
离岸 IT 服务外包发包方选择承接商的影响因素研究 ——基于上海地区的实证分析

黄琴琴 李 钧

摘 要: 本文基于上海地区, 利用与本土 IT 外包承接企业有业务往来的跨国公司 (发包方) 数据, 对离岸 IT 服务外包发包方选择承接商的影响因素进行研究。实证分析结果显示, 承接企业的项目运营交付能力、国际市场品牌竞争力、行业知识和领域经验、技术和创新能力、风险管控能力等对发包方选择服务外包承接商有显著影响, 跨文化沟通和协调、成本竞争力的影响不显著。本土服务外包承接企业可以根据这些因素有针对性地提升其在国际接包市场上的竞争力。

关键词: 离岸 IT 服务外包; 承接商; 选择影响因素; 发包方; 本土企业

中图分类号: F752.68

文献标识码: A

文章编号: 1006-1894 (2016) 03-0066-11

一、引言

近年来, 中国离岸服务外包产业保持快速增长, 然而, 与国际先进外包地相比, 中国承接离岸服务外包的能力还有待提高。为了帮助本土服务外包企业提升在国际接包市场上的竞争力, 促进中国服务外包产业持续、健康地发展, 有必要针对中国国情, 对选择离岸服务外包承接商的影响因素展开研究。

关于服务发包方和承接商之间的关系与伙伴选择, 许多学者进行了研究。Shawn 等 (2003) 对 12 篇研究信息系统外包关系的文献进行分析, 总结了影响信息系统外包关系效率的关键因素, 并构建了信息系统外包关系模型。Levina 和 Ross (2003) 对印度本土服务外包企业进行案例研究, 认为服务承接商可以从人力资源开发、项目管理与交付流程、客户互动技能等 3 个方面发展承接能力。Ethiraj (2005) 通过对印度 IT 服务业的数据分析, 指出项目管理和客户互动两大能力对离岸软件项目的完成有正向影响。Kedia 等 (2007) 通过构建包含发包商和承接方的分析模型, 指出美国服务外包企业的竞争能力与承接国、承接方的因素有关。Khan 等 (2011) 通过对 122 篇文章的整理, 得出影响发包方选择服务外包承接商的关键因素。宋丽丽和薛求知 (2009) 通过在华承接企业的一手数据, 实证检验得出对跨国公司服务外包供应商选择有显著影响的因素。殷国鹏和杨波 (2010) 建立了服务外包承接商能力模型及评估指标, 并以北京地区样本企业进行实证研究与数据分析。何平等 (2011) 认为, IT 服务外包承接商需具备全局能力和局部能力, 并经过实证调查得出两种能

作者简介: 黄琴琴, 华东师范大学企业管理专业硕士研究生; 李钧, 华东师范大学经管学部工商管理学院, 博士, 副教授, 研究方向: 企业技术创新管理。

力的主要内涵。沈鹏熠等(2012)基于已有文献研究和人员访谈,构建了中国企业离岸服务外包竞争力评价指标体系。谭云清和李元旭(2013)研究了国际服务外包中获取发包商初始信任的影响因素。

上述文献为本文的研究奠定了坚实基础,但仍然存在不足:一是针对国外企业的研究结论在中国未必适用;二是国内实证研究大都采用服务外包承接方自评的方式,这样做可能缺乏客观的评价,造成研究结论与实际发包方感知的偏差。

因此,本文从离岸服务外包发包方的角度,依据中国本土企业承接跨国公司服务外包的实际情况,探究离岸服务外包发包方选择承接商的影响因素。考虑到不同服务外包类型下选择承接商的影响因素有所不同,而在离岸服务外包中,IT服务外包的比重最大(2014年中国离岸IT服务外包的执行金额为293.5亿美元,所占比重达到52.5%^①),本文以离岸IT服务外包为研究对象。

二、离岸IT服务外包发包方选择承接商影响因素的初步提炼

服务外包包括信息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)等3种模式。信息技术外包(ITO)是服务外包发展的最早形式之一,具体包括基础信息技术服务、信息系统操作服务和信息系统应用管理服务等3种业务类型。离岸服务外包是指服务外包的发包方和承接方来自不同国家。按照WTO对服务贸易的界定,除一国的企业与国境之外企业发生的服务外包的活动外,跨国公司在非母国投资设立的子公司和当地企业之间的外包活动也包括在离岸服务外包的范围内。本文所要研究的离岸IT服务外包主要针对后一种情况。

