

Online Trust:

The Psychology and Behavior
in Social Networking

谁信任谁？

何种信任？

何处信任？

为何信任？

谢英香 / 著

网络信任

在线社交心理与行为



上海教育出版社
SHANGHAI EDUCATIONAL
PUBLISHING HOUSE

Online Trust:

The Psychology and Behavior
in Social Networking

谢英香 / 著

网络信任

在线社交心理与行为



上海教育出版社
SHANGHAI EDUCATIONAL
PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

网络信任：在线社交心理与行为/谢英香著.—

上海：上海教育出版社，2018.7

ISBN 978-7-5444-8366-7

I. ①网… II. ①谢… III. ①互联网络-心理交往-
社会心理学 IV. ①C912.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 094385 号



责任编辑 宁彦锋 杜金丹

封面设计 郑 艺

网络信任：在线社交心理与行为
谢英香 著

出版发行 上海教育出版社有限公司

官 网 www.seph.com.cn

地 址 上海永福路 123 号

邮 编 200031

印 刷 上海叶大印务发展有限公司

开 本 787×1092 1/16 印张 12.75

字 数 242 千字

版 次 2018 年 7 月第 1 版

印 次 2018 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5444-8366-7/G·6924

定 价 38.00 元

如发现质量问题，读者可向本社调换 电话：021-64377165

序

作为网络社会纽带的信任

哲学家洛克早在 17 世纪就将信任视为社会的纽带,认为社会的维系离不开人与人之间的信任。但是,较早对信任进行系统研究的是德国社会学家齐美尔,他在《货币哲学》一书中指出,金钱是一种对交换能够兑现的许诺,货币的功能兑现在于其作为一种抽象符号获得了社会一致的默认,这样才能具有社会实在性,因此具有社会实在性是货币能够在日常交易中畅通无阻的关键。“信任使得社会交往在一个简单又可依赖的基础上进行,大量的社会事物因为信任获得了其实性”,他通过货币这种信任媒介向人们揭示了社会信任的巨大作用。

尼古拉斯·卢曼和吉登斯接续了齐美尔的思想,开始系统研究信任问题。他们认同齐美尔将信任作为社会关系一个重要维度的观点,将信任视为一种“社会关系”而非心理感受,这给予信任强大的解释力。在社会学的视野中,信任绝不仅是一种道德品质或者心理感受,而是与社会行为联系在一起,是一种对其他社会主体将要实施其社会行为的预期。所以卢曼在《信任》一书中强调,“并非所有期望都包含信任,只有那些与行为有关的期望才包含信任”,信任的重要之处在于它是一种社会行为与社会关系,超出了心理学和道德哲学的范畴。因此,卢曼将信任理解为“对产生风险的外部条件的一种纯粹的内心估价”。“信任具有简化社会复杂性的功能”,制度信任其实质是“对信任的信任”的机制在起作用,即“从众的简化机制”,每个人的信任都是建立在大家信任的基础之上,近似于“多米诺骨牌效应”。卢曼将信任分为人际信任和系统信任,前者基于人与人的熟悉程度和情感联系,嵌入在人际关系中;后者依赖社会规范、制度、系统,以简化社会交往的复杂性。卢曼认为系统信任取代人际信任将是历史发展的趋势。

而吉登斯则认为信任是对其他人的连续性的相信以及对客观世界的相信,它产生于儿童的早期经验,信任在日常生活中起到自我保护功能,他将信任定义为“对一个人或一个系统之可信赖所持有的信心,在一系列规定或实践中,这种信心表达了对诚实或他人的爱的信念,或者对抽象原则(技术知识)之正确性的信念”。但是,他也提出了“脱域”概念,以往受制于时间和地点的人际交往突破了时空界限,交往由“在场”向“不在场”发展,这也使得社会信任出现了大概率的不确定性。德国社会学家乌尔里希·

贝克更是将现代社会命名为“风险社会”，他认为现代社会无法回避风险，因为这种风险是制度性与技术性的风险，信任与怀疑、安全与风险无法达成长期平衡，因此只有对风险进行管理而无法消除它。而“风险社会”的不确定性影响广泛，首当其冲的就是社会信任。

