

行政院研究發展考核委員會九十六年度委託研究案

社會信任指標及其調查機制之建構

(期末報告初稿)

計畫主持人：陳欽春 博士

協同主持人：王中天 博士

行政院研究發展考核委員會 委託

中華民國九十七年八月

目次

目次.....	ii
表目錄.....	iii
圖目錄.....	iv
摘要.....	1
第一章 緒論	3
第一節 研究背景與動機	3
第二節 研究目的與問題	6
第三節 研究範圍、流程與方法	8
第二章 信任的基礎與脈絡	17
第一節 信任的系譜與內涵	17
第二節 信任調查的發展過程	37
第三節 信任測量的問題與困境	45
第三章 文獻與訪談資料分析	55
第一節 社會信任的界定與範疇	56
第二節 調查發展與測量的設計	70
第三節 在地化系絡與國際接軌	80
第四節 調查機制與配套設計	85
第四章 社會信任調查之實證分析	97
第一節 調查設計與過程	97
第二節 社會信任的現況分析	100
第三節 社會信任指標的檢證	113
第五章 結論與建議	117
第一節 研究發現	117
第二節 政策建議	124
附錄.....	131
附錄一 調查問卷	131
附錄二 焦點訪談大綱	151
附錄二 焦點團體逐字稿（一）	152
附錄三 焦點團體逐字稿（二）	184
附錄四 焦點團體逐字稿（三）	222
附錄五 國內相關民調機構介紹	249

表目錄

表 2-1	信任賽局 (The Trust Game)	27
表 2-2	可預期性與對人關懷之信任關係	28
表 2-3	47 國社會資本指數與相關變數排序表.....	48
表 3-1	911 事件前後公民態度與行為之變遷.....	58
表 3-2	信任與信賴及合作簡易模式之調查問卷與因素負荷量	65
表 4-1	受訪者基本資料分析	99
表 4-2	過去績效與未來信心之相關分析	114
表 5-1	研究問題與結果資料對照表	122

圖目錄

圖 1-1	第二代集體行動之變項架構（總體層面）	9
圖 1-2	人際信任建立之互動迴圈（個體層面）	10
圖 1-3	研究流程圖	12
圖 1-4	問卷調查流程與架構	15
圖 2-1	信任與民主的互動關係	33
圖 2-2	社會資本（信任）學術性文獻成長曲線圖	44
圖 2-3	信任、互惠、對等概念之比較分析	49
圖 2-4	台灣社會信任呈現南北差異	50
圖 3-1	發達資本主義社會及其治理危機	61
圖 3-2	信任與信賴及合作的簡易模式	64
圖 3-3	信任與信賴及合作的修訂模式	67
圖 3-4	信任與善治的循環關係	68
圖 3-5	信任的關鍵組成：政府預防信任下降的主要因素	69
圖 3-6	本研究界定的社會信任的範疇與構面	81
圖 4-1	一般信任分析圖	100
圖 4-2	一般信任與行政區域之交叉分析圖	101
圖 4-3	一般信任與族群類別之交叉分析圖	102
圖 4-4	一般信任與教育程度之交叉分析圖	103
圖 4-5	一般信任與年齡之交叉分析圖	103
圖 4-6	善良與誠實之對比分析圖	104
圖 4-7	特定人際信任分析圖	105
圖 4-8	陌生人際信任分析圖	106
圖 4-9	制度信賴（社會團體）分析圖	107
圖 4-10	制度信賴（典章制度）分析圖	109
圖 4-11	制度信賴（專業角色）分析圖	110
圖 4-12	制度信賴（政府機關）分析圖	111
圖 4-13	一般政府機關信賴度分析圖	112
圖 4-14	社會信任構面總體分析圖	113
圖 4-15	績效與信心之對比分析圖	114
圖 4-16	國際與國內執政信心之對比分析圖	115
圖 4-17	總體執政信心之分析圖	116

摘要

台灣近年來因全球化社會變遷及民主化發展所衍生的政治競爭，致使社會互信不斷地被撕裂，長期下來將因內耗而導致經濟競爭力的衰退。如何重建台灣的社會信任，已成為當前台灣社會無可避免且最亟待解決的問題之一。然而重建台灣社會信任的第一步必須要對台灣社會信任的現況與變化進行了解。本研究目的即在建構測量台灣地區社會信任現象之指標，以及探討如何建立客觀的調查機制。

為能建構有效的測量指標，本研究採取之方法包括文獻分析法、焦點團體與問卷調查法。藉由本研究的成果，冀能長期系統地了解、追蹤台灣地區民眾對各類制度、特定重要職位人物等的信任程度，為可能發生的信任危機乃至社會危機提出預警，同時亦能對政府提出政策規劃的參考。

Abstract

Due to the world-wide social change and political struggle resulted from democratization, Taiwan has been suffering from the downfall of interpersonal trust which accordingly leads to the decay of its economic power. How to restore social trust in Taiwan has been an urgent task facing the government. However, thorough understand the image and distribution of social trust in Taiwan should precede the task. Thus, the purposes of this research are to construct valid index measuring social trust in Taiwan and search for an objective inquiring mechanism conducting the measurement.

This research will employ methods such as document study, focus group, and survey to construct valid index, which will accordingly help to systematically understand and trace the level of social trust at various institutions and important social figures. With the periodic inquiry of social trust, it should work as a sensor to warn any potential trust crisis or even social crisis. In addition, the inquiring mechanism may provide helpful data and suggestions to government for the purpose of policy formulation.

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

社會信任包含對人及非人際間的信任，對非人際間的信任或可統稱為對制度的信任，其中包括對各類機關、組織、機關內的職位、各類專業角色以及體制等。日裔美國學者弗朗西斯·福山曾指出，信任是重要的社會資本，信任度較低的社會將較難發展。相對的，一個社會的信任度愈高，組織成本和交易成本可以相對降低，而社交生活愈順暢，經濟活動也愈繁榮，所以「信任」成為衡量社會整合程度和發展潛力的重要指標。

美商愛德曼公關公司曾於 94 年 7 至 9 月與亞太地區（包括澳洲、中國、香港、印度、印尼、日本、馬來西亞、南韓、新加坡及台灣等）10 大國家 541 位，包括政府官員、資深企業主管、非政府組織與同業公會、精英消費者、媒體與員工等 6 大利害關係人族群，進行面對面的深度訪談調查，結果顯示：在中國大陸受訪者對政府的信任度達 6 成 7；在日本，受訪者不管對媒體、企業或非政府組織的信任度，都是亞洲國家中最高的；而相較於其他國家，台灣民眾對公眾事務抱持高度懷疑的態度，是亞太地區 10 個國家中最不相信政府、企業、非營利組織及媒體的國家。

此外，一項以台灣為例，使用社會變遷資料做趨勢性分析的研究顯示，1990 年到 2003 年間人們對制度越來越不信任，且下滑的速度在增加中。且民眾對制度的信任程度依高低順序為：專業角色、非營利組織、營利組織、體制、政府組織、職位角色。觀之台灣近年來因全球化社會變遷及民主化發展所衍生的政治競爭、社會成員被高度的政治動員，致使社會互信不斷的被撕裂，長期下來將因內

耗而導致經濟競爭力的衰退。台灣社會信任程度的變化，具體反映在社會凝聚力與穩定性的消長上，如何重建社會信任，已成為當前台灣社會無可避免且最亟待解決的問題之一。

有鑑於重建社會信任，必須從社會信任度的具體量化著手，而國內對社會信任的相關研究與調查，迄今仍僅散見於各領域或少數單一面向，故如何經由建立一個客觀、具體的整體社會信任指標及其調查機制，有系統地真實呈現並追蹤、瞭解我國對各類型機關、機構、團體、制度及特定重要職位人物，甚至於政治、經濟、社會、文化、法律、教育…等各面向的信任度，掌握其變化趨勢，為可能爆發的信任危機乃至於社會危機提出預警，並據以未雨綢繆，誠為當前台灣社會最為迫切的課題，有待進行深入的研究分析，並據以提出可操作的具體建議，以供政策規劃的參考。

貳、研究動機

「信任」(trust)在近十年之間成為學界熱門的主題，正與學者專家普遍關心社會失序的現象，尤其是有關人類合作問題。也就是說，如果人們能夠合作，社會學研究的種種集體性社會問題就不會存在；政治學研究的各種政治衝突就可以避免；經濟學研究資源配置效率就會大大提高。然而問題卻是：在現實世界中人們往往不願或不能合作；結果便是我們常在媒體看到種種紛亂、失序、衝突、抗爭的畫面。當然，信任的問題在不同的國家、文化、族群、階層，甚至是職業性質都有不同程度差異，因為這種差異的存在透露出信任問題的癥結，而解釋這些信任差異更是學者專家的共同指向的目標。

事實上，近年來「信任」的研究成了一門顯學，社會科學的各個學科領域都對「信任」主題顯現極大的興趣。1995年福山(Francis Fukuyama)以《信任》為主題，探討以信任為主的文化因素和經濟成長的密切關係，他指出信任不但有助於提高微觀經濟組織的運作效率(Berg, Dickhaut and McCabe, 1995; La

Porta, et al, 1997), 而且亦有助於宏觀經濟的增長(Knack and Keefer 1997; Zak and Knack 1998)。此外，普特南 (Robert Putnam) 在《讓民主運轉》(1993) 書中強調「社會資本」(social capital) 乃影響義大利區域政府績效的關鍵，而信任正是社會資本重要的組成部分。近來，福山撰文呼籲缺乏信任等造成社會資本流失的現象，不僅是社會互動交易成本的大幅提昇，更造成人類世界基本秩序的崩解，而浮現「大斷裂」(great disruption) 的景象，呼應人們對信任失去的熟悉感，也對社會問題的解答作一定程度的提示。

德國社會學家齊美爾 (George Simmel) 曾指出：「信任乃社會之中最重要的凝聚力量之一」(Simmel, 1950:326; Deth et al, 1999:4; Newton, 2001:202); 信任乃社會資本主要的構成要件，同時社會資本也是社會整合、經濟效率和民主穩定的必要條件(Coleman, 1988:306; Ostrom, 1990; Putnam, 1993, 1995, 2000; Fukuyama, 1995; Newton, 2001:202)。因此，信任實為社會資本的重要內涵與實存形式。福山認為信任不僅是社會資本的構成要件或是一種指標，更是一種先決條件 (Fukuyama, 1995:26; Tonkiss, 2000:79); 他指出社會資本是一個社會中來自信任普及程度的一種能力 (Fukuyama, 1995:26)。自福山的推論，信任代表著一種社會凝聚的基礎、一種既存的特定關係，許多學者都認為信任乃社會資本的構成要件 (Putnam, 1993: 170; 1995; 1996)。

福山對信任的定義被理解為一種行動的潛在能力 (Fukuyama, 1999; Tonkiss, 2000: 80)。福山強調，社會資本的供給不足，那麼社會將會付出極高的代價 (Fukuyama, 1999: 282)。社會資本通常作為一種倫理或經濟的概念。一方面它代表一種社會財 (social good); 另一方面，他被又被作為重建家庭和振興經濟的理論依據。故此，社會資本具有研究上的雙重性，一則其本身就是一種研究的目的; 另外，它也被作為一項集體行動的資源或「潤滑劑」(lubricant) (Tonkiss, 2000: 79)。

基本上，信任與社會資本乃一體兩面的概念，信任為社會資本外顯的形式，而社會資本則為信任提供詮釋當代社會秩序與集體行動的一套理論架構。然而，

社會資本作為當代一種相當受人矚目的理念，不單是在名詞結構或既有字義的瞭解，重要的是其存在的價值在於對當前社會問題一定程度的剖析和解答，另一方面也表達了知識份子在現有學科分際限制下無法回應社會需求的焦慮與無奈；其中，「信任」作為社會資本的核心概念，也是學術社群回應此項社會失序的基礎。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

故此，「信任」在近十年之間成為學界熱門的主題，正與學者專家普遍關心社會失序的現象，尤其是有關人類合作問題。也就是說，如果人們能夠合作，社會學研究的種種集體性社會問題就不會存在；政治學研究的各種政治衝突就可以避免；經濟學研究資源配置效率就會大大提高。然而問題卻是：在現實世界中人們往往不願或不能合作，結果便是我們常在媒體看到種種紛亂、失序、衝突、抗爭的畫面。當然，信任的問題在不同的國家、文化、族群、階層，甚至是職業性質都有不同程度差異，因為這種差異的存在透露出信任問題的癥結，而解釋這些信任差異更是學者專家的共同 指向的目標。

近年來學術界探討民主與信任的問題，主要論述焦點在於民眾對政府之信任度下降，造成所謂「治理危機」。然則，究其根源學者認為在於自由主義本身；換言之，當前之自由民主制度源自於 傳統政治和宗教權威的「不信任」(distrust) 概念。事實上，自由主義的初始概念乃在於質疑過去 對威權的信任以及權力的濫用 (Ely, 1980 ; Dunn, 1988) ; 持此論之，政治和其他形式的社會關係 (如血緣、鄰居、朋友等) 不同之處，就是建立在利益和認知的衝突之上。故此，自由民主制度的此種「不信任」概念的設計，造成政治關係延伸至一般社會關係，也動搖了人與人之間信任的基礎 (Warren,1999:1)。

因此，本研究關注焦點在於，源自西方自由主義下的民主制度其出發點在於對權力的不信任，而此種政治關係的不信任和傳統強調人與人之間信任的社會關係產生了衝突與矛盾，信任不再是過去人們行為實踐上的必然信條，甚至逐漸淪為道德上片面之規範性命題。如果說民主制度與社會信任產生的矛盾是當代社會發展的結果，那麼自由主義下的民主政治面對人民的不信任產生治理危機，究竟是自由民主制度發展出現了根本性結構的錯誤，使得福山在《歷史的終結》(The end of history) 指出之自由民主已成為人類意識型態進步的終點與人類統治的最後型態的概念反而進入了歷史的死巷；或者從樂觀的角度來看，這種社會信任下降的危機僅是自由民主演進的階段性瑕疵，加以修正與克服仍是人類文明得以進化延續的主要途徑。

故此，民主與信任辯證關係而衍生各種制度信任和人際信任等議題，成為當代政治與社會發展的重要關鍵；同時，近年來西方世界陸續推動與社會信任調查的機制與指標，其與社會發展與政府績效之間關連，也是本研究觀察與分析的重點。特別是，社會信任相關指標與調查機制在台灣本土的建立與運作，更是本研究重要的研究指向與範疇。

貳、研究問題

根據前述相關文獻之檢視，我們也可以理解社會信任即為一種「關係」(relational)的理論，也同樣是關注在不同行動主體的互動(interaction)關係。事實上，社會資本或社會信任議題的出現，即是對二十世紀初期資本主義和工業革命後帶來的社會危機的一種反省(Hanifan, 1916 loc. cit. Putnam and Goss, 2002: 4)，而當代相關理論興起，也是對當前經濟、社會與政治危機的一種回應(Fukuyama, 1995; 2000)；此外，而其強調信任、互惠、關係和網絡等內涵，基本上也都是從人類基本價值與社會永續發展的角度而作的思考。

因此，在當前全球化與全球競爭的壓力下，公共事務皆具有快速變遷、日益

複雜與不可預測等特質，也因此任何政府組織、政策機制，以及公共領域所涉及的利害關係人，都逐漸面對在動態、複雜與分歧的社會環境中，必須進行更多實質的彼此互動，而這些互動的內涵中，社會信任更是其中核心概念。從這樣的角
度出發，本研究主要處理的問題可以歸納為下列五點：

1. 釐清社會資本與社會信任之間的辯證關係。
2. 瞭解我國社會信任的現況與問題分析；
3. 探討世界各國家社會信任的調查現況，及其指標與調查機制的建構情形；
4. 針對研究之建構指標進行全國性社會信任調查，以瞭解我國社會信任狀況，並檢視各項指標的信度與效度
5. 建立我國社會信任指標（例如：動態、核心指標）與其調查機制（例如：調查機構之選擇標準、調查對象或面向之分類、最佳的調查方式、最適的調查週期…等），並提出具體建議與可行做法。

第三節 研究範圍、流程與方法

壹、研究範圍

本研究認為社會信任乃是一種「總體（macro-）」與「個體（micro-）」相互交織的複雜社會現象。除了對社會信任以集體性的論述進行全觀性（holistic）、規範面（norm）的觀察，更需要針對個體性、行為面（behavior）進行人際互動的剖析。前者我們將延續「集體行動的困境」，提出以信任為基礎的第二代集體行動架構，作為本研究的總體面的研究架構；此外，本研究進一步從個體層面的人際互動，探討信任建立的可能模式。

事實上，奧爾森(Mancur Olson)在 1965 年出版《集體行動的邏輯》(The Logic of Collective Action) 一書，他從個人的利益與理性出發，便解釋解釋個體利益

與集體利益的關係，但卻得出了與傳統理論完全相反的結論：個人從自己的私利出發，常常不是致力於集體的公共利益，個人的理性不會促進集體的公共利益（Olson, 1989）。面對傳統奧爾森所描述的集體行動邏輯（或「困境」），許多學者也尋求解決之道。本研究運用印第安那大學歐斯壯（Elinor Ostrom）教授和她韓裔同僚安度勁（Toh-Kyeong Ahn）共同提出以社會資本為內涵的「第二代集體行動理論」（the second-generation theories of collective action）的概念（Ahn and Ostrom, 2002）¹。

基本上，第二代集體行動理論最主要的目的在於闡釋新型態的研究命題，特別是有關社會資本相關的研究。其中兩項主要的研究命題與社會資本具有密切關係：一是在行為賽局理論方面有關「社會動機」（social motivations）的問題，其涉及社會資本研究中有關制度、網絡和值得信任感（trustworthiness）對信任的直接討論；另一則是演化賽局對集體行動的議題，也就是「內生偏好」（endogenous preferences）的問題（ibid.）。在 2003 年的著作中，兩位作者進一步將第二代集體行動理論之上述兩項問題，透過信任的連結（linkage），將社會資本與集體行動之間的論述整合起來。

（社會資本的形式）

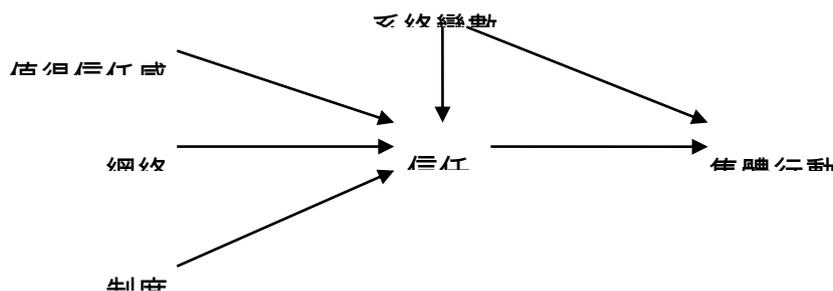


圖1-1 第二代集體行動之變項架構（總體層面）

資料來源：Ostrom and Ahn, 2003: xvii.

¹ 她們指出，第一代集體行動理論並非全盤被否定，而是其理論的例證僅限於部分個案，並不是全然稱得上是一般性理論(a general theory); 尤其，第一代理論普遍自利的假定(universal selfishness assumption) 她們駁斥的核心。當然，她們也指陳另一端「普遍利他的假定」(universal altruist assumption)，在理論驗證或現實生活中也同樣地站不住腳（Ahn and Ostrom, 2002: 9-10）。因此，歐斯壯等人便採取較為「允厥執中」的態度，其第二代集體行動理論有關個體行為的核心理念，將形塑個體行為的基本假定視為一種多種型態並存的模式（ibid., pp. 10; Ostrom, 1998）。

從圖 1-1 的圖示可知，歐斯壯和安度勁兩人認為，集體行動困境的癥結在於「信任」的變數，也就是說，缺乏信任即使得個體與集體之間無法有效連結，因而產生集體行動的困境（Ostrom and Ahn, 2003: xvi-xxiv）。然而，信任的發生在於兩項變數的影響：其一是「制度」（正式與非正式的規則）、「網絡」（互動）與「值得信任感」等社會資本的形式影響信任的程度，這也是上述有關「社會動機」的問題；其二，系絡變數對信任的影響，以及直接與間接對集體行動的影響，演化賽局對集體行動的議題，也就是「內生偏好」與集體行動之間的演化的賽局。

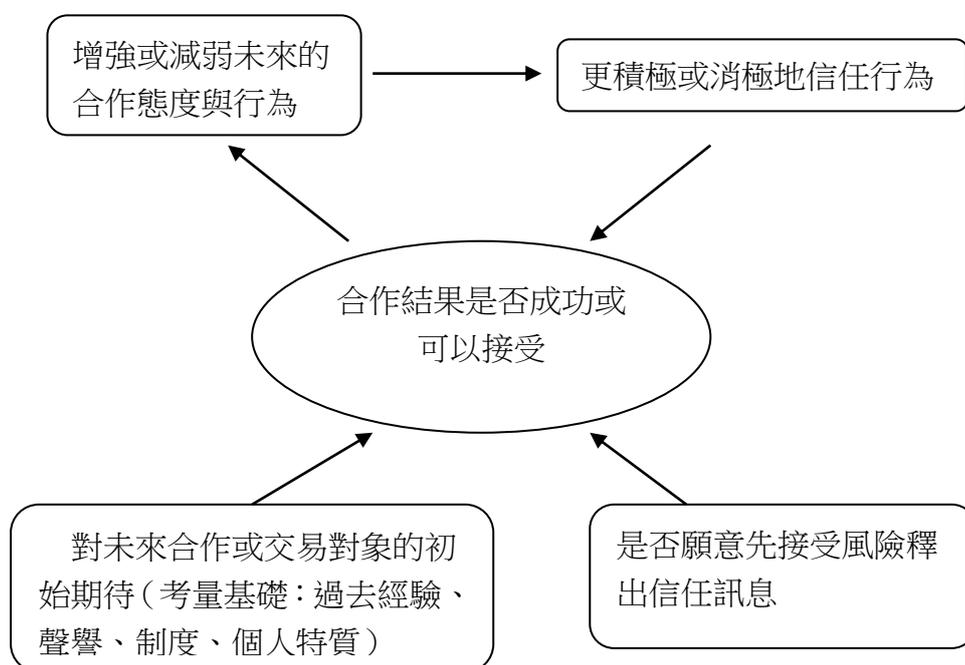


圖1-2 人際信任建立之互動迴圈（個體層面）

資料來源：參考修正自Vangen & Huxham, 2003.

此外，從個體層面論述社會信任的行程，我們瞭解人際信任的建立，在於彼此的互動與關係的維繫，基本上是一種循環迴圈（loop）的概念（請見圖 1-2）。換言之，人際信任的建立前提條件，在於對未來合作或交易對象的初始期待與信任風險的評估：前者考量的基礎在於過去互動經驗、對方聲譽、相關的制度保障與個人特質等；而後者則是對信任風險意識的估計與承擔的可行性。如果此二項前提要件符合雙方期待，便可能產生互動與合作的行動，然而此種互動與

合作必須在進一步的重複互動中獲得回饋與檢視雙方的信任存量，如果合作結果獲得成功或可以接受，便會增強未來的合作態度與行為，雙方接下來便產生更積極的信任行為，反之則為降低雙方信任的基礎。

為了進一步檢視本研究此一「總體 (macro-)」與「個體 (micro-)」的論述架構。本研究主旨在於瞭解我國社會信任之現況，以及建構相關信任指標與機制的可行性。基本上，以總體性、態度面的全國性問卷調查，幾乎是現今各國測量社會信任的主要途徑與方法；故此，本研究將透過第二代集體行動架構的實踐性，作為社會信任總體層面的反思，以及建構相關指標的基礎。

為了發掘社會信任的多元面貌與實質內涵，以及更紮根式與更具效度的方式形塑與研擬上述各項相關指標與問卷題型。本研究將以「焦點團體」的研究方法，以個體性與行為面的角度，瞭解社會信任在人際互動中如何建立。第一場次的焦點團體作為問卷調查的先行基礎，著重在社會信任的本質，以及指標與問卷的建構效度的討論；第二場次則是針對問卷調查的結果再度檢視指標的信度與效度，並針對相關機制與調查週期議題，提出更種可行且務實的深入討論與政策建議。

貳、研究流程

一般來說，質與量的研究各有其關注焦點，分別使用不同的方法，從不同的角度對事物的不同側面進行探究。質的研究比較適合在微觀層面對個別事物進行細微、動態的描述與分析；量的方法比較適合在宏觀層面對事物進行大規模的調查與預測。然而，當一個研究項目中使用兩種不同的研究方法時，實可藉不同面向和角度對問題進行探討（陳向明，2002：13、642）。檢視社會信任測量指標舉調查機制之相關研究，可見其在量化調查的基礎上，也須針對社會文化與運作內涵的差異上，結合質性探索瞭解社會信任在制度與人際的互動關係。

為了清楚地梳理與描繪我國社會信任指標及其調查機制之建構的模式與圖像，本研究採質量並重的方式，透過「文獻分析」、「焦點團體訪談」和「問卷調

查法」，希冀瞭解標的團體的實際意向，作為相互解釋與支撐之用。

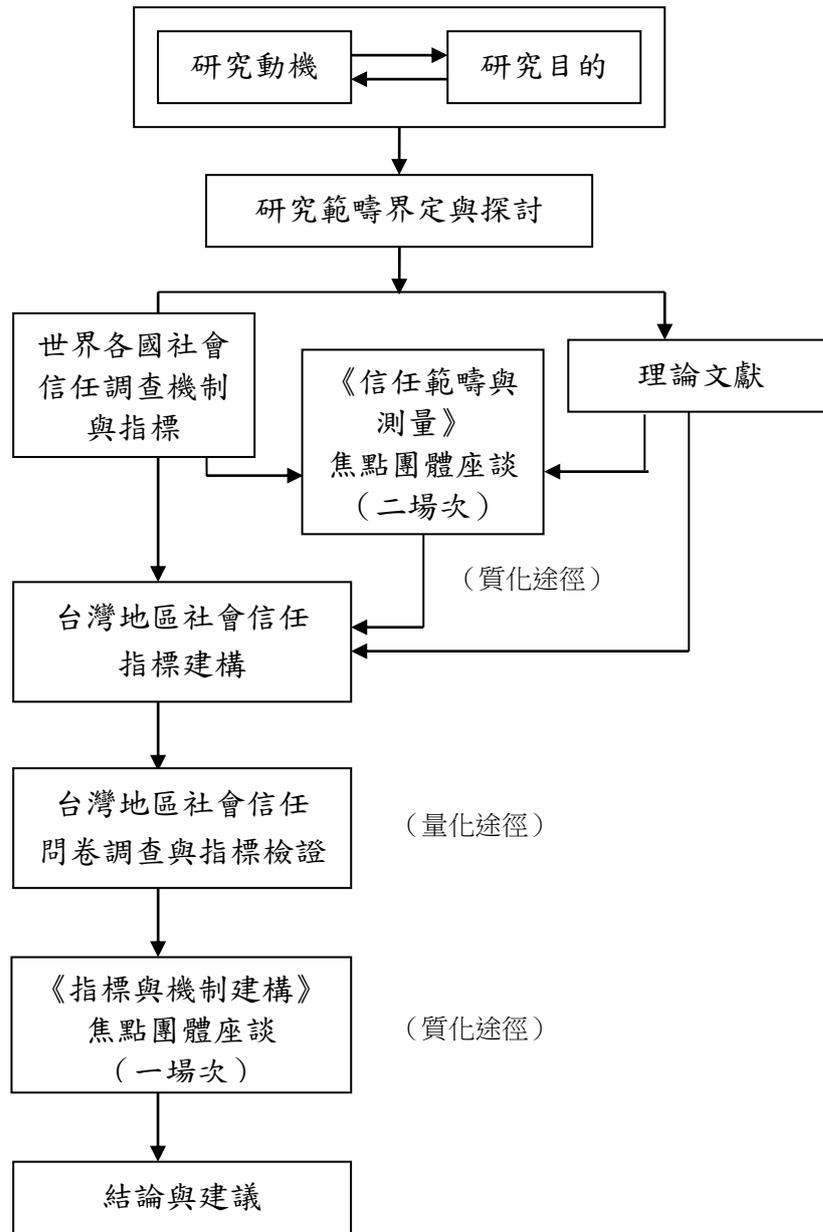


圖1-3 研究流程圖

資料來源：本研究。

本研究流程在動機與目的相互討論開展擬定未來方向，在概念與文獻檢視階段分析目前社會信任調查機制與指標的理論發展，以及先進國家的政策作為與調查指標的實證資料，並據以研擬相關的社會指標與問卷題型。進一步實證操作的程序方面，首先透過二場國內學者專家的《社會信任指標建構》焦點團體的深度匯談，除了從學科科際間對話釐清社會信任的本質與內涵，進而研討我國社會信

任測量與發展的模式；同時，針對研究團隊研擬相關的社會指標與問卷題型，以深度匯談與交叉論證的方式，針對指標與問卷的建構效度，提出具體修訂意見。

其次，透過相關國內外調查理論與實務經驗的梳理，以及第一場焦點團體對社會信任指標的檢視，進一步將指標操作化成相關調查題目進行全國性之問卷設計與調查，在此調查中將分「前測」與「正式調查」二個階段實施。首先，前測階段將擴大調查規模，一方面據以檢視問卷設計的信、效度問題，另一方面則作為大規模問卷調查的修正依據。其次，在正式調查方面，將著重全國性基礎的代表性與各區域的對比性，透過全國性抽樣調查，將各項社會信任指標進行實質的檢測與調查。

最後，針對全國民眾進行抽樣實證分析，就獲得的資料交叉比對以綜合的處理與分析，同時透過第三場焦點團體座談檢視調查問卷與結果，藉以論證我國社會信任指標建構的反思評估，並針對調查機制建構、選擇與實施方式與週期，提出適用我國國情的具體建議。

參、研究方法

研究方法係指涉及研究主題資料蒐集與分析的程序及技術，如文獻分析法、次級資料分析、實地實驗研究、深度訪談法、量化問卷調查法、個案研究法、成本效益分析等。但不是所有研究方法是適用於任何研究背景與問題。本研究主要研究方法係採文獻分析法、焦點團體訪談法與問卷調查法。

（一）文獻分析法

文獻分析法，係指藉由蒐集他人與相關主題所進行的研究資料，分析其內容、研究方法或結論，探討可參考或應能修正之處做為未來研究進行的基礎。

本研究文獻收集的範圍與來源主要可分為四類：（1）相關主題與學科的專書、研究報告、期刊與碩博士論文；（2）研討會或座談會所發表以社會信任為主題的文章；（3）相關網路資料庫與其他網路資源；（4）目前各國以社會信任

為調查主題的各式題綱、問卷與相關指標。

（二）焦點團體訪談

「焦點群體」又稱為「焦點訪談」，是指依事先構想的主題與假設提出問題，但是事先不詳細陳述「真實問題」的具體內容，其受訪者都曾身處在特定的情境，目的就是蒐集對特定事件的想法跟看法。

焦點團體訪談是透過小型的互動團體蒐集資料，團體互動中能引發參與者對訪談主題的知覺、感受、態度與想法，協助解釋吾人所表現行為的方式與理由，更能準確地提供比其他研究方法所能提供的有關參與者真正想法的證據（Folch-Lyon and Trost, 1981； Strother, 1984）（摘自王文科、王智弘，1999）。本研究將邀集國內對社會信任理論與實務具有相當認知與專業之學者專家與利害關係人，透過焦點群體匯集之腦力激盪，呈現集體的智慧與研擬相關對策與建議。

（三）問卷調查

一般而言，想要瞭解人們的思考及行為模式，直接的詢問乃是最佳的方式之一；因此，調查研究法就成為社會科學中獲得充分發展且廣泛使用的研究方法。簡言之，調查研究法是一個資料蒐集的方法，透過抽樣過程選出特定人選做為樣本，直接詢問他們對事物的反應及看法，並將結果當作參考基礎，進而運用至較大的範圍（Manheim & Rich, 1998: 151）。本論文針對社會資本主題進行的問卷調查，便是藉此資料蒐集的方式，作為進一步實證論證的依據。

調查研究的對象主要為台灣地區二十歲以上成年民眾。由於調查地區涵蓋整個台灣地區，為求研究設計的周延性，本論文問卷調查將透過「電腦輔助電話訪問」（Computer Assisted Telephone Interview，簡稱 CATI）系統，針對各縣市進行定額隨機抽樣，以電話資料庫之家戶單位隨機抽樣，問卷訪問的結果將進行電腦的統計交叉分析，以瞭解性別、年齡、區域、省籍和政黨屬性與等人屬性變項是否出現顯著差異。

問卷設計主要根據過去相關實證研究的具體成果，以及透過焦點團體座談

針對台灣本土文化、價值與規範的適用性，設計台灣地區社會信任相關的測量構面與指標。因此，本研究的問卷設計上著重在結構型的安排，透過此項設計以及系統性的抽樣，以合適的切入點進行調查訪問，取得涵蓋性、精確度更高的集體資料，透過電腦統計的分析，完整地呈現台灣地區民眾對於在當前環境下社會參與、一般信任與政府治理現況之認知、態度，以及相關的意見和政策建議。

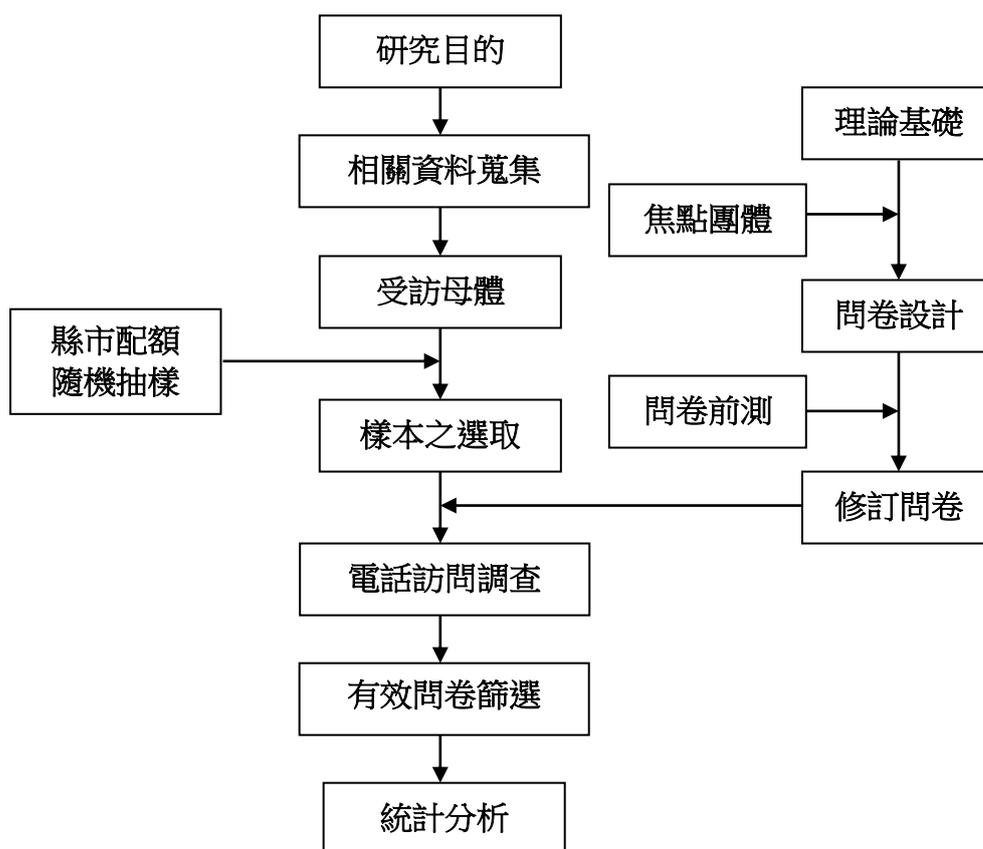


圖1-4 問卷調查流程與架構

資料來源：本研究。

本研究在電話調查部分，所採取之縣市人口比例定額進行家戶電話隨機抽樣。由於本調查研究主要是針對台灣地區二十歲以上成年民眾進行認知、態度的瞭解，以及區域、性別、族群等人口屬性變項的比較分析。因此樣本空間的選取必須兼顧整體的涵蓋面以及區域的差異性。因而，本研究採取「隨機抽樣」模式，以各縣市為區域單位按照台灣地區人口比例配額並兼具數量上之充分

性，家戶電話隨機抽取受訪者的方式，雖不能完全代表台灣地區人口結構的實質內涵，但在有限的資源以及嚴謹的研究設計，應可反應當前台灣社會的本質與問題癥結。

本調查係以 WIN CATI 系統中電話資料庫為抽樣母體，並以台灣縣市人口比例樣本配置方法分配各縣市之樣本數。在抽取樣本時，以台灣地區縣市人口比例分層比例隨機抽樣，再以尾數兩碼亂數隨機抽樣法選取受訪者，以增加電話號碼之涵蓋面。

第二章 信任的基礎與脈絡

第一節 信任的系譜與內涵

「理念之所以變得重要並非因為學人或智者開創它們，而是因為一旦其被創造出來，他們開始去對一個歷史階段紛沓而至的迫切需求提供答案！」

~Douglas Rae

壹、信任緣起與脈絡

在人類歷史顯示，社會秩序對信任的依賴通常是廣被承認的，從古至今的社會理論家，無論是最抽象的語言，還是用最實際的術語寫作，都承認和贊成社會秩序對信任的高度依存（Shapin, 1999: 7-15）。從理論溯源或是對於作為社會道德範疇的信任的重視，可以追溯到很久遠的時期。幾乎世界上歷史悠久文明之文化遺產中，都給予了信任在道德範疇極為重要的地位，例如中華文明最重要的典籍《論語》當中，「信」字出現了 38 次之多，在論述道德問題時，「信」字的出現的頻率高於其他重要的為人們多普遍認同的美德，如「善」、「義」、「敬」、「勇」、「恥」和「誠」等；而在西方世界最普及的《聖經》當中，也有類似的現象，"confidence"、"trust"的文字也出現了幾十次之多，頻率也是相當地高（鄭也夫, 2002）。究其可知，這些早期人類文明的重要遺產，其對信任的闡述多屬道德規範的作用，其作為一種社會秩序的一部份，即屬一種「非理性」的形式，多訴諸先驗的道德倫理或層級權威節制（如宗教、意識型態）的形式（陳欽春, 2004: 155）。

這項基於倫理或非理性的信任內涵延續甚久，十七世紀英國人文主義者艾里略爵士（Sir Thomas Elyot），就將此種倫理性信任的概念，對其在社會秩序的角色，進一步加以區隔與論述，其中包括：（1）「忠實」（faith），是指相信上帝的諾言；「忠誠」（loyalty），乃是臣民向其君主的履約；「信任」（trust），則是相同地位或狀況的人，彼此之間的互守信約（Elyot, 1531 loc. cit. Shapin, 1999: 8）。換言之，艾里略爵士把早期陳義甚廣（umbrella concept）的信任，進一步區隔成對等與不對等的兩種互動關係，甚是抽離出理性與非理性的成分。其中，前者即為

近代較常引述的信任意涵，也就是植基於人類生活的日常互動關係；而後者則是一種信仰與信念，甚至是一種單方面、不對稱、非理性的關係，包括前述的忠實或忠誠。事實上，艾里略爵士這種將信任類型化的分類，也回應了當時啟蒙運動的理性色彩，正如他所強調信任對一個社會秩序的實際作用，指出「沒有信任就沒有公民社會...，沒有信任『公共福利就不能持續』...」(Elyot, 1531 loc. cit. Shapin, 1999: 8)。當時，另一位蘇格蘭法理學家麥肯齊爵士 (Sir George Mackenzie) 也認為，不誠實的行為，將「動搖了所有社會的根基」。而任何社會，一旦人們不能正常地彼此的信任，那麼這個社會就要崩潰；因為它將無力發展為「作大事」所必須的複雜集體行動 (ibid., pp.9)。

正如政治哲學家洛克 (John Locke)，就其自然法的理念指出，公民社會是從人們保護財產期望的自然狀態中而形成；這使他們建立一種權威的「中立裁判者」(indifferent Judge)，按照「已建立的法律」(即「自然法」) 裁決爭端，而「信任」則是此法律中的具體內涵 (ibid., pp.10)。很顯然，十七世紀的理論家們就已經將信任從道德規範的面向，轉換至實際生活秩序的作用，為當時興起的「公民社會」概念，強調以理性作為「信任」基底的相關理論，呈現當代信任的理性思維與科學論述，也為信任概念的發展與內涵，提升至政治、社會與經濟層次的理論論述。

故此，承續啟蒙運動的理性論述，近代的社會學家，則進一步把信任的議題，從道德或常識 (common sense) 領域，導入其社會理論的體系中；尤其，工業革命後，人類社會進入了一種新型態的互動模式，也顛覆了封建社會或農業社會以來，以非理性的信任形式 (即忠誠或忠實) 作為社會秩序的基礎。十九世紀末期法國學者涂爾幹 (Émile Durkheim)，注視著工業革命後人類互動關係改變所產生的社會斷裂危機，他延續托尼斯 (Ferdinand Tönnies) 從傳統「社區」(Gemeinschaft) 到現代「社會」(Gesellschaft) 的論點，在《社會分工論》(1893) 一書中，指出傳統社區組織的「機械團結」(mechanical solidarity)，進入現代社會的「有機團結」(organic solidarity)²的類型轉換。換言之，從建立在同質性基

² 在托尼斯提出「社區/社會」作為「傳統/現代」的人類生活形式的二分區隔之前，Sir Henry Main 便提出「基於『地位』(status) 和「基於『契約』(contract)」的兩種傳統社會。之後，涂爾幹的「機械/有機」團結、韋伯「共同體 (Vergemeinschaftung) /結合體 (Vergesellschaftung)」的區分，到當代格蘭諾維特的「強紐帶 (strong tie) /弱紐帶 (weak tie)」、柯曼「封閉/開放」網絡，以及普特南「內聚 (bonding) /外聯 (bridging)」兩種社會資本等，基本上便是延續此項「同質/異質」

礎的封建社會，進入異質性較高的現代社會，顯示機械團結的基礎面臨挑戰，而現代社會的社會秩序之所以可能，就是必須建立在異質性個體間互動基礎的重新形塑，而這些形諸為信任、互惠等概念的價值與偏好，正是涂爾幹所闡釋的建立工業革命後的有機團結之論述基礎。

故此，在當代社會學關於現代性與後現代性的理論中，信任進而成為一種核心概念。齊美爾（George Simmel）強調講實話對「人們之間的關係具有最為深遠的意義」，因為不同社會體系對說謊和不信任的容忍差異性極大。基本上，在傳統、單純的社會對不誠實相對較為容忍；而對高度分化與相互依賴的現代社會，欺騙和不信任會產生致命的結果（Shapin, 1999: 14）。齊美爾也曾指出：「信任乃社會之中最重要的的凝聚力量之一」（Trust is one of the most important synthetic forces within society.）（Simmel, 1950: 326; Deth et al, 1999:4; Newton, 2001:202）；同時，齊美爾也是第一個在描述人類世界的社會化過程中強調社會結構重要性的學者，他將社會結構視為社會中正面（合作）與負面（衝突）的一種平衡作用過程；同時，他也認為衝突是一種整合的機制（Degenne & Foré, 1999:119）。他認為現代社會的一個重要特點，表現在個人與個人、個人與社會全體之間的相互關係方面，其主要體現為具有高度自主性的個人所表現出來的自律性（高宣揚, 2002: 225），而信任也呈現在此種個體互動自律性的內涵之中。

齊美爾將信任抽離為現代性的重要元素，社會學家魯曼（Niklas Luhmann）則從一個廣義功能的的角度，進一步將「信任」視之為處理和降低複雜性的必要機制。他認為信任是「社會生活的一個基本事實」，而人們必須冒險依靠信任，因為信任提供人們行動的基礎（Shapin, 1999: 14）。魯曼認為，當代社會不同於以往傳統社會的地方，主要在其功能方面的高度分化；而社會分化下單一功能形成個別次級系統，整個社會便是由各種不同的次級系統所組成的「社會系統」（高宣揚, 2002: 1-9）。魯曼指出每個系統具有高度自律性、獨立性及其不可化約性，而系統的生命力及其獨特性，決定在於它的功能自律運作；而現代社會更屬一個複雜的社會系統，而信任則為處理和降低複雜性的必要機制。

二十世紀末期，全球化與電腦網絡掀起另一波社會變革，紀登斯（Anthony Giddens）認為此類複雜的現代社會，生產了大量的訊息，同時缺減少了對人們

概念的內涵，發展各自理論體系。

的熟悉程度，而這正是傳統信任的基礎；過去，我們對其他人作評價，而現在我們被迫信任「非人」的系統（Shapin, 1999: 14）。紀登斯進一步指出，現代社會已成為一種「拆解的機制」（disembedding mechanism），社會關係愈來愈發生於在空間上分離的個體之間，而特定時空的社會關係（如電腦網路）則建立在缺乏個人實體參與的過程中（ibid.）。面對社會逐漸「原子化」的個人主義，紀登斯引用 Ulrich Beck 的話語強調「『新個人主義』並不是『柴契爾主義』，也不是市場個人主義或者原子化。恰恰相反，它意味著『制度化個人主義』」（Giddens, 1999: 41-42）。紀登斯將「新個人主義」作為其「第三條路」（The Third Way）的行動主體，試圖將現代社會這個「拆解的機制」重新凝聚起來，而個體責任與集體責任的平衡作為「新個人主義」的實踐意義，重新建立信任基礎的自律社會。

前述從古典到當代社會學理論的演變，信任的概念與議題也具有不同的內涵，但是其作為一種社會秩序的重要基礎，這一點在社會科學的學術歷史而言基本上是相同的。信任在每個時代扮演社會秩序主要的關鍵角色，確有不同的意涵與論述。傳統或封建社會時期，信任乃是結合忠誠、忠實等不對稱與非理性內涵的複合體，強調對等、理性基礎的狹義信任僅是其中一環；直到工業革命後，社會秩序的解構，人類互動關係出現強調理性、對等的基礎，加上啟蒙運動以來的思維革命，信任此一概念逐漸受到重視。

然而，直至五〇年代之前，信任在社會科學中一直以沈默的面目出現，沒有成為中心的課題（Misztal, 1996；彭泗清, 2001: 315）；事實上，信任躍升成為當代學術領域的熱門議題，除了齊美爾、魯曼和後來的柯曼（James Coleman）、福山（Francis Fukuyama）和普特南（Robert Putnam）等知名學者專家大力提倡之外，六〇年代以降信任的研究朝向「軟性」（soft）抽象文化因素和道德聯結（moral bonds）的理論發展，方是信任引起眾所矚目的真正關鍵（Sztompka, 1999: 7）。著名的波蘭社會學家 Piotr Sztompka 認為信任朝向「文化的轉折」，主要是當代六項理論概念的發展所使然（ibid., pp.7-9），這些歷史事件包括：（1）六〇年代「公民文化」（civic culture）的研究；（2）八〇年代中東歐反共產革命與支持民主運動，復興古典「公民社會」理念成為重要的行動基礎；（3）布迪厄（Pierre Bourdieu）以「文化資本」理念分析法國教育系統，其對國家機器潛藏在教育體系的文化結構，提出強而有力的批判而受到大眾的矚目；（4）九〇年代前期，普特南以「社會資本」概念，先後分析義大利政府績效以及美國公民精神的衰退，

同時福山提出信任作為經濟成長的重要變因，各自在政治、經濟領域掀起波瀾，也帶動新一波熱門話題；(5) 九0年代後期，英格哈特（Ronald Inglehart）大規模跨國性實證調查，提出「後物質主義價值」（postmaterialist values）的理念，呼籲從「硬性」經濟利益到「軟性」文化關懷與投入的價值變遷，成為先進發展國家進行社會轉型的重要參考；(6) 中東歐脫離共產統治後，各國呈現相當異質的發展路線，其中波蘭、匈牙利等國短短十年的發展成就讓人另眼相待，強調政治參與、工作訓練、企業精神、教育熱忱、專業技術、倫理原則、美學感性等一項「文明進步能力」（civilizational competence）的文化運動，成為中東歐國家復興的重要力量。

簡言之，信任本身為一種文化特質，而此項特質成為當代解釋經濟成長、社會和諧、政治發展、政府效能等議題的重要變項，包括中東歐國家復興路線、東南亞經濟成就和困境、第三世界的「滅貧」策略、先進國家的文明轉型，以及全球經濟體系的運行等，儼然讓信任從社會理論的黑暗角落，一躍成為全球舞台亮眼的明星，這是人類文明轉型深化的象徵，但是知道問題（know why）、發現原因（know what）只是信任研究目前的進程，但是如何作為（know how）卻是信任作為改善人類社會環境的重要瓶頸。畢竟，信任正如 Sztompka 所描述為一種軟性、抽象、無形的道德性的介質，如何使其定形和操作化，甚至是一個運作平台的概念，正是問題癥結的關鍵；然而，隨著社會資本以一種理念架構呈現，信任作為其關鍵內涵，逐漸朝向實證操作化的發展，隱約也提供某種程度的解答。

貳、信任的發展與範疇

近年來，「信任」（trust）研究成了一門顯學，社會科學的各個學科領域都對「信任」主題顯現極大的興趣。社會學家柯曼在其名著《社會理論的基礎》（1990）利用相當多的篇幅討論信任，據以充分論述其「理性選擇社會學」（Rational Choice Sociology）³的基礎。1995年福山以《信任》為主題，探討以信任為主的文化因

³ 柯曼從「方法論個體主義」出發，他擺脫傳統社會學研究的束縛，將社會學的注意力轉向至作為行動者的個人或法人團體，以及他們所做的各種選擇，為社會學理論奠定一個新的架構。過去，傳統社會學認為，社會行動（柯曼稱之為「系統行為」）雖然是由個人在其中充當行動者，但社會行動並不等於或至少不是一向都等於個人行動的總和；但是柯曼卻認為，雖然社會理論以解釋社會系統行為為重點，但實際研究的注意力卻集中在解釋個人行為上。於是柯曼採用微觀（個體理性選擇）與宏觀（社會行動）的連結，稱之為「系統行為的內部分析」模式，藉以分析各種

素和經濟成長的密切關係，使得長期以物質性生產要素（如土地、資本、勞力等）為主的經濟成長模型增加了文化因素等解釋變項，自此更帶動一波經濟學家對信任主題的關注，他們認為信任不但有助於提高微觀經濟組織的運作效率（Berg, Dickhaut and McCabe, 1995；La Porta, et al, 1997），而且亦有助於宏觀經濟的增長（Knack and Keefer 1997；Zak and Knack 1998）。然而，信任對經濟領域的衝擊影響經濟模型的相關變項的重組，但畢竟仍是從工具性的角度思維，希望透過信任等文化因素的加入，藉以帶動經濟成長的實質目的。事實上，信任議題真正成為上至國家領導階層、下到黎民百姓，以及引起學術與實務共同興趣者，其乃在於「信任」這個過去屬於道德領域或生活常識的基本概念，逐漸在生活世界中失去作用，使得社會不論是人際關係、群體行動、經濟交易，甚至是民主政治都因缺乏信任，不斷增加整體社會的「摩擦係數」（即制度經濟學所謂「交易成本」），讓民眾在生活體驗中實際感受此一警訊。

普特南在《讓民主運轉》（1993）書中強調「社會資本」乃影響義大利區域政府績效的關鍵，而信任正是社會資本重要的組成部分。透過普特南對「信任」的重新詮釋，讓學者專家對「公民社會」這個抽象概念進一步有了實證性的瞭解，也對民主政治的運作有了深一層的體認，更帶動「社會資本」躍升成為學界關注的焦點。此外，福山又在人類邁入二十一世紀的前夕，呼籲缺乏信任等造成社會資本流失的現象，不僅是社會運作交易成本的大幅提昇，更造成人類世界基本秩序的崩解，而浮現「大斷裂」的景象，呼應人們對信任失去的熟悉感，也對社會問題的解答作一定程度的提示。換言之，「信任」在近十年之間成為學界熱門的主題，正與學者專家普遍關心社會失序的現象，尤其是有關人類合作問題。也就是說，如果人們能夠合作，社會學研究的種種社會問題就不會存在；政治學研究的各種政治衝突就可以避免；經濟學研究資源配置效率就會大大提高。然而問題卻是：在現實世界中人們往往不願或不能合作；結果便是我們常在媒體看到種種紛亂、失序、衝突、抗爭的畫面。當然，信任的問題在不同的國家、文化、族群、階層，甚至是職業性質都有不同程度差異，因為這種差異的存在透露出信任問題的癥結，而解釋這些信任差異更是學者專家的共同指向的目標。

社會現象，並建立其社會學理論架構（Coleman, 1990）。柯曼的架構相當契合當代重建社會學與經濟學關係的理念，學界故將其建立的分析架構自成一宗，稱之為「理性選擇社會學」（Swedberg and Granovetter, 2001: 2-3）。

當代社會學大師紀登斯曾區分為兩種「值得信任感」(trustworthiness)：一是熟識的人事物；另一則是彼此陌生的人事物。前者所建立的信任關係，不確定性相當低；反之，後者的信任關係則是建立在相當高的未知因素上(劉維公，2000：17)。事實上，現代人所信任的「專家系統」屬於後者，因為專家往往不是往往不是人們生活中所熟識的，甚至是未曾謀面的；從一種分類的角度而言，現代人與專家之間不是私人(personal)的「人的信任」(trust in person)，而是非私人的(impersonal)「系統信任」(trust in system)(ibid.)。更具體的說法，現代人的信心不是來自專家本人，而是來自其所代表的系統；也就是說，本論文一開始所強調的政府信任度(trust in government)下降，並非單指某位行政首長，而是對其代表的政府體制失去信心。就理而論，現代化的一大特色，在於從「人的信任」轉變成為以「系統信任」為主的人際互動方式；如今，就統治典範而言，本論文第一章論及美國政府信任度下降至不到三成，某種程度也代表者「系統信任」的瀕臨瓦解，如何重建值得信任的治理機制，便成為當代治理典範的重要使命。

在進一步論及「信任」當代意涵之前，必先澄清幾個相近和相關的術語和概念：信用(credit)、信譽(reputation)、誠信(honesty)。「信用」是個人或組織本身的一個靜態特質，即被他人認知的信守承諾的程度，一般較常用於經濟學、管理學方面，廣義的「信用」不只是指實務操作中的信用管理、信貸等活動，也包括交易中的信用狀況；而「信譽」和「信用」表達的含意基本相近，前者更多用於表達某個(商業)組織的信用(或「口碑」)，而後者則通常用於個人和組織的描述；此外，「誠信」基本上涵蓋「信用」的內涵，也包括誠實性的道德陳述。相較於前三者相近概念的規範性色彩，本研究探討的「信任」則是指「一個人對他人未來不確定行為的一個良善的確定預期，表達一種人際互動的態度和心理」(Sztompka, 1999)，強調客觀、事實的社會互動現象。