本文基于已有文献,结合中国国情,根据前期调研,从基础活动和支撑活动两个方面对离岸IT服务外包发包方选择承接商的影响因素进行初步提炼。

服务外包活动的整个流程包括客户开发、合约签订、软件及服务的设计开发与运营、最终成果交付等,所以发包方选择承接商时主要看重其3个方面的能力:①公司声誉。对于离岸IT外包承接企业来说,不断提高自己的吸引力和声誉才能获得国际市场的认可。②项目运营及管理能力。高效的运管能力是提供优质服务的保证,也是增强承接企业竞争力的重要方面。③服务交付能力。承接企业交付的速度和灵活性在很大程度上决定了顾客是否可以得到更加满意的服务体验,增强对承接企业的信赖。

除此以外,以下方面的能力可以辅助服务外包项目顺利完成,也是承接商需要具备的能力:①技术和创新能力。IT服务行业未来的发展趋势要求信息技术企业必须具有更高的创新能力。②人力资源素质。IT服务外包具备智力密集、技术密集的特点,承接企业人力资源素质是其竞争的关键。③经验和知识。IT服务外包的知识密集型特点对承接商的专业要求较高,只有拥有丰富的知识积累,才能为客户提供更好的服务。④客户关系管理。承接企业较高的客户关系管理能力可以满足顾客的

^① 商务部中国服务外包研究中心. 商务部召开例行新闻发布会通报2014年服务外包发展情况[EB/OL]. 2015. [http://coi.mofcom.gov.cn. \(2015-01-23\)](http://coi.mofcom.gov.cn. (2015-01-23)).

多样化需求,是发包方选择离岸 IT 承接商的重要因素。⑤文化沟通。良好的跨文化沟通和协作有助于双方建立良好的合作关系和相互信任。⑥外部环境。承接企业所在地区政府的知识产权保护力度、通信网络设施等因素对于企业承接国际服务外包有着很重要的影响。

三、研究方法设计

(一) 变量测量

1. 因变量。借鉴 Vita 等(2010)、Goo 等(2009)及 Lahiri 等(2012)学者的研究,因变量采用发包方对承接商的选择有效性进行度量,主要通过“发包商满意度”、“发包商与承接商继续合作意愿”和“发包商会向他方推荐该承接商”表征。

2. 自变量。本文将发包方选择承接商的影响因素划分为两大类:基础属性和支撑属性。基础属性主要衡量公司声誉、项目运营管理能力和服务交付能力等方面,支撑属性主要衡量企业技术创新、人力资源素质、经验和知识、客户关系管理、文化沟通和外部环境等方面。借鉴 Khan 等(2012)、Lahiri 等(2012)、Goo 等(2009)、Ethiraj 等(2005)以及 Rai 等(2009)学者已有的研究成果,并在此基础上结合本研究的具体情况形成 26 个题项。

(二) 实证研究方法

本文主要关注两个问题:①离岸服务外包发包方选择承接商的关键影响因素有哪些;②这些关键影响因素与发包方选择承接商的有效性相关关系怎样。基于这样的考虑,本文实证分析思路是:首先通过探索性因子分析初步确定关键影响因素,通过回归分析初步确定这些关键影响因素与离岸服务外包发包方选择承接商有效性的相关关系,然后再分别通过验证性因子分析和路径系数分析验证上述两个结果,最后得出结论。

(三) 数据收集

本文基于上海地区,主要对与本土 IT 服务外包公司有业务往来的跨国公司进行调研并获得相关数据。问卷发放包括以下渠道:①在服务外包行业峰会现场发放问卷;②利用微博、QQ 空间、微信等社交平台进行问卷扩散;③利用问卷网、问卷星等专业问卷调查网站样本库进行问卷发放。通过以上渠道,第一轮共收集到有效问卷 126 份,同时为进行验证分析,再次利用专业调查网站发放第二轮问卷,共收集到有效问卷 177 份。

样本的描述性统计显示,调查企业以中型和大型跨国公司为主,人员规模为 101~500 人的公司占比最大,达到 45.8%。公司资产总额 5,000 万以上的最多,为 62.1%。中外合资企业、中外合作企业、外商独资企业的比重分别为 10.8%、5.9%和 83.3%。调查企业以欧美企业为主,两者占比之和达到 83.2%。调查对象的 IT 外包承接企业的人员规模大多在 500~1,000 人,比重为 37.2%。合作 5 年以上的达 57.6%,说明近年来中国本土 IT 外包承接企业与发包商合作态势良好。

四、实证分析数据结果

(一) 信度分析

本文利用 Sppss19.0 对量表的信度进行检验,以 Cronbach's α 值来衡量信度。在信度合格要求方面,当 Cronbach's α 系数大于 0.7 即可。由表 1 可知,各测向内部一致性系数 α 均大于 0.7,符合研究的标准。