根据波兰社会学家什托姆普卡的分析，信任有两个主要的组成元素：信心(belief)与承诺(commitment)。信心即对未来明确预期的信心，承诺即行动并承担义务或打赌。他对信任的界定比较激进，认为“信任是相信他人未来可能行动的赌博”。今天来看，对信任的研究主要可以分为微观研究与宏观研究。前者视信任为一种“关系”，从社会关系和社会交往的角度出发，认为信任是社会关系与社会交往的产物，代表有卢曼、科尔曼、李维斯、布劳等；后者视信任为一种“结构”，认为信任是与社会结构、文化、规范、习俗紧密联系的社会现象，着重研究宏观层面的信任现象，代表有福山、巴伯尔、祖克尔等，他们用制度信任、社会信任、系统信任等术语区别于人际信任。宏观层面的研究者中，一部分认为信任是法规制度的产物，一部分认为信任是文化的产物。帕特南等人进一步从社会资本理论角度证实了信任对于推进民主政治与政府治理的重要功能，指出社会信任可以有效促进政府与民众的沟通理解，减少冲突，帮助两者建立良好共生关系。

由于人的任何行为都是嵌入在社会关系中的，现代人具有社会嵌入的特征，因此现代人的社会信任是与社会关系、社会结构联系在一起的。所以，信任既是个人的心理活动，是“个人事件”；也纠缠在社会结构中，成为“社会事件”。所以要深刻把握信任，就必须从社会与心理两个层面进行探索。

谢英香博士的著作《网络信任：在线社交心理与行为》正是从社会与心理两个层面展开对信任问题的探索尝试，只是她所面对的是网络社会，相当于一个虚拟的现实社会。她将网络信任的基本构成要素界定为四个，分别是“谁信任谁”“何种信任”“何处信任”“为何信任”；认为在现实社会中，信任关系的主体是切实存在的社会个体，发生情境是真实的社会场景；而网络信任关系的主体是由现实社会个体在网络空间形塑出来的虚拟角色，发生情境是网络上的某个虚拟空间。“90后”大学生与其不同网络社交对象建立的网络信任明显呈现出“差序格局”的特点，这点与现实社会中的人际关系格局类似。因子分析的结果显示：网络信任大致可以分为四类，强度由高及低依次是亲人间网络信任、朋友间的网络信任、熟人间的网络信任、社会性网络信任。

谢英香的研究进一步提出：网络信任是社交双方在互动中反复博弈的结果，这个过程中不断涉及并改进双方的认知与判断。其中，个体之间的相互依赖性及与信任相伴的风险是网络信任发生的前提条件，而个体在互动过程中的熟悉是网络信任得以建立的基础。随着网络信任的建立，个体之间网络社交的深度与广度也会朝着更深、更广

的方向发展,而这种发展反之也促进了网络信任的进一步发展。研究发现,网络信任大致经历了初步建立、维持与深化、破裂等发展阶段,极少部分的网络信任有走向现实信任的趋势。由于个体之间存在差异性,网络信任不同发展阶段的转折点也因人而异。在网络社交的不同发展阶段,网络信任在维度及程度上表现出一定的差异性。

总之,网络信任是网络社会的重要议题,是维系网络社会良性发展的基础。对于该问题的探索,不仅可以丰富现有的社会信任理论,发展新的网络社交理论,而且可以使我们更理智地看待人们的网络社交行为。对在线社交中信任关系的研究和探索,将有助于指导网民进行良好的网络人际交往,提高民众对网络社会的认同度,更好地发挥网络社会与现实社会的互补作用,完善社会信用体系,构建诚信社会。今天,互联网已成为现实社会的延伸,网络沟通与网络交往已成为年轻一代普遍的生活方式,因此网络信任必将受到越来越多的关注,而本书作为一个开端,也许还比较粗浅,却一定会引发更多后继者别开生面的探询。由此,提出一个问题也许比解决一个问题更重要,因为前者会激发更多的探索。

是为序。

华东师范大学教育高等研究院副院长、教授

吴 刚

绪 论	> 1
第一章 文献回顾	> 25
第一节 以“信任”研究为鉴	> 25
第二节 网络信任研究现状	> 39
第三节 问题与思路	> 54
小 结	> 56
第二章 网络信任的构成要素	> 57
第一节 网络情境信任结构模型	> 57
第二节 谁信任谁	> 61
第三节 何种信任	> 70
第四节 何处信任	> 79
第五节 为何信任	> 83
小 结	> 89
第三章 网络信任的发展过程	> 90
第一节 前提条件	> 90
第二节 基础	> 94
第三节 建构过程	> 97
小 结	> 116
第四章 网络信任的影响因素	> 117
第一节 个体因素	> 117

