组织惯例研究述评

颜爱民, 刘志成, 刘媛

(中南大学商学院, 湖南长沙, 410083)

摘要: 惯例是人类组织的关键特征, 是研究组织和经济变迁的中心分析单元。论文介绍了组织惯例概念内涵、产生及其演变过程, 分析了惯例的主要特征及其对组织的影响。研究表明惯例研究从概念、特征及其对组织的影响已全面展开, 有关研究成果已开始应用到组织演化与发展等领域, 但尚未形成统一的研究框架。我们认为惯例对于研究组织的发展机制、组织文化及组织成员的行为机制有着重要的意义, 将惯例引入人类行为及竞争、合作和激励等人力资源管理问题研究中, 可能带来方法上的重要突破。

关键词: 组织惯例; 惯例特征; 惯例作用; 演化

中图分类号: F019

文献标识码: A

文章编号: 1672-3104(2007)02-0187-06

在近代社会理论中, 惯例 (routine) 是一个重要的概念。Nelson 和 Winter (1982) 在《An Evolutionary Theory of Economic Change》中指出惯例是演化经济学理论的核心概念, 是组织的“基因”, 它构成了演化理论的遗传因素, 成为研究组织和经济变迁的分析单元^[1,2], 这一观点在经济研究中引起了对惯例的重视。惯例能强有力地解释组织能力和组织演化的观点已经被广泛接受, 通过遗传原理它也成为解释企业实践和行为多样性的新方法, 构成演化经济理论和管理学的重要组成部分。许多实证研究表明惯例与组织结构、技术、创新、社会化以及决策制定都有关系^[3]。本文旨在评介组织惯例研究起源、概念内涵演变、特征及惯例对组织的影响等最新有关惯例研究成果和动态, 为从生态、遗传和基因角度研究组织与人力资源管理开拓思路、借鉴方法、奠定基础。

一、惯例概念

作为人类组织的重要特征, 惯例概念于1940年由Stene提出, 此后惯例被认为是组织完成工作的主要途径^[4]。March 和 Simon (1958)指出, “多数行为, 尤其是组织中的多数行为是由执行程序 (performance programs) 决定。”此后很多学者都认为组织惯例只是行为的一种相对无意识地复制, 这种复制的行为是通过演变或者是某个特定的人而非惯例中的参与者有意设计而建立起来的^[5]。

Nelson 和 Winter(1982)界定惯例为企业所有的规则和可预见的行为模式的总称。他们强调了惯例的两个主要维度: 认知 (cognitive) 维度和动机 (motivational) 维度。惯例的认知维度包含了组织基础知识, 构成组织记忆 (organizational memory); 动机维度控制了组织内的冲突, 凸现惯例是一种“休战 (truce)”协定。他们认为“惯例是组织的技能 (skills)”, “惯例是目标 (target)”; 惯例在组织内外都发挥着协调的作用, “当惯例平稳运行时, 它承担着标准和目标的作用, 管理者在处理实际的、紧急的情况时就会试图按照惯例行事。”^[5]因此, “惯例”可以被认为是为什么要这样做 (动力驱使) 和怎样做 (认知和协调) 这两大问题的浓缩。Baum 和 Singh 从生态学角度将惯例归为“在连续的复制过程中较完整地传递信息”以及“组织中的产品、技能和知识的保持、传递和延续”的系统实体, 它受到组织环境中诸多因素的影响^[6]。Cohen 等人在1996年提出的惯例定义与Nelson 和 Winter的“惯例是目标”有相似之处, 他们认为惯例是可执行的能力, 它在某种情况下是组织为应对选择压力而学会的重复的行为^[7]。Feldman 和 Pentland把惯例描述为几个人之间重复的、可识别的、相互依赖的行为模式^[4]。Feldman(2003)认为惯例由两部分构成, 在事实例证方面, 惯例是抽象观念: 由什么组成和用来做什么; 在表述行为方面, 惯例指特定的人在特定的时间和特定的地点的真实惯例行为。Becker在回顾了惯例概念历史演变的基础上, 提出惯例可以解释为

