

天主教輔仁大學社會學系學士論文

指導老師：胡克威

制度信任差異及其對陌生人信任的影響

——廣州與臺北的對比研究

The Differences of Institutional Trust and Its  
Impact on Stranger Trust, a Comparative Analysis  
of Guangzhou and Taipei

學生：陳芷楠撰

中華民國一〇四年十月

天主教輔仁大學社會學系學士論文

制度信任差異及其對陌生人信任的影響

——廣州與臺北的對比研究

The Differences of Institutional Trust and Its  
Impact on Stranger Trust, a Comparative Analysis  
of Guangzhou and Taipei

學生：陳芷楠撰

指導老師簽名：

中華民國一〇四年十月

系所章戳：

## 誌謝

寫論文這一年以來真是一場持久戰，從一開始選題目、找資料，到不斷換題目，再到瘋狂閱讀文獻回顧、提出假設、開始修理統計資料、合併數據、驗證假設，到最後寫結果詮釋和不斷修正，現在，終於到寫謝詞的時候了。

這個痛並快樂的過程中，要感謝的人太多了。首先要謝謝願意擔任我指導老師的胡克威教授，提供了我研究的基礎——廣州部分的數據資料，與我一起討論論文主題，還推薦了我兩本書，書中的部分內容最後都神奇地與我的主題關聯，為論文提供文獻資料。當我急著想什麼都做的時候，老師教我放緩腳步，研究問題要從最小最單純的點切入的視角。我本以為寫完這篇論文便能回答我心中的所有疑惑，後來卻發現其實只能探尋路途中的冰山一角，而且越探究問題會越多。跑統計的過程中，我幾乎每天都會打擾老師，問他各種愚笨的統計細節問題，而老師也每次都耐心及時地回復解答，讓我十分不好意思而又深深地感謝！

我必須由衷地感謝王慶中老師。通過子榆的介紹，我與王老師結識。在我不知要如何讀文獻、思路非常混亂的時候，是老師領我到圖書館坐下來一步一步帶我讀，教會了我找文獻和一小時讀十篇的神奇方法，這種讀書的方法實在能讓我受用終身！雖然王老師不是我的指導老師，他仍仔細聆聽我的想法，他的講述也總能幫我釐清、開拓思路。都說論文開頭難，老師如一盞明燈啟發我在漆黑混亂之中找到一條路。論文的中後期，老師持續用 email 關心我的進度，用力地鼓勵我，讓我在磕磕絆絆中拾起前進的動力，實在是帶給我深深感動！

除了老師之外，同輩們也每個都像我的小指導老師，每個人的幫助對我來說都十分重要，是莫大的鼓勵，是大家的力量最終匯出這篇論文。珮歆協助我找到了臺北部分的資料；敏正學長、陽昊學長、嚴瑛、佳鑫、浩月幾位統計大神也常常被我叨擾；法律系的智閔和心理系學姐采靜在我面對統計結果時給我詮釋的建議；知凡和陳燎常常充當問卷填答者讓我試圖瞭解數字背後的意義；而廣州的朋友碧端姐、詩藝、菱子、娉婷、綺靖則在我去廣州教會進行訪談一事上給了我莫大協助，雖然關於宗教信仰的部分最後沒有寫進論文，但這次經驗足夠我反復琢磨；特別謝謝馮靜學姐一口答應做我的論文回應人；還有我必不可少的親友團——羊羊、子傑、媽媽、爸爸，是你們的輕鬆言語、持續鼓勵、諒解、督促支撐我走到最後。

最後，我要感謝社會學系、感謝這篇論文。如果沒有這段寫論文的痛苦時光，我學不會笑看絕望、在絕望中找希望、無法提高迅速讀懂艱澀難懂文字的神奇能力、練不成迅速辨識什麼是自己所需，和把其他學者之著作聯結到自己的文章的技能。我也從什麼都不知道怎麼想、不敢想慢慢變成敢於自己做決定、敢於摸索前行方向。現在回頭想想，心裡這麼沒底的事都冒著開天窗的風險挺過來了，以後遇到黑黑的路還怕什麼呢！不管這篇論文好不好，我相信自己會越來越厲害，面對困難更加從容淡定。而我以後也會像給予了我巨大幫助的你們一樣，去盡我所能地幫助這條路上的後來者，願每個歷經這條路的人都能獲得最終的充實、進步、愉悅、微笑！

## 摘要

越來越多的學者提出在現代的陌生人社會中，制度信任乃陌生人信任的運作和維護機制，然而鮮少有實證研究對此理論進行檢證。本研究通過二手統計資料分析的方法，對此假設進行了實證檢驗，進行了雙城市對比，發現制度信任、社會資本會顯著影響陌生人信任。

在不同城市，制度信任並非絕對誰高誰低，而是制度結構不同，人們的信任模式也不同：廣州人最信任公家機關，臺北人最信任第三/志願部門。而能夠正向增強陌生人信任的制度正分別為臺北和廣州信任度最高者，司法信任卻反而會降低陌生人信任度。研究者通過檢視臺北的資料，發現越信任民主體制者，對陌生人的信任度越高。社會資本這一因素在廣州會帶來負面影響，在臺北的規律則不明顯。除此之外，在臺北，有年齡越大者、家庭收入越高者，陌生人信任度越高，而女性低於男性等規律。較高的教育程度則在兩個城市都能提高陌生人信任度。

最後，研究者根據相關資料，對為何制度信任存有高低差異、司法信任無法提高而公家機關和第三部門如何提高陌生人信任度、民主體制如何影響、台北有哪些可以借鑒的地方提出了解釋和猜想。研究者建議廣州應通過提升『前端』制度信任的方法來提高陌生人信任度，并可從廣州的脈絡尋找其他獨特因素。

關鍵詞：陌生人信任 制度信任 社會資本 民主體制 廣州 臺北

## Abstract

Many scholars have put forward a theory that a higher institutional trust can enhance stranger trust. However, there exists very few empirical studies about this theory, which was tested by 2 sets of second-hand statistics database of two cities in this research. The research found that stranger trust is affected by institutional trust and social capitals.

People's trust mode of institution varies as different cities have distinct institutional structure: Guangzhou citizens trust public sector the most while Taipei citizens trust the third/voluntary sector the most. It is these two institutional trusts enhance citizens' stranger trust, while judiciary trust on the contrary reduces stranger trust. Unilaterally in Taipei, people who consider democracy regime significant and trust it more, own a higher degree of stranger trust. However, social capitals bring negative effect to Guangzhou. The higher capitals a person holds, the lower degree of stranger trust he has, but this pattern is not that clear in Taipei. In addition, the elderly and the rich trust strangers more in Taipei, and females trust strangers less than males. In both cities, a higher education degree promotes people's stranger trust.

At last, some assumptions and suggestion of the reason why there are differences in institutional trust, how these institutional trusts affect stranger trust, what can be learn from Taipei and how to improve stranger trust in Guangzhou were discussed.

Key Words: Stranger Trust, Institutional Trust, Social Capitals, Democracy Regime, Guangzhou, Taipei

## 目錄

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>壹、緒論</b> .....           | 7  |
| 一、研究背景.....                 | 7  |
| 二、問題意識.....                 | 8  |
| <b>貳、文獻回顧與探討</b> .....      | 10 |
| 一、信任是什麼？.....               | 10 |
| (一) 信任的內涵及其分類.....          | 10 |
| (二) 本研究中的『信任』.....          | 10 |
| 二、陌生人信任.....                | 11 |
| (一) 陌生人信任與制度信任.....         | 11 |
| (二) 陌生人信任與社會資本.....         | 12 |
| <b>參、研究假設與方法</b> .....      | 13 |
| 一、研究假設.....                 | 13 |
| 二、研究方法.....                 | 13 |
| 三、概念的操作化.....               | 13 |
| (一) 制度信任.....               | 13 |
| (二) 陌生人信任.....              | 14 |
| (三) 高社會資本者.....             | 14 |
| <b>肆、研究結果與分析</b> .....      | 15 |
| 一、兩城市間可對比之制度信任差異.....       | 15 |
| 二、兩城市內各制度信任差異.....          | 16 |
| 三、兩城市制度信任差異分析.....          | 19 |
| 四、制度信任對陌生人信任之影響.....        | 20 |
| (一) 廣州的人際信任因素分析.....        | 20 |
| (二) 廣州制度信任對陌生人信任的影響.....    | 21 |
| (三) 臺北制度信任對陌生人信任的影響.....    | 23 |
| (四) 陌生人信任在廣州與臺北的結果對比分析..... | 25 |
| <b>伍、研究結論與建議</b> .....      | 31 |
| 一、研究發現.....                 | 31 |
| 二、研究限制與未來研究建議.....          | 31 |
| <b>陸、參考資料</b> .....         | 33 |

## 壹、 緒論

### 一、 研究背景

2011年10月13日一個陰雨天，在廣東省佛山市，有一位2歲大的女童王悅獨自跑出家門，先被一輛廂型車撞倒在地上碾過，再被一輛貨車碾過。整個過程中有18個路人經過但均未施救，直到第19位拾荒阿婆看到，才放下手中的袋子，把小悅悅拖到路邊。後來小悅悅的媽媽趕到把她送到醫院，醫院於7日後宣佈她因搶救無效離世。佛山中院一審判決肇事司機過失殺人，刑期三年零六個月。後來司機賠償了小悅悅父母30多萬人民幣，小悅悅父母也對司機表示諒解，二審酌情減輕了司機的刑事責任。