第二节	情境因素	> 132
第三节	媒介因素	> 147
	小 结	> 160
第五章 结 论		> 162
第一节	主要研究结论	> 162
第二节	未来研究展望	> 164
主要参考文献		> 167
中文部分		> 167
英文部分		> 174
后 记		> 194

绪 论

信任是个古老而又常新的话题。自人类社会出现以来,信任问题就一直存在于人类的各种关系之中。随着社会历史的发展,信任的形式也随之发生变化。在不同的时代及历史条件下,由于社会交往的范围、规模及性质的不同,相应的也就出现了不同的信任形式。网络信任是伴随着网络社会的来临而出现的一种新的信任形式,与现实社会中的信任同属于信任的范畴,但又有别于现实社会中的信任。信任是人类一切社会活动的基石,维系着社会的正常有序运转;网络信任更是网民“数字化生存”^{*}的必需品,是维系持久稳定在线人际关系的重要因素。虽然信任对于网络活动如此重要,但它却是“稀缺品”,也是“易碎品”,难以建立且又极易破裂。“数字化生存”时代,网络信任的重要性日益凸显,但学界却极少有专家学者关注。本研究选取了网络社交情境下的信任作为研究主题,探讨在线人际关系中的信任问题,剖析网民的在线行为与心理。本章首先陈述了研究问题及其所包含的三个关键内容,其次界定了研究中所涉及的两个核心概念,最后详述了研究方法、研究对象及研究思路等。

一、问题陈述

人天生就是社会性动物,与他人交往、生活在一起是与生俱来的本能,没有哪个人可以脱离社交而生存。^①在马斯洛(Maslow)看来,人具有社交需求,而且社交需求对后续的尊重需求和自我实现需求的发展有着重要的意义。^{②③}然而,生产力的发展水平大大制约了人类的社会交往能力,使得人类的社交范围及规模往往受到诸多现实因素的

* “数字化生存”(Being Digital)最初由美国学者尼葛洛庞帝(Negroponte)在其1996年出版的《数字化生存》一书中提出。根据他的解释,人类生存于一个虚拟的、数字化的生存活动空间,人们在这个空间里应用数字技术(信息技术)从事信息传播、交流、学习、工作等活动,这便是“数字化生存”。本研究认为,“数字化生存”是一种社会生存状态,也就是应用数字技术,在数字空间工作、生活与学习等全新的生存方式,是在数字化环境中所发生的行为的总和及其体验与感受。

① (美)威廉·麦孤独.社会心理学导论[M].俞国良,雷雳,张登印,译.杭州:浙江教育出版社,1997:译序8.

② 彭聃龄.普通心理学[M].北京:北京师范大学出版社,2008:327.

③ 车文博.人本主义心理学[M].杭州:浙江教育出版社,2003:135.

制约。例如,地理距离、时间、语言等。其中,地理距离和时间一直是制约人类社交范围的重要因素,而交通工具和通讯工具等的出现则在很大程度上拓宽了人类的社交范围,激发了人类的社交潜能。马车时代,人类的社交范围呈现为以城市为中心的团状。航海、航空时代,人类的社交范围扩展至洲际。文字的出现,鸿雁传书带来的是跨越时空的异步社交,而电子通讯则实现了跨越时空的同步交流。^① 网络时代,网络和计算机技术的迅猛发展,更是实现了异地同步面对面社交,将人类的社交潜能发挥到极致。只要你愿意,足不出户即可交遍天下朋友,省时又省力。网络为人类的社交提供了一个全新的空间,人们在这个空间进行着与现实世界类似的社会活动,借助网络进行人际交往已经成为人们使用网络的众多目的中的主要目的之一。^{②③}

在现实世界的社交活动中,社交双方近在咫尺,可以触摸到彼此,需要“身体在场,灵魂亦在场”,而对于发生于网络虚拟情境中的社交而言,我们无法知晓对方身处何地,更无法触摸彼此,“身体不在场,灵魂在场”是常态。在网络社交中,网民以全新的“虚拟自我”的身份与他人进行着“身体不在场的交流”。这种匿名交流不仅隐去了“我”的本来面目,掩盖了现实世界中“我”的道德底线及束缚等,而且借助把“我”的一切“简化”成“符号”的方式,使“我”进入一种开放、无所顾忌、为所欲为的生存状态之中,这与发生在现实世界中的社交活动呈现出极大的不同,也就衍生出了很多问题。例如,我们该如何判断对方的可信性? 实际上,这个问题并非一直存在于网络社交的整个发展过程之中。