一种启蒙(heuristics)功能^[8]。越来越多的研究认为将惯例作为一种启蒙是必要的,因此这种解释正变得越来越重要。

Cohen 和 Bacdayan 的研究指出由于惯例分散、突发的特点和潜藏在惯例中的部分说不清的知识,导致了惯例经常很难被识别,而且它们的影响很难被理解^[9]。惯例难于研究的另一个原因是关于“routine”这个词的两种不同理解。当它作为名词时,“routine”就客观化为一种执行行动的集体能力(collective capacity),这种能力是一种可识别模式(recognizable patterns),这些模式本身在不同情况下会有很大的不同,因此需要用惯例这个“标签”将它们“归结(summarize)”为一个固定的实体;当它作为形容词时,“routine”表示行为模式变量的属性,比如重复性,可分析性,多样性,甚至是无意识性。这与 Weick's (1979)的关于 organization 和 organizing 的区别颇为相似,其名词形式能够展示静态事物的表象而动词形式则让我们观察其动态过程。这两种不同理解导致了大量关于惯例根本结构的争议,或许这就是当人们说到惯例时宁可模糊地用复数(routines)表示也不用具体的单数(routine)形式的原因^[10]。

二、惯例特征

(一) 特定的行为模式

从惯例概念的演变看,很早以前就有了模式观念,在1964年,Sidney Winter (1964)将惯例定义为:重复行为的模式,受环境变化而变化。同时,哲学家 Arthur Koestler (1967)认为惯例是提供多种可选择机会的柔性模式。认为惯例有行为模式特征的观点也体现在 Nelson 和 Winter、Teece 和 Pisano、Cohen 以及 Singh 等人的思想中,Teppo 和 Foss 研究发现这种模式特征从个体到群体层次、从可观察到不可观察方面都能体现^[11]。行动(action)、活动(activity)、行为(behavior)和交互作用(interaction)这四个术语通常被用来表示惯例模式的内容,行为和交互作用是行动的子集,行动一般是由多人参与的,因此能区别个体和集体层次。惯例明显地涉及到循环的交互模式,即集体循环活动模式。相反个体层次的循环活动模式经常与习惯(habits)联系在一起^[12]。一些实证研究也证明了惯例是一种循环交互模式(e.g. Cohen and Bacdayan, 1994;

Burns, 2000; Costello, 2000)。

(二) 集体特征

惯例是一种集体现象,包括很多人参与。多人参与意味着执行同一个惯例可能包括不同场所的人,因此组织惯例是分散的^[13]。惯例能够跨空间、组织分布,很多参与者在不同地方不同的组织单元执行惯例,他们通过交互作用相互联系。很多实证研究也证实了惯例是一种集体现象(Cohen and Bacdayan, 1994; Jones and Craven, 2001; Edmondson *et al.*, 2001)。在分析历史上飞机失事的文件时,Weick (1990)指出在惯例中的参与者开始以个人的行动方式超过集体时,惯例就会被分解。因此为了保持组织的一致性,个体习惯和组织惯例之间的平衡必须保持。

(三) 过程性特征

惯例是为了解释组织和经济的变化,变化本身就是一个过程。惯例占据了结构与行动、组织作为物体和组织作为过程之间的重要关联^[14]。很多实证研究证明了惯例是一个过程,案例研究、实验研究、模拟研究等认为惯例有以下几个过程性特征:发生时间、衰退、反应时间、延期、获得的必要时间、重复频率等^[15]。国内一些学者对组织惯例的演化过程进行了探讨^[16,17]。

(四) 无意识与有意识执行

前者的支持者认为个体在执行惯例时并没有注意到它,他们没有利用意识领域中的真实认知资源,而是在潜意识下执行惯例的(Simon, 1947; Cohen, 1991; Nelson, 1995; Lazaric, 2000)。后者的支持者则认为组织惯例并不是无意识的,而是非常努力的执行(Costello, 2000; Feldman, 2000, 2003; Feldman and Pentland, 2003)。Pentland 和 Rueter 的研究表明,惯例包含了“努力完成任务”而不是“不经过思考”^[10]。比如快餐服务(Leidner, 1993)和集邮(Ventola, 1987),都展示出了其多样性以及参与者为获得成功而所需要做的努力。