這就是著名的『小悅悅事件』。一聽到小悅悅事件，許多人立刻以心理學上的旁觀者效應、責任分散來解釋18位身在其中又置身事外的路人。然而，事後有些事發道路旁的店主和路人被記者找到，進行採訪，他們有的堅持說沒看到，但事後人們把電子記錄影片調出來，認出那個人走出店家，往地下看，再縮回去。有的說：『我聽到有孩子的哭聲，但只持續一兩下，接著就沒聲音了。我沒有再想什麼』。有的乾脆閉門謝客。只有一個路人帶著一絲退縮說：『她是用很微弱的聲音在哭……有個年輕男子站在店前。所以我問他孩子是不是他的。他揮手叫我走開，什麼也沒說。我女兒講：「那小女孩渾身是血。」我是如此害怕，拉著我女兒就走。』她回到家後跟自己的丈夫說：『沒別人敢碰她，我又能如何？』那個把小悅悅扶起的拾荒阿婆則被媒體封為救人英雄，一時間成為網上紅人，收到各種贊許和好評，還獲得了政府頒發的2萬元助人獎勵。然而阿婆迷惘了：『這不是我應該做的事麼？我不是為錢。幫助小孩，我怕什麼？』

長期在中國工作的『紐約客』雜誌前駐華記者歐逸文前去事發的那一條路，採訪了附近店鋪的店主，店主一開始說什麼都沒看到，後來跟歐逸文聊得越來越多，他說：

『在過去，你眼見為憑，原因是誰有那個時間或金錢去造假？現在即使是魚翅都可以是假貨……在過去，若你東西不夠吃，我會給你一口飯。過去是那樣的。但改革開放之後，情況變了。加入你有一口飯，我有一口飯，我會設法奪走你的，為自己留兩口，讓你什麼也沒有。』

當歐逸文問他，如果你當時看到了小悅悅躺在路上，會有什麼反應，他說：

『要是在改革開放之前，我會沖出去，冒自己性命去救她。但之後呢？我可能會猶豫。我沒那麼勇敢。我想說的是：這就是我們目前生活的世界。』

人們逐漸意識到，這不只是旁觀者效應，其實更是關乎於什麼可以信賴、什麼不可以。為什麼，現在當有人躺在路上，我們不敢去扶了？我們目前生活的世界，到底發生了什麼呢？這至少要從2006年震驚全中國的『彭宇案』開始說起。

2006年11月20日，江蘇省南京市市民彭宇陪同在路上跌倒的徐壽蘭老太太去醫院，醫院檢查結果表明老太太股骨骨折，需要進行一場醫療費高達11萬人民幣（約55萬台幣）的手術置換人造股骨。老太太隨即向彭宇索賠醫療費。彭宇兩眼一蒙，自稱是樂於助人，怎麼反倒被指稱為肇事者了？他拒絕了老人的要求。在經過雙方持續調解失敗之後，這件事情於2007年1月被搬到南京市鼓樓區法院的民事法庭上解決。2007年9月，法院做出一審判決——彭宇賠償老

太太 40% 的損失，即 4 萬多人民幣，需於 10 日內一次性給付。2007 年 10 月，江蘇省省委書記公開聲明此案最終以庭外和解方式告捷。據悉和解的結果是，彭宇最終賠償了 1 萬多人民幣，但該消息未獲確認。最後，彭宇從原單位離職了，去向不明、老太太從原住址搬走了，去向不明、彭宇的律師調換了工作的律師事務所、法官被調離原法院，被安排到了鼓樓區某街道辦司法所工作。

這個案件中當然有非常多的爭議點，包括法官以『常理』判決、老太太的兒子是員警、當被記者要求提供口供筆錄時，錄口供的警察局稱當時的資料不見了、警察局長稱留有的照片記錄是他自己拍的，後來在彭宇的指證下承認其實是老太太的兒子提供的……然而最讓人心涼的莫過於彭宇的證人陳先生說的一句話：“朋友們，以後還有誰敢做好事？”民間的各種網路論壇上也出現了許多議論這件事的貼子，天涯論壇上有線民扮演法官照常理推導出最後判老太太誣告的故事。據網易新聞稱，大部分網友認為彭宇是好心沒好報，無辜受害。還有網友號召給彭宇捐款。

據法國國際廣播電臺 (RFI) 報導、蘋果日報轉載，從第一起彭宇案截至今年十月，大陸共發生扶人爭議案件 149 起。這些案情大多是路人稱自己看到案主跌倒，好心助人去扶一把，而案主則把路人告上法庭，說正是路人撞倒了他，要求賠償。其中 80% 左右的案件被最終查明：有 32 例冒充好人的撞人者，84 例誣陷扶人實則自己摔倒的案主。彭宇案之後，各省市也陸陸續續開始報導路上有人跌倒，而沒有人伸出援手，導致案主流血過多或過晚醫治而死亡的事件，小悅悅事件只是其中的一例。

## 二、問題意識

當越來越多人面臨陌生人選擇不去幫助的時候，它就成為了一個社會問題。根據歐逸文等記者的訪問報導揭示，人們不願意出手相助的很大一個原因乃害怕被案主反訛、對陌生人沒有信任感、對陌生人社會缺乏安全感，乾脆選擇視而不見、多一事不如少一事。越來越多學者也開始研究這樣的問題，鄭蕊、周潔、陳雪峰、傅小蘭 (2013) 調查指出，小悅悅事件出現後，民眾的助人行為顯著下降，主要受到泛化信任下降所影響，儘管熱點事件的發生的確讓民眾更加關注社會信任的重要性，但民眾對於陌生人的不信任感並沒有得到緩解。而國外的學者早就發現信任與助人之間存在正向關係，更多的助人行為乃是因為較強的信任度 (Amato, 1990; Dirks, 1999)。

其實除了社會熱點新聞和學者的研究讓我感受到大陸社會的信任度很低，更讓我有切身體驗的是平日生活經驗。在廣州 (我的家鄉)，上街要時時刻刻小心皮夾、手機等貴重物品的安全，我的第一個 mp4 就是在國中時擁擠的上車情境中被摸走的，後來我不甘心地去派出所報案，員警卻告訴我找到的機會幾乎為零，這種事情一天太多了。在公車上，我們的包包也必須反背、被陌生人搭訕或問路時最好趕快離開，不然有可能被迷魂香迷暈然後被綁架……我們從小被薰陶的一種觀念就是這個社會上很多壞人，我們一定要保護好自己。上大學後我來到臺灣，作為一個在臺北讀書的廣州陸生，我深深感受到臺北陌生人之間的信任度比廣州要高得多：陌生人會接受我的問路、熱心解答，有的人還會載我一程順道帶我過去，人們不會害怕我距離他們太近可能會帶來什麼危險，也不怕我騙他們。公車上大家的包包都被在背面，有一次我去逛夜市，逛完才發現包包沒有關好，可是東西一點都沒丟。在西門有機車騎士摔倒，附近的路人至少兩三個馬上過去幫忙



扶他……我想不只是我，很多在廣州和臺北，甚至是大陸和臺灣之間穿行的人們，都可以感受到這種對比。

那麼究竟是什麼因素可以影響陌生人信任呢？這麼多的法庭案件讓我猜想，如果人們對他生活中的司法體制、法官有信心，是否就為陌生人信任提供了保障？又是什麼能夠維繫、促進陌生人間的信任呢？廣州和臺北這兩個城市有那麼多共同點：都是一線城市、都是陌生人社會、人口密度都很高、經濟發達等等。究竟為何臺北的陌生人信任比廣州高？是什麼因素導致兩個城市陌生人信任度如此不同呢？這就是我的研究動機，也是本篇論文企圖探究的問題。

## 貳、 文獻回顧與探討

### 一、 信任是什麼？

#### (一) 信任的內涵及其分類

『信任』是社會學和心理學均喜愛討論的熱門議題。信任是一種態度，相信某人的行為或周圍的秩序符合自己的願望(鄭也夫, 2001)。從功能論的角度，信任具有強大的社會功能，盧曼(Luhmann, 1979)認為它是複雜社會的簡化機制；普特南(Putnam, 1993)認為信任是一種社會資本；福山(Fukuyama, 1995)認為信任與社會經濟發展水準存在因果關係，弱信任社會不利於大組織企業的發展，而強信任社會則有利於其發展。從符號互動論的角度，信任是重複持續互動過程的產品。信任在我們的社會生活中的確非常重要，但信任的功能和其產生與發展的過程並非本文關注的焦點。

『信任』的內涵和分類非常豐富。韋伯(Weber, 1951)把信任分為特殊信任和普遍信任，他認為中國人的信任是建立在血緣之上而不是共同信仰之上，屬於特殊信任，所以難以普遍化。福山(Fukuyama, 1995)把這種對家族之外缺乏信任的情況稱為低度信任社會。然而一些實證研究的發現並不支持他們的觀點。如張建新與 Bond (1993)的調查表明中國大學生對熟人和陌生人的信任程度比美國大學生高。李偉民、梁玉成(2002)的研究也發現中國人的信任仍包含以觀念信仰為基礎而建立起的對他人的普遍信任。

另一種二分信任的方法，是把信任分為人際信任和制度信任。人際信任是對自然人的信任，而制度信任是對社會上各種法人、組織的信任，包括政府、法院、員警、民間非營利組織、公司企業等(張荳雲，譚康榮, 2005)。人際信任是對於自己有先天血緣關係和後天社會生活建立某種關係的人的信任；而制度信任是依賴社會的制度規範、法律法規保障和約束力的信任(陶芝蘭，王歡, 2006)。

賽利格曼(Seligman, 1997)則把信任三分：他認為信任與信心、信念不同。信任是我們無法預知他人的情況下採取的態度，信心是我們在現在的規範和制度水準之下對別人是否放心、是否有把握。信念則是一種宗教般的虔誠的信仰狀態。這種『三分信任』不是對立不相容，而是相互促進的。筆者認為賽利格曼所說的『信任』指向人際信任，『信心』是依賴於社會的規範和制度的，實際上等同於制度信任，『信念』則類似於韋伯所說的建立於共同信仰上的普遍信任。

#### (二) 本研究中的『信任』

本研究認為信任則是人們對某個對象的態度傾向的結果。即關係中的信任的產生方式及運作過程並不重要，只要通過主觀回報的方式，人們認為他們對某對象是有信任的即可。另外研究的對象著眼於陌生人信任，屬於人際信任的一種，並試圖探討影響廣州和臺北人的陌生人信任的社會原因。因此本文採取人際信任和制度信任二分的分類法。

