分析的技术,即找出特定的指标,划分合适的时间段,并提出先后出现的事件之间可能存在的因果关系。此

外,编制大事年表也是案例研究中常用的技巧。Miles 和 Huberman(1994)汇总了多种用于展示资料的时间排序图表,如事件清单、关键事件图、时间排序表等。Langley(1999)总结了叙事分析、扎根理论、时序区间(temporal bracketing)等多种用于分析过程数据的策略,并比较了这些策略在理论化的准确性、普适性和简单性三方面的优势和不足。

(三)揭示关系

在案例研究中,关系隐藏在纷繁复杂的现象和数据背后,作者需要通过对经验数据的解释与阐释达到揭示关系的目的。相比于定量研究,案例研究对关系的展示更加生动直观,能够给出更有现实依据和说服力的解释。首先,案例研究来源于实践,没有经过理论的抽象与精简,能全面、真实的描绘现实情境下所研究问题的来龙去脉。比如作者依据某种理论提出构念A导致了结果B的出现,对于不熟悉该现象的读者而言,“构念A在生活中指的是什么”,“如何确保这个构念真的概括了现实中的A”,这些都可能成为作者与读者进行沟通的障碍。案例研究则给出了每一个构念的具体例子,读者将概念论述直接映射到现实中,因而更容易理解作者的观点。其次,许多理论研究给出的都是推测性的假设,缺少现实基础。案例研究可以清晰地回答“怎么样”和“为什么”的问题,既有助于研究者把握事件的本质,也有利于说服读者。比如,作者提出A通过因素X、Y、Z的作用导致了B,结论可能也通过了显著性检验,但这种理论上的推理是否合理仍需读者来判断。案例研究则可以给出具体例子,如果因素X、Y、Z确实在A到B的关系中发挥了作用,读者就可获得更为直观的认识(Siggelkow, 2007)。

相比大样本研究,案例研究在展示动态过程、关系网络、人际互动等现象时有先天优势,能深入揭示其中的关系逻辑和触发情境,有利于读者更深刻地理解理论和现象(Elsbach, 2010)。同时,案例研究也不是单纯地讲故事,然后把结论塞给读者,而是采

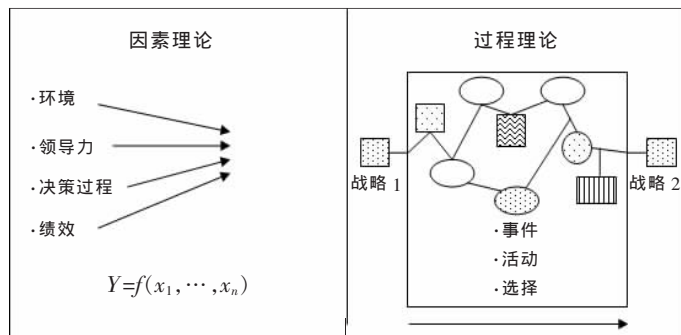


图1 因素理论与过程理论 摘自 Mohr (1982)

用了必要的理论视角和概念串起整个故事，做出独特的理论贡献(毛基业、李晓燕,2010)。正因为如此，越来越多的学者开始使用案例方法进行关注情境与过程的纵向研究(Siggelkow,2007)。

四、范文分析

与前几届论坛综述类似，本文同样希望选取体现“好的故事”的代表性案例研究。首先,我们搜集了 *Academy of Management Journal*(AMJ)从 1990 年到 2009 年的最佳论文，以及 *Administrative Science Quarterly*(ASQ)从 1999 年到 2010 年的最佳论文。接着，我们通过阅读摘要和快速浏览全文的方式进行初步筛选，最后通过比较文章的被引率确定了 3 篇范文。这 3 篇论文都是单案例过程型研究,其作者分别是 Dutton 和 Dukerich(1991)(以下简称 D&D)、Corley 和 Gioia(2004)(以下简称 C&G)和 Plowman 等(2007)(以下简称 P2007)。

