

□黄 河

组织文化研究方法选择

[内容摘要] 组织文化研究方法的争议一直存在,成为导致组织文化研究停滞不前的一个重要原因。本文讨论定性和定量两种社会科学研究方法在组织文化研究中的运用及它们的优缺点,并分析采用这两种方法研究组织文化时在研究目的、研究内容、研究技术路线上存在的差异,以及组织文化研究中将定性和定量方法融合的具体途径。通过上面的分析,文章最后就如何选择组织文化研究方法提出了相关建议。

[关键词] 组织文化;定性研究方法;定量研究方法;混合研究方法。

[作者简介] 黄河,企业管理博士,中山大学岭南学院讲师,主要从事组织与人力资源研究。

一、引言

组织文化一词最早出现在1979年《管理科学季刊》上发表的名为《组织文化研究》的文章中。到了20世纪80年代中期,组织和管理学研究学术期刊上出现了大量研究组织文化的学术文章,出现了组织文化研究热潮。但是在过去的二十多年里,组织文化学术研究并没有像人们在上世纪80年代所预期地那样有突破性进展,一些学者认为这是由于组织文化研究方法存在较大分歧造成的。80年代末,迪尔与肯尼迪合著《公司文化》(1989)、沙因所著《企业文化与领导》(1989)的中译本面世,也掀起了中国学者和企业家们研究组织文化的热潮。笔者在中国学术期刊全文数据库中查询,1987年至今,包含“企业文化”或“组织文化”为题的学术论文就有万余篇。但是通过对这些文献的粗略浏览中,我们可以发现我国组织文化研究在方法选择上存在很大随意性,组织文化研究方法的科学性和系统性需要加强。

二、定性与定量方法在组织文化研究中的运用

与其他社会科学研究类似,组织文化研究方法也可以分为定性方法和定量方法。简单来说,定性方法包括长期的、参与式观察基础上的民族志研究,短期的文本和谈话分析以及对一些可见实物的分析等;定量方法包括实验、问卷调查和对二手数据进行统计分析等。我们首先来讨论定性和定量方法在组织文化研究中的具体运用及其优缺点。

(一)定性方法

早期研究组织文化的学者赞成应该采用定性方法研究组织文化,并且强烈反对用定量方法研究组织文化。他们认为组织文化反映了一个社会组织当中成员对组织现实独特的解释,而这种独特性造成了无法使用标准的方法来描述组织文化过程。以Kunda的研究为例,他对美国一家高科技公司的组织文化进行了长达一年的田野研究。Kunda研究的素材很丰富,主要包括

三类:第一类是组织的意识形态,包括公司高层提倡的“公司哲学”、外界报章对公司文化的报道、公司内部的“文化实施手册”等;第二类是公司中存在的仪式:公司高层领导人的讲演、公司新员工培训计划、职业生涯研讨会、团队会议、跨部门会议、月度会议等;第三类是员工访谈和观察:对公司中的两类不同性质的员工,成员型的员工和边界型的员工,的态度和行为进行观察和访谈。作者采用的研究手段主要包括访谈、记录、观察、二手资料的分析等,得出的结论是公司采用了特定的方法来管理和加强组织文化,结果是组织文化与组织其他的权利体系协同起来对员工的行为进行控制^①。Kunda的研究是一个非常典型的组织文化定性研究,从这个例子中我们可以看出定性研究的优点是可以保证研究的深度和广度,研究资料很丰富,涉及到组织文化的各个层次,包括员工行为和态度、价值观、仪式、语言,而最终解释的是一些潜意识和深层次的文化内涵。采用定性方法研究组织文化也有一定的局限性,第一,总体来说,实证研究的目的是推动一般性的理论发展,也就是说是否存在一般性是理论建构的一个重要标准,但是组织文化定性研究往往是个案研究,缺乏可比性,很难达到一般性目的;第二,定性方法的另一个问题是由于定性研究中研究者的主观意识对研究的设计、实施和结果产生十分重要的影响,因此定性研究结果的客观性很难保证;第三,对于研究者来说的一个现实问题就是定性研究花费的时间很长,需要考虑进入一个组织进行长期参与性调查的可行性。