## 二、 陌生人信任

### (一) 陌生人信任與制度信任

同心圓波紋性質的差序格局是中國傳統社會的特色。從波紋的中間一圈圈往外推，自我與他人的社會關係由親而疏，由近及遠（費孝通，1948）。許多實證研究顯示，人際信任亦具有差序格局的分佈效果：從離我們最近的親人、熟人、相識的人到最遠的陌生人，信任度依次降低。在與離我們近的已建立關係的人（如親人、熟人）的交往中，往往是親族選擇利他和互惠利他在發生作用。根據 Landa (1994) 的理論，我們會直覺期望較親密的人對自己表現出仁慈，信任他們對我們是有利的。因為較親密的人在我們最深層的意識裡，是『我們的人』。這種對內人的信任有利於規則的契約的達成，使『我們』的團體更順利的發展。而每日的相互依存又會增加這種信任，由此形成增強信任的循環。

然而，在陌生人社會，人與人之間的關係只會發生一次，缺少合作共贏的理性選擇基礎，故這兩種利他性無法發揮作用。Giddens (1991) 在《現代性與自我認同 (Modernity and Self-identity)》中提到過，在現代性的社會，其社會生活的動力之一是對抽離化機制的信任，這些抽離化機制包括貨幣的價值、建築工人的專門知識與技能，筆者認為規定陌生人間利害得失的法律體系也包含其中。正是人們對這些抽離化機制的信任建立了他們在現代社會生活的安全感，建立了陌生人信任。這現代性發生之前，社會的信任是對人的信任，是極其不同的。陶芝蘭和王歡 (2006) 也指出，在以血緣和地緣為基礎的中國傳統社會，人際信任佔了很大一部分。但是隨著傳統社會向現代化社會演變，中國從熟人社會向陌生人社會轉變，我們的生活網絡擴大，人們必須與不同的陌生人互動，社會信任也變了。『對陌生人無感情的和普遍的信任要變得可信和有保證，就必須有其他因素作為媒介』(Warren, 1999)，而這個媒介即制度。陌生人之間往來得以順遂的主要基礎，是透過制度所建立的符號系統以及聲譽和形象（張荳雲，2000）。有學者明確指出，傳統社會中維持人際信任的『關係』不利於中國的現代化，應該用形式化的法制取代之 (Whitley, 1991; Redding, 1990)。薛天山 (2002) 發現現在社會上存在的現像是，中國人傾向於信任人際關係。起原因在於人際關係的有效性及成本低於制度，而信任制度則可能導致不成功或即使成功但成本較大。

另外兩種促進陌生人間信任的機制是社會規範的利他，和同理心。根據鄭也夫 (2001) 《信任論》，文明的『規範』會排除群體中的利己者。親族利他不是道德，而是一種本能。互惠利他的動機也是利己的，理性又是有限而狹隘的。而文化和規範造就的利他屬於道德的範疇，它不為本能驅使，而是個體的選擇，不是出於個人當下的利益，而是基於道義——群體利益的理性結晶——和同情心的抉擇。這種道德能夠填補親族利他的不足，在更大規模的開放性的群體及利他範圍上的擴展。許多學者，如 McCullough 等人 (2008) 及 Batson (2009) 均發現，這種利他性和同理心形成的信任也會增強助人的動機，尤其是對包括陌生人在內的非血緣或熟悉關係的人的幫助行為，這正好能夠回應筆者在臺北生活的觀察與感受。

在生活中，社會規範的利他大多是以主流價值觀的形式潛移默化地影響著我們，我們甚至不自知。在中國大陸，比如我們從初中開始

就要背的『社會主義核心價值觀』、『思想道德規範』就屬於此類。而在台灣，比如在捷運上一定不能佔用有需要者的座位，即使博愛座沒有人坐，年輕人還是不敢坐。這種近乎道德綁架的觀念也是一種體現。在美國泰坦尼克號失事的事件上，必須先護送頭等艙和二等艙的人先走，最後才是三等艙的人；必須先護送婦人、老人和孩子先逃命，最後才是男人。這種社會規範仰賴我們自覺遵守，其實更加與社會上相關的獎懲制度是緊密相連的。社會規範依靠一定的組織、制度去宣揚，又依靠一定的懲罰機制去排除沒有遵守的人。因此我們可以發現，陌生人之間信任的運作機制與制度信任有關係，制度信任的高低會影響陌生人之間的信任高低。然而在前輩的研究中，鮮少有探討對陌生人的信任和制度信任的實證研究，大多是理論推論。因此用實證研究去驗證這一假設，是本論文的目的之一。

## (二) 陌生人信任與社會資本

“社會資本”一詞最早由法國社會學家 Bourdieu 提出，隨後幾十年成為社會學界的熱門研究領域，許多學者認為它與社會上人們之間的信任具有緊密聯繫。社會資本是指個人或團體所擁有的社會關係總體；社會資本的獲取，需要靠關係的建立和維持，即從事社交聯誼工作，像相互的邀請、維持共同的嗜好等 (Bonnewitz, 1998)。普特南細化了社會資本的內容：

『具體表現為團結、同情、信任和社會結社。社會資本主要由兩部分組成，一是客觀的社會網路和組織，二是一系列相對主觀的道德規範和價值觀念。客觀的社會網路和組織包括正式的社會組織和非正式的社會網路，它們在成員自願的基礎上形成，尊重並代表成員的利益。成員根據自己的意願可以選擇自由參與或退出這些社會網路和組織。在這些社會網路和組織中，成員之間的關係是比較平等的橫向 (horizontal) 關係而不是服從和命令的垂直 (vertical) 關係。根據羅伯特·派特南的研究，公民對正式社會組織 (formal social organization) 和非正式社會網路 (informal social networks) 的參與，會提高他們之間的信任 (interpersonal trust) 程度並培育互惠互利 (reciprocity) 的道德規範，從而增強他們採取集體行動的能力。主觀的道德規範和價值觀念主要包括社會成員的相互信任程度以及互惠互利的道德規範。根據派特南與其他研究人員的觀點，社會資本的客觀和主觀部分在分散的個人之間起到了「調節性的作用」在自願的基礎上把社會個體凝聚起來，從而有利於解決個體所無法解決的社會公共問題。』(Putnam, 2004)

福山等學者也認為，人們之間普遍的信任或社會資本來自志願性社團內部個體之間的互動，是這些社團推動了人們之間的合作並促使信任的形成 (Colman, 1988; Putnam, 1993; Fukuyama, 1995)。

可見社會資本的累積有利於促進社會上人們之間的連結和信任，然而以上普特南、福山等人的理論只能推論出同一個團體或組織中人們之間的信任會增加，並不表示較高的社會資本會提高陌生人信任。社會資本的作用更像是熟人信任中的互惠利他，甚至筆者認為高社會資本者對陌生人的信任不會增加，反而有可能因為提高了對內團體成員的信任，而減低對外團體成員 (陌生人) 的信任。

## 參、 研究假設與方法

### 一、 研究假設

由筆者的主觀感受與以上文獻回顧，筆者得出四個假設：

- 假設一 臺北的制度信任高於廣州的制度信任
- 假設二 制度信任影響對陌生人的信任
- 假設三 制度信任中的司法信任能為陌生人信任度提供保障，提高陌生人信任度
- 假設四 高社會資本者對陌生人的信任不會提高，反而有可能降低

### 二、 研究方法

本研究使用二手資料分析的方法，通過 stata13 進行問卷的量化分析。廣州部分，研究者所使用的分析資料為中國綜合社會調查（CGSS）2010 年居民問卷。從中截取『訪問地點』為廣東省廣州市各區的數據共 297 筆。臺北部分，使用的分析資料為 2010 台灣世界價值觀調查。亦從中截取『訪問地點』為臺北市、新北市各區的數據共 413 筆。

### 三、 概念的操作化

#### （一）制度信任

廣州的部分，使用以下李克特五點量表題目測量：

表 1-1 『您對下面這些機構的信任程度怎麼樣？』

|          | 完全不<br>可信 | 比較不<br>可信 | 居於可信和<br>不可信之間 | 比較<br>可信 | 完全<br>可信 |
|----------|-----------|-----------|----------------|----------|----------|
| 法院及司法系統  | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 中央政府     | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 地方政府     | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 軍隊       | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 公安部門     | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 中央媒體     | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 地方媒體     | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 民間組織     | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 公司企業     | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 全國人民代表大會 | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 宗教組織     | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |
| 學校及教育系統  | 1         | 2         | 3              | 4        | 5        |

臺北的部分，使用如表 1-2 所示的李克特四點量表題目測量。在資料分析時，將李克特五點及四點量表看作連續變項。並將臺北的四

點量表分數乘以 1.25 變成五點量表，進行反向編碼，與廣州的進行比較。

表 1-2『下面所列舉的團體組織中，請說出您對他們的信心程度，是非常有信心、有點信心、有點沒信心、還是非常沒信心？』

|          | 非常有信心 | 有點信心 | 不大有信心 | 非常沒信心 |
|----------|-------|------|-------|-------|
| 宗教團體     | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 軍隊       | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 報章雜誌     | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 電視台      | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 工會       | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 警員       | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 法院       | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 中央政府     | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 政黨       | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 國會 (立法院) | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 公家機關     | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 大學       | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 大企業      | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 環境保護組織   | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 婦女團體     | 1     | 2    | 3     | 4     |
| 慈善或人道組織  | 1     | 2    | 3     | 4     |

### (二) 陌生人信任

因為臺北和廣州的問卷均沒有直接關於『陌生人』信任度的題項，故臺北的部分使用以下題項代替：

『請告訴我您對初次見面的人的信任程度？1 非常信任 2 有些信任 3 不太信任 4 非常不信任』

廣州的部分在對不同人的信任度進行因素分析後，尋找出『較不熟悉的人』此一潛在因數，並用這一因數的數據替代對陌生人的信任度。

### (三) 高社會資本者

在廣州部分的問卷中，有『過去一年，您是否經常在您的閒置時間做下面的事情——社交？』這個問題，選項亦是李克特五點量表，為『1 從不，2 很少，3 有時，4 經常，5 總是』。筆者將選擇數值越高者，定為『高社會資本者』。