在互联网发展的初期,由于网络只针对特定人群开放,网络社交只是现实社交的补充与延伸,网络社交对象就是现实社会中的熟人,人们无法以“虚拟自我”的身份进行互动,这就省却了很多麻烦。人际关系是在现实社会中形成的,只是借助网络进行了迁移,因而在网络社交中也就没必要判断对方的可信性,放心大胆地交流互动便是了。然而,随着互联网的飞速发展,这种情况已经彻底不复存在了,大量的人群涌入互联网世界,现在互联网已经构筑了一个极度逼真于现实世界的环境,已经发展成为一个功能齐全、政治化的自由社会,不仅吸引了不同生活背景、不同行业、不同年龄的公民,而且也吸引了不少的坏人、诈骗犯和故意破坏分子。^④ 因此,我们已经彻底无法知晓我们的网络社交对象是谁了,更不用说判断对方的可信性了,这无疑增加了我们与他人建立关系

① 谢英香.非言语信息在网络视频交流中的功能与尴尬处境[J].开放教育研究,2012(6):33-39.

② Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., et al. Internet Paradox: A Social Technology that Reduces Social Involvement and Psychological Well-being[J].*American Psychologist*, 1998, 53(9): 1017-1031.

③ Bonebrake, K. College Students, Internet Use, Relationship Formation and Personality Correlates[J].*Cyberpsychology & Behavior*, 2002, 5(6): 551-557.

④ 鲁兴虎.网络信任——虚拟与现实之间的挑战[M].南京:东南大学出版社,2003:4.

时的难度。“在互联网上,没人知道你是一条狗”正是这种情况的真实写照,这句话不仅描述了人们试图在网络上建立关系时所面临的关键困难,而且也基本涵盖了虚拟社会中人与人之间的关系特点。

在虚拟社会中,人们“相见不相识”,人与人之间是平等的,人们可以根据自己的喜好来进行交往的选择与取舍,这为网民之间建立平等的人际关系提供了基础,极大消除了现实世界中的社交障碍。例如,帕克斯(Parks)和弗洛伊德(Floyd)就认为人与人在互动中形成的关系在网络情境中非常常见,而且随着时间的推移及互动频率的增加,还可能会发展到其他情境之中。^① 如此看来,在网络空间中,人们似乎可以跨越现实社会人际信任危机的羁绊,更容易建立信任关系。

但实际上,在网络社交中,网民之间建立的关系常常因为缺乏足够的信任而显得很脆弱,随时都可能中断。早在1991年,斯皮罗(Sproull)和基斯勒(Kiesler)就特别强调了信任在网络人际关系发展中的重要性。他们认为,在网络上,人们注意力的焦点由人与技术之间的关系转向了人与人之间的关系。^② 在网络上,每个人都可以利用网络的虚拟性、自由性来装扮自己,进行身份的伪装。不过,一旦这种伪装被戳穿,就意味着关系可能会走向终结,但这并不会带来多大的损失。这说明网络世界的虚拟性使得现实社会中形成的道德和行为规范及运行机制并不完全适用于网络世界,现实世界中许多原有的观念和规范受到了极大的挑战,网络空间中的信任没有因稳固的社会关系而带来的义务关联,也没有因对方的身份、地位等背景特征而带来的信任保证。^③ 这就衍生出了一系列棘手的问题。例如,在如此复杂的网络世界中,素未谋面的陌生人是否可以信任?在信息大量缺失的情况下,人们如何决定在网络上是否信任他人?哪些因素会影响人们在网络上与他人建立起信任关系……

有学者认为,网络信任一方面产生于网络声誉,另一方面源于某种先验性的“预设性信任”,即网络社交的双方都会先验性地认为他人是可信的。但是,这种先验性的信任却一次又一次地遭受质疑与挑战。信任缘何会先验性地存在于人类的互动之中?因为信任既没有内置于我们的基因当中,也并非自古以来就是人类习以为常的行为。事实上,直到200多年前,信任陌生人才成为人类的普遍行为。在此之前,谁帮助我们活下来了,谁就赢得了我们的信任。^④ 即便信任陌生人已经在近来成为人类的普遍行为,

① Parks, M. R., & Floyd, K. Making Friends in Cyberspace[J]. *Journal of Communication*, 1996(46): 80-97.

② Sproull, L., & Kiesler, S. *Connections, New Ways of Working in the Networked Organization*[M]. Cambridge, MA: MIT Press, 1991.

③ 白春阳.现代社会信任问题研究[M].北京:中国社会科学出版社,2009:19.