作為一個社會理論範疇的應用，學者進一步對「信任」(trust)與「信賴」(confidence)做一區隔(Luhmann, 1988; Paxton, 1999:98; Levi, 1998: 79)。一般認為「信任」乃是一種具備「選擇」(choice)的概念，有些外在客觀的條件，諸如制度、法律之信任就欠缺選擇性，魯曼將其加以區隔，稱之「信賴」(Luhmann, 1988)；此外，美國華盛頓大學教授莉薇(Margaret Levi)(1998: 79)也曾指出，相較之下「信任」通常意味著信任者必須承擔某種程度的風險，而「信賴」此一

用語則較無風險的意涵。

故此，我們對信任的相關概念可以區隔為能力（*competence*）的信任、意念（*intentional*）的信任，以及外在條件的信賴等三種。這三種信任相關概念，可分別在實踐的層面予以補強，諸如：能力上的不足，可給予支持或加以改進；意念的欠缺，則可加強誘因或施以威嚇；外在條件的失靈，則可考量調整彼此的協議（*Gabbay & Leenders, 2001:196*）。然而，上述三種信任範疇的區隔，代表不同的信任內涵，除了第三者「信賴」與前二者「信任」明顯區格外，前二者本身也具備行動上不同的意義。基本上，能力的信任與外在條件的信賴，某種程度涉及指涉對象的客觀條件的呈現，在論述信任議題屬於靜態的層面；至於，意念上的信任具有較多主觀動機的成分，特別在現今互動頻繁的社會型態，其更強調信任議題的動態過程。

實際上，三種信任相關概念的特質，對社會資本的建立也有不同的實踐旨趣。首先，能力的信任與外在條件的信賴，某種程度涉及指涉對象的客觀條件的呈現，在論述信任議題時屬於靜態的形式，*Paxton* 就認為這種型態的信任，通常出現在集體的層次（*aggregate level*），其焦點在於信任的比率或程度，而非是信任之確實所在（*Paxton, 1999:98*）；至於，意念上的信任相對而言則屬於個體的層次，其具有較多主觀動機的成分，特別在現今互動頻繁的社會型態，也更呈現信任議題的動態過程。當然，社會資本理論中對於信任議題的論述焦點，也多聚集在這種動態意涵的深入描述與分析（*Gabbay & Leenders, 2001:196*）。因此，近年信任相關概念的論述，特別是信任與社會資本的關係，其焦點主要在於「信任」而非「信賴」，而對「信任」議題的分析上，也多屬個體、主觀動機的層次，關注於人際互動的動態、風險意涵的社會現象中。

參、信任的作用與影響

事實上，信任（*trust*）是社會互動最重要的一個面向，也是人類維繫群體生活的關鍵基礎。遠古時期，人與人第一筆交易或是合作建立在信任的前提，而人類隨著時序進入現代，相互的關係從人與人之間擴展至人與組織或是組織與組織之間，進而在信任的基礎上設計制度建立國家。但是，基於信任而立足的現代社會，如今又因在彼此的信任日漸褪色，從彼此交易成本（*transactional cost*）的增

加，進而面臨到社會、制度失序、解體的危機。

福山對信任的定義被理解為一種行動的潛在能力（Fukuyama, 1999; Tonkiss, 2000:80），他認為信任不僅是社會資本的構成要件或是一種指標，更是一種先決條件（Fukuyama, 1996:26; Tonkiss, 2000:79）。因此，信任代表著一種社會凝聚的基礎、一種既存的特定關係，許多學者都認為信任乃社會資本的構成要件（Putnam, 1993a: 170; 1995a; 1995b; Halpern, 1998）；而福山認為社會資本是一個社會中來自信任普及程度的一種能力（Fukuyama, 1996）。換言之，社會資本既是社會結構的結果，也是其存在基礎，其間信任降低交易成本，信任也促成的「關係」的存在；當然從相反角度而言，成功的關係也產生信任（Gabbay & Leenders, 2001:196）。

福山強調，社會資本的供給如無法與其需求配合，那麼社會將會付出極高的代價（Fukuyama, 1999:282）。吾人可知，信任作為當代社會資本論述的核心概念，就在於信任被視為一項集體行動的資源或「潤滑劑」（lubricant）（Luhmann, 1988; Tonkiss, 2000:79），隨著工業革命產生人類互動模式的變化，加上二十世紀末期全球化、資訊化以及新古典經濟學的盛行，集體行動的困境成為人類秩序與發展的一大障礙與隱憂。事實上，集體行動理論本在關注在社會困境的設定，這項集體困局的形成，乃在於一個具有共同利益基礎的群體，其每個成員之間面對共同利益和每個成員個人利益的潛在衝突（Olson, 1989）。換言之，集體行動的問題在於，成員短期的自我考量下的抉擇，以及大多數群體長久的共同利益之間，是否具有其他不同的行動課題；簡單地說，這個集體行動的問題就是一個克服自私的誘因，以達成相互利益結果的問題（Ahn and Ostrom, 2002: 8）。

但是，克服集體行動的困境並不容易，因為經驗的結果，個體通常在自我考量下，經常選擇的是不與他人合作，賽局理論著名的「囚犯困境」（Prisoner's Dilemma）清楚呈現這個現實的選項。因此，這項源自經濟學推論的難題，近年來在社會科學積極尋求解答，特別在政治學討論制度的設計時，此項集體或社會的困境成為一個中心的議題（Ostrom, 1998）。不容否認，對於當代治理的過程與內涵而言，同樣也涉及不同形式和規模的集體行動的問題，這些是必須留待社會中理性的公民所面對與克服的（Lupia, McCubbins, and Popkin, 2000; Ahn and Ostrom, 2002: 9），這也正是信任議題再度成為當代社會重要議程的主要原因。

正如當前對社會資本的研究指出，我們可以瞭解社會資本具有認知與結構兩

個層面：在認知方面，包括信任和互惠規範；而結構方面，則為互動網絡的形式，包括正式與非正式的制度等。這些社會資本的構成元素，一般社會資本途徑將其視為個體行為與集體行動的「原因」(causes)；故此，社會資本途徑通常藉由信任、互惠、網絡等個人屬性，透過前述新古典經濟學或理性選擇的推論模式，用以解釋個體與集體的選擇或行動。換言之，社會資本途徑乃是研究總體現象之個體基礎(micro foundations of macro phenomena)的研究方式(Ostrom and Ahn, 2003: xii)；因此，集體行動理論對社會資本概念的形成，扮演相當關鍵的角色(ibid., pp. xiii)。也就是說，近年來社會資本的研究者，便是利用集體行動的典範或邏輯，用以建構其研究問題(Ahn and Ostrom, 2002: 8)。

究其所由，當代對「信任」的分析多半關注在集體行動的分析，屬於社會信任的範疇，其在操作層次上具備三種特質(鄭也夫, 2002)：(1) 時間差：即有諾言在先，兌現諾言在後，其間具有一定程度的時間落差，而像一手交錢一手交貨「銀貨兩訖」當場完成的交易行為，就不存在信任問題；(2) 不確定性：即承諾兌現或行為產生並非是百分之百絕對的，其間存有一定的不確定性，對雙方也意味著某種風險的產生，換言之，對確定必然發生的行為過程中也不存在信任問題；(3) 主觀性：即當事人沒有客觀事據可以絕對相信，信任關係多半建立在主觀的意念上。在滿足以上三項特質的情況下，我們可對「信任」作一個較具實質意涵的定義，即信任是人的一種態度和主觀願望，他願意相信周圍的環境、外部的世界符合他的願望以及環境的發展和與他合作的他人的行為，將朝著他所希望的方向演進(ibid.)。

過去一個多世紀以來，經濟思想一直被新古典(neoclassical)經濟學派，或稱自由市場經濟學配所主導，該學派解釋人類行為的基礎模型是理性、利己的人類特性。然而，從現實的人類生活上，新古典學派所描繪的人類生活並非盡如人意，福山在其《信任》一書就曾指出，人類行為的確有百分之八十符合此新古典模型的論述，但是問題是隱匿的另外那百分之二十，卻難以提出令人信服的解釋(Fukuyama, 1998)。在此姑且不論福山的百分比說之比例正確性如何，但是不容否認他的說法確實直指當前對人類行為簡化以及失真的模型，使得人類生活許多難以計量或是具體呈現的部分精簡省略了。根據格蘭諾維特(Mark Granovetter)的說法，人類隸屬於多種社會團體，包括家庭、鄰里、有辦、生意、宗教、民族等，由於團體利益與個人利益不盡相同，個人必須在兩者間尋求平

衡 (ibid., pp.28); 換而言之, 最高的經濟效率不一定能由理性利己行為來達成, 反而由個體所組成的群體共同努力方才容易達成, 原因是這些社會成員之間存在著共同的信念, 使其合作更具效率, 這也是社群主義所揭櫫一加一大於二的群體精神基本內涵。

經濟學通常透過賽局理論一項「信任賽局」(trust game) 模式, 以數量互動來解釋人與人之間或是政府與民眾建立一種信任相互關係的重要性 (Steunenberg & Van Vught, 1997:145-148)。基本上此項賽局模式假設的主體乃是甲、乙兩方; 首先, 第一項命題是乙方必須選擇對甲方是否信任? 其次的命題是甲方的選擇則是對乙方的信任是否尊重?

從信任賽局的模式互動中進行推論得知, 如果乙方選擇信任甲方, 甲方的兩項選擇分別是尊重乙方的信任 (雙方各取得 10 個單位的利得) 或是濫用乙方的信任 (甲方取得 15 個單位的利得, 乙方則損失 5 個單位); 然而, 若是乙方對甲方完全失去信心, 則不論甲方對乙方的信任是否尊重, 則雙方皆呈現「雙輸」的局面 (甲方與乙方都無法取得任何利得)。

我們可從上述賽局的結果清楚得知, 信譽 (reputation) 乃這類信任賽局持續與否的關鍵因素。我們試將甲、乙雙方的角色代以政府與民眾角色的互動, 過去威權時代民眾在資訊不足與失衡的情況下, 往往在政府掌握資訊權力的優勢下, 只有一昧地對現有的政府付出信賴, 即使是政府濫用民眾的信任, 整個社會總利得還是呈現正面的效果; 然而, 社會的發展與民主的進步, 民眾也逐漸產生集體行動的力量, 同時對資訊篩選與掌握能力已非政府單方面所能主導, 這時候如果政府仍不以民意為依歸, 久之勢必造成民眾喪失對政府的信心, 相對地政府與整個社會也要付出相當大的代價, 也就如同賽局中所呈現之「雙輸」局面, 事實上, 過去幾年的民眾非理性抗爭或是暴力相向的社會運動等, 無非也是這類信任失靈的象徵。

表2-1 信任賽局 (The Trust Game)

		甲方	
		尊重乙方的信任	濫用乙方的信任
乙方	信任甲方	(10 , 10)	(-5 , 15)
	不信任甲方	(0 , 0)	(0 , 0)

資料來源：Steunenberg and Vught eds., 1997: 146.

我們再把信任賽局進一步的延伸，也就是將信任區分為兩個面向：可預期性與人性的關注。所謂「可預期性」是指在社會或人與人之間的互動中，存在一種穩定的或可掌握變遷的可能性；至於「人性的關注」則是指人類的基本動機，區分為正面發自內心的付出以及負面謹慎的對應（Janoski, 1998: 87-91）。在賽局所組成的四個象限中，首先在象限（1）顯示人性關懷的動機乃是正面、發諸誠意，而對方行為是一種穩定可預期的結果，這種情境下的信任關係是強烈且堅定的，諸如父母、摯友或是肝膽相照的伙伴關係；而在象限（2）中，雖無可預期的穩定結果，但是關懷的動機仍是正面的，此時的信任就存在一種迷思或信仰式的信任，如宗教、威權領袖等；而象限（3）指出人類行為雖具可預期的結果，但人性的關注上是彼此算計的，因此，這種的信任是謹慎小心的，如彼此抗爭的團體；最後，象限（4）不僅在與對方的關注並非發自內心與誠意，而且行為的結果是充滿不確定性，此時所謂信任是毫無存在的，如敵人或無法預期的自然界力量。從這個角度而言，信任關係的建立或加強源自正面人性關注的出發點，而且彼此的互動是有一定的模式或軌跡可以預測或依循，那麼建立一種基礎的信任關係並非難事，尤其是相對比較個體式互動的不確定性，基於公民社會集體理性的約束與共識，信任關係的發展與加強更是容易達成（ibid., pp.89-90）。

表2-2 可預期性與對人關懷之信任關係

		人性的關注	
		正面的	負面的
可預期性 (Predictability)	有	(1) 堅定的信任	(3) 謹慎的信任
	無	(2) 信仰的信任	(4) 毫不信任

資料來源：Janoski, 1998: 89.

雖然，研究者利用集體行動邏輯建構研究問題；但是，直到現在，無論是社會資本或信任的論述，其與集體行動之間的連結（linkage）仍未臻理想，主要原因乃是 Olson 所描述的集體行動邏輯，其對群體中的個體之基本假定乃是同質（homogeneous）、自私（selfish）與完全理性的個人（Ostrom and Ahn, 2003: xiii）。這種假定乃是源自經濟學「原子化」個體的假定，而人與人之間關係的「疏離」實為其推論下的社會圖像。然而，對現有的人類互動模式而言，同質、自私、疏離和完全理性下原子化的個體，似乎不足以代表人類社會的所有個體的內涵，特

別是當前個體間在價值、屬性等分歧性的發展。

面對 Olson 所描述集體行動邏輯下的困境，其對群體中成員之基本假定，逐漸受到生活實踐與理論推論不同的結果與挑戰，也使得集體行動理論的內涵必須進一步進行調整。其中，印第安那大學 Elinor Ostrom 和 Toh-Kyeong Ahn 於 2002 年美國政治學年會中，共同提出「第二代集體行動理論」(the second-generation theories of collective action) 的概念，直接以「第二代」之名挑戰與修訂 Olson 的（第一代）集體行動邏輯的內容 (Ahn and Ostrom, 2002)。

他們引用相關學者的研究指出，第一代集體行動理論並非全盤被否定，而是其理論的例證僅限於部分個案，並不是全然稱得上是一般性理論 (a general theory)；尤其，Ostrom 透過實地與實驗室的重複驗證⁴，駁斥第一代理論中普遍自利的假定 (universal selfishness assumption)；但是，他們也相對地認為在另一端「普遍利他的假定」(universal altruist assumption)，同樣在理論或現實中也站不住腳 (Ahn and Ostrom, 2002: 9-10)。因此，Ostrom 和 Ahn 採取折衷的觀點，認為個體行為的基本假定為一種多種型態並存的模式；同時，他們延續第一代理論在「非合作賽局」(noncooperative game) 既有模式的理論基礎，並參照相關的演化模型 (evolutionary models)，發展出第二代集體行動理論 (Ahn and Ostrom, 2002: 10)。

基本上，除了延續第一代的基礎，第二代集體行動理論最主要的目的在於闡釋新型態的研究命題，特別是有關社會資本和信任相關的研究，包括：一是在行為賽局理論方面有關「社會動機」(social motivations) 的問題，其涉及社會資本研究中有關制度、網絡和值得信任感 (trustworthiness) 對信任的直接討論；另一則是演化賽局對集體行動的議題，也就是「內生偏好」(endogenous preferences) 的問題 (Ahn and Ostrom, 2002)。在 2003 年的著作中，兩位作者進一步將第二代集體行動理論之上述兩項命題，透過信任的連結 (linkage)，將社會資本與集體行動之間的論述整合起來。從前述圖 1-1 的圖示可知，Ostrom 和 Ahn 強調，集體行動困境的癥結在於「信任」的變數，也就是說，缺乏信任即使得個體與集體之間無法有效連結，因而產生集體行動的困境 (Ostrom and Ahn, 2003:

⁴ 包括歐斯壯本人以及其他針對傳統集體行動理論的驗證方式，無論是實地 (the field) 或實驗室 (experimental laboratory) 的驗證，基本上都是藉助「賽局理論」(game theory) 的「重複賽局」(repeated game) 和「演化賽局」(evolutionary game theory) 的模型進行相關研究；換言之，人類互動的研究基本上就是在「重複」和「動態演化」的過程中呈現的一種「均衡」現象。

xvi-xxiv)。然而，信任的發生在於兩項變數的影響：其一是「制度」（正式與非正式的規則）、「網絡」（互動）與「值得信任感」等社會資本的形式影響信任的程度，這也是上述有關「社會動機」的問題；其二，系絡變數對信任的影響，以及直接與間接對集體行動的影響，演化賽局對集體行動的議題，也就是「內生偏好」與集體行動之間的演化的賽局。

顯然，Ostrom 和 Ahn 所論述的第二代集體行動的架構，社會資本與信任乃是此一架構重要的核心理念。事實上，信任實為社會資本的一種形式；因此，更簡潔地說，信任乃是兩位學者所建立第二代集體行動理論的主要論述主題。事實上，近年來 Mark Granovetter 等經濟社會學者以「鑲嵌」（embeddedness）觀點，同樣思考社會秩序的真实面貌：一則駁斥傳統社會學「過度社會化」的人性假設，把人看作是完全社會的人，而忽略了人行為中可能產生的選擇行為的差異；另一則挑戰經濟學「低度社會化」的人性假設，因其考慮了個人動機而忽略了社會情境（Granovetter, 1985）。而 Ostrom 和 Ahn 二位學者兼具「自利」、「利他」的適度社會化的第二代集體行動理論，正與 Granovetter 強調鑲嵌的概念，維繫經濟與社會秩序的觀點不謀而合。Granovetter 指出過度社會化的觀點，認為道德規範可以讓人信任他人而不會產生欺詐，乃是沒有掌握事實真相；而低度社會化的觀點，企圖利用法律與制度來取代人與人的信任，也同樣失之偏頗。真實的情況是，信任主要是在人與人的互動中產生，透過人際互動對某人的瞭解，亦或是聽聞某人的聲譽，這些才使我們信任一個人，而樂意與其從事各種交易活動，而經濟與社會秩序因而得以維繫（Granovetter, 1985: 490）。

肆、信任基礎的民主治理

很少有一個政治議題如信任般同時受到全世界如此的關注，包括：傳統/新興國家、民主/非民主國家、已開發/開發中國家。雖然關心的問題癥結或有不同，但是問題背後真正的反思卻都是：如何取得彼此間的信任，包括人際之間、人民與國家，以及國家與國家之間；還無信任基礎者建立信任、信任程度不足者增加信任、以及失去信任者找回信任。基本上，在論述民主與信任的關係時，學者認為強調民主的維繫是一項相當重要的一種公共財，缺乏信任的民主將如同「陷入險境」（in danger）（Paxton, 1999:102）。自此而言，所謂民主就是個人願意將政

治權力交由所有人民的手上；換言之，如果社會彼此普遍信任度低迷的情況，即使在短時間內個人也沒有意願將自己的政治權力交給與自己觀點相左的人們（*ibid*）。就當前的民主制度，其運作上的內涵建立在不同的群體之間的競爭（例如政黨），而權力就在不同的群體間透過這種民主機制予以輪替。當彼此失去信任，個人將不會相信當其他人掌握大權時會遵守所謂的「遊戲規則」（*rules of the game*）。缺乏信任的民主也意味著出現運作危機，即失去權力讓渡的正當性意義，當然民主也呈現如同哈伯瑪斯所謂的「正當性危機」。

傳統政治學以為，民主的進步經常發生在對於權威當局的不信任（*Warren, 1999: 310*）；論者亦云，不信任不僅是民主進步的基礎，同時，對權力抱持健康性的質疑乃是民主得以活絡之所依（*Hardin, 1999*）；而學者從世界價值調查（*World Value Survey*）的實證數據中指出，民主的轉型常常是伴隨著漸增的不信任，特別是國家（*Inglehart, 1999*）。當然，我們不去挑戰學者來自理論深究和實證調查的闡釋，但是，我們要質疑的是這種「不信任」（*distrust*）的現象是一種危機時期的短暫反應，還是民主制度設計下的必然價值基礎。如果是前者，就如同人體生病的病徵，其作為一種危機情況的改善指標，只要能安然度過此種危機，基本上是不必對此短期現象感到憂慮；但是真正讓人憂心忡忡的是後者，也就是認為「不信任」本來就是當代民主制度設計的基本理念，既然是基本理念就不需去多作批評與擔憂，畢竟這是一種行之已久的民主價值觀。然而，結論是否真的如此？「不信任」這種先驗的前提，難道真的可以讓人類安居樂業、永續發展？

無論從傳統政治學對權力的不信任，亦或是古典經濟學基於效率的考量，「不信任」（*distrust*）成為組織設計的基礎（*Levi, 1998: 81*），更是代議民主制度設計的基本理念，也帶動當代民主與信任關係的探討。換言之，代議民主此項效率因素的考量，乃是源自霍布斯（*Thomas Hobbes*）的觀點（*Hardin, 1998: 9; Levi, 1998: 83; Braithwaite, 1998: 351*）。霍布斯認為，原始的社會是一個「所有人對抗所有人的戰爭」（*war of all against all*），為了避免人們相互爭鬥最終悲劇性的收場，則需要一個集中且強制性的權力以維持社會秩序，而國家則扮演這個強力第三者的角色。雖然，某種程度而言藉由國家的干預，常常可以簡化基本條件需求讓民眾之間彼此信任，或者也可以透過解決基本資訊、監督和強制的問題而促使人們之間的信任；當然，也可扮演這促進信任的兩種工作（*Levi, 1998: 84*）。經濟史

學家諾斯 (Douglass North) (1990) 就指出，國家是扮演契約履行的強制力量，包括建立遊戲規則、設定產權、或維持交易資訊的平衡等，藉以降低彼此的交易成本，而增加社會彼此信任的可能。然而，在實際上 John Wallis 和諾斯 (1986) 卻在實證資料發現，在美國交易成本卻是逐年上升，而且其他先進國家亦有相同的結果，這造成生產力的下降以及經濟成長的障礙 (Fukuyama, 1998)。

當然，上述這種結果的顯示有兩個可能的因素：首先，當然是政府沒有成功扮演第三者的角色；其次，是人與人之間的不信任更為嚴重。事實上，另一位代議民主的政治哲學家洛克就曾指出，人民與政府的關係是一種信任，而不是一種契約 (Dunn, 1988; Hardin, 1998: 9)。換言之，契約關係存在於人與人之間，國家為第三者角色，自然人民與國家就無契約關係；而在無契約關係的存在，人民與政府的「信任」關係，就無另一個強制第三者協助履行彼此關係，而這種關係當然也存在某種風險。而在霍布斯的觀點而言，公民的動機在於自利誘因的順服，人與人之間不必然需要存有信任關係 (Hardin, 1998: 10)，也就是說，人與人之間契約的履行，多是對政府建立的規範所制約，而並不一定發自於彼此相互的信任；因此，霍布斯論者的政府角色，對社會信任的建立並沒有實質顯著的作用。從實證的角度而言，包括納粹、法西斯與前蘇聯等極權體制，其皆具霍布斯論者的國家角色的扮演，但是人民之間與社會運作卻充滿彼此的不信任；同時，1989 年中、東歐的崩解，一樣顯示霍布斯論的國家瓦解，這些國家重建之路卻呈現極大的差異，許多人以公民社會的角度作解釋，而其最簡單的理解則是社會信任程度的高低。

前述民主與信任的論述，其指出的信任乃是指一般性的信任 (generalized trust)，也就一般所謂的社會信任 (social trust)；同樣地，對於法規、體制等政治或制度信任，也攸關民主運作是否產生「正當性危機」。只不過後者可以客觀地透過共識的達成或制度上的設計加以改變，在短時間內可有立竿見影之效；然而，前者卻是需要長時間互動下觀念的演進與價值的建立，雖有其深度性但也不免難掩其脆弱的本質。儘管自由 (代議) 民主受到政治哲學家或其他形式民主論者的批判與質疑，但是和非民主制度的國家相較之下，民主與非民主國家在信任程度實證結果，前者仍優於後者 (Putnam, 1995; Inglehart, 1998)；換言之，畢竟只有民主國家信任才是一個理性的賭局 (Uslaner, 1998: 141)，因為當國家重手入侵整個社會時，很少人會對其他社會中的多數人予以信任 (Levi, 1996)。而信

任得以在民主國家運作，正如六〇年代小說家 E. M. Forster (1965: 70) 在其《民主的兩道掌聲》(Two Cheers for Democracy) 一文所指稱的：民主承認差異，也容忍批評；因此，民主可使我們輕鬆地與陌生人相處，也可更有意願相信任何所願踏出的步伐，民主有更佳的环境產生一般信任與社會網絡。當然，也因此民主可以獲得第三道掌聲，那就是「民主的社會即是信任的社會」(Uslaner, 1998: 140)。

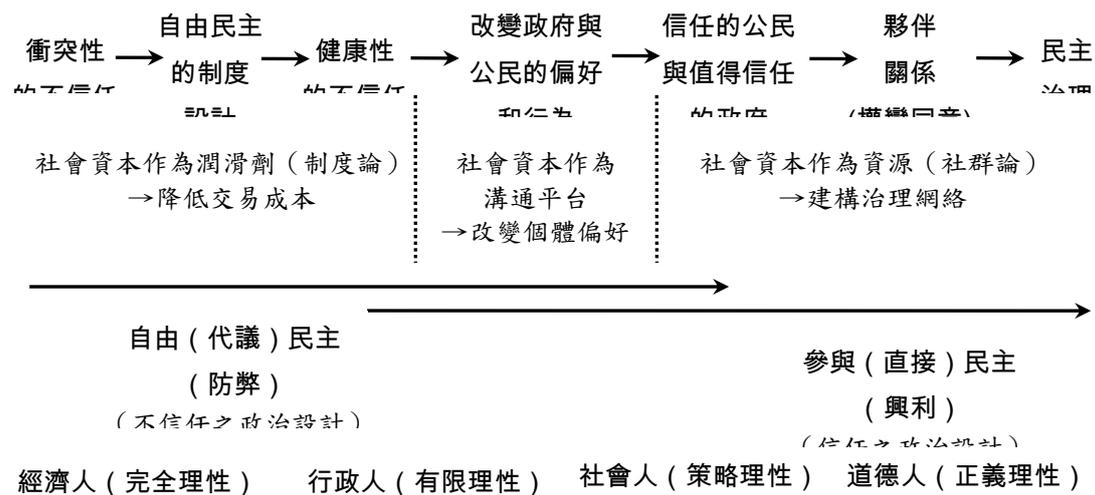


圖2-1 信任與民主的互動關係

資料來源：陳欽春，2004：222。

事實上，從前述對人類信任的歷史發展，以及民主與信任關係的探討，我們知道當前所謂「不信任」的民主設計乃是指自由主義下的代議民主制度（以下簡稱「自由民主」），它是來自霍布斯論者「所有人對抗所有人的戰爭」的人性本惡假設：國家是人民唯一值得信任的第三者，而人民之間不必然需要信任。因此。自由民主的制度，乃是透過健康性不信任的設計維持民主的運作；而權力的相互制衡 (checks and balances) 更是民主政府的基本信條 (major credo) (Levi and Braithwaite, 1999: 1)。從圖 2-2 的左半部可知，霍布斯眼中的世界觀乃是人類生活在彼此衝突爭奪的生活世界裡，因此「國家」第三者強制力的出現，讓人類社會脫離爭鬥的叢林世界；而洛克以自然法的理念指出，人類社會是從保護財產期望的自然狀態形成的，按照「已建立的法律」(即「自然法」) 裁決爭端，而「信任」則是此法律中的具體內涵，而政府是在自然法中建立一種權威「中立裁判者」(Shapin, 1999: 10; Hardin, 1999: 22)；而麥迪遜 (James Madison) 和其他聯邦論者，則把不信任的理念落實在美國憲法的設計，因為分權制衡的制度設計可以

避免權力的濫用。

然而，自由民主的制度設計隨著資本主義的擴散成長，加上《公民文化》一書對自由民主制度大家讚揚，成為其政治社會化最佳教材，自由民主逐漸在世界各地逐漸成為民主制度「唯一最佳選項」。但是，九〇年代以後，自由民主開始受到實務與理論的批判，在政治系統中人民以選舉選出「代理人」代行古典民主中「人民主權」的理想，卻因為機會主義與政府失靈的情況，使得政府效率日衰、人民信任銳減的現象，與古典民主的理想漸行漸遠；加上人性不信任與制度無效能，造成人類異化、疏離、不滿的情況益加嚴重，連當初以《歷史的終結與最後一人》一書為自由民主代言的福山，也灰心地以人類社會「大斷裂」的情景呼籲世人重建社會秩序。

在圖 2-1 的右半部可以看到一種接近古典主義直接民主的理想，在這個民主制度中，「信任」成為制度設計的基本理念，每個成員基本上都願意相信他人，同時也值得為他人所信任，人民、組織、政府等，皆是這個制度中基本的成員。事實上，這種理想不只出現在古雅典時期的歷史中，托克維爾遊歷十九世紀的美國，當時「社團民主」的鮮活景象，成為托克維爾筆下最佳的民主典範。即使回到當代，在世界價值調查以及其他跨國比較的研究中，北歐社會民主國家一直在社會信任度領先各國（Inglehart, 1997、1999；Norris, 2002: 148-152）。這也告訴我們，自由民主不是唯一最佳選項，從古至今都有實例顯示，人民可以在「信任」為基礎的環境中得到他們想要追求的生活方式。

但是，無論是「直接民主」、「社團民主」、「社會民主」，還是學者所建構的「參與民主」，法令規章與制度設計似乎還在其次，最重要的乃是社會中的成員是否如前面所述是「願意信任他人、也值得他人信任」。當然，我們不願接受霍布斯論把原始社會的情景，直接置入現代人類生活，畢竟人類的文明已經經過長期的演化與積累，純粹以人性本惡或叢林法則把人類打回原形，這對人性是種污辱、對文明也是一種否定。我們相信人類的價值與偏好是可以改變的，而這種改變也可以融入民主制度的設計理念中，這當然不是一蹴可幾的，但是卻是絕對可行的。而這關鍵在於人類的偏好與價值怎麼改變，以及如何轉變的問題。

假設社會成員的價值觀是建立在「信任」的基礎上，美國華盛頓大學政治學教授莉薇（Margaret Levi）（1998: 87-96）則提出「權變同意」（contingent consent）的構想。莉薇（ibid., pp.88）指出政府無法獲取信任的主要來源在於：違背承諾

(promise breaking)、無能 (imcompetence)，以及政府人員對尋求服務的民眾懷具敵意；換言之，政府如要取得民眾的信任，循著反向的思考，那就是：政府的行動是考量在民眾利益的範圍內、其程序是公平的，而且民眾也認為他們相信政府是會得到回報的 (reciprocated)。因此，莉薇「權變同意」理念的界定是，「公民決定服從或自願回應來自政府的需求，只有他在感受到政府是值得信任的；同時，他也滿意其他公民亦同樣參與此種倫理性互惠主義」(ibid.)。因此，構成「權變同意」的情況有兩個條件，而且缺一不可：首先，是一個值得信任的政府 (trustworthy government)；其次是社會成員是抱持倫理互惠主義的公民。

此外，這裡所謂的「倫理互惠主義」(ethical reciprocity)和傳統「規範互惠主義」(normal reciprocity)的差異是，後者強調「一報還一報」(tit-for-tat)、社會壓力，以及選擇性誘因的問題等。因此，一般成本效益式的決策評估，並不是「權變同意」的唯一考量條件；即是出現短期的立即性物質利益，一般人會將「搭便車」作為個人最佳選項時，「權變同意」的公民仍然會選擇合作。如果我們將「權變同意」作一個還原，其顯示的情況則是「既非物質自利，也非規範性或道德性的考量」(ibid., pp.89)。莉薇認為「權變同意者」(contingent consenters)乃是具有策略性與倫理性的行動者；他們與任何其他願意合作的人合作。

在圖 2-1 最下方，我們隨著信任與民主政治的變遷中，把一個公民的「理性」作不同的區分：在霍布斯論者，以及主流經濟學的理想中，「經濟人」常常是指具有「完全理性」的個體；隨著賽蒙提出「有限理性」的「行政人」概念，指出人們不可能取得完全的資訊與知識，因此他必須面對許多不確定的狀況，因此其決策就必須考量風險，因此了維持自我利益與避免風險，行政人會採取遵行制度，以及與他人合作降低風險的選擇；此外，當代倫理理論大師 John Rawls 在其《正義論》(A Theory of Justice)，其以自由主義的個體理性論述下「道德人」⁵的假設，則是一個公義社會中對公民個體的描述，但是其「原初狀態」、「無知之幕」乃為一種虛擬的前提，其實難對於真實社會做出適切描寫。托克維爾曾經

⁵ Rawls 在其《正義論》中提出了兩大原則，一是作為公平的正義原則 (the principle of justice as fairness)，二是差異原則 (the difference principle)。前者強調所有人在「原初狀態」(the original position)中都是自由而平等的「道德人」，他們在「無知之幕」(veil of ignorance)的限制下，選擇一套用以規範社會的正義原則。後者強調的是，只允許存在有利於社會中獲得利益最少的那部分成員的社會的與經濟的不平等。從政治哲學的角度看，Rawls 的核心觀點是必須給正義、公平和個人權利以優先的地位，其「極大極小化」(maximin)原則指出應該對最弱勢給予最多優先的利益，即是「道德人」最佳寫照。

思考如何順勢引導人類自利的習性，使之不趨極端、又不傷害民主社會的公共德性？他提出「正確理解的私利」(self-interest properly understood) 的理念，指出「一個人追求自己利益的滿足，但是他也應該理解真正的利益並不是排除對社會做出適當的貢獻；換言之，一個人即使每天對這個社會做出一點小小的貢獻，也不見得就是違反自利原則，反而是符合自利原則的舉動」(江宜樺，2001：134)。這個「正確理解的私利」和「權變同意者」有著相近的思維起點。爰此，我們將莉薇的「權變同意者」視為介於「道德人」(正義理性)和「行政人」(有限理性)之間的一種「社會人」(策略理性)，作為一個參與民主中社會成員的假設。

再者，圖 2-1 右半部中顯示「夥伴關係」(partnership) 的建立，是在政府值得信任，而公民願意相信政府的情況下得以存在，而這種關係的存在即代表合作夥伴雙方是處於「暫且同意」的情況下。從此一觀點而言，當代公共行政論述的「公私夥伴關係」不單是存在於競爭的場域，更寄寓於「權變同意」的合作環境，「權變同意」建構於不同個體間的互動關係，強調的是一種水平的夥伴關係，而不是垂直的「當事人-代理人」(principal-agent) 或「主雇」(patron-client) 關係 (Wallis & Dollery, 2001:250)；相對於此種垂直網絡關係，無論其密度為何或是參與者有多重要，都無法持續社會信賴及合作，因為在資訊的傳遞上，垂直接動比起水平流動較為不可信賴；(Putnam, 1993:174)。換言之，「權變同意」的環境提供一種社會合作的可能，這種合作即使在雙方沒有法令、契約等約束，亦無制度的保障中，仍然基於互信互惠的前提，完成共同的目標，如此方能真正建立民主治理的可能。

總之，一個好的民主制度的設計應該會使得政府值得信任，而使得公民更信任政府；同時，也藉由這種制度環境可將原先不信任或懷疑的公民，導引至更佳民主制度的道路上 (Levi, 1998: 96)。

第二節 信任調查的發展過程

壹、西方信任調查之經驗

隨著社會信任成為學術社群熱門的主題，近十年來相關的研究報告與著作文獻，從早期對概念的引介、歷史的溯源、理論的梳理，以及實務的探索等不斷的累積與發展，然而在批判與回應中，卻吸引更多的研究者投入此一領域。在這些質疑聲中，莫過於社會信任的定義難以定焦與多元發展的論證關係，連帶影響理論的後續發展受到一定程度的延滯。

面對社會信任發展的可能的困境，有些學者認為這是大部分創新理論發展的必要瓶頸，不少新興的研究議題也經過數十年的研究探索，方成為今日解釋社會現象的一個重要變數；同時，部分學者也指出，社會信任應被視為作為一種「喻象」(metaphor)，其著重在價值意義與哲學思考的作用，更為精確甚或是操作型的定義，無非是窄化社會資本理論的發展與貢獻。

話雖如此，近年來社會信任的實證研究成果日益斐然，特別在國際實務研究領域中深受青睞，主要原因在於先前這些國際組織與研究人員除了嘗試將社會信任作為改善第三世界貧窮問題的政策處方，隨後更有歐美先進國家的研究團隊進一步探討社會信任作為政策設計核心概念的可行性，這些努力成果與實證成就使得社會信任從一種隱喻抽象的價值性對話語言，進而成為深入生活領域具體影響社會變遷的政策平台。

本研究認為社會信任從早期一個社會學模糊的概念，在近幾年同時受到理論與實務方面的認同，其中部分學者指出這跟「社會資本」相關指標建構與測量途徑的發展功不可沒。尤其，這些測量實作的研究多以量化調查以及跨國研究的型式呈現，這些分析數據多半以開放方式提供學界多重應用、解讀的基礎；事實上，量化的資訊除了具有共通的分析介面容易作為學界溝通管道，同時，跨越國界與文化區域的比較基礎更吸引各界廣泛的討論與應用。因此，社會資本及社會

信任學者一方面從理論性角度作深度的探討，另一方面藉由相關實作測量的進行，提供延伸廣度的比較分析，如此理論與實務兼具、深度與廣度並行的情況下，使得社會資本在近十年取得跨學科、跨領域的學術利基。

社會信任測量研究的發展，投入相關研究者不乏其人，特別在跨國研究的執行方面不少組織與單位都有一定的貢獻⁶。本研究根據投入人力、資源以及主要貢獻，列舉幾個主要的國際研究團隊，並依據時間順序區分為五個階段作為社會信任測量發展的說明：

1、社會總體調查（General Social Survey, GSS）開創的先河：

近代民意調查的學術研究始自 1940 年代的美國。包括 1941 年在芝加哥大學建立的「國家民意調查中心」（the National Opinion Research Center, NORC），以及在密西根大學的「調查研究中心」（the Survey Research Center, SRC），現已改稱為「國家選舉研究中心」（the National Election Study, NES）。其主要貢獻在於對美國社會進行長期民意調查的資料收集與研究工作。自 1971 年起，NORC 開始支援以每年為週期的社會總體調查，內容包含許多實質議題，多以題組的方式進行調查。其中包括測量「人際信任」的題組。固定內容有三題：

- (1) 您認為大多數人會嘗試佔您便宜或是很正派的？
- (2) 您認為大多數人都會願意幫助別人或是只為自己的利益著想？
- (3) 總的來說，您認為大多數人是可以被信賴的或是與他們相處還是小心為妙？

此題組一直被學者沿用至今。台灣的主要調查研究機構也是幾乎沿用此測量所謂的人際信任或社會信任，尤其是題組的第(3)題。

2、世界價值調查（World Values Survey, WVS）引領全球議題：

⁶ 請見：Healy, Tom (2002), "The Measurement of Social Capital at International Level." The International Conference of "Social Capital: The Challenge of International Measurement", OECD/ONS(Office for National Statistics, London, 25-27 September.

世界價值調查為設立於瑞典首都斯德哥爾摩之非營利組織，實際上前身並非一個常設的國際組織，而僅是一個社會科學學者串聯共構的一個國際學術網絡，其調查主要的目的在於測量在全球各國一般大眾社會文化與政治的變遷⁷。其調始於 1981 年的歐洲價值調查 (European Values Survey)，截至目前為止進行五波的大規模調查 (1981; 1990-91; 1995-96; 1999-2001; 2005-2006)，共計有超過 65 個國家，涵蓋全球 80% 的人口成為調查的對象。

世界價值調查原先目的在於瞭解全球民眾價值與信仰的變遷，以標準化的問卷透過各國的研究者進行問卷抽樣調查⁸。事實上，世界價值調查前二波調查仍屬於歐洲價值調查的資料，直至第三波調查在密西根大學 Ronald Inglehart 教授的主持下，擴張其跨國合作調查的範疇，並正式以世界價值調查為名，持續進行每隔五年的調查期程。值得一提的是，Inglehart 在第三波調查 (1995-1996) 後，彙整分析資料出版《現代與後現代：43 個社會的文化、經濟與政治之變遷》(1997) 一書，其延續 R. Putnam 的論述與調查基礎，整合調查中有關社會信任、社團參與、互惠、合作和容忍等概念，合併成社會資本的相關論述，並以實證數據強調社會資本與經濟發展的關係 (Inglehart, 1997: 224-226)，讓前述美國「國家選舉研究中心」中即存在的「信任」調查題目，以社會資本的概念重新包裝，讓信任議題與文化變遷，以及政治、經濟與社會發展進行交叉分析，也讓信任調查有了跨國及跨文化比較的基礎。

事實上，在 Inglehart 以世界價值調查資料闡釋其文化變遷對政治、經濟與社會的影響後，陸續有學者引用世界價值調查的資料探討社會資本相關主題 (Kack & Keefer, 1997; Norris, 2002)，其中哈佛大學 Pippa Norris (2002) 教授，直接引用第三波世界價值調查的資料，以「社團參與」和「社會信任」兩個面向，

⁷ 有關世界價值調查詳盡資訊，請見：<http://wvs.isr.umich.edu/index.html>。

⁸ 台灣地區之調查是由中央研究院瞿海源教授主持之「台灣地區社會變遷基本調查計劃」負責進行，第一期計畫時間為 1998 年，並跟上第三波 (1995-96) 的調查時間，故在主持人 Ronald Inglehart 彙整調查的著作 (1997)，其中 43 國並無台灣的資料，但隨後在哈佛大學 Pippa Norris 教授相關的論文與著作 (2002a, 2002b) 多以 47 國作為分析標的，此時台灣方面的資料已被納入集體統合分析的資料。有關台灣地區調查相關資訊，請見：<http://www.sinica.edu.tw/as/survey/>。

建構社會資本的測量指標；同時，以此數據為基礎進行 47 個國家之比較分析，將社會資本相關概念運用至跨國比較研究的領域。

自此，由於世界價值調查長時間、多波次進行之大規模跨國合作調查，其有關社團參與、社會信任等社會資本相關測量指標的問卷內容，成為後來研究者設計相關主題問卷時經常參考的文獻。

3、世界銀行（World Bank）關注社會議題實踐：

延續世界價值調查的成果，世界銀行進一步將信任與社會資本的理論，應用於協助第三世界國家解決貧窮問題與發展經濟。相較世界價值調查對於信任及社會資本處於一種理論發展的間接關係，世界銀行則是將信任與社會資本的研究，進行其組織願景實踐的重要主題。這項計畫源自 1996 年 10 月，丹麥政府提供世界銀行一百萬美金進行「社會資本計畫」（Social Capital Initiative, SCI），其目的在於社會資本之效能評估、形成過程與指標建構，研究焦點在於如何透過社會資本及信任的制度性角色與集體性作用，讓落後國家擺脫貧窮問題。

SCI 小組成員除了在各國進行消滅貧窮與政治民主等社會資本導向實證研究；同時，研究人員將各種社會資本的研究途徑整合成一套「社會資本評估工具」（Social Capital Assessment Tool, SCAT），這套評估工具包括質化與量化的社會資本測量途徑，並包括相關的研究工具與技術，對於社會資本（及信任）測量的實作層面貢獻良多。

4、OECD 國家及英國國家統計局試圖建構測量指標：

OECD 等國家對社會資本研究的投入乃是二十一世紀初的事，其中乃受其會員國大英國協（The Commonwealth）諸國的影響，尤其是英、澳、紐、加等四個國家最為顯著。近幾年這些國家以政府單位（多為統計、主計機構）進行社會資本的測量調查與政策設計之可行性，並獲得相當豐碩的成果。2002 年 9 月 25 至 27 日，OECD 和英國國家統計局（Office for National Statistics, United

kingdom) 在倫敦合辦一場「社會資本：國際測量的挑戰」(Social Capital: The Challenge of International Measurement)⁹，共有來自 22 個不同國家的學者專家匯聚一堂，共同討論與分享社會資本測量的相關理論與實務，使得社會資本逐漸受到官方重視，也朝向更為務實的方向。進一步觀察，以信任為核心的社會資本等議題，除了在世界銀行作為第三世界經濟發展的實踐途徑外，更延伸至先進已開發國家的政治發展與民主治理的範疇

故此，透過這些組織或國家的投入與努力，使得信任測量邁入實證研究的階段，其成果也在經濟、社會與政治等各項政策領域逐步落實。

首先，從研究時間層面而言，芝加哥大學主導的「社會總體調查」(GSS) 算是社會信任測量研究的先驅者，其長時間、橫跨全美各州的調查視野，以及為測量指標的操作化具有一定程度的紮根作用，更為相關研究進入比較分析建立深厚的基礎。隨後，Inglehart 等學者主持的「世界價值調查」，將 GSS 調查的基礎延伸至全球跨國比較的層次，尤其將「社會資本」測量作為研究議題，更為社會信任等相關研究進入跨國與跨世代文化變遷比較分析的範疇。

其次，就社會信任的功能與政策作用而言，以英國為首的大英國協政府應是投入最多資源與努力，故其在社會資本與信任的測量正式帶入國家發展與公共政策的領域，特別在國家體系的應用（包括經濟、社會與政治領域的發展），以及公共政策的應用（如貧窮、族群、社會排除（social exclusion）和公民資格等議題）。有別於早期社會信任相關研究在於解釋文化變遷、經濟發展取向，英、澳等國政府的努力，則是將社會信任著重在這些先進國家作為相關政務改革的作用。當然，單以社會資本（信任）的測量理論與指標建構方面的成果而論，世界銀行 SCI 的貢獻則是產生全球性的拓展與應用，除了以社會資本（信任）理念協

⁹ 研討會相關資訊可參閱 OECD「人力與社會資本」(Human and Social Capital) 網頁 (<http://www.oecd.org/EN/document/0,,EN-document-620-5-no-20-36735-0,00.html>) 或英國國家統計局「社會資本專案」(Social Capital Project) 網頁 (<http://www.statistics.gov.uk/socialcapital/>)。

助第三世界國家的減貧計畫，SCI 花更多的心力在建立與推廣社會資本（信任）的基礎研究，尤其在社會資本（信任）測量的途徑與工具的開發有著奠基的作用。

再者，社會信任的指標建構與檢視而言，隨著社會信任議程獲得國際組織與各國政府的肯定與重視，社會信任的測量與指標操作化成為學著關注的研究議題，特別是指標的形塑以及調查機制的建構。在此社會信任測量的批判與檢討的過程中，信任的定義（trust vs. confidence）、內涵（規範 vs. 行為），以及類型（制度和人際信任）在各國學者的研究與討論中，不斷進行相關研究主題的檢討與深化，也為社會信任由抽象、模糊的概念，轉化成為具體、操作化的政策變項提供一條持續前進探索的路線。

貳、台灣地區信任調查之發展

面對社會信任主題受到全球社會的關注，台灣地區在相關理念的引介與實證測量的落實也有初步的成果。早在 1995 年中研院「台灣社會變遷基本調查」¹⁰ 研究計畫的進行時，便與「世界價值調查」進行全球接軌的研究合作，也奠定了台灣跨入社會信任相關研究的實證基礎；但是，真正讓社會信任理念在台灣地區逐漸發酵，則是社會資本與信任相關著作的翻譯與出版，以及對台灣地區社會發展扭曲面貌的反思。

1995 年福山出版《信任》一書在台翻譯上市，其從信任等文化因素，說明信任與經濟發展的正向關係，在台灣地區打開信任議題的討論空間。然而，社會信任在台灣地區大規模的引薦，當屬 2000 年福山《跨越斷層：人性與社會秩序

¹⁰ 事實上，「台灣社會變遷基本調查」自 1984 年便著手進行相關的研究調查。這是一項由國科會長期支助的一項全台抽樣調查研究計畫，目前已完成十四項全台灣的抽樣調查，調查內容包括家庭、教育、社會階層與社會流動、政治文化、選舉行為、傳播、文化價值、宗教等。該調查第一期計劃在 1984 至 85 年進行（楊國樞教授主持）；第二期計劃為期五年，自 1989 至 1994 年共進行十項調查，第三期亦為期五年，已完成兩個年度的五個調查（瞿海源教授主持）；目前正進行第四期調查的工作（章英華教授主持）。這項計畫與「世界價值調查」的接軌工作，是從第二期計畫開始；但是，很可惜在 2000-2001 年臺灣因故未能參加該波調查，而 2005-2006 年臺灣再度重返世界價值調查，並預定 2008 年底開放該調查資料。其他有關該調查計畫介紹，請參見專屬網站：<http://140.109.196.10/sc1/index.htm>。

重建》一書中譯版的在台問世，其以 1960 年代至 1990 年代西方社會出現的社會價值的大斷裂，引領著社會資本（信任）理念針對社會價值重塑基本論調，的確也深深映襯著台灣近十年在政治、經濟與社會不當發展的軌跡。同年，《天下雜誌》12 月號以「背叛」為主題，延續福山《跨越斷層》對社會資本的探討，特別以社會資本理論的核心概念--信任，藉由該雜誌年度「國情調查」的機會進行台灣地區的實證調查，此次調查可算是台灣地區首度以社會資本理念進行的調查研究。之後，《天下雜誌》持續關注與測量台灣的信任議題，2005 年 1 月號並以「信任」為主題，再次向台灣人民倡議社會信任崩解的危機。

此外，另一股學術研究的力量，則是默默地帶動社會信任相關領域在台灣學術界的紮根。前述論及 1995 年「台灣社會變遷基本調查」在國際合作的基礎進行相關後續實證研究的拓展工作；爰此，1999 年中研院社會所籌備處與政治大學社會學系合辦「非營利組織與社會信任研討會」，則是進一步落實社會信任相關研究在台灣地區的進程。此外，中研院海外院士林南（Nan Lin）引進其在美國相關的研究著述的理念，並利用寒、暑假期的演講與研討的機會，不斷在台灣各地宣揚社會資本（信任）的相關理念，某種程度也帶動社會資本（信任）在學術界的擴散工作。

同時，社會信任學術研究的火種，也在相關研究單位與社會組織的共同努力下，展開針對台灣地區的實證調查行動。2000 年「群我倫理促進會」¹¹在學術界的支持下，正式將「社會信任度調查」列為長期的重點工作，並分別於 2001 年與 2003 年公布兩次「台灣地區社會信任度調查」結果，希望作為探索台灣地區社會信任指標的可能性，而該促進會以非營利組織的立場，長期投入社會信任主題的調查研究領域，也為社會信任在台灣地區的相關實證工作，增加另一股研究的活力支援。事實上，隨著社會資本理念在台灣的倡議，社會信任的觀念也在

¹¹ 該會乃是由李國鼎資政號召下於 1991 年成立，其宗旨在於積極透過各種方式倡導「第六倫」--群我倫理，以作為維護社會人際與群際互動的基礎。有鑑於「信任」乃是群我倫理的核心價值，該會分別於 2001 年和 2002 年進行全國性「社會信任調查」，也是台灣地區第一個以社會資本主軸的相關調查工作。

學術界獲得重視，從下圖中的社會資本（信任）文獻成長圖中，台灣地區在相關議題的研究也有大幅度的成長¹²。

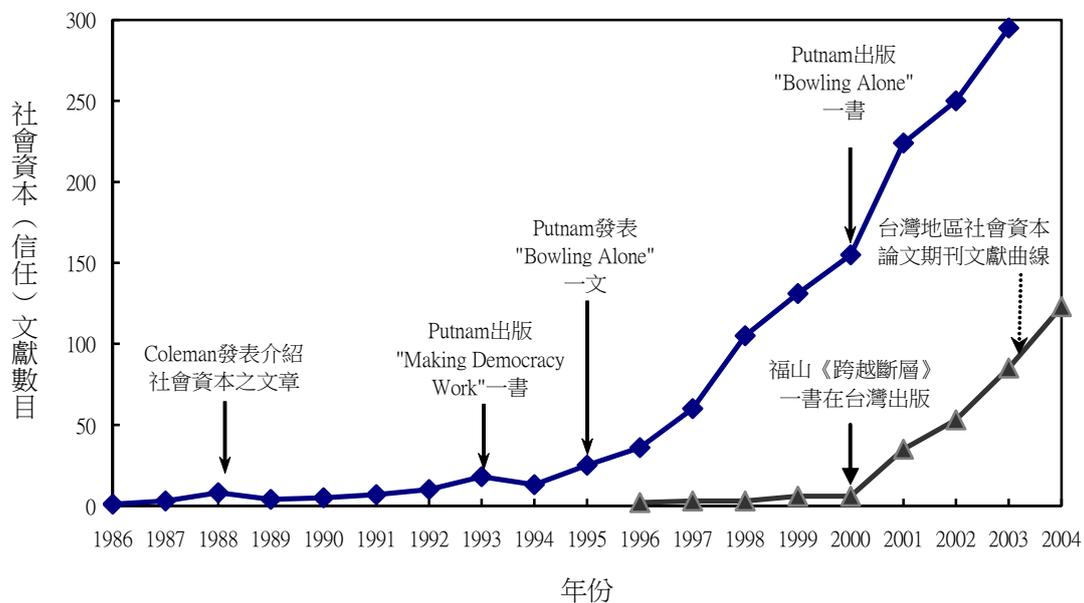


圖2-2 社會資本（信任）學術性文獻成長曲線圖

資料來源：陳欽春、江明修（2006）。

¹² 根據國家圖書館「全國博碩士論文資訊網」及「中文期刊篇目索引影像系統」的資料，1996年僅有2篇碩士論文研究社會資本，直到2005年6月台灣地區計有228篇論文和109篇期刊，共計337篇社會資本相關文獻。

第三節 信任測量的問題與困境

壹、台灣信任調查的基礎與問題

姑且不論社會信任主題的測量指標是否成熟，或是具備相關實證經驗的學術社群的共識；事實上，衡諸現有國內外的學術研究文獻，以社會信任為主題或建構指標的實證研究，是最近五、六年內發生的事情，更遑論社會信任理論受到全球學術與實務領域的矚目或青睞，也不過是上個世紀最後十年所掀起的一股熱潮，而該熱潮延燒到現在算一下也是近十年之內的學術事件。

事實上，從國外社會信任的實證經驗可知，基本上以大型學術社群或團隊的集體研究為主軸，分別在全球體系、國家和社區三個層次進行相關的調查實踐的工作。當然，受制於這些大規模的實證研究，需要豐沛的人力與資源的投入之外，社會信任理論的建構與測量指標的發展仍處於學術山頭各自表述的階段，任何提出建立測量或實證典範的動作，必須先接受全球學術社群的質疑與挑戰，不可否認這種發展階段需要一定時間的醞釀、回應與沈澱，方能出現一個階段性的實際成果。