D&D 研究的是纽约和新泽西港务管理局(以下简称港务局)解决无家可归的流浪者问题的过程。从 1982 年开始,流浪者入住公共交通设施的现象日益增加,并逐渐成为港务局面临的突出问题。最初,流浪者问题被认为是警务安全问题(1982~1984 年)和公司问题(1985~1986 年),港务局拒绝无家可归者进入,并试图把他们赶走。随着该问题逐渐上升到商业层面(1987 年)、地区形象层面(1988 年)甚至是地区竞争力层面(1989 年),负面报道和社会舆论给港务局形象带来了巨大的压力，处理流浪者对于港务局的重要性日渐凸显。为此,港务局资助成立了专门的问题研究项目组,建立了收容中心,寻求多方合作伙伴,积极投入到解决该问题的事业中,最终使得局面出现了改观。从问题萌生到被积极处理,港务局的

身份特征(即员工对组织的看法)不仅造就了组织成员对问题的诠释，而且影响了他们对问题的态度和处理方式；而维护自身形象是港务局解决该问题的主要动因。

C&G 研究了一家全球性的技术服务提供商 Bozkinetic 从母公司 Bozco 分拆时组织身份转变的过程。研究发现:在分拆公告发布后一段时间内，几乎所有的 Bozkinetic 成员都能很容易地描述组织身份特征。随着分拆的实施,媒体报道和舆论的变化，高层描绘的远景与员工的预期以及过去的历史产生的偏差，以及员工对外部形象的意释(construed external image)，这三方面导致了组织身份特征的逐渐模糊。组织身份的模糊对于组织和组织成员都是一种不自然的状态，面对过量的变化和身份模糊带来的压力，寻求新的身份势在必行。最终,高层领导对此做出了反应,他们完善了组织的远景,加强了品牌运作,还在实际中说到做到,从而使得分拆后的组织身份特征稳定成型。

P2007 研究的是一个教堂的变革过程。该文章在之前的案例论坛综述里被选作过范文(潘绵臻、毛基业,2009)，本文仅将其作为归纳结论时的依据之一,在此不再详述。

(一)把故事讲好

D&D 关注的是组织与环境的互动，选择纽约港作为案例研究对象,既符合极端抽样的原则,又便于大量收集材料，更为关键的是案例的情境性很强,读者的理解障碍非常小。在研究方法章节，作者除了介绍数据的收集和分析方法，还介绍了流浪者问题、港务局概况以及港务局的身份特征等背景知识，尤其是根据访谈结果归纳出的身份特征(比如,专业性组织,没有丑闻的道德典型,高质量的服务提供者等)对于读者理解后面的案例故事很有帮助。在展示研究发现的章节,D&D 将“突出情境”和“展示过程”糅合在对问题 5 个发展阶段的分析和诠释中。这 5 个阶段是作者进行时序区间划分之后得到的，每一个阶段都有明显不同的“当局观点”、关键事件”和“关键行动”。比如，在起始阶段,港务局将流浪者解读为治安问题,两个关键事件分别是:重新设计公交终点站,关闭单人旅馆。港务局采取的关键行动是培训保安以及将安置流浪者和扶贫工作联系在一起。在第 3 个

表 1 3 篇范文概况

	Dutton & Dukerich (1991)	Corley & Gioia (2004)	Plowman et al. (2007)
研究主题	组织身份、组织形象与环境的 关系	组织身份转变	组织变革
案例数量	单案例	单案例	单案例
研究目的	阐释现象	理论构建	理论构建
理论类型*	过程理论	过程理论	过程理论
主要贡献	揭示了一个组织在应对问题(issue)**时，其形象和身份特征对组织行为的影响。	展示了在公司分拆情境下，组织身份转变的诱因、发生情境，以及从清晰到模糊再到清晰的演变过程。	基于复杂性理论，构建了一个新理论，用于解释与现有组织变革文献不一致的现象——变革既是持续的，也是剧烈的。