表 1 信度分析结果

项 目	Cronbach's α	题项数量	处理方式
本土企业承接能力	0.805	3	接受
基础能力和支撑能力	0.916	26	接受
总量表	0.899	29	接受

(二) 探索性因子分析

运用 KMO 检验和 Bartlett 球形检验法对调查数据进行探索性因子分析的适当性考察,其中 KMO 测度值为 0.791,大于可接受的标准 0.7, Bartlett 球形检验值为 817.047,显著性概率为 0,说明适合进行因子分析。本文采用主成分分析法和直角转轴法进行因子分析。

利用 Spss19.0 统计软件,按照特征根大于 1 的原则,探索性因子分析结果见表 2。题项的因子载荷值均超过了 0.6,7 个因子的累积方差贡献率为 72.404%,满足要求。依据各因子所含变量的共性内涵,分别将这 7 个因子命名为:服务外包运营交付能力、国际市场品牌竞争力、行业知识和领域经验、技术和创新能力、风险管控能力、跨文化沟通与协作能力、成本竞争力。

表 2 探索性因子分析结果

因子	题项	因子载荷	累积方差贡献率
服务外包运营交付能力	承接企业高质量的服务	0.781	13.642
	承接企业交付的速度和灵活性	0.754	
	承接企业的维护和维修水平	0.694	
	承接企业系统和人员服务的稳定性	0.628	
	公司与承接企业沟通的顺畅程度	0.612	
	与承接企业的信任度	0.601	
国际市场品牌竞争力	承接企业在国际市场的知名度和美誉度	0.729	26.619
	承接企业的专利拥有数	0.719	
	承接企业所在区域位置	0.708	
	承接企业资金和人员的规模	0.663	
	承接企业获得的国际认证	0.651	
行业知识和领域经验	承接企业对 IT 离岸服务外包的了解程度	0.808	37.087
	承接企业对国际市场运作特点的了解程度	0.763	
	承接企业对国际业务管理方式的了解程度	0.617	
技术和创新能力	承接企业信息系统的效率	0.745	46.779
	承接企业 IT 设施和信息系统维护更新的年投入	0.731	
	承接企业所在地区知识产权保护力度	0.602	
风险管控能力	承接企业员工的专业能力和业务素养	0.716	55.932
	承接企业的行业规范行为	0.701	
	承接企业配套应急处理水平	0.612	
	承接企业投诉处理能力	0.582	
跨文化沟通与协作能力	公司与承接企业经营理念和目标的一致性	0.725	64.964
	公司与承接企业管理风格和氛围的认同度	0.657	
	承接企业的管理和行政效率	0.622	
成本竞争力	公司与承接企业关系的管理成本	0.813	72.404
	承接企业的价格优势	0.607	

(三) 回归分析

为了探索离岸 IT 服务外包发包方选择承接商的影响因素与选择有效性之间的关系, 本文通过回归分析对它们的关系进行初步分析, 然后再通过路径系数分析对两者的关系加以补充和完善。

我们以影响离岸 IT 服务外包发包方选择承接商的 7 个因子作为解释变量, 以发包方对承接商的选择有效性作为被解释变量, 利用 Spss19.0 进行多元回归分析。经检验, Sig (显著性水平) 为 0, 小于 0.01, 方程整体上是显著的。调整后的 R^2 为 0.628, 方程拟合效果较好。回归结果见表 3。自变量的方差膨胀因子 (VIF) 均小于 10, 不存在多重共线性。在影响发包方选择本土承接方的 7 个因子中, 离岸 IT 服务外包运营与交付能力、国际市场品牌竞争力、行业知识和领域经验、技术和创新能力的 p 值均小于 0.05, 其中行业知识和领域经验、技术和创新能力对因变量的影响最突出。风险管控能力在 10% 的水平下显著, 跨文化沟通和协作能力、成本竞争力这两个因子对发包方选择承接商影响不显著。

表 3 选择离岸 IT 服务外包承接商各影响因子为解释变量的回归分析

系数 a							共线性统计量	
模型		非标准化系数		标准系数	t	Sig.		
		B	标准误差	Beta				VIF
1	(常量)		0.000	0.100		0.000	1.000	
	离岸 IT 服务外包运营与交付能力		0.194	0.101	0.194	2.197	0.029**	1.000
	国际市场品牌竞争力		0.351	0.101	0.351	2.818	0.010**	1.000
	行业知识和领域经验		0.383	0.101	0.383	3.747	0.000***	1.000
	技术和创新能力		0.347	0.101	0.347	3.067	0.003***	1.000
	风险管控能力		0.218	0.101	0.218	1.979	0.058	1.000
	跨文化沟通和协作能力		0.186	0.101	0.186	1.618	0.126	1.000
	成本竞争力		0.064	0.101	0.064	0.672	0.478	1.000
a 因变量：发包方对承接商的选择有效性								