相對於全球社群對社會信任主題全面性的關注，台灣地區的研究則僅止於學術機構與出版界游擊式的吶喊。早在中研院「台灣社會變遷基本調查」在 1995 年與「世界價值調查」進行全球接軌的研究合作，也奠立了台灣跨入相關研究的實證基礎；但是，真正讓社會資本理念在台灣地區逐漸發酵，則是社會資本相關著作的翻譯與出版，以及政治、經濟與社會發展的扭曲面貌。

2000 年，天下雜誌 12 月號以《背叛》為主題，延續福山《跨越斷層》對社會資本的探討，藉由該雜誌年度「國情調查」的機會，進行台灣地區相關理論的實證調查¹³；而此次調查可算是台灣地區社會資本理念實證研究的開端。在這次

¹³ 此次調查乃於 1990 年 11 月 17-21 日，採分層比率抽樣，有效樣本 1134 份，在信心水準 95% 時，抽樣誤差為±2.9%（天下雜誌，2000：102）。

國情調查中，「信任」是根據社會資本理念所新增加的調查項目，包括：(1)「整體而言，你對社會的信任度如何？」；(2)「是否信任政府有能力保障人民的幸福與安全？」；(3)「是否信任在野聯盟能為民眾謀福利？」；(4)「是否信任立法委員能代表民眾問政？」；(5)「是否信任台灣媒體？」；(6)「國內亂象很多，誰應該負最大責任？」；(7)「很多人期望新政府帶來改革，但看到政府最近的表現，你有沒有覺得受騙？」；(8)「目前司法體系，是否能保障社會公平？」等。

同時，「群我倫理促進會」(2001；2003)在學術社群的支持下，分別在2001年與2002年進行「社會信任度調查」主題的調查¹⁴，這是台灣地區另一個社會資本實證研究的源頭。首先，該調查著重在「信任」主軸，包括：

- 1、不同對象的信任程度，包括(1)「政治/政府」，如：村里長、基層公務員、總統、警察、法官、政府官員、立委等；(2)「醫療/醫生」；(3)「媒體/新聞」；(4)「教育/教師」；(5)「鄰里/社區」；(6)「其他」方面。
- 2、整體社會的信任程度，包括：(1)「您認為對目前社會的信任度應得幾分？」；(2)「您信不信任社會上大部分的人？」；(3)「只要有機會，社會上大部分的人都會想要佔他人的便宜？」；(4)「我們對別人都應該先保持懷疑的態度，這樣比較不容易受到傷害？」；(5)以下影響目前台灣社會信任的現象中，哪一個最讓您感到不安？「政治人物缺乏誠信」、「外力引介金融機構」、「醫療機構失誤」、「金融假帳、掏空資產」、「新聞報導未經求證」和「司法不公」等。(6)「在我們社會裡，增進民眾或社會誠信、道德水準，主要是誰的責任？」。

衡諸上述國內外對社會信任的實證研究已投入相當的時間與資源；但是，真正以社會信任作為測量主題，或是說社會信任該如何加以測量，目前學術界應尚無定論，或是仍處於發展階段。例如 Knack 和 Keefer (1997) 是以「社會信任」、

¹⁴ 2001年的調查乃於8月9-13日，採多段隨機跳號方式進行抽樣，有效樣本1073份，在信心水準95%時，抽樣誤差為±3%（群我倫理促進會，2001）；2002年的調查則於12月29-31日，有效樣本1069份，在信心水準95%時，抽樣誤差為±3%（群我倫理促進會，2003）。

「公民合作」和「成為自願性社團成員」等，作為社會信任的指標；Brehm 和 Yahn (1997) 則以「人際信任」與「公民參與」當作指標；Stolle 和 Rochon (1998) 採取「人際信任」、「樂觀」與「融入社群」為指標；Booth 和 Bayer (1998) 則是採用「人際信任」與「政治知識」作為指標；Paxton (1999) 採用「人際信任」、「制度信任」與「與他人或團體的交往」為指標；Hall (1999) 是以「社會信任」與「社會互動模式」為指標；以及 Norris (2002) 以九〇年代中期「世界價值調查」調查數據，採取「社會信任」與「社團行動主義」(即「社團成員」加上「參與強度」結合的指標) 共構的指標，進行 47 個國家的「社會資本指數」(Social Capital Index) 的排序，更是引起眾人的興趣。

表 2-3 為哈佛大學 Pippa Norris (2002) 教授根據「世界價值調查」資料所建構的社會資本指標，其中區分為「社會網絡」與「社會信任」兩者測量構面(Norris, 2002: 149)。從表中數據可知，其中第一個「社會信任」的變項，乃是採取「世界價值調查」之調查題目「有些人認為社會上大多數人都可以信任，有些人認為對人還是小心一點比較好，請問您自己的感覺比較接近那一種說法？」的題型，作為「社會信任」分數的主要來源。

對於台灣地區社會資本相關測量之實證工作而言，Norris 教授的測量與數據處理的方式可以值得我們借鏡。一方面在實踐的意義上，她的指數設計與操作，已經相當融入社會資本(信任)應有的精神與意涵，故指數的數字應該可以反應該受訪地區的社會資本積累的程度；另一方面，在方法的設計規劃而言，該指數建構相當簡潔，依其設計精神，原則上問卷設計只需要幾道題目即可達成建構指數基本所需的數據，而這些數據在過去「台灣社會變遷基本調查」等相關研究結果，應可找到時間序列性的資料庫，也可透過資料的組合分析，將台灣地區社會資本(信任)指標的歷史，往過去時間軸線進行延伸推論。

表2-3 47國社會資本指數與相關變數排序表

國家	社會信任	參與任何社團	參與社團數目	社團行動主義	社會資本
挪威	0.65	0.89	2.47	12.46	8.28
瑞典	0.57	0.92	2.57	12.59	7.26
芬蘭	0.48	0.97	2.48	12.01	5.91
美國	0.35	0.92	3.59	14.54	5.50
澳洲	0.40	0.88	2.69	13.25	5.41
紐西蘭	0.47	0.87	2.33	10.97	5.34
德國	0.40	0.86	2.13	12.09	5.02
台灣	0.40	0.79	3.51	11.56	4.80
中國	0.50	0.49	0.95	9.33	4.77
瑞士	0.34	0.81	2.31	12.18	4.35
日本	0.40	0.51	0.93	10.26	4.09
多明尼加	0.25	0.92	3.27	13.78	3.75
墨西哥	0.26	0.83	2.90	13.31	3.73
南韓	0.30	0.81	2.46	12.05	3.68
印度	0.33	0.54	1.55	11.30	3.67
西班牙	0.29	0.58	1.39	10.97	3.21
車臣	0.27	0.59	1.06	10.38	2.88
烏克蘭	0.29	0.47	0.60	9.71	2.81
智利	0.21	0.75	2.32	12.23	2.80
斯洛伐克	0.26	0.62	1.11	10.41	2.72
克羅埃西亞	0.23	0.80	1.67	11.22	2.70
阿爾巴尼亞	0.24	0.68	1.05	10.35	2.58
烏拉圭	0.21	0.59	1.39	10.99	2.45
拉脫維亞	0.24	0.46	0.70	9.93	2.44
匈牙利	0.22	0.49	0.82	10.27	2.41
奈及利亞	0.18	0.96	3.90	13.55	2.35
俄羅斯	0.23	0.50	0.65	9.84	2.30
孟加拉	0.20	0.63	1.53	11.57	2.29
白俄羅斯	0.23	0.52	0.70	9.80	2.27
保加利亞	0.24	0.25	0.35	9.49	2.23
南非	0.15	0.95	3.07	13.61	2.20
迦納	0.17	1.00	6.00	13.65	2.20
愛沙尼亞	0.21	0.43	0.64	9.82	2.13
喬治亞	0.21	0.28	0.45	9.64	2.11
摩爾多瓦	0.22	0.65	1.03	9.36	2.09
立陶宛	0.21	0.32	0.48	9.52	2.06
羅馬尼亞	0.18	0.55	1.14	10.61	1.96
阿根廷	0.17	0.56	1.10	10.66	1.93
亞塞拜然	0.19	0.44	0.60	9.71	1.88
委內瑞拉	0.13	0.63	1.87	11.67	1.81
斯洛維尼亞	0.15	0.70	1.29	10.69	1.67
哥倫比亞	0.11	0.59	1.12	10.40	1.18
馬其頓	0.08	0.49	1.50	10.89	0.92
秘魯	0.05	0.72	2.15	11.95	0.60
菲律賓	0.06	0.49	1.03	10.59	0.60
土耳其	0.05	0.30	0.50	09.69	0.53
巴西	0.03	0.81	2.13	12.24	0.36

資料來源：Norris, 2002: 150-151。

實線（左）：大多數人都可以信任，還是對人小心一點比較好？
 虛線（中）：一般人通常都願意幫助別人，還是多半只管自己的事？
 點線（右）：大部分人總是找機會佔人便宜，還是彼此公平對待與相處？

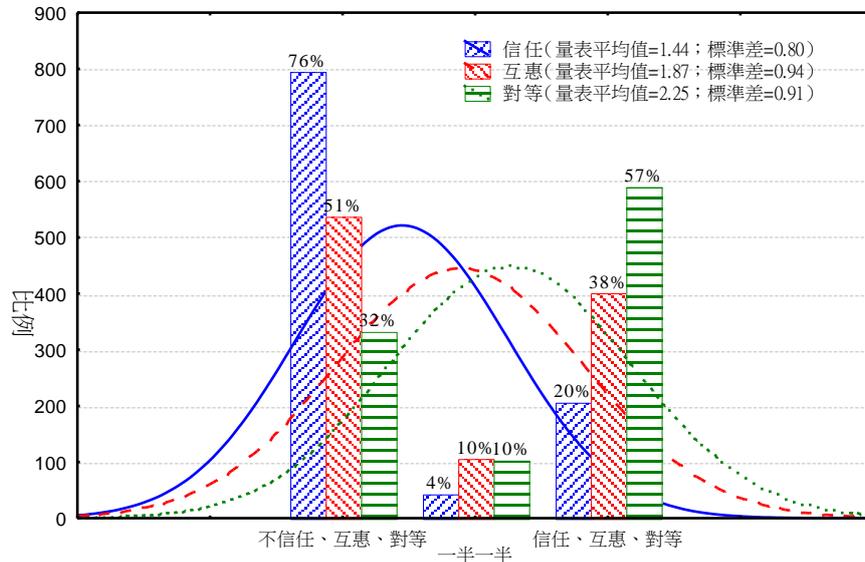


圖2-3 信任、互惠、對等概念之比較分析

資料來源：陳欽春，2004：284。

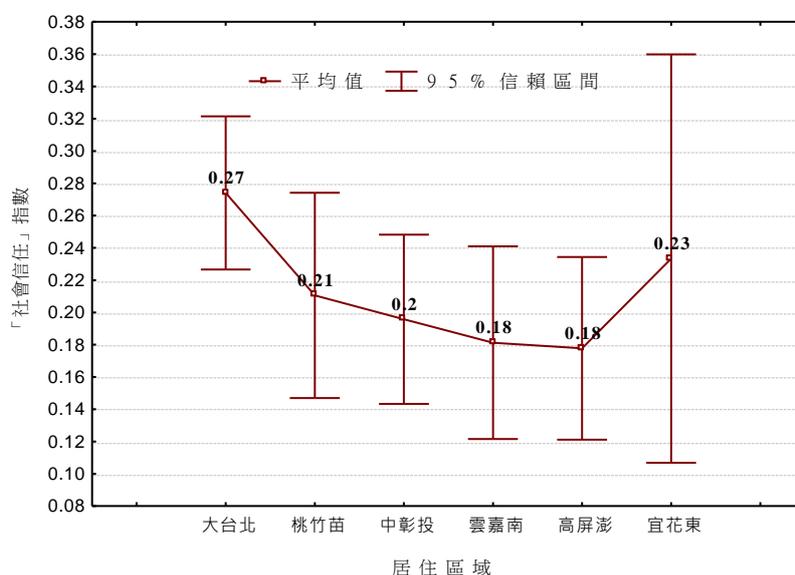
陳欽春（2004）沿用「世界價值調查」、中研院「台灣社會變遷調查」，以及 Pippa Norris 的測量指標。以社會信任測量中最为通用的題目：「有些人認為社會上大多數人都可以信任，有些人認為對人還是小心一點比較好，請問您自己的感覺比較接近那一種說法？」（Generally speaking, would you say that most people can be trusted or that you can't be too careful in dealing with people?），針對臺灣地區進行調查¹⁵。在調查分析數據的呈現上，相當有趣與合理的結果是「信任」、「互惠」和「對等」呈現相當程度的關連性，圖 2-3 顯示此三種概念依規範性的強度遞減（「信任」>「互惠」>「對等」）。換言之，就以建構社會信任測量指標的意義而言，「對等」、「互惠」與「信任」代表不同層次的相近內涵，也凸顯未來信任的測量上，包括對等、互惠等概念其作為輔助指標的可能性。

事實上，在圖 2-3 顯示該次的信任測量的意涵上，受訪的民眾認為當前台灣地區的人際間的「信任」稍有不足，以致有七成六的受訪者認為對人還是「小心

¹⁵ 根據中研院「台灣社會變遷調查」的調查經驗，在台灣地區的受訪者常常出現「中庸」性質的答案，由於此題項在「世界價值調查」和其他地區的運用中，皆採二分法的答題方式，以利於進行數據標準化或指數化的工作（「可信任」為 1 分，「小心一點」為 0 分）；礙於台灣地區的風俗民情，故本論文也以中研院調查設計，加入中間值「一半一半」的選項。此種處理方式，一則可以應付實際訪問的障礙，另一方面則也可以進行標準化（即「一半一半」為 0.5 分）的工作，以便未來在數據可與國際接軌。

一點」比較妥當；再依 Pippa Norris 等國際通用方式換算成「社會信任」(social trust) 的標準化數值 (即上述「信任」1 分,「一半一半」0.5 分,「小心一點」0 分), 則在此次調查中所呈現的「信任指數」為 0.22, 這和 1995 年「世界價值調查」針對台灣調查獲得的「信任指數」0.40 (Norris, 2002: 150), 顯然出現非常大的落差。

以 1995 年台灣「信任指數」(0.40), 與表 2-3 顯示 47 國的資料的對比而言排名第五名, 僅次於挪威、瑞典、芬蘭與紐西蘭等社會主義國家, 與澳洲、德國和日本相同, 甚至超過美國。在此顯示, 1995 年台灣的社會信任在世界各國的相對比較下具有相當程度的領先性; 然而, 2000 年之後的相關社會信任的相關實證調查, 台灣的數據呈現逐年下降的趨勢。更令人憂慮的是, 此一「社會信任」指數在區域的分佈上, 是愈往南部信任指數愈低。雖然在統計分析中, 此種區域信任指數差異的狀況並未出現統計上的顯著水準 ($P=0.74>0.05$), 但是在圖 2-4 分佈曲線所映襯的景象, 也的確讓我們憂心這股社會可能潛藏的人際關係的「斷層」, 除了呈現在區域的型態中, 整個「社會信任」是否也在族群、政黨屬性逐漸發酵¹⁶。



資料來源：陳欽春，2004:285。

圖2-4 台灣社會信任呈現南北差異

資料來源：陳欽春，2004：285。

¹⁶ 事實上, 根據陳欽春 (2004: 285-287) 該次社會信任調查, 所進行的族群與政黨屬性的信任指標交叉分析, 均顯示顯著差異, 代表臺灣地區的各族群與不同政黨理念的民眾, 在相互信任方面呈現福山所謂的「斷層」現象。

同樣地，稍早在「台灣社會變遷基本調查」所得數據的研究分析，也傳達出台灣社會民眾不信任感有逐年升高的趨勢（張芷雲，1997）。而《天下雜誌》與「群我倫理促進會」在台灣的調查也出現同樣悲觀的結論，前者在 2000 年的調查顯示，有 17.5% 的受訪民眾表示「非常信任」或「信任」當時的社會¹⁷；而後者分別在 2001 年和 2002 年的調查數據顯示，分別有 37%（2002 年有 38.2%）的受訪民眾表示「很信任」或「還算信任」社會上大部分的人¹⁸。

稍後，在「群我倫理促進會」2004 年的調查中，社會信任度略微上揚，但是數據的交叉分析卻顯示台灣社會對總統、中央政府、中選會、法官的信任，呈現藍、綠板塊斷裂性落差；在政治領域，台灣已經分裂成藍、綠兩國（陳雅玲，2004）。交叉分析顯示，藍綠板塊呈現高度兩極化發展，泛綠支持者，高達 90.4% 對總統很信任或還算信任，而泛藍只有 17.1%；至於中立受訪者（看人不看黨）則有 53.2% 信任或還算信任總統（群我倫理促進會，2004）。

然而，造成這股社會不信任的原因究竟為何？在「群我倫理促進會」（2003）的調查顯示，其中最令民眾感到不安，影響社會最劇者為「政治人物缺乏誠信」（56.4%），其次為「外力引介金融機構」（37.2%）、「醫療機構失誤，打錯針、開錯藥」（32.3%）和「金融假帳、掏空資產」的（31.2%）等。在此調查中，「立委」、「政府官員」與「新聞記者」在所有詢問的個體中，在受訪者心目中的信任度是倒數前三名（ibid.），顯示這些代表民意的首長或官員，在民眾低信任度中呈現「不可治理」的態勢，而秉持第四權的媒體記者缺乏可信度，更使台灣民主制衡少了另外一道防線。這種態勢反應在《天下雜誌》（2005：40）的調查中，有八成的受訪民眾竟然認為台灣不是一個可以彼此信任的社會。

雖然，各單位的調查無法在相同基準點進行直接比對，但是卻同樣傳達著不

¹⁷ 《天下雜誌》的此項調查題目為「整體而言，你對社會的信任度為何？」，有 17.5% 的受訪民眾表示「非常信任」或「信任」，有 24.4% 的受訪者表示「非常不信任」或「不信任」，51.3% 的受訪者表示「普通」。

¹⁸ 「群我倫理促進會」調查題目為「一般而言，你信不信任社會上大部分的人？」，2001 年有 37%（2002 年有 38.2%）的受訪民眾表示「很信任」或「還算信任」，有 48.9%（2002 年有 44.8%）的受訪者表示「很不信任」或「有點不信任」。

相信這個社會（或社會多數人）者，超過相信這個社會（或社會多數人）者，同樣呈現社會信任度向下的走勢。整體來看，這股不信任的心態，不只表現在人際關係上，也表現在對包括政府、司法與執法機關、大眾傳播媒體、以及在這些組織工作的在職者的職位上（張苙雲，1999：19-20；天下雜誌，2000、2005；群我倫理促進會，2001、2002、2004）。

根據王中天（2002：25）實證研究發現，台灣自邁入民主化的階段之後，人際信任水平的下降已充分反映在政治領域，包括政黨內部、政黨之間、和人民對政府都缺乏信任，這對需要以妥協與容忍為前提的民主運作帶來了「社會負債」。如何能夠從「社會負債」轉向社會資本應該是關切社會信任理論發展的學者未來努力的焦點，更是當前社會信任概念對台灣最清楚的政策意涵與啟示。

貳、信任測量的問題與癥結

前述文獻檢視中顯示，GSS 的調查對社會信任的題組影響學術界深遠，雖然有學者對其效度提出質疑，但大多基於方便與長期資料進行比較而沿用至今。吾人發現近來有愈益趨多的聲音對此測量的效度提出質疑並要求全面反省測量工具的精確性。其主要的論點大致如下：(1)該題組的問法(question wordings)幾乎沒有理論基礎；(2)測量的工作由受訪者自己定義，而非研究者主導。例如問題中的「大多數人」所指為何？不同的受訪者有不同的參考依據(reference)或想法；(3)該問題沒有考慮關係的因素（relational character）在信任行為所扮演的角色；(4)該題組測量問題措辭太抽象、不明確，結果難以詮釋；(5)對信任的測量應該著重開發在對過去人際互動的經驗的問題，或是採取間接對受訪者心態的測量以作為信任行為的指標（Harding, 2006; Glaeser, Laibson, Scheinkman & Soutter, 2000）。

根據相關研究，本研究歸納目前國內外社會信任調查所呈現之問卷設計其問題，包括：

- (一) 各種測量社會信任的措辭不統一：

測量社會信任（尤其是各種制度與組織）的 wording 不同，造成呈現的現象不同。目前可觀察到的差異有下：

1. 問受訪者是否認為信任對象是誠實的或會說實話 telling the truth or being honest；
2. 問受訪者是否認為信任對象會提供應有的服務品質（Wang: confidence），其實這等於我們調查民眾對公部門的信心與滿意度；
3. 三是問受訪者有多相信某組織會做對的事（do what is right thing）；此種以美國 Edelman 公關公司為主的問法也是接近信心的概念而非信任。四是以蓋洛普民調機構位代表。其測量民眾對政府的信任時，「信心」與「信任」並用。（p.4 and p16; Edelman; Gallup）

依英國經驗，問及對象是否會講實話，時間序列資料顯示，答案一直很穩定。但若問對於公部門服務是否提供應有的品質，答案的趨勢是下降的，另有關詢問對組織的信任時，對象是組織中的工作人員或組織本身也是不一樣的。例如是否相信法官會說實話與是否相信司法制度；是否相信醫生會說實話與是否相信衛生醫療體系；換言之，對個人的信任似乎都高於較抽象的組織或制度。

（二）目前以 GSS 信任題組為主的各項調查所顯現的困境：

若以 R. Hardin 的信任命題來評斷，則這種問法的缺陷有四：首先，它沒有區分不同的信任概念；其次，沒有情境（context）或是關係因素在內；再者，沒有區分不同的信任對象；最後，這些問題沒有區分信任的標的（objects of trust），例如是小事情的信任還是攸關生死的信任？

換言之，這種問法似乎是在測量受訪在一個真空的環境下，對一個抽象的人的所有言行之信任度。這並不實際，且會對受訪者造成困擾。因為正常人不會對所有人都有同一種信任程度；即使針對相同的對象，在不同的情境

下，對信任所可能造成的危險也有不同的估計。其結果是，受訪者對問卷的問題必須要建立一個參考依據，而此依據會依不同受訪者而有所不同。例如「一般人」或「大多數人」對某些受訪者可能是指朋友、點頭之交、或是網路朋友，但對有些受訪者而言，卻是指陌生人。如此不同的解讀所造成的測量誤差難與其他真正的誤差拆解，造成分析與資料呈現的雙重障礙。

(三) 國內測量人際信任的問卷絕大部分是採用「大多數人」(1998 台灣社會變遷調查)、「一般人」(1999-2005 台灣社會意向調查)或是「人與人之間」(1984-1991 台灣社會變遷調查)的籠統關係來詢問受訪者。

至於對機關或組織的信任測量，則以「請問您對下列機構團體的表現信不信任？」(2002 台灣社會意向調查)，或是直接詢問對機構或團體的信任程度，沒有任何參考的情境或目標。對於各種身分的個人(例如醫生、律師、鄰居等)的信任測量也大多沒有在問卷中加入任何參考依據。

第三章 文獻與訪談資料分析

根據前述的文獻檢視，我們可以發現信任的本質有其時代的意涵，從歷史系譜的發展而言，十七世紀的理論家將信任從傳統倫理與非理性的抽象內涵區隔，逐漸朝向工業革命後生活秩序的重建，特別在個人理性與人際互動的社會實踐。然而，隨著當代全球化、市場化與資訊化的浪潮，在日趨動態（時間）、複雜（空間）與分歧（人）的環境中，信任受到前所未有的矚目，來自跨領域、跨學科的學者，將信任此項概念從人類社會視為理所當然的常數，抽離其對社會秩序的關鍵變數，進一步釐清與建構信任對政治、經濟與社會的影響。

話雖如此，即使信任逐漸進入實證操作階段，但是信任一詞的定義與內涵仍未有明確共識，甚至出現出現語言學所謂「語詞歧義」（lexical ambiguity）¹⁹的「一字多義」（polysemy）現象，如第二章艾里略爵士所界定的廣義信任；此外，從相關文獻的梳理中，一些字詞也和「信任」在字詞結構與意涵相當接近，出現類似「一義多字」（synonymy）現象，包括「信心」（confidence）、「信念」（belief）、「忠實」（faith）和「忠誠」（loyalty）等。

因此，本研究焦點在於建構臺灣社會信任指標與調查機制，其將信任視為具體的操作概念，然而對社會信任此一主題出現語言學歧義的現象，如何將社會信任的範疇、意涵與測量構面，將是本研究一系列探討的命題。本研究採取理論辯證與焦點團體座談的方式，試圖透過國內外學者的虛擬對話，梳理出具備臺灣本土內涵的社會信任指標與可行的調查機制。

¹⁹ 所謂「語詞歧義」是指詞項（字詞）由語言賦予多種意義，包括下列兩種：（1）「同音異義」（homonymy），即兩個（或以上）不同的詞項，其念法或拼法相同，但意思不同。例如：「knight」（騎士）/「night」（夜晚）、「bear」（名詞，「熊」）/「bear」（動詞，「忍受」）；（2）「一字多義」，即一個單獨詞項具有多重意思。例如：「lamb」（指動物，「羔羊」）/「lamb」（指食用肉，「羔羊肉」）（詳見 Audi, 2002: 34）。

第一節 社會信任的界定與範疇

壹、危機回應與信任研究

「信任危機對政權合法性與正當性的影響，遠超過赤字危機與績效危機。」

~OECD(2000), “Government of the Future” 序言

前述文獻回顧過程中，我們發現信任的研究，無論從實務或理論觀點，基本上都是對當代社會的危機進行檢視或回應，這些包括政府與社會信任度的下降，以及其衍生的各項問題，如政府效能與經濟、政治發展的困境。從美國的例子來看，過去三十多年來美國人民對其政府的信任度急遽下降，調查數據顯示在 1964 年有四分之三的美國民眾信任「聯邦政府總是做正確的事情？」(How much can you trust the government in Washington to do what is right?)，然而，近十年來此一數據卻急遽下降僅剩四分之一 (Nye, Zelokow, and King, 1997)。

同樣問題也發生在歐洲，1999 年 7 月 24 日《經濟學人》(The Economist) 在一篇標題為《空心管？》(Empty Vessels?)²⁰的報導指出，過去三十年來政黨一直持續在沒落，西方主要民主國家從五 0 年代開始，政黨黨員數目與政黨認同比例每下愈況。以英美兩國為例，英國在 1964 年有 44% 的選民強烈表示他們屬於哪一政黨，但到 1997 年時此一比例已大幅下滑至 16%；美國的選民在六 0 年代有五分之二的比例認為自己是忠誠的民主黨或共和黨黨員，但在 1996 年時則下降至不到三分之一的比例 (The Economists, July 24th, 1999; 轉引自孟樊, 2001: 59-60)。

為何政府或政黨的信任度有如此劇烈的變化？這種不信任 (mistrust) 的現象，究竟是人民對政府或政黨一種健康性質疑的民調反射？亦或是此種跡象意味著整個民主治理出現了問題？哈佛大學學者在《Why People Don't Trust Government》(1997) 一份研究報告指出，二次大戰、冷戰結束後人民需求與期待的快速提升，以及經濟衰退、政治醜聞、官僚體系的無能等重要的社會變遷與

²⁰該篇報導指出四個影響政黨趨於沒落的變遷徵象，包括：(1)人們行為愈來愈趨私人化；(2)政治愈來愈世俗化；(3)大眾傳播媒體提供資訊，取代了政黨原有的功能；(4)利益團體及壓力團體的成長。(The Economists, July 24th, 1999:55-56, 轉引自孟樊, 2001: 59-60)。

實際現象有著一定程度的關連，主要的是媒體大量的扒糞（muckraking）、揭弊（whistle-blowing），人民看到更多不堪的一面，對政黨政治失去了信心。換言之，哈佛團隊的研究發現，造成人民愈來愈不相信政府，其主要原因是民眾生活的周遭環境，是由日益墮落的新聞媒體所挑起之文化與政治的衝突與矛盾（Nye, Zelokow, and King, 1997）。

不容否認，哈佛的研究指出當前媒體在實際政治運作中扮演更多的角色與更大的活動空間；但是，這項結論卻不足以成為讓僵化的政治體系以及無能的官僚與政客脫罪的依據。事實上，哈佛的研究的發現，從表面的實證數據呈現的是媒體的角色與功能今非昔比，媒體的報導增加政治過程的透明度，也讓傳統被視為「黑箱」（black box）的政治的過程，成為媒體扒糞、揭弊的重要來源，透過日益蓬勃的傳播科技以大篇幅、高密度的傳送，使得政治醜聞或政府無能產生加乘效果。因此，政治過程的負面訊息以及媒體的擴大報導，的確可使人民對政府的信任度大幅下降；然而，過度歸咎媒體乃造成政府信任度下降的主要原因，似乎又太簡化政府信任度下降所呈現的複雜面貌。

事實上，媒體的傳播功能其本質原是衡平客觀的，其對政府的報導並非僅止於負面訊息的選擇性呈現，正如所謂「水能載舟、亦能覆舟」；此外，政府信任度下降也並非不可扭轉的惡夢，問題的關鍵還是在於政府角色因應與轉型。以2001年美國911事件為例，哈佛大學教授 Robert Putnam（2002）在攻擊事件後一個多月（2001年10月中旬至11月中旬）進行之民調數據指出，人民對政府與警察的信任，以及對政治的興趣和前一年相同的調查比較起來出現明顯上揚的情況²¹（見表3-1）。在此項調查中，Putnam使用測量政府信任的標準題型（即「聯邦政府總是做正確的事情？」），訪問前一年相同的受訪者，發現受訪民眾對聯邦政府信任水準上升的幅度超過五成。此和前述美國政府信任度持續低迷，在二成至四成信任度徘徊，卻在911事件後急遽翻轉，幾乎回到六0年代人民對聯邦政府信任度達四分之三的高峰。換言之，911事件美國政府的指揮調度以及民間組織的踴躍投入贏得大眾的掌聲，甚或再度取得人民高度的信任，是否仍是媒體扮演一定正面宣傳的角色？還是美國政府的表現，重獲人民的肯定？

²¹ 原先問卷設計乃於2000年夏秋之際進行民意調查，隔年911事件發生之後一個月，普特南以此問卷為基礎，訪問前一年相同的受訪者（即所謂「固定樣本連續訪問法」（panel study）的運用），發現民眾有關公共生活的態度和行為在911事件後出現明顯的變遷。

表3-1 911事件前後公民態度與行為之變遷

調查項目	增加	下降	淨值
對聯邦政府的信任	51%	7%	44%
對地方政府的信任	32%	13%	19%
觀看電視	40%	24%	16%
表達對政治的興趣	29%	15%	14%
對地方警察的信任	26%	12%	14%
對不同族群人民的信任	31%	20%	11%
對商店店員的信任	28%	17%	11%
支持圖書館保存非流行書籍	28%	18%	10%
對鄰居的信任	23%	13%	10%
對宗教慈善團體的捐獻	29%	20%	9%
期待友人在危機的支持	22%	14%	8%
信任在社區活動的人	32%	24%	8%
與鄰居一起工作	15%	8%	7%
對地方媒體的信任	30%	23%	7%
捐血	11%	4%	7%
志願服務	36%	29%	7%
期待地方在危機的合作	23%	17%	6%
參與社區計畫	17%	11%	6%
參加政治性聚會	11%	6%	5%
閱讀報紙	27%	24%	3%
拜訪親戚	43%	40%	3%
參加俱樂部聚會	29%	26%	3%
參加公眾聚會	27%	26%	1%
對非宗教慈善團體的捐獻	28%	27%	1%
參加教會活動	20%	19%	1%
成為任何組織成員	39%	39%	0%
朋友來訪	39%	45%	-6%

資料來源：Putnam, 2002.

為了瞭解政府信任度的變化，美國智庫布魯金斯研究所（The Brookings Institution）針對政府信任度在 911 事件後上揚的現象進行研究。在這份題為《機會已失：911 後政府信任與信心的起與落》（Mackenzie and Labiner, 2002）的研究報告發現，2001 年七月僅有 29% 的受訪民眾認為「聯邦政府總是做正確的事情」；經過 911 事件的衝擊與政府的表現，在同年十月此項政府信任度的數據上升到 57%，達到歷年罕見的高峰；然而，事隔半年在翌年五月的調查中，這項數據再度下降至 40% 左右，顯示 911 事件所造成政府信任度快速上揚的現象逐漸降

溫，幾乎已回歸到 911 事件之前的民意趨勢。換言之，前述 Putnam 指出 911 事件民調回升乃是暫時性加溫現象，這也獲得布魯金斯研究所進一步證實。故此，在回答「為什麼人民不相信政府？」此一問題之前，我們更應質疑政府是否能夠充分回應民眾的需求？是否能夠迅速、有效解決社會問題？甚至，政府本質和能力是否面對快速變遷與日益複雜的社會現象？

如前所述，當政治信任的探討成為現今主流議題時；另一種信任的議題，隨著國際上經濟與社會發展的困境，以及社會資本概念的興起，成為學術與實務關注的焦點。1993 年 Robert Putnam 《Making Democracy Work》一書出版，正式把社會資本與信任帶入國際學術舞台，這本描述義大利南北區域政府績效差異關鍵在於社會資本的多寡的結論，說明公民意識、社團參與、信任與合作等促進了經濟繁榮與政府績效，讓世人開始關注信任等社會資本在人類社會的重要性。九〇年代中期，日裔美籍學者福山（Francis Fukuyama）先後在其《The Trust》（中譯《誠信》）和《The Great Disruption》（中譯《跨越斷層：人性與社會秩序重建》）兩本著作，更進一步讓信任與社會資本成為主流議程。

早在三十多年前，杭亭頓（Samuel P. Huntington）等學者指出，歐美等地民主政體業已發生危機，而這一危機主要原因在於人民對政府有太多的期待，而政府無法相對地有效因應，因而產生了制度的過度負荷（overloading），造成政府的「不可治理」（ungovernability）或「治理能力的危機」（the crisis of governability）的現象（Crozier, Huntington and Watanuki, 1975）。從當代社會發展而言，人類互動形態與生活秩序的轉變，使得我們所居住世界出現分歧性（diversity）、動態性（dynamics）和複雜性（complexity）的變化（Kooiman, 1993; 2003）²²，這種環境的變遷構成「不可治理」或是不確定、風險的現象，而「風險」（risk）也構成當代民主治理的環境條件與運作變數。

所謂「風險」，一般是指威脅生命、健康與財產的潛在負面果（丘昌泰，2000c：38），亦是指威脅或災害成真的可能性（Shafritz, 1998: 2000）。事實上，人類文明與風險本身即具有明顯的相關性，不管文明多麼進步，風險總是如影隨形，而且以各種出乎人們意料的方式對著文明反擊，諸如 SARS 引起的全球警戒、狂牛

²² (1) 分歧性：其指涉的對象是指行動者本身，尤其在統理過程中角色扮演和認同範疇是相對性的且經常模糊的；(2) 複雜性：其指涉的對象是指發生在不同形式和密度的互動之匯集；(3) 動態性：其指涉的對象是指統理互動中行動與結構層次的緊張關係。（Kooiman, 2003: 17-19; 208）

症造成的肉品恐慌；然而，隨著主客觀因素的劇烈變化，風險的問題也從原本技術管理的觀點，轉移到更廣的社會政治系統的層面（Kooiman, 2003: 148），例如美國 911 事件的發生以及隨後之中東戰爭，以及全球貧窮與暖化問題。德國社會學家貝克（Unrich Beck）提出「風險社會」（Risk Society）理論強調，在上個世紀的最後十年，貝克便強調自古至今人類社會中各種風險的存在是無法避免的，最重要的是要建立風險管理的觀念和機制，來防範和化解風險的出現；甚至，貝克在他的《風險社會》（Risk Society: Towards a New Modernity）一書索性指出，我們今日的現代化社會就是一個風險社會，當前的社會風險將會日益全球化、難以辨識、防禦、影響深遠、持久、沒完沒了(open-ended events)，以及難以凌駕、管理，並造成更多的集體焦慮（Beck, 1992）。

事實上，「風險社會」理論一再強調，人類社會不可能完全避免風險的出現，因此最重要的是要有風險的預警、評估及管理機制。同時，愈是一個成熟理性的社會，愈能以開放務實的態度正視風險的存在，其化解危機、控制風險的能力也就愈高；反之，一個以封閉、避諱態度面對風險的社會，或愈是一個封閉落後的社會，其化解危機、控制風險的能力也愈低。當然，風險社會帶來的不盡是危機，貝克指出，風險有助推動社會自身的理性反思（reflexive）機制，從而令個體與個體之間不能獨善其身，進而加倍合作、組成聯盟，對抗全球化風險，最終產生出不同類型的全球化公民意識(global citizenships)，無形中挑戰著某些國家的獨斷政治文化（Beck, 1992）；不僅在全球體系，這種反思性機制也可推動整個公民社會機制與內涵的改變。

簡言之，所謂不可治理或風險社會反映了人民的需求與政府的因應能力出現落差（林鍾沂, 1994: 34），從政治系統的角度而言，這種政治危機的產生可解析為「投入」與「產出」兩個因素：一在「投入」層面中，乃指人民對政府的需求甚殷；二則是政府解決社會問題的能力不足，無法提供足夠的公共服務的「產出」。哈伯瑪斯（Jürgen Habermas）進一步將社會系統區分為「社會文化」、「政治」和「經濟」三個次級系統，說明當前其所謂發達資本主義社會（advanced capitalist society）的治理危機（Habermas, 1994: 9-10）。

（一）社會文化系統：其指涉的基礎範疇是指「私人可用報酬和支配權的分配」，而其規範結構是為「等級系統」和「次文化的生活方式」；

（二）政治系統：其指涉的基礎範疇是「合法權力（和結構力量）的分配」

以及「有效的組織合理性」，而其規範結構是指「政治制度」，也就是「國家」；

(三) 經濟系統：其指涉的基礎範疇是指「經濟權力（和結構力量）的分配」，其規範結構則是「經濟制度」，也就是指「生產關係」。

哈伯瑪斯認為三個次級系統共構成為總體社會系統，而次級系統乃為總體社會系統的功能分化的結果。基本上，次級系統間彼此產生互動的功能，以政治系統為例，其「投入」項目分別為來自社會文化系統的大眾忠誠，以及經濟系統的財政歲入，而其「產出」則分別在社會文化系統的社會福利效能，以及對經濟系統的管控效能；而這兩種政治系統的產出效能，即為對政治系統之總體效能產出。從整個政治社會系統的角度而言，哈伯瑪斯的三個次級系統危機論述，可以區分為「投入」（認同危機）和「產出」（系統危機）的危機：前者乃是「正當性危機」和「動因危機」；後者則為「經濟危機」和「合理性危機」。

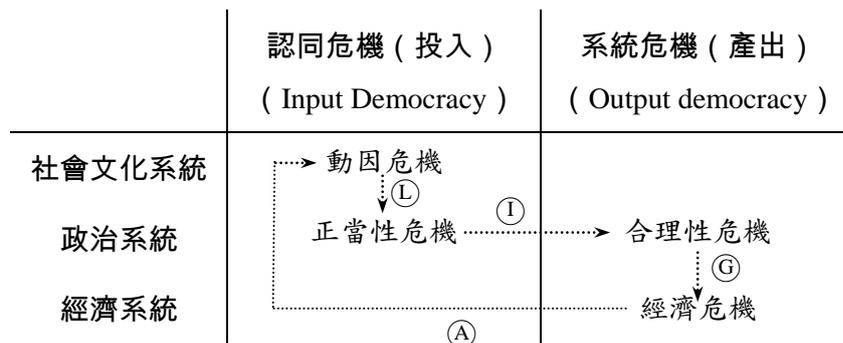


圖3-1 發達資本主義社會及其治理危機

資料來源：陳欽春，2004：61。

學者 Robert Goodin (2004: 79-100) 等人呼應了哈伯瑪斯在發達資本主義社會的治理危機，進一步區分「產出」和「投入」民主的差異。他指出後者是一種「熊彼得式民主」(Schumpeterian democracy)，是一種產出導向的典範 (output-oriented paradigm)；而前者是「諮商式民主」(Consultative democracy)，則是一種投入導向的典範 (input-oriented paradigm)。英美等國屬於「熊彼得式民主」，其關注在處理經濟「產出」可消費的價值，卻忽視在投入面供給不足導致的經濟危機和政治上的合理性危機；北歐等國屬於「諮商式民主」，強調參與共識的「投入」過程，嘗試運作一個深化的民主形式。面對哈伯瑪斯不可治理的危機，諮商式民主強調民主政治中「代表性」(representation) 意涵，更甚於熊彼得式「多數論」(majoritarian) 的形式意義；這也使得前者表現「包容性」

(inclusionary)的本質，而後者則顯現「排除性」(exclusionary)的特徵(Goodin, 2004: 86)。進一步從信任的角度觀察，近年來英美等產出導向的民主國家，信任度呈現下降的隱憂；相對地，北歐等投入導向的民主國家，卻在世界價值調查中信任度獨占鰲頭，甚至帶動整個北歐的經濟(效率)與社會(公平)的全球驚豔。因此，信任所反應的危機現象和解決方案，不單是經濟效率與政治效能的問題，更應從民主正當性以及人民價值與社會文化進行剖析。

吾人可知，當代信任的議題受到關注，除了政府信任下降代表的政府績效與民主政治的正當性危機外，也反射了哈伯瑪斯所論及的經濟危機，以及更深層的社會文化危機，包括人際、族群與階級互動與包容的問題，這也是信任議題備受矚目的另一個思考層面。正如學者指出，信任的基本功能不僅在危機的溝通，更在於衝突的解決」(Slovic, 1993: 677)；因此，面對風險與不確定的社會，信任的研究或測量，也必須結合這些因素或範疇，特別是整個政治社會系統的投入與產出層面，方能掌握信任測量與指標建構的意義與成效。正如 Margaret Levi 和 Valerie Braithwaite 在《信任與治理》一書的序言所強調，健康的不信任(healthy mistrust)僅是在維繫民主，而制衡(checks and balances)則是民主政府(democratic governance)的主要信條；然而，真正要落實民主治理(democratic governance)，則必須關注信任的角色與價值(Levi & Braithwaite, 1998: 1-5)。

貳、社會信任之內涵與類型

前述文獻回顧過程中，我們發現信任是一個演化中的概念，在不同的時代裡有不同的內涵。然而，從「系譜」(genealogical)²³歷史演變角度來看，信任在當代社會被關注，就以尼采的觀點乃是強調其「起源的價值」，而以傅柯式的補充則是這些理論是知識與權力在特定時空系絡中的辯證結果。也就是說，信任議題作為一種知識系統的論述，基本上是脫離不開主體間權力關係的互動，尤其更應從分散的、歧異的權力主體間，觀察彼此的互動與一種新的關係架構，特別是近年來國家中心的角色逐漸解構的情況下，新的權力關係網絡的重建(Marinetto,

²³ 基本上，傅柯(Michel Foucault)的系譜學源自尼采的假設，也就是「人類知識何以必要？」，尼采的認為人類知識本質上是「權力意志」，而尋求知識的動機在於控制和確認人類的慾望(Oliver, 2003: 178)。因此，傅柯延伸尼采的思路強調「起源的價值」，進一步以尼采的角度問的是為何這個起源問題如此重要？是誰決定的？是由哪些力量決定了這個問題變成主流知識？從這個角度而言，系譜學意味著起源或出身，同時又意味著那些在起源時價值抉擇上的差異與距離(王鏡玲, 2003.)。

2003: 634)。換言之，回顧信任的發展歷史及其多元內涵，並不在於模糊信任議題在當代的焦點，更重要在掌握信任的起源價值與當代意涵，以及如何建構信任內涵的社會秩序與治理架構。

從發展過程來看，信任本來就不容易界定，學者對此早有共識 (Barber, 1983; Baier, 1986; Gambetta, 1988; Hardin, 1991, 1993, 1996; Misztal, 1996; Seligman, 1997; Braithwaite and Levi, 1998; Warren, 1999; Newton, 2001; Earle, Siegrist and Gutsher, 2007: 10)。話雖如此，信任的研究卻不能陷入傘狀概念(umbrella concept)無所不包的泥淖中，反而應聚焦在前述政治、經濟與社會危機的解決，以及人類社會集體行動與合作的可能性，而此乃近年來研究信任議題的共同指向 (Levi, 1998: 78; Herreros, 2004: 8; Bachmann & Zaheer, 2006: 3; Hardin, 2006: 2)，而這種內涵與取向，也正是本研究對「社會信任」主題範疇的基本界定。

早在八〇年代，Niklas Luhmann 就指出，信任為處理和降低複雜性的必要機制，而人們必須冒險依靠信任，因為信任提供人們行動的基礎 (Shapin, 1999: 14)。在這前提下，Luhmann 進一步區分信任 (trust) 與信賴 (confidence) 的不同，他認為信任人際關係不可或缺的一部份，但是參與諸如經濟與政治等功能系統時，不單是需要人際互動上的信任，反而需要更多對於系統與制度的信心 (Luhmann, 1979, 1980, 1988: 102; Hardin, 1998: 13)。就 Luhmann (1988) 的觀點，信任乃是一種具備「選擇」(choice) 的概念，而那些屬於外在客觀的環境，諸如制度、法律之信任就欠缺主觀上的選擇性，也是信賴的特質；換言之，相較之下「信任」通常意味著信任者必須承擔某種程度的風險，而「信賴」此一用語則較無風險的意涵 (Levi, 1998: 79)。而在本研究的需求角度，社會信任的範疇包括了「信任」與「信賴」的內涵。

基本上，不少學者延續 Luhmann 的觀點，將信任與信賴予以區隔 (Earle and Cvetkovich, 1995; Das and Teng, 1998; Seligman, 1997, 1998, 2001;)；尤其，他們認為信任與信賴乃是人類合作的主要條件，其區隔在於：信任是基於社會關係、群體成員身份 (group membership) 和共享價值；而信賴是基於一種信念 (belief)，其基於經驗和證據期待未來某些期待將會實踐 (Earle, Siegrist and Gutsher, 2007: 4)。據此，我們可以把社會信任區隔為能力 (competence) 的信任、意念 (intentional) 的信任，以及外在條件的信賴等三種；基本上，能力的信任與外在條件的信賴，某種程度涉及指涉對象的客觀條件的呈現，在論述社會信任議題中屬於靜態的層

面；至於，意念上的信任具有較多主觀動機的成分，特別在現今互動頻繁的社會型態，其更強調社會信任的動態過程（Gabbay & Leenders, 2001:196）。

此外，Giddens（1990）和 Becker（1996）先後強調，信任必須區隔兩個類型，一個是群體內的信任（within groups），另一個則是群體間信任（across groups）。基本上，群體內的信任也區分為兩類：第一類即學界所指稱的「社會信任」（social trust），這種信任具有某種距離（at a distance），乃是基於有限的資訊；另一類則為所謂的「人際信任」（interpersonal trust），其信任是居於接近性（close at hand），乃是基於重複交往互動的經驗。至於，群體間信任，也就是近年通稱的「一般信任」（general trust）或「陌生人的信任」（trust among strangers）（Earle, Siegrist and Gutsher, 2007: 4）。抱持類似三分法角度者，將信任區分為「人際信任」、「網絡信任」（network trust）和「制度信任」（institutional trust），

此外，學界將群體內與群體間信任，區分為認同基礎（identity-based）與交換基礎（exchange-based）的信任（Tyler, 1998: 269），也是基於此項個體間同質與異質性差別，所形塑的兩種不同的信任形式，此與社會資本概念，區分內聚型（bonding）與跨接型（bridging）社會資本有相同的基礎，尤其近年來風險社會中的不確定性因素，更關注於異質性、不對稱與交換基礎的信任，這也是社會信任研究必須要考量的重要關鍵。

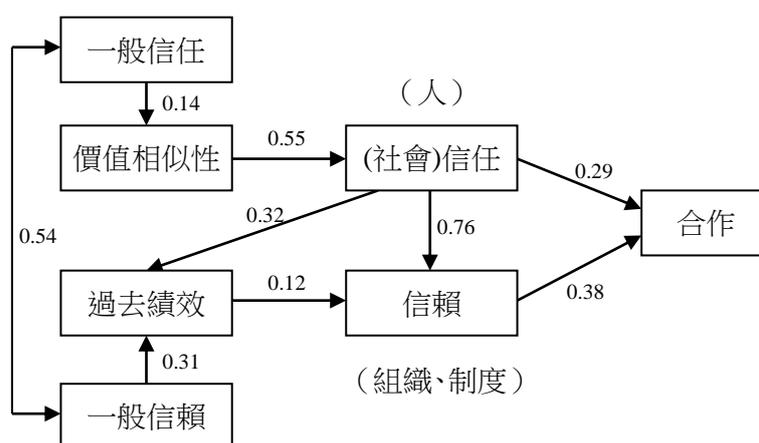


圖3-2 信任與信賴及合作的簡易模式

資料來源：修改自Siegrist, Earle, and Gutsher, 2003: 708-711。

基本上，信任的對象乃是「人」（person）或以相近的人所形成的團體（如同鄉或族群），是基於社會關係和共享價值；而信賴是一個的對象則是一個「組

織或制度」，是基於對這些組織或制度過去的績效或品質（Earle, Siegrist and Gutsher, 2007: 12）。當然，信任與信賴之間也存有相互關係，兩者都在回應危機的現象、克服集體行動的困境，以及如何進行相互間的合作（Ostrom and Ahn, 2003; Earle, Siegrist and Gutsher, 2007）。從圖 3-2 所建構之信任與信賴的關係模式可知，無論是危機因應或促進合作，需要信任與信賴分別從人際與組織、制度層面著手，（社會）信任主要包括「人際信任」（基於人際互動經驗）和「一般信任」（對陌生人或大多數的信任）；而（制度）信賴，一方面基於「一般信賴」（預期事件將實現的信念），另一方面又繫於該組織或制度過去的績效，此績效某種程度又受前述（社會）信任的影響，再者，（社會）信任也直接衝擊（制度）信賴的程度（Siegrist, Earle, and Gutsher, 2003: 708）。

表3-2 信任與信賴及合作簡易模式之調查問卷與因素負荷量

因素/變數	因素負荷量
一般信任 (General trust)	
V1 If given a chance, most people would try to take advantage of you.	0.49
V2 Most people are too busy looking out for themselves to be helpful.	0.58
V3 You can't trust strangers anymore.	0.72
V4 I never rely on other people.	0.57
一般信賴 (General confidence)	
V5 There will be more accidents and catastrophes in the future than we had in the past.	0.74
V6 Nowadays, things seem to be getting more and more out of control.	0.83
V7 A person can never have too much insurance to protect against the inevitable disasters of life.	0.28
V8 Nowadays, nobody can count anymore on everything continuing as expected.	0.40
價值相似性 (Value similarity)	
V9 Mobile phone companies value profit more highly than I do.	0.56
V10 Mobile phone companies see the risks associated with electromagnetic radiation completely differently than I do.	0.67
V11 Public health is not very important for mobile phone companies.	0.63
社會信任 (Social trust)	
V12 Mobile phone companies communicate honestly about possible health effects of antennas.	0.68
V13 Should it turn out that radiation from antennas is a health threat for humans, mobile phone companies would openly and honestly inform the public.	0.67
V14 I trust the mobile companies to take public health into account when planning and operating antennas.	0.83
過去績效 (Past performance)	
V15 There are credible media reports about negative health effects from mobile phone antennas.	0.61
V16 It is a fact that radiation from antennas has caused many health problems by people living nearby.	0.81
V17 I think that it is a proven fact that radiations from mobile phone antennas has a negative impact on people's health.	0.81
信賴 (Confidence)	

V18 I believe that mobile phone companies build their antennas in a safe manner, so that there will be no negative health effects to the public.	0.69
V19 Mobile phone companies have the knowledge necessary to insure that use of mobile phones is not done at the expense of health.	0.52
V20 Mobile phone companies possess the competence necessary to assess any health risks associated with their antennas	0.51
V21 In the future, we won't need to fear health risks from the antenna network of mobile phone companies.	0.68
合作 (Cooperation)	
V22 I would not file an objection against an antenna of a mobile phone company in my neighborhood.	0.80
V23 Mobile phone communication is not possible without antennas; therefore, people should accept mobile phone antennas in their neighborhoods.	0.78
V24 I would accept an antenna from a mobile phone company in my neighborhood	0.88
V25 People should not fight against antennas from mobile phone companies in their neighborhoods.	0.71

資料來源：Siegrist, Earle, and Gutsher, 2003: 710。

表 3-2 為前述學者發展的信任與信賴及合作簡易模式，於 2002 年一月在瑞士進行一項電磁波磁場風險調查的結果，該次調查對象為 18 歲以上民眾，以隨機抽樣方式共計完成 1313 位成功問卷。25 題問卷項目以五等尺度（1 代表完全不同意，5 代表完全同意），其比較適合度指標（Comparative fit index, CFI）²⁴原為 0.87，經增加（社會）信任與信賴的因果路徑後（原模式無此因果路徑），CFI 提高至 0.94，顯示修正後的模式（即圖 3-2 所示）相當符合統計要求。雖然這是一份有關行動電話電磁波危機的調查研究，但是有關信任與信賴的雙元模式，以及相關構面與指標的設計，以及其實證操作化方式，相當值得本研究參考。

Earle, Siegrist and Gutsher (2007) 三位學者，延續前述信任與信賴的雙元模式，進一步將此模式擴充、修訂與強化其完備性。基本此一修正模式上，在右半部形式化的因果關係相當一致，但在主要變數之間加上存量的前置概念，以及其信任並未如同 2003 年的模式直接影響信賴，而是在信賴產生之前，作為被認知的績效的先前條件；特別的是，此修正模式增補了個人的內心動機與倫理規範層面的社會心理學的分析模組，特別是社會價值與個人價值的相互調和 (ibid., p.7)。

這項增補的部分，針對社會條件（道德）和理智條件（績效），進行更細緻的剖析。首先，該模式認為信任的產生，受到價值相似性影響甚深，此乃社會同質性的基礎；然而，個人條件與社會環境的影響，更是造成信任的遠因。當然，這包括前述信任主體對陌生人的一般信任和現行的價值外，還包括社會環境中，有關道德的社會價值和道德訊息被認知的程度，夠成了整個社會環境被歸因的價

²⁴ CFI 的目的在於檢視理論模式與基準模式比較之結果，通常數值介於 0 與 1 之間，數值愈大表示模式相對適合度愈好，一般設定此數值必須超過 0.9 為宜。

值，而這社會價值進而與前者個人價值再進行社會心理的相互調整，最後才產生個體的信任內涵。其次，信賴的社會心理推論模式與信任相當接近，信任的條件在於組織或制度的績效，而此績效除了一般信賴之外，整個社會蘊含的績效價值與被認知的程度，衝擊個人對該組織或制度績效的認知，最後產生每位個體的信任內涵。這項針對社會心理的增補，除了釐清信任與信賴在個體（micro-）層次的過程，更對總體（macro-）環境的影響做了深入的解析，尤其對於華人世界強調儒家文化與集體價值的社會條件下，此模式應有相當細緻的參考價值。