注: * 这里指的是案例研究最终建构出的理论类型,是因素理论还是过程理论; ** 准确的翻译应该是:特别重要或大众关注的问题。

阶段,港务局将应对流浪者上升到商业层面,慎重考虑合情合法的解决方案。此时的关键事件有:反闲荡法案(antiloitering law)被废除,同时集聚在港口过夜的流浪者达到了1000人以上,港务局遭到了媒体的责难。港务局相应地采取的关键行动有:寻找人道的替代方案(之前限制流浪者进入),成立流浪者项目应对小组,资助对该问题的研究。可以说,D&D用研究者的视角将事实和数据有机组合到了一起,在5个阶段里进行了条理分明、丰富翔实的介绍,故事性十分强。

C&G采用了自然探究(naturalistic inquiry)和持续比较(constant comparison)的数据分析方法,理论建构的倾向较为突出。作者根据关键事件确定了分拆事件前前后后的时间进度,介绍了案例企业身份转变的进程;在提炼研究发现时,以分析得到的过程模型图为起点,对模型中的各个要素都进行了详细的展开和阐释。首先,作者用模型的框架将所有的构念有机地串连了起来,使用的两幅图清晰地展示了组织身份转变的内嵌逻辑和动态过程;其次,作者用了14页的篇幅(pp.185~198)对模型进行展开,对每一个构念及其下面的主题(theme)都进行了详细的阐释,并且有机地将典型的访谈片段融入到阐释中,大大增强了文章的可读性和故事性。比如,作者在模型中指出“身份转变情境”包括“组织身份模糊”和“身份清晰化的迫切性”两个主题,在介绍“组织身份模糊”时,首先给出了被访谈者的描述“我们还不确定我们现在是谁,不过我很快会搞清楚的”,“以往与Bozco有关的身分应该随着分拆成为历史,彻底被抛弃”,然后作者又通过企业文档、高层领导的描述给出组

织身份模糊的例证,最终通过作者的阐释形成了一幅较为完整的“画面”。可以说,C&G的故事性主要来自于对模型的逻辑阐释和对数据的丰富描述,从而使身份转变的过程在读者脑中显得既真实可信又简单直观。

P2007使用了11页的篇幅来介绍教堂从最开始的小变化一步步转变为巨

大变革的过程,内容非常翔实。虽然文中没有给出有助于理解的模型图,但是关键构念贯穿故事始终,在展示故事的情境条件时还给出了总结性的表格(P529)。潘绵臻和毛基业(2009)对这篇论文的分析从另外的角度展现了该文是如何用情境、过程和关系讲好一个故事的。

从这3篇文章的章节标题中(见表2),我们可以发现:D&D中故事的时间性体现得最强,章节标题中没有直接跟研究模型相关的构念出现;而C&G和P2007始终围绕研究主题,从前因后果的角度描绘了完整的故事。

(二)把故事升华

我们已经讨论了在案例研究中为什么要讲述好的故事,不过仅仅把故事讲得精彩是不够的,案例研究的最终目的是要发展理论(毛基业、李晓燕,2010)。案例研究长于描述与解释,能聚焦“什么”(What)与“怎样”(How)(Eisenhardt,1989),而理论化的实证研究则更加关注“为什么”(Why)(Dubin,1978;Sutton & Staw,1995)。根据研究的逻辑,只有认识到“问题是什么”以及“怎么发挥作用”,才可能进一步解释“为什么会是这样”。因此,学者不应满足于描述与解释,而要进一步询问“为什么”(Whetten,2009)。从故事到理论的过程就是从描述现象到解释现象的过程。解释力是好的理论的核心,是对“为什么”这一问题的回答(Sutton & Staw,1995)。