(二)定量方法

定量方法研究组织文化很重要,因为

定量方法为比较不同组织之间的文化提供了重要手段。定量方法虽然包括多个类型,但其中最主要是采用问卷调查及统计分析的方法进行研究。大部分定量研究的对象集中在那些比较容易观察和可测量的文化元素上,例如组织和员工的价值观、员工的行为和态度等,因此目前组织文化问卷主要集中在组织价值观、员工价值观(态度)以及行为规范三个方面。而采用定量方法来研究组织文化的主要目的往往是验证组织文化与其他组织变量,如员工和组织绩效等之间的关系。以Rousseau的研究为例,该研究选取来自美国32个全国性社会服务团体中高级管理者作为样本,回收了263份问卷;采用了Cooke&Laffery的组织文化量表(organizational culture inventory)来测量不同团体的组织文化类型,同时用社会服务团体从社区募集的资金和该组织成员对组织绩效的主观评价来测量组织绩效;通过对组织文化变量和组织绩效变量的相关分析得出安全导向的组织文化导致高的组织绩效^②。定量研究的优点是可以比较不同组织文化之间的差异性和相似性,而且可以发现组织文化与其他组织变量之间的关系;另外定量研究的多样本以及对测量信度、效度的检验可以保证研究的科学性。但是同样,定量研究也存在一定局限,第一,定性研究缺少对组织文化深层次的理解,而测量内容也往往是组织文化中比较浅层次内容,或者说定量的研究方法仅仅能“知其然,却不能知其所以然”。第二,定量研究的本意是比较不同研究的结果,从而达到理论一般性目的,但是由于定量研究采用的测量工具并不尽相同,因此导致不同研究结论的可比性不大。第三,正

如 Schein 认为的,通过问卷调查等定量方法进行组织文化研究是缺乏研究道德的,因为研究结果所反应的是研究者的分类标准,而不是被研究组织自己所做的归纳^③。

三、定性与定量方法组织文化研究的差异

(一)研究目的不同

采用定性方法研究组织文化的研究者认为组织文化研究目的是诠释性的,研究组织文化的目的并不在于解释和预测结果,而是为了解理解和描述其在特定情景中的意义。相反,采用定量方法的研究者往往认为组织文化研究目的是功能性,他们将组织文化看作是组织各种变量中的一种,认为组织文化如同其他变量,如投入、技术等一样,是可以控制和变革的,而研究组织文化的重点是发现与其他组织变量,如组织承诺、生产率和利润率等的联系。因此定量方法的组织文化研究主要集中在研究组织文化与组织绩效关系方面,如,Calori 和 Sarnin^④、Dension 和 Mishra^⑤都做了相关的研究。

(二)研究内容不同

很多研究者对组织文化的内容进行了分层,以 Schein 的模型为例,组织文化可以分为四个层次,最上一层是组织文化表象,是可见性最高的部分,包括员工的服饰外观、建筑布局、口号、英雄人物、故事、典礼和仪式、符号和象征、故事、传奇轶事等;第二层是组织成员的行为形态,包括组织成员的所言所行、奖励标准、冲突解决方式、处理错误方法、决策和协调沟通等,对组织外的人具有可观察性;第三层是组织的信念和价值体系,虽然是组织文化内隐的部分,但是可以通过适当的方式向组织外的