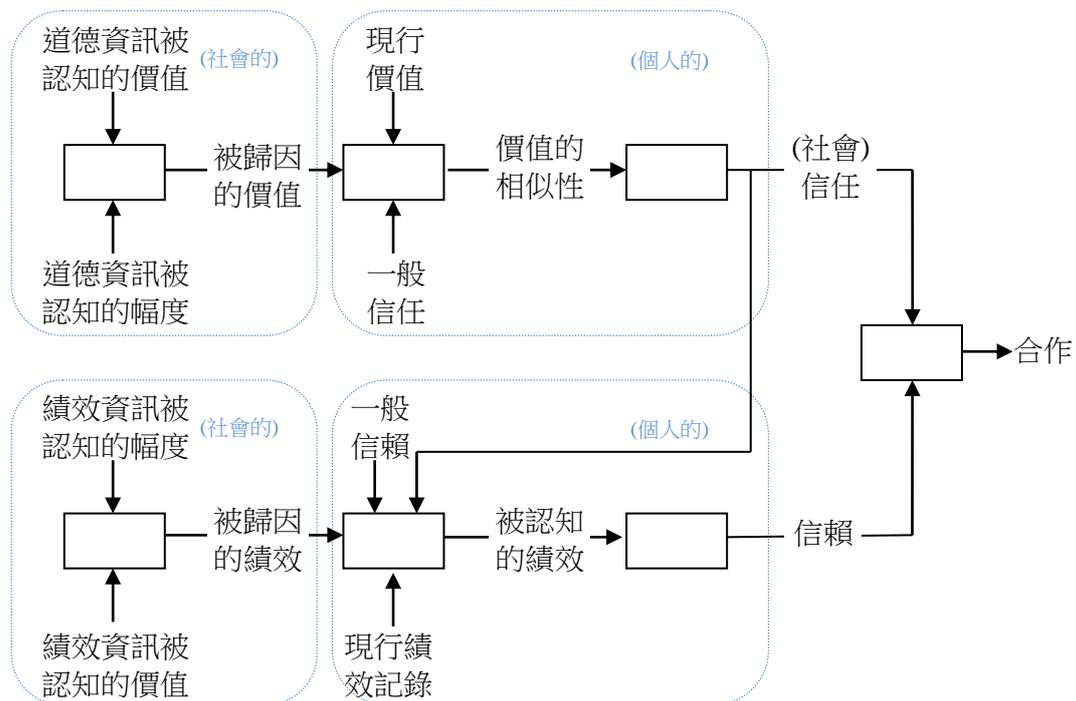


圖3-3 信任與信賴及合作的修訂模式

資料來源：Earle, Siegrist and Gutsher, 2007: 8。

面對全球性的信任下降趨勢，聯合國經濟與社會事務部（UNDESA）發佈了一份《在 21 世紀建立政府信任：新興議題與文獻的檢視》一文，針對信任議題作了完整的梳理（Blind, 2007）。這篇文章重點在於關注信任對當代政治的影響，尤其是信任在政府改革所扮演的重要角色，其結論指出信任與善治（good governance）乃是一種相互循環的關係，當政府信任（trust in government）較高時，其所呈現的內涵將支持整個政治社會系統的善治產生；相對地，善治也會轉而形塑各種形式信任的產出。相互良性循環影響的結果，建立民主的根基並產生

政府的治理效能，此觀點與本研究前述兼顧「投入」和「產出」的民主（Goodin, 2004），對於當代政治發展與民主治理的重要性，有著相當一致的看法與論點。圖 3-4 所呈現 UNDESA 的論述中，信任與善治的相互循環中，連動了社會（公民性）、政治（正當性）與經濟（效能性）三個層面的影響，更是與前述哈伯瑪斯提出的三個次級系統危機論述不謀而合，也顯示在 UNDESA 的觀點中，進一步把信任視為當代危機處理與民主困境的關鍵變數。

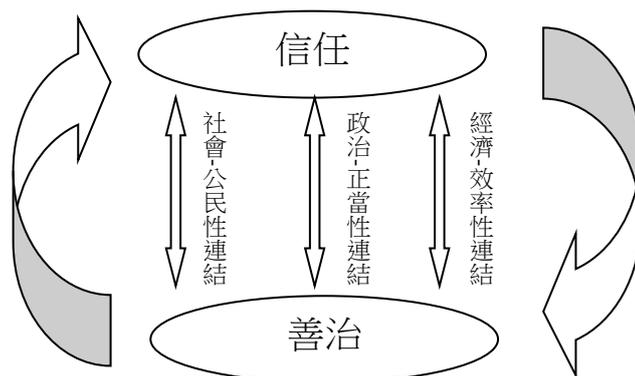


圖3-4 信任與善治的循環關係

資料來源：Blind, 2007: 20。

基本上，UNDESA 此文認為信任是一個複雜的社會建構，根據其對當代民主政治的作用，基本上區分為人際與組織的構面，分別界定為「社會信任」與「政治信任」（圖 3-5）。作者 Peri Blind（2007: 20- 21）指出，社會信任被界定為間接影響政治改革的因素，但在近年來新公共管理（new public management）所強調的去中心化（decentralization）和創新（innovation）服務等，也都影響政治改革的成效。尤其，在去中心化政府將治理的職能分散在社會各部門時（如第二、三部門），所建構的公民社會關鍵在於彼此的合作與互惠，包括公民參與、公私夥伴等，以及其互動產生的信任與社會資本，都是政治改革的重要元素。

相對地，直接衝擊政治改革的執行者，莫過於政治信任的指標性意涵。政治信任代表著治理機制的政治正當性，包括預防貪腐、廉能政府等，都是此項政治信任的重要指標；正如學者指出，政治信任乃是民眾對於整個政體（polity）認知與感受的中心指標（Newton and Norris, 2000: 53）。此文將政治信任視為主要、直接的觀察指標，在這項指標中所測量的標的（target），區分為微觀-個體（micro-）和鉅觀-組織（macro-）兩項。前者指向特定的個體與成員，包括總統或立委等；

後者聚焦在組織層面，則繫乎於議題（issue）的內涵，也就是民眾對政府的信任與否，乃在於他們對政策設計與內容的滿意程度（Miller, 1974: 951; Blind, 2007: 4）。這種信任內涵，有可區隔為特定的（specific or institution）與廣泛的（diffuse or system）信任基礎。當然，前者是指該議題或政策的主要相關機構，如外交部、國防部等；後者則是泛指整個對政治系統或典章制度（regime）的信任。當然，此研究也發現，從個人的信任動機而言，可以區分為理性的與心理的兩個要素，分別代表著利益的計算和道德規範的制約等（Blind, 2007: 4）。

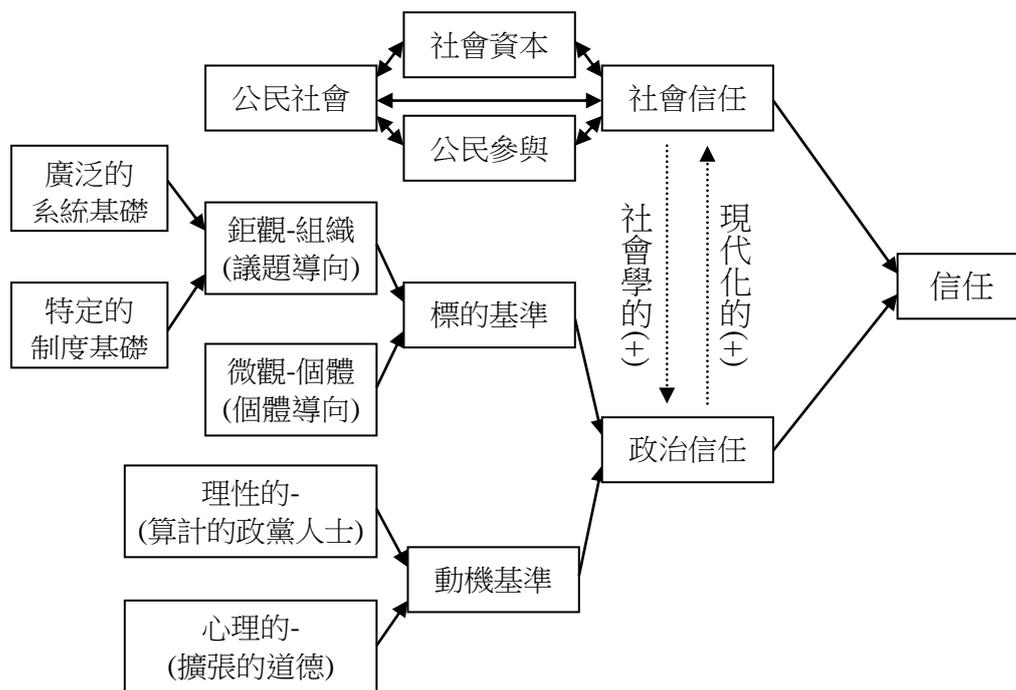


圖3-5 信任的關鍵組成：政府預防信任下降的主要因素

資料來源：Blind, 2007: 8。

第二節 調查發展與測量的設計

姑且不論社會信任主題的相關實證研究的學術共識是否成形，亦或是其測量的操作化定義是否成熟；事實上，衡諸現有國內外的學術研究文獻，以信任為主題的理論發展行之甚久，從早期倫理、規範的探討，加入啟蒙運動後的理性論述，以及社會科學的交互辯證而逐漸完備。然而，學術圈及實務界真正思考建構社會信任的指標，以及建立完整的調查測量體系，則是近十年內發生的事情，而整個掀起社會信任調查運動的時程，也不過是上個世紀最後十年所掀起的一股熱潮，而該熱潮延燒到現在算一下也是這十多年之內的學術活動。截至目前，社會信任調查逐漸出現部分較為一致的題目，但仍欠缺完整的構面體系或學術共識；當然，研究方法方面從量化的問卷調查，也逐漸朝向質化的訪談、觀察與個案研究。特別是，一些新的研究技術，在電腦科技與創新思維下，也逐漸開展出另類的發展路線。

壹、社會信任調查的途徑與方法

追溯社會信任測量的緣起，或是所謂第一份調查問卷的設計，應屬 50 年代末期至 60 年代初的期間，由密西根大學「國家選舉研究」(National Election Study, NES)所紮下的基礎，而其發端的主題，則是偏向於政治信任(Hetherington, 2005: 14)。當時的跟信任有關的調查題目有二：

(一) 信任：“How much of the time do you think you can trust the government in Washington to do what is right? ---just about always, most of the time, or only some of the time.”

(就時間的多寡而言，您是否可以相信在華盛頓的政府所做的事都是對的？)

(二) 不誠實：“Do you think that quite a few of the people running the government are crooked, not very many are, or do you think hardly any of them are crooked?”

(您是否認為有些人在運作政府時是不誠實的？)

在當時，包括此項信任的題目，以及其他相關的「浪費」(waste)、「利益」和(interest)「不誠實」(crooked)等題目的設計，初步的操作與成果招致許多

的批評和修正；之後，政治信任的研究也消失一段很長的時間，直至 80 年代中期到 90 年代末期，社會信任逐漸在測量方面有了部分成果。這段不順暢的運作期間，主要受到幾個原因的影響（Hetherington, 2005: 14），包括：（1）有些調查主題失去了意義，特別是「不誠實」的題項，受到 60、70 年代尼克森「水門事件」的衝擊甚深；（2）題目文句和選項的操作化定義仍相當模糊，畢竟如題目中相信政府的時間多寡，對不同的人有不同的解讀；（3）60 年代 David Easton 提出「政治系統論」後，「政治支持」或正當性成為熱門議題，而學界批評 NES 的題目沒有辦法測量制度的正當性（institution legitimacy）。

在這些問卷設計與理論論述欠缺周延性的質疑與挑戰後，隨著調查研究的盛行，以及統計方法的運用，政治信任的調查仍低調、持續的進行。首先，學者在政治系統論的衝擊下，原本僅是針對特定對象的信任調查，逐漸掌握制度正當性的內涵，開始發展有關典章制度（regime）等較為廣泛信任（diffuse trust）的調查。此外，隨著問卷設計的專業逐漸充實，加上測量與統計誤差的慢慢受到注重與控制，信任的調查工作也奠立一些基礎。

事實上，美國建立最早的學術性民意調查單位，乃是 1941 年在芝加哥大學建立的「國家民意調查中心」（the National Opinion Research Center, NORC），而自 1971 年起，NORC 開始支援以每年為週期的社會總體調查，內容包含許多實質議題，多以題組的方式進行調查，值得注意的是這些問卷開始加入了「人際信任」的題組，其中固定內容有三題：

- （1）您認為大多數人會嘗試佔您便宜或是很正派的？
- （2）您認為大多數人都會願意幫助別人或是只為自己的利益著想？
- （3）總的來說，您認為大多數人是可以被信任的或是與他們相處還是小心為妙？

NORC 針對人際信任的題組，特別是第（3）題成為日後「一般信任」的標準題目。90 年代之後，學者開始發現政治信任與社會信任已是觀察美國政治很重要的指標，特別是那些影響信任數據起伏的事件或內涵，包括政策滿意度、經濟成長、媒體負面報導、政治醜聞、戰爭、總統的個人特質，以及後來的政府的規模與範疇等，都是造成信任測量結果波動的重要因素。除了這些影響信任數值

升降的問題與事件外，在統計分析技術的進步下，人口屬性變性的交叉分析顯示的不同屬性的信任差異性，更讓信任調查進入觀察對象屬性差異的問題，是否在信任的測量數值有所不同（Hetherington, 2005: 14）。

這些理論發展與分析技術的進步，讓整個社會信任的調查研究逐漸出現多元化與擴張性的發展。尤其，一些著名事件的發生導致信任測量數據的大幅下降，包括水門事件與越戰等，隨著這些信任指數下降後，我們觀察發現一些新的議題受到注重，包括政治人物的廉潔和反戰等議題，也印證了信任的測量反映了某些政策或事件的成效與警訊，包括美國後來推動的政府改造運動，也正是其長期政治信任趨勢落在谷底的時候（陳欽春，2004）。

90年代中期，Ronald Inglehart 主持的世界價值調查（WVS），整合 NES 和 NORC 的研究成果，並在歐洲價值調查（EVS）的跨國比較基礎下，開始進行大規模跨國性調查，在其根據調查結果所撰寫的專著，以「後物質主義」（post-materialism）闡述社會信任、社團參與、互惠、合作和容忍等概念，對整個國家社會的發展有著重要的影響，也讓信任調查建立跨國及跨文化比較的基礎。同時，Robert Putnam 所掀起的社會資本調查運動，結合世界價值調查的題組數據，更讓信任的議題受到全球性的注目。尤其，福山（1995）研究指出，經濟發展與信任程度有著正向的相互關係，以及 Kack & Keefe（1997）、Norris（2002）先後的在資料庫的次級資料分析中，顯示社會信任乃建構社會資本的主要測量指標，也證實信任對一個國家或組織的良性發展有著舉足輕重的影響。

世界銀行進一步將世界價值調查的基礎，應用於協助第三世界國家解決貧窮問題與發展經濟。在丹麥政府支持下的「社會資本計畫」(Social Capital Initiative, SCI)，開始建立社會資本之指標建構，在他們發展的「社會資本評估工具」(Social Capital Assessment Tool, SCAT)，除了傳統量化的社會信任與社會資本的測量題組外，也開始發展質性的研究工具與技術，對於社會信任的調查研究工作貢獻不少。此外，2000年後，OECD 等先進國家，開始正視政府信任度下降，以及代議民主產生的正當性危機，也先後投入社會信任與社會資本的調查測量工作，其中大英國協體系的成員國，更在英國政府的引領下，開始研究社會信任與社會資

本在公共政策中扮演的積極性角色；換言之，社會信任的調查工作，由剛開始強調信任的「依變項」作用，也就是哪些因素造成社會信任的起伏，進而朝向社會信任作為「自變數」的方向發展，則是開始研究如何在政策設計中，加入社會資本與社會信任的要素。

貳、國內外機構的測量題型與執行方式

根據上述社會信任調查的發展，我們進一步歸納社會信任測量的題型，以及相關調查執行方式的發展。茲列舉如下：

(一) 美國芝加哥大學的「國家民意調查中心(NORC)」自 1971 年起，開始支援以每年為週期的社會總體調查 (the General Social Survey, GSS)。其中測量「人際信任」的題組，固定內容有以下三題：

1. 您認為大多數人會嘗試佔您便宜或是很公正的？
2. 您認為大多數人都會願意幫助別人或是只為自己的利益著想？
3. 總的來說，您認為大多數人是可以被信賴的或是與他們相處還是小心為妙？

此一題組一直被各國學術機構引用至今，幾乎已成為測量人際信任或社會信任的標準題組。

(二) 世界價值調查 (the World Value Survey, WVS) 是由全球社會科學界合作的國際學術網絡，自 1981 年起，共進行五波(1981, 1990-91, 1995-96, 1999-2001, 2005-1006) 全球大規模調查，總計 65 個國家的人口皆成為其調查對象。其問卷中亦包含社會信任的測量，使用的題目是上述 GSS 社會信任題組中的一題。亦即

「您認為大多數人會嘗試佔您便宜或是很公正的？」

(但是受訪者的回答是在 1 至 10 的順序尺度上表達其信任程度。)

此外，該調查嘗試測量民眾對各種組織以及不同群體中的個人的信任程

度。題型如下：

1. 我將唸出一群組織的名稱，請告訴我，您對它們多有信心(confidence)？
(包括教會、軍隊、電視、警察、法院、政府、政黨……等，採取 Likert 4 點量表)
2. 我想問您對下列各種團體中的個人有多信任？請告訴我您對這些人是完全信任、有點信任、不很信任或是決不信任？
(包括家庭、鄰居、您認識的人、您第一次見面的人、其他宗教信仰的人、其他國家的人)

(三) 總部設在英國倫敦的 **MORI** 社會研究中心是一個英國最大的研究組織之一，承接各種公、私部門的研究計畫。該中心在 2004 年接受英國另一個非政府組織 **Audit Commission** 對英國民眾所作的「制度信任」調查，堪稱此領域較具代表性的研究成果。其中較值得參考的問卷題目包括有以下類型：

1. 測量制度信任：

我將問您有關您對以下的社會制度有多信任。針對其中每一種制度，請告訴我，您對它是傾向信任還是不信任？

(答案選項只有傾向信任與傾向不信任兩種。制度種類繁多，包括軍隊、電視、警察、公務機關、大公司、政黨、非政府組織……等。)

2. 測量對專業人員的信任：

以下我要唸出一系列不同的人，請告訴我，大致上(**generally**)您是否相信他們說的話都是事實？

(該題內容包括醫生、老師、教授、法官、科學家、警察、公務員……等)

3. 測量政治信任的問題：

請問您多相信英國的執政黨是將國家的需求放在其自己的政黨利益之上？

4. 針對民眾對公部門與私部門(含非營利組織)的信賴度比較，MORI 使用的問題如下：

請想一下空氣污染的問題，下列哪二至三個管道提供您有關該問題所造成危害的資訊最得您的信賴？

(答案包括壓力團體、科學家、電視、政府部門工作的科學家、私人企業工作的科學家、政府的部長、政治人物、公務員……等)

5. 有關測量影響民眾是否信任公部門的因素，題型如下：

下列哪些因素是影響您是否相信公部門的最重要考量？

(答案包括提供的服務符合我的需要、我受到的對待、當它們犯錯時能夠承擔責任……等)

(四)美國 Gallup 民調公司的年度治理調查 (annual governance poll) 自 1972 年開始電訪以來，旨在持續監控美國民眾對聯邦政府處理國際與國內事務能力的信任 (trust) 與信賴 (confidence)。主要的題目包括：

1. 以下我要問您幾個有關我們政府體制的問題。首先，您對我們聯邦政府處理國際問題具有多少信任與信心？
2. 您對我們聯邦政府處理國內問題具有多少信任與信心？

(以上兩個問題皆是 Likert scale 5 點量表)

Now I'd like to ask you several questions about our governmental system. First, how much trust and confidence do you have in our federal government in Washington when it comes to handling [Read A-B] -- a great deal, a fair amount, not very much, or none at all?

3. 您知道，我們聯邦政府是由三個部門聯合組成的：行政部門由總統領導；司法部門由美國最高法院領導；立法部門由美國參、眾兩院領導。首先，請問您此時對行政部門、司法部門與立法部門各抱有多少信任與信心？(以上三個問題皆是 Likert scale 5 點量表)

As you know, our federal government is made up of three branches: an Executive branch, headed by the President; a Judicial branch, headed by the U.S. Supreme Court; and a Legislative branch, made up of the U.S. Senate and House of Representatives. First, let me ask you how much trust and confidence you have at this time in the Executive branch headed by the President, the Judicial branch headed by the US Supreme Court, and the Legislative branch, consisting of the U.S. Senate and House of Representatives -- a great deal, a fair amount, not very much, or none at all?

(五) Edelman 是美國著名的獨立研究機構。該中心自 2001 年起，每年持續進行跨國的信任調查。該計畫稱為「年度信任變化表」(Annual Trust Barometer)。其歷年調查內容主要在測量民眾對制度、私人公司以及政府的信任。值得參考的問卷題目如下：

1. 請告訴我，您有多信任下列的機構 (institutions) 都會做對的事？
(機構包括政府、媒體、企業、與非營利組織四類，受訪者在 1-9 分之間選擇，1 代表完全不信任)
2. 請問您有多相信 (該國政府執政團隊) 都會做對的事？
(受訪者在 1-9 分之間選擇，1 代表完全不信任)
3. 下列哪種媒體是您最信任的訊息來源？
(包括電視、報紙、收音機、網際網路……等)
4. 請就電視、報紙、收音機、網際網路……等您每日都會接觸的媒體中，列出三家您認為最能提供值得信賴的訊息
5. 當您要形成對一個公司的評價時，您接收到下列 (某人) 給您關於該公司的訊息，您會多信任該訊息呢？
(某人包括有醫生、一般人、學者、會計師、總統、新聞播報員、律師、

該公司的發言人……等)

(六) 美國 Gallup 民調公司的世界調查系列 (the World Poll) 針對全球 140 個國家的民眾持續進行社會經濟層面的各種調查。其中有關對陌生人的信任測量，則是採取以下三個問題：

1. 在您居住的城市或地區中，假如您不慎遺失錢包或其他貴重的證件及地址資料，如果被鄰居撿到，請問您是否認為您的失物會被歸還？
2. 在您居住的城市或地區中，假如您不慎遺失錢包或其他貴重的證件及地址資料，如果被警察撿到，請問您是否認為您的失物會被歸還？
3. 在您居住的城市或地區中，假如您不慎遺失錢包或其他貴重的證件及地址資料，如果被陌生人撿到，請問您是否認為您的失物會被歸還？

(七) European Social Survey (歐洲社會調查) 在 2001 年正式成為歐洲多國共同資助的時間序列資料庫。主要目的是以更嚴謹的方法調查歐洲各國價值變遷。至今已進行 3 波調查。平均兩年一期。其中測量社會信任的題目與 GSS 的題組一致。亦即

1. 您認為大多數人會嘗試佔您便宜或是很公正的？
2. 您認為大多數人都會願意幫助別人或是只為自己的利益著想？
3. 總的來說，您認為大多數人是可以被信賴的或是與他們相處還是小心為妙？

但是受訪者的回答是在 0 至 10 的順序尺度 (非如世界價值調查的 1 至 10 的順序尺度) 上表達其信任程度。

另有關於制度信任的題目也大致與世界價值調查類似，

「請告訴我您對下列各種制度的信任程度有多少？」

(列出的制度大致與 WVS 類似，但不若 WVS 問的種類多，而且採取 0 至 10 的順序尺度，不同於 WVS 的 Likert 4 點量表)

(八) 我國中央研究院執行的「社會變遷調查」與「社會意向調查」歷年來也嘗試測量台灣地區民眾的人際信任程度。所使用的題目，基本上是仿效美國 **General Social Survey** 使用的語句，但在不同的年度調查中，有些微的語句調整。以下簡列其趨勢。

1. 1984-1991 年「台灣社會變遷調查」

詢問受訪者是否同意「人與人之間再也沒有可靠而值得信賴的關係了」

2. 1991-1993 年「台灣社會意向調查」以及 1996 年「台灣社會變遷調查」

詢問受訪者是否同意「人與人之間越來越不能相互信任」

3. 1998 年「台灣社會變遷調查」

詢問受訪者

(1)「在我們的社會中，如果一個人不好好地照顧自己的利益，別人馬上就會佔他的便宜。您是不是同意這樣的說法？」

(2)「很多人熱心公共的事情，其實都是為了出鋒頭，或是為了自己的利益而不一定是為公共的利益。您是不是同意這樣的說法？」

(3)「社會上大多數人都可以信任。您是不是同意這樣的說法？」

(4)「在我們的社會中，大多數的人都比較願意幫別人，自私自利的比較少。您是不是同意這樣的說法？」

4. 1999-2005 年「台灣社會意向調查」

詢問受訪者

「您認為社會上一般人通常都願意幫助別人，還是只會管自己的事情，還是一半一半？」

5. 2001 年「台灣社會意向調查」

詢問受訪者

(1)「請問您對陳總統未來一年內的表現有沒有信心？」

(2)「請問您對行政院未來一年內的表現有沒有信心？」

(3)「請問您對立法院未來一年內的表現有沒有信心？」

6. 2002 年「台灣社會意向調查」

「請問您對下列機構團體的表現信不信任？」對象包括總統府、行政院、立法院、民間團體……等

7. 2003-2004 年「台灣社會意向調查」

詢問受訪者

「您覺得社會上一般人可不可以信任（相信）」

8. 2005 年「台灣社會意向調查」

詢問受訪者

「請問您對下面各種人的信任程度如何？」對象包括親人、朋友、同事、鄰居、一般人、老師、醫師、律師、法官、會計師、警察、記者、宗教領袖。

「請問您對下面這些機構和團體的信任程度如何？」對象包括行政院、立法院、民間團體、基金會。

第三節 在地化系絡與國際接軌

壹、社會信任的在地化系絡

西方對社會信任的研究已有相當的歷史。從其研究的層次來看，大致可分成個體與總體兩個角度。個體層次的研究著重在將社會信任視為是個人的一種核心人格特質(a core personality trait of individuals)。此派大多是以社會心理學者領軍。根據其論點，社會信任是與其他更廣泛的人格症候群有密切的關係。這些特質包括樂觀(optimism)、支持合作(belief in co-operation)、以及對社會個體之間互動解決問題的信心(confidence that individuals can resolve their differences and live a satisfactory social life together)。²⁵換言之，個人的成長經驗，包括在童年時期的社會化經驗，甚至是個人在社會競爭的成敗經驗，都是決定個人是否容易信任他人的決定因素。

另一派文獻則是將社會信任視為是社會的特質而非個人的屬性。個人經由參與具有信任的文化或特殊的社會、政治制度，使得具有信任的態度與行為得以散佈在整個社會。²⁶換言之，如果我們以目前廣泛使用測量社會信任的標準問題：「整體而言，您是否認為大多數人是可以信任的，或是還是小心一點比較好？」詢問某地區的民眾，其回應所代表的訊息應該是對整各社會信賴度的評估而非如前述學派認為是受訪者個人人格特質的反映。²⁷

若從學科的角度來審視信任的研究，則可以明顯看出，有社會學、經濟學、心理學以及人類學等派別。心理學著重將信任理解為人格特質的表現、社會學則強調信任是社會關係的重要現象，它是社會結構與文化規範的依變項(dependent variable)。²⁸經濟學是以賽局(game)來建構對社會信任的研究。個人會因不同的賽局結構而改變其信賴度。其在賽局中的信賴度(trustworthiness) 是以他是否會採取合作的機率做為代表。信任也許跟文化有關，但更重要的是，信任往往也是人們理性選擇的結果。而一個地區的社會信任程度則是以該團體中典型成員(typical

²⁵ 請參考 Wrightsman (1991)

²⁶ Putnam(1993)

²⁷ Putnam 2000: 138. There is some experimental evidence showing that countries with high trust scores in the World Value surveys actually have more trustworthy and honest citizens (Knack and Keefer 1997: 1257).

²⁸ 代表性的學者有 Luhmann (1979)、Fukuyama (1995)、與 Zucker (1986)。

member)的信賴度做為指標。²⁹

華人地區對社會信任的研究，主要也深受西方文獻的影響，在研究方法上多採用問卷調查，少數也執行社會實驗，焦點在於比較中西社會的信任程度與差異。近年也有不少學者關注將華人社會文化因素納入研究中，以建立具有本土色彩的研究。³⁰由上可知，目前學術界對信任的研究尚有許多分歧處，似乎每個學派都抓住信任的某些特質，但又有所不足。未來對信任(包含信任的類別)以及相關主題之研究仍有廣闊的空間待開發及整合。舉其要者，社會信任與人際信任的差別？人際信任與制度信任是否可用相同的模型理解？信任的行為是否會有擴散性？社會信任是否會影響政治信任等？

貳、建立臺灣社會信任的測量模式

因此，根據上述的文獻整理與本研究的宗旨，我們歸結出本研究的社會信任之研究主題，基本上脫離不了人際信任與制度信賴的內涵，這和前述 Earle, Siegrist and Gutsher 三位學者(2007)的信任與信賴的二分，以及 UNDESA 區隔社會信任與政治信任(Blind, 2007)二個構面，都在強調在人際與制度信任的兩個層面，基於本研究內涵包括信任與信賴的雙重內涵，以及將兩者的標的對象進行周延的操作化分類，故本研究在社會信任主題下，主要劃分「人際信任」與「制度信賴」二個分析構面(如圖 3-6)。

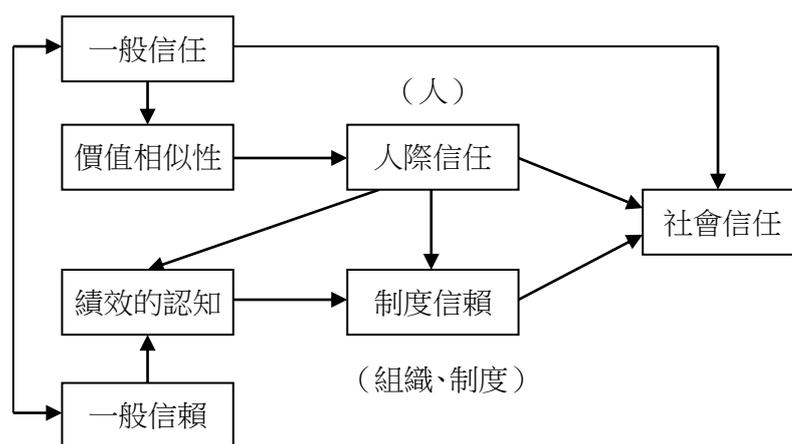


圖3-6 本研究界定的社會信任的範疇與構面

資料來源：本研究。

²⁹ 請參 Huang (2003)。

³⁰ 舉其要者，如北京大學的彭泗清(2000)，清華大學的羅家德(2005)，台灣中央研究院的張笠雲與譚康榮(2005)，黃光國與王怡文(2007)

本研究關注的研究旨趣除了研究信任對當代社會的意涵與危機管理的作用，更重要在於如何維繫民主價值的傳續，以及政治體系的運作與效能，故仍與 UNDESA 關注在政治改革有著相近的理念，同時根據 Earle, Siegrist and Gutsher 的因果論述，故在分析架構強調人際信任作為一種社會環境的條件，將會影響政治信賴的成效，特別是特定人士與角色的信任，也影響對制度的信賴，如政治人物的誠信或廉潔，影響民眾對組織與典章制度的信賴。

此外，本研究著重在指標的界定與未來可行的調查操作，我們捨棄了如 Earle, Siegrist and Gutsher 在 2007 年強化社會心理面的因果模組，畢竟社會信任更前端有關個人價值與社會文化的形塑，並非本研究強調測量、描述的目的，故在社會環境如何影響個人價值與偏好方面的內容，本研究則暫且予以省略。當然，我們瞭解人際信任只要在於個體之間的互動，這包括「一般信任」(general trust) 與「特定信任」(particular trust)，後者乃是直接對於特定對象的信任，這之間價值的相似性（無論是族群、政黨、理念或抽象價值）仍然扮演重要關鍵；其中，特別強調一般信任構成人際信任的社會條件，當然如世界價值調查或福山、Norris 等人指出一般信任對政治、社會與經濟的關連與衝擊，故在本研究社會信任的構面選項中，增加一個「一般信任」的變數。

最後，我們認為制度信賴除了受到人際信任的影響，因為如立委、律師、教師或專業人士等各項角色的表現，不免造成民眾對制度的觀感與信賴；但是，民眾在判斷對制度的信賴時，主要還是基於該組織或典章制度過去的成果與績效。再者，一般信任和一般信賴有其一定的感性（道德、倫理）與理性（知識、資訊）的基礎，但是個體進行自身的綜整思維時，兩者不免交互影響，故也保留 Siegrist, Earle, and Gutsher (2003) 實證分析的結論。故此，本研究將以圖 3-6 的變數架構，建構與論述本研究社會信任的內涵與運作。

此外，根據上述分析，本研究歸納相關測量問題如下：

（一）與現有測量結果銜接，不宜有太大的斷層，以便於比較

除非有必要，否則不宜採取全新的社會信任測量問題組。主要考量是便於與國內以往的研究發現進行時間序列的比較。同時，也易於與其他國家的調查資料進行比較研究。

（二）現有測量工具的缺點，如何改進？

1. 著重中國文化中的「關係」對信任行為的影響
2. 信任概念在台灣的內涵宜融入問卷題項中
3. 社會信任在台灣的界限或範疇
4. 制度信任測量的困擾因素如何克服(例如受訪者想到的是組織中個人還是組織整體?)
5. 對政治信任與滿意度的關係是否要分別處理(如果委辦單位重視政府的形象)
6. 如何找出具有鑑別力的題目以測量台灣的社會信任(台灣目前面臨特殊的社會政治現象是值得思考的方向,例如藍綠對抗、族群問題與)
7. 網際網路現象似乎應該列入社會信任題組中
8. 建議有一個固定的(core)題組,定期施測,並佐以數個題組以便機動隨社會重大危機事件而測量當時民眾的反映。
9. 對政治信任的問題是否要加入情境條件,例如在哪些政策或領域比較相信政府的作為或用心?
10. 擷取上述國內外各大調查機構對社會信任(包括制度信任與政治信任)問卷設計的型態,加入台灣特有的情境與文化因素,設計適用台灣但又能與世界接軌的題組。

(三) 其他可以補助問卷調查方式以測量社會信任的方法

1. 次級資料:例如與信任有關係的其他社會指標的變化
2. Panel study:(同樣本多次調查),選取一個代表性樣本取得同意,長期調查追蹤其社會信任的意向,易於找出產生變化的個人並了解其原因。但成本較高且樣本流失不易控制
3. 社會實驗:容易觀察與紀錄個人的信任行為,但僅適用測量「有互動」的人際信任範圍。制度信任不易由此法測得。

本研究先對西方研究信任的文獻做回顧與整理，再藉由對焦點團體訪談，著重華人社會的信任現象，據以整合中西信任的研究與現象，提出本文的研究架構。根據研究架構再建構適用於台灣地區的社會信任測量,但仍考慮與世界其他國家測量社會信任題組的可比較性。簡言之，本研究所建構的問卷有以下幾個特色：

1. 問卷分成長卷與短卷，預期適用於不同的測量頻率與目的；
2. 清楚界定社會信任的意涵與範圍；並將社會信任區分為數個面向 (dimensions)，分別設計題組測量之。
3. 首度嘗試詢問傳統人際信任所問的「大多數人」究竟在台灣受訪者心中所指為何；
4. 在問卷中，依據中華文化對人際關係所展現的差序格局設計題目；
5. 信任對象也首度包含網際網路、民間標會、與大陸人士和產品；
6. 適度將情境因素(contextual factors)置入問題中，使問題不致過於抽象，並易於比較與解釋。例如不問「您是否信任立法院」，而改以「是否信任立法院所發布的訊息」；
7. 本研究建構的問卷亦明確界定「信任」與「信心」的內涵，並主張以信任適用於具體的對象，而信心則適用於抽象的制度或規範。

第四節 調查機制與配套設計

壹、建立社會信任的調查機制

(一) 釐清調查的目的與作用

建立社會信任的調查機制，首先必須考量社會信任此項調查的主要目的，其中一定因應某種的問題或產生某種作用。正如前述文獻的梳理中，我們瞭解信任議題的出現反應當時各種社會或國家的危機，而相關的調查測量更是聚焦在某種問題的警示與解決。誠如本研究第二次焦點座談時，參與者即針對建立社會信任調查機制的目的提出以下許多考量：

因為研考會希望有這樣一個指標，那如果政治信任低了，那我們就趕緊按一個紅燈，然後類似這樣，那我覺得先挑幾個比較 *workable* 的一些 (A-092)。

因為在做社會科學研究的時候，你沒有辦法面面俱到，那麼你就是要把這個問題就是說「我要解答的是什麼問題？」，那麼問題界定清楚以後，你那答案就在問題裡面 (B-B1-057)。

政府所關切的議題到底在哪裡？是不是對於政策性信任或政治性信任有更多的關注，而不是比較空泛的、比較偏向學術性的變遷調查，尤其是中研院在做一個長期的社會變遷調查，我甚至覺得可能會得到一個更穩定的答案，可以跟國際性的調查做一個接軌，還可以跟國際做一個對話，當然整體信任有它一定的意義存在，但這樣的趨勢有時需要十年，甚至二十年的時間，才有辦法去知道一個長期變遷的趨勢，而不是一次、兩次或非常片段的，較難做一個趨勢分析 (C-C1-022)。

problem and solving 與 *information research*，它們現在是新媒體裡面，基本上大概都可以得到的一個結論，就是這個是讓很多的人願意接受這種訊息，對它這種訊息有信心的一個很重要的變項 (C-C2-084)。

可能是研考會看到這個資料，它在政策的形成以及政策的討論，政策的發布與政策的溝通上，必須要有一個全新的思考邏輯，這個思考邏輯是建立在你對這個社會大眾的想法上面。就是說譬如在我們這一行裡面，常常在提到這個媒體的角色的時候，有兩種說法。一種說法就是說媒體你毋須管它，它其實就是一個 *field*，好的意見自然就會形成；另外一種說法是，它其實是一種 *educational institution*，你就是要他來教導我們怎麼樣過現實的

生活。台灣有那麼一點點現在介於兩者之間（C-C2-089）

有一個先決上可能要討論的，你這一個這樣的建立指標，是不是要接軌，要跟其他接軌，就對比也好、做研究也好，還是單純的研考會想做這樣的一個（調查）。依我的瞭解，研考會做任何指標，他都希望能跟國際接軌，將來能顯示他們的政績，那一個國家怎樣、我們國家怎樣？那如果要這樣對比的時候呢，你一定要接軌，所以，這個問題就比較麻煩在這裡（C-C4-067）。

故此，在焦點團體中，學者專家強調政府所關切的議題是什麼，是著重在一種問題的解決？或是強調與國際調查的接軌？透過一種政策需求的評估與釐清，界定清楚的調查目的與作用，方能建立一個長期調查所需要的參考架構與政策邏輯。

（二）研擬可行的研究策略

本研究所舉辦的三場焦點座談皆有對如何達成建立社會信任指標與機制的策略思考進行意見表達。畢竟，研究策略的作用，一方面在確保研究和調查的目標得以迅速達成；另一方面，則涉及如何以最少的成本與規模，完成一個可行的調查做。因此，一套完整的研究策略的討論與研擬，對於臺灣建立社會信任的調查機制與指標，是不可或缺與迫切的。與會人士踴躍從個種角度抒發己見。

所謂的研究策略就是如果我們今天重點是放在要去建立這樣的機制跟工具優先，我們勢必會損失一些在界定上的問題，如果我們要一開始先找，用正常的研究設計步驟先把所謂社會信任釐清的話，我坦白講可以做的到，但是機制出不來，因為這兩個無法兼顧（A-069）

工具問題我覺得好解決，那有些地方要考量，但就像剛剛講的，在策略方面上，如果是要以工具為主的話，我們顯然可能就是說，前面的定義可能要非常地操作化，我們現在把定義弄得很清楚之後，坦白講後面（較深度的）東西可能就出不來，就這個怎麼去取決（A-083）。

此外，即使是對於此一指標與機制的建立，是否得到大多數人的信任，也是值得注意。

如果要界定、要建立這一套制度的話，首先也是要建立（對機制與指標的）信任，如果你這東西出來大家又不信任，這是一個問題。所以要建立這個信任的時候，...就是說策略的部分，其實我們這個專題一定有一個策略或是目標，那你這個目標到底要幹嘛，那我想到我用 negative 的方式來呈現，就是說絕對不要像說一個紅、藍燈的方式，那它也是一個經濟方式嗎？（A-103）

如果你今天要給中研院做或是比較學術界的人做的話，還是要有媒體策略，還是要讓它能夠鮮活一點，至少要能夠說我們如果跟美國比的話。我舉一個例，譬如說政治信任上面，我們在政治效能上面，的確我們還比他們還好一點，或是還落後一點，那我們至少在進步中，有這樣的對稱的比較，然後讓它活躍一點，讓我們人民真的是(有不一樣)(A-106)

針對建立指標的題目與題組設計部份，與會人士也建議要有所謂的「定錨」題目，亦即是整個指標建立的樑柱，如此既可以做長期時間序列的比較，又能處理突發的特別事件；此外如何找出具有鑑別力的題目也是未來的重點。

研考會將來有一個題目是我們主要的柱樑，在心理測量叫 **anchor test**，叫主要「定錨」，我們知道「定錨」有這個題目，在測問卷可以有這個題目跟其他的題目(比較)；另外一門做法的話，這個題目有但另外增加新的題目，我們可以列為定錨的題目和其他東西可以連起來(B-B1-023)。

當你每一個月在下一個錨、釘個樁在那邊的時候，你有特別事件再去看，在另外去做 survey，可是如果沒有的話，就是看兩個點之間的觀察跟它的趨勢，前提是你的調查不能太複雜(A-100)。

假如研考會希望這個研究是像國外很多研究持續幾十年，現在中央研究院呈現一些架構，做出很多人教育方面的調查，假如這樣的話，有些題目要固定，題目固定不能只遷就目前突發流行選舉去突發(研究主題)，假如明年不選舉這個不能用，就是有些題目像國外少數幾題明年後年二十年都選用，少數幾題因應因社會的當時的需要，像感覺今年特別亂還是怎樣，我們就加幾題(B-B1-022)。

我們當初那樣設計是比較簡單的題目，那也希望它是關鍵性的最有鑑別力的題目，然後能夠在每個月能夠下 **anchor**，像一個錨一樣在那邊，我們不要跟一般媒體一樣，在新聞事件後面做調查，因為它其實一定是波動的(A-099)

至於是否要建立一套全新的指標？其利弊得失值得討論。如果自認能建構有較目前多數調查機構使用的問卷題項更加的題組，它可能會犧牲與過往資料比較或是與世界其他低區接軌的機會，這是否是本研究能接受的代價？

不太期待重新發展一個什麼題組或者是指標，這個第一個時間要花非常地多；第二個

就是將來這樣子的一個成果，不便跟現在過去既有的一些結果去產生對話，所以這個不是我們的第一選擇，我們是希望能夠在既有的基礎之上做一些修正（B-R1-011）。

其中也有參與者提出是否要建立大型資料庫提出疑問。自行建立屬於政府的社會信任大型資料庫有，是否成本過大？能否與現有民間或學術單位合作？恐怕也是本研究在政策建議部分要說明的。

如果委託單位有考慮接軌的時候，那我們就開始有這三種情況的考量：一種是，就是大型資料庫的建立，你是不是要建立一個社會信任指標的資料庫，那如果是中研院已經在做，我們政大也有長期在做，是不是研考會也有這個企圖，將來要把資料庫放在這裡（C-C4-068）。

綜合上所述意見，不難發現有關建立社會信任調查的機制或指標，其調查的本質與規模，究竟是單一事件或短期因應措施，還是單純與國外接軌的工具作用，亦或建立一個長期資料庫與完整模式的建構，皆需要在調查執行之前妥善因應。當然，這項調查或研究是持續性且具願景的，調查機制與指標在必須進行國內外的比較，以及建立長期比較分析的資料庫。當然，研究策略的主要功用不在一次投資大量經費與資源，而是如何妥適掌握現有的資源，在時間（短期或長期）與空間（單一機制或策略合作），發展出可長可久的可行方案。

（三）確認調查機制的可信度與可執行性

環諸國內外的社會信任調查發展過程，從前述文獻資料可知，無論最早建立社會信任調查雛形的機構，乃是 1941 年芝加哥大學的「國家民意調查中心」（NORC）；第一份社會信任調查的問卷，則是由 60 年代密西根大學「國家選舉研究」（NES）所創建的。可知第一梯次的社會信任調查，乃是由大學學術機構所進行。

隨後，隨著社會信任議題受到重視，加上全球性政府信任度下降的趨勢，無論是歐洲價值調查（EVS）或是世界價值調查（WVS），這些半官方或非營利的研究基金或團體，接下了第二梯次的調查工作。在此同時，民間或媒體的民調中心隨著電話普及與調查科技的進步，紛紛投入社會信任的調查工作，但是多屬事件、政策或選舉性的零星調查，加上欠缺完整的學術與專業的支援，仍然無法形

成有效與周延的調查成果。

然而，隨著社會資本議題在經濟發展與政策內涵作用的發酵，一些國際性非政府組織，如世界銀行、國際貨幣基金，開始投入社會信任與社會資本的相關調查工作。此外，在世界價值調查與相關學者經營的社會信任議題愈受肯定和重視，一些 OECD 先進國家開始以國家之力，投入社會信任的調查，這以英國為首的大英國協體系最為積極，主要仍是以統計或主計機構為主，進行相關的問卷題庫研發與調查的執行。而這些國際非政府組織與國家統計單位所進行的調查工作，正是第三梯次社會信任調查的主要機制。

從這三梯次調查機制的發展可知，第一梯次在大學民調機構，主要在於民意調查專業發展過程，大學扮演開路探索的角色，但是其題型設計基本上仍以實驗或學術研究性質為主；而第二梯次，國際性的學術團體，仍是以學術工作為主，但在跨國性的調查中，也探究出影響政治與社會發展的重要因素；第三梯次，以政策實踐為主軸的國際非營利組織與政府單位，開始在學者專家的協助下，建立屬於該機構所需要的社會調查，以及相關調查資料庫的建立。

本研究主旨在探索屬於我國的社會信任調查機制與指標，從前述調查機構的發展脈絡中，如果從結果論的角度而言，建立如同世界銀行的透過專案，建立專業調查團隊與資料庫，或是如英國等在政府統計單位成立專案的任務編組，都算是符合國外趨勢與國際接軌的作法。然而，此項作法必須投入大量的經費與專業資源，就現階段我國在社會信任調查仍屬研究考核階段，一步到位的可能性似乎不太可能。

但是，就已我國現行常見的政府標案委外的方式，不僅在低成本為主的前提下，不僅調查品質備受質疑，而願者投標的方式，往往也無法建立專業知能與豐富的資料庫；更重要的是，無論從國外的經驗，或是學界的共識，這種以營利為主的標案性調查機制，其公信力是不被認同的。

再者，以政府統計相關單位或官方學術性調查單位作為執行機制，在初步建立調查的專業與資料的目標，應有其可行性；但是，這些單位早已飽和的工作進度，以及在有限的學術專業下另起一個社會信任調查的爐灶，所需花費的資源與心思，應不在話下。

根據參與本研究焦點座談人士的看法，有關未來能夠執行社會信任調查的機構，其本身的可信賴度以及能力必須要審慎考慮。

在執行機構方面，就我瞭解其實政府機關沒有一個真正自己的一個調查訪問中心，他們都是委外，就是投標案！甚至他們要委託中研院調查中心來做的話，我們一樣要提出投標案，即使我們也是屬於政府單位的（C-C6-060）。

發覺其實很多民意調查的那些機構，我真的沒有聽過說。然後，後來我看它的那個做的那個案子，非常非常多（加重語氣），很多警政署的那個案子，全部都給他們做，然後那幾個負責人，他也不是什麼大專院校的，他反正就是一個科技大學畢業，然後他們幾位都是某一個科技大學畢業的，然後就跑出來做。那我就問他說，發現他們問卷設計好像也不是很熟，我不曉得他怎麼可以做出那些東西（C-C5-044）。

如果可以的話，要找到一個適當的機構，而且能夠確保他在執行期間，能夠遵循一些在進行訪問必須遵循的一些原則，比如說訪員的訓練、怎麼樣去做一個執行的方法的訪問等等，是比較好的（C-C6-063）。

委託機構方面，就是找那個品質比較好的。像有很多當然是有一些營利，我覺得這就是一件 trade-off，要找比較便宜的，它可能品質比較不好；你要找一些像中研院這類的，那個比較貴（C-C5-050）。

然而，純學術機構如中央研究院，似乎對單純以應用為目的的查不感興趣。
此外，

理論上，大概沒有一個所謂的「公正的」非營利機構，因為比如說政黨的調查訪問中心，……所謂的學術機構，以我們自己來講，我們是做學術調查為主，像這樣子的一個訪問，如果沒有一個所謂學術意涵在裡面的話，大概我們是不會接受；所以這個（學術單位來做）是比較難（C-C6-062）。

有關執行調查機構的社會形象或是結果的可信度，主要考量不外乎調查機構的公正性以及整個機制的信任關係：

如果可以以一個非營利機構來做的話會更好，可是事實上是沒有（C-C6-061）。

這個（社會指標）指標的問題，其實是你展現一個問題，不是調查機制，就是信任這個機制的問題（B-B2-100）。

譬如說我們就應該先要誠信，要教育大家誠信，而且為了要維護這個價

值，可能還要定出一些規範，有哪些規範，不能做什麼、做什麼，可是誰來？必須要有價值觀或價值的指標，這些規範的指標來指引來帶領我們期待的那些好的行為，可是誰來這些 **support** 規範來訂這些規範可能就要有一個機制（A-108）。

談到調查機構，或是甚至比如是訪員的訪問方式等，其實也是一個很重要的一個因素，因為這個部分牽涉到政治信任，一般我們中研院調查中心在做，都是在做跟選舉或者是政治有關的時候呢，我們不像民意機構，會去在選前做選舉預測，我們都是在事後（C-C6-057）。

綜上討論，考量多方因素，本研究認為至少在短期而言，如果政府要建立社會信任指標以及調查機制，一個務實可行的措施，是整合國內既有研究成果與人員，組成一個專案編組或國科會計畫，當屬可行之舉。當然，如果仍繼續如本研究的研擬或探索階段，多年期的委外研究計畫，或是在主計或相關調查單位例行的調查中加掛題目，亦屬當務之急的可行方式。惟此乃過度式的暫行措施，即使委外交由營利機構執行，也應在專業與過去成果設立審核門檻。

。

貳、調查期程與配套措施

（一）調查的期程、頻率與時機

環諸國內外的社會信任調查發展過程，從前述文獻資料可知，無論最早建立社會信任調查雛形的機構，乃是 1941 年芝加哥大學的「國家民意調查中心」（NORC）；第一份社會信任調查的問卷，則是由 60 年代密西根大學「國家選舉研究」（NES）所創建的。可知第一梯次的社會信任調查，乃是由大學學術機構所進行。

根據本研究的焦點座談意見歸納，在調查期程與頻率方面，首要的建立基準在於長期持續調查的進行，一方面在時間的間隔下進行時間序列(**time series**)式的前後比較；另一方面可以在持續性的調查中累積成果。

（調查）一次就結束不是很好，所以我們希望這次的主持人，明年後年就繼續看到，因為你們幾年要做一次，**time series** 是一定要的，它是涉及到政府機關（與政策）（B-B1-024）。

time series 做一次兩次沒什麼意思，要像國外做久一點，就是有沒有辦法（讓）我們

這個社會信任指標的建立，能夠引起研考會的重視，把它列入每一年的預算裡面，錢多錢少另外一回事，只是希望每年都有個累積，不斷地動、不要停，停完後再做就很辛苦了，停完再做也因為可能換了另外一班人，反正今年是你們了，明年換另外一群人，另外一群人的概念和你們也不一樣，可能我們原來做的好的用意，他們沒有瞭解到整個推翻掉而重起爐灶（B-B1-025）。

我非常強烈建議應該用 **time series** 的角度來進行，有沒有辦法在你們的研究裡面，加一章或加一節，強調 **time series** 的重要性...等等，說服官方負責人看到心中很心動，研究者也不要只從學術角度看，要從為政者的角度看，這個東西做下去對當政者的角度看有多好多好，這樣他就容易去支持（B-B1-026）。

你調查時間跟反應，跟當時的社會情境，能不能扣合，因為我們當初在設計我們 TPMI 的時候，因為我們是每個月固定的時間點，比較現實的因素就是配合出刊，所以那個時間點要固定，另外一個我們怕的是系統性的偏差，大概是每個月中，為什麼？因為年初或年底，都有人可能是剛薪水用完了要發薪水或怎麼樣，心情會不太一樣，所以我們希望避免那種系統性的偏差（A-098）

當然，此一長期性的調查其時間的間隔與調查的頻率，應該予以格外重視。本研究歸納焦點座談參與者以及主持人的看法，大致有以下幾點是在進行時間序列調查要注意的因素，首先是要避開敏感時刻，因為一般固定式調查通常避開某些突發事件或敏感時機的干擾，如大選前後或是重大事件發生，畢竟這些事件或時機，會干擾調查的成果。

如果要定期做調查的話，那當然是可以考慮去除那一些敏感的，如說選舉的影響，比如說年底的立法委員，或者是三月份的總統選舉等等，避開那樣子的敏感時刻去做（C-C6-058）。

問到說對於一些政府機關或是一些官員過去一年的表現等等，這個訪問就是 7 月份才做的訪問，可是我們新政府才上來幾個月而已！那我就會覺得說，「過去一年」，你很難讓他去決定是怎樣子的一個情況，因為剛好牽涉到政黨輪替，即使沒有政黨輪替，可能也有一些可能官員上的替換，或是什麼樣的差異等。但是這樣一個的題目，如果以後要做長期的調查的話，我想每一次的調查，可能都會遇到類似的問題，可能要想個辦法去做一個怎麼樣的修改，或是什麼樣的改善方式（C-C6-066）。