讲故事容易,讲一个好的故事难,通过好的故事讲道理更难。下面我们从理论化的角度再分析一下3篇范文,尝试发现好的故事如何通过理论化形成一个完整的优质研究。

表2 3篇范文在展示数据分析结果时的结构

	D&D	C&G	P2007
章节标题	阶段1: 警务安全问题(1982~1984年) ●关键事件 ●当局观点 ●关键行动 ●小结 阶段2: 公司问题(1985~1986年) ●.....* 阶段3: 商业问题(1987年) ●..... 阶段4: 地区形象问题(1988年) ●..... 阶段5: 地区竞争力问题(1989年) ●.....	分拆前身份 组织身份转变诱因 ●社会评价体系的改变 ●现时身份偏差 ●外部形象意释** 组织身份转变情境 ●身份模糊 ●意义赋予的迫切性 领导对意义赋予迫切性的回应 ●改进组织未来的远景 ●加强品牌运作 ●行为上说到做到	小变化——启动条件 远离平衡态导致涌现性自组织 ●衰退的压力 ●领导的变更 ●身份的挣扎 ●持续的冲突 放大小变化的行动 ●获取新资源并重配置现有资源 ●使用语言 ●使用符号 ●资源、语言与符号间的互动 放大性行动与情境的动态互动 ●放大性行动对情境的影响 ●情境对放大性行动的影响 在涌现性变革中负反馈的作用

注:* 每一个阶段的节标题都是一样的,所以对后面的内容进行了省略处理;** 外部形象意释指的是组织成员基于对组织外部的舆论推断而知觉到的组织形象。

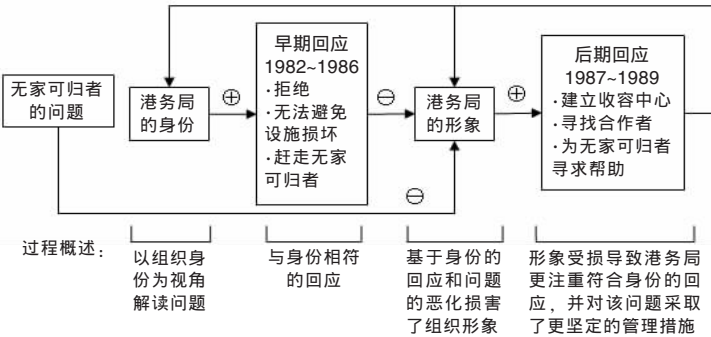
D&D 使用了叙述性分析(narrative strategy)和可视化映射(visual mapping)方法来分析数据。可能是因为组织形象和身份特征的角色和作用隐藏在纽约港务局与环境互动的故事背后,作者在文章第一部分就引出了分析结果的整体图示(见图2)。然后,在介绍港务局应对流浪者问题的5个阶段时,这两个构念分散在诸多细节中。在基于过程的故事讲完之后,作者又用一章的篇幅,透过组织形象和身份特征对故事进行了重新阐释,并集中论述了这两个构念在故事中的表现和作用。最后,在对案例发现进行讨论时,又与图示进行了呼应(图中的正向关系“+”和负向关系“-”)。

C&G 采用了自然探究主义和扎根理论的分析手法,在数据收集阶段就已经开始了理论建构的工作。在公司分拆前进行了一系列访谈之后,作者对与公司分拆情境下组织身份相关的现象和资料进行了初步归纳和编码,随后有针对性地实施了分拆中和分拆后的访谈。由于采用了扎根方法,作者一步步地从原始资料归纳出23个相关条目(一阶概念),再到二阶主题(二阶概念),再到整体模式(pattern)和汇总性构念,最终得到了组织身份转化的概念化框架:“分拆前身份→身份模糊的诱因→身份转变情境→领导对身份清晰化的迫切性做出回应→新的身份”。

P2007 也使用了叙述性分析和可视化映射方法。它对故事的升华主要是通过理论对比来实现的。以往有关组织变革的研究认为“剧烈性组织变革是间断性的,即在较长一段平衡期后,突然发生的且剧烈的变革”(潘绵臻、毛基业,2009),而案例故事给出了既有理论无法解释的经验现象——持续的小变化也会升级为剧变。作者先把故事进行抽象和升华,形成一组命题,然后引入更宏观的视角(复杂性理论)来支持这些命题,并与相似的研究发现进行了比较,最终完成了将故事理论化的工作。