注: ** 表示 Sig<0.05, *** 表示 Sig<0.01。

(四) 验证分析

1. 验证性因子分析

本文采用 AMOS17.0 软件对验证性因子模型 (图 1) 进行分析。为了保证量表的稳定性和外推效度, 采用最大似然估计法估计模型参数。对模型拟合的评价常用的指标有 χ^2/df (卡方值比自由度)、PGFI (调整的拟合指数)、GFI (拟合指数)、IFI (增加适配度指数)、CFI (比较拟合指数) 和 RMSEA (近似误差的均方根) 等。考虑到 GFI 受到广泛批评 (Hu and Bentler, 1995^①), 故不予选取。结果如表 4 所示。由表 4 可知各项指标都达到要求, 该因子分析模型达到可接受的拟合效果。

① Hu, L., Bentler, P. M. Evaluating Model Fit[M]. CA: Sage, 1995: 76~99.

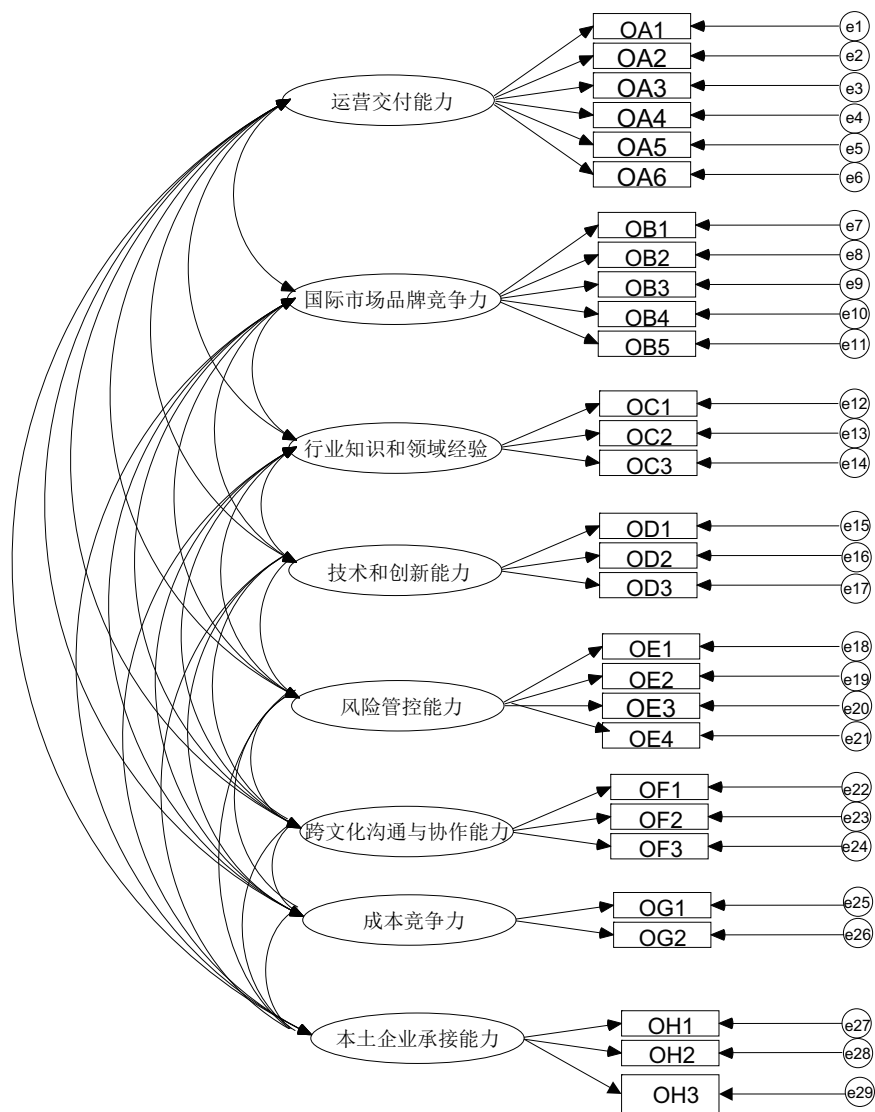


图 1 验证性因子模型

表 4 模型指标常用适配度分析

模型拟合指数	χ^2/df	PGFI	IFI	CFI	RMSEA
结果	1.27	0.604	0.913	0.912	0.059
判断标准	(1, 2)	≥ 0.5	(0.9, 1)	(0.9, 1)	≤ 0.1