在臺北的問卷中，有『在以下民間社團或組織中，請問您是積極參與的會員、不積極參與的會員，還是不屬於該社團或組織——運動或休閒社團/藝術、音樂或教育社團/政黨/自助團體、互助團體』等幾小題，選項作為類別變項處理，『0 不屬於該社團或組織，1 不積極參與的會員，2 積極參與的會員』。亦將選擇數值越高者，定為『高社會資本者』。

## 肆、 研究結果與分析

### 一、 兩城市間可對比之制度信任差異

研究者找出兩城市性質和功能相類似的制度信任，項目包括對公家機關、法院及司法系統/法院、中央政府、軍隊、公安部門/員警、民間組織、全國人民代表大會/國會(立法院)、宗教組織/宗教團體、學校及教育系統/大學、公司企業/大企業的信任度。接著，研究者用 t 檢定將各對制度信任高低進行比較。結果如下：

表 2-1 廣州與臺北可對比之制度信任差異

| 地區 | 制度信任     | N   | Mean | Std. Dev. | Min  | Max  | t 值            |
|----|----------|-----|------|-----------|------|------|----------------|
| 廣州 | 公家機關[2]  | 289 | 3.79 | .720      | 1    | 5    | 15.289         |
| 臺北 | 公家機關[2]  | 381 | 2.95 | .689      | 1.25 | 4.64 | ***[1]         |
| 廣州 | 法院及司法系統  | 295 | 3.61 | 1.047     | 1    | 5    | 8.162          |
| 臺北 | 法院       | 399 | 2.99 | .948      | 1.25 | 5    | ***            |
| 廣州 | 中央政府     | 294 | 4.11 | .922      | 1    | 5    | 15.423         |
| 臺北 | 中央政府     | 399 | 2.97 | .997      | 1.25 | 5    | ***            |
| 廣州 | 軍隊       | 294 | 4.07 | .915      | 1    | 5    | 11.766         |
| 臺北 | 軍隊       | 400 | 3.22 | .969      | 1.25 | 5    | ***            |
| 廣州 | 公安部門     | 295 | 3.70 | 1.010     | 1    | 5    | 5.858          |
| 臺北 | 員警       | 404 | 3.28 | .887      | 1.25 | 5    | ***            |
| 廣州 | 全國人民代表大會 | 293 | 4.07 | .948      | 1    | 5    | 21.185         |
| 臺北 | 國會(立法院)  | 396 | 2.52 | .949      | 1.25 | 5    | ***            |
| 廣州 | 學校及教育系統  | 296 | 3.67 | .901      | 1    | 5    | 0.795          |
| 臺北 | 大學       | 397 | 3.62 | .788      | 1.25 | 5    |                |
| 廣州 | 宗教組織     | 284 | 2.58 | 1.038     | 1    | 5    | -12.53<br>0*** |
| 臺北 | 宗教團體     | 397 | 3.47 | .811      | 1.25 | 5    |                |
| 廣州 | 民間組織     | 283 | 3.02 | .861      | 1    | 5    | -11.35<br>5*** |
| 臺北 | 民間組織[3]  | 382 | 3.70 | .663      | 1.25 | 5    |                |
| 廣州 | 公司企業     | 289 | 3.10 | .812      | 1    | 5    | -5.702<br>***  |
| 臺北 | 大企業      | 393 | 3.46 | .805      | 1.25 | 5    |                |

注[1]: \*p < .05 ; \*\*p < .01 ; \*\*\*p < .001

注[2]: 該項乃參考張荳雲、譚康榮(2005)的制度分類法，根據判斷各制度對象之性質，計算其中屬公家機關者之變項平均值，得出的新變項。廣州為對法院及司法系統、中央政府、地方政府、軍隊、公安部門、中央媒體、地方媒體、全國人民代表大會、學校及教育系統之信任度平均值；臺北為對軍隊、員警、法院、中央政府、國會(立法院)、公家機關之信任度平均值。

注[3]：該項乃是計算對環境保護組織、婦女團體、慈善或人道組織之信任度平均值產生的新變項。原始這三個變項的平均數及標準差（括號內）分別為：3.64 (.802)、3.71 (.738)、3.72 (.831)。

由表 2-1 可知，除了對學校機構的信任度，兩城市並沒有顯著差異，亦即兩城市的人對學校機構的信任度相同之外，在對公家機關、法院、中央政府、公安部門/員警、軍隊、全國人大/國會的信任度上，均是廣州人的信任度高於臺北人 ( $p < .001$ )。而對民間組織、宗教組織和公司企業的信任則相反，臺北人的信任度顯著高於廣州人 ( $p < .001$ )。總的來說，臺北人與廣州人對不同制度的信任度差異可以用下圖清楚顯示：

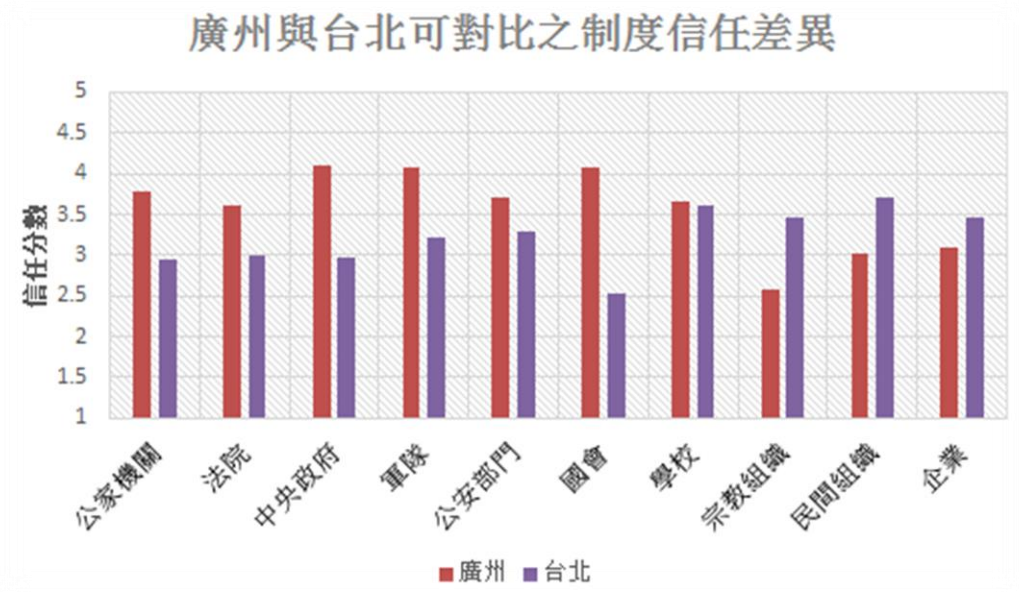


圖 1

## 二、兩城市內各制度信任差異

由於兩城市的制度數量都不少，本研究試圖採取探索性因素分析，利用主成分分析法，透過其正交轉軸的修正程式，找出這些制度（除筆者自行合成的『公家機關信任度』此變項）的潛在因素，從而探討廣州和臺北兩個城市內部各類制度之間的信任度差異。廣州部分，KMO 值為 .875 > .7，顯示該量表適合做因素分析。初步因素分析後，獲得 2 個特徵值大於 1 的因素。在此因素矩陣中，由於對公司企業信任度處於模糊地帶，遂進行正交轉軸，運用轉軸後的因素矩陣進行歸類。轉軸後各將變項歸屬為因素負荷量大於 .4 的因素。摘要和因素矩陣表如下所示：



表 2-2 廣州制度信任轉軸後的因素分析摘要表

| Factor | 特徵值   | 解釋的變異量% | 累積解釋變異量% |
|--------|-------|---------|----------|
| 1      | 4.999 | 41.66   | 41.66    |
| 2      | 1.982 | 16.51   | 58.17    |

表 2-3 廣州制度信任轉軸後的因素矩陣

| 制度信任     | Factor1 | Factor2 |
|----------|---------|---------|
| 法院及司法系統  | .725    |         |
| 中央政府     | .827    |         |
| 地方政府     | .811    |         |
| 軍隊       | .742    |         |
| 公安部門     | .834    |         |
| 中央媒體     | .738    |         |
| 地方媒體     | .587    |         |
| 民間組織     |         | .837    |
| 公司企業     |         | .659    |
| 全國人民代表大會 | .758    |         |
| 宗教組織     |         | .704    |
| 學校及教育系統  | .580    |         |

最後廣州的制度信任部分共得到兩個因素，共解釋 58.17% 的變異量。按照其性質與特點，將它們分別命名為對公家機關信任度 (Factor1) 和對民間機構信任度 (Factor2)。Factor1 包括對法院及司法系統、中央政府、地方政府、軍隊、公安部門、中央媒體、地方媒體、全國人民代表大會、學校及教育系統的信任度 (與上一節筆者自行合成之『公家機關信任度』項目相同)。Factor2 包括對民間組織、公司企業、宗教組織的信任度。

接下來是臺北的制度信任因素分析，該量表 KMO 值為 .858 > .7，顯示適合做因素分析。其分析方法和過程與廣州的類似。初步因素分析後，同樣萃取特徵值大於 1 的因素進行轉軸，轉軸後將各變項歸屬為因素負荷量大於 .4 的因素，並刪除同時占一個以上因素負荷量大於 .4 的『大學信任度』。摘要及轉軸前後的因素矩陣如下所示：

表 2-4 臺北制度信任轉軸後的因素分析摘要表

| Factor | 特徵值   | 解釋的變異量% | 累積解釋變異量% |
|--------|-------|---------|----------|
| 1      | 4.127 | 25.80   | 25.80    |
| 2      | 2.638 | 16.49   | 42.29    |
| 3      | 2.155 | 13.47   | 55.76    |