三)范文总结

参考 Eisenhardt 和 Graebner (2007)、Langley(1999)、Pratt (2009)等文献,我们尝试对这3篇在顶级期刊获奖的案例研究进行归纳和总结,为情境性的、单案例过程研究 提供“最佳实



践”式的建议。

1.研究问题的情境性。在既定研究问题的前提下,选择合适的案例是一个重要的起点。3篇范文的情境性都非常强,作者都使用了不少篇幅介绍相关的组织情境和过程动态。如果研究的情境性较强,作者在引言就需要说明“为什么选择了这个情境”,本研究选择的是典型案例还是极端案例?在这个情境下,作者是如何选择分析单元并进行抽样的?这些问题都需要作者在研究的一开始就明确下来(Pratt,2009)。

2.选择合适的数据分析方法。为了理解和发掘情境因素的作用,选择合适的研究策略和数据分析方法至关重要。前述3篇范文不约而同地都采用了纵向研究策略,通过扎根理论、时序区间分析(temporal bracketing strategy)、叙述性分析和可视化映射等数据分析方法,最终都建立了过程理论。

扎根理论长于归纳,在展现情节和动态方面不如叙述性分析,属于中庸式的分析方法。值得注意的是,扎根理论用于过程研究时,编码结果中应出现动名词形式的概念(gerunds)(Langley,1999)。比如,Sutton(1987)将组织死亡的过程归纳为解体(disbanding)和再连接(reconnecting),Gioia 和 Chittipeddi (1991)将战略变革的启动归纳为“意义建构”(sensemaking)和“意义赋予”(sense-giving)”。时序区间分析是借助时间或者逻辑顺序来切分过程,并不一定具有理论上的重要性,常常和其他方法结合起来使用(Langley,1999)。叙述性分析非常适合于讲故事(Boje,2001),对于情境和过程的展示最为精确,常用于单案例研究(Langley,1999)。在构建过程理论时,如果采用了类似于P2007中的做法,“特定类型的事件即是构念”(Van de Ven & Poole,1995),叙事性研究也可以获得非常理论化的研究成果(Pentland,1999)。

可视化映射是借助于图形来进行数据分析和展示(Miles & Huberman, 1994), 它既可以作为叙述性分析、扎根理论等方法的辅助分析工具(如图2), 也可以作为主要的分析工具(Langley & Truax, 1994)。

3. 用理论串起整个故事

理论对于案例研究是不可或缺的重要组成部分, “是案例研究的起点和终点”(毛基业、李晓燕, 2010), 选择合适的理论视角是解读现象的关键(Yin, 2003)。一个好的理论视角应该是具有洞察力的(Walsham, 2006), 紧密与现实配合的(Eisenhardt, 1989), 贴合数据分析层次的(Yin, 2003)。而且最好不要选择以下四种类型的理论: (1) 陈旧的理论; (2) 不成熟的理论; (3) 过度使用的理论; (4) 过于实践性的理论(Pan, 2011)。

3篇范文都有明确的故事线索和清晰的故事进程, “根据构建中的理论的核心概念来展示对案例的分析”, “实质性地展示这些概念在研究情境中的动态”(潘绵臻、毛基业, 2009)。可以说, 故事是理论化的基础, 理论框架构成了故事的内置脉络, 离开了特定的理论视角, 这3个故事展现给读者的可能是完全不同的版本。

五、总结

纵观今年案例论坛收录的论文, 单案例研究有23篇, 多案例研究有5篇, 其中进行了理论化的研究有14篇, 正好占了50%。结合案例研究的规范性指标(毛基业、张霞, 2008)以及范文分析的归纳性发现, 本文总结出了以下3个仍需加强的环节: (1) 许多单案例研究缺少理论升华, 或者仅仅讲述了故事, 或者理论比较和分析薄弱, 难以得到具有普遍意义和广泛认可的研究结论。(2) 部分单案例研究选择的不是初期理论探索阶段的研究问题, 也不具有明显的情景特殊性。实际上采用多案例研究可能更有利于取得较大理论贡献。(3) 缺少建构情境理论(Bamberger, 2008)或者过程理论的研究。