表 5 是验证性因子分析结果。从表 5 可见, 因子载荷值都大于 0.5, 组合信度都达到 0.6 以上, 除跨文化沟通与协作能力的平均方差抽取值接近 0.5 之外, 其余都大于 0.5。综合而言, 各个观测变量与潜在变量之间具有较好的从属关系, 通过了验证性因子分析。

表 5 验证性因子分析结果

结构标量	题项数	题项	因子载荷	信度系数	测量误差	组合信度	平均方差抽取值
离岸 IT 服务外包运营交付能力	6	OA1 OA2 OA3 OA4 OA5 OA6	0.76 0.65 0.76 0.68 0.74 0.71	0.58 0.42 0.58 0.46 0.55 0.50	0.42 0.58 0.42 0.54 0.45 0.50	0.86	0.52
国际市场品牌竞争力	5	OB1 OB2 OB3 OB4 OB5	0.75 0.75 0.67 0.68 0.71	0.56 0.56 0.45 0.46 0.50	0.44 0.44 0.55 0.54 0.50	0.84	0.51
行业知识和领域经验	3	OC1 OC2 OC3	0.64 0.72 0.79	0.41 0.52 0.63	0.59 0.48 0.37	0.76	0.52
技术和创新能力	3	OD1 OD2 OD3	0.73 0.69 0.77	0.53 0.48 0.59	0.47 0.52 0.41	0.77	0.53
风险管控能力	4	OE1 OE2 OE3 OE4	0.68 0.70 0.71 0.77	0.46 0.49 0.50 0.59	0.54 0.51 0.50 0.41	0.81	0.51
跨文化沟通与协作能力	3	OF1 OF2 OF3	0.69 0.66 0.73	0.48 0.44 0.53	0.52 0.56 0.47	0.74	0.48
成本竞争能力	2	OG1 OG2	0.61 0.80	0.37 0.64	0.63 0.36	0.67	0.51
发包方对承接商的选择有效性	3	R1 R2 R3	0.89 0.80 0.76	0.79 0.64 0.58	0.21 0.36 0.42	0.86	0.67

2. 路径系数分析

将离岸 IT 服务外包运营与交付能力 (F1)、国际品牌竞争力 (F2)、行业知识和领域经验 (F3)、技术与创新能力 (F4)、风险管控能力 (F5)、跨文化沟通与协作 (F6)、成本竞争力 (F7) 以及发包方对承接商的选择有效性 (R) 作为潜在变量, 在潜在变量之间建立的 7 条路径分别为 $F1 \rightarrow R$ 、 $F2 \rightarrow R$ 、 $F3 \rightarrow R$ 、 $F4 \rightarrow R$ 、 $F5 \rightarrow R$ 、 $F6 \rightarrow R$ 、 $F7 \rightarrow R$, 构建结构方程路径图 (图 2)。

模型的初次拟合效果不理想, 其中 RMSEA 为 0.132, 大于 0.1, 不符合标准。而且有 2 条路径系数的 C.R. 值小于 1.96 (如果路径 C.R. 值大于参考值 1.96, 则说明该路径系数在 5% 的水平上具有统计显著性^①), 没有达到模型的拟合要求。因此, 需要删除这两条路径进行模型修正。修正后的模型拟合结果见表 6, 可以判断该模型拟合得较好。

① 吴明隆. 结构方程模型 AMOS 的操作与应用 [M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2009: 115~171.