表 2-5 臺北制度信任轉軸前後因素矩陣

| 制度信任     | 轉軸前    |        |        | 轉軸後    |        |        |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|          | Factor | Factor | Factor | Factor | Factor | Factor |
|          | 1      | 2      | 3      | 1      | 2      | 3      |
| 宗教團體     | .313   | .438   | .099   |        | .516   |        |
| 軍隊       | .593   | -.079  | -.061  | .530   |        |        |
| 報章雜誌     | .597   | -.093  | .657   |        |        | .857   |
| 電視台      | .524   | -.094  | .753   |        |        | .911   |
| 工會       | .506   | .111   | .237   |        |        | .421   |
| 員警       | .664   | -.190  | -.280  | .729   |        |        |
| 法院       | .683   | -.269  | -.162  | .727   |        |        |
| 中央政府     | .742   | -.336  | -.215  | .826   |        |        |
| 政黨       | .691   | -.230  | .001   | .647   |        |        |
| 國會 (立法院) | .726   | -.314  | -.043  | .729   |        |        |
| 大學       | .607   | .127   | -.275  | .544   | .405   |        |
| 大公司      | .566   | .134   | -.058  | .415   |        |        |
| 環境保護組織   | .437   | .669   | .007   |        | .786   |        |
| 婦女團體     | .475   | .663   | -.073  |        | .806   |        |
| 慈善或人道組織  | .435   | .650   | -.118  |        | .782   |        |
| 公家機關[1]  | .700   | -.197  | -.191  | .722   |        |        |

注[1]: 此項乃臺北原問卷中有之題項, 而非筆者合成的那個新公家機關變項。

最後得到三個因素, 共解釋 55.75% 的變異量。分別將它們命名為對第一、第二部門 (政治經濟部門) 的信任度 (Factor1), 信任對象包括軍隊、員警、法院、中央政府、政黨、國會 (立法院)、大公司、公家機關; 對第三部門 (志願部門) 的信任度 (Factor2), 信任對象包括宗教團體、環境保護組織、婦女團體、慈善或人道組織<sup>1</sup>; 對第四權的信任度 (Factor3), 信任對象包括報章雜誌、電視台、工會<sup>2</sup>。

筆者運用因素分析產生的新變量, 繼續使用 t 檢定比較兩個城市內的制

<sup>1</sup> 第一、二、三部門的命名系參考第一個發明『第三部門 (The Third Sector)』或又稱『志願部門 (Voluntary Sector)』此一用語的社會學家 Amitai Etzioni 的分法。他旨在區分與第一部門或稱公部門 (Public Sector) 和第二部門或稱私部門 (Private Sector) 不同的社會組織。第一部門通常為政府組織, 第二部門為民營企業, 第三部門則指由政府編列預算或私人企業出資的獨立維持經營的 NGO、NPO、基金會等, 通常以社會公益為目的。

<sup>2</sup> 第四權的命名參考其原本翻譯——『第四階級 (The Fourth Estate)』, 來源於中世紀 Estates of the Realm 的概念。法國傳統的三個社會階級為第一階級的神職人員 (Clergy)、第二階級的貴族 (Nobility) 和第三階級的平民 (Commoners)。英國將第一和第二階級合併, 與第三階級區分, 最終第一與第二階級產生出國會的上議院, 第三階級產生出國會下議院。現今『第四權』用來指獨立於傳統社會權力結構之外的新聞電視、出版社等傳播媒體, 行駛監督權的功能。

度信任，發現兩個城市擁有不同的信任模式，如表 2-6 所示。廣州的信任模式為信任公家機關大於信任民間機構，而臺北的信任模式則為第三部門 > 政治經濟部門（第一、二部門）> 第四權。

表 2-6 臺北和廣州的制度信任模式

| 地區 | 信任度比較                                 | t 值       |
|----|---------------------------------------|-----------|
| 廣州 | 公家機關 (3.79, .72) > 民間機構 (2.91, .68)   | 17.431*** |
| 臺北 | 第三部門 (3.64, .60) > 政治經濟部門 (3.02, .65) | 15.750*** |
|    | 政治經濟部門 (3.02, .65) > 第四權 (2.89, .66)  | 3.757***  |

注：括號內為（平均數，標準差）。

為了將廣州和臺北更好地做對比，筆者又在好奇心的驅使下把廣州的資料中對『公司企業信任度』單獨拉出作為『私部門信任度』。對『中央媒體信任度』和對『地方媒體信任度』求取平均值，產生對『第四權信任度』這個變項；並把對『民間組織信任度』和對『宗教組織信任度』求取平均值，產生『第三部門信任度』這個變項。臺北的資料，亦把政治經濟部門分開，把『大公司信任度』單獨拉出作為『私部門信任度』，而第一部門信任度也單獨一組，剛好與自行合成的『公家機關信任度』項目相同。進行 t 檢定後，結果如下表，清楚地展示了各個部門在兩個城市內不同的信任地位。研究者發現，廣州的人較信任公家的力量，而台北人較信任民間的力量。

表 2-7 臺北和廣州各部門信任對比

|     |                     |   |                    |   |                    |   |                     |
|-----|---------------------|---|--------------------|---|--------------------|---|---------------------|
| t 值 | 4.874***            |   | 9.396***           |   | 5.475***           |   |                     |
| 廣州  | 公部門<br>(3.79, .72)  | > | 第四權<br>(3.63, .89) | > | 私部門<br>(3.10, .81) | > | 第三部門<br>(2.81, .81) |
| 臺北  | 第三部門<br>(3.64, .60) | > | 私部門<br>(3.46, .80) | > | 公部門<br>(2.95, .69) | > | 第四權<br>(2.89, .66)  |
| t 值 | 3.758***            |   | 12.201***          |   | 1.815*             |   |                     |

### 三、 兩城市制度信任差異分析

根據前兩節的分析和檢定結果，我們發現兩個城市並非誰的制度信任絕對比誰低，而是對不同的制度信任度不一樣。最明顯的就是，廣州對宗教組織和民間組織的信任度均低於臺北的，而公家機關的信任度則高於臺北的。臺北的人傾向於信任社會第三部門/志願部門，而廣州的人傾向於信任公家機關。

制度信任的差異也反映著兩城市不同的社會結構。在廣州，制度信任為公家機關和民間機構二分，第三部門被包含在民間機構中，跟公司企業放在

一起，這可能是因為第三部門發展不夠充分，沒有成為獨立的因素。第四權（中央媒體和地方媒體信任度）則被包含在公家機關內，說明人們對媒體的信任度與對公家機關的信任相同，可能是因為目前中國大陸的媒體的確受到公家機關的控制，也沒有成為獨立的因素，人們對公家機關信任，對第四權自然就信任。而在臺北情況則明顯不同，社會第三部門成為社會上獨立於政治經濟部門的另一力量，並且可以看出這一力量受到臺北民眾的大力肯定，而第四權的發展狀況則不受人們喜愛，這亦與目前臺北人們都唾棄傳播媒體的現狀相符。

為何兩城市對不同的制度信任不一？一種可能的解釋是制度效能、制度的意識形態及其倫理道德或公平程度不同。張立雲（2000）把影響制度的因素分為三個面向：處理事務的能力、代理倫理（制度執行人員是否保持操守，以委託人的利益為最大考量，善盡代理職責）、仲裁救濟效力（當個人與個人、個人與法人、法人與法人之間發生衝突時，是否能公平高效地處理）。楊克洛維奇認為影響政府信任的三個主要因素為：道德的正當性危機、意識形態上的正當性危機和功能的正當性危機（Yankelovich, 1991）。許多學者也表示導致民眾不信任政府的原因有：政府無效率、浪費公款並花費在錯誤的政策上（Nye, 1997）、經濟狀況評價（Citrin & Green, 1986; Citrin & Luks, 1998; Feldman, 1983; Hetherington, 1998; Miller & Borrelli, 1991; Miller, 1983）。如果對政府的不信任可以從這些方面解釋，或許對於其他制度的信任度也可以類推。因此廣州人對於公家機關信任度較高，也許是因為公家機關的運作能力強、其意識形態符合民眾的意識形態（或者它讓民眾的意識形態與它的相符），被認為是正當的。臺北人對於公益部門的信任度也可以如此解釋。一部分較單純的人也會因為公家機關或公益部門的公平性和遵守倫理道德而信任他們。另外，廣州人對宗教組織的信任度低，我想這尤其與公家機關宣傳的意識形態有關係。廣州或說大陸的公家機關信奉馬克思的無神論，認為宗教是人民的鴉片。因此對公家機關的高信任必然導致對宗教組織的低信任。而在台灣，經濟低迷、GDP 在保 1 的狀況可以很好地解釋臺北人對公家機關的相對低信任。

#### 四、 制度信任對陌生人信任之影響

接下來進入制度信任對陌生人信任影響之實證檢驗。由於廣州和臺北的制度信任模式不同，我們分開看兩個城市的情況。在『陌生人信任』的部分，廣州用對家人、親戚、朋友、同事、同學、老鄉等人際信任經過因素分析後，得到『較不熟識的人之信任度』替代；臺北則用人際信任中的單一變項——對『第一次見面的人的信任度』替代。

##### （一）廣州的人際信任因素分析

人際信任量表的 KMO 值為 .7341 > .7，表示該量表適合做因素分析。這裡因素分析的方法同制度信任，採用探索性因素分析，利用主成分分析的方法，透過正交轉軸發現人際信任的潛在因素。在轉軸前，有兩個因素特徵值大於 1。轉軸後因素矩陣如下表 2-8 所示。將各項人際信任歸屬於因素載荷量大於 .4 的因

素，並且刪去在兩個因素上均占載荷量大於.4的『對同事的信任度』這一項。兩因素共解釋 62.87%的變異量。根據其特點，將因素一命名為『較熟識的人信任度』，包括對家人、親戚、朋友之信任度。因素二命名為『較不熟識的人信任度』，並用此項替代『陌生人信任』，包括對同學、老鄉之信任度。