④ (美)克里斯·布洛根,朱利恩·史密斯.信任代理[M].缪梅,译.北京:北方联合出版传媒(集团)股份有限公司 & 万卷出版公司,2011:74.

但当前我国信任问题频发,大量的欺骗、欺诈等恶性事件再次促使我们在与他人互动时变得小心翼翼,并在内心构筑起一道厚厚的围墙,时刻告诫自己与他人保持安全距离。如此,信任怎么可能先验性地存在于人类的互动之中呢?另外,如果信任先验性地存在于人类的互动之中,那么为何人类在进行各种社交活动的时候需要签署合同作为保障抑或者是需要作为监督机构的第三方介入?例如,淘宝之类的个人与个人之间的电子商务之中又为何需要“支付宝”作为支付中转,而不是买卖双方之间直接交易?此外,就现象的解释而言,“预设性信任”无法解释彼此陌生的人在从事网络活动时,为了自己的安全,所采取的小心谨慎的态度,或采取一系列的伪装手段来进行自我保护,例如,身份伪装、虚假信息等。

实际上,即使在互联网发展的初期,网络社交也难逃网络欺骗的魔掌。就人际交往关系的本质而言,网络社交是现实社交的翻版。网络空间从来就不是,也永远不可能是一片本质上有别于现实社会的干净的社交沃土。换句话说,网络是现实的延伸与映射,网络技术本身的虚拟特性放大了人类的某些邪恶。网络空间中不曾存在且将来也不会出现无条件的信任。网络上的信任是人们通过不断的互动,在彼此相互熟悉的基础上逐渐发展而来的,是网络社交双方多次主观判断的结果,而且网络信任的形成与发展受到诸多因素的影响。据此,本研究试图解决以下三个具体问题。

第一,网络信任是什么?现实世界中的信任发生于真实的社会个体之间,而在网络上,由于网络的虚拟性,网络社交主体发生了变化。除此之外,社交环境也发生了变化。这就引发了网络信任内涵的变化。因此,在探讨网络信任问题之前,有必要厘清网络信任的本质及其构成要素。

第二,网络信任是如何形成的?网络为人们提供了交往平台,便捷了人们之间的交往,拓展了人们之间的交往范围。然而,受到网络的虚拟性、开放性,网络社会秩序的滞后性及很多人为因素的影响,网络社交中也存在各种各样的社会问题,信任问题便是其中之一。而信任却是网络社交关系得以维系的重要因素之一。本研究认为,网络信任并不是先验性的存在,而是网络社交发展到一定阶段的产物。网络信任的形成和发展过程与现实世界中的信任存在着相似性,也是建立在交往双方相互熟悉并对对方有所预期的基础之上的,也是一个“路遥知马力,日久见人心”的过程。

第三,网络信任发展受哪些因素的影响?与现实世界的社交活动不同的是,网络社交不是直接的、面对面的互动,也不是建立在直接的物质基础上的,因而影响网络信任关系建立的因素也就不完全相同于影响现实世界中信任关系建立的因素。在网络世界中,网民之间普遍存在着不信任,到底是哪些因素影响了网络信任关系的形成和发展?这是一个值得我们深思的问题。

二、核心概念界定

(一) 网络社交

社交在不同的历史时期有不同的表现形式及内容。历史上每次交通工具和通讯工具的变革都会对人类的社交产生极大的冲击,不仅拓宽了社交范围,而且也改变了社交方式。马车时代,人类的社交范围呈现以城市为中心的团状。航海、航空时代,人类的社交范围扩展至洲际。文字的出现,鸿雁传书带来的是跨越时空的异步社交,而电子通讯则实现了跨越时空的同步交流。^① 网络时代,网络和计算机技术的迅猛发展,更是实现了异地同步面对面社交,将人类的社交潜能发挥到极致。全球化时代,人类通过网络和计算机中介开展的社交活动日益增多。^② 这种在多种媒介的支持下进行的新型社会交往方式就是网络社交。

由于研究焦点不同,研究者们从各自的研究视角出发,赋予网络社交多种称谓(例如,有学者将其称为“网络交往”)。在西方学界,学者在术语的使用上以“计算机媒介交流”(Computer-Mediated Communication,简称CMC)^{③④}、互联网交流(Internet Communication)^{⑤⑥}、计算机中介互动(Computer-Mediated Interaction,简称CMI)^{⑦⑧}、以计算机为中介的社会交互(Computer Mediated Social Interaction)^⑨及人机交互(Human-Computer Interaction,简称HCI)^⑩等概念为主。虽然由于研究焦点的不同及用语习惯的差异,研究者在概念的使用上比较混乱,而且对网络社交概念的界定也不尽相同,但

① 谢英香:非言语信息在网络视频交流中的功能与尴尬处境[J].开放教育研究,2012(6):33-39.