第二個因素是經費的考量：

執行的頻率我覺得可能的話要看經費，如果說可以三個月、一季執行一次，這樣子其實也可以（C-C5-048）。

我們的水溫到底多強或是多弱，如果水溫不是那個影響這個社會的問題的話，我們實在也不用做這個 time series；那如果你當然反過來，真的是這樣子我們才要強調，這個一做要十年至少或二十年或怎樣，所以整個的預算是什麼，所以我覺得延續林老師講的，我覺得我們要講 why？那“why”這個部分，整個研究團對需要有很強的這個部分再加進來，讓它能夠更有支持（B-A4-031）。

第三個考量因素是根據主題分不同的固定時段進行測量。因為社會信任是一個多面向的概念，我們可以配合經費的限制，如以一年的時間施測，可以分成四季分別對不同面向的社會信認構面進行資料蒐集：

一季執行一次，我覺得有一個好處就是你每次可以換不同的主題，因為就政治信任或社會信任，我們講差序格局、親疏遠近，我們要 cover 太多東西，你一次不可能就是用 80 題，然後得到一個很好很好品質的那個東西。所以到不如就是說，切割成兩、三次來做，然後，有一次就是比較大規模，或者是比較不一樣的東西，那這樣的那個設計，可能會比較好一點喔（C-C5-049）。

研考會或其他機構，願意出資承辦的話，其實也可以像 XXX 老師所建議的那樣，在一年內做好幾次，那每一次的確是針對你特定的構面，去做比較深入的分析（C-C6-059）。

中研院的電話訪問「社會意向」的話是每年兩次，分上半年跟下半年，「社會變遷」是每年暑假都會做一次（B-B4-040）。

（二）調查的方法與配套設計

最後，在論及調查方式的選擇與配套設計時，不可否認地，問卷調查仍是主流的社會信任調查方式，

假定做幾個大規模、大的母群體，我想大概用問卷法，剛剛談到問卷的設計內

容，...我覺得任何研究不要從頭做起，過去從那麼多學者，很多東西包括台灣人做很多，你還要有一些掛勾，掛勾的話我們強調底下，我們現在東西社會信任跟過去人的社會信任，它差距是增加或減少信任？（B-B1-021）。

其中涉及問卷題目題數的規制，通常一般在問卷調查時，較短的問卷以電話訪問為主，較長的問卷還是需要依靠訪員來執行面訪。本研究的焦點座談參與者也提出其他值得思考的調查方式，其中包括有互動網路科技的進步，如 A.C. Nielsen 的收視率調查：

我們稱為叫 panel (study)，panel 的話就會一直持續下去，像 A.C. Nielsen 是怎樣做的，那它的那個收視率調查每天都有，每一個電視來要來跟他來買，那（社會信任）這種 warning system 是不是要這樣進入（B-A4-033）。

但是該方法會面臨的問題是：

現在 A.C. Nielsen 最被詬病的就是說，到底誰願意讓他裝一個機器在家裡，大家想到的就是知識份子不願意，因為他私密性他會比較 care，有錢的人他比較不希望，那最不 care 的就是一般勞工階級，或是比較低下階層的，裝了也不會有事，開電視他還給我五百元，還是給我一個什麼...，就算他們說那個 rewards 是多麼不會影響這個調查，還是會嘛！（B-A4-094）

換言之，因為個人隱私問題，教育程度或社經地位較高民眾，通常不願參與機上盒調查，也亦造成樣本代表性的偏誤。當然，即使採用電話訪問的方式，近年來「固定樣本、連續調查」（panel study）讓較長的問卷調查變得較易操作，調查的信、效度也提升不少，唯獨 panel study 需要事前的溝通與關係的經營，而樣本容易流失也是此一技術的一項限制：

我們有做長期追蹤（panel study），不管是家庭動態或是社會意向，有時候就是會碰到...，尤其是家庭動態，他一直都是同一批人，那所以你每年都去問他一樣的問題的時候，有時候他會覺得很煩，再來就是這個 data 可能中間可能會斷掉；其實，我還是比較傾向電訪和面訪互相配合（B-B3-039）。

電訪系統（CATI）比照政大選研中心一樣，...可以用很少的錢定期做。...panel study 應該可以做得好，可以做的很好，從理論上先將母群體界定清楚，第一次有系統地找出一些樣本，和他訂個契約還是合同，還是定期給他送個禮物、卡片，人情債，

定期的訪問很快 (B-B1-056)。

(panel study) 就是定時的對它做一些回應，或者是他就是到網路上去勾選，... 今天對你這十個題組做了一些回答，這就變成一個 warning system 也很強也很有趣；因為我覺得現在談這個東西，研考會要出去的時候是告訴人家說我們今天社會信任的指數是多少，信任指數綠色，或者是藍色，或者是紅色了，那就從這一千人的定時回應裡面就可以看到 (B-A4-034)。

panel 的流失率非常高，至少都到五成，到你最後做完的時候，五成超過 (B-A4-095)。

當然，近年來社會實驗的方式，採取虛擬互動的方式，可以觀察社會信任行為面的建構過程。這種實驗設計的方法，通常在單一變數的操控下效果顯著，但因樣本代表性、研究效度與研究倫理的問題，通常作為學術性的研究，或是輔助問卷調查的調查工具：

社會上的定義會影響它 (社會信任)，社會信任影響它的因素是什麼？我們想要進一步的言行操弄，那可能做「實驗」很好，或是我們用實驗來輔佐，小型實驗輔佐我們的問卷 (B-B1-018)。

做一個社會實驗，我們可能找一百個人，那我們就可能給一筆錢，讓每個人直接互動去測量社會信任，這是王老師當初做的設計，我們覺得那個行為面反而是社會信任很重要的一部分 (A-R2-090)

社會實驗法所面臨的侷限在於其倫理問題以及外在效度的不足：

因為現在測量都用問卷，剛剛還聽到你們採取「實驗」，實驗心理學上最流行作實驗，當然實驗的時候因為實驗的對象人數很少，等到結果其外在效度可能會很大批評 (B-B1-017)。

你問他那個敏感問題，變成一個很困擾的問題，尤其那個南部很多知識水準比較低的，你要他怎麼回答？你叫他說對外省人的信任，一不小心他就罵你，或者是他很情緒性，或者是他根本沒辦法理性，這個又是一個技術上很難的問題，不要忘掉就

是像我們剛剛講的，實驗室的分錢的，大學生可以做，很多社會上一般人他也沒辦法陪你玩嘛！（B-B2-090）

自己在參加 experiment 完之後，自己有想過 experiment 還是會遇到心理的問題就是說我們所謂的「實驗倫理」的問題，...如果要用實驗法，不過我說這個如果我們只是單純的談論實驗法，到時候研考會那邊這個東西要怎麼樣去使用，那可能只是一個很簡單的對外公佈（B-A4-032）。

此外，質性途徑下的社會信任調查，這幾年也逐漸在部分領域付諸實踐，這些方法包括田野調查、深度訪談、個案研究與焦點團體等，尤其近年來社會信任逐漸在不同的文化背景下進行差異性比較，質性的方法對調查指標的驗證，以及社會信任建構與社會心理的過程，具有獨到的解析能力。儘管如此，這些質化的方法多數仍停留在輔助角色，社會信任的調查仍以量化問卷調查為主要方法：

小型實驗大概不大可能，田野研究大概也不大可能，田野研究外在效度低。大概只能什麼？只能做先驅（前導）研究，就是說我們做這些正式問卷的時候，剛做完問卷的時候，非常有說服性而且將其理由、困難，以及大概用什麼方式，做出來效果會比較好一點等（B-B1-019）

不外乎一個用問卷為主，質性的研究為輔，對問卷幾個東西比較有困惑，我們怎麼樣子找一些像今天焦點團體，或找些人做深度訪談（B-B1-020）。

當然，以量化與質化途徑結合的思路也是非常值得考慮的研究設計，與會人士也曾提及：

如果可能的話，比如說電訪或是其他如焦點團體訪談，或者是其他的方法也是可以用，只是那個成本差異會比較大一點，那這是一個可能會需要考慮的地方（C-C6-065）。

（調查）執行方式，其實不單用電話訪問，還可以有很多東西我覺得可以用，如那個焦點團體等。.....不過一般可能用焦點團體，今天可能很多東西，我們不一定要用全國性、代表性的樣本，我們有些可以用焦點團體（C-C5-042）。

第四章 社會信任調查之實證分析

第一節 調查設計與過程

壹、調查說明

一般而言，想要瞭解人們的思考及行為模式，直接的詢問乃是最佳的方式之一；因此，調查研究法就成為社會科學中獲得充分發展且廣泛使用的研究方法。簡言之，調查研究法是一個資料蒐集的方法，透過抽樣過程選出特定人選做為樣本，直接詢問他們對事物的反應及看法，並將結果當作參考基礎，進而運用至較大的範圍 (Manheim & Rich, 1998: 151)。本論文針對社會信任主題進行的問卷調查，便是藉此資料蒐集的方式，作為進一步實證論證的依據。

調查研究的對象主要為台灣地區二十歲以上成年民眾。由於調查地區涵蓋整個台灣地區，為求研究設計的周延性，本論文問卷調查將透過「電腦輔助電話訪問」(Computer Assisted Telephone Interview, 簡稱 CATI) 系統，針對各縣市進行定額隨機抽樣，以電話資料庫之家戶單位隨機抽樣，問卷訪問的結果將進行電腦的統計交叉分析，以瞭解性別、年齡、區域、族群和政黨屬性與等人口屬性變項是否出現顯著差異。

問卷設計主要根據過去相關研究之文獻分析，以及參照過去相關實證研究與焦點團體訪談的具體建議。因此，本研究的問卷設計上著重在結構型的安排，透過此項設計以及系統性的抽樣，以合適的切入點進行調查訪問，取得涵蓋性、精確度更高的集體資料，透過電腦統計的分析，完整地呈現台灣地區民眾對於在當前環境下社會信任、人際信任、一般信任、制度信賴與政府治理現況之認知、態度，以及相關的意見和政策建議。

貳、調查對象、方法與程序

一、調查對象：由於本調查研究主要是針對台灣地區二十歲以上成年民眾，

在性別與控制縣市人口比例下，進行家戶電話隨機抽樣。

二、調查方法：本研究在電話調查部分，所採取之縣市人口比例定額進行家戶電話隨機抽樣。由於本調查研究主要是針對台灣地區二十歲以上成年民眾進行認知、態度的瞭解，以及區域、性別、族群與政黨等人口屬性變項的比較分析。因此樣本空間的選取必須兼顧整體的涵蓋面以及區域的差異性。因而，本研究採取「隨機抽樣」模式，以各縣市為區域單位按照台灣地區人口比例配額並兼具數量上之充分性，家戶電話隨機抽取受訪者的方式，雖不能完全代表台灣地區人口結構的實質內涵，但在有限的資源以及嚴謹的研究設計，應可反應當前台灣社會信任的現況與構面分析。

三、問卷設計：本次調查係以 WIN CATI 系統中電話資料庫為抽樣母體，並以台灣地區縣市人口比例樣本配置方法分配各縣市之樣本數。在抽取樣本時，以台灣地區縣市人口比例分層比例隨機抽樣，再以尾數四碼亂數隨機抽樣法選取受訪者，以增加電話號碼之涵蓋面。在 95% 的信賴水準之下，成功樣本數為： $N = (1.96/2.92\%)^2 * (0.5)(0.5) = 1125$ (人)，抽樣誤差控制在正負 2.92%。

四、調查程序：本調查採縣市比例家戶隨機抽樣方式，針對臺灣地區二十歲以上成年民眾進行調查，自 97 年 07 月 19 日進行 85 份的前測，經問卷修訂後於 97 年 07 月 23 日 至 97 年 07 月 31 日進行正式調查，共計執行八個工作天。

五、分析方法：問卷取得後分析工具採用 SPSS v14.0C for Windows 和 Statistica 7.0 for Windows 套裝軟體進行統計分析與繪圖；本調查資料分析包括各題百分比、交叉分析、卡方適合度、關聯性檢定與因素分析。

參、受訪者基本資料分析

表4-1 受訪者基本資料分析

基本資料	分析說明
性別	男性（557人，49.5%）；女性（568人，50.5%）
年齡	平均 41.43 歲
學歷	國小以下（62人，5.5%）；國中（102人，9.1%） 高中(職)（332人，29.6%）；專科（205人，18.3%）； 大學（359人，32.0%）；研究所以上（62人，5.5%）；
職業	服務業（216人，19.3%）；家庭主婦（158人，14.1%）； 學生（143人，12.8%）；退休（98人，8.8%）； 軍公教（96人，8.6%）；自由業（91人，8.1%）； 失/待業（74人，6.6%）；其他（60人，5.4%）； 工（47人，4.2%）；金融保險（47人，4.2%）； 資訊電子（45人，4.0%）；農林漁牧（45人，4.0%）；
族群	閩南人（868人，78.0%）；客家人（106人，9.5%）； 外省人（102人，9.5%）；原住民（10人，0.9%）； 其他（27人，2.4%）
婚姻	未婚（379人，33.7%）；已婚（727人，64.7%） 離婚（12人，1.1%）；喪偶（6人，0.5%）
政黨屬性	國民黨（228人，20.5%）；民進黨（85人，7.7%） 親民黨（2人，0.2%）；台聯黨（1人，0.1%）； 新黨（1人，0.1%）；無黨無派（785人，70.7%）；
居住縣市	台北縣（190人，17.0%）；台北市（109人，9.7%）； 基隆市（12人，1.12%）；桃園縣（93人，8.3%）； 新竹縣（19人，1.7%）；新竹市（19人，1.7%）； 苗栗縣（26人，2.3%）；彰化縣（74人，6.6%）； 台中縣（85人，7.6%）；台中市（68人，6.1%）； 南投縣（27人，2.4%）；雲林縣（30人，2.7%）； 嘉義縣（36人，3.2%）；嘉義市（17人，1.5%）； 台南縣（61人，5.5%）；台南市（29人，2.6%）； 高雄縣（57人，5.1%）；高雄市（49人，4.4%）； 屏東縣（41人，3.7%）；宜蘭縣（25人，2.2%）； 台東縣（9人，0.8%）；花蓮縣（18人，1.6%）； 澎湖縣（4人，0.4%）；金門縣（11人，1.0%）； 連江縣（2人，0.2%）

第二節 社會信任的現況分析

壹、一般信任構面

(一) 一般信任分析

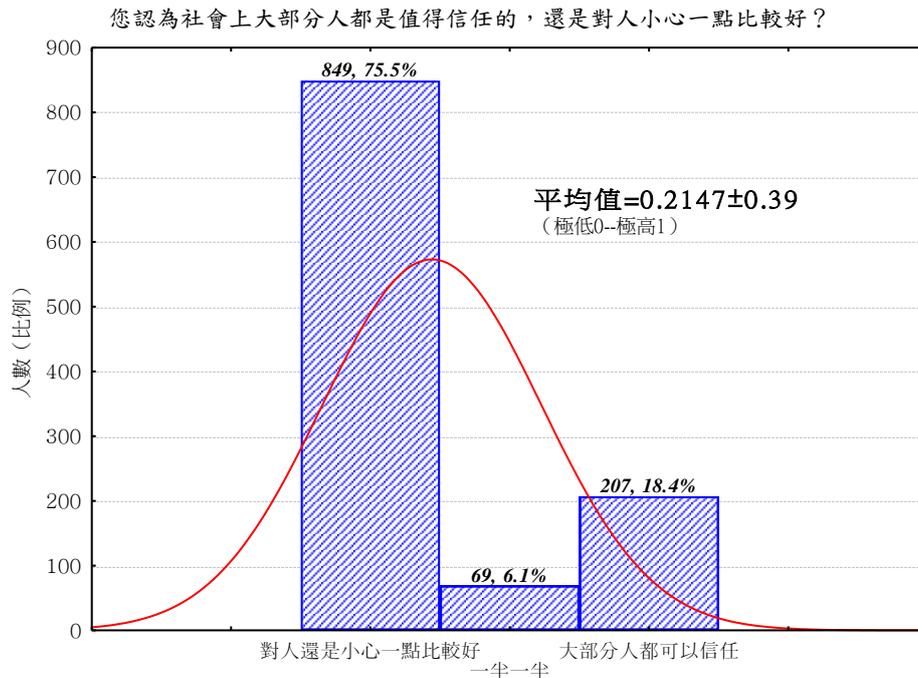


圖4-1 一般信任分析圖

資料來源：本研究。

根據圖 3-6 所顯示本研究之社會信任調查構面而言，其中「一般信任」乃是人際信任的前提基礎，更是構成「社會信任」的因素之一。基本上，「一般信任」方面的測量的標準題組，乃是「世界價值調查」、中研院「台灣社會變遷調查」，以及在社會資本測量中最为通用的題目，也就是：「有些人認為社會上大多數人都可以信任，有些人認為對人還是小心一點比較好，請問您自己的感覺比較接近那一種說法？」(Generally speaking, would you say that most people can be trusted or that you can't be too careful in dealing with people?)。此題項在「世界價值調查」和其他地區的運用中，皆採二分法的答題方式，以利於進行數據標準化或指數化的工作；然而，根據「台灣社會變遷調查」的實證經驗指出，台灣地區民眾經常出現「中庸」性質的答案，故本研究以中研院設計理念，加入中間值「一半一半」

的選項³¹。

在調查數據的呈現上，75.5%的受訪民眾認為當前台灣地區的人際互動，對人還是「小心一點」比較妥當。其中依國際接軌方式換算成標準化數值（即上述「都可信任」1分，「一半一半」0.5分，「小心一點」0分），則在此次調查中所呈現的信任指數為0.2147，這和1995年世界價值調查中臺灣部分的0.40(Norris, 2002: 150)，依然出現非常大的落差，但與陳欽春(2004)調查的0.22相當接近，但和北歐國家動輒超過0.6以上，以及美、日等國也有0.4以上的數據，顯示臺灣地區這項一般信任，持續保持相當低迷且穩定的情況³²。

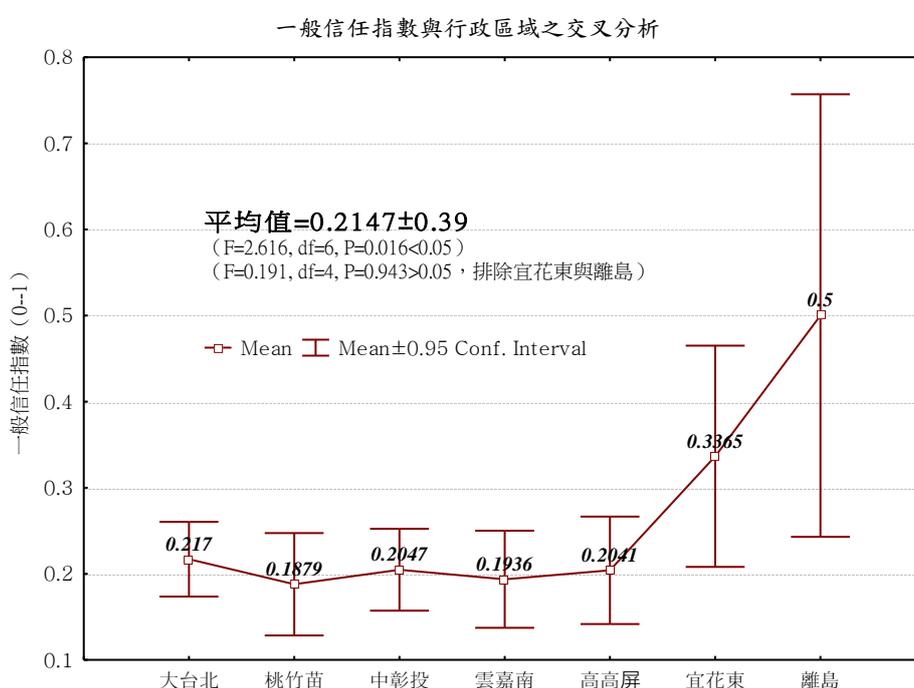


圖4-2 一般信任與行政區域之交叉分析圖

資料來源：本研究。

進一步將此項一般信任指數與行政區域進行交叉分析，過去陳欽春(2004)的調查曾顯示，一般信任指數出現「北高南低」的現象(請見圖2-4)，但在本次調查中，卻沒有出現此種景象，在排除宜花東和離島地區的樣本偏誤(因抽樣人數不足)，ANOVA分析也出現西部人口稠密區域，各區域之間並未出現一般信

³¹ 此種處理方式，一則可以應付實際訪問的障礙，另一方面則也可以進行標準化(即「一半一半」為0.5分)的工作，以便未來在數據可與國際接軌。由於本研究採取電話訪問調查，在選項並不提示「一半一半」選項，故受訪者選答的比例並不高。

³² 根據本研究表2-3的內容，一般信任居於0.2左右標準者，在1995年的排序中，約在後三分之一的國家。

的顯著差異。

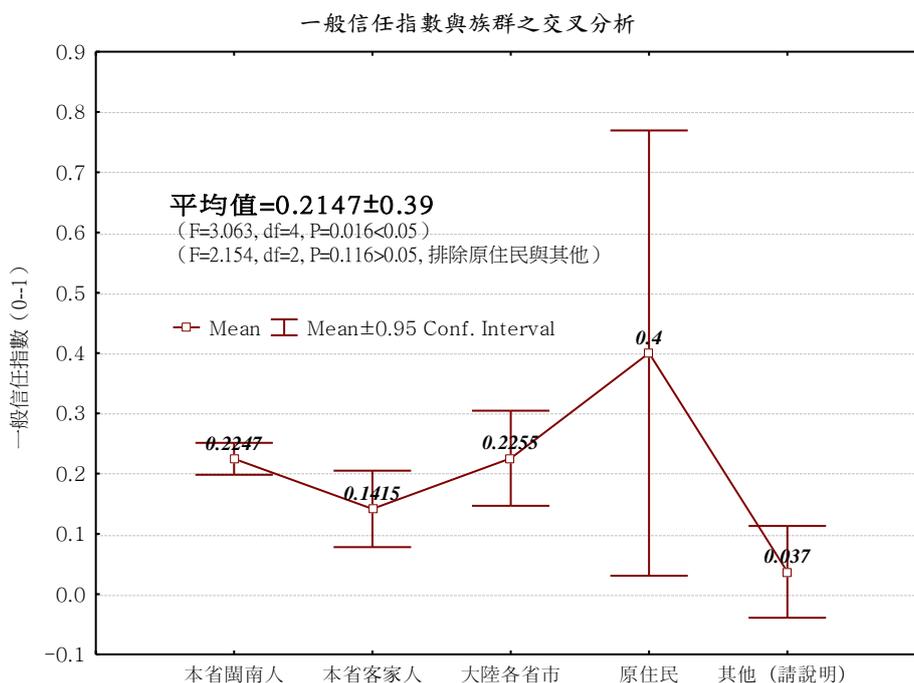


圖4-3 一般信任與族群類別之交叉分析圖

資料來源：本研究。

如果將一般信任指數與族群類型進行交叉分析，圖 4-3 數據顯示一般信任指數在族群之間有所差異，但是進一步排除原住民與其他的類型後（樣本比例過低），三大主要族群並未出現前述一般信任指數顯著差異的情況。但是，就個別數據來看，閩南與外省族群的信任指數與平均值相當接近，而客家族群的一般信任顯然在數據上略低一籌。

同樣地，將一般信任與教育程度的交叉分析中，在 ANOVA 分析中並未出現顯著差異。但在圖 4-4 的誤差長條中，發現高低學歷之間在一般信任指數高低有別，進一步將原先依序分類的學歷類別，區分為大專以上和高中以下二類的差異，此時 t 檢定的數據出現 $P=0.009<0.01$ 的顯著差異，就平均值的高低可以推論高學歷者其一般信任度明顯高於低學歷者。

此外，在一般信任與不同年齡層的交叉分析，ANOVA 分析也一樣未出現顯著差異，顯示一般信任度在不同年齡層間並未出現統計之顯著不同。然而，透過圖 4-5 的分析數據，我們可以發現 50 歲以上的年齡層，其一般信任值普遍明顯

低於平均值，也象徵這些高年齡層的受訪者，在一般信任指數上是低於這些較年輕的受訪者。

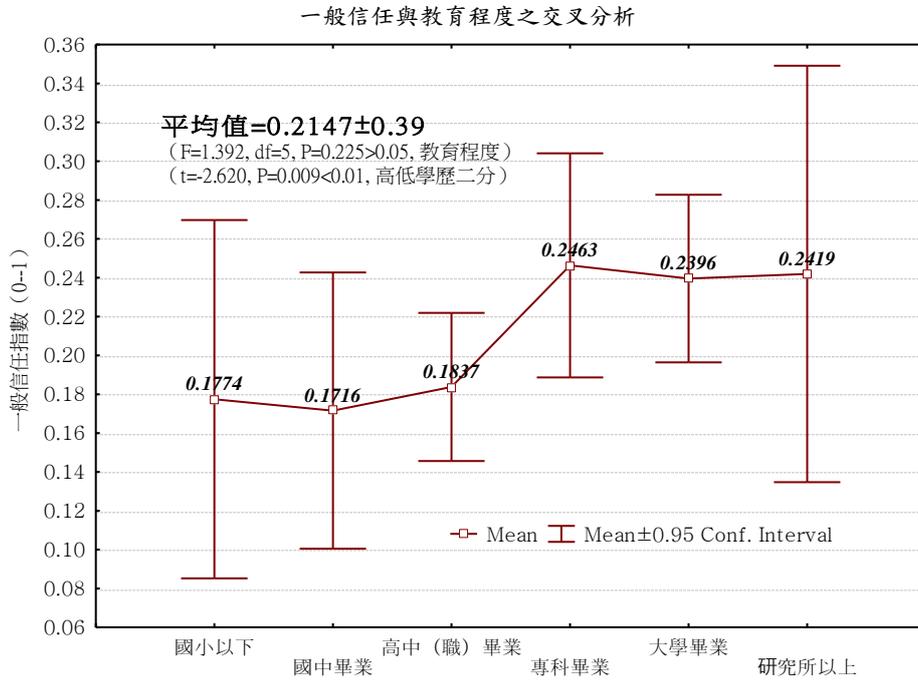


圖4-4 一般信任與教育程度之交叉分析圖

資料來源：本研究。

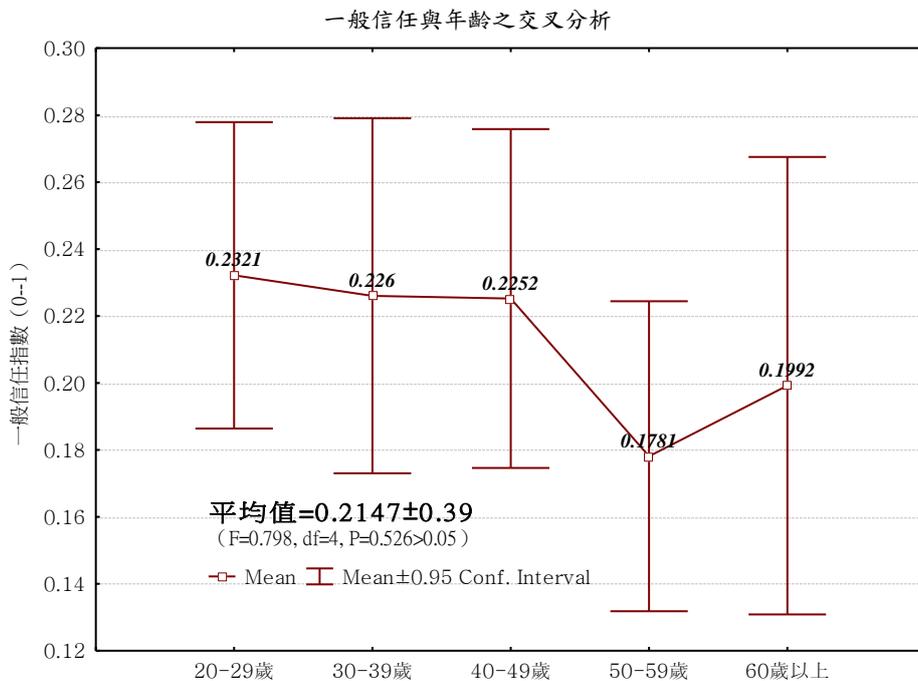


圖4-5 一般信任與年齡之交叉分析圖

資料來源：本研究。

(二) 善良與誠實之認知分析

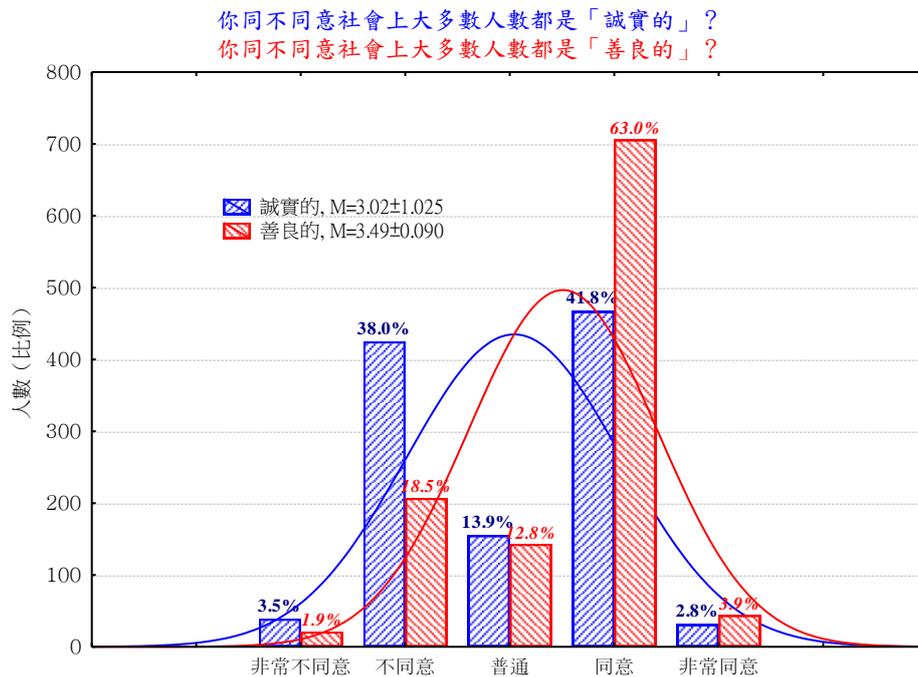


圖4-6 善良與誠實之對比分析圖

資料來源：本研究。

在一般觀念中，善良與誠實是不太相同性質的個人內涵，前者乃是藏諸於內的價值態度，而後者則經常為形諸於外的言行舉止；在本次針對社會大多數人是否善良與誠實的測量中，兩者卻出現相當不同的結果。其中有 66.9% 的受訪者同意大多數人是善良的，但卻只有 44.6% 的受訪者認為大多數人是誠實的，兩者相差達 22.3%，而平均值與圖 4-6 的分配曲線，也明顯看出此一結果。

就人際互動建立信任的過程而言，從社會心理學的角度，乃是從內在價值至外在行為的過程，就語意的解析而言，善良是此內在價值，而誠實則是這種外在表現。從調查結果推論，國人多數認為多數人是善良的，確有不至半數的人不同意大多數人是誠實的；換言之，這其中 22.3% 的差距，正是內在價值與外顯行為出現落差的結果，也是我們瞭解臺灣民眾在一般信任的認知與建立的過程，值得瞭解與討論的環節。

貳、人際信任構面（特定信任）

根據本研究的調查構面，社會信任主要的組成乃是人際信任與制度信賴，其中人際信任主要建立在日常人際互動的經驗，區分「特定人際信任」和「陌生人

際信任」。在此一構面中，本研究針對我們一般日常互動的特定對象，進行信任度的測量，結果顯示家庭此一初級團體，仍是民眾信任度最高的對象，在 10 等第的尺度中，均超過等第 8 的尺度（換算 Likert 五等第尺度，是為「非常信任」），依序分別是「父母親」（9.2）、「配偶」（8.53）和「手足」（8.27）。其次，超過尺度 6 以上（換算為「相當信任」）的對象，依序為「師長」（7.4）、「朋友同學」（6.88）、「親戚」（6.68）和「同事」（6.46）。而在題組中信任度最低者在尺度 5（換算為「普通」），除了「鄰居」（5.91）接近尺度 6，「大陸親戚」（5.05）則是其中信任度最低的特定對象。

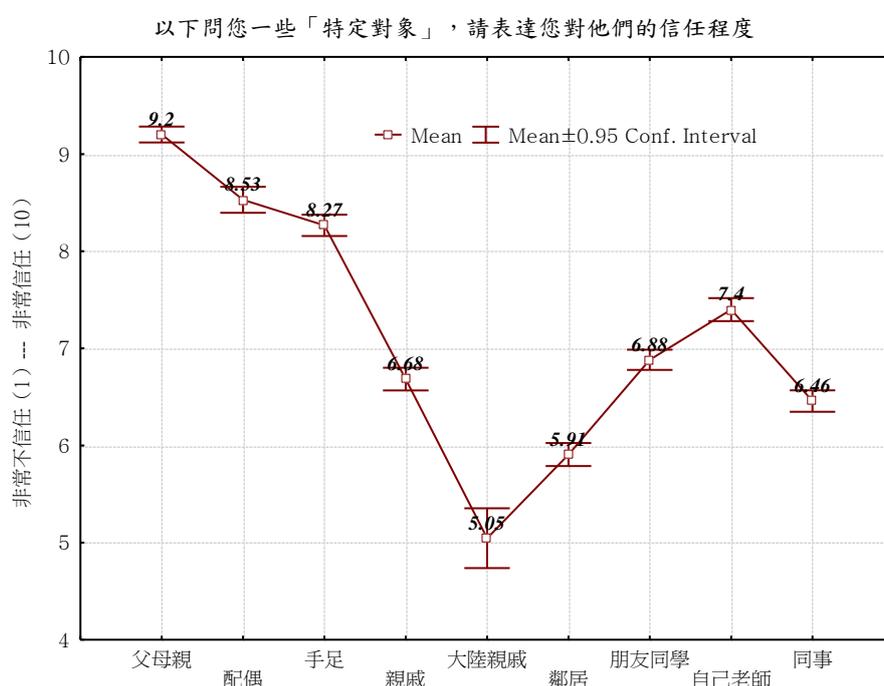


圖4-7 特定人際信任分析圖

資料來源：本研究。

在許多學者的研究中，信任代表一種「關係」，而中國人的關係有著親疏遠近的差別，亦是費效通所謂「差序格局」³³概念的呈現。調查結果多數特定對象的確呈現這種「差序格局」的現象，然而隨著時代的變遷，「親戚」的血緣原生特質，逐漸不若日常互動較為親密的師長、朋友同事，尤其在題組中「大陸親戚」最為明顯，這也顯示信任的建立逐漸脫離「關係」（特別指血緣），日常密切互動

³³ 「差序格局」乃是人類學家費孝通在《鄉土中國》書中所提出。其指華人之人我分際原則，以「己」為中心，像石子一般投入水中，和別人所聯繫成的社會關係，不象團體中的分子一般大家立一個平面上的，而是象水的波紋一般，一圈圈推出去，愈推愈遠，也愈推愈薄。差序格局是費孝通用來解釋中國社會群我分界方式的一個概念，他發現中國人不若歐美社會有清楚分明的公私領域之界線，在許多公私分際上看似混淆不清，其實是人我分際的方式不同。

的經驗，方是人際信任的當代特質。

參、人際信任構面（陌生信任）

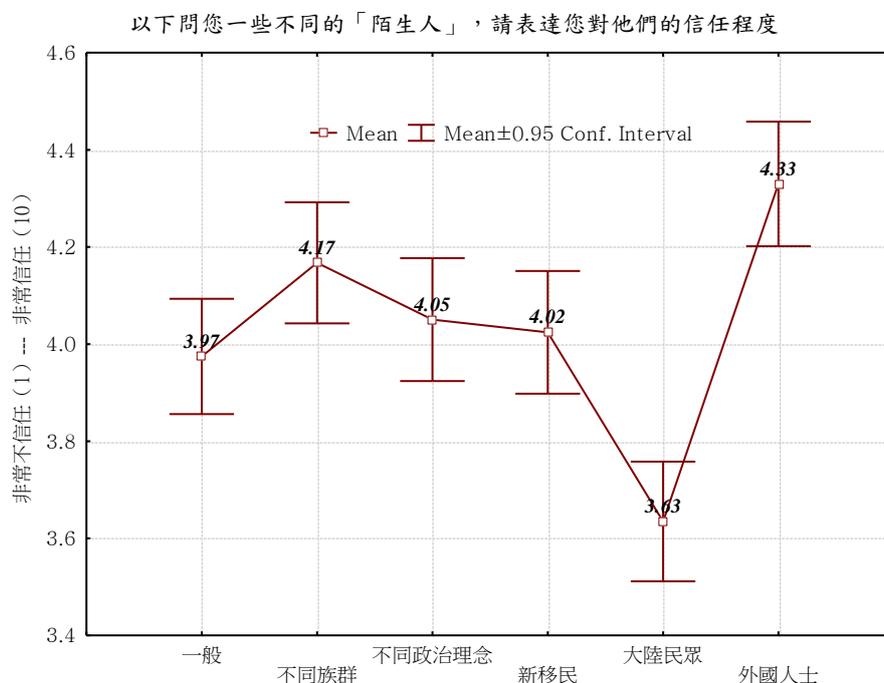


圖4-8 陌生人際信任分析圖

資料來源：本研究。

在人際信任的構面中，其主在建立人與人的互動基礎，這些互動過程中，包括認識的特定對象，以及更多不認識的陌生人，與「一般信任」同樣是指陌生人，但是一般信任乃指最廣泛的社會上大部分人（most people，甚至可能包括不會與我們有互動機會者），而此「陌生人際信任」則是指那些會與我們日常接觸，但卻不是認識會熟悉的，如市場出現的陌生菜販等。

從圖 4-8 整個陌生人際信任題組的誤差長條圖中顯示，基本上受訪民眾給予這些可能互動的陌生人之信任指數都只有在等第 5 以下（換算 Likert 五等第尺度，是為「普通」或「尚可」的選項），跟前述的「特定人際信任」大都超過等第 6，有著非常明顯的差異。

進一步從題組的陌生人，細分為「一般」、「不同族群」、「不同政治理念」、「新移民」、「大陸民眾」和「外國人士」等³⁴，如以「一般」陌生人做為平均值的概

³⁴ 為了釐清這些不同的「陌生」對象，本題組在訪談過程，均會要求訪員舉例說明，如「大陸民眾」是指大陸來台的探親人士或觀光客，「新移民」是指外籍新娘等（請見附錄中之調查問卷）。

念 (3.97)，調查顯示在這些陌生對象加上「不同族群」(4.17)、「不同政治理念」(4.05)、「新移民」(4.02) 的限定詞，基本上都不影響民眾在日常上的互動人際信任；反而值得注意的是，「外國人士」其信任度 4.33，高出「一般」值 3.97 甚多，甚至是所有陌生人選項中最高的，而所謂同文同種的「大陸民眾」則是獲得最低的 3.63 的評價，遠低於「一般」陌生人的平均概念甚多。

綜觀本題組的數據，也說明對於陌生人的人際互動，受訪者表達了不受個人族群、政治理念，或是後到的新移民的影響；反而大陸民眾或外國人士，前者在所謂關係或血緣與我們更為親近，但是信任指數卻出現相反的結果，代表著互動的經驗、訊息與文化形象等信任基礎，比抽象的關係或血緣更具有人際信任的關鍵意涵。

肆、制度信賴構面（社會團體）

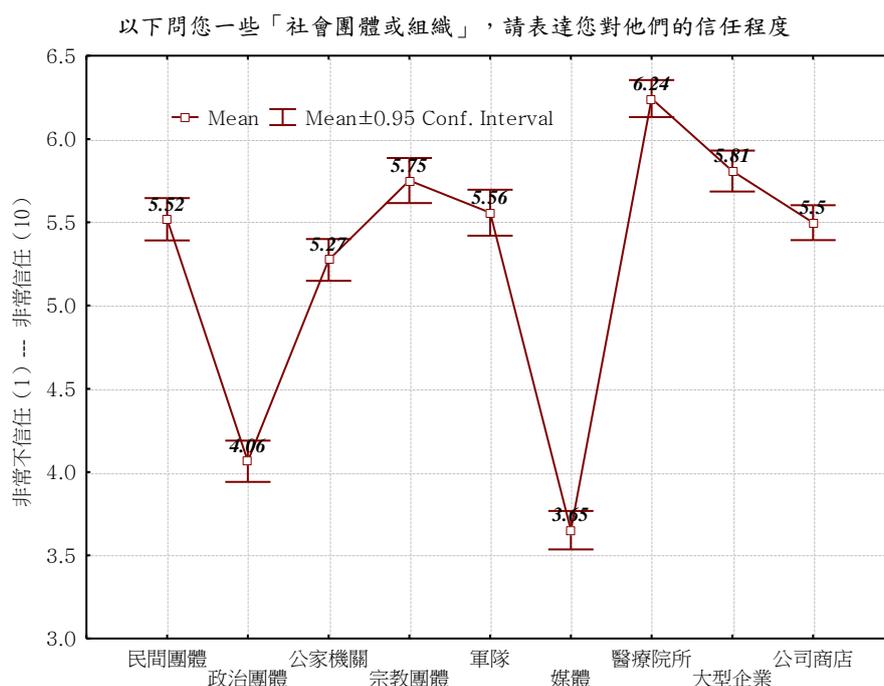


圖4-9 制度信賴（社會團體）分析圖

資料來源：本研究。

根據本研究在圖 3-6 建立的社會信任調查模式，主要區分「一般信任」(general trust)、「人際信任」(interpersonal trust) 與「制度信賴」(institutional confidence)

³⁵三個主要構面；特別在「制度信賴」構面中，本研究再區分「社會團體」、「典章制度」、「專業角色」與「政府機關」等四個類型。

首先，本題組在「社會團體」的信任方面，大多數類型的信任指數落在 5 至 6 之間（換算 Likert 五等第尺度，是為「普通」或「尚可」選項稍高的部分），其中「醫療院所」(6.24)是所有社會團體選項信任度最高的，而「大型企業」(5.81)和「宗教團體」(5.75)分別居次。專業、理念與過去績效上，乃是構成制度信賴的主要條件，就此三者而言，基本上都符合民眾的認知與想法，故在獲得信任指數較高的分數自不在話下。

值得注意的是，「公家機關」(5.27)與「軍隊」(5.56)³⁶在此評價中，信任指數落居平均值合理誤差範疇之內，不僅信任指數表現不如前三項較高者，相較於「民間團體」(5.52)和「公司商店」(5.5)，不僅未能突出領先，甚至「公家機關」的指數略遜於這些團體之後。

相對地，「媒體」(3.64)與「政治團體」(4.06)是所有社會團體選項中信任指數最低的（換算 Likert 五等第尺度，信任指數 3-4 換算為「相當不信任」），正和前述所謂專業、理念與績效方面，受到民眾不甚滿意的信任評價，也代表其作為維繫社會秩序的制度，在民眾表達的制度信賴中是不及格的。

伍、制度信賴構面（典章制度）

「典章制度」(regime)是傳統政治學中，有關政治支持方面相當重要的環節，也是制度信賴中為持社會運作不可或缺的環節。當然，廣義的典章制度包括所有的社會運作的制度與規範，狹義典章制度則多數指涉在公部門所建構的範疇之中。

由於，典章制度涉及範圍甚廣，受制於問卷設計題數所限，本題組僅羅列七項經驗上較為熟悉的一部份。在這些選項中，其中「過去聯考」(7.01)受到最高的信賴評價（信賴等第 7-8，換算為「相當信賴」），對照現行的「多元入學」(4.55)有著相當一段落差，就制度信賴所傳達的專業與績效表現，顯示民眾對於多元入學的表現，遠不如過去的聯考制度。其次，在「政府商標」(6.06)與

³⁵ 由於「信任」與「信賴」在本研究都是社會信任的一環，只是對象與內涵的差異，故本題組的制度信任，在問卷文句表達中，仍以「信任」一詞與受訪民眾溝通與說明。

³⁶ 其中「公家機關」與「軍隊」應屬「政府機構」，在此除了視為廣義的社會團體（這些團體仍與民眾日常互動），也可以與其他社會團體進行對比分析。

「政府法規」(5.45)，雖然在選項中的信任指數表現位居前三名，但是等第 5-6 換算為 likert 尺度，僅能稱的上「普通」或「尚可」，甚至稱得上表現不佳。

此外，在選項中敬陪末座者，分別是「民間標會」(3.17)與「媒體廣告」(4.13)，乃是與民眾日常生活有直接關連的社會制度，卻在民眾的信任評價為「相當不信任」；尤其是「民間標會」一項，乃是社會資本學者 James Coleman 與 Robert Putnam 所引述發揮金融活絡作用與解決民眾經濟危機的社會設計，也是西方世界對華人互助體系高度興趣的「輪流信用組織」，其內涵就是建立在對於人際的信任與體制的信賴，如今受訪民眾對「民間標會」評價的信任指數如此之低，值得我們警覺與深思。

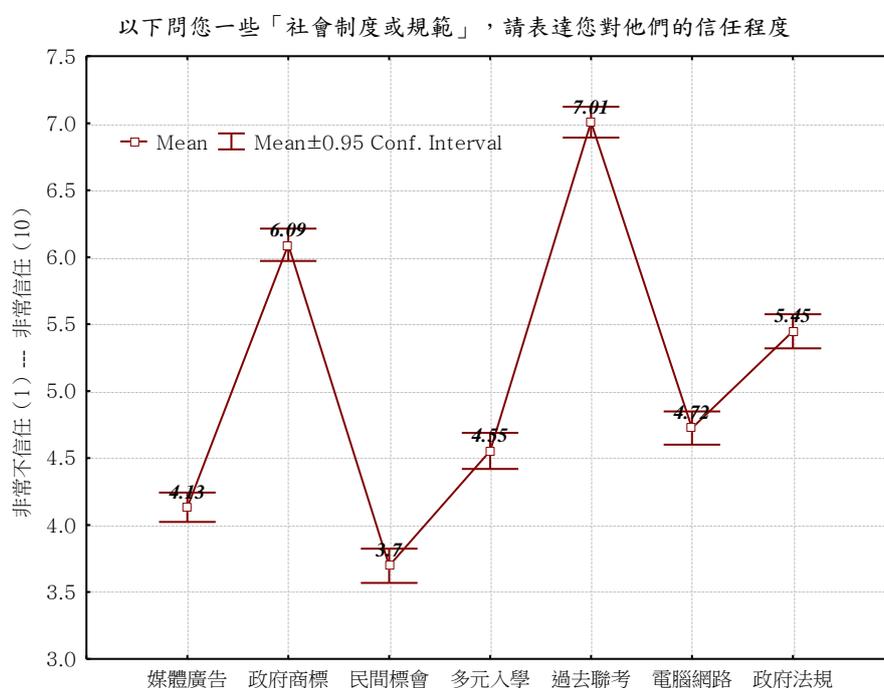


圖4-10 制度信賴（典章制度）分析圖

資料來源：本研究。

陸、制度信賴構面（專業角色）

一般而言，專業角色通常被認為是「人際信任」的一部份，因為這些人與經常與民眾日常生活互動息息相關；然而，就整個社會體制的維繫運轉，這些專業角色卻又成為制度的一環。此乃本研究在圖 3-6 社會信任調查模式中，在「人際信任」與「制度信賴」，以及「人際信任」與「績效的認知」之間，建立因果關連的主要因素。事實上，無論是總統或記者，除了其背後指涉的特定對象（此時

通常是指人際信任)，一旦泛指專業角色或社會職能時，則其反而被視為整體社會制度的重要環節；換言之，社會上許多的制度與規範，正是由這些專業角色在扮演或維繫。

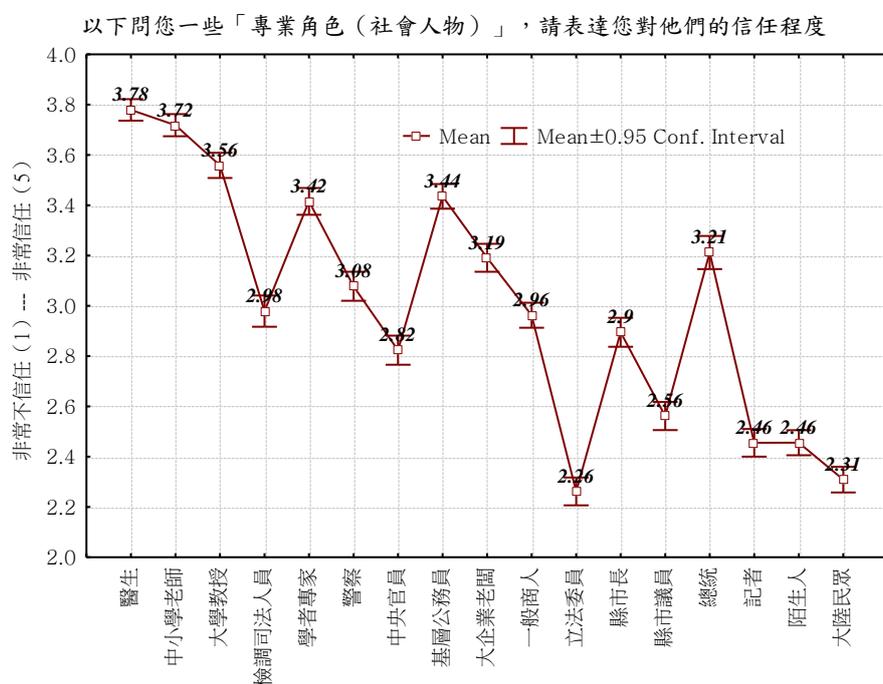


圖4-11 制度信賴（專業角色）分析圖

資料來源：本研究。

如圖 4-11 所示，在這些專業角色的信任度評價中³⁷，多數被評價在「普通」（3）之上，但卻沒有一項超過「相當信任」（4）或「非常信任」（5）者。比較明顯低於此「普通」中間值者，包括「立法委員」（2.26）及「縣市議員」（2.56），這些代表民主代議政治運轉的專業角色，顯然在民眾的認知中，並未充分展現其作用與功能，在數據上中央級的民意代表敬陪末座，也顯示在民眾角度而言，其表現不如地方級的民意代表。

從數據來看，民眾較為信賴，或是專業表現較佳者，分屬「醫生」（3.78）、「中小學老師」（3.72）、「大學教授」（3.56）與「學者專家」（3.42），其中同屬教師的大學教授與中小學老師，過去前者常因社經地位較高於後者，其社會信賴度也較高，在此調查數據卻顯示後者略優於前者，也對大學教授這項除了教學，還有專業研究與社會服務功能的角色，發出某種程度的先行警訊。

³⁷ 在本題組設計時，特別將 10 等第的信任指數轉換為 Likert 五等尺度，其旨在於事後檢視尺度本身的信度、效度，基本上對民眾評選的作用是相同的；同時，在選項中加入「陌生人」與「大陸民眾」，其作用在於尺度的前後檢度與評價的對照，並非指稱此二者為專業角色。

就公務人員的表現方面，「基層公務員」(3.44)高於「總統」(3.21)、「警察」(3.08)、「檢調司法人員」(2.98)及「中央官員」(2.82)，雖有高低之別，但總體分數均未甚佳，也是對整個支撐國家運轉的公職體系，透露出不太友善的訊息。

柒、制度信賴構面（政府機關）

不容否認，政府機關乃是制度信賴最重要的部分之一，更是支撐國家體制主要的樑柱。在本題組中，本研究將政府機關區分為「中央」與「地方」政府二個部分，其中中央政府主要是指總統府與五院體系，地方則是以縣市政府與縣市議會為代表。

整體而言，從圖 4-12 所顯示各政府機關選項的信任程度評價中，平均分數皆未達到「相當信任」(4)和「非常信任」(5)，甚至也僅在中間值「普通」(3)附近徘徊，這和前段在專業角色中有關公職人員部分的分數所差不多，顯示整個政府機關，亦或是整個國家職能受到民眾普遍的質疑。進一步從各分項檢視，其中政府行政體系遠高於民意代表體系；同時，地方政府的信任度(3.13)則略勝於中央政府，包括縣市級民代(2.79)分數也較中央級民代(2.67)為高。

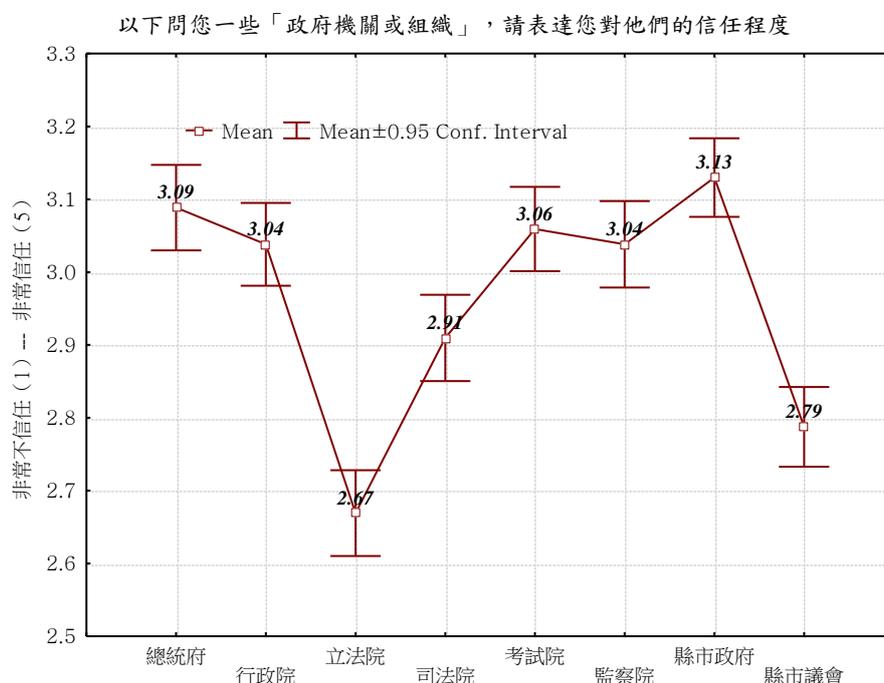


圖4-12 制度信賴（政府機關）分析圖

資料來源：本研究。

換個角度，我們從另一個國際常用的政府信賴的問卷題目再做檢視，在這個

以「政府所做的決定，大部分對人民都是有利的？」為題的分析中，有 43.9% 的受訪者表示同意這個說法（包括「非常同意」和「同意」）；相對地，也有 37.3% 比例不認同政府所做的決定大部分對人民有利。

進一步將這份數據換算五等量表數值，其平均值為 3.04，和前述各類政府機關信賴一般，幾乎信賴度平均值都在中間值「普通」（3）附近。事實上，這些各類政府信賴度予以加總平均為 2.9684，基本上也與這份量表平均值 3.04 相去不遠，兩項數據皆顯示人民對政府機關信賴度雖然正面多於負面，但仍有諸多民眾抱持相當質疑的看法。