(五) 内含、具体及情景依赖性

惯例存在于组织及其结构之内,是情景具体性的^[15],情景关系源于惯例与其情景的互补。鹰架式行为(scaffolded action)和情境行为(situated action)阐明了行为是如何依赖于外部支持的。外部结构帮助控制、鼓动和协调个体的行为,这与一般规则和程序在跨情景转移时不完全的观点是一致的。由于情景不同

导致了一般规则应用到具体情景中经常会有不够详细和遗失的部分(Reynaud, 1998)。完善一般规则需要解释和判断技能, 比如知道什么时候执行什么惯例; 而且情景关系导致惯例在复制能力、惯性程度和搜寻潜力有很大的不同(Cohendet and Llerena, 2003)。

惯例转移到其它情景中会受到限制是其具体性的最重要体现, 当我们将惯例从它们原始的情景中移开, 它们可能就会变得毫无意义(Elam, 1993); 它们的“生产”能力可能会下降(Grant, 1991)。

(六) 路径依赖性

路径依赖性是指“很久以前的事件, 包括偶然而不是系统因素主导的事件, 会对事件结果产生重要的影响”。惯例是建立在过去的基础上的, 惯例变化是以路径依赖的方式进行的(David, 1997), 是随着历史形成的。惯例的路径依赖发展意味着惯例会陷入一条路径, 惯例沿着这条路径随时间而发展, 因此与初始点有很大关系。在一个移动网络建立的案例中, Narduzzo 等人(2000)指出路径依赖发展的一个例证: 一旦惯例的地方异质性被构建, 同样的实践活动将很难产生。

(七) 稳定性与变革性

大部分的惯例理论都认为惯例是稳定不变的(March and Simon, 1958; Cyert and March, 1963; Nelson and Winter, 1982), 这些理论都是建立在把惯例比为个人习惯(Simon, 1945)、计算机程序(March and Simon, 1958; Cyert and March, 1963)或者基因(Nelson and Winter, 1982)的概念基础上的。传统的对组织惯例稳定(或是缺乏改变)的解释认为组织参与者并不思考他们在干什么, 而只是重复那些过去的行为。最近的实证研究表明组织惯例的稳定性至少部分原因是它们以分散式的程序记忆储存(Cohen and Bacdayan, 1994)。

尽管惯例被认为是与稳定和标准联系在一起的, 但一些学者也指出它与组织适应(Feldman and Rafaeli, 2002)、突变(Nelson and Winter, 1982)、演变(Baum and Singh, 1994)、创新(Miner, 1990)、弹性(Pentland and Rueter, 1994)和学习(Cohen and Bacdayan, 1994; Feldman, 2000)之间的关系。Cyert 和 March (1963)提出惯例的适应就隐含了惯例变化。Narduzzo 等人(2000)认为在组织早期建立阶段的紧要关头或不确定区域(areas of ambiguity), 组织惯例的改变会表现地尤其明显。Feldman 在一所州立大学的学生住房部研究中

发现, 他所研究的惯例中大部分都在经历实质性的变革^[4]。大量研究认为, 组织惯例变化是由环境压力所致, 或者是由尝试提高效率和增加适应性的管理所致, 这种观点意味着变化是由外部因素引起的^[18]。近期的研究则强调组织惯例天生就能产生内在变化, 例如 Feldman 和 Pentland (2003)认为, 传统的组织惯例观点不能全面的解释组织惯例的由来, 而且对代理(agent)的作用不予重视^[4]; 进而忽视了惯例的内在变化因素。

近年来, 一些学者是从演化的角度来解释稳定和变革, 认为稳定的发生是因为现行的惯例被保持及复制, 变革则被理解为突变、不完全的复制或者变异的导入。国内学者芮明杰等从惯例变异的角度分析了企业战略变革的过程^[19]。