表 2-8 廣州人際信任因素矩陣

| 人際信任 | Factor1 | Factor2 |
|------|---------|---------|
| 家人   | .694    |         |
| 親戚   | .750    |         |
| 朋友   | .777    |         |
| 同事   | .574    | .551    |
| 同學   |         | .760    |
| 老鄉   |         | .861    |

## (二) 廣州制度信任對陌生人信任的影響

將『對較不熟識人之信任度』作為應變項，性別、年齡、教育程度、個人全年收入、宗教信仰類型作為模型一的自變項。模型二中加入社交時間多少及各制度信任作為自變項，進行等級邏輯回歸分析。結果如下表 2-9 所示。

相較於模型一，模型二的  $ll$  值更大、 $bic$  值更小，是更好的模型。雖然仍然有很多變異是受本研究獨變項之外的其他變項影響，我們仍然可以觀察這些獨變項的影響狀況。就控制了人口變項的模型二來看，首先雖然陌生人信任度存在男女差異（女性比男性信任度低）、年齡差異（越年長信任度越低）、收入差異（收入越高信任度會提高）、宗教信仰差異（無宗教信仰者比有宗教信仰者信任度高），然而這些差異並沒有達到顯著，這可能是因為控制變項剔除了可能的虛假關係，也可能是因為樣本量還不夠大。接著，我們可以發現教育程度、社交時間多少以及制度信任會對較不熟識的人的信任度產生顯著影響。相較於教育程度為國小者，更高的教育程度傾向於提高一個人對於較不熟識的人的信任度，以教育程度為大學者達顯著 ( $p < .05$ )。國中、高中、大學和研究所程度者之信任度分別為國小程度者的 1.771 倍、1.046 倍、2.412 倍和 1.747 倍。社交時間越多的人對於較不熟識的人信任度顯著較低 ( $p < .05$ )。在制度信任的部分，只有對公家機關越信任者，對較不熟識的人的信任度越高 ( $p < .10$ )，而司法信任並不會顯著增加陌生人信任度，民間機構、第四權和第三/志願部門信任度亦均無顯著影響。

表 2-9 Logistic Guangzhou Model (coef)

|         | 對較不熟識的人的信任度        |                    |
|---------|--------------------|--------------------|
|         | (1)                | (2)                |
| male    | 0.000<br>(1.000)   | 0.000<br>(1.000)   |
| female  | -0.200<br>(0.819)  | -0.279<br>(0.757)  |
| age     | 0.003<br>(1.003)   | -0.005<br>(0.995)  |
| 1. 國小   | 0.000<br>(1.000)   | 0.000<br>(1.000)   |
| 2. 國中   | 0.249<br>(1.283)   | 0.571<br>(1.771)   |
| 3. 高中   | -0.155<br>(0.857)  | 0.045<br>(1.046)   |
| 4. 大學   | 0.641+<br>(1.899)  | 0.880*<br>(2.412)  |
| 5. 研究所  | 0.528<br>(1.695)   | 0.558<br>(1.747)   |
| 個人全年總收入 | 0.035<br>(1.036)   | 0.056<br>(1.058)   |
| 不信仰宗教   | 0.000<br>(1.000)   | 0.000<br>(1.000)   |
| 天主教/基督教 | -1.423*<br>(0.241) | -1.253<br>(0.286)  |
| 民間信仰    | -0.273<br>(0.761)  | -1.409<br>(0.244)  |
| 佛教      | -0.133<br>(0.875)  | -0.620<br>(0.538)  |
| 社交時間多少  |                    | -0.288*<br>(0.750) |

|              |                   |
|--------------|-------------------|
| 對法院及司法系統的信任度 | -0.021<br>(0.979) |
| 對公家機關的信任度    | 0.743+<br>(2.103) |
| 對民營機構的信任度    | 0.821<br>(2.273)  |
| 對第四權的信任度     | -0.329<br>(0.719) |
| 對第三/志願部門的信任度 | 0.159<br>(1.173)  |

|              |          |          |
|--------------|----------|----------|
| Observations | 255      | 240      |
| Log lik.     | -383.915 | -337.682 |
| Bic          | 862.031  | 801.418  |

Note: 括號內為 odds ratio.

+ p<.10, \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

表 2-9 Logistic Guangzhou Model (coef) (續)

### (三) 臺北制度信任對陌生人信任的影響

將『對第一次見面人的信任度』替代『對陌生人的信任度』作為應變項，性別、年齡、教育程度、家庭收入（代替個人全年總收入）、宗教信仰類型作為模型一的自變項。模型二中加入參與政黨組織/社團之活動情況及各制度信任作為自變項，進行等級邏輯回歸分析。結果如下表 3-1 所示。

在這兩個模型中，仍然是模型二的解釋力較大，ll 值較大、bic 值較小，是較好的模型。

以模型二來觀察，在控制了人口變項後，發現性別、年齡、教育程度、家庭收入、參與政黨組織/社團之活動情況、對民主制度的信任以及對第三/志願部門的信任度會顯著影響對第一次見面的人的信任度：女性顯著低於男性，僅為男性的 1/2 ( $p < .05$ )；年長者顯著高於年輕者 ( $p < .10$ )，是年輕者的 1 倍有多；學歷越高對陌生人信任度越高，以高中學歷者達顯著 ( $p < .10$ )；家庭收入越高者，對於第一次見面的人的信任度也會越高，勝敗比為 1.521 ( $p < .05$ )。在制度信任的部分，對民主制度和對第三/志願部門信任度越高者，陌生人信任都會越高（分別為  $p < .10$  和  $p < .01$ ），司法信任則會降低陌生人信任度 ( $p < .10$ )，而其他制度無顯著影響。越活躍的政黨組織/團體成員，對陌生人信任度則越低，僅為非該組織或社團成員的約 1/5 ( $p < .01$ )。

表 3-1 Logistic Taipei Model (coef)

|                | 第一次見面的人可信嗎         |                    |
|----------------|--------------------|--------------------|
|                | (1)                | (2)                |
| male           | 0.000<br>(1.000)   | 0.000<br>(1.000)   |
| female         | -0.445+<br>(0.641) | -0.650*<br>(0.522) |
| age            | 0.025**<br>(1.026) | 0.021+<br>(1.021)  |
| 1. 國小          | 0.000<br>(1.000)   | 0.000<br>(1.000)   |
| 2. 國中          | 0.082<br>(1.086)   | 0.044<br>(1.045)   |
| 3. 高中          | 0.783+<br>(2.188)  | 0.928+<br>(2.530)  |
| 4. 大學          | 0.637<br>(1.890)   | 0.783<br>(2.188)   |
| 5. 研究所         | 1.399*<br>(4.049)  | 1.194<br>(3.301)   |
| 家庭收入           | 0.440**<br>(1.553) | 0.419*<br>(1.521)  |
| 不信仰宗教          | 0.000<br>(1.000)   | 0.000<br>(1.000)   |
| 天主教/基督教        | -0.424<br>(0.654)  | -0.511<br>(0.600)  |
| 民間信仰           | -0.493<br>(0.611)  | -0.406<br>(0.667)  |
| 佛教             | -0.084<br>(0.919)  | -0.004<br>(0.996)  |
| 不屬於該社團或組織 (政黨) |                    | 0.000<br>(1.000)   |



|              |                     |
|--------------|---------------------|
| 不積極參與的會員（政黨） | -0.305<br>(0.737)   |
| 積極參與的會員（政黨）  | -1.556**<br>(0.211) |
| 對民主制度的信任度    | 0.395+<br>(1.484)   |
| 對法院的信任度      | -0.438+<br>(0.646)  |
| 對公家機關的信任度    | 0.454<br>(1.575)    |
| 對第一、二部門的信任度  | 0.653<br>(1.922)    |
| 對第三/志願部門的信任度 | 0.697**<br>(2.007)  |
| 對第四權的信任度     | -0.151<br>(0.860)   |

---

|              |          |          |
|--------------|----------|----------|
| Observations | 315      | 284      |
| Log lik.     | -281.846 | -240.137 |
| Bic          | 632.722  | 593.254  |

---

Note: 括號內為 odds ratio.

+ p<.10, \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

表 3-1 Logistic Taipei Model (coef) (續)

#### (四) 陌生人信任在廣州與臺北的結果對比分析

##### 1、人口變項

在廣州，除了教育程度（正向影響）之外，其他各人口變項的影響均未達顯著；而在臺北，性別（女性較男性信任度低）、年齡（正向影響）、教育程度（正向影響）、家庭收入（正向影響）（此四變項的描述摘要如下表 3-2、3-3、圖 2、圖 3、圖 4 所示）都是顯著影響陌生人信任的因素，可能是因為年齡、教育程度、家庭收入越高者，本來就比較少受騙，或是經濟資本比較高，因此也比較能承擔被陌生人欺騙的損失，因此信任度也較高。這一結果也告訴我們，探究廣州的陌生人信任，還應該再向常數項中的其他因素尋找。