本文首先介绍了本届案例论坛的整体情况, 然后结合3篇优秀的案例研究范文, 从“把故事讲好”和“把故事升华”两个方面分析了如何做出优秀的案例研究。我们选择的范文凑巧都是单案例研究, 从一个侧面反映出: 多案例研究可能更适合于发现“更好的构念”(Dyer Jr & Wilkins, 1991; Eisenhardt,

1991), “更好的故事”更偏向于单案例研究, 尤其是过程理论的单案例研究。

以往我们从规范性和理论贡献等方面强调了研究问题的重要性(毛基业、张霞, 2008; 潘绵臻、毛基业, 2009; 毛基业、李晓燕, 2010)。结合本届案例论坛的主题——“本土理论构建: 路径探索”, 并且回应创建“中国管理理论”的呼声(Barney、张书军, 2009; Tsui, 2006), 国内学者可以尝试发掘有趣的现象, 从单案例开始, 同样可以讲好一个故事, 逐渐做出既有中国特色, 又有理论贡献的杰出研究。

(作者单位: 中国人民大学商学院; 责任编辑: 尚增健)

注释

通过本次案例论坛初审的论文都有3位专家进行评审。

英国爱墨瑞得出版社(Emerald Group Publishing Limited)为本论坛最佳论文作者提供了现金奖励。

ASQ做法是: 从论文发表到获最佳论文奖中间隔有6年。

实际上, 绝大多数过程研究都富含情境因素。

参考文献

- (1) 包国宪、王学军、贾旭东:《全球视野下的中国管理本土研究新进展——中国管理国际学术论坛观点综述》,《中国工业经济》, 2010年第7期。
- (2) 陈晓萍、徐淑英、樊景立:《组织与管理研究的实证方法》, 北京大学出版社, 2008年。
- (3) 刘庆贤、肖洪钧:《案例研究方法严谨性测度研究》,《管理评论》, 2010年第5期。
- (4) 毛基业、李晓燕:《理论在案例研究中的作用——中国企业管理案例论坛(2009)综述与范文分析》,《管理世界》, 2010年第2期。
- (5) 毛基业、张霞:《案例研究方法的规范性及现状评估——中国企业管理案例论坛(2007)综述》,《管理世界》, 2008年第4期。
- (6) 潘绵臻、毛基业:《再探案例研究的规范性问题——中国企业管理案例论坛(2008)综述与范文分析》,《管理世界》, 2009年第2期。
- (7) 陈文波、黄丽华:《企业信息化意识的形成与演化——以S公司为例》,《“中国企业管理案例论坛(2010)”暨“第四届中国人民大学管理论坛”研究型案例论文集》, 2010年。
- (8) 彭新敏、吴晓波、吴东:《基于二次创新动态过程的企业网络演化与组织学习平衡——海天1970-2010纵向案例研究》,《“中国企业管理案例论坛(2010)”暨“第四届中国人民大学管理论坛”研究型案例论文集》, 2010年。
- (9) 许晖、纪春礼、李季、周斌、金鑫:《基于组织免疫视角的科技型中小企业风险应对机理研究》,《“中国企业管理案例论坛(2010)”暨“第四届中国人民大学管理论坛”研究型案例论文集》, 2010年。
- (10) 米运生、邓进业:《互补性资产、双边依赖与要素契约的内生均衡——一个理论构念及东进公司的经验证据》,《“中国企业管理案例论坛(2010)”暨“第四届中国人民大学管理论坛”研究型案例论文集》, 2010年。
- (11) 李青原、田晨阳、唐建新、陈晓:《公司横向并购动机: 效率理论还是市场势力理论——来自汇源果汁与可口可乐的案例研究》,《“中国企业管理案例论坛(2010)”暨“第四届中国人民大学管理论坛”研究型案例论文集》, 2010年。
- (12) 陈昭全、张志学:《管理研究中的理论建构》,《组织与管理研究的实证方法》, 第60-84页, 北京大学出版社。