人披露;第四层是组织的基本假设,也是组织文化最深的层次,包括组织与环境的关系、真理、时间、空间、人性等,是组织成员视为理所应当的部分,属于不可见和不可观察的潜意识层面^⑥。定性和定量方法在研究组织文化时所涉及的层次不同。定性研究方法往往涉及到组织文化的多个层次,例如我们前面提到的 Kunda 的研究,研究内容包括组织文化的多个层次,组织文化表象,员工行为、价值观以及深层次的组织文化基本假设等四个层次都有所涉及。定量方法研究组织文化往往采用量表来测量组织文化,内容主要集中在较为容易测量的员工行为规范以及价值观方面,也就是 Schein 模型中的第二和第三层次。

(三)研究的技术路线不同

定量研究者在研究组织文化时往往有事先建立的,具有因果或者相关关系的研究模型和假设,同时他们认为组织文化存在一般性,可以采用研究者设计好的问卷来测量不同组织的文化,一般通过大样本统计分析得出组织文化与其他组织变量之间因果或相关关系的结论。例如,Calori& Sarnin 收集了 220 个样本来研究组织文化与企业绩效之间的关系,文章首先将组织文化定义为价值观和管理实务,并设计了包含 12 个价值观和 17 个管理实务的组织文化测量量表,通过统计分析得出强的组织文化与企业成长成正相关,少量的价值观和管理实务与企业的利润有关的结论^⑦。很多定性研究者认为组织文化是“独特的”或者“排他的”,也就一个组织的文化很难在其他组织中发现。这就使研究者无法使用事先准备好的问题或者问卷来进行研究。因此大部分定性研究并没有完整的研

究框架和理论假设,在研究之前也不会对组织文化进行严格的定义,研究的结果往往是对组织文化的再现和释义,而不是与其他变量的关系。例如 Van Maanen 通过对迪斯尼主题公园的员工的形象着装、工作安排、等级制度和人际关系等进行描述和释义,得出的结论是“迪斯尼之道”即迪斯尼组织文化的形成是通过组织社会化、严格的制度和情绪管理等方法共同达成的^⑧。

四、定性定量研究方法在组织文化研究中的融合

(一)平行型混和研究

平行型混合型研究方法就是为了得到研究结果,同时运用定性和定量的数据。例如 Gundry & Rousseau 同时运用定量和定性方法来研究组织如何将文化传递给新来的员工。研究者使用了两个研究工具,一个是定性研究工具:关键事件问卷,被试的新入职员工需要写出五个给他们留下很深影响的事件,并写出自己对这个事件的解释;另一个是定量研究工具:组织文化量表(Cooke & Lafferty, 1989)。该研究的样本来自 12 家电子制造企业的 149 位新入职员工。作者用分析性归类的方法将得到的关键事件归类为 62 个,并按照新入职员工对事件的解释将事件分为积极的、消极的和中性的。研究得出的主要的结论是新入职员工对组织关键事件的解释会影响到她(他)所感知的组织文化;满意导向的组织文化和新入职者的对关键事件积极的解释相关;安全导向的组织文化和新入职者的对关键事件消极的解释相关。本研究实际上是研究组织文化的传导机制,而其中传导的过程采用的是定性的数据,而传导的

结果是定量的数据^⑨。

(二)顺序型混和研究

顺序型混合型研究的特点是通过定性研究来构建理论或者测量方法,然后再用定量方法进行研究。例如 Dension 和 Mishra 研究组织文化与组织绩效的关系就是采用这样的方法。作者在第一阶段首先选择了美国的五家公司 Medtronic, People Express Airline, Detroit Edison, Procter & Gamble, Texas Commerce Bانشares 进行了定性研究。研究者首先收集和分析被选公司的一些公开书面资料,包括企业年度报告、杂志评论以及公司历史,并且访谈了一些研究者、记者以及之前在被研究企业工作过的员工;然后进入企业的进行实地访谈,作者在每个企业至少访谈了来自不同阶层和部门的 25 名员工;在此基础上作者提出组织文化应该包括参与性、一致性、适应性和目标性这四个类型。第二阶段研究者针对这四个组织文化类型设计出测量问卷,选取了 764 个样本进行定量分析,得出的结论是组织文化对组织绩效有显著的影响^⑩。