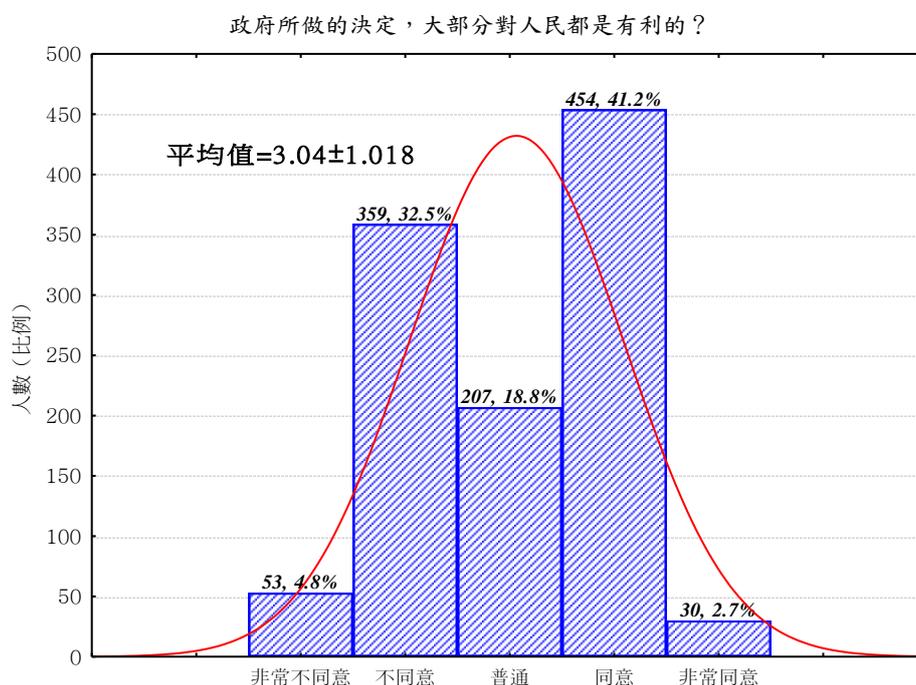


圖4-13 一般政府機關信賴度分析圖

資料來源：本研究。

第三節 社會信任指標的檢證

壹、社會信任構面總體分析

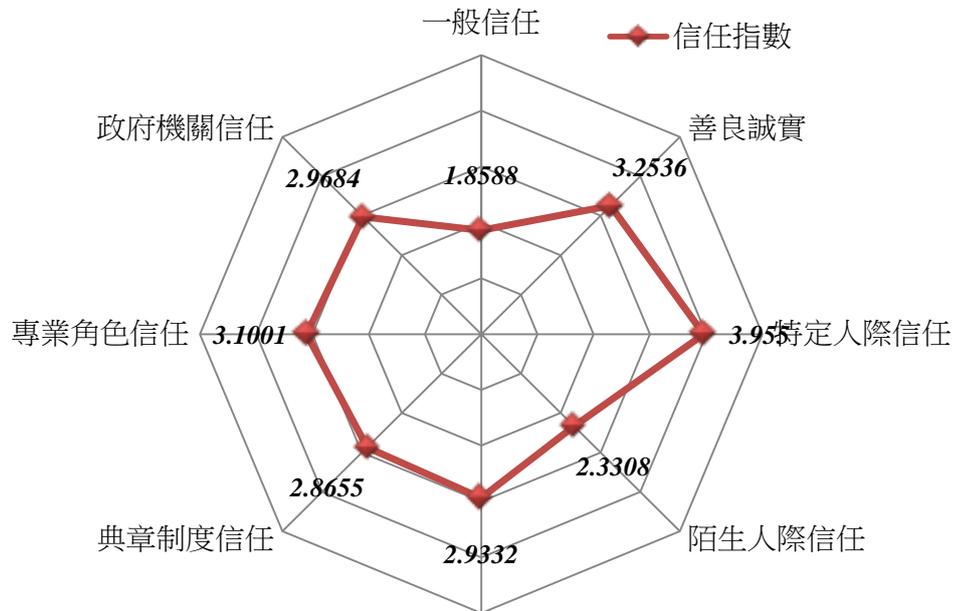


圖4-14 社會信任構面總體分析圖

資料來源：本研究。

根據本研究之社會信任分析構面，政府機關乃是制度信賴最重要的部分之一，更是支撐國家體制主要的樑柱。在本題組中，本研究將政府機關區分為中央與地方二個部分，其中中央政府主要是指總統府與五院體系，地方則是以縣市政府與縣市議會為代表。

貳、政策績效與民眾信心

(一) 過去績效與未來信心

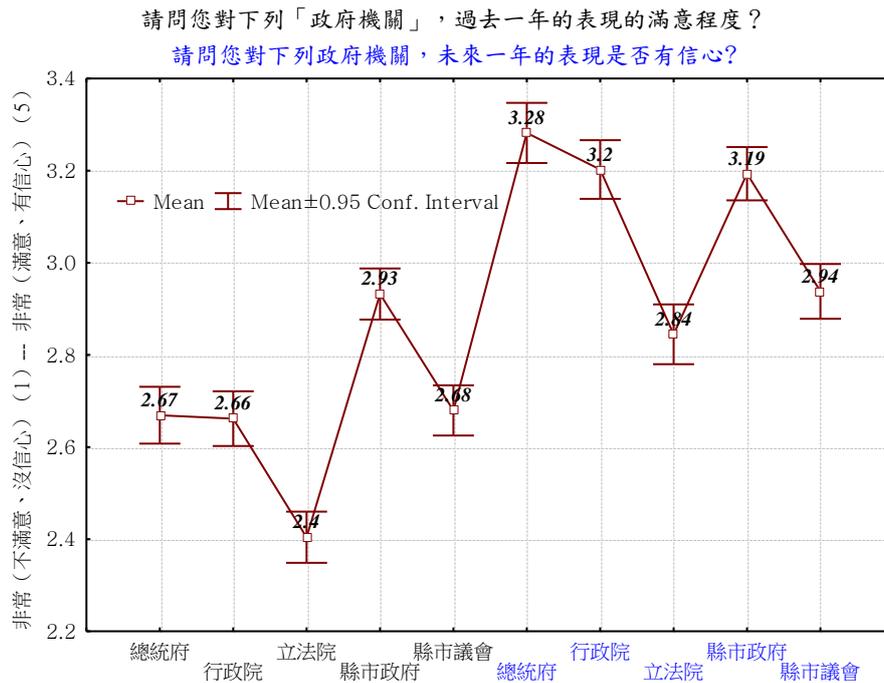


圖4-15 績效與信心之對比分析圖

資料來源：本研究。

本研究的調查構面，基本上乃是根據前述圖 3-6 所顯示調查模式而定，其中「被認知的績效」與「制度信賴」有著相當程度的因果關係。因此，本題組的設計，一方面在檢視各項政府機關過去施政滿意度與民眾未來信心的認知圖像；另一方面，也在驗證前述「績效」與「制度」的關連性³⁸。

首先，從過去一年施政「滿意度」來看，基本上沒有一個政府機關的表現受到民眾的肯定，除了形象不佳的立法院依舊敬坐末榜，「總統府」、「行政院」和地方的「縣市議會」分數都在 2.66-2.68 之間，其過去績效受到民眾相當程度的質疑；其中，分數相對較佳者為「縣市政府」（2.93），顯示民眾認為整體政府施政不佳，但地方政府的表現仍比中央政府來的好一些。

表4-2 過去績效與未來信心之相關分析

	總統府	行政院	立法院	縣市政府	縣市議會
過去績效	2.67	2.66	2.4	2.93	2.68
未來信心	3.28	3.2	2.84	3.19	2.94
指數差距	0.61	0.54	0.44	0.26	0.26
Person	0.556**	0.582**	0.537**	0.617**	0.613**

³⁸ 本研究進行調查的時間點，正逢國內總統大選過後，新政府上台方二個多月，以「過去一年的表現」詢問民眾態度，民眾就有限時間的觀察與認知，即針對新政府的績效加以判斷，在時機上似有不適切的質疑。但礙於研究期程的現制，僅能加強以「政黨輪替後的新政府」予以補充說明，以降低調查時機不合適的問題。

相關係數					
------	--	--	--	--	--

說明：**在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著。

其次，就未來一年的信心來看，五個政府機關的信心指數都有上揚，顯示民眾對政府未來的表現仍有高度的信任。其中，「總統府」(3.28)、「行政院」(3.2)所代表中央政府，其信心指數與滿意度的差距分別有 0.61 與 0.54，比起地方政府與議會的 0.26 與 0.26，其指數差距高出甚多，對於輔上台的中央執政團隊而言，此項差距象徵民眾對新政府的期待相當地高，或許部分也傳達對過去的國民黨政府執政能力是正面肯定的。

此外，本研究將各個政府機關單項之過去滿意度與未來信心指數，兩兩配對進行相關分析，結果發現各分項的相關係數呈現中度相關性，而顯著性檢定的水準皆低於 0.01，代表此績效與信心二者呈現中度相關，但相關程度相當顯著。

(二) 國際與國內事務執政信心

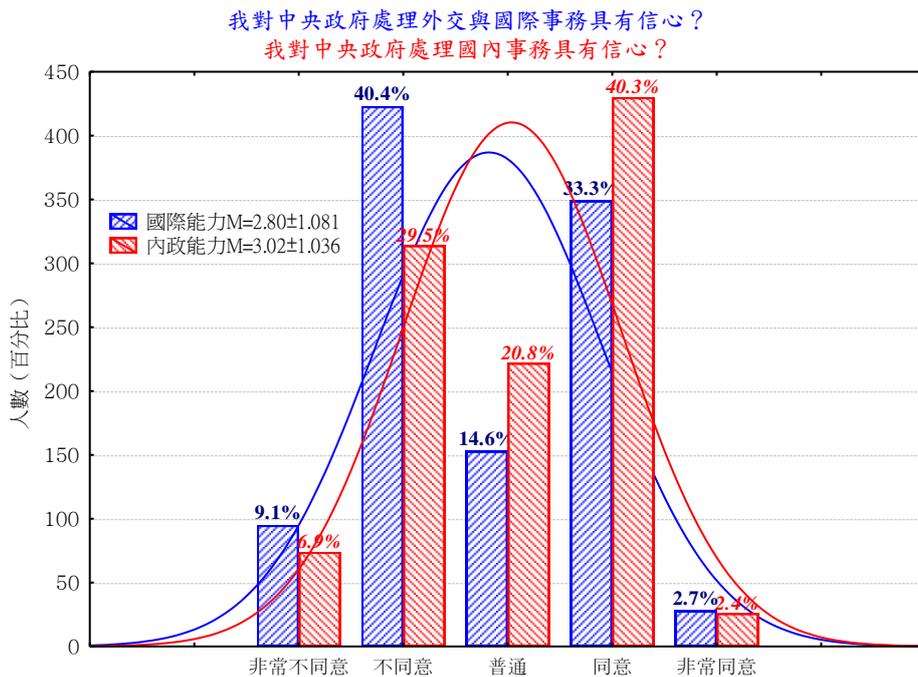


圖4-16 國際與國內執政信心之對比分析圖

資料來源：本研究。

本題組在於檢視人民對政府執政能力的信心，其中區分「國際事務」與「國內事務」兩個方面，結果顯示受訪民眾對政府能力信心程度的認知上，認為政府的「國內事務」能力優於「國際事務」能力，分別有 42.7% 與 36.0% 的民眾表示同意此項看法；反之，也有高達 49.5% 及 36.4% 的民眾，分別對政府的國際與國

內事務執政具有信心。尤其，在國際事務上，沒有信心者甚至高出有信心者達 13.5%；雖然，民眾在政府國內事務的信心程度上褒多於貶，但是也僅多出 6.3%。

此項數據顯示，民眾仍然對政府施政能力相當質疑，尤其是新政府標榜的國際外交能力，反而民眾在數據表達懷疑的態度。

（三）總體施政信心

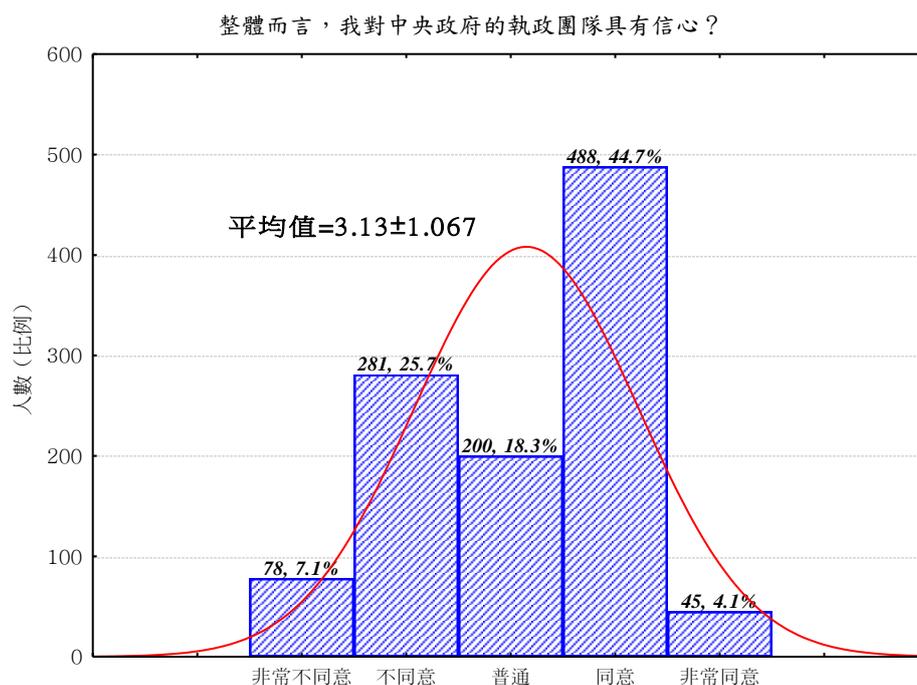


圖4-17 總體執政信心之分析圖

資料來源：本研究。

延續前段的政府執政能力的分項指標，本題組則是民眾對中央政府總體執政信心的評估。其中，有 48.8%的民眾表示對中央政府執政能力有信心，而有 32.8%的民眾不同意此項看法，其中差距 16 個百分點。雖然，持肯定態度的民眾已接近半數，如加上「普通」(18.3%)的比例，可以顯示有 67.1%並不看壞中央政府的執政能力；換言之，即便是有三成多的民眾對政府執政能力表答負面看法，但是多數民眾還是審慎樂觀地觀察新政府未來的表現。

第五章 結論與建議

第一節 研究發現

一、信任內涵從傳統道德規範的內涵，轉化為近代人類互動的理性基礎

不論過去或現在，信任一直是人類社會秩序的基礎。封建社會以非理性的信任形式（即忠誠或忠實）維持了社會穩定的運轉；工業革命後人類企圖建立新型態的互動模式，信任的內涵則從道德或常識領域，演變成一種訴諸理性的互動內涵。人類社會的信任也從強調同質性基礎的集體認同的倫理概念，進一步演化成為異質性的個體互動之理性基礎。

二、信任的文化特質成為解釋經濟成長、社會和諧、政治發展的重要變項

六〇年代以後，信任以抽象文化因素和道德聯結的發展，隨著一些歷史事件的發展，使得社會信任主題進入全球議程，包括：公民社會建構的需求、東歐解體後的社會力量、社會資本概念的興起、後物質主義內涵的社會轉型、代議民主危機的替代路線、政府改革的可行方案、風險社會的論述，以及全球合作議題產生等，都促成當代社會信任議題益受矚目。

三、信任作為社會資本的核心概念，在於促成項集體行動的可能

「信任」過去屬於道德領域或生活常識的概念，逐漸在生活世界中失去作用，使得人際關係、群體行動、經濟交易，甚至是民主運轉都因缺乏信任，增加交易成本，在社會失序與人類合作的共同衝擊下，以信任為內涵的社會資本理論，逐漸受到重視與肯定，帶動學界企圖以信任的「個體」（micro-）與「集體」（macro-）雙重內涵，建構一種打破集體行動困境的合作模式。

四、民主鞏固的發展，從健康不信任的代議民主朝向互惠信任的審議民主

自由（代議）民主的制度乃是建立在權力的相互制衡（checks and balances）的健康性不信任的設計，隨著政府失靈與正當性的危機，民主的價值從「產出」面轉向至「投入」面，政府不再是壟斷民主的舵手，公民意識、集體參與、夥伴關係和公民社會等合作機制，使得民主運轉與鞏固的基礎，建立在信任內涵的網絡治理。因此，一個好的民主制度的設計應該會使得政府值得信任，而使得公民更信任政府；同時，也藉由這種制度環境可將原先不信任或懷疑的公民，導引至更佳民主制度的道路上

五、政府信任度是短期施政滿意測試，更是長期民主正當性的檢驗

政府施政滿意度乃是傳統檢驗政府政策與績效的基礎，然而滿意度充滿結果導向與討好顧客的內涵，加上淺層與易動的特質，僅止於在測試政府短期績效的「氣候」。然而，信任本質的深度「文化」內涵，以及長期穩固的特質，成為近年來民眾對公共服務品質與政府績效的綜合指標。

六、信任調查從大學的學術探索，逐漸演變為政府及非政府組織的政策實踐

芝加哥大學「社會總體調查」（GSS）與密西根大學的「國家選舉研究中心」（NES）算是社會信任測量研究的先驅者，其重點著重在民調政治的範疇；隨著信任議題的發酵，包括世界銀行與 OECD 等非政府等跨國組織，相繼投入社會信的研究與測量，更將社會從解釋的依變項，發展為社會與政策實踐的自變項，英美等先進國家開始投入信任的政策研究，更進一步著手建立社會信任的調查機制與資料庫。

七、臺灣的信任調查僅止於學術與媒體的游擊式、斷續性的調查

1995 年中研院「台灣社會變遷基本調查」結合「世界價值調查」的題型，開創台灣信任調查的先河；然而，中研院的信任調查僅是大型計畫的一環，且未持續進行、累積與發展。隨著，社會資本與信任議題在全球性的發酵，天下雜誌

等媒體開始在議題設定下進行社會信任方面的調查；同時，2000年「群我倫理促進會」在學術界的支持下，正式將「社會信任度調查」列為長期的重點工作，進行每隔兩年的持續性調查，但是此為學術合作，該組織也僅將調查結果當作社會警示訊息，基本仍未進行資料庫的分享與相關研究的擴散。

八、目前國內外社會信任測量方法與的指標仍未取得共識

GSS 的調查對社會信任的題組影響深遠，但也有質疑其測量工具的精確性，包括：(1)題組問幾乎沒有理論基礎；(2)測量工作由受訪者自己定義，而非研究者主導；(3)該問題沒有考慮關係的因素在信任行為扮演的角色；(4)題組問題措辭太抽象、不明確，結果難以詮釋；(5)測量應該著重過去人際互動經驗或是間接測量受訪者心態而難以抉擇。

九、台灣社會信任測量需融入華人文化與本土內涵

信任一詞在中國文化發展甚久，也有相當豐富與多元的內涵，如「關係」、「誠信」、「人情」與「差序格局」等，都與西方的調查題目有著不同的基礎與內涵，如何結合華人文化與本土脈絡，進而發展出屬於台灣需要的社會信任調查題庫，成為當前研究社會信任重要的課題。

十、社會信任主要由人際信任與制度信賴兩個構面所形成

社會信任研究主題，基本上脫離不了人際信任與制度信賴的內涵，人際信任主要在於個體之間的互動，包括「一般信任」(general trust)與「特定信任」(particular trust)。另一方面，制度信賴除了受到人際信任的影響，各項專業角色的表現實屬制度信賴的一環；此外，包括政府機關、社會團體與典章制度等，都是構成制度信賴的重要變項。

十一、調查結果顯示台灣地區一般信任持續保持相當低迷的穩定情況

「一般信任」乃是人際信任的前提基礎，更是構成「社會信任」的因素之一。本次調查採用「有些人認為社會上大多數人都可以信任，有些人認為對人還是小

心一點比較好，請問您自己的感覺比較接近那一種說法？」的標準題型，結果呈現的信任指數為 0.2147，這和 1995 年世界價值調查中臺灣部分的 0.40，依然出現非常大的落差，但與筆者 2004 年調查的 0.22 相當接近，但和北歐國家動輒超過 0.6 以上，以及美、日等國也有 0.4 以上的數據，顯示臺灣地區這項一般信任，持續保持相當低迷且穩定的情況³⁹。

十二、特定人際信任呈現「差序格局」親疏遠近的信任範疇

本研究針對日常互動的特定對象，進行信任度的測量，結果顯示家庭此一初級團體，仍是民眾信任度最高的對象，依序分別是「父母親」(9.2)、「配偶」(8.53)和「手足」(8.27)。其次，超過尺度 6 以上（換算為「相當信任」）的對象，依序為「師長」(7.4)、「朋友同學」(6.88)、「親戚」(6.68)和「同事」(6.46)。而在題組中信任度最低者在尺度 5（換算為「普通」），除了「鄰居」(5.91)接近尺度 6，「大陸親戚」(5.05)則是其中信任度最低的特定對象。基本上，此項結果符合費效通所謂「差序格局」的概念；然而隨著時代的變遷，「親戚」的血緣原生特質，逐漸不若日常互動較為親密的師長、朋友同事，尤其在題組中「大陸親戚」最為明顯，也顯示信任的建立逐漸脫離「關係」而朝向日常密切互動的經驗。

十三、陌生人際信任不受個人族群、政治理念，或是新移民特質的影響

本次調查的陌生人，細分為「一般」、「不同族群」、「不同政治理念」、「新移民」、「大陸民眾」和「外國人士」等，調查結果基本上都不影響民眾在日常上的互動人際信任。反而「外國人士」高出其他選項甚多，而所謂同文同種的「大陸民眾」則是獲得最低的信任評價。顯示人際信任著重在互動的經驗、訊息與文化形象等基礎，逐漸比抽象的關係或血緣更具有關鍵意涵。

十四、社會團體的制度信賴以「媒體」與「政治團體」評價最低

在制度信賴的「社會團體」分項中，大多數類型的信任指數落在「普通」或「尚可」選項稍高的部分，其中「醫療院所」、「大型企業」和「宗教團體」是所

³⁹ 根據本研究表 2-3 的內容，一般信任居於 0.2 左右標準者，在 1995 年的排序中，約在後三分之一的國家。

有社會團體選項信任度最高的；相對地，「媒體」與「政治團體」是所有社會團體選項中信任指數最低的，呈現「相當不信任」的評價。

十五、典章制度的信賴以標會、廣告與多元入學最受質疑

「典章制度」是傳統政治學政治支持理論重要環節，受制於問卷設計題數所限，本題組僅羅列七項經驗上較為熟悉的項目進行調查，其中「民間標會」(3.17)「媒體廣告」(4.13)與「多元入學」(4.55)乃是民眾最不信賴的三項制度。

十六、專業角色的信賴以民代最低、醫生和教師較受肯定

專業角色通常是「人際信任」的一部份，也是制度構成的一環。調查結果顯示「立法委員」(2.26)及「縣市議員」(2.56)，這些代表民主代議政治運轉的專業角色，在民眾的信任認知敬陪末座。而相對較為值得信賴者，分屬「醫生」(3.78)、「中小學老師」(3.72)與「大學教授」(3.56)，但分數顯示仍未理想。

十七、施政績效與未來信心關連密切，民眾對新政府執政能力審慎樂觀

調查結果顯示「施政績效」與「制度信賴」有著相當程度的因果關係。雖然各個政府機關施政滿意度都不高，但是民眾對未來一年的信心，所有機關的信心指數都有上揚，顯示民眾對政府未來的表現仍有高度的信任。然而，就政府執政能力的信心方面，結果顯示民眾認為政府的「國內事務」能力優於「國際事務」能力。進一步對對中央政府執政信心的總體評估中，有 48.8%的民眾表示對中央政府執政能力有信心，而有 32.8%的民眾不同意此項看法，顯示多數民眾還是審慎樂觀地觀察新政府未來的表現。

為進一步呈現研究問題與研究結果之對應關係，茲整理下表以供參考對照，以及進一步查詢相關研究資料來源。

表5-1 研究問題與結果資料對照表

研究問題	發現與結果	章節對照
1. 釐清社會資本與社會信任之間的辯證關係	<ol style="list-style-type: none"> 1. 當前所謂後工業（或後物質主義）社會，人類企圖建立新型態的社會秩序，信任的內涵則從道德領域演變成互動理性的基礎，也是公共治理的關鍵變數。 2. 文獻指出，信任乃是社會資本的重要組成內涵，社會信任度的高低，將會影響整體社會、經濟與政治發展。 3. 信任代表著一種社會凝聚的基礎、一種既存的特定關係；而信任不僅是社會資本的構成要件或是一種指標，更是一種先決條件；換言之，社會資本是一個社會中來自信任普及程度的一種能力。 4. 信任與社會資本乃一體兩面的概念，信任為社會資本外顯的形式，而社會資本則為信任提供詮釋當代社會秩序與集體行動的一套理論架構。。 	<p>第一章 第一節</p> <p>第二章 第二節</p>
2. 瞭解我國社會信任的現況與問題分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1995 年中研院「台灣社會變遷基本調查」結合「世界價值調查」的題型，開創台灣信任調查的先河。 2. 2000 年「群我倫理促進會」正式將「社會信任度調查」列為長期的重點工作，進行每隔兩年的持續性調查。 3. 「信任」在中國文化具有豐富與多元內涵，如「關係」、「誠信」、「人情」與「差序格局」等，在與西方進行實證調查的接軌時，必須結合華人文化與本土脈絡，方能發展屬於台灣需要的社會信任調查。 4. 隨著社會與政治的快速變遷，由社會資本議題帶動的信任調查受到關注，非營利組織與媒體相繼投入相關調查，顯示社會信任問題的重要性，在台灣日益受到矚目。 	<p>第二章 第二節</p> <p>第三章 第二-四節</p> <p>第四章 第二、三節</p>
3. 探討世界各國家社會信任的調查現況，及其指標與調查機制的建構情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社會信任測量的第一份調查問卷的設計，應屬 50 至 60 年代由密西根大學「國家選舉研究」（NES）所紮下的基礎。 2. 1971 年起，芝加哥大學「國家民意調查中心」（NORC）展開「社會總體調查」（GSS），在其中加入「人際信任」的題組進行長期調查。 3. 目前國際在社會信任的調查機構，多以延續大學及研究機構的長期調查資料庫的基礎；近年來，在智庫、非營利組織與政府機關，甚至媒體都投入社會 	<p>第二章 第二、三節</p> <p>第三章</p> <p>第四章 第一節</p>

	<p>信任的調查工作。</p> <p>4. 社會信任調查構面尚未達共識，基本上區分人際信任與制度信賴的內涵。人際信任強調個體互動，包括「一般信任」與「特定信任」；制度信任則區分政府機關、社會團體與典章制度等主要變項。</p>	
<p>4. 針對研究之建構指標進行全國性社會信任調查，以瞭解我國社會信任狀況，並檢視各項指標的信度與效度</p>	<p>1. 本研究調查顯示，臺灣地區近十年來一般信任約下降為一半水準，原先約在世界排名約前三分之一，下降至後半部，甚至接近後三分之一。</p> <p>2. 臺灣人際信任分一般信任與特定信任。一般人際信任並未明顯受到族群、政治理念，或是新移民特質的影響；而特定信任則呈現「差序格局」中親疏遠近的信任差異。</p> <p>3. 「社會團體」的信任測量，以「醫療院所」、「大型企業」和「宗教團體」相對信任度較高，而「媒體」與「政治團體」則是信任指數最低的。</p> <p>4. 「典章制度」的信任測量，以在七個選項的評價中，以「民間標會」、「媒體廣告」與「多元入學」為民眾較不信賴制度。</p> <p>5. 「專業角色」的信任測量，以「醫生」、「中小學老師」與「大學教授」信度較高，而「立法委員」及「縣市議員」等民意代表，在民眾的信任認知較為落後。</p> <p>6. 調查結果顯示「施政績效」與「制度信賴」有著相當程度的因果關係，顯示民眾對政府未來的表現仍有高度的信任。</p>	<p>第三章 第四節</p> <p>第四章</p>
<p>5. 建立我國社會信任指標（例如：動態、核心指標）與其調查機制（例如：調查機構之選擇標準、調查對象或面向之分類、最佳的調查方式、最適的調查週期…等），並提出具體建議與可行做法</p>	<p>(參閱本章內容)</p>	<p>第四章</p> <p>第五章</p>

第二節 政策建議

壹、短期方面：

一、釐清社會信任調查的目的與作用

建立社會信任的調查機制，首先必須考量社會信任此項調查的主要目的，其中一定因應某種的問題或產生某種作用。我們瞭解信任議題的出現反應當時各種社會或國家的危機，而相關的調查測量更是聚焦在某種問題的警示與解決。因此，政府必須釐清所關切的議題是什麼，是著重在一種問題的解決？或是強調與國際調查的接軌？界定清楚的調查目的與作用，方能建立一個長期調查所需要的參考架構與政策邏輯。

二、妥適研擬可行的研究策略與配套措施

建立社會信任調查的機制或指標，其調查的本質與規模，究竟是單一事件或短期因應措施，還是單純與國外接軌的工具作用，亦或建立一個長期資料庫與完整模式的建構，需要在調查執行之前妥善因應。固然，一套完整的研究策略的討論與研擬，對於臺灣建立社會信任的調查機制與指標，是不可或缺與迫切的；但是，調查的目的是持續性且具願景規劃，而調查機制與指標在必須進行國內外的比較，以及建立長期比較分析的資料庫。

三、確認調查機制的專業能力、公信度與可執行性

我國現行常見的政府標案委外的方式，不僅在低成本為主的前提下，不僅調查品質備受質疑，而願者投標的方式，往往也無法建立專業知能與豐富的資料庫；更重要的是，無論從國外的經驗，或是學界的共識，這種以營利為主的標案性調查機制，其公信力是不被認同的。再者，以政府統計相關單位或官方學術性調查單位作為執行機制，在初步建立調查的專業與資料的目標，應有其可行性；但是，這些單位早已飽和的工作進度，以及在有限的學術專業下另起一個社會信任調查的爐灶，所需花費的資源與心思，應不在話下。就短期面之務實可行的措施，整合國內既有研究成果與人員，組成一個專案編組或國科會計畫，亦屬可行之舉。當然，如果仍繼續如本研究的研擬或探索階段，多年期的委外研究計畫，

或是在主計或相關調查單位例行的調查中加掛題目，亦屬當務之急的可行方式。惟此乃過度式的暫行措施，即使委外交由營利機構執行，也應在專業與過去成果設立審核門檻。

四、調查以長程規劃為主，多頻率、小規模不失可行方案

在調查期程與頻率方面，首要的建立基準在於長期持續調查的進行，一方面在時間的間隔下進行時間序列式的前後比較；另一方面可以在持續性的調查中累積成果。一般而言，調查的時間間隔可分為固定式與臨時性的方式，前者乃是以固定的時間，一則掌握民調本身顯示的價值與態度的穩定性，一則則因規模過大，基於成本無法經常為之，如世界價值調查就是以五年為一期，而以政治信任為主的調查，則通常以每年作為一個期程。至於，臨時性、機動性的調查，則是關注在突發事件、重大政策或政治選舉的效應，為發揮臨時與機動的效果，問卷題目不宜過長，可行的話可在事件前後分別進行相同性質的調查。因此，現階段年度或大規模的調查在研究能量與資源有限的情況下，為避免調查能量過度負擔，以及問卷過長使民眾拒答升高，採取分季、分段式的調查，也具有相當的可行性。

貳、中期方面：

一、整合現有政府、大學與民間的研究能量，發揮機動、聯合的綜合效果

目前為止，學術團體、媒體與民間組織在社會信任調查已有初步的成果，如何整合已經完成的問卷設計與數據成果，發展一個中程階段的社會信任調查與合作分享平台，應該可以在一定的時間看出成效。此外，政府研考、經建與主計單位多年在相關民意調查已有不錯的基礎，進一步與前述民間力量的結合，發揮公私合作夥伴的功能，不失為在有限能量的中度規模的調查方式。

二、延續在既有量化調查的基礎，研究質化與其他優質的調查方法與技術

基本上，現行的調查方式中，問卷調查仍是主流的社會信任調查方式，其中涉及問卷題目題數的現制，通常一般在問卷調查時，較短的問卷以電話訪問為

主，較長的問卷還是需要依靠訪員來執行面訪。當然，即使採用電話訪問的方式，近年來「固定樣本、連續調查」(panel study)讓較長的問卷調查變得較易操作，調查的信、效度也提升不少，可以逐漸嘗試此一作法的可行性。當然，近年來社會實驗的方式，採取虛擬互動的方式，可以觀察社會信任行為面的建構過程；此外，焦點團體與個案研究，對於社會信任下降呈現的危機內涵，仍具有相當不錯的解構能力。

三、出國考察或邀請專家來台，建立臺灣社會信任交流平台

無論是芝加哥或密西根大學，以及世界價值調查，在社會信任都有一定的研究成果。因此，政府在進行相關調查研究時，應該及時、有效的汲取相關經驗與模式。本研究建議鄭府可以組成駐點考察團，委請學者專家與政府相關成員，利用寒暑假期間進行為期半個月至一個月的城市考察，據以有效學習專業與累積經驗；亦可敦請這些團體的專家或工作人員來台，直接針對我國所需要的制度移植或專業知能，建立城市社會信任的交流與學習的管道與平台。

參、長期方面：

一、評估設置社會信任專職單位的可能性，作為社會信任因應的策略主體

明顯地，歐美各國逐漸在政府組織中設立相關的單位或專案小組，如英國的統計局和其內閣的策略小組，不僅持續進行社會信任與社會資本的調查與數據累積，同時結合國際的研究能量，研擬其在公共政策實踐的可行性；此外，世界價值調查，在丹麥挹注了五百萬美金成立 SCI 小組，多年來轉戰全球第三世界國家，協助其建立社會信任與經濟發展，無論是理論或實務成效卓著。此二者對臺灣的長程規劃，不失為可行的殷鑑。

參考文獻

- 天下雜誌（2000），「背叛」，第 235 期（2000年 12 月號）。
- 天下雜誌（2005），「信任」，第 324 期（2005 年 06 月號）。
- 王中天（2002），「社會資本及其政治效應初探：以台灣為例」。2002 年台灣政治學年會暨「全球化 與台灣政治」學術研討會。（中正大學，2002/12/15-15）。
- 王中天（2003），「社會資本：概念、源起、及現狀」。問題與研究，第42卷，第5期。
- 中央研究院社會所籌備處（1999），「社會資本與非營利組織」。中央研究院社會所籌備處、政治大學社會學系「非營利組織與社會信任研討會」（1999/05/28）。
- 朱慶芳、吳寒光（2001），社會指標體系。北京：中國社會科學出版社。
- 江明修、陳欽春（2005），「充實社會資本之研究」，收錄於行政院經濟建設委員會綜合計畫處編印「新世紀第二期國家建設計畫研擬專題研究系列」（社會·法政篇），頁 177-251，台北：行政院經濟建設委員會。
- 何顯明（2007），信用政府的邏輯：轉型期地方政府信用缺失現象的制度分析。上海：學林出版社。
- 李惠斌、楊雪冬主編（2000），社會資本與社會發展。北京：社會科學文獻出版社。
- 郁建興（2006），「社會資本是公民社會的『粘合劑』」。南方日報，（2006/01/19）。
- 香港青年協會（2002），社會資本之公民身份狀況研究，（系列編號 28）。香港：香港青年協會。
- 黃光國、陳亮全、王怡文（2006）。華人社會中的信任策略。本土心理學研究，25 期，頁199-242。
- 陳欽春（2004），「民主治理與社會資本：台灣公民信任實證研究」。國立臺北大學公共行政暨政策學系博士論文。
- 陳欽春、江明修（2006），「台灣社會資本現況與政策意涵」，第三部門學刊，第四期，頁89-132。
- 陳雅玲（2004），「台灣人對總統的信任度不如鄰居」。商業週刊，第 887 期。
- 彭泗清，(2000)，關係與信任：中國人人際信任的一項本土研究，《中國社會學年鑑(1995-1998)》，頁290-297。
- 張苙雲（1997），「台灣社會的信任與不信任」。張苙雲等主編，九0年代的台灣社會。中央研究院社會學研究所專書第一號。

- _____ (1999), 「制度信任及信任行為的意涵」。中央研究院社會所籌備處、政治大學社會學系「非營利組織與社會信任研討會」(1999/05/28)。
- 張苙雲、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, 台灣社會學刊, 35:75-126。
- 群我倫理促進會 (2001), 2001 年台灣社會信任度調查。2001 年 9 月。
- 群我倫理促進會 (2003), 2002 年台灣社會信任度調查。2002 年 9 月。
- 群我倫理促進會 (2004), 2004 年台灣社會信任度調查。2002 年 11 月。
- 楊雪冬 等 (2006), 風險社會與秩序重建。北京: 社會科學文獻出版社。
- 蔡志強 (2006), 社會危機治理: 價值變遷與治理成長。上海: 上海人民出版社。
- 燕繼榮 (2006), 投資社會資本。北京: 北京大學出版社。
- 聯合報 (2003), 「SARS 啟示錄: 工作倫理和社會資本」。聯合報社論, (2003/04/30)。
- Burns, Tom R. (2000), 結構主義的視野: 經濟與社會的變遷。北京: 社會科學文獻出版社。
- Fukuyama, Francis 著, 張美惠譯 (2000), 跨越斷層: 人性與社會秩序重建。台北: 時報文化。
- Olson, Mancur 著, 董安琪譯 (1989), 集體行動的邏輯。台北: 遠流。
- Ahn, T. K. and Elinor Ostrom (2002), "Social Capital and The Second-Generation Theories of Collective Action: An Analytical Approach to The Forms of Social Capital", Prepared for delivery at the 2002 Annual Meeting of the American Political Science Association, Boston, August 29-September 1, 2002.
- Coleman, James S. (1990), Foundations of Social Theory. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Deth, Jan W. van, Maroco Maraffi, Kenneth Newton & Paul F. Whiteley (ed.) (1999), Social Capital and European Democracy. London: Routledge.
- Delhey, Jan & Kenneth Newton, Social Trust: Global Pattern or Nordic Exceptionalism? Wissenschaftszentrum Berlin Sozialforschung (WZB), June 2004. <http://skylla.wz-berlin.de/pdf/2004/i04-202.pdf>.
- Erison, Robert S. & Kent L. Tedin (1995), American Public Opinion. M.A.: Allyn and Bacon.,
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: The Free Press.
- Gambetta, Diego (ed.) (1988), Trust: Making and Breaking Cooperative Relations. Oxford: Blackwell.

- Glaeser, Edward L., David Iaiabson, Jose A. Scheinkman, and Christine L. Soutter(2000), "Measuring Trust," *Quarterly Journal of Economics* 115 (Aug.): 811-46.
- Halpern, David S. (2005), *Social Capital*. Cambridge: Polity Press.
- Hardin, Russell (2006), *Trust*. Malden,MA: Polity Press.
- Huang, Fali, (2003). *Social Trust, Cooperation, and Human Capital*, working paper, Singapore Management University, School of Economics.
- Inglehart, Ronald (1997), *Modernization and Postmodernization: Cultural, Economic and Political Change in 43 Societies*. N.J. : Princeton University Press.
- Kooiman, Jan (2003), *Governing as Governance*. London: SAGE
- Kramer, R. M. (1999) *Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions*. *Annual Review of Psychology*, 50:569-598.
- Krishna, Anirudh and Norman Uphoff (1999), "Mapping and Measuring Social Capital: A Conceptual and Empirical Study of Collective Action for Conserving and Developing Watersheds in Rajasthan, India" , *Social Capital Initiative Working Paper 13*. World Bank, Social Development, Washington, D.C..
- Krishna, Anirudh (2002), "Enhancing Political Participation in Democracies: What is the Role of Social Capital?" . *Comparative Political Studies*, Vol. 35, No. 4, May 2002, pp.437-460.
- Levi, Margaret (2003) "A State of Trust." in *Trust and Governance*. Edited by Braithwaite, and Levi. New York, NY: Russell Sage Foundation,
- Luhmann, Niklas (1979). *Trust and Power*, New York: John Wiley.
- (1980), "Trust: A Mechanism for the Reduction of Social Complexity." In *Luhmann, Trust and Power*, New York: Wiely, pp. 4-103.
- Luo, Jar-Der, (2005). *Particularistic Trust and General Trust: A Network Analysis in Chinese Organizations*, *Management and Organization Review* 1(3):437-458.
- Newton, Kenneth (2001), "Trust, Social Capital, Civil Society, and Democracy." *International Political Science Reiew*, Vol. 22, No.2, pp.201-214.
- Norris, Pippa(2002), *Democratic Phoenix: Reinventing Political Activism*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ostrom, Elinor and T. K. Ahn (eds.)(2003), *Foundations of Social Capital*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc.
- PIU (2002) , *Social Capital: A Discussion Paper*. Performance and Innovation Unit (UK).
- Paterson, Lindsay (2000), *Civil Society and Democratic Renewal*, Stephen Baron, John Field and Tom Schuller (eds.), *Social Capital: Critical Perspectives*. New York:

Oxford University Press Inc..

Putnam, Robert D. (1993), *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. N.J.: Princeton Univ. Press.

_____(1995), "Bowling Alone: American' s Declining Social Capital" , *Journal of Democracy*, Vol. 61, pp.65-78.

_____(1996), "Tuning In, Tuning Out: The Strange Disappearance of Social Capital in America" , *Political Science and Politics*, Vol. 28, pp.664-683.

_____(2000), *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. N.Y.: Simon & Schuster, Ins.

_____(2002), "Bowling Together." *The American Prospect*, vol. 13, no. 3, (February 11, 2002).

Putnam, Robert D. and Kristin A. Goss (2002), "Introduction" , In Robert D. Putnam (ed.), *Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*. N.Y.: Oxford University Oress.

Rothstein, Bo (1998), *Just institutions matter :the moral and political logic of the universal welfare state*. New York : Cambridge University Press.

Seligman,A (1997), *The Problem of Trust*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Simmel, Georg (1950), *The Sociology of Gerog Simmel*. NY: Free Press.

Sztompka, Piotr (1999), *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

Vangen, S., & Huxham, C. (2003), *Nurturing Collaborative Relations: Building Trust in Inter-Organizational Collaboration*. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 39(1): 5-31.

Warren, Mark E. (1999), "Democratic Theory and Trust." In Warren (ed.), *Democracy and Trust*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 310-45.

Wrightsman, L.S. (1991). Interpersonal trust and attitudes toward human nature. In J. P. Robinson, P.R. Shaver, & L.S. Wrihtsman (eds.), *Measures of personality and social psychological attitudes* (pp. 373-412). San Diego: Academic Press.

Zuker, L.G. (1986). Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920. in B.M. Staw & L.L. Cummings (eds.), *Research in Organizational Behavior*, 8:53-111. Greenwich, C.T. JAI Press.

附錄

附錄一 調查問卷

專案名稱: 社會信任指標及其調查機制之建構

訪問日期：97年07月23日至97年07月31日

有效樣本：1125人

題號:Q0 題目內容:請問您年滿20歲了嗎?

(如未滿，請訪員詢問受訪者家中是否有年滿20歲的人來受訪)

題號:Q1 題目內容:你是否同意社會上大部分人都是值得信任的，還是對人小心一點比較好?

選項內容:

(01)大部分人都可以信任 [207] 18.40%

(02)對人還是小心一點比較好 [849] 75.47%

(03)一半一半(此項原則不提示，以前兩項為主) [69] 6.13%

題號:Q2 題目內容:請問你是否同意社會上大多數人都是誠實的?

選項內容:

(01)非常不同意 [39] 3.47%

(02)不同意 [425] 37.78%

(03)普通 [155] 13.78%

(04)同意 [467] 41.51%

(05)非常同意 [31] 2.76%

(95)無意見 [1] 0.09% (96)不知道 [5] 0.44% (97)拒答 [2] 0.18%

題號:Q2-2 題目內容:請問你相信社會上大多數人都是善良的嗎?

選項內容:

(01)非常不同意 [21] 1.87%

(02)不同意 [207] 18.40%

(03)普通 [143] 12.71%

(04)同意 [706] 62.76%

(05)非常同意 [44] 3.91%

(95)無意見 [2] 0.18% (96)不知道 [1] 0.09% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q2-3 題目內容:請問前幾題所謂社會上大多數人在你心中是指?(請提示選項)

選項內容:

- (01)我個人所交往過的人(或我所認識的人)的總稱 [200] 17.78%
(02)陌生人 [122] 10.84%
(03)我認識的人加上所有的陌生人 [533] 47.38%
(04)所有人類的總稱 [248] 22.04%
(05)其他(請說明) [6] 0.53%
(95)沒意見 [3] 0.27% (96)不知道 [11] 0.98% (97)拒答 [2] 0.18%
-

題號:Q3 題目內容: 以下問您一些「特定對象」，請表達您對他們的信任程度。以 1 至 10 分作為您信任程度的指標，1 代表極度不信任，10 代表完全的信任，分數越高，代表信任程度越強。

你對「父母親」的信任程度？

選項內容:

- (01)1 [5] 0.44% (02)2 [1] 0.09% (03)3 [5] 0.44% (04)4 [3] 0.27%
(05)5 [23] 2.04% (06)6 [14] 1.24% (07)7 [47] 4.18% (08)8 [158] 14.04%
(09)9 [151] 13.42% (10)10 [702] 62.40%
(95)沒意見 [0] 0.00% (96)不知道 [11] 0.98% (97)拒答 [5] 0.44%
-

題號:Q3-1 題目內容:您對「配偶（先生或太太）」的信任程度？

選項內容:

- (01)1 [12] 1.07% (02)2 [3] 0.27% (03)3 [7] 0.62% (04)4 [2] 0.18%
(05)5 [58] 5.16% (06)6 [29] 2.58% (07)7 [65] 5.78% (08)8 [146] 12.98%
(09)9 [101] 8.98% (10)10 [384] 34.13% (94)沒有配偶或還未結婚 [309] 27.47%
(95)沒意見 [2] 0.18% (96)不知道 [4] 0.36% (97)拒答 [3] 0.27%
-

題號:Q3-2 題目內容:您對「兄弟姐妹（手足）」的信任程度？

選項內容:

- (01)1 [12] 1.07% (02)2 [4] 0.36% (03)3 [12] 1.07% (04)4 [5] 0.44%
(05)5 [75] 6.67% (06)6 [63] 5.60% (07)7 [113] 10.04% (08)8 [279] 24.80%
(09)9 [143] 12.71% (10)10 [402] 35.73%
(95)沒意見 [6] 0.53% (96)不知道 [8] 0.71% (97)拒答 [3] 0.27%
-

題號:Q3-3 題目內容:您對「親戚」的信任程度？

選項內容:

- (01)1 [15] 1.33% (02)2 [11] 0.98% (03)3 [43] 3.82% (04)4 [24] 2.13%
(05)5 [251] 22.31% (06)6 [171] 15.20% (07)7 [178] 15.82% (08)8 [225] 20.00%
(09)9 [74] 6.58% (10)10 [113] 10.04%
(95)沒意見 [2] 0.18% (96)不知道 [15] 1.33% (97)拒答 [3] 0.27%
-

題號:Q3-4 題目內容:您對「大陸親戚」的信任程度?

選項內容:

(01)1 [34] 3.02% (02)2 [10] 0.89% (03)3 [31] 2.76% (04)4 [17] 1.51%
(05)5 [78] 6.93% (06)6 [25] 2.22% (07)7 [19] 1.69% (08)8 [21] 1.87%
(09)9 [9] 0.80% (10)10 [19] 1.69% (11)沒有大陸親戚 [830] 73.78%
(95)沒意見 [2] 0.18% (96)不知道 [27] 2.40% (97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q3-5 題目內容:您對「鄰居」的信任程度?

選項內容:

(01)1 [35] 3.11% (02)2 [24] 2.13% (03)3 [59] 5.24% (04)4 [54] 4.80%
(05)5 [339] 30.13% (06)6 [177] 15.73% (07)7 [167] 14.84% (08)8 [138] 12.27%
(09)9 [38] 3.38% (10)10 [59] 5.24%
(95)沒意見 [11] 0.98% (96)不知道 [24] 2.13% (97)拒答 [0] 0.00%

題號:Q3-6 題目內容:您對「朋友或同學」的信任程度?

選項內容:

(01)1 [10] 0.89% (02)2 [7] 0.62% (03)3 [23] 2.04% (04)4 [18] 1.60%
(05)5 [218] 19.38% (06)6 [151] 13.42% (07)7 [232] 20.62% (08)8 [281] 24.98%
(09)9 [87] 7.73% (10)10 [81] 7.20%
(95)沒意見 [6] 0.53% (96)不知道 [11] 0.98% (97)拒答 [0] 0.00%

題號:Q3-7 題目內容:您對「自己老師」的信任程度?

選項內容:

(01)1 [12] 1.07% (02)2 [6] 0.53% (03)3 [28] 2.49% (04)4 [13] 1.16%
(05)5 [116] 10.31% (06)6 [106] 9.42% (07)7 [201] 17.87% (08)8 [248] 22.04%
(09)9 [125] 11.11% (10)10 [167] 14.84%
(95)沒意見 [27] 2.40% (96)不知道 [72] 6.40% (97)拒答 [4] 0.36%

題號:Q3-8 題目內容:您對同事(或工作夥伴)的信任程度?

選項內容:

(01)1 [14] 1.24% (02)2 [9] 0.80% (03)3 [46] 4.09% (04)4 [28] 2.49%
(05)5 [222] 19.73% (06)6 [192] 17.07% (07)7 [195] 17.33% (08)8 [222] 19.73%
(09)9 [57] 5.07% (10)10 [46] 4.09%
(95)沒意見 [23] 2.04% (96)不知道 [68] 6.04% (97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q4 題目內容:以下問您一些不同的「陌生人」,請表達您對他們的信任程度。也一樣以 1 至 10 分作為您信任程度的指標,1 代表極度不信任,10 代表完全的信任,分數越高,代表信任程度越強。

請問您對「一般陌生人」的信任程度？

選項內容:

(01)1 [207] 18.40% (02)2 [93] 8.27% (03)3 [146] 12.98% (04)4 [84] 7.47%
(05)5 [355] 31.56% (06)6 [122] 10.84% (07)7 [57] 5.07% (08)8 [28] 2.49%
(09)9 [5] 0.44% (10)10 [3] 0.27%
(95)沒意見 [6] 0.53% (96)不知道 [14] 1.24% (97)拒答 [5] 0.44%

題號:Q4-1 題目內容:這個「陌生人」跟我是「不同族群背景」，請問您對他的信任程度？（如：您是閩南人，他是外省人或客家人等）

選項內容:

(01)1 [183] 16.27% (02)2 [82] 7.29% (03)3 [128] 11.38% (04)4 [89] 7.91%
(05)5 [337] 29.96% (06)6 [130] 11.56% (07)7 [63] 5.60% (08)8 [36] 3.20%
(09)9 [7] 0.62% (10)10 [9] 0.80%
(95)沒意見 [42] 3.73% (96)不知道 [15] 1.33% (97)拒答 [4] 0.36%

題號:Q4-2 題目內容:這個「陌生人」跟我是「有不同政治理念」，請問您對他的信任程度？（如：您是傾向國民黨，他是民進黨等）

選項內容:

(01)1 [195] 17.33% (02)2 [84] 7.47% (03)3 [129] 11.47% (04)4 [71] 6.31%
(05)5 [342] 30.40% (06)6 [105] 9.33% (07)7 [60] 5.33% (08)8 [33] 2.93%
(09)9 [8] 0.71% (10)10 [5] 0.44%
(95)沒意見 [61] 5.42% (96)不知道 [25] 2.22% (97)拒答 [7] 0.62%

題號:Q4-3 題目內容:這個「陌生人」，是「居住在台的新移民」，請問您對他的信任程度？（如：外籍新娘）

選項內容:

(01)1 [190] 16.89% (02)2 [96] 8.53% (03)3 [141] 12.53% (04)4 [72] 6.40%
(05)5 [320] 28.44% (06)6 [115] 10.22% (07)7 [57] 5.07% (08)8 [34] 3.02%
(09)9 [7] 0.62% (10)10 [6] 0.53%
(95)沒意見 [36] 3.20% (96)不知道 [47] 4.18% (97)拒答 [4] 0.36%

題號:Q4-4 題目內容:這個「陌生人」，是「一般中國大陸民眾」，請問您對他的信任程度？（如：大陸來台的探親人士或觀光客）

選項內容:

(01)1 [252] 22.40% (02)2 [94] 8.36% (03)3 [168] 14.93% (04)4 [97] 8.62%
(05)5 [273] 24.27% (06)6 [91] 8.09% (07)7 [45] 4.00% (08)8 [21] 1.87%
(09)9 [6] 0.53% (10)10 [4] 0.36%
(95)沒意見 [28] 2.49% (96)不知道 [42] 3.73% (97)拒答 [4] 0.36%

題號:Q4-5 題目內容:這個「陌生人」，是「一般外國人(士)」，請問您對他的信任程度？（如：美國人或英國人等）

選項內容:

(01)1 [160] 14.22% (02)2 [82] 7.29% (03)3 [133] 11.82% (04)4 [78] 6.93%
(05)5 [309] 27.47% (06)6 [140] 12.44% (07)7 [81] 7.20% (08)8 [48] 4.27%
(09)9 [9] 0.80% (10)10 [9] 0.80%
(95)沒意見 [31] 2.76% (96)不知道 [41] 3.64% (97)拒答 [4] 0.36%

題號:Q5 題目內容:以下問您一些「社會團體或組織」，請表達您對他們的信任程度。也一樣以 1 至 10 分作為您信任程度的指標，1 代表極度不信任，10 代表完全的信任，分數越高，代表信任程度越強。

您對「一般民間團體或社團(非營利組織)」的信任程度？

選項內容:

(01)1 [56] 4.98% (02)2 [39] 3.47% (03)3 [91] 8.09% (04)4 [76] 6.76%
(05)5 [295] 26.22% (06)6 [154] 13.69% (07)7 [155] 13.78% (08)8 [127] 11.29%
(09)9 [32] 2.84% (10)10 [35] 3.11%
(95)沒意見 [18] 1.60% (96)不知道 [44] 3.91% (97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q5-1 題目內容:您對「政黨或政治團體」的信任程度？

選項內容:

(01)1 [178] 15.82% (02)2 [79] 7.02% (03)3 [160] 14.22% (04)4 [110] 9.78%
(05)5 [318] 28.27% (06)6 [93] 8.27% (07)7 [58] 5.16% (08)8 [37] 3.29%
(09)9 [8] 0.71% (10)10 [9] 0.80%
(95)沒意見 [31] 2.76% (96)不知道 [31] 2.76% (97)拒答 [13] 1.16%

題號:Q5-2 題目內容:您對「公家機關」的信任程度？

選項內容:

(01)1 [83] 7.38% (02)2 [49] 4.36% (03)3 [92] 8.18% (04)4 [73] 6.49%
(05)5 [310] 27.56% (06)6 [169] 15.02% (07)7 [166] 14.76% (08)8 [111] 9.87%
(09)9 [13] 1.16% (10)10 [30] 2.67%
(95)沒意見 [14] 1.24% (96)不知道 [14] 1.24% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q5-3 題目內容:您對「宗教團體」的信任程度？

選項內容:

(01)1 [66] 5.87% (02)2 [41] 3.64% (03)3 [71] 6.31% (04)4 [54] 4.80%
(05)5 [297] 26.40% (06)6 [132] 11.73% (07)7 [159] 14.13% (08)8 [150] 13.33%
(09)9 [48] 4.27% (10)10 [60] 5.33%
(95)沒意見 [25] 2.22% (96)不知道 [20] 1.78% (97)拒答 [2] 0.18%

題號:Q5-4 題目內容:您對「軍隊」的信任程度?