(13)Elsbach K.D., 2010, "The Case for Case Study Research", "中国企业管理案例论坛(2010)"暨"第四届中国人民大学管理理论论坛"专题报告。

(14)Bartunek, J. M., Rynes, S. L. & Ireland, R. D., 2006, "What Makes Management Research Interesting and Why Does It Matter?", *Academy of Management Journal*, 49(1), pp. 9~15.

(15)Boje D. M., 2001, *Narrative methods for organizational and communication research*, London: Sage.

(16)Bamberger P., 2008, "Beyond contextualization: Using context theories to narrow the micro-macro gap in management research", *The Academy of Management Journal*, 51(5), pp.839~846.

(17)Barney J. B., Zhang S., 2009, "The future of Chinese management research: A theory of Chinese management versus a Chinese theory of management", *Management and Organization Review*, 5(1), pp.15~28.

(18)Cappelli, P. & Sherer, P. D., 1991, "The Missing Role of Context in OB: The Need for a Meso-level Approach", *Research in Organizational Behavior*, 13(1), pp. 55~110.

(19)Cheng, B. S., Wang, A. C. & Huang, M. P., 2009, "The Road More Popular versus the Road Less Travelled: An 'Insider's' Perspective of Advancing Chinese Management Research", *Management and Organization Review*, 5(1), pp.91~105.

(20)Chiles, T. H., 2003, "Process Theorizing: Too Important to Ignore in a Kaleidic World", *Academy of Management Learning and Education*, 2(3), pp. 288~291.

(21)Corley, K. G. & Gioia, D. A., 2004, "Identity Ambiguity and Change in the Wake of a Corporate Spin-Off", *Administrative Science Quarterly*, 49(2), pp. 173~208.

(22)Gioia D. A., Chittipeddi K., 1991, "Sensemaking and sensegiving in strategic change initiation", *Strategic Management Journal*, (12) 6, pp.433~448.

(23)Daft R. L., 1983, "Learning the Craft of Organizational Research", *Academy of Management Review*, Vol. 8. No. 4, pp. 539~546.

(24)Daft R. L., Why I., 1985, "Why I Recommended that Your Manuscript be Rejected and What You Can Do About It", *Publishing in the organizational sciences*, pp.193~209.

(25)Dutton, J. E. & Dukerich, J. M., 1991, "Keeping an Eye on the Mirror: Image and Identity in Organizational Adaptation", *Academy of Management Journal*, 34(3), pp. 517~554.

(26)Dyer, W. G., Jr. & Wilkins, A. L., 1991, "Better Stories, Not Better Constructs, to Generate Better Theory: A Rejoinder to Eisenhardt", *Academy of Management Review*, 16(3), pp. 613~619.

(27)Dubin R., 1978, *Theory Building* (Revised Edition), New York: The Free Press.

(28)Edmondson, A. C. & Mcmanus, S. E., 2007, "Methodological Fit in Management Field Research", *Academy of Management Review*, 32(4), pp. 1155~1179.

(29)Eisenhardt, K. M., 1989, "Building Theories from Case Study Research", *Academy of Management Review*, 14(4), pp. 532~550.

(30)Eisenhardt, K. M. & Graebner, M. E., 2007, "Theory Building from Cases: Opportunities and Challenges", *Academy of Management Journal*, 50(1), pp. 25~32.

(31)Eisenhardt, K. M., 1989, "Building Theories from Case Study Research", *Academy of Management Review*, 14(4), pp.532~550.

(32)Eisenhardt K. M., 1991, "Better stories and better constructs: The case for rigor and comparative logic", *Academy of Management review*, 16(3), pp.620~627.