② Bargh, J. A., & McKenna, K. Y. The Internet and Social Life[J]. *Annual Review of Psychology*, 2004, 55(1): 573-590.

③ Abdul-Gader, A. The Impact of User Satisfaction on Computer-Mediated Communication Acceptance: A Causal Path Model[J]. *Information Resources Management Journal*, 1996(1): 17-26.

④ Walther, J. B. Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction[J]. *Communication Research*, 1996, 23(1): 3-43.

⑤ Mann, C., & Stewart, F. *Internet Communication and Qualitative Research: A Handbook for Researching Online*[M]. London: Sage Publication, 2000.

⑥ December, J. Units of Analysis for Internet Communication[EB/OL]. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1996.tb00173.x/full>. [2011-10-20].

⑦ Walther, J. B. Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective[J]. *Communication Research*, 1992, 19(1): 52-90.

⑧ Walther, J.B. Impression Development in Computer-Mediated Interaction[J]. *Western Journal of Communication*, 1993, 57(4): 381-398.

⑨ Castelfranchi, C., & Tan, YH. The Role of Trust and Deception in Virtual Societies[EB/OL]. <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=927042>. [2011-12-21].

⑩ Riegesberger, J., Sasse, M.A., & McCarthy, J.D. Trust in the Mediated Interaction[A]. Joinson, A.N., McKenna, K. Y. A., Postmes, T., et al. (Eds.) *The Oxford Handbook of Internet Psychology*[C]. New York: Oxford University Press, 2007: 53-69.

不可否认的是这并没有改变网络社交的内涵,那就是网络社交是一种人与人之间以网络为基础,以计算机及其他网络交流媒介等为媒介的社会交往方式,是伴随着网络的诞生和发展而发展起来的新型社会交往方式。

当前,网络社交主要包括两种发展相对成熟、完善的方式:(1)以物质交换为主的网络社交,即电子商务(E-commerce)范畴中的网络社交;(2)以思想、情感交流为主的网络社交,或者称为网络交流。以物质交换为主的网络社交的主要目的就是促使买卖双方在不谋面的情况下,借助因特网实现各种商贸活动。例如,网络购物、各种金融活动等,这是一种新型的商业运营模式。而以思想、情感交流为主的网络社交的主要目的就是作为现实世界中人际沟通的辅助手段,强化人与人之间的情感联络,拓宽人际交往的范围与规模等。

这两种网络社交方式之间存在着极大的差异。以物质交换为主的网络社交,其最终目的是为了实现在交易双方的利益最优化。人是逐利动物,为了实现自己的利益最大化,往往会损害他人的利益,甚至不择手段。因而,交易过程中往往会存在第三方监督保障机构,由可信程度较高的机构担任第三方中介^①,以确保交易双方的交易活动能够顺利进行,一旦交易一方做出了损害另一方利益的行为,第三方中介将采取必要的措施以保证交易顺畅。相比较之下,以思想、情感交流为主的网络社交中极少存在第三方监督保障机构。网络社交活动的开展全靠社交双方的意愿,任意一方都可以随时中断社交关系,而且不会有多少损失或者是受到一定的惩处制裁。受研究焦点所限,本研究并不探讨以物质交换为主的网络社交,即电子商务范畴中的网络社交,而是聚焦于以思想、情感交流为主的网络社交。当然,就网络社交的发展趋势而言,随着双方交往及信任程度的加深,可能会在后期涉及物质交往。本研究认为这是在线人际关系发展中的高级阶段,出现的概率不高,不具普遍代表性,故在此不进行深入探讨。

最初,网络社交的媒介主要是计算机及其他网络交流媒介等。而近年来,随着手机的智能化发展和无线网络的逐步覆盖,越来越多的人使用手机随时随地上网。各种智能化网络终端(例如,平板电脑和手机等)的出现使得网络社交的媒介不再单一,呈现出多样化的趋势。本研究无意于探讨网络社交媒介的多样性及网络社交概念的复杂性,故而在概念的界定上采取了简单化的策略,将网络社交界定为一种人与人之间以网络为基础,以智能化网络终端为媒介,通过专用软件实现的新型社会交往方式。这种社会交往方式是建立在物质基础上的精神交往。其物质基础是网络及其基础设施、网络

^① Castelfranchi, C., & Tan, Y. H. The Role of Trust and Deception in Virtual Societies[EB/OL].<http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=927042>. [2011-12-21].