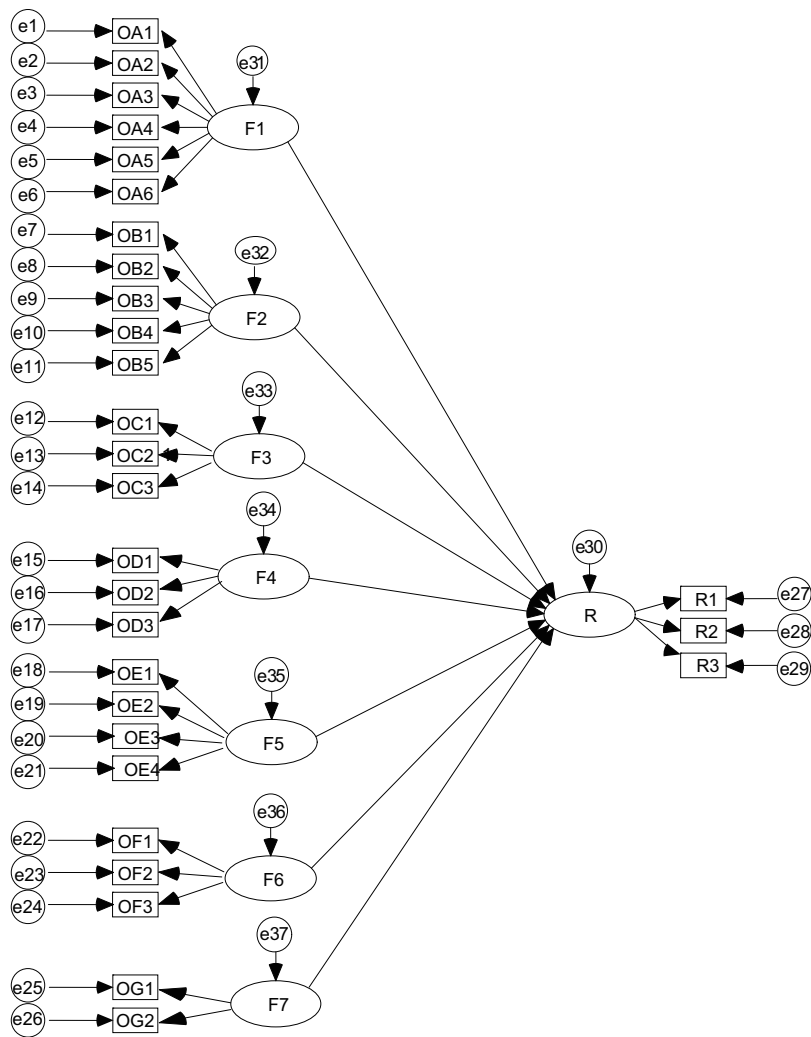


图 2 路径分析模型

表 6 模型拟合评价结果

模型拟合指数	χ^2/df	PGFI	IFI	CFI	RMSEA
结果	1.183	0.816	0.947	0.982	0.043
判断标准	(1 , 2)	≥ 0.5	(0.9 , 1)	(0.9 , 1)	≤ 0.1

模型路径系数估计结果如表 7 所示。表 7 中 C.R. 的绝对值都大于 1.96，表 7 最后一列表明变量间关系的显著程度。其中，承接方的 IT 服务外包运营和交付能力、国际市场品牌竞争力、行业知识和领域经验、技术与创新能力、风险管控能力对发包方选择承接商的有效性有显著影响。从路径系数可以看到，在显著影响的因子中，行业知识和领域经验影响最大，然后依次是技术与创新能力、国际市场品牌竞争力、离岸 IT 服务外包运营和交付能力、风险管控能力。

表 7 路径系数表

变量关系	标准化路径系数	C.R. 值	P 值	显著性
离岸 IT 服务外包运营和交付能力 (F1) → 发包方对承接商的选择有效性 (R)	0.290	2.392	0.043	**
国际市场品牌竞争力 (F2) → 发包方对承接商的选择有效性 (R)	0.351	5.827	0.001	***
行业知识和领域经验 (F3) → 发包方对承接商的选择有效性 (R)	0.552	4.486	0.007	***
技术与创新能力 (F4) → 发包方对承接商的选择有效性 (R)	0.427	2.967	0.025	**
风险管控能力 (F5) → 发包方对承接商的选择有效性 (R)	0.289	2.764	0.017	**

注: ** 表示 Sig<0.05, *** 表示 Sig<0.01。

在回归分析中,风险管控能力因子在 5% 水平下效果不显著,在路径分析中效果是显著的,造成这一结果的原因可能是因为两轮问卷调查样本完全不同,对于某些题项选择的微小差别引起的。从表 3 可以看到,回归分析中风险管控能力在 10% 的水平下效果也是显著的,因此,综合回归分析和路径验证的结果,结合对相关从业人员的访谈,了解到专业技术、业务素养、顾客的投诉处理、行业规范的遵守对于企业的承接能力还是有相当重要的影响,所以本文保留“风险管控能力”作为关键影响因素之一。