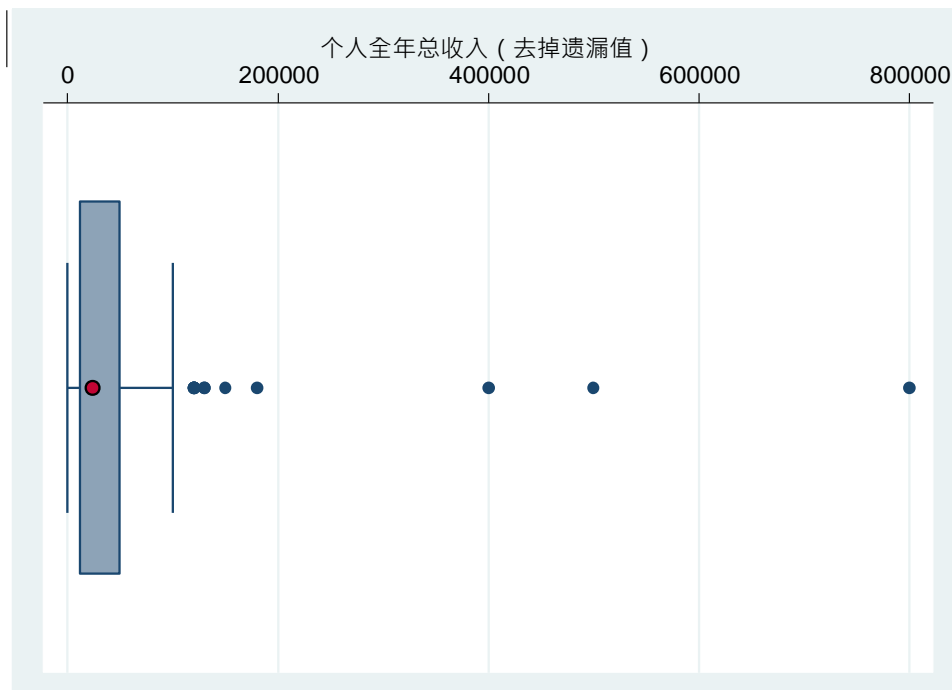
表 3-2 兩城市性別與年齡描述摘要

|    |           | 廣州           | 臺北           |
|----|-----------|--------------|--------------|
| 性別 | 男         | 141 (47.47%) | 191 (46.25%) |
|    | 女         | 156 (52.53%) | 222 (53.75%) |
| 年齡 | Mean      | 45.96        | 43.64        |
|    | Std. Dev. | 16.66        | 17.02        |
|    | Min       | 18           | 18           |
|    | Max       | 96           | 85           |

表 3-3 臺北家庭總收入在當地的情況描述摘要

|    | Freq. | Percent | Cum.   |
|----|-------|---------|--------|
| 很低 | 42    | 10.47   | 10.47  |
| 低  | 87    | 21.70   | 32.17  |
| 一般 | 214   | 53.37   | 85.54  |
| 高  | 57    | 14.21   | 99.75  |
| 很高 | 1     | 0.25    | 100.00 |

圖 2 廣州個人全年總收入 (RMB) 描述摘要



Note:

Mean: 39208; Std: 66203; 25%: 12000; 50%: 24000; 75%: 50000

EDUCATION DISTRIBUTION OF GZ

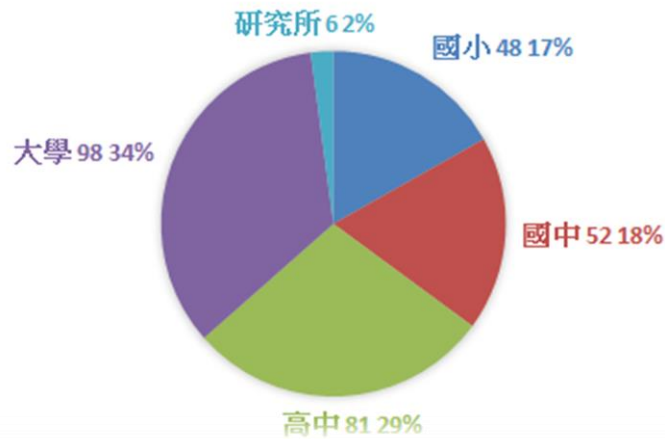


圖 3

EDUCATION DISTRIBUTION OF TP

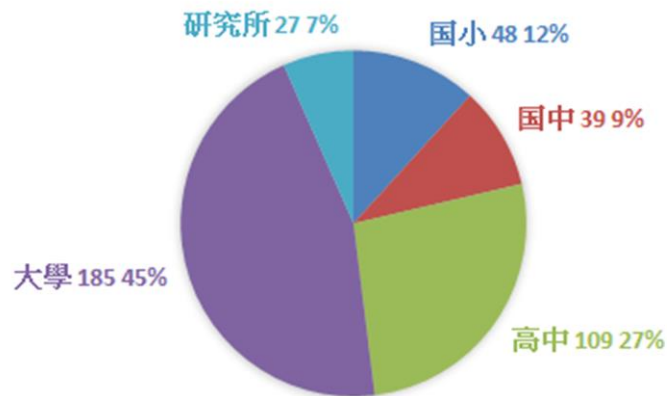


圖 4

## 2、社會資本

在廣州的等級邏輯迴歸分析表中，平時花越多時間在社交活動上的人，亦即高社會資本者，對陌生人的信任度越低，為較低社會資本者的 75% ( $p < .05$ )。該項之次數分配表如下所示。在臺北的資料中，筆者檢測了『您是運動或休閒社團/藝術、音樂或教育社團/政黨/自助團體、互助團體積極參與的會員、不積極參與的會員，還是不屬於該社團或組織』這幾題，只有政黨的影響是達顯著的，越頻繁參與政黨組織，對陌生人信任度越低 ( $p < .05$ )。其他社團的參與度對於陌生人的信任度並無影響，次數分配表如下。可見該結果在廣州能夠初步印證前面的假設四，較高社會資本者對陌生人的信任度不會提高，反而傾向於會降低。原因可能是人對特定團體的投入會增加其對內團體的信任度，提高其社會資本，

同時減少對外團體（社會上其他陌生人）的信任度。而需要注意的是，社會資本在臺北影響並不很大，只有政黨組織是有差異的，其他社團組織並無顯著影響，政黨組織的差異可能是因為其特殊性或極端值造成。筆者由此推論，社會資本此一變項在陌生人信任的影響上，在廣州比較負面，而在臺北則比較中性，這或許是造成兩個城市陌生人差異的原因之一。

表 3-4 廣州社交活動次數分配表

| 過去一年，您是否經常在您的空閒時間從事社交活動？ | Freq. | Percent | Cum.   |
|--------------------------|-------|---------|--------|
| 從不                       | 16    | 5.39    | 5.39   |
| 很少                       | 68    | 22.90   | 28.28  |
| 有時                       | 103   | 34.68   | 62.96  |
| 經常                       | 85    | 28.62   | 91.58  |
| 總是                       | 25    | 8.42    | 100.00 |
| <i>Total</i>             | 297   | 100.00  |        |

表 3-5 臺北政黨組織參與情況次數分配表

| 請問您是政黨組織的？   | Freq. | Percent | Cum.   |
|--------------|-------|---------|--------|
| 不屬於該社團或組織    | 333   | 80.83   | 80.83  |
| 不積極參與的會員     | 70    | 16.99   | 97.82  |
| 積極參與的會員      | 9     | 2.18    | 100.00 |
| <i>Total</i> | 412   | 100.00  |        |

### 3、制度信任

我們可以很明顯地發現制度信任確實會影響陌生人信任，假設二得到驗證。在排除了其他變項的影響之後，在廣州，人們對公家機關的信任度，正向增強了他們對陌生人的信任度，達到不信任公家機關者的 2 倍之多 ( $p < .10$ )，而司法信任並無影響。而在臺北則是司法信任反而減少了人們對陌生人的信任，僅為信任司法者的 65% ( $p < .10$ )。對民主制度的信任和對第三/志願部門的信任度，卻是正向增強臺北人對陌生人的信任度，分別達到較不信任民主制度和第三部門者之 1 倍和 2 倍之多 ( $p < .10$ ,  $p < .01$ )。而其他制度信任均無提高陌生人信任的功效。

首先司法信任在兩個城市對提高陌生人信任度均無效果，可見並非如筆者所假設的，如果人們對所在地的司法有信心，也就比較放心陌生人。在臺北，司法信任甚至還顯著降低陌生人信任度（在廣州亦有此趨勢，而統計結果並未達顯著）。筆者想起大陸學者熊培雲（2007）的觀點：法律不應該起懲

罰作用，而應該起鼓勵作用。懲罰的威力只會造成人們的緊張、害怕，而無法提高信任度，甚至可能反而減少了陌生人信任度。這或許可以用心理學的促發效應(priming effect)來解釋，司法信任使人們聯結到跟不正義、緊張、害怕有關的念頭，從而覺得陌生人不可信。另一種可能的解釋是越相信司法的人，越具有通過司法可以取得正義和成功的信念，對人的信心本身就比較低，持性惡論的觀點，因此對陌生人就較沒有那麼相信司法的人更不信任。

另外，可以提高陌生人信任度的制度信任在廣州是對公家機關、臺北有對第三/志願部門的信任。這正好分別是兩個城市信任度最高的兩種制度。一個可能的推論是，一個地區享有最高信任度的制度，它的高能力和有效性能夠賦予人們最大的安全感，增強當地人們對陌生人的信任度。比如 Zucker (1986) 提出，人們會對專業資格、科層組織、中介機構及各種法規等的保證而給予信任。在廣州，人們特別信任公家可能是因為它龐大而看起來具有科學管理能力的科層組織體系。又因為公家機關包辦第三部門及控管第四權，因此也集專業資格于一身。在台北，專門處理各社會問題的第三部門的專業資格受到大家認可，或是這種中介機構打出了自己的招牌。而且這兩個機構的規範相對清楚仔細，陌生人在此中的互動比較順遂，對這兩個制度媒介的信任導致對此媒介另一端與自己相連的陌生人也比較信任。另一種可能的原因則是，廣州公家機關和台北第三部門的意識形態(如宣傳的社會主義核心價值觀、思想道德規範、社會正義、慈善仁愛等)提高了民眾的道德水平、社會規範的利他，因此提高了民眾的陌生人信任度。第三種可能的解釋是，選擇信任主流制度的受訪者均為較單純的人，他們相信公家機關(廣州)或第三部門(臺北)就像他們宣稱的那樣，是公平、遵守倫理並且善良的，而越單純的人也傾向於信任陌生人。