交流平台或软件、平板电脑和手机等智能化网络终端等,交往的内容是思想、情感等信息,偏重于交流层面。

根据网络社交过程中信息通道的介入程度、非言语信息电子化再现的种类及数量的多少,本研究认为网络社交大致分为基于文本的网络交流、网络语音交流及网络视频交流三种形式。^① 其中,基于文本的网络交流(例如,E-mail)是至今应用范围最广、时间最久的一种网络交流形式,而网络视频交流则是近年来获得突飞猛进发展的一种网络交流形式。有学者宣称,网络视频交流日后很有可能取代以文本交流为主的网络社交,成为网络社交的主要形式。^②

(二) 网络信任

网络信任(Cybertrust, Trust Online)究竟是什么?定义此概念很重要,但却是一件很困难的事情。^③ 这是因为虽然网络信任可以存在于千千万万的网民间,但却不能用一种定义来解释各种信任。^④ 就本研究而言,我们将网络信任定义为网民在网络交流过程中形成的一种人际信任关系。由此,网络信任确切地说应该是网络人际信任。在后续的章节中,如未特殊说明标注,本研究中所提及的网络信任就是网络人际信任。网络环境中的信任与现实社会中所提到的信任有极大的相似之处。目前,学界对网络人际信任概念、构成要素的界定还未达成共识。由于没有在概念及构成要素上达成共识,致使很多宣称研究网络信任的学者实际上研究的是网络信任的不同方面。

国内学者鲁兴虎在综合多位学者对网络信任的界定的基础上认为,网络人际信任与现实世界中的人与人之间在交往过程中建立起来的人际信任类似,指的是在网络环境中借助交往工具在交往过程中形成的人际信任关系,主要表现为网民之间相互的心理认同。^⑤ 此种观点实际上是将网络信任视为网民在网络社交中表现出来的一种心理态度,即心理认同。何明升、白淑英等认为,网络人际信任是“在网络互动中,彼此不相识的陌生人之间在意识到风险存在的情况下,仍旧相信对方能够完成自己所托付之事,并将自己献身出去的投注性行为”。^⑥ 在这个界定中,网络信任被研究者视为一种有风险的非理性行为。从概念的适用范围上来看,研究者关注的仅仅是陌生人之间的信任,

① 谢英香.非言语信息在网络视频交流中的功能及尴尬处境[J].开放教育研究,2012(6):33-39.

② Kappas, A., & Krämer, N. C. Face-to-face Communication over the Internet[C]. New York: Cambridge University Press, 2011: ix.

③ Husted, B. The Ethical Limits of Trust in Business Relations[J]. *Business Ethics Quarterly*, 1988, 8(2): 233-248.

④ Corritore, C. L., Kracher, B., & Weidenbeck, S. On-line Trust: Concepts, Evolving Themes, A Model[J]. *International Journal of Human-Computer Studies*, 2003, 58(6): 737-758.

⑤ 鲁兴虎.网络信任——虚拟与现实之间的挑战[M].南京:东南大学出版社,2003:100-103.

⑥ 何明升,白淑英,等.虚拟世界与现实世界[M].北京:社会科学文献出版社,2011:255.

是个人与个人之间的信任,就这种个人之间的信任而言,并没有涉及双方相互了解或者是一方对另一方有所了解的情形。

以上关于网络信任的两种不同界定,即心理态度与非理性行为,实际上源于信任研究的两种不同取向,即信任的“态度说”与“行为说”。本研究认为,信任不仅是一种人际关系,而且还理应包含态度与行为两部分。在心理态度的支配之下,信任行为往往要表现于外,诉诸一定的行为,并以一定的行为作为确证。信任不仅生成于人类社会活动的过程之中,而且必然表现在人类社会活动的过程之内。