(33)Graebner, M. E., 2009, "Caveat Venditor: Trust Asymmetries in Acquisitions of Entrepreneurial Firms", *Academy of Man-*

agement Journal, 52(3), pp. 435~472.

(34)Huff A. S., 1999, *Writing for scholarly publication*, Thousand Oaks, CA: Sage.

(35)Johns, G., 2006, "The Essential Impact of Context on Organizational Behavior", *Academy of Management Review*, 31(2), pp. 385~408.

(36)Langley, A., 1999, "Strategies for Theorizing from Process Data", *Academy of Management Review*, 24(4), pp. 691~710.

(37)Langley A., Truax J., 1994, "A Process Study Of New Technology Adoption In Smaller Manufacturing Firms", *Journal of Management Studies*, Vol.31. No.5, pp.619~652.

(38)Miles, M. B. & Huberman, A. M., 1994, *Qualitative Data Analysis* (2nd ed.), Sage Publications.

(39)Mohr, L. B., 1982, *Explaining Organizational Behavior*, San Francisco: Jossey-Bass.

(40)Mowday, R. T. & Sutton, R. I., 1993, "Organizational Behavior: Linking Individuals and Groups to Organizational Context", *Annual Review of Psychology*, 44(1), pp. 195~229.

(41)Pentland, B. T., 1999, "Building Process Theory with Narrative: From Description to Explanation", *Academy of Management Review*, 24(4), pp. 711~724.

(42)Pratt, M. G., 2009 "For the Lack of a Boilerplate: Tips on Writing up (And Reviewing) Qualitative Research", *Academy of Management Journal*, 52(5), pp. 856~862.

(43)Plowman D. A., Baker L. T., Beck T. E., Kulkarni M., Solansky S. T., Travis D. V., 2007, "Radical change accidentally: The emergence and amplification of small change", *Academy of Management Journal*, 50 (3), pp.515~543.

(44)Pan S. L., 2011, "Demystifying Case Research: A Structured-Pragmatic-Situational (SPS) Approach to Conducting Case Studies for Practicing Case Researchers", *European Journal of Information Systems* (forthcoming).

(45)Rousseau, D. M. & Fried, Y., 2001, "Location, Location, Location: Contextualizing Organizational Research", *Journal of Organizational Behavior*, 22(1), pp. 1~13.

(46)Siggelkow, N., 2007, "Persuasion with Case Studies", *Academy of Management Journal*, 50(1), pp. 20~24.

(47)Sonenshein, S., 2010, "We're Changing—Or are We? Untangling the Role of Progressive, Regressive and Stability Narratives During Strategic Change Implementation", *Academy of Management Journal*, 53(3), pp. 477~512.

(48)Sutton, R. I. & Staw, B. M., 1995, "What Theory is Not", *Administrative Science Quarterly*, 40(3), pp. 371~384.

(49)Tan, B., Pan, S. L., Lu, X. & Huang, L., 2009, "Leveraging Digital Business Ecosystems for Enterprise Agility: The Tri-Logic Development Strategy of Alibaba.com", *ICIS 2009 Proceedings*: 171.

(50)Tsui, A., 2006, "Contextualization in Chinese Management Research", *Management and Organization Review*, 2(1), pp. 1~13.

(51)Van de Ven, A. H. & Huber, G. P., 1990, "Longitudinal Field Research Methods for Studying Processes of Organizational Change", *Organization Science*, 1(3), pp. 213~219.

(52)Van de Ven A. H., Poole M. S., 1995, "Explaining development and change in organizations", *Academy of management review*, (20)3, pp.510~540.

(53)Walsham, G., 2006, "Doing Interpretive Research", *European Journal of Information Systems*, 15(3), pp. 320~330.

(54)Whetten, D. A., 2009, "An Examination of the Interface between Context and Theory Applied to the Study of Chinese Organizations", *Management and Organization Review*, 5(1), pp. 29~55.

(55)Yin, R. K., 2003, *Case Study Research: Design and Methods* (3rd ed.), Sage Publications.