本文最终形成离岸 IT 服务外包发包方选择承接商的影响因素模型(图 3),其中实线表示关系显著,虚线表示关系不显著。

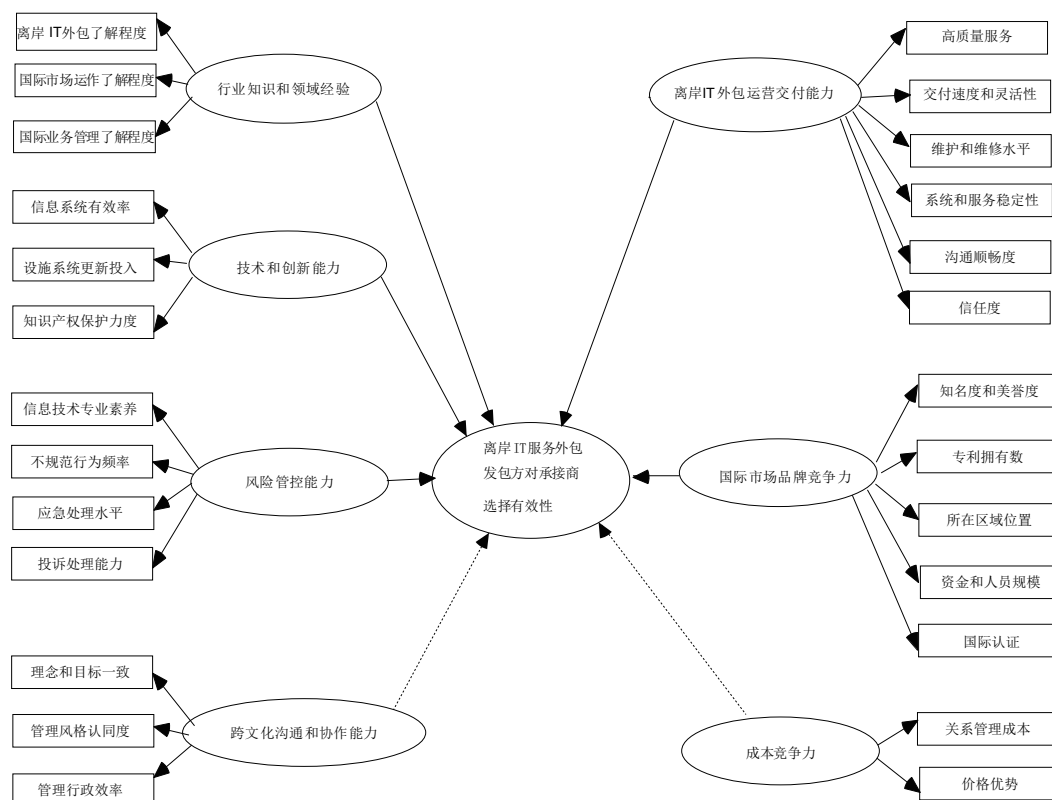


图 3 离岸 IT 服务外包发包方选择承接商的影响因素

五、结语

本文通过对上海地区与本土 IT 服务外包承接企业有过业务往来的跨国公司的实证研究,得出影响其选择离岸 IT 服务外包承接商的因素,主要包括:项目运营与交付能力、国际市场品牌竞争力、行业知识和领域经验、技术和创新能力及风险管控能力,其中行业知识和领域经验影响程度最大。

本文从发包商角度获得实证数据,与通常采用服务外包承接方自评的方式不同,可以获得更为客观的评价。以往文献认为成本竞争力对服务外包承接能力具有显著影响,但在本研究中未得到证实。这说明成本优势已不再是跨国公司选择服务外包承接方的主要因素,成本竞争力的影响被不断弱化,这与中国服务外包正处在由低成本竞争向智力投入取胜转变的形势是一致的。本研究也未证实跨文化沟通和协作能力的影响作用,该结论可能与本研究主要针对的是跨国公司在沪设立的子公司和本土企业之间的外包活动有关,上海的国际化水平较高,再加上这些子公司在上海运作多年,使得外包合作方之间的文化差异缩小,对服务发包方选择的影响减弱。

上述结论可以为跨国公司在中国市场(特别是上海地区)选择服务外包承接商提供借鉴,同时对于中国服务外包承接企业与发包跨国公司建立和发展外包合作关系、提升其在国际接包市场上的竞争力有重要启示:其一,改变单纯依靠价格竞争的策略,积极树立服务意识,实施规范经营,不断提高运营效率,完善服务质量保证体系,针对不同客户需求提供有针对性的高质量服务;其二,积极提升自身的 IT 设施和信息技术水平,加大外包项目的研发投入,不断开展技术创新,提升高端离岸服务外包业务的价值创造能力;其三,积极提升国际资格认证级别,提高企业能力成熟度,通过加大市场营销投入和客户关系管理方面的投资在国际上打造品牌形象和声誉,提升本土企业的知名度和美誉度。

本文的研究受访对象以 IT 技术人员为主,未来可增加中高层管理人员受访的比例。另外,本文调查样本只来自于上海地区,所得出的结论是否适用于其他地区有待进一步验证。

参考文献:

- [1] Benjamin, R. I., Levinson, E. A Framework for Managing IT-enabled Change[J]. Sloan Management Review, 1993, 34(4).
- [2] Bharadwaj, A. S. A Resource-based Perspective on Information Technology Capability and Firm Performance: An Empirical Investigation[J]. MIS Quarterly, 2000, 24(1).
- [3] Deng, Chun-ping, et al. An Empirical Study on the Source of Vendors' Relational Performance in Offshore Information Systems Outsourcing[J]. International Journal of Information Management, 2013, 33(1).
- [4] Ethiraj, S. K., et al. Where Do Capabilities Come from and How Do They Matter? A Study in the Software Services Industry [J]. Strategic Management Journal, 2005, 26(1).
- [5] Goo, J., et al. The Role of Service Level Agreements in Relational Management of Information Technology Outsourcing: An Empirical Study[J]. MIS Quarterly, 2009, 33(1).
- [6] Hahn, E. D., et al. The Evolution of Risk in Information Systems Offshoring: The Impact of Home Country Risk, Firm Learning, and Competitive Dynamics[J]. MIS Quarterly, 2009, 33(3).

- [7] Kang, M., et al. Aligning Organizational Control Practices with Competitive Outsourcing Performance[J]. Journal of Business Research, 2012, 65(8).
- [8] Kedia, B., Lahiri, S. International Outsourcing of Services: A Partnership Model[J]. Journal of International Management, 2007, 13(1).
- [9] Khan, S. U., et al. Barriers in the Selection of Offshore Software Development Outsourcing Vendors: An Exploratory Study Using a Systematic Literature Review[J]. Information and Software Technology, 2011, 53(7).
- [10] Khan, S. U., et al. Empirical Investigation of Success Factors for Offshore Software Development Outsourcing Vendors[J]. IET Software, 2012, 6(1).
- [11] Lahiri, S., et al. The Impact of Management Capability on the Resource-Performance Linkage: Examining Indian Outsourcing Providers [J]. Journal of World Business, 2012, 47(1).
- [12] Levina, N., Ross, J. W. From the Vendor's Perspective: Exploring the Value Proposition in Information Technology Outsourcing[J]. MIS Quarterly, 2003, 27(3).
- [13] Martinez-Noya, A., et al. International R&D Service Outsourcing by Technology Intensive Firms: Whether and Where[J]. Journal of International Management, 2012, 18(1).
- [14] McAllister, D. J. Affect and Cognition-based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations[J]. Academy of Management Journal, 1995, 38(1).
- [15] Rai, A., et al. Offshore Information System Project Success: The Role of Social Embeddies and Cultural Characteristic[J]. MisQuarterly, 2009, 33(3).
- [16] Rustagi, S., Kirsch, L. J. Predictors of Formal Control Usage in Its Outsourcing Partnerships[J]. Information Systems Research, 2008, 19(2).
- [17] Shawn, A., et al. A Model for Studying IT Outsourcing Relationships. 7th Pacific Asia Conference on Information System, July 10~13, 2003, Adelaide South Australia.
- [18] Vita, G. D., et al. Asset Specificity's Impact on Outsourcing Relationship Performance: A Disaggregated Analysis by Buyer-supplier Asset Specificity Dimensions[J]. Journal of Business Research, 2010, 63(7).
- [19] 何平, 闵庆飞, 王建军. IT服务外包承接商能力识别与评价研究[J]. 信息系统学报, 2011, (2).
- [20] 沈鹏熠, 王昌林. 中国企业承接离岸服务外包竞争力评价体系研究[J]. 中国科技论坛, 2012, (4).
- [21] 宋丽丽, 薛求知. 国际服务外包供应商选择影响因素研究——基于在华服务承接企业的实证分析[J]. 财贸经济, 2009, (08).
- [22] 谭云清, 李元旭. 国际服务发包商初始信任的影响因素实证研究[J]. 科研管理, 2013, (12).
- [23] 殷国鹏, 杨波. 我国服务外包企业承接能力评估模型研究——基于北京的实证调查与分析[J]. 科学学研究, 2010, (3).

An Empirical Research on Influencing Factors of IT Offshore Outsourcing Provider Selection: Based on the Clients in Shanghai

HUANG Qin-qin LI Jun

Abstract: This paper focuses on the influence factors of IT offshore outsourcing provider selection. The research is carried on the relative staff in IT offshore outsourcing in certain foreign-funded enterprises of Shanghai. Questionnaires are adopted to collect data. Conclusion of this paper is drawn as follows: the influencing factors of IT offshore outsourcing provider selection consists of five factors: operation and delivery capability of IT offshore outsourcing, the brand competitiveness of international market, industry knowledge and field experience, technology and innovation ability, and risk control ability. Cross-cultural coordination ability and cost competitiveness have no significant impact on the selection of IT offshore outsourcing providers.

Key words: IT offshore outsourcing; provider selection; influencing factors; clients; domestic firms

(责任编辑: 梁丽华)