三、惯例对组织的影响

(一) 协调与休战

协调作用自惯例概念产生时就受到重视, Stene (1940)认为当组织中基本的、重复的功能成为组织惯例一部分的程度越高, 惯例的协调作用就越直接。惯例能够使组织常规行为具有规则性、一致性和系统性; 使每一个人都能了解其他人的行为, 并据此做出决定; 以程序的形式提供指令并且建立一种休战机制; Langlois 和 Robertson 称惯例作为一种协调手段, 要比契约更加有效, 甚至可以代替契约并随着组织关系的成熟稳定使契约变得越来越不重要(Langlois and Robertson, 1995)。Knott 和 McKelvey 针对美国快印行业做的剩余索取权和惯例的比较实证研究表明, 惯例要比剩余索取权对于协调的作用更有效, 这与一直宣扬剩余索取权为解决监督问题的最有效方法的主流理论是相反的^[20]。

惯例之所以能够平稳地运行是因为发出命令和执行命令的人之间建立了一种隐含的休战协定。Barnard (1938)的“冷淡地带(zone of indifference)”可以很好地解释这种情况; 在这个地带中, 对下达命令者的权威性没有任何自觉怀疑的情况下, 命令就被接受了。有人认为, 日常工作(惯例)做好了, 批评与表扬就以平常的频率传递着, 在人际关系方面就没有变化冲突的必要, 于是就存在着一致性^[1]。这种境况不仅出现在管理者与工人之间, 在工人之间、管理者之间或

者管理者与股东之间也是常见的。可见,惯例的“休战”作用是组织活动平稳性的很好解释。

(二) 有效利用认知资源

认知资源是有限的,这意味着并不是所有的选择以及选择后的后果都能够被认知的(March and Simon, 1958)。组织也不能在有限的认知资源下同时达到他们所有的目标,注意力总是被有选择的分配。惯例可以有效地利用组织成员有限的信息处理和决策能力,而且惯例可以通过经验指导组织成员有选择地分配有限的认知资源,比如程序性事件总是被半意识地(semi-consciously)处理,而注意力通常被分配在非程序性事件上;这个过程可以提高非程序性事件处理的效率与合理性。一项对美国医院的调查研究进一步说明了惯例是如何允许个体行为者节约脑力,并因此保留了有限的信息处理和决策能力^[21]。

(三) 减少不确定性

在决策中不确定性会引发许多问题,一系列可能发生的结果中的任何一个,其发生的可能性都是先前未知的。处理这些不确定性的普遍策略就是增加信息量,进而改进评估可能性及其准确性的基础。然而在增加信息的情况下,结果所发生的可能性仍然是不知道的,而且这些信息有时可能会增加更大的不确定性,反而无助于可能性的评估。

许多学者都认为惯例将在减少不确定性中发挥重要的作用^[22]。Heiner将不确定性与行为规则的联系表述得最清楚“极大的不确定性将导致规则所支配的行为增加,不确定性成为了可预知行为增加的根源。”^[23]规则的增加即是惯例的形成,惯例通过规则成为一种减少不确定性的策略。惯例减少不确定性有两种途径:第一,通过确定相应参数,企业可以提高预见力;第二,与此同时释放有限的认知资源(Hodgson, 1988; North, 1990; Baumol, 2002)。前者的参数多指法律、法规规范或标准操作程序等。一项对丹麦六个行业的企业调查研究,验证了关于惯例在减少不确定性中的作用的一系列假设,研究者特别强调了惯例才是减少不确定性的方法,而不是增加信息流^[22]。同时也有研究表明惯例能大量地减少个人决策的复杂性(Egidi, 1996)。

(四) 保持稳定性

在某个范围内,如果没有太多变化,惯例将重复发生,它们使事物保持稳定性。目前关于为什么惯例

能保持事物稳定性有两种不同的说法:卡耐基学派认为只要存在惯例,那么惯例行为将会产生满意结果,因此人们不会有意识地寻求解决问题的其他方法(March and Simon, 1958; Cyert and March, 1963);另一种说法是成本理论,他们认为一旦完成一项任务的模式发生改变,必将伴随成本的产生(Nelson, 1994)。稳定性在组织中发挥着重要作用,它为组织评估、比较和分析变化提供了基准。然而惯例产生稳定性这一作用有时候会发生“病变”。比如产生消极行为的惯例仍然会被坚持,而且这些惯例会产生惯性,原因并不是缺乏反馈,而是这些反馈被忽视了。