由于信任概念本身的复杂性,本研究无意于界定“网络信任”的明确定义。为了更好地理解网络环境中的信任问题,本研究试图在前人大量研究的基础上整合信任研究中的几个重要主题,尤其是那些能够揭示信任本质的主题。综合有关信任的多维观点,本研究在借鉴卡斯特弗兰克(Castelfranchi)及法尔科内(Falcone)所界定的“信任的社会认知模型”(Socio-Cognitive Model of Trust)^①(本研究的后续章节将会简要介绍该模型)的基础之上,认为网络信任可以描述为:在网络社交过程中,如果施信者信任被信者,则可能是因为被信者实施了某种行为或执行了某种任务,所产生的结果(部分)符合施信者的预期。网络信任概念的此种界定包含了以下几层含义:(1)网络信任的基本含义是施信者指向被信者的心理态度或意向,包含了认知与情感两个维度(本研究的后续章节对此进行了详细描述),即施信者对被信者具有某些良好品质且能实施某种行为来完成自己所需的预期,同时,这也是某种社会关系;(2)网络信任是心理态度或意向基础之上的决策;(3)施信者的信任行为取决于其对被信者及其行为的预期。网络信任归根结底就是一种心理状态,是某种情境中施信者对被信者某种行为及其相关结果的复杂态度。这种态度建立在施信者对被信者及其行为的信任基础之上。因此,虽然关于网络信任的界定中包含了行为因素,但是行为是建立在态度基础之上的,前期的态度直接引发了后期的信任行为。因而,本研究在后续章节的分析中,并不涉及行为方面的分析。

本研究中所指的网络信任是一种在人际交往过程中由特定人际关系类型衍生出来的与之相适应的信任形式。这是一种在网络社交过程中建立起来的“非对称”的、具有风险性的切实存在的信任。这种信任主要表现为网络社交主体在长期的交往过程中,经过多次重复博弈后形成的一种价值判断。这种价值判断是一种借助一定的行为表现出来的具有确定性的意识活动。在适用范围上,本概念并不适用于所有网络情境。

^① Castelfranchi, C., & Falcone, R. *Trust Theory: A Socio-Cognitive and Computational Model* [M]. Chichester: John Wiley & Sons Ltd., 2010.

三、研究方法

社会科学研究方法经历了漫长的发展与演变过程。纵观社会科学研究方法的发展史,定量研究(Quantitative Research)和定性研究(Qualitative Research)是迄今为止发展较完善,应用范围较广的两类研究范式。在这两类研究范式的发展过程中,历来存在着孰优孰劣的争论。后来,在这种争论及对既往研究方式偏颇反思的基础上诞生了一种新的研究范式——混合方法研究(Mixed Research)。在研究路径上,本研究选择了混合方法研究,即在一项研究中综合运用定量研究和定性研究的方法、技术、手段来收集与分析资料。研究中使用混合方法研究的优势在于增加交叉性优势、压缩非重叠性弱势、提高研究的信度和效度。^①

混合方法研究是一种以实用主义为基础,以研究问题为核心的多元化交叉研究方法,诞生于20世纪50年代的实证主义与建构主义之争,60年代实用主义哲学基础奠定了其理论根基,80年代在研究方法及研究步骤上出现了很大的突破,最终受到中西方学者的一致认同。混合方法研究应用于人文社科领域的时间较晚,这种在一项研究中综合使用多种方法探究同一问题的理念源于1959年坎贝尔(Campbell)和费斯克(Fiske)的多特质多方法研究,他们在人格特质的心理学实验中使用了多种方法测量、评估被试的人格特质。他们鼓励其他人使用“多方法矩阵”(Multimethod Matrix)来检验他们在研究中所使用的资料收集方法。由于研究者意识到所有研究方法都存在局限性,考虑到一种研究方法的不足可能在其他方法中得以中和或消除,由此诞生了“资料来源三角法”(Triangulating Data Source),即综合使用定量和定性方法收集资料的方法。^②

在此后的一段时间内,越来越多的学者投入到混合研究方法的研究中,使得混合研究方法经过一段时间的发展,日臻趋向成熟。2004年,美国教育研究方法论学者约翰逊和奥屋格普兹(Johnson & Onwuegbuzie)在《混合方法研究的时代已经来临》(*Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come*)一文中将混合方法研究范式称为继定量研究范式与定性研究范式之后的“第三种教育研究范式”或教育研究运动的“第三次浪潮”,并明确提出“混合方法研究的时代已经来临”。也有学者认为混合方法研究是教育研究的“第三条道路”“第三次方法论运动”。实际上,不管是何种称谓,学界都认可了混合方法研究在教育研究中的合理性和重要性。

① 田虎伟.混合方法研究:美国教育研究中的新范式[J].高等教育研究,2006,27(11):74-78.

② (美)约翰·W.克雷斯威尔.研究设计与写作指导:定性、定量与混合研究的路径[M].崔延强,主译.重庆:重庆大学出版社,2007:12-13.