選項內容:

(01)1 [70] 6.22% (02)2 [42] 3.73% (03)3 [86] 7.64% (04)4 [64] 5.69%
(05)5 [269] 23.91% (06)6 [127] 11.29% (07)7 [155] 13.78% (08)8 [135] 12.00%
(09)9 [36] 3.20% (10)10 [46] 4.09%
(95)沒意見 [27] 2.40% (96)不知道 [62] 5.51% (97)拒答 [6] 0.53%

題號:Q5-5 題目內容:您對「媒體」的信任程度?

選項內容:

(01)1 [228] 20.27% (02)2 [121] 10.76% (03)3 [205] 18.22% (04)4 [109] 9.69%
(05)5 [271] 24.09% (06)6 [95] 8.44% (07)7 [56] 4.98% (08)8 [20] 1.78%
(09)9 [2] 0.18% (10)10 [4] 0.36%
(95)沒意見 [5] 0.44% (96)不知道 [8] 0.71% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q5-6 題目內容:您對「醫院(醫療院所)」的信任程度?

選項內容:

(01)1 [23] 2.04% (02)2 [19] 1.69% (03)3 [51] 4.53% (04)4 [44] 3.91%
(05)5 [260] 23.11% (06)6 [187] 16.62% (07)7 [234] 20.80% (08)8 [189] 16.80%
(09)9 [55] 4.89% (10)10 [46] 4.09%
(95)沒意見 [7] 0.62% (96)不知道 [9] 0.80% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q5-7 題目內容:您對「大型企業」的信任程度?(如:統一企業或鴻海等)

選項內容:

(01)1 [46] 4.09% (02)2 [35] 3.11% (03)3 [59] 5.24% (04)4 [42] 3.73%
(05)5 [267] 23.73% (06)6 [167] 14.84% (07)7 [209] 18.58% (08)8 [142] 12.62%
(09)9 [37] 3.29% (10)10 [24] 2.13%
(95)沒意見 [27] 2.40% (96)不知道 [67] 5.96% (97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q5-8 題目內容:您對「一般公司行號或商店」的信任程度?

選項內容:

(01)1 [27] 2.40% (02)2 [36] 3.20% (03)3 [83] 7.38% (04)4 [77] 6.84%
(05)5 [332] 29.51% (06)6 [213] 18.93% (07)7 [182] 16.18% (08)8 [96] 8.53%
(09)9 [16] 1.42% (10)10 [13] 1.16%
(95)沒意見 [21] 1.87% (96)不知道 [26] 2.31% (97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q6 題目內容:以下問您一些「社會制度或規範」,請表達您對他們的信任程度。也一樣以 1 至 10 分作為您信任程度的指標,1 代表極度不信任,10 代表完全的信任,分數越高,代表信任程度越強。

您對「商業或媒體廣告」的信任程度？

選項內容：

(01)1 [129] 11.47% (02)2 [100] 8.89% (03)3 [199] 17.69% (04)4 [113] 10.04%
(05)5 [340] 30.22% (06)6 [136] 12.09% (07)7 [55] 4.89% (08)8 [28] 2.49%
(09)9 [4] 0.36% (10)10 [4] 0.36%
(95)沒意見 [8] 0.71% (96)不知道 [8] 0.71% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q6-1 題目內容:您對「政府的商品標示」的信任程度？

(如：食品衛生標章 GMP 或 CAS 等)

選項內容：

(01)1 [41] 3.64% (02)2 [21] 1.87% (03)3 [71] 6.31% (04)4 [57] 5.07%
(05)5 [231] 20.53% (06)6 [162] 14.40% (07)7 [232] 20.62% (08)8 [191] 16.98%
(09)9 [57] 5.07% (10)10 [41] 3.64%
(95)沒意見 [8] 0.71% (96)不知道 [13] 1.16% (97)拒答 [0] 0.00%

題號:Q6-2 題目內容:您對「民間標會」的信任程度？

選項內容：

(01)1 [251] 22.31% (02)2 [94] 8.36% (03)3 [176] 15.64% (04)4 [74] 6.58%
(05)5 [248] 22.04% (06)6 [107] 9.51% (07)7 [59] 5.24% (08)8 [27] 2.40%
(09)9 [8] 0.71% (10)10 [2] 0.18%
(95)沒意見 [17] 1.51% (96)不知道 [59] 5.24% (97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q6-3 題目內容:您對「現在的多元入學方案」的信任程度？

(此為現行的升學制度)

選項內容：

(01)1 [126] 11.20% (02)2 [66] 5.87% (03)3 [134] 11.91% (04)4 [100] 8.89%
(05)5 [269] 23.91% (06)6 [120] 10.67% (07)7 [101] 8.98% (08)8 [54] 4.80%
(09)9 [16] 1.42% (10)10 [15] 1.33%
(95)沒意見 [22] 1.96% (96)不知道 [97] 8.62% (97)拒答 [5] 0.44%

題號:Q6-4 題目內容:您對「以前的聯考」的信任程度？

選項內容：

(01)1 [17] 1.51% (02)2 [9] 0.80% (03)3 [27] 2.40% (04)4 [26] 2.31%
(05)5 [160] 14.22% (06)6 [116] 10.31% (07)7 [233] 20.71% (08)8 [271] 24.09%
(09)9 [100] 8.89% (10)10 [102] 9.07%
(95)沒意見 [15] 1.33% (96)不知道 [48] 4.27% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q6-5 題目內容:您對「電腦網際網路」的信任程度?

(此指網路資訊的內容與安全)

選項內容:

(01)1 [95] 8.44% (02)2 [61] 5.42% (03)3 [126] 11.20% (04)4 [86] 7.64%
(05)5 [316] 28.09% (06)6 [150] 13.33% (07)7 [101] 8.98% (08)8 [60] 5.33%
(09)9 [6] 0.53% (10)10 [13] 1.16%
(95)沒意見 [21] 1.87% (96)不知道 [86] 7.64% (97)拒答 [4] 0.36%

題號:Q6-6 題目內容:您對「政府法規制度」的信任程度?

選項內容:

(01)1 [75] 6.67% (02)2 [31] 2.76% (03)3 [97] 8.62% (04)4 [72] 6.40%
(05)5 [287] 25.51% (06)6 [161] 14.31% (07)7 [182] 16.18% (08)8 [115] 10.22%
(09)9 [29] 2.58% (10)10 [31] 2.76%
(95)沒意見 [16] 1.42% (96)不知道 [29] 2.58% (97)拒答 [0] 0.00%

題號:Q7 題目內容:以下問您一些「專業角色(社會人物)」,請表達您對他們的信任程度。(請注意不是問1至10分作為信任程度的指標,而是改為信任量表)。請問您對「醫生」的信任度?

選項內容:

(01)非常不信任 [11] 0.98%
(02)不信任 [56] 4.98%
(03)普通 [218] 19.38%
(04)信任 [723] 64.27%
(05)非常信任 [115] 10.22%
(95)無意見 [1] 0.09% (96)不知道 [1] 0.09% (97)拒答 [0] 0.00%

題號:Q7-1 題目內容:請問您對「中小學老師」的信任度?

選項內容:

(01)非常不信任 [8] 0.71%
(02)不信任 [80] 7.11%
(03)普通 [213] 18.93%
(04)信任 [708] 62.93%
(05)非常信任 [88] 7.82%
(95)無意見 [8] 0.71% (96)不知道 [19] 1.69% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q7-2 題目內容:請問您對「大學教授」的信任度?

選項內容:

(01)非常不信任 [12] 1.07%

(02)不信任 [111] 9.87%
(03)普通 [256] 22.76%
(04)信任 [573] 50.93%
(05)非常信任 [65] 5.78%
(95)無意見 [24] 2.13% (96)不知道 [83] 7.38% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q7-3 題目內容:請問您對「檢調司法人員」的信任度?
(例如法官、檢察官)

選項內容:

(01)非常不信任 [91] 8.09%
(02)不信任 [299] 26.58%
(03)普通 [280] 24.89%
(04)信任 [384] 34.13%
(05)非常信任 [37] 3.29%
(95)無意見 [14] 1.24% (96)不知道 [20] 1.78% (97)拒答 [0] 0.00%

題號:Q7-4 題目內容:請問您對「學者專家」的信任度?

選項內容:

(01)非常不信任 [22] 1.96%
(02)不信任 [170] 15.11%
(03)普通 [303] 26.93%
(04)信任 [523] 46.49%
(05)非常信任 [72] 6.40%
(95)無意見 [13] 1.16% (96)不知道 [20] 1.78% (97)拒答 [2] 0.18%

題號:Q7-5 題目內容:請問您對「警察」的信任度?

選項內容:

(01)非常不信任 [79] 7.02%
(02)不信任 [238] 21.16%
(03)普通 [345] 30.67%
(04)信任 [431] 38.31%
(05)非常信任 [26] 2.31%
(95)無意見 [4] 0.36% (96)不知道 [2] 0.18% (97)拒答 [0] 0.00%

題號:Q7-6 題目內容:請問您對「中央政府官員」的信任度?

選項內容:

(01)非常不信任 [85] 7.56%
(02)不信任 [350] 31.11%

- (03)普通 [335] 29.78%
(04)信任 [297] 26.40%
(05)非常信任 [16] 1.42%
(95)無意見 [12] 1.07% (96)不知道 [28] 2.49% (97)拒答 [2] 0.18%
-

題號:Q7-7 題目內容:請問您對「基層公務員」的信任度？

選項內容:

- (01)非常不信任 [24] 2.13%
(02)不信任 [131] 11.64%
(03)普通 [334] 29.69%
(04)信任 [575] 51.11%
(05)非常信任 [43] 3.82%
(95)無意見 [8] 0.71% (96)不知道 [9] 0.80% (97)拒答 [1] 0.09%
-

題號:Q7-8 題目內容:請問您對「大企業老闆」的信任度？

選項內容:

- (01)非常不信任 [36] 3.20%
(02)不信任 [207] 18.40%
(03)普通 [349] 31.02%
(04)信任 [411] 36.53%
(05)非常信任 [33] 2.93%
(95)無意見 [30] 2.67% (96)不知道 [53] 4.71% (97)拒答 [6] 0.53%
-

題號:Q7-9 題目內容:請問您對「一般商人」的信任度？

選項內容:

- (01)非常不信任 [26] 2.31%
(02)不信任 [321] 28.53%
(03)普通 [426] 37.87%
(04)信任 [316] 28.09%
(05)非常信任 [8] 0.71%
(95)無意見 [17] 1.51% (96)不知道 [10] 0.89% (97)拒答 [1] 0.09%
-

題號:Q7-10 題目內容:請問您對「立法委員」的信任度？

選項內容:

- (01)非常不信任 [239] 21.24%
(02)不信任 [467] 41.51%
(03)普通 [265] 23.56%
(04)信任 [125] 11.11%

(05)非常信任 [4] 0.36%
(95)無意見 [10] 0.89% (96)不知道 [14] 1.24% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q7-11 題目內容:請問您對「**縣市長**」的信任度？

選項內容:

(01)非常不信任 [83] 7.38%
(02)不信任 [318] 28.27%
(03)普通 [361] 32.09%
(04)信任 [318] 28.27%
(05)非常信任 [25] 2.22%
(95)無意見 [10] 0.89% (96)不知道 [10] 0.89% (97)拒答 [0] 0.00%

題號:Q7-12 題目內容:請問您對「**縣市議員**」的信任度？

選項內容:

(01)非常不信任 [126] 11.20%
(02)不信任 [432] 38.40%
(03)普通 [327] 29.07%
(04)信任 [189] 16.80%
(05)非常信任 [10] 0.89%
(95)無意見 [19] 1.69% (96)不知道 [20] 1.78% (97)拒答 [2] 0.18%

題號:Q7-13 題目內容:請問您對「**總統**」的信任度？

選項內容:

(01)非常不信任 [100] 8.89%
(02)不信任 [182] 16.18%
(03)普通 [272] 24.18%
(04)信任 [441] 39.20%
(05)非常信任 [85] 7.56%
(95)無意見 [22] 1.96% (96)不知道 [20] 1.78% (97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q7-14 題目內容:請問您對「**記者**」的信任度？

選項內容:

(01)非常不信任 [160] 14.22%
(02)不信任 [454] 40.36%
(03)普通 [328] 29.16%
(04)信任 [154] 13.69%
(05)非常信任 [9] 0.80%
(95)無意見 [11] 0.98% (96)不知道 [9] 0.80% (97)拒答 [0] 0.00%

題號:Q7-15 題目內容:請問您對「社會上一般的陌生人」的信任度？

選項內容:

- (01)非常不信任 [119] 10.58%
 - (02)不信任 [496] 44.09%
 - (03)普通 [358] 31.82%
 - (04)信任 [129] 11.47%
 - (05)非常信任 [2] 0.18%
 - (95)無意見 [7] 0.62% (96)不知道 [12] 1.07% (97)拒答 [2] 0.18%
-

題號:Q7-16 題目內容:請問您對「大陸民眾」的信任度？

選項內容:

- (01)非常不信任 [165] 14.67%
 - (02)不信任 [497] 44.18%
 - (03)普通 [291] 25.87%
 - (04)信任 [98] 8.71%
 - (05)非常信任 [1] 0.09%
 - (95)無意見 [23] 2.04% (96)不知道 [48] 4.27% (97)拒答 [2] 0.18%
-

題號:Q8 題目內容:以下一些「政府機關或組織」，請表達您對他們的信任程度。

(請注意不是問 1 至 10 分作為信任程度的指標，而是改為信任量表)。

請問您對「總統府」的信任度？〈例如發布的新聞稿或聲明〉

選項內容:

- (01)非常不信任 [67] 5.96%
 - (02)不信任 [234] 20.80%
 - (03)普通 [326] 28.98%
 - (04)信任 [408] 36.27%
 - (05)非常信任 [27] 2.40%
 - (95)無意見 [23] 2.04% (96)不知道 [37] 3.29% (97)拒答 [3] 0.27%
-

題號:Q8-1 題目內容:您對「行政院」的信任度？

選項內容:

- (01)非常不信任 [60] 5.33%
 - (02)不信任 [269] 23.91%
 - (03)普通 [334] 29.69%
 - (04)信任 [396] 35.20%
 - (05)非常信任 [17] 1.51%
 - (95)無意見 [16] 1.42% (96)不知道 [30] 2.67% (97)拒答 [3] 0.27%
-

題號:Q8-2 題目內容:您對「立法院」的信任度?

選項內容:

- (01)非常不信任 [121] 10.76%
 - (02)不信任 [381] 33.87%
 - (03)普通 [321] 28.53%
 - (04)信任 [239] 21.24%
 - (05)非常信任 [14] 1.24%
 - (95)無意見 [23] 2.04% (96)不知道 [25] 2.22% (97)拒答 [1] 0.09%
-

題號:Q8-3 題目內容:您對「司法院」的信任度?

選項內容:

- (01)非常不信任 [76] 6.76%
 - (02)不信任 [298] 26.49%
 - (03)普通 [328] 29.16%
 - (04)信任 [320] 28.44%
 - (05)非常信任 [18] 1.60%
 - (95)無意見 [35] 3.11% (96)不知道 [50] 4.44% (97)拒答 [0] 0.00%
-

題號:Q8-4 題目內容:您對「考試院」的信任度?

選項內容:

- (01)非常不信任 [47] 4.18%
 - (02)不信任 [254] 22.58%
 - (03)普通 [329] 29.24%
 - (04)信任 [360] 32.00%
 - (05)非常信任 [24] 2.13%
 - (95)無意見 [40] 3.56% (96)不知道 [69] 6.13% (97)拒答 [2] 0.18%
-

題號:Q8-5 題目內容:您對「監察院」的信任度?

選項內容:

- (01)非常不信任 [50] 4.44%
 - (02)不信任 [258] 22.93%
 - (03)普通 [318] 28.27%
 - (04)信任 [344] 30.58%
 - (05)非常信任 [26] 2.31%
 - (95)無意見 [41] 3.64% (96)不知道 [84] 7.47% (97)拒答 [4] 0.36%
-

題號:Q8-6 題目內容:您對「縣市政府」的信任度?

選項內容:

- (01)非常不信任 [42] 3.73%
(02)不信任 [236] 20.98%
(03)普通 [369] 32.80%
(04)信任 [417] 37.07%
(05)非常信任 [22] 1.96%
(95)無意見 [19] 1.69% (96)不知道 [19] 1.69% (97)拒答 [1] 0.09%
-

題號:Q8-7 題目內容:您對「縣市議會」的信任度？

選項內容:

- (01)非常不信任 [69] 6.13%
(02)不信任 [346] 30.76%
(03)普通 [374] 33.24%
(04)信任 [250] 22.22%
(05)非常信任 [6] 0.53%
(95)無意見 [29] 2.58% (96)不知道 [50] 4.44% (97)拒答 [1] 0.09%
-

題號:Q9 題目內容:請問您對下列「政府機關」，過去 1 年的表現的滿意程度？

請問您對「總統府」過去 1 年（指政黨輪替後的新政府）的表現是否滿意？

選項內容:

- (01)非常不滿意 [149] 13.24%
(02)不滿意 [358] 31.82%
(03)普通 [303] 26.93%
(04)滿意 [260] 23.11%
(05)非常滿意 [18] 1.60%
(95)無意見 [20] 1.78% (96)不知道 [16] 1.42% (97)拒答 [1] 0.09%
-

題號:Q9-1 題目內容:請問您對「行政院」（指政黨輪替後的新政府）過去 1 年的表現是否滿意？

選項內容:

- (01)非常不滿意 [138] 12.27%
(02)不滿意 [357] 31.73%
(03)普通 [336] 29.87%
(04)滿意 [242] 21.51%
(05)非常滿意 [12] 1.07%
(95)無意見 [18] 1.60% (96)不知道 [20] 1.78% (97)拒答 [2] 0.18%
-

題號:Q9-2 題目內容:請問您對「立法院」過去 1 年的表現是否滿意？

選項內容:

- (01)非常不滿意 [172] 15.29%
(02)不滿意 [462] 41.07%
(03)普通 [290] 25.78%
(04)滿意 [152] 13.51%
(05)非常滿意 [5] 0.44%
(95)無意見 [17] 1.51% (96)不知道 [26] 2.31% (97)拒答 [1] 0.09%
-

題號:Q9-3 題目內容:請問您對「縣市政府」過去 1 年的表現是否滿意？

選項內容:

- (01)非常不滿意 [71] 6.31%
(02)不滿意 [293] 26.04%
(03)普通 [377] 33.51%
(04)滿意 [341] 30.31%
(05)非常滿意 [10] 0.89%
(95)無意見 [18] 1.60% (96)不知道 [14] 1.24% (97)拒答 [1] 0.09%
-

題號:Q9-4 題目內容:請問您對「縣市議會」過去 1 年的表現是否滿意？

選項內容:

- (01)非常不滿意 [90] 8.00%
(02)不滿意 [337] 29.96%
(03)普通 [398] 35.38%
(04)滿意 [186] 16.53%
(05)非常滿意 [3] 0.27%
(95)無意見 [33] 2.93% (96)不知道 [75] 6.67% (97)拒答 [3] 0.27%
-

題號:Q10 題目內容:請問您對下列政府機關，未來一年的表現是否有信心？
請問您對總統府未來 1 年的表現是否信心？

選項內容:

- (01)非常沒信心 [77] 6.84%
(02)沒信心 [224] 19.91%
(03)普通 [174] 15.47%
(04)有信心 [524] 46.58%
(05)非常有信心 [79] 7.02%
(95)無意見 [15] 1.33% (96)不知道 [29] 2.58% (97)拒答 [3] 0.27%
-

題號:Q10-1 題目內容:請問您對行政院未來 1 年的表現是否有信心？

選項內容:

- (01)非常沒信心 [74] 6.58%

- (02)沒信心 [243] 21.60%
(03)普通 [208] 18.49%
(04)有信心 [493] 43.82%
(05)非常有信心 [58] 5.16%
(95)無意見 [12] 1.07% (96)不知道 [34] 3.02% (97)拒答 [3] 0.27%
-

題號:Q10-2 題目內容:請問您對**立法院**未來 1 年的表現是否有信心？

選項內容:

- (01)非常沒信心 [118] 10.49%
(02)沒信心 [340] 30.22%
(03)普通 [243] 21.60%
(04)有信心 [341] 30.31%
(05)非常有信心 [34] 3.02%
(95)無意見 [15] 1.33% (96)不知道 [32] 2.84% (97)拒答 [2] 0.18%
-

題號:Q10-3_題目內容:請問您對**縣市政府**未來 1 年的表現是否有信心？

選項內容:

- (01)非常沒信心 [46] 4.09%
(02)沒信心 [240] 21.33%
(03)普通 [280] 24.89%
(04)有信心 [469] 41.69%
(05)非常有信心 [35] 3.11%
(95)無意見 [19] 1.69% (96)不知道 [34] 3.02% (97)拒答 [2] 0.18%
-

題號:Q10-4_題目內容:請問您對**縣市議會**未來 1 年的表現是否有信心？

選項內容:

- (01)非常沒信心 [62] 5.51%
(02)沒信心 [315] 28.00%
(03)普通 [300] 26.67%
(04)有信心 [335] 29.78%
(05)非常有信心 [20] 1.78%
(95)無意見 [28] 2.49% (96)不知道 [64] 5.69% (97)拒答 [1] 0.09%
-

題號:Q11 題目內容:以下請問您幾個陳述，請問您的同意程度？

「跟我政治理念不同的朋友會降低我對他的信任」？

選項內容:

- (01)非常不同意 [255] 22.67%
(02)不同意 [651] 57.87%

- (03)普通 [46] 4.09%
(04)同意 [136] 12.09%
(05)非常同意 [16] 1.42%
(95)無意見 [12] 1.07% (96)不知道 [6] 0.53% (97)拒答 [3] 0.27%
-

題號:Q11-1 題目內容:國民黨會將國家利益放在自己政黨利益之上?

選項內容:

- (01)非常不同意 [71] 6.31%
(02)不同意 [385] 34.22%
(03)普通 [99] 8.80%
(04)同意 [410] 36.44%
(05)非常同意 [47] 4.18%
(95)無意見 [25] 2.22% (96)不知道 [78] 6.93% (97)拒答 [10] 0.89%
-

題號:Q11-2 題目內容:民進黨會將國家利益放在自己政黨利益之上?

選項內容:

- (01)非常不同意 [107] 9.51%
(02)不同意 [433] 38.49%
(03)普通 [109] 9.69%
(04)同意 [328] 29.16%
(05)非常同意 [35] 3.11%
(95)無意見 [22] 1.96% (96)不知道 [82] 7.29% (97)拒答 [9] 0.80%
-

題號:Q11-3 題目內容:我對中央政府處理外交與國際事務具有信心?

選項內容:

- (01)非常不同意 [95] 8.44%
(02)不同意 [423] 37.60%
(03)普通 [153] 13.60%
(04)同意 [349] 31.02%
(05)非常同意 [28] 2.49%
(95)無意見 [15] 1.33% (96)不知道 [59] 5.24% (97)拒答 [3] 0.27%
-

題號:Q11-4 題目內容:我對中央政府處理國內事務具有信心?

選項內容:

- (01)非常不同意 [74] 6.58%
(02)不同意 [314] 27.91%
(03)普通 [222] 19.73%
(04)同意 [430] 38.22%

(05)非常同意 [26] 2.31%
(95)無意見 [16] 1.42% (96)不知道 [40] 3.56% (97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q11-5 題目內容:就整體而言，我對中央政府的執政團隊具有信心?

選項內容:

(01)非常不同意 [78] 6.93%
(02)不同意 [281] 24.98%
(03)普通 [200] 17.78%
(04)同意 [488] 43.38%
(05)非常同意 [45] 4.00%
(95)無意見 [9] 0.80% (96)不知道 [23] 2.04% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q11-6 題目內容:大多數政府官員的操守多多少少都有問題?

選項內容:

(01)非常不同意 [12] 1.07%
(02)不同意 [181] 16.09%
(03)普通 [88] 7.82%
(04)同意 [637] 56.62%
(05)非常同意 [174] 15.47%
(95)無意見 [9] 0.80% (96)不知道 [21] 1.87% (97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q11-7 題目內容:民意代表口口聲聲為人民服務，其實都是為了自己或家族的利益?

選項內容:

(01)非常不同意 [11] 0.98%
(02)不同意 [103] 9.16%
(03)普通 [129] 11.47%
(04)同意 [606] 53.87%
(05)非常同意 [255] 22.67% (95)無意見 [9] 0.80% (96)不知道 [9] 0.80%
(97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q11-8 題目內容:政府所做的決定，大部分對人民都是有利的?

選項內容:

(01)非常不同意 [53] 4.71%
(02)不同意 [359] 31.91%
(03)普通 [207] 18.40%
(04)同意 [454] 40.36%
(05)非常同意 [30] 2.67%

(95)無意見 [5] 0.44% (96)不知道 [16] 1.42% (97)拒答 [1] 0.09%

題號:Q11-9 題目內容:就整體而言，我對馬英九總統的品格與操守有信心?

選項內容:

(01)非常不同意 [70] 6.22%

(02)不同意 [142] 12.62%

(03)普通 [115] 10.22%

(04)同意 [550] 48.89%

(05)非常同意 [215] 19.11%

(95)無意見 [7] 0.62% (96)不知道 [19] 1.69% (97)拒答 [7] 0.62%

題號:Q12、個人資料

題目內容:請問您的性別是?

選項內容:

(01)男 [557] 49.51% (02)女 [568] 50.49% (97)拒答 [0] 0.00%

題號:Q12-1 題目內容:請問您是在民國那一年出生的?

選項內容:

平均:55.70

題號:Q12-3 題目內容:請問您的教育程度是?

選項內容:

(01)國小以下 [62] 5.51%

(02)國中畢業 [102] 9.07%

(03)高中(職)畢業 [332] 29.51%

(04)專科畢業 [205] 18.22%

(05)大學畢業 [359] 31.91%

(06)研究所以上 [62] 5.51%

(97)拒答 [3] 0.27%

題號:Q12-4 題目內容:請問您的職業是?

選項內容:

(01)學生 [143] 12.71%

(02)軍公教人員 [96] 8.53%

(03)農林漁牧礦業 [45] 4.00%

(04)資訊 電子業 [45] 4.00%

(05)服務業 [216] 19.20%

(06)金融保險業 [47] 4.18%

(07)家庭主婦 [158] 14.04%

(08)其他(請說明) [60] 5.33%

(09)自由業(律師、醫師、設計師等) [91] 8.09%

(10)待業或失業 [74] 6.58%

(11)退休 [98] 8.71%

(12)工人 [47] 4.18%

(97)拒答 [5] 0.44%

題號:Q12-5 題目內容:請問您是「下列哪一個族群」?(或是詢問「父親的籍貫」)

選項內容:

- (01)本省閩南人 [868] 77.16%
(02)本省客家人 [106] 9.42%
(03)大陸各省市 [102] 9.07%
(04)原住民 [10] 0.89%
(05)其他(請說明) [27] 2.40%
(97)拒答 [12] 1.07%
-

題號:Q12-6 題目內容:請問您結婚了嗎?

選項內容:

- (01)未婚 [379] 33.69% (02)已婚 [727] 64.62% (03)離婚 [12] 1.07%
(04)喪偶 [6] 0.53% (05)其他(請說明) [0] 0.00% (97)拒答 [1] 0.09%
-

題號:Q12-7 題目內容:在我們的社會中，有人是國民黨的支持者，有人是民進黨的支持者，請問您是那一個政黨的支持者?

選項內容:

- (01)國民黨 [228] 20.27% (02)民進黨 [85] 7.56% (03)親民黨 [2] 0.18%
(04)台聯 [1] 0.09% (05)新黨 [1] 0.09% (06)都不是 [785] 69.78%
(07)其他 [9] 0.80% (97)拒答 [14] 1.24%
-

題號:Q12-8

題目內容:請問您居住在哪個縣市?

選項內容:

- (01)台北市 [109] 9.69% (02)高雄市 [49] 4.36% (03)基隆市 [19] 1.69%
(04)台北縣 [190] 16.89% (05)宜蘭縣 [25] 2.22% (06)桃園縣 [93] 8.27%
(07)新竹市 [19] 1.69% (08)新竹縣 [19] 1.69% (09)苗栗縣 [26] 2.31%
(10)台中市 [68] 6.04% (11)台中縣 [85] 7.56% (12)彰化縣 [74] 6.58%
(13)南投縣 [27] 2.40% (14)雲林縣 [30] 2.67% (15)嘉義市 [17] 1.51%
(16)嘉義縣 [36] 3.20% (17)台南市 [29] 2.58% (18)台南縣 [61] 5.42%
(19)高雄縣 [57] 5.07% (20)屏東縣 [41] 3.64% (21)台東縣 [9] 0.80%
(22)花蓮縣 [18] 1.60% (23)澎湖縣 [4] 0.36% (24)金門縣 [11] 0.98%
(25)連江縣 [2] 0.18% (97)拒答 [7] 0.62%

附錄二 焦點訪談大綱

- 一、何謂社會信任（social trust）？有哪些 dimensions（面向或構面）？
社會信任的範圍何在？與人際信任（interpersonal trust）、制度信任（institutional trust）、政治信任（political trust）的區別為何？
- 二、在臺灣，社會信任的現況與問題為何？分析「社會信任」這個概念在學界或一般民眾中，有無特別的意思？在臺灣的系絡（context）中，主要可供參考的指標有哪些？（for operationalization use）
- 三、傳統測量社會信任的方法主要是調查研究法（survey）以及博弈實驗（game experiment），國內大型研究機構的調查研究，例如中研院的社會變遷調查與社會意向調查，皆沿用國外對 interpersonal trust 的標準問題在臺灣測量人際信任。
 1. 就測量效度的角度而言，有何優缺點？
 2. 是否應該有情境因素在問題中？是否要有明確的信任主題在內？
 3. 是否要有明確的信任對象？（人或制度）
 4. 如果用「大多數人（most people）」為對象，則分析或統計結果代表什麼意思？可以作何種程度或意涵的推論？
 5. 如果設計一套新的指標，則調查結果如何與之前已有的結果進行 Time-series data 比較？
- 四、國內外相關調查的題目設計（參考附件），作為台灣社會信任的測量題目或指標，有何需要探討與修正之處？
- 五、如果國內要仿照經濟景氣預警的機制，建立我國社會信任調查機制，定期進行社會信任程度的測量與公佈，則最適當的執行機構（例如：政府機關、學術機構、營利組織或非營利組織？）應該有哪些？應該考慮哪些因素？

附錄二 焦點團體逐字稿（一）

焦點座談 編號 A

時間：2008 年 02 月 28 日 14:00-17:30

地點：銘傳大學基河校區 404 教室

參與人員：

姓名	職稱	編碼代號
吳重禮 先生	中央研究院政治學研究所 副研究員	A1
葉肅科 先生	東吳大學社會學系 教授	A2
鄧珮瑜 小姐	群我倫理促進會 秘書長	A3
許癸盞 先生	天下雜誌調查部 經理	A4
戴立安 先生	遠見雜誌民意調查中心 主任	A5
翁慧雯 小姐	行政院研考會研究發展處	A6
王中天 先生	銘傳大學公共事務學系 助理教授	R1
陳欽春 先生	銘傳大學公共事務學系 助理教授	R2

陳欽春（以下簡稱陳）：我就按照我右手邊的順序，首先是「群我倫理基金會」鄧珮瑜秘書長，鄧秘書長還得過我們吳尊賢愛心獎的得主，那在我們的非營利圈已經經營非常久，為什麼要找鄧秘書長來，最主要是鄧秘書長，她應該是在台灣的社會信任應該先驅者，我們後來天下雜誌跟遠見雜誌都有在做，不過第一波應該就是鄧秘書長這邊做，總共做了四波，我們一直期待有第五波，不過好像拖了一、兩年了。

鄧珮瑜（以下簡稱鄧）：去年還做一波，2006 還有做。

陳：從群我倫理促進會剛開始的動機，還有為什麼在我們台灣現在才在講這個東西的時候，她可能在七、八年前，甚至更早，就提到這個問題，等一下鄧秘書長可以給我們很多的意見。

還有我們邀請到遠見民調中心主任戴立安主任，事實上戴主任跟天下的關係很難能夠分開來，跟群我的關係也分不開，在我們邀約的過程，還有說其中一位來就可以了，我還要說服兩邊說，等於是實務界（鄧秘書長：我想他來了我就不用來了），都是這一方面的專長，只是關注的焦點不一樣，我們是關注測量，鄧秘書長是關注這個社會的現象，我們可以做不同的交叉。

其次，是行政院研考會研究發展組的翁慧雯小姐，我們很少看到業務承辦人親自參與研究案。

再者，是天下雜誌的許經理，天下在社會信任的行銷跟擴散方面，替台灣做了很多汗馬功勞，甚至天下後來藉由實務繼續往北歐走，或許台灣在建立社會信任時北歐可以作一個借鏡。因此，許經理可以給我們在實務面或調查面，看可以給我們一些意見。

另外，就是東吳大學葉肅科教授，葉老師在澳洲取得學位，澳洲在社會資本政府做了很多調查與實務，葉老師在社會資本、社會排除和社會信任方面有不少著作，所以我們也很高興請到我們葉老師。

介紹我們討論的主題。首先，這個研究目的在於瞭解台灣社會信任的現況，到底社會信任出現了什麼狀況；其次，就是建立一個調查的可能性，包括國外的調查指標、調查機制和現況為何？最後，就是建立我國的調查指標、機制跟政策建議。

進行測量很重要就是做操作型的界定。第一，是信任的本質是什麼？是信任呢？信賴？還是信仰？中文的意義是不一樣。另外，就是信任的類型有很多，我們的主題是社會信任，可是從研究的主旨，不少是偏向制度信任，到底社會信任跟制度信任差在哪裡？在座各位在實務上擔心的是社會上人際的信任的問題，或是人跟社會出現了什麼樣的脫勾或斷裂，這也是我們要去界定的。所以，這個社會信任的建構，指標怎麼發展，國內外有一些現有的調查，而它的指標要進入本土化、操作化，甚至是指標化的時候，它有沒有值得我們去探討或再界定的地方？信度、效度如何呈？此外，在政策方面，我們很高興政府注意到這一塊；而政府會注意到這一方面，一定有它的原因。

（介紹吳重理教授）吳老師剛進來，吳老師是中央研究院政治研究所研究員，一直在做這方面的測量，實務上與理論上的研究，所以吳老師也一起來參加我們這個的討論。

（繼續）所以這個調查裡面，研考會希望我們有一個成果，告訴他們要怎麼調查？是政府還是委託非營利組織來做？多久做一次？怎樣做會比較好？怎麼公佈...等等。此外，社會信任跟社會資本有某種程度重疊，兩個如何去做區隔？還有就是學科上的差異，社會學、經濟學、政治學、心理學等有不同看法、我們可以做不同的一個交叉意見的腦力激盪。接下來，我們就正式這場焦點團體就開始，在這之前我們請研考會代表，談一下政府的立場，我們也希望知道政府未來對這方面的動向。

翁慧雯（以下簡稱翁）：當初會有這個研究案，因為我們發現社會在變、社會信任也在變，還是希望透過研究了以後可以給我們社會信任的指標，然後透過實務調查去了解，看怎麼樣去重建我們社會的信任，這就是這個研究案最主要的目的。

陳：好的。我們先談談社會信任到底是什麼？事實上，就「社會信任」題目本身而言是比較偏重於人際信任，尤其在實務上探討的時候，哪些層面比較重要？哪些可能會被忽略掉？我們先請在 2001 年就做了第一波的鄧秘書長，您是先驅者，介紹當初開始的整個過程。

鄧：其實我們是推動所謂的「第六倫」，過去傳統的農業社會，保持五種人際關係，在 1980 年代李國鼎先生他們做的四期四年的經濟建設都已經推出，從民國 42 或 43 年開始，做了這些可以預期經濟會起飛，台灣就進入到工業社會。所以李國鼎先生那個時候就擔心說，進入到工業社會就會很多倫理跟道德的問題，他就在 75 年的 3 月 15 號，在一個社會學年會提出我們應該延伸至第六倫。所謂第六倫其實不是特定對象，因為過去傳統都有個特定的對象，君臣、父子、夫婦、兄弟、朋友等特定對象，如君臣就是上層跟下屬、朋友也是有感情或地緣關係的，可是第六倫都沒有，就是陌生的、沒有任何直接關係。所以李先生提到，台灣進入工業社會，要增加這個第六倫。

到 80 年的時候，因緣際會我進入 XX 基金會工作，後來我建議基金會我們就做「人倫」，就是跟社會風氣有關，提升社會品質有關的主題，這是源自李國鼎先生提出的觀念，因為這樣的因緣際會，我們就推動第六倫。第六倫這個會是在民國 80 年成立，我們一直在想怎麼推動和宣導，一直到大概 2000 年的時候，有一次理監事會，許士軍教授是我們的理事，剛好許教授已經從台大管理學院退休，到元智大學好像開了一個調查的課，他就想到我們一直想要測量群我的力量，用什麼東西來測量它？他提到可以跟社會信任結合，所以就提出來做。

我們的前言是說，**如果社會信任度高那麼社會合作性就高，這樣的社會才會進步與和諧，這是大家所期待的，信任是群我力量的核心價值，我們先有誠信，你有誠信才會獲得別人的信任，那是群我倫理重要的價值與核心的標準（A-A3-001）。**如果在社會人與人之間，或人與陌生人之間，當然包括人與人，人與機構或其他所有的制度，機構包括公司的機構，或國會、立法院和一些企業機構之間，**如果缺乏信任會帶來猜疑，就會帶來猜疑跟混亂使整個社會付出昂貴的社會成本（A-A3-002）。**所以那個時候，第一年推動（社會信任）下來，基本上摸索了半天，我們組織一個小組，許老師、我、黃光國老師、還有張荳雲老師，摸索了半天決定要用電訪，因為電訪回收比較好

控制，如果是填答問卷的話回收可能有困難，後來張苙雲老師說中央社有個調查中心，因緣際會下找到戴立安，於時他跟張苙雲老師合作，最後就發展出題目來，其中探討了很多資料，發現社會信任跟社會資本也有關係，但是我們在探討後，認為社會資本的範圍應該比社會信任大，社會信任是社會資本裡面的一部分（A-A3-003）。我們參考了很多題目，許老師當時也提出信任的依據，還有信任的對象是什麼？其中，主要是到底信任誰呢？就是說誰被信任？可能對一般民眾對國家社會有傷害的人，重要的人或者是機構跟制度；就是說，那個制度好不好，對人民的福祉很有關係的，制度好就帶給人民很大的福祉就影響很大，或者那個人（A-A3-004）。

因此，首先從「人」的角色去推，第一個就推到家人、鄰居、同事，第二個層次可能就是推到專家、專業人士，如醫生、律師、大學教授、中小學老師、工商業老闆，再過來就是政府官員、立法委員、法官、警察、總統，還有一個就是說對陌生人，一大群隨時都在你的身邊出現，跟你沒有特定關係的人。其次，是對機構方面，包括政府機構，如行政院、立法院、司法院、考試院、監察院；新聞媒體就是電視、廣播、報紙；醫療單位就是大醫院、小診所、大醫院的診所；金融或企業方面，就包括郵局、銀行，那個時候好像郵局跟銀行要合併是不是，還有郵局跟銀行的存款保障，還有工商界的保障...等等；教育界，那時候正好是聯考，多元（入學）政策提出來，這兩個也是第一年我們問的問題，還有對政黨、民間的慈善機構等，當時是設計這麼多問題。第一年我們問好多問題，調查是戴主任他們在做，他們大概問的很累，四十幾、將近五十個問題，所以這個技術性上就建議修正，這個問題太多，所以我大概把我們第一次推出是 2000 年。

2002 年我們又繼續做，我們又問了一些問題，甚至問你信不信任那些風水師，結果信任度居然都很高，比總統高，包括算命的，所以民間還很那個，這個我們到 2006 年 12 月都有做，結果總統的信任度，比鄰居比社會的大部分的都低（A-A3-005），那時候我們就被罵，罵說我們民間團體亂做，可是事實證明就是這樣子。所以我們 2001 年做，2002 年又多問了一些問題，會發現說其實太接近了，每年都做一個民間團體那個負擔也蠻大，後來就變成兩年做一次（A-A3-006），所以我們 2001 年做一次，2002 年做，2004 年做，2006 年做，所以 2008 年今年要做，但是哪一個月要做我們這個小組還沒有決定。

我們在做的時候，真的很希望有人在學理上支持一下，我們就丟出一些議題來做，問出來的結果也蠻好玩的。2004 年初的時候詐騙很嚴重，所以我們也問了詐騙的問題；然後，在 2006 年因為紅衫軍、法官的問題，我們也問了法官的信任，後來又認為一般民眾搞不清楚法官跟檢察官的區別，所以有時候在設計問題的時候會有一些困難。我們做了第一、二年以後就發現，好像一般民眾對律師的感覺不強，因為大部分的民眾都不會去找律師，而對會計師更是遙遠，可是別的國家都有在做，這些都是很專業的角色，所

以我們一直維持有的就是醫生，醫生還是我們台灣民眾很關心的人，還有老師，中小學老師現在信任度蠻高的；此外，我們還問過里長，里長跟公務人員的信任度也不錯喔。我們有問過立法院，後來發現民眾包括監察院這些都搞不清楚，可是**如果問立法委員，每年都是最低，第二低就是媒體，每年都是這樣子**（A-A3-007），我們都有做比較，總共做了四次。

陳：所以剛剛秘書長已經引言了，戴主任當初接到這些問題時怎麼樣去發展這些題目。

戴立安（以下簡稱戴）：我先跟大家報告一下過去做的一些心得。在座每一位都學有專精，我們在執行面比較有一些參與，為什麼會到現在為止我們都每個月都在做一些信任的題目？其實那個部分也是受到秘書長啟發。因為過去我們在民調上面來講，我們不管是從選舉的預測等各種方面來看，這種東西對我們來說是很好的指標，為什麼會變成指標？**因為一般媒體對這些公眾人物，甚至是內閣、總統這些都做滿意度或施政滿意度，但是對我們來講，那些東西是比較浮面**（A-A5-008）。因為我們過去在做，比方有一段時間，就是包括之前可能有一些泛綠的群眾對陳水扁總統很不滿意，但是還是表達信任；不滿意是因為他不夠綠，對我們來講我們要的是他後面那一層，因為只是看滿意或不滿意，那一層是表面是很浮面的，所以信任對我們來講是在心靈上更深層的部分（A-A5-009）。

所以，因為前面幾次秘書長給我們的這個任務，所以我們開始覺得這個部分有很值得再去發揮的部分，所以會有這樣的一個情況。坦白講我接到這樣的一個主題，我大概考量到三個方面比較主要的部分：第一個當然就是社會信任指標的建立，這到底要怎麼樣去建立，這或許待會等一下我們可以談一下；第二個是調查機制或者是工具，包含調查問卷的本身，誰來做或怎麼執行，甚至是調查行政上的規劃，我覺得這個問題上可能還比較好解決；第三個當然就是整個指標的運用和解讀，它跟第一個是相呼應的。所謂的運用和解讀，包括就是我們題綱有提到要仿造經濟預測、預警的機制，是不是可以這樣做，或是真的能夠有這樣的敏感度去做反應，我覺得這個可能是另外一個層面（A-A5-010）。

那就是過去我們看到一些指標的建立，包括我們遠見現在做的所謂TPMI「台灣民心指數」那個指標，坦白講只是一個民調上面的一個 survey base，就是以調查為主的。那這個社會信任的案子看起來似乎也是這樣。那從 survey base 來講，基本上就是說那個部分可能是偏向政治信任方面，那個部分是比較好測量的，我所謂比較好測量就是說，因為你的一個政策推動，什麼樣的情況？它馬上就可以反映出來。但是，社會信任指標部份，就是說我們就是要去反應目前社會信任的程度，還是要把它指標化，這兩個是會有不同的情況（A-A5-011）。如果只是要去做一個反應的話，其實我們用

survey base 或許還可以，可是當要做成一個指標，而且要變成政策的機制和工具，來判斷是否目前社會信任程度的高低，那可能就要更嚴肅的去面對，因為是不是到底它能夠去反映出來（A-A5-012），這麼多東西如果在往上延伸，基本上來講 survey base 以民調為主的，我覺得他只是一個其中的一部分，坦白講像我們過去執行秘書長這邊的案子一樣，有些東西它涉及到文化的部分，它很穩定，它一年兩年結果可能沒有太大的差別，從這個角度來看，它可能沒有達到像經濟景氣預警這樣的一個目標，因為它其實是很多，像剛秘書長提的包括是媒體、立法委員這些，很多都已經變成刻板印象，所以那樣做基本上來講就沒有那樣的鑑別力（A-A5-013）。

另一方面，如果要去建立信任指標，當然這個題目很大，我所謂很大就是說，我們只是單純的講到社會信任，還是要講到 social capital，或是要講到其他更大的部份。因為就這部分來講，包括歐盟基金會要去做 social quality，四個主要部分⁴⁰，一個比較大的就是 social inclusion，一個是 social cohesion，這些其實信任都只是其中的一部分。因為我們之前做過這麼多調查，我們在講社會信任，最核心的或者大家最常用的，不管是 World Values Survey，大概就是 Luxembourg？那三個題目，大家基本上也都還在用那三個題目。但我們當初也考慮到，這三個是不是能夠代表社會信任，這其實是你要去跟國際接軌，這三個題目跑不掉，可是這三個題目又沒辦法完全反映出來我們講的社會信任。我所謂的社會信任，包括我們從 survey base 的角度來講；另外一個，如果要去建立指標一定跑不掉要次級資料，我所謂次級資料包括像犯罪率和治安有關，也包括社會參與，你對社會團體甚至你對於捐獻類似這一些，甚至對社區的參與程度類似這一些，那甚至包括詐騙案、被起訴的、被抓的這一些，這些相對數值越高的時候，我相信社會信任相對的就比較低（A-A5-014）。所以要去建立這樣的一個指標的話，我想 survey base 民調的部分，一手資料跟次級資料，這些可能都要把它納進去（A-A5-015）；甚至，比方我們在做 survey base 民調的時候，可以把這些次級資料當成怎麼樣的一個 model 來跑，看民眾相對的在社會信任比較低的時候，這些詐騙案是不是比較高。這些我相信坦白講，我們完全沒有辦法去撇開政治上信任的部分，那這個東西（指其他次級資料）我們到底要怎麼樣去吸納進來，這是完全不同的兩塊（A-A5-016），當然有重疊的部分，包括對人、對制度，這些是重疊的部分像我們之前做秘書長案子我們也很頭痛。比方來講，我舉個最簡單的例子，我們會問民眾對總統的信任度，要講不管是誰當總統或是這樣的職務等是有特定性的，譬如說教育程度比較低的民眾，他其實一旦講到總統，就是指現任，那就是跑不掉，你很難切割，很難去釐清，這東西他不是去對職務的角色，而是他會完全投射在那個人的上面，那是因為那是總

⁴⁰ 編按：歐盟基金會（European Foundation）所進行的「社會品質」（Social Quality）調查，包括 social inclusion、social cohesion、socio-economic security 和 social empowerment 等四個構面。（<http://www.socialquality.org/>, 2008/04/06）。

統他比較特殊，你問他一般基層公務員，問什麼東西，其實基本上是不可能比較不會有這種情況，可是我們之前做到法官，那時候做到法官就想到顧立雄，他會有一些指標的人物，就是那些時事民眾也會扣合，所以我們很希望從理論的角度，去針對那些有點像是做社會聲望的方式來做，但是民眾其實在回答時，他會用他知道最近的時事的人物去附合在上面，那對我們來講那調查不是那麼的乾淨的，我所謂不是那麼乾淨就是說，他其實跟著時事走，那你的題目一定也會受到那個情境的影響（A-A5-017），所以這個部分等一下我們可能會有比較多的交流，那這可能是我們過去的一點經驗，我們先這樣好了。

許癸鑒（以下簡稱許）：各位好，戴主任是我的學長，前面我學長已經講那個架構了，那我就不是講架構了，就是講說我碰到什麼我就直接講，因為我覺得那個架構已經很清楚了。譬如說，剛才講的一個說次級資料這件事情，例如次級資料那所謂大麥克指數，我們跳開信任這件事情，那這個是國際通用，這種大麥克指數是不是在信心的這方面，有類似的這種指數，一則可以國際接軌，另外一則就是說剛才戴主任講到的（測量）這個問題（A-A4-018），但我沒有辦法現在就提出來說可以解決，那我們就來提有哪一些類似的，譬如說，我們台灣的詐騙已經外銷到日本跟韓國，那這個詐騙呢？有詐騙電話，那警察那邊有資料，這叫做詐騙調查，還有被騙調查，有詐騙不表示都有被騙，你說詐騙很多都是我在接，那葉老師他沒有接到，那是我個人累積很大，那這個是怎麼算，譬如說「被騙調查」就不是了嘛，你被騙？被騙幾次？被騙的情況怎樣？這是一個。那再提我們說的離婚率，離婚一定是信任，不是嘛？所以是「背叛率」；我們兩個的離婚是心甘情願的離婚，還是因為我被你背叛？背叛有時候它不一定是有一個對象或怎樣，它不一定是欺騙，那我們談的是「外遇率」，那我外遇我沒有讓你知道，我沒有讓我的另外一半知道，我外遇對不對，那也沒有形成所謂 **negative** 的部分，這是我想要談次級資料的部分，可以做一些這方面的話，我是說我們就把它丟出來，我比較喜歡這樣子談。

那另外一個就是，用這個角度來談的話，就是會想到其實談信任的時候一定有談正跟反，我們天下雜誌就出「背叛」，「背叛」它的副標叫做「你還能相信誰？」，那信任談說為什麼現在要信任，它有一點是正、反的問題（A-A4-019）；就是說，你同樣一個問題，你可以切這個面也可以切另一個面來看這件事情，這個是我想到的。

此外，我想到的是語文上的使用，語文上的使用在台灣我每一次做民調只要是像國情調查這種對一般民眾，那你一會問到中南部六、七十歲以上的人，那他就需要使用台語，或是需要使用到客語，那同樣一個東西就不一樣（A-A4-020），同樣描述出來，我想說在做如果有做調查的話，一定會碰到我所謂的這還不是我們戴主任談的那種事情，就是說他上面還蒙一層還蒙一

層，而是你語文溝通本身就有錯誤，所以這是我覺得很重要的部分。

那另外一個就是接續那個滿意度的問題，它是比較浮面的這是可以被大家提出來的，像我們現在做那個新竹市市長林政則他的滿意度很高，可是新竹市有一些社運團體就說，他怎麼會滿意度這麼高，他什麼都沒有做，可是一般民眾問出來他滿意度就高，我很滿意我的市長。那就好像，剛才才有提到總統，你說「信任」這兩個字是比較滿意度，就是民眾就是說陳水扁我就不信任他，可是這裡的信任他用詞就在他的語意裡面已經不是信任了，是總體的滿意的觀念，就是我願不願意交付他做一些事情（A-A4-021）。我覺得我們學長講的那一句話，你沒有辦法去給他乾淨的剖析到那麼清楚，所以才會談到所謂的次級資料法，甚至於我覺得實驗法也是一個很重要的方式（A-A4-022）。其實我們後來做信任的時候，因為群我倫理那邊已經做了很多的調查，我們不需要在出來說大家在互相不信任這種調查，因為我們就已經知道了，所以我們這個的調查是去問，我們那時候有做 319 鄉專題，然後我們做 319 鄉的時候，每一個鄉鎮都找出了十幾二十個人，就好像今天我們焦點團體請各位來，就是說你已經在 involve 這件事情，所以比一般人還更了解，然後我們在 319 鄉集合的百人大調查是去問那一些人，他遍佈在各個鄉鎮，然後問他說現在信任的情況，那種又跟群我那種普遍的調查又不一樣（A-A4-023），那我覺得他又更類似了 experiment，但是 experiment 可能還要在聚合過來然後再做，然後我們會知道說生活在台灣社會的一群人，他對於這一些反應是怎樣。譬如說在澳洲可能陌生人沒有關係我可以借他錢，可是在台灣我卻要想想看，類似這樣子就是你必須要有這種方法，我想這個意義可能更大。

或是更直接，我們要解決乾淨那一部分。我另一個想到的是 CAS 認證，是我們對於社會另一種的信任，CAS 認證給你貼一個標示在上面，像各位喝這個茶，你們敢喝嗎？他有沒有農藥，然後 7-11 就要廣告，我所有的東西都沒有摻防腐劑，那我現在談社會信任退到一個所謂的 CAS 制度，它是肉品安全屠宰的標誌，可是它是不是假的還是真的，連日本那種高度信任的社會，竟然最近發生從大陸進來的東西裡面有摻什麼，它們應該是每一關卡每一關的去把它做好，可是竟然沒有。我們就是說，如果要解決像大麥克指數那一種，那我們對於 CAS 認證，如果看到上面寫無毒、有機那你敢不敢相信，我覺得社會退到後面的時候，到那個認證的部分，像我現在不知道那個茶葉，那個人常常喝，然後有誰有熟的跟他拿，喝個茶葉要退到這樣子，因為我們不知道茶葉哪一種有毒，簡單講就是這樣。然後有人跟我們說，我們一起來做認證，這個認證一定很有效，那我想如果認證大家不相信怎麼辦，因為認證第一個要宣傳，不然像剛才我講 CAS，什麼 CAS 是一種消防標誌嗎？還是什麼？要宣傳，宣傳了之後要信任，就是你對它使用，使用久了要信任（A-A4-024），我也是先講到這邊。