最後是民主制度的影響。這一題項只有臺北有資料，其原題為『你認為生活在民主國家重要嗎？選項 - 1 一點都不重要，2 不重要，3 一般，4 重要，5 非常重要』，其回答次數分配表如表 3-6 所示。筆者認為，認為生活在民主國家越重要者，表示其民主觀念越深、越讚同/信任民主制度，遂將之作為對民主制度信任度的代表題項。檢驗的結果是，在臺北的模型二中，它的影響達到顯著 ( $p < .10$ )，表示對民主制度越信任能夠提高陌生人信任度，達到較不信任民主制度者之 1.484 倍。這從政體的角度回應了為什麼筆者會感受到臺北的陌生人信任感比廣州的高。民主制度或民主觀念有這樣的作用，或許是因為人們覺得與陌生人的交往都處於公開、透明、公正的民主社會生活中，因此安全感比較高，不害怕不公義的事情發生。或者是民主體制、公民社會的大環境之下，更容易促進第三部門的發展，而民主的作用是透過第三部門的發展發揮影響。另外也可能如同對第三/志願部門的單純解釋說，人們相信民主體制亦如它宣稱的那般公正平等，而較單純的人也較傾向於信任陌生人。這些解釋和推論都有

待後續更有力的檢驗。

表 3-6 對民主制度信任度的次數分配表

| 你認為生活在民主國家重要嗎? | Freq. | Percent | Cum.   |
|----------------|-------|---------|--------|
| 一點都不重要         | 2     | 0.49    | 0.49   |
| 不重要            | 6     | 1.47    | 1.97   |
| 一般             | 26    | 6.39    | 8.35   |
| 重要             | 90    | 22.11   | 30.47  |
| 非常重要           | 283   | 69.53   | 100.00 |
| <i>Total</i>   | 407   | 100.00  |        |

## 伍、 研究結論與建議

### 一、 研究發現

越來越多的研究者提出在現代的陌生人社會中，制度信任乃陌生人信任的運作和維護機制，然而鮮少有實證研究對此理論進行檢證。本研究通過二手統計資料分析的方法，對制度信任會影響陌生人信任的假設進行了實證檢驗，並進行了雙城市對比研究。首先研究者發現在不同的城市，制度結構不同，人們的制度信任模式也不同，而非絕對的誰高誰低。廣州是對公家機關的信任，而臺北則是對第三/志願部門的信任。筆者對為何有些制度信任度高、有些制度信任度低、不同城市制度信任模式不同亦提出了推論，可能是各制度效能有高低差異，而此推論仍待檢證。

在陌生人信任方面，社會資本的影響在兩城市不盡相同，廣州的影響較明顯，社會資本越高，對陌生人的信任度越低。而臺北的影響較不明顯，只有政黨組織參與度會降低陌生人信任，其他社團組織參與度的影響均未達顯著。除此之外，兩城市均是教育程度越高者陌生人信任度越高。在臺北，亦有年齡越大者、家庭收入越高者，對陌生人信任度越高，而女性的陌生人信任度低於男性等規律。

最後是制度信任對陌生人信任的影響。本研究有趣的發現是司法信任並不能提升陌生人信任，反而有可能使之降低，這可能是因為促發效應或者性惡論。而臺北和廣州信任度最高的制度卻正好能夠發揮對陌生人信任的正向影響，這說明有效能和影響力的制度是維護陌生人信任的重要保障，可能是因為它規範較清楚仔細、具有科層組織科學管理的權威、具有專業資格或者其意識形態的宣傳提高了人們社會規範的利他，提高了道德水平。民主體制是另一在臺北影響陌生人信任度的因素。越認為民主體制重要、信任民主體制者，則對陌生人的信任度越高。這可能是因為民主體制的透明性、公開性給予人們安全感，對陌生人信任度更高。也有可能是它通過促進第三部門的發展而起作用。

本研究揭示了，社會資本和制度信任都是影響陌生人信任的因素，並且它們在不同城市的不同影響形態可能是導致陌生人信任差異的原因。可以直接得出的對兩個城市的建議是，要提高陌生人信任，得從『前端』制度信任入手，即與陌生人互動前端相關的如公家機關及第三部門之信任度，而不必專門朝提高陌生人互動後端的司法信任方面走。保證前端的互動順暢才是能提高陌生人信任的方法。並且筆者的主觀感受（臺北的陌生人信任度高於廣州）如果成立，廣州一方面可以學習臺北，要抓住民主體制中到底是什麼因素加強了陌生人信任度（如公開性、透明性），達到民主體制的效果，並且公部門簡政放權，促進第三/志願部門的發展。而不同城市的陌生人信任有共性也有其個性，臺北的模式搬到廣州也不一定適用。因此另一方面，需要我們接下來看得更多的或許是廣州的脈絡及其獨特因素，以及其他造成兩城市陌生人信任差異的原因，從這裡面尋找出適合廣州模式的提升方法。

### 二、 研究限制與未來研究建議

- 1、本研究採用二手資料進行分析，無法得知不同問卷填答者對『信任』的理解是否相同，也不瞭解填答者的回應狀況和調查者的詢問狀況，建議

未來用一手資料進行更深入地剖析。

- 2、沒有直接的『陌生人信任』的數據而只能用類似變項替代，而且由於建構效度不完全一致，這兩題並無法檢驗筆者對於兩個城市的主觀感受是否屬實、得到實證支持。
- 3、臺北和廣州的某些變項對比不夠嚴謹。如廣州『對公司企業的信任度』與臺北『對大公司的信任度』，有可能因為『大』而增加人們對其信任。同時廣州的資料無『您認為生活在民主/專制國家重要嗎？』的題目，無法檢測民主觀念在廣州的影響效應。臺北的資料沒有『個人全年總收入』『對民主制度的信任度』等自變項，亦只能用『家庭收入』和『你認為生活在民主國家重要嗎』代替評估，可能造成研究結果偏差。
- 4、臺北應變項題項的衡量方式為李克特四點量表，通過乘以 1.25 變成五點量表與廣州的進行比較。此乃為了比較而修正的下策，建議未來研究者親自設計兩份完全相同的問卷施測。
- 5、廣州與臺北的樣本數相對於總人口是過少的，分別只有 297 與 413 個，且差距超過 100 個，可能影響結果的準確性。建議擴大樣本量，可改善本研究中邊際顯著 (marginally significant) 的情況。
- 6、在兩個城市，為何社會資本的影響形態不盡相同？為何是不同的制度信任影響其陌生人信任？『民主』對於陌生人信任度的影響原因究竟為何，究竟是其中的什麼因素提高了陌生人信任？為何社會資本對臺北的陌生人信任影響不大？未來有興趣的研究者可繼續根據本研究提出的推論和猜想進一步實證，也可從常數項中找出更多其他可以解釋陌生人信任的因素。



## 陸、 參考資料

- 1、 Amato, P. R. (1990). Personality and social network involvement as predictors of helping behavior in everyday life. *Social Psychology Quarterly*, 31-43.
- 2、 Dirks, K. T. (1999). The effects of interpersonal trust on work group performance. *Journal of applied psychology*, 84(3), 445.
- 3、 Landa, J. T. (1994). Trust, ethnicity, and identity: beyond the new institutional economics of ethnic trading networks, contract law, and gift-exchange. University of Michigan Press.
- 4、 王紹光 & 劉欣 (2002)。信任的基礎：一種理性的解釋。《社會學研究》，3，23-39。
- 5、 李筠，王路遙 & 張會蕓譯 (2014)。Putnam, R. D. (2002) 原主編。流動中的民主政體：當代社會中社會資本的演變 (*Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*)。北京：社會科學文獻出版社。
- 6、 李偉民 & 梁玉成 (2002)。特殊信任與普遍信任：中國人信任的結構與特徵。《社會學研究》，3(11.22)。
- 7、 洪光遠，程淑華 & 王鬱茗譯 (2012)。Saul Kassin, Steven Fein & Hazel Rose Markus (2011) 原著。《社會心理學 二版 (Social Psychology 8th ed)。臺北：新加坡商聖智學習。
- 8、 段明明 (2010)。關於信任社會機制的跨文化研究。《上海大學學報：社會科學版》，17(2)，120-132。
- 9、 胡榮，李靜雅 & Li Jingya, H. R. (2006)。城市居民信任的構成及影響因素。《社會》，26(6)，45-45。
- 10、 胡榮，胡康 & 溫瑩瑩 (2011)。社會資本，政府績效與城市居民對政府的信任。《社會學研究》，1，96-117。
- 11、 陶芝蘭 & 王歡 (2006)。信任模式的歷史變遷——從人際信任到制度信任。《北京郵電大學學報：社會科學版》，8(2)，20-23。
- 12、 孫智騏譯 (2002)。Bonnewitz, P. 原著。布赫迪厄社會學的第一課 (*Premieres lecons sur La Sociologie de Pierre Bourdieu*)。臺北：麥田。頁 69-118。
- 13、 張荳雲 (2000)。制度信任及行為的信任意涵。《臺灣社會學刊》，(23)，179-222。
- 14、 張荳雲 & 譚康榮 (2005)。制度信任的趨勢與結構：「多重等級評量」的分析策略。《臺灣社會學刊》，(35)，75-126。
- 15、 彭泗清 (1999)。信任的建立機制：關係運作與法制手段。《社會學研究》，2，53-66。
- 16、 鄭蕊，周潔，陳雪峰 & 傅小蘭 (2013)。消極社會熱點事件長期負面影響的縱向研究——以“小悅悅”事件為例。《心理學與創新能力提升——第十六屆全國心理學學術會議論文集》。
- 17、 鄭也夫 (2001)。信任論。北京：中國廣播電視出版社。
- 18、 趙旭東 & 方文譯 (2002)。Anthony Giddens 原著。現代性與自我認同 (*Modernity and Self-Identity*)。臺北：左岸文化。頁 43-65，126-147，

295-323。

- 19、熊培雲 (2007)。思想国。中国友谊出版公司。
- 20、潘勛譯 (2015)。歐逸文 (Evan Osnos) (2014) 原著。野心世代——在新中國追求財富、真相和信仰 (AGE OF AMBITION: Chasing Fortune, Truth and Faith In The New China)。新北：八旗文化。
- 21、薛天山 (2002)。人際信任與制度信任。青年研究， (6)， 15-19。
- 22、維基百科 (<https://zh.wikipedia.org/wiki>)
- 23、網易新聞 (<http://news.163.com>)
- 24、蘋果日報 (<http://www.appledaily.com.tw>)