(三)转化型混和研究

转化型混合型研究方法的特点是将定性的资料数据转化为定量数据来进行研究。例如 Martin 等研究的第一个阶段是 6 个月的民族志定性研究,包括参与性观察和访谈,研究的主要内容是员工如何定义他们的亚文化以及文化与他们工作之间的关系。在此基础上研究者随机在 700 个员工当中选取了 64 名员工进行结构化访谈来描述该企业历史中发生的一些故事,然后运用内容分析方法来发现企业创始人和员工之间对这些故事的看法相同的概率。研究结果发现企业创始人的对企业发生过

的故事的理解与员工存在差异,企业中存在亚文化,因此作者认为创始人可以创造从他们自己的价值观出发的组织文化这一观点是不正确的^④。

混合型研究方法的优点是显而易见的,它结合了定性和定量研究的优点,使得出的结论更有说服力。但是混合型研究方法同样有局限性,第一,大部分的混合型研究中定性研究内容较为单薄,往往不能达到长时间、多层次参与观察性研究的要求,这主要是由研究者有限的时间和经济投入决定的。第二,混合型研究最大的难度在于定量数据和定性数据的有效结合,这一点很多研究都很难做到。

四、结论

第一,根据研究目的和内容确定研究方法。我们在前面的分析中可以看到定性研究和定量研究的研究目的以及研究的内容截然不同。定性研究更多的是组织文化现象的再现和释意,研究的内容很丰富;而定量研究关注的组织文化对其他组织变量的影响,研究的内容往往是比较容易观察和测量的价值观和行为规范。因此研究者在进行组织文化研究时首先应该根据研究目的来确定自己的研究内容和方法。

第二,根据研究条件来选择研究方法。大部分的研究不可避免地受到研究数据的限制,定性研究往往需要参与性观察和访谈,必须对所研究的组织有较为深入的了解和较为长期的接触,而定量研究则需要大量的研究样本,因此研究者需要根

据数据的可获得性来选择研究方法。

第三,提倡提倡定性与定量研究结合的混和研究方法。从前面的分析中我们可以看出,定性研究方法和定量研究方法都有其优点,也存在很大的局限性,而混和研究方法可以取两者之长。当然混和研究方法也存在局限性,特别是由于定量和定性方法之间存在很大差异,因此真正能较两者相结合需要很扎实的研究功底,同时所需要的研究资源也较多。■

注释:

①Kunda, G. *Engineering culture: Control and commitment in high-tech corporation* [M]. Philadelphia: Temple University Press, 1992.

②Rousseau, D. *Normative beliefs in fund-raising organizations: Linking culture to organizational performance and individual responses* [J]. *Group and Organization Studies*, 1990, 15(4), pp448-460.

③⑥Schein, E.H. *Organizational Culture and Leadership* [M]. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1985.

④⑦Calori, R. & Sarmin, P. *Corporate culture and economic performance: a French study* [J]. *Organization studies*, 1991, 12, December, pp49-74.

⑤⑩Denison, D.R. *Corporate culture and organizational effectiveness* [M]. New York: John Wiley & Sons, 1990.

⑧Van Maanen, J. *The Smile Factory: work at Disneyland* [C]. In Frost, P.J., Moore, L., Louis, M., Lundberg, C., Martin, J. (Eds.), *Reframing Organizational Culture*, Sage, Newbury Park, CA., 1991.

⑨Gundry, L., & Rousseau, D. *Communication culture to newcomers* [J]. *Human Relations*, 1994, p47, pp1065-1088.

⑪Martin, J., Sitkin, S. & Boehm, M. *Founder and the elusiveness of a cultural legacy* [C]. In P. Frost, L. Morre, M. Louis, C. Lundberg, & J. Martin (Eds.), *Organizational culture*. Beverly Hill., CA: Sage, 1985, pp 99-124.