现在有越来越多的经验证明惯例并不是不变的。Feldman对住宅机构所做的研究强调了惯例有很大的潜在求变性,这是由内部动力机制——参与者对之前惯例的重复所产生的结果会做出反应导致的^{[3][4]}。因此,组织惯例既有助于稳定也有助于变化,它对组织弹性起到了重要作用。如前文所描述,变化是惯例的基本特征,并不是异常或例外现象。惯例能够保持组织稳定性只是一种相对解释,惯例也会发生渐进变化,进而适应新环境。

(五) 储存知识

惯例是组织中知识的重要储存处,它能广泛地储存那些心照不宣的知识,这使其成为除数据库和文档以外的另一种知识储存处。惯例在执行中获得了应用在组织中的个人所拥有的知识,同时也获得了组织共同拥有的知识。Nelson和Winter认为惯例是组织记忆,构成了组织储存特有的可操作知识的主要形式^[1]。各种实证研究也证明了惯例能够储存知识,包括隐性知识,如对高科技公司的案例研究^[24]、对美国自行车产业历史的分析^[25]。

四、评价与展望

组织惯例是人类组织的核心特征,惯例的研究一直分散于社会科学领域的各个分支,并构成了若干理论的解释基础。由于不同学科的研究视角以及研究方法的差异,目前尚没有形成惯例研究的统一框架,在惯例的内涵上面也没有达成共识。从1940年惯例概念提出到1982年,惯例主要被理解为组织中行为的无意识复制,Nelson和Winter于1982年从演化的角度给惯例赋予了更深的内涵,使惯例成为组织行为与企业

演化的重要组成部分。从基因角度来识别组织惯例特征时, 惯例被视为名词为宜, 而在研究惯例对组织、文化及个体行为影响时, 惯例被视为形容词用于描述特征有其独到之处。

惯例的特征对惯例的准确把握和应用十分重要, 我们在综述提炼现行研究成果时, 感觉到惯例特征分析略显散乱、不够明晰, 对惯例的路径依赖、情景依赖特征研究尚需深化, 以利于惯例在组织行为分析中的具体应用。惯例各项特征分析的实证研究支持力度不足, 有待加强。

惯例对组织的影响和作用研究是惯例应用研究的重点。惯例是组织内可识别的、重复的、多个行为人与人之间相互依赖的行为模式, 它的特征描述了某项活动的基本程序, 并表明了行为人在实际操作中所具有的选择性与主动性。因此, 惯例是组织内活动实施的方式, 其作用研究对组织的发展、战略等具有重要的指导意义, 目前这方面的研究主要以理论分析为主, 研究成果颇丰, 但尚处于不成熟阶段。预计在未来几年中, 惯例的作用研究将更为突出。

综上所述, 惯例研究从概念、特征及其对组织的影响已全面展开, 有关研究成果已开始应用到组织演化与发展等领域。我们认为惯例对于研究组织的发展机制、组织文化及组织成员的行为机制有着重要的意义, 尤其是立足于生态、遗传、基因视角来研究人类行为及竞争、合作和激励等人力资源管理问题, 引入惯例研究成果可能带来方法上的重要突破。希望本文的评介能引起国内学者的进一步关注, 起到抛砖引玉的作用。

参考文献:

- [1] Nelson R R, Winter S G. An Evolutionary Theory of Economic Change[M]. Cambridge: Harvard University Press, 1982.
- [2] Pentland Brian T, Feldman Martha S. Organizational Routines as a unit of analysis[J]. *Industrial and Corporate Change*, 2005, 14(5): 793-815.
- [3] Feldman Martha S. Organizational routines as a source of continuous change[J]. *Organization Science*, 2000, 11(6): 611-629.
- [4] Feldman Martha S, Pentland Brian T. Reconceptualizing Organizational Routines as a Source of Flexibility and Change[J]. *Administrative Science Quarterly*, 2003, 48: 94-118.
- [5] Feldman Martha S. A performative perspective on stability and change in organizational routines[J]. *Industrial and Corporate Change*, 2003, 12(4): 727-752.
- [6] Baum J A C, Singh J. Organizational hierarchies and evolutionary processes: some reflections on a theory of organizational evolution, in Baum J. A. C. and Singh J. (eds), *Evolutionary Dynamics in Organizations*[M]. New York: Oxford University Press, 1994.
- [7] Cohen M D, Burkhart R, Dosi G, et al. Routines and other recurring action patterns of organisations: contemporary research issues[J]. *Industrial and Corporate Change*, 1996, 5(3): 653-698.
- [8] Markus C. Becker. The concept of routines: some clarifications[J]. *Cambridge Journal of Economics*, 2005, 29(2): 249-262.
- [9] Cohen M D, Bacdayan P. Organizational routines are stored as procedural memory: evidence from a laboratory study[J]. *Organization Science*, 1994, 5(4): 554-568.
- [10] Pentland, Brian T, Rueter, Henry H. Organizational routines as grammars of action[J]. *Administrative Science Quarterly*, 1994, 39(3): 484-511.
- [11] Teppo Felin, Nicolai J Foss. Organizational Routines: A Sceptical Look[J/OL]. http://www.druid.dk/wp/pdf_files/04-13.pdf, 2004.1.23.
- [12] Hodgson G M. Institutional economics: surveying the "old" and the "new"[J]. *Metro-economic*, 1993, 44(1): 1-28.
- [13] Zollo M, Winter S G. Deliberate learning and the evolution of dynamic capabilities[J]. *Organization Science*, 2002, 13(3): 339-351.
- [14] Cohendet P, Llerena P. Routines and incentives: the role of communities in the firm[J]. *Industrial and Corporate Change*, 2003, 12(2): 271-297.
- [15] Markus C Becker. Organizational routines: a review of the literature[J]. *Industrial and Corporate Change*, 2004, 13(4): 643-677.
- [16] 邢以群, 张睿鹏. 企业惯例演化过程及其机理探讨[J]. *经济论坛*, 2005, (19): 73-75.
- [17] 金雪军, 陶海青, 陆巍峰. 企业组织惯例演化及多重均衡[J]. *经济纵横*, 2003, (1): 46-48.
- [18] Mike Bresnen, Anna Goussevskaia, Jacky Swan. Organizational routines, situated learning and processes of change in project-based organizations[J]. *Project Management Journal*, 2005, 36(3): 27-42.
- [19] 芮明杰, 任红波, 李鑫. 基于惯例变异的战略变革过程研究[J]. *管理学报*, 2005, 2(6): 654-659.
- [20] Knott A M, McKelvey B. Nirvana efficiency: a comparative test of residual claims and routines[J]. *Journal of Economic Behaviour and Organization*, 1999, 38(4): 365-383.
- [21] Edmondson A C, Bohmer R M, Pisano G P. Disrupted routines: team learning and new technology implementation in

- hospitals[J]. *Administrative Science Quarterly*, 2001, 46(4): 685–716.
- [22] Becker M C, Knudsen T. The role of routines in reducing pervasive uncertainty[J]. *Journal of Business Research*, 2005, 58(1): 746–757.
- [23] Heiner R. The origin of predictable behaviour[J]. *American Economic Review*, 1983, 73(4): 560–595.
- [24] Costello N. *Stability and Change in High-Tech Enterprises—Organizational Practices and Routines*[M]. Routledge: London press, 2000.
- [25] Dowell G, Swaminathan A. Racing and back-peddalling into the future: new product introduction and organizational mortality in the US bicycle industry, 1880–1918[J]. *Organisation Studies*, 2000, 21(2): 405–431.

The introduction and comment of organizational routine research

YAN Aimin, LIU Zhicheng, LIU Yuan

(Business School of Central South University, Changsha 410083, China)

Abstract: As a key feature of human organizations, routine is the center module in the research of organizations and economic changes. This paper introduces the concept, its production and evolution process of organizational routine. It analyzes its main features and influence on the organizations. Researches are in full swing on its concept, feature and impact on the organization. The results have been applied to the field of evolution and development, but studies have yet to form a unified framework. The authors believe that the research is of great significance to the development system, organizational culture and the mechanism of human behavior in organizations, and it could bring about an important breakthrough of research method by introducing routine into human resources management study such as competition, cooperation and encouragement.

Key words: organization routine; routine characteristic; routine function

[编辑: 汪晓]