我有一點亂丟議題，但是我是覺得這個比較有趣一點，也就是說這也關

乎到我們自己，現在歐盟最強力推的，也是我們天下最強力推的，就是 CSR 企業社會責任，為什麼要談這個題目，我們開始做 CSR 的時候，我第一個就是說，這件事情跟我有什麼關係，一開始做的時候，我覺得有什麼關係（鄧：這一開始就是包括像環保），就是整體要建立起來，我講 CSR 就是說，事實上歐盟他們推 CSR 不是只推企業，不是告訴企業說我們來做 CSR，而是告訴每一個歐盟裡面的各個個體，這些個人、這些民眾，因為它告訴你，你跟那個企業的聯合是非常連結的，那如果你的公司不去推 CSR，直接影響的就是你自己，跟你的後代子孫它是連在一起的，是扣在一起的（A-A4-025），所以我也順便提到 CSR 的部分，就是說它是全部在一起的東西，而且是個人的部分。

鄧：我再補充一下我剛剛講的，人的（信任）部分其實是有從盡到遠，從家人、鄰居開始到朋友、專業人士，最後可能推到機制，以及管控這個機制的制度，譬如說立法院，最後才推到一般的社會大眾，那如果陌生人做出來的那一塊信任度高，那表示說整體的制度可能很好，你的制度好那些人也許就放心，比方說認證那些都做的很好，給認證就是一定可以信任的，就是會使陌生人之間的信任也會增高（A-A3-026）。不過因為我們在探討的過程，我們辦研討會，在認證有顧問公司，幫你像 ISO 像補習班那樣子，幫你拿到可是意義都不知道，整個過程那些參與的企業界參與的員工都不知道什麼意義，可是就有辦法拿到這個認證，就是有顧問公司幫你弄到，整套給你弄到，所以這個就失去那個認證的意義，所以環環都是相扣的。

陳：其實剛才從鄧秘書長這邊在引導題目的時候，有做兩個延伸：第一個就是回到社會學原始的根源就是人之間出了什麼狀況；另外大家也可以看到一個很重要的，它往政治上延伸了，因為政治涵蓋面很大，甚至它可以是信任的另外一種過度包含，還有它對政策，政府推動政策它會怎麼樣，所以這也是我們找吳老師在政治學方面給我們解釋很重要的原因，看兩位老師，誰先要針對我們根源的問題還是事實上的問題。

葉肅科（以下簡稱葉）：剛剛前面三位對這個深具經驗，談到這個社會信任，事實上它會關聯到社會資本，也談論到有關社會排除或是社會包容這個概念。我想社會信任如果說是一個概念的話，基本上來講它應該是信賴這一種社會脈絡裡面，它具有一種冒險的自願性，我願意去信任他，本身就是一種奉獻、一種冒險；但我是一種自願性的，那他人應該是一種可預期的一種行動（A-A2-027）。譬如我去幫忙他五次，他會有什麼樣的行動我可以預期的到，行動是相互支持，相互支持的情況，至少他人不會意圖來傷害你，我想這個呢這是從社會信任的角度給他一個這樣的界定（A-A2-028）。

我們知道這一個社會信任事實上跟社會資本其實是其中的一環，事實上

它所涉及到的社會信任裡面，包括社會資本裡面看到，包括了這個它的社會網絡，或是說它的規範還有信任，還有互惠性或者是自主性，或者是社會參與，我想這個是屬於社會資本大的範圍（A-A2-029）。如果是從這個角度來看是說，社會資本它有哪些面向或構面，我看這邊大概提到這個人際的信任跟制度的信任，我想這個是很對，不過另外可能還有一個構面或者是面向，可能比較被忽略，就是所謂的認知的這種信任，認知的信任基本上來講它是屬於一種價值規範或者態度信仰的心理過程跟決定理念的一種強化，它主要是來自一種文化或者意識形態（A-A2-030），像我們剛剛講說，我就是對於你這個農奴不相信，這個部分你可以用人際的信任，你沒辦法用制度的信任，或者是說，因為我文化的背景，文化背景就是如所謂深綠或是深藍的，這個文化背景跟我的意識形態本身就是這樣子，還不牽扯到這個人際的信任跟制度信任，所以我是覺得，認知的這個信任這個部分，恐怕還是要把它突顯出來（A-A2-031）。

雖然我們特別希望能夠把這個人際的這個信任突顯出來，有些事情強調的在制度的信任，但是我覺得如果還有一個考量的部分，就是認知的信任，可以再把它放進來（A-A2-032）；所以如果是社會信任的範圍，我想大概 Putnam 的這個社會資本的概念可以作為我們的一個參考，譬如說它裡面有提到這個內聚的這種社會資本，那我們這裡可以看出一種 **bonding social trust** 就是比較屬於這種內聚的社會信任；那麼第二個它是屬於比較一種，**bridging social trust** 就是比較屬於外在的信任；那第三個是 **linking** 的 **social trust** 比較屬於聯繫的這種信任（A-A2-033）。

那這樣的一個概念，比較能夠去回應前面三位有談到，它是從一個以自我為核心的這個部分，自己家給的或者是朋友，比較屬於內聚的 **bonding social trust** 這樣的信任；另外就是比較外展出去的，就是擴及到它的朋友或者是他參加的一個社團的這個部分，範圍會慢慢的擴大，就是 **bridging social trust** 這種外延的信任；另外有一個狀況就是 **linking social trust** 是比較聯繫的，那聯繫的部分可能比較大的範圍，大的社區或者是大到台北市或者是台灣的這個部分，這個部分裡面，就是我們剛剛提到的詐騙集團，可能是比較屬於這個部分外面的這個聯繫性的聯繫社會信任的部分（A-A2-034）。我想我們在這個部分裡面，範圍裡面大概有這幾個方向，這裡面有一個水平的，水平的這個部分，比較現有的相同的跟相近的這種連結關係，那另外的就是垂直的，譬如說它牽扯權力關係或者是資源的這個部分（A-A2-035）。那麼就是我們到底我們的社會有哪些資本或哪些資源可以用，社區裡面有沒有哪些可以用，那麼外來的資源能不能進來，我們的這個企業也好，那它有沒有辦法進來幫助這邊，我信任你那麼社會信任也會進來，它會形成一種看起來是一種社會資本，它是涉及到不同的權利、或者機會取得跟資源差異跟團體的這種聯繫，這個部分我想大概我們可以從社會信任的範圍裡面大概可以看的出來，接下來我們把人際的信任或者是制度信任

或者是政治信任的區別，我想會比較容易去做區別，人際的信任大概就是人跟人之間最基本的；制度的大概就落實到體例結構性的，不管是政治的或者是說醫療的，醫生病患之間的關係，或者是其他宗教的、制度上的信任關係；政治的信任大概是比較對於政治人物，立法委員、縣市長或者是總統等（A-A2-036），比較屬於這一種信任的部分，所以我想大概我這個，大概是這樣子的區分跟看法，謝謝。

吳重禮（以下簡稱吳）：有關於 **social trust** 這個概念，事實上，我不知道大家有沒有這個感覺，現在社會上有誰講什麼話你會相信，我不知道有誰，本來我們有一位李遠哲，但是除了他之外還有誰講話你會相信，我有想了一些人，王建民講話我大概還會相信，還有誰？李安是不是，證嚴、聖嚴對不對？還有誰？如果政治人物中林義雄講話可能還有些人會相信，他現在也不怎麼樣了。我應該要這樣講，大家彼此之間那種信任的程度是越來越少，它其實是個 **crisis**，一個危機。國外也是這樣子，所以有機會去翻翻資料，大概過去十年例如在我自己做政治學，大概過去十年的政治學文獻會發現國外寫政治信任的文章非常非常多，他們發現也是面臨其實是一個世俗文化、通俗文化之下的一個產物，那你會發現在一樣的就是對於那個對於政治人物的信任其實也越來越低，其實有關 **social trust** 當然是在 **social capital** 底下的概念（A-A1-037），它又分成不同的面向，其實剛才好幾位都提到了，剛才葉老師還講了有關於文化價值，這是我自己沒有想到的，我覺得是蠻好的，社會變遷、社會意向其實都有在做這個（A-A1-038）；另外有一個調查，是我們政治學在做，叫做「台灣選舉與民主化調查」，我們固定每年都會放 **trust** 的題目（A-A1-039）。

一般說來，其實一點都沒有錯，（社會信任）就是包括人際關係的測量的信任、機構的信任、官員的信任、政治信任...等等，我自己在做問卷設計的時候，至少在目前的 **trust** 的面向，因為我自己學政治學，我覺得至少有一環，其實到目前它仍很敏感，但是我不太喜歡用那個詞彙，就是族群跟族群之間的相互信任（A-A1-040）。我不知道大家了不了解我的意思，但是老實說我對於 World Values Survey 調查的那個問法，不管怎麼樣，例如我跟翁小姐，假設我是原住民，翁小姐是台灣人，你會不會信任，如果我現在問翁小姐說，你會不會信任原住民，她當然會說我當然信任，因為這是一個 **normative** 的問題，因為它是一個 **normative** 的問題，就是有人問你你一定也是這一回答：「你會不會相信客家人，我當然會」（A-A1-041）。

所以，其實我自己一直有個感覺，做這個調查題目，我覺得可能不能這樣問，我自己有一個比較突發奇想的，大家可以想一下，舉個例子，我覺得台灣它現在不是四大族群的問題，因為我從南部來，我在中正待了七、八年時間，在那邊大林慈濟醫院，現在聽說有三分之一還四分之一的孩子出生其實她的那個母親都是外籍新娘，你知道所以在中南部你把很多頻道一打開，

它都是在介紹那個外籍新娘的，少年ㄟ多少都要娶一個，就花個 15 萬 25 萬就可以，台北我好像沒有看到這個東西，但是在南部好多這種東西；but, anyway 我要說的是，台灣其實這樣看起來，其實我自己學美國政府，在美國政治、在美國社會即使兩百多年以來，黑人跟白人之間的這種 **trust** 仍然多少有一些的侷限在裡頭，那我們台灣如果有五大族群，閩南、客家、大陸各省市、原住民跟外來移民，外來移民又分成大陸跟東南亞這些的話，那彼此之間怎麼信任，我覺得是台灣一個非常敏感的一個題目，如果未來有人要做信任，我會建議把族群信任這一塊就把它放進去 (A-A1-042)；至於怎麼測量，我自己倒是有一點不成熟的看法，我等一下再說好了。

王中天 (以下簡稱王)：我是這個計畫的主持人，那我算是主持人還是參與者？還是跟各位一樣來談的，那我想就一半一半吧！我大概根據剛剛幾位前輩，對於焦點團體的第一個討論主題，這個部分我倒是覺得，我能做的大概是稍微總結一下，我大概是從比較理論的角度來總結一下。在座各位來賓對於這個問題的一些回應，第一我要提的就是說，在這個我們一般所講的 **social trust**，它跟我們一般所講的人際信任、制度的信任到底它的區別在哪裡，那剛剛各位來賓其實，我很仔細的聽，我想我們在座大概沒有人能清楚地告訴我們社會信任它的概念範圍到底是什麼？但是我大概可以稍微總結一下，各位來賓對於這個問題的一些間接的答案，我想我大概做一個簡單的歸納。

第一個就是剛剛可能是鄧秘書，就我的理解她給我們的答案是，這個 **social trust** 基本上包含了人際之間的這種關係，還包含了制度，對制度的信任；換言之，到目前為止，今天我們在座的各位可能覺得就是說，所謂的社會信任就是指跟我們親密的人、朋友之間的信任以外的信任的關係，都可以涵蓋叫做社會信任 (A-R1-043)。剛剛我也很仔細聽了鄧秘書講，就是說好像這個關係應該是不斷往外延展的一個關係，其實這個在國外已經很早就有人提了，其實我想剛剛好像是那個戴主任也講，提到 **Fukuyama** 這個學者，他就曾經提過信任其實就是一個外延的一個概念，一個 "**radius of trust**" 的概念 (A-R1-044)，我想我們大概有這樣的一個初步的認識。

第二個就是說，剛剛可能是天下許經理他其實也提了一些，基本上大概就是說，我們到底要怎麼去測量這個社會的信任，剛剛許經理提到一個就是說，你們曾經做一個 319 鄉的百人的大調查，接近所謂的社會的實驗 (A-R1-045)，我跟陳老師在提這個研究案的時候，我們其實也跟委託單位提過我們的構想，我想委託單位基本上不太認同，所以我們就把這一塊去掉了，基本上我們也非常同意這項看法。換言之，就是剛剛吳老師也提到，我們一般在做 **survey** 的時候，我們做基本上都是做態度上的調查，那態度上的調查有很多是屬於規範性的問題，這個你去問人家，其實剛剛吳老師提的問題非常好，你要問他說你到底信不信任原住民，大概不會有人說我不信任，可是私底下是不是這樣我不知道，那是涉及到他的行為 (A-R1-046)；

換言之，我們真正在做測量的時候，其實我們想知道的更深一層的這個主題，應該是我們能不能夠測量到，如果我們是一個 survey 的話，我們能不能測到受訪者他的那個實際上會表現出的行為，而不是說只是他的一個態度，態度跟他實際表現上不見得符合，這是測量上一個效度的問題（A-R1-047），這個我想我們待會還可以在做討論。

另外，就是剛剛葉老師其實提到了制度的這個部分，我想我個人倒是有這樣子一個看法，我想提出來跟大家一起討論，就是說我們今天在談社會信任這個概念，其實無法避免的應該要先去回到原點去追究一下，我們到底怎麼去理解 trust 這個概念，因為基本上社會信任如果它是一個 trust，我們一般理解的信任應該先了解 trust 是怎麼運作，它究竟是一個行為？還是一種態度？我個人倒是這樣子認為，就是說，我們這個題綱為什麼會問說，我們社會信任究竟是不是嘗試去了解一下，我們提出來看看我們能不能去認識 trust 到底有哪些 dimensions，這個概念它的 components 到底有哪些？

（A-R1-048）我個人沒有太多實務上的經驗，大概從個人閱讀的一些文獻，我拋出這樣子的一個看法，待會是不是請在座的來賓事實上也可以做一些回應。我個人認為 trust 其實它它是一個輻射的一個概念，你要去了解對我們最遠端的，我們幾乎完全沒有接觸過的一些，不管是對象也好甚至是包括了制度，包括了職位，那個到底算不算是 trust？（A-R1-049）我個人是有點疑問，我不想把今天的焦點團體把它弄得很複雜，但我始終有這樣子的一個想法，我一直認為從最基本的人跟人之間的關係上來講，你要去信任一個人，其實 trust 基本上我認為它是一個行為（A-R1-050）；剛剛葉老師其實從學理上講，我也非常認同，葉老師講比較接近經濟社會學他們理解的這個 trust；也就是說，trust 一定要有個對象，你跟這個對象一定是有個關係，那個關係是重複的，不管是社會學、經濟學比較在意的是說，這個關係的產生應該有一個前提是你要有重複的互動（A-R1-051）。剛剛我就從各位來賓的發言裡面，我就察覺到這樣子的一點，如果我們從這個角度來講說，你的 trust 要有一個對象，你這個對象是要跟你有重複的互動，而且你要對這個對象要有基本的了解（A-R1-052），那如果是這樣子講的話，我們一般來講說我們對於制度的信任，對「制度」就語文上來講，那個算不算信任，如果我們最基本的我們對於信任這樣子的了解，那我們中文來講那個叫不叫作信任？因為在國外很多文獻裡面，其實在這一塊有很多的爭議，也就是說我們對於制度，我們要去信任它，就是你跟它有互動（A-R1-053）。因為剛剛好幾位都說，你今天去問律師的信任度，你相不相信這個律師，可是在我的周遭、在我的生活經驗裡面，我完全沒有跟律師接觸過，完全沒有任何的訊息，那我在回答這個問題的時候，我完全沒有接觸，那這個算不算是個信任？真的去調查出來的話，我倒有點懷疑受訪者到底知不知道給你這個答案到底代表什麼意思（A-R1-054）？

另外有一個名詞跟 trust 是有點接近，這個英文叫做 confidence，

confidence 我不曉得在中文要怎麼翻，是信心嗎？剛剛鄧秘書也提到，還是好像是戴主任吧？換言之，某些對象我們都會說你信不信任這個對象，我們要不要對於超過了人跟人之間互動，超過了這種互動範疇之後是不是要改變一下這個概念，我只是提出這樣一個概念，因為我覺得在邏輯上有一些問題（A-R1-055），那剛剛戴主任講說我們的調查是不是社會聲望的調查？還是說社會信任的調查？這也是有一點 confuse 在裡面，我覺得這中間基本的核心可能就在於我們還是要回到原點對於 trust 做一個界定（A-R1-056），如果我們沒有對於 trust 沒有一個明確的範圍或它所構成的要件，那麼我們在問很多很多事情，或是說所有任何東西，我們都可以問說你相不相信這個東西；換言之，我舉個簡單的例子，我問各位在座的來賓，如果你有一台腳踏車，對於這個腳踏車，你信不信任你的腳踏車（A-R1-057）？我覺得這樣講有沒有意義，我不太清楚，但是我們或許要找到一個界限，在這個 scope 的範圍之內，我們可以用叫做 trust，但在超過這個範圍之後，要用的到底是信任？還是信心？還是怎麼樣？我們可以再討論。

我想今天或許可以有一個討論，就是剛剛葉老師也提到了垂直，就是 linking social capital 的部分，我倒是從另外一個角度來想，也就是說我們所講的 trust 到底涵不涵蓋這個部分。我也是學政治學的，比較在意的是 power 權力的問題，我們在一個不對等的權力關係之下，會不會產生這種 trust 的關係？如果從邏輯上來，假定你今天你是在一個從屬的地位，你對於你的長官，你對於一個比你大你完全沒有辦法控制的對象，你可不可以說你信任他？如果你不信任他的話，還是會存在（互動關係），那這跟你信任的結果有產生什麼樣子的關係（A-R1-058）？這也是一個很有趣的問題。

我做一個小結就理論上的層面來講的話，大概得到了一個什麼樣子的初步的看法；另外一塊，我也拋出了一些問題，這個恐怕是我們在未來，在進行這個研究計畫，我們不斷地在溝通、不斷地在討論，我在想委託單位可能比較大的一塊是希望我們做一個比較，如同剛才許經理講的 survey base 這類的一個測量。那如果從這個角度來講的話，就是我們必須要對於這個概念要有一個很清楚地認識，這樣子我們在建構這個指標也好，去做題組也好，我們才會有一個比較明確的方向，我想我就不耽誤太多時間了，大概做一個簡單的補充。

許：我突然想到一件事，從我的口袋拿了一個五十塊，我覺得這就是社會信任，貨幣就是社會信任（A-A4-059），如果我再拿一張一千塊，我拿給吳老師，再跟他拿一千塊的東西，他可能會看一下，但是他如果直接拿去，就塞到他的口袋裡，然後給我貨物的時候，正如王老師剛才拋出來的議題很有趣、也很困擾我，因為我們到底要用信心呢？還是信任？

好，先不回答你的話，如果我們拿這個五十塊出來，覺得我為什麼要相信它，因為我們這裡面有太多語詞，因為等一下拿去 7-11 就可以買東西，

那當然這個東西延伸很多喔，還有 i-cash 卡、信用卡，我們先回歸最主要的，老實說我不喜歡用那種 consent 的觀念，不過 consent 是個帶領，我都很喜歡用實務的（推論）。這五十塊可能很多是假錢，記得前一陣子，還是前一、二年，有說一千元鈔票有（假鈔）問題，中央印製廠就中央銀行就要趕快在弄一個什麼（防偽），然後說這件事情會影響台灣社會；我最近又聽到不知道哪一個非洲國家，通貨膨脹到要發行一千萬的幣值，一千萬那拿那個錢幹嘛，就是他們的通貨膨脹率太高了，高到他們那個錢都很沒有用，你常常聽到父執輩他們講，然後最後是黃金最有用，然後最近黃金是漲到九百五十幾塊美金，黃金是最有用的，因為你要講社會信任，我就相信這個（A-A4-060）。

鄧：我再補充一下，其實剛剛王老師提的，我們都思考過，所以最後我們只能怎麼做，因為我們用電話訪問，題目也不能做太長，語言也有關係，因為有一次第一次我們問那個企業界，我們說工商老闆那個問出來的信任度就很低，第二次我們問大企業老闆，信任度就很高，企業跟工商兩個感覺就很不一樣（A-A3-061）。所以剛剛有人提到語言（很重要），我可以順便提出這個部分，所以當時許（士軍）老師的指示，當時我們討論了好幾次，到底要怎麼定題目，許老師特別花了一番功夫。因為提到信任的含意，什麼是信任？它是依據 Weber 辭典，信任是對於他人或事物的誠實、正直、肯定、可靠以及正義感所持的信念或信心，但要找出一個獲得普遍接受且嚴謹的定義，好像也不是一件很容易的事情（A-A3-062）；許老師當然也參考了很多，他提出來說，一般用詞而言，信任與信心 confidence 是不同的，或者是更具體，信任應該是信心的一種，信任應該是以人或人群為對象所具有的信心，此即相信對方不會為一己之利採取對自己不利或者傷害的行為，所以他後來我們就 focus 在「不會被傷害？」，抓這個傷害性（A-A3-063）。他說其實 trust 不完全是信心，信心也許就你很努力、很努力有一天你會成功（A-A3-064），例如你得了癌症你聽醫生的話，有一天你會（痊癒），還是有一點點區別。所以，許老師最後指示我們可能就抓那個傷害性，可能你的家人也會給你傷害性，從近到遠有個 link 的關係，也可能制度給你傷害性，也許機構也給你傷害性，當然那個制度也很大，包括機構訂出來的制度，所以那個時候會提聯考跟多元入學，到底聯考好還是多元入學好，造成的不方便或者是傷害性（A-A3-065）。

其實在問問題的時候，也會出現三個層面，剛剛講的一個行動的，一個態度，還有一個認知的問題，那時候也在這三個裡面抓，如果你決定用這個方法去調查的時候，這三個裡面你必須很難抓（A-A3-066），哪一個層次會偏多，所以當我們問你信不信任醫生，醫生的信任度很高，你光是用這個角色或專業名詞問他的時候，信任度很高，通常都在第二、第三，我們做了那麼多年不是第二（態度）就是第三（認知），就是跟那個中小學老

師不相上下；可是如果你問說，你認不認為很多醫生都是有不必要的開刀什麼的（行為），回答也是很高，所以就是層次不同的問題問出來，就是會不一樣（A-A3-067）。

那你問那個台灣很重要的問題，最近兩次做出來的問題，都是藍綠的問題，如果你問的問題是有牽涉到藍綠對立的，就完全沒有理性，就你問的問題妳相信中央政府，因為現在是綠的執政，那藍的民眾就非常低，那綠的就非常高，所以就沒有理性（A-A3-068）。把我們的經驗拋出來，跟問的問題和你用什麼方法問有關。所以，用我們這種電話調查方法，也不夠完整，可是總算做出來也是一個參考，可是也許有的機構，要問某些對象，特定的對象，你就一定要用那個訪問是 **interview** 的來深入訪問，來問不同層次的問題，認知或是態度的問題（A-A3-069）。當然，有人說有一些問題我不敢問，例如說：就像剛才吳老師提出來的，你信不信族群的問題，他理性認知上一定會說是，那你在把題目規劃是用態度來問或是行動來問，就不一定一樣，所以各種都要加在一起交錯，這樣可能才是完整的調查（A-A3-070），我們現在不同塊做的是一部分，因為很難做到全部。

戴：我提幾個意見，一個就是說這個還是研究策略的問題，我所謂的研究策略就是如果我們今天重點是放在要去建立這樣的機制跟工具優先，我們勢必會損失一些在界定上的問題，如果我們要一開始先找，用正常的研究設計步驟先把所謂社會信任釐清的話，我坦白講可以做的到，但是機制出不來，因為這兩個無法兼顧（A-A5-071），這可能跟你們的委託單位有關，我相信它是希望建立一個機制出來；但是，這個東西會涉及到我們把重點放在哪一塊，因為前面其實坦白講可以無限延伸。

這一塊來講，就像剛剛鄧秘書長講的就是其實當初我們在想這些題目的時候，這些討論其實當初每一次都會在討論，我們每一次也都在想（鄧：都會碰到同樣的問題），題目到底夠不夠周延，都會碰到這個問題，所以我們當初我記得我們第一次做的時候，就給我們一個任務是要做指標，可是在怎麼想真的太難了，我們只能講社會信任度或者怎麼樣，它可能出來卻不是一個 **index**，去告訴我們現在是多少？明年多少？然後前年又多少？是沒有辦法做到那樣；但是，它可能每個面向，如家人、朋友...各種面向，你可以去跟隔年做比較，是可以這樣去比，那時候是這樣考量（A-A5-072）。

我們在題目設計上那時候是考量到像剛剛秘書長講的，希望從認知、態度和行為面來著手，那為什麼會這樣？那當然情感或信仰這是另外一塊，因為像剛剛葉老師提到這個認知信任的部分，其實就我們來講，有些地方在政治上來講，像阿扁對某些人來講就已經是信仰、信念，完全不可替代的（A-A5-073），那個就是那一塊，那我們當初希望在一個題目上能夠在認知、態度跟行為面各自呈現，比方像剛剛吳老師舉的原住民的例子，因為很多認知的問題是社會期望或社會不期望，它那個是一個標準答案，

但不見得能做到，問大家應不應該孝順父母，應該，那不見得做得到（A-A5-074）。從認知、態度到行為面，假如說關於原住民或尊重各族群什麼的，大家會覺得應該（是如此），但是行為面包括 GSS 問的題目，那我跟他們問說那你現在有多少原住民的朋友，或是類似有多少，那就是行為具體的部分（A-A5-075）；就是說，即使一個題目，包括家人、親戚朋友、對人、對制度、對人際、對 **community** 類似這一些，它應該要包含這樣的層面，我們也可以從傳播的角度去看他是不是認知不協調，（這樣）它才是完整。要不然我們都只取前端（指認知或態度），其實坦白講，每年做出來都一樣，但實際上社會在變化，那個態度是一樣或認知是一樣，因為他就是會有這樣一致的行為，某個角度來講就是工具沒有鑑別力，也沒有敏感度，這個東西其實是不好的工具（A-A5-076）。

第二個其實在我們學理上，或許可以把社會信任跟政治信任做一個，雖然一定會有交集，但實際上面在台灣是不是能夠像在文獻上有這樣的交集，我有一點懷疑。比方來講，社會的部分 **social trust** 的部分包括就是說，我們先不管 **social capital** 那一塊，它就會有一個文化的部分，那這個文化部分，東方西方制度文化一定會有一個比較明顯的差異（A-A5-077）。

第二個在政治面的部分，其實像剛剛癸登講的 **CAS** 這個東西，我們過去在談政府政治信任或做選舉預測在政治信任這一塊，不管是不是做預測，選舉上政治信任這一塊，其實民眾常常會把它當作另外一個層面，譬如說對於政府效率跟效能的評價（A-A5-078），來看政治上是否信任，大家想這個 **CAS** 或怎麼樣，有時候會覺得你政府訂了，還是一堆仿冒，那其實從社會面它已經過渡到政治面了，對政府的這種執行能力，或效率、效能的考量，其實還是會影響到社會面，可是這個部分，政治上面來講，又過渡到意識形態，為什麼？因為台灣的選舉太多了，它都是透過選舉這樣操作，然後意識形態變成也是一個很關鍵性的問題（A-A5-079），政治人物也常常因為選舉多啦，然後政治人物再做這樣的煽動，通常基本上都會覺得有效，特別講說立委改成單一選區或怎麼樣，理論上會往中間走，其實往兩邊（極端），這些一直在不斷的強化，從社會面到政治面，從政治面又到意識形態。

所以這個東西來講，就會變的很糾葛在一起，我想這個等一下吳老師可以修正我的部分，就是說其實在民主這種制度裡面，有時大家在做 **political trust**，或做不信任 **distrust**，（強調）我們要制衡、要三權四權五權，我們反而是強調那個「不信任」（A-A5-080），那這個部分來講，當然對法院那些可能是制度上，但是變成當我們在一直不斷地，假如說大家覺得說美國也好，或者一些先進民主國家，不斷在強調制衡的時候，其實就是人民對政府的不信任，或媒體對政府的不信任，監督、制衡這樣的角度，這會跟我們講的 **social trust** 有種你很難去把它切割出來（A-A5-081），那這是一個。

那第三個我是建議是說，其實我們過去一直在做，就像剛剛秘書長講的，我們做一個 **general** 的 **social trust**，但其實有很多部分可以去分，生活上、金融上，其實食衣住行育樂各種方面都有，那甚至我覺得在過去的經驗上有一塊可以，就是它越來會越重要就是「網路」，比較年輕的他其實越來越對網路的依賴性 (A-A5-082)，包括就是說，我們剛剛講政府效能還有另外一個是「透明化」，這些都讓大家覺得就是說，你會對這樣的一個社會機制或是政府的信任會增加，透明化相對來講就沒有貪腐的問題，類似像這些情況，網路的部分坦白講它涉及到 **security**，就是電子交易安全性或是駭客這些東西，這些東西會越來越影響越來越嚴重 (鄧：牽涉到價值觀)，這種變成生活層面上比較大的問題，甚至它會影響到我們調查工具、問卷題目的有效性 (A-A5-083)。我舉一個小的例子，我們過去做一個調查，一個防毒軟體的調查，問這些民眾你會不會擔心病毒多、駭客這一些，但他回答不擔心，問其原因乃是因為他裝了防毒軟體，那就是在問卷設計上，如果只知道前面那一層，大家都覺得很安全不擔心，錯！因為這個人才是最擔心的，所以他願意花一些成本，花一些代價，去做一個這樣防治的動作 (A-A5-084)。所以變成在問卷設計上都會影響到我們到時候，因為這一層層上來最上一層，我們要給大家一個分數、一個指標，這些大家想法是怎樣，工具問題我覺得好解決，那有些地方要考量，但就像剛剛講的，在策略方面上，如果是要以工具為主的話，我們顯然可能就是說，前面的定義可能要非常地操作化，我們現在把定義弄得很清楚之後，坦白講後面 (較深度的) 東西可能就出不來，就這個怎麼去取決 (A-A5-085)。

陳：我也提一下自己的意見，其實我們之前自己也在做，但做到後面我們是被委託單位所限制，我們站在研考會的立場考量，其實他們可能要做的是，某種程度應該是吳老師做的，就是政治效能，就是剛剛講的所有信任的概念在下降的時候，是不是我們生活上變困難，政治上的運作變困難，其實他們最主要的核心在這 (A-R2-086)。可是如果按照剛剛各位老師講的，後來剛剛王老師特別有提到，就是剛開始的時候我們也是被這幾個名詞弄混了，甚至我自己曾經有一個研究也跟各位分享一下，我之前做一個調查社會信任是由北而南下降，有些老師都問我一個問題，不是南部比較純樸嗎？你這個調查是不是錯的，這就變成一個很弔軌的現象，就涉及到我們剛才幾個名詞的一個矛盾，信任是否就是純樸或傳統的道德？(A-R2-087) 剛才葉老師講的認知信任，南部是比較純樸，那為什麼信任是逐漸下降，其實我們的問題是「大部分人都可以信任？還是對人小心一點比較好？」，講的是這種一般的信任；最後我回答就說你們講的是「誠信」，我講的是「信任」，那誠信跟信任差在哪裡？誠信是比較有道德跟規範的文化色彩的東西，那我們問的信任就是實際上人與人的互動 (A-R2-088)，就剛才許經理講的，我跟你之間交易互動上，我會不會直接就接受，那就可能是制度經濟學講的，交易成本會變得很高，

那政治效能感，或者研考會要做的這個指標可不可以對應上，它的效能感會比較好，或者這個指標對應上人與人之間摩擦變小，這可能就可能回到人際互動，幾位老師講的行為面的部分（A-R2-089）。

認知和態度面的測量老實說很難，例如我們在題目設計上，我們問到說信任、不信任，甚至問到敏感問題，如吳老師特別講到的族群的信任，我們問到後面被罵，我們在問到族群信任的時候，像這一個族群信任的時候差異性很大，你問他自己族群的時候，我們就是問直接問你對於這些族群的信任，可是在取得這種答案的時候，許多民眾就會說你在分化族群，你這題目本身就有的問題，他們可能就一開始就給你負面印象了，認為你是有所圖的、你做這個題目是要分化族群的，所以我們實際在做的時候也非常非常困難。那時候我們才會想說，剛剛許經理講的社會實驗，其實當初在設計的時候我們也想像，但在這一部分被研考會拿下來。我們原始的提案，包括要做一個社會實驗，我們可能找一百個人，那我們就可能給一筆錢，讓每個人直接互動去測量社會信任，這是王老師當初做的設計，我們覺得那個行為面反而是社會信任很重要的一部分（A-R2-090），研考會或者政府想到得到的答案其實就是這個效能感，吳老師是不是可以請您在政治學或者是實務上給我們做一點建議，效能感跟信任之間怎樣產生連結。

吳：“political efficacy”就是我們一般翻譯成「政治功效意識」，也有人把它翻譯為「政治效能感」。其實這個都已經有非常地標準化的問法了，其中政治信任其實有四個題目，**political efficacy** 它問的就是像我這樣一般的老百姓，它其實是有兩個題目在測，是所謂的 **external efficacy** 和 **internal efficacy**，翻譯成中文叫做「外在功效意識」跟「內在功效意識」。內在功效意識它的測量方式是說，「政治事務太複雜了，像我這樣的老百姓，根本搞不懂它在幹什麼？」，正確的措辭還要在確認，有兩題的外在功效意識就是說，「像我這樣的老百姓也能夠去影響政府事務嗎？」，然後接下來的一個題目是，「政府官員會照顧我們一般老百姓的意見？」，這兩個題目是所謂的外在功效意識（A-A1-091）。

至於政治信任的測量，我在想如果要建立一個預警機制的話，我在想剛才戴主任所說的完全同意，我大概我們必須要從一個策略面就是說，哪一個是比較 **workable** 的，那我會建議政治信任這個題目大概要放進去，那另外政治信任跟政治功效意識，因為它概念其實經常連結在一起（A-A1-092），所以它可以同時來問，那政治信任傳統上這其實是這大概不用在 **argue** 了，這個大概已經做了四十幾年了，而且已經跨國做了比較研究，這大概有四個題目大家一般來講都已經可以接受了，就像剛才才有提到國際化接軌，包括像是政府的作為，它為了一般老百姓，然後還有一個題目是說，「絕大多數的政府官員都是都是渾蛋？」，我們把它翻譯成中文的話類似這樣子；另外一個就是說，「政府的支出它是為了自己還是為了一般

老百姓？」，其實它有四個題目，隨便一查在 TEDS（台灣選舉與民主化調查），其實它有四個題目是政治信任。

還有一個剛才戴主任也有提到，我會建議近年來跟 **political trust** 另外一個相對概念，是談 **political alienation**，所謂的「政治疏離」的概念，其實它也是一個固定的題本，我們也不用花太多的時間，它已經是標準化的問卷了，所以你只要直接拿著那個題目來用（A-A1-093）。舉個例子，裡面有那個題目就是所有的政黨，有一個題目是最典型的，就是問一般老百姓「現在相信藍的政黨？還是綠的政黨？」，也有一個題目就是問「所有的政黨都一樣，都是一樣的貨色？」（A-A1-094），其實英文也有這樣類似的題目，它有一套的題目在測那個政治疏離，我要講的是，因為研考會告訴我們說希望有這樣一個指標，那如果政治信任低了，那我們就趕緊按一個紅燈，然後類似這樣，那我覺得先挑幾個比較 **workable** 的一些（A-A1-095），這是我成熟不成熟的看法。

至於族群那一個我沒有堅持，不過我再囉唆一句，我不知道大家的感覺，我沒有預期誰要當選，但是如果馬（英九）當選了，可能到未來 3/22 之前族群問題可能大概還是會被挑起來，就是愛台灣、愛中國，到時候仍然會 link 到族群的問題，我自己的感覺，有關於族群的感覺，今天又剛好是 2/28，族群的那個信任，戴主任或者其他的先進，我會覺得這一塊蠻重要的，至少我自己有一個這樣的想法，那我會建議在測量的時候，可能不是用太多的行為來測（A-A1-096），就像剛才那個戴主任所說的，不過 anyway，我自己有發展一些問卷在測，有關於這方面的，但是還沒有發表出來，不好意思。

戴：我補充兩句，就是我在思考我們提到 survey 跟實驗的部分，其實最近可能在政治科學方面的文章，政治跟醫學正在結合在一起，因為我那時候看了也不太懂，它其實包括跟認知科學弄在一起，最早我們在心理學實驗室在測皮膚電流，測量說你說謊，因為在怎麼樣測量都是口語溝通，像剛剛癸癸講的語言的問題，選舉都會碰到這種情況，那最確實的方式就是像曾（志朗）校長或洪（蘭）教授他們做的，做認知科學（A-A5-097）。比方說，你今天真的說謊，可能是功能性的核子共振或怎麼樣去掃描腦部，你跟我講是一回事，你大腦的反應是另外一回事，那個才是他真正的自己內心的，這個東西坦白講不可能拿來做大規模的實驗，它一定會在實驗室，而且這會有人權的問題（A-A5-098），坦白講你在做測謊。所以變成就是說，如果這個是如果要真的做到那一層，說真正對這件事情有什麼反應，我們可能已經沒有辦法透過語言的介面，因為如果今天黃光國老師來，他專長研究面子的問題，文化的那個部分，那其實會對我們真正的調查的部分會有一些干擾，那是純粹在的 **methodology** 的部分（A-A5-099）。

我另外也提一個也不算輕鬆的方式，就是說我們如果考量到調查機制

或工具的建構，那換一個角度來講，就是說今天我們這個東西（調查機制或工具）建立起來了，我們會多久調查一次，它這個題目會不會很複雜到你可能要很長的時間才能有個調查，因為過去我們在看不管治安滿意度，政府的政風或清廉、競爭力這些指標的時候，很多人可能就是一年一次，一年一次坦白講大家這個有 **memory** 的問題，**memory** 或 **value** 怎麼樣它都可能就集中在那個時間點，所以說它基本上來講，有些題目它沒辦法太大變化，因為刻板印象（A-A5-100），有些題目可能就是根據當時一兩個禮拜發生的事情在做變化，那如果是很大的題目非常大而複雜像是 TEDS 或者類似這些調查的時候，就算我們設計出來了，這樣的調查方向它能不能反映，那麼每一年是不是要花很大的金額、努力和訪員，去做到這樣的一個，怎麼樣面面俱到的話，我相信兩三百題大概跑不掉，那你調查時間跟反應，跟當時的社會情境，能不能扣合，因為我們當初在設計我們 TPMI 的時候，因為我們是每個月固定的時間點，比較現實的因素就是配合出刊，所以那個時間點要固定，另外一個我們怕的是系統性的偏差，大概是每月中，為什麼？因為年初或年底，都有人可能是剛薪水用完了要發薪水或怎麼樣，心情會不太一樣，所以我們希望避免那種系統性的偏差（A-A5-101），因為你講社會經濟政治，你跑不掉，那種關聯性，那其實我們當初那樣設計是比較簡單的題目，那也希望它是關鍵性的最有鑑別力的題目，然後能夠在每個月能夠下 **anchor**，像一個錨一樣在那邊，我們不要跟一般媒體一樣，在新聞事件後面做調查，因為它其實一定是波動的（A-A5-102），你也不能把它是為一個常態，所以就是說當你每一個月在下一個錨、釘個樁在那邊的時候，你有特別事件再去看，在另外去做 **survey**，可是如果沒有的話，就是看兩個點之間的觀察跟它的趨勢，前提是你的調查不能太複雜（A-A5-103），你也不可能花太多的精力去做那樣的事情。

另外一個就是說在機制上面，如果建立起來，我們不管是做幾點的量表或是怎麼樣的方式，一般的習慣可能只看「信任」，不看「不信任」，覺得信任高就是對，但是坦白講這是錯誤的，不太 **ok** 的做法，其實在我們的 **index** 的計算上，信任跟不信任都要計算進去，甚至就是 **don't know, not response** 的部分沒有計算進去，但實際上都是涵蓋裡面的，不管是各種方式都要涵蓋在裡面，你才會有個綜合分數（A-A5-104），那其實這裡面來講，比方你講很信任、有點信任或怎麼樣，它的位子也不一樣，才能夠面面俱到去涵蓋，像一般來講大家講滿意度多少信任度多少，都只看單面的，其實這些東西會有問題。比方來講，當兩個都高我們抓分歧有爭議，當一個高很多一個低很多，可能是比較一面倒的壓倒性的意見，類似這樣，所以我的意思說，我們如果先拋開前面這種比較沉重的界定的問題的時候，我們看後面（正、反兩面調查）這一段（A-A5-105），到時候我們要做的時候，後面可行性的部分，我們在往前看的時候，是不是在去想辦法釐清一些東西。

許：我現在想到的就是，也是在這個題目裡面，就是說如果要界定、要建立這一套制度的話，首先也是要建立（對機制與指標的）信任，如果你這東西出來大家又不信任，這是一個問題。所以要建立這個信任的時候，就像剛才那個我學長講的那個部分，就是說策略的部分，其實我們這個專題一定有一個策略或是目標，那你這個目標到底要幹嘛，那我想到我用 **negative** 的方式來呈現，就是說絕對不要像說一個紅、藍燈的方式，那它也是一個經濟方式嗎？（A-A4-106）它的確是馬上可以訴諸怎麼樣怎麼樣，那這一個部分呢，我比較想要的是說，我第一個想到的是說，（如果）現在大家對於貨幣比較不信任，或是大家對於生活上面認證比較不信任，大家對於政治比較不信任，你如果某一個切面是讓大家，我生活上又用的上，因為你現在提出來，告訴大家這個，的確每一期每一期出來做個比較，用這樣子的方式，然後我們也知道什麼在落後。為什麼？最好還是可以告訴人家為什麼（A-A4-107），這是我想的。

那另外一個要建立人家（對這套調查機制）信任的話，我想還是要有一些媒體的策略。所謂媒體的策略，就是說你今天這件事情是交給某一個機構做，如我們現在出來總統大選民調，隔天報紙，那是聯合報做的喔，又說怎樣怎樣，那今天是誰做的又怎樣怎樣，然後給中研院做的，或者是政大的選研中心做的，問題在哪裡？就是說他們會比較沒有那麼的（一致性）。因為它是一個比較學術上的，所以我 **concern** 的是說，它比較沒有一種宣傳的方式，那我會覺得今天政府要做這件事情，是要建構某一種事情，建構說我們要讓社會朝著一個信任，不管它叫做指數或是大家的互信提高，簡單講就這樣，因為這個政府可能馬上又要換了，可是我們都知道它叫政府，我不知道它會不會換，可是它就是政府，就是說翁小姐她是一個公務人員，那她不會被換掉，她還是會在，不管她上面的人怎麼換，那今天這個政府，一個執政黨上來，她說我要推這個，那明天那個來又不推了，那我們今天講的都是廢話（A-A4-108），但有什麼東西留著，像那個經濟紅藍燈、什麼失業率都還是在，你換什麼執政黨上來還是在，所以今天這個信任還是要在（A-A4-109）。

如果我們今天推了是誰上來，他看了說那我要用，不要說到了那時候又不用了，因為今天這個問題才在以後不會在，我覺得我們也應該要先不管政府委託什麼，我們現在看到的是說，的確是有撕裂的這種情況，那又說台灣人民是很純樸很善良、大家都很好，但是詐騙又外銷，奇怪的是在台灣就是很多的部分在，那我們是不是認清了這個事情，這件事情真的很重要嗎？我們希望來推動它，先不看委託單位，當然委託單位有它的那個（考量），那如果是這個，我剛才描述的這種情況的話，我會覺得第一個機構，還有它的呈現方式，就是做的這個機構，那我會建議就是說，如果你今天要給中研院做或是比較學術界的人做的話，還是要有媒體策略，還是

要讓它能夠鮮活一點，至少要能夠說我們如果跟美國比的話。我舉一個例，譬如說政治信任上面，我們在政治效能上面，的確我們還比他們還好一點，或是還落後一點，那我們至少在進步中，有這樣的對稱的比較，然後讓它活躍一點，讓我們人民真的是（有不一樣）（A-A4-110），像我們在做民調，不管做出來好不好，它應該有它背後的目的，就是我們想要大家看到這個事實，譬如說我們現在落後了，是不是真的在落後，數據拿出來看，我們現在大家都很怎樣？那拿出來看。建議一下，我覺得這是因為這可能也是要對整個研究策略上面是比較大的部分。

陳：我也發言一下就是說，其實剛剛兩位提到很重要的一部分，負面（測量）的部分，其實這也跟葉老師寫的題目很像，我一直在思考為什麼，現在的歐洲不是在研究社會融合，而是在研究社會排除，它其實就是從負面去探討，為什麼有些人被排除在外，為什麼有些人不被信任，也許或者這可能連結到剛才許經理特別講的，它連結到整個社會實際面的運作來講，搞不好它的作用是比较大的，從負面角度去消除，如社會融合就是從社會排除的部分去消除，那事實上社會就往前走，這也許是一種方法（A-R2-111）。

鄧：是南部人比較信任呢？還是貪，我在講這個也許就是也有關係，我們群我的工作也有做這個調查，其實我們就是希望我們最後展現出來在社會上的現象大家都是很和諧，都是可以互相信任互相合作，所以我們一邊在做這個調查，我們一邊孫震孫校長常常從我在世界銀行摘錄很多資料，那我有的東西都會丟給他，他就會整合，最近他整的我覺得蠻清楚的，比較清楚，他出了兩本書，一本是理所當然，一本書是經濟發展的倫理基礎，他就把整個社會，他也寫了很多關於社會信任的，社會信任跟社會制度的，這樣的一件事情，把它做一些整合。

他其實很簡單分為四個層次，他說我們希望我們的人呈現在社會上都是合作和諧信任，而且是 network，人際非常和諧而且很暢通這樣的現象，前面應該有一些價值在支撐，譬如說我們就應該先要誠信，要教育大家誠信，而且為了要維護這個價值，可能還要定出一些規範，有哪些規範，不能做什麼、做什麼，可是誰來？必須要有價值觀或價值的指標，這些規範的指標來指引來帶領我們期待的那些好的行為，可是誰來這些 support 規範來訂這些規範可能就要有一個機制（A-A3-112）。

比方說剛剛有人就是說一個機制，就是網路防毒軟體，或是我們這個信任機制，就是應該要有團體出來，那誰來支持這個機制就是組織，組織可能是政府組織、民間組織這樣，非政府組織或政府組織它是用這樣的架構（A-A3-113），他（孫震）寫成書闡述了很多很清楚的理論，他本身是經濟學家，他研究在社會面，特別是在價值這邊也蠻多的，所以我把這個架構丟出來。

我們就從剛剛討論從負面或反面來講信任，那我就想說我們怎麼這麼容易被詐騙集團騙，而且已經有宣導，是南部的人比較容易受騙嗎？還是北部？可是北部也很多高知識份子也被騙，是為什麼呢？還是貪？還是價值觀有問題...等等，一方面我們在做調查，一方面也在探討背後（整個原因），因為這樣子我們才能夠去策劃一些活動還是什麼來帶領說大家不要被騙或往好的行為展現，所以有那四個層次，他把整個社會層次 institution 認為是這樣四個大層次，你把那個組織縮小，那個組織就是個家庭組織，也可以是個鄰里組織，或是個班級組織、學校組織也可以，擴大大到我們的中央政府也可以。所以我現在去推動、去演講，我用這一個去到南部去，還可以跟他們溝通，他們就覺得有道理，我們就要一直轉換，轉換到一些背後很深的一些道理跟架構，轉化的很簡單去推（論），現場還要讓他們實驗一下，譬如說什麼策劃個活動都要考慮到四個層面，他們竟然可以在一個下午中討論跟研討這個樣子，然後他們實際去問還有層級交流這個樣子，我只是丟這個經驗給大家做個參考。

葉：我想這個就是說，剛剛談到這個負面的部分，事實上就算是談社會資本，他也會談到一個社會資本到底它的成果是正面還是負面。過去好像談的社會資本好像都比較正面，舉簡單的例子，像看你的（社會）資本來自於哪裡？如果是你交了一些損友，三不五時要叫你賭博，或跟你借錢，那種社會資本越多越糟糕，互動的部分就會出現這樣的問題。同樣的，社會信任也是一樣，我的名字經常會被叫錯，蕭肅科？葉肅科？在這一個詐騙集團猖獗的情形之下，他只要說請問葉蕭科在不在，我說他不在，馬上就知道蕭肅科這樣子，我就開玩笑講說，名字叫錯最起碼是比較陌生的人，認識的他通常比較不會叫錯，這個也是在互動的過程當中裡面所談到的。

剛剛談到一個問題就是說，跟各位談到的一個問題，在我們很多的信任包括政治信任裡面，跟其他相關連的這個部分，原來我們對於這種比較屬於人際之間的這種信任，慢慢地可能產生改變，那周遭外面陌生人詐騙集團這部分，我們甚至從詐騙集團或者政治人物，這樣的一個關聯性，去影響到他們的部分，所以我剛剛有談到就是說，事實上它會比較從一個基本這個部分，比較屬於的部分家人、親友這個部分，它的信任事屬於比較 bonding 的部分，慢慢往外，這個社會往外的部分，往外的部分那個信任在那裡再回過頭來，它會再影響到其他層面（A-A2-114），所以剛剛吳老師已經談到，族群那些部分。其實在台灣其實是蠻特殊的，因為其實我們談了一個問題就是說族群的一個認同或者是關係的部分，其實認同的部分有相當的部分是來自於那個信任，族群跟族群之間的信任，我對於我的族群是比較認同的或信任的部分，那我跟其他的族群，大的比較優勢的那個族群，跟少數劣勢的族群的信任還有認同，影響到他們之間的關係，回過頭來，也是有這個樣子的情形。

鄧：我在補充一下我剛剛講的四個層次，因為我想到孫校長他講到了一個例子，因為他也看文學的東西，他就看林海音的那個《城南舊事》，林海音他們就是從台灣到大陸去，她是台灣人可是她爸爸早年七歲就帶她到大陸去，（早期）台灣人到大陸去就有一個台灣會館，現在在北京好像還很多會館，台灣人去都住在會館，都互相信任很照顧很放心這樣，她認為那是在那個時候社會制度不健全，才會說自己相信自己，跟自己群族的人住在一起比較安全。她說現在的制度可能，比方說一個旅館也是一個制度，那旅館管理的很好，你只要有錢你住進去你就放心了，所以他講的制度是跟這個有關，如果社會制度做的很好的話，可能就不一定要跟自己的族群群居在一起（A-A3-115），每一個旅館都管的很安全很乾淨，那你只要住進去你就放心了，你不怕不安全不怕被偷這樣子，所以他認為組織也可以把一個制度擺在一個旅館的制度，組織也可以說是一個旅館這樣，所以我在丟這個例子可能更具體。

許：因為等一下就要走，那在走之前，先講一下有關族群，因為現在一直談到這個。有一次也是做族群居住的論文，為什麼我做這個題目？第一個想要避掉這個吳老師講的，就是說族群之間互相不信任的部分，因為我講的是「行為」，居住上面就已經隔離了（A-A4-116），就是像鄧秘書長已經講了這樣，以前很多眷村，我那個論文出來的結果就是，因為眷村還有像客家人他就群居，沒辦法他就是群居在那邊，你說你現在到了苗栗、新竹、桃園，都有群居的情況，那現在是眷村在經過這十幾年來，眷村慢慢有點消滅化，就是它已經被消滅化了（A-A4-117），所以就是這種情況，因為我沒有繼續再去 follow 所以我不知道它的情況如何。

我會覺得族群在我的看法裡面，我也一樣遇到陳老師遇到的，因為我們的調查要做國籍調查，最後都會問到說您是哪裡人？他就會說你的意思是什麼？你是哪裡人是什麼意思？我是嘉義人，你打來嘉義我是嘉義人，但是我們是說您父親是台灣人、本省人還是台灣客家人，還是什麼、什麼這樣地方這一個問法，他就批哩啪啦又罵，甚至於我們公司內部的同事，每次都會有這樣的反應，我們為什麼要問這個，嚴重激烈的就跟那個受訪對象的反應一樣，那比較不激烈的就會比較理性的就會問這個幹嘛？我的想法是很簡單，這叫做既存的事實，每一次調查出來就會想要看看說，我們這些 sample 出去回來，我們調查的方式是很簡單，我們的 sample 是不是有取樣錯誤的問題，台灣本省人閩南人就是佔到七十幾%左右，你（必須要調查）回來，類似這樣子的，只是這樣子的做法。

我最近一個很強的感受就是，我對於客家人都是覺得他們很刻苦耐勞的，我最近有一個新的同事，他吃了雞排，那麼大塊，他吃了一半之後，因為太飽了，他把它冰在冰箱，隔天在拿出來微波，還是很好吃，我就覺

得，難道這就是刻板印象嗎？還是他的行為？我要講的就是文化？可能族群之間的不信任？就像剛才我學長他講的，可能是地緣？你在政治上有地緣，那在族群之間也有地緣，就是它延伸過來延伸過來，所以族群之間可能是互相的不信任還是怎樣，我認為就是說我們應該是去面對那個現實。

然後知道說族群之間可能不是因為不信任而是不那麼認識，像現在不是有那個星光大道，這個很會唱歌這個一定原住民，我才知道說袁惟仁是原住民，從來不知道，他在談話性節目就有講說我有問過張惠妹歌要怎麼唱，因為我也是那個什麼族。因為原住民才會那麼會唱歌，我為什麼要說我是一個學者，也是一個普通人，在座的各位也是在研究普通人，普通人就是因為他的文化生活周遭，他才去對於族群慢慢有的一個概念，但是我覺得我們台灣這個社會對於族群，都用一種迴避的方式在面對，用迴避的方式在面對（A-A4-118）。當然這個不是今天的主題，但是我覺得也是有一些扣連，因為不認識才不信任，像剛才蕭老師說（詐騙集團），就是真的是這樣子，我覺得就是你舉的那個例子，就是陌生人、不認識，就是詐騙集團是不是利用這個東西進來（A-A4-119），不過我們已經成功地外銷到日本了（鄧：可是我就覺得我們也有宣導，為什麼還那麼多人就...），你剛才講的那個又是另外一個議題，因為他中間那個機制，每一個人出來說他在國外住太久了所以我不知道這件事，所以我就被詐騙。可是剛才鄧秘書長說的不是這樣，她是說你是不是因為貪，還是因為你太善良（鄧：你怎麼會信呢？），因為出來這個社會講，我當然講因為我太善良，但我覺得這又是另外一個 issue，這是不信任後面有那麼多不信任產生，對不起各位我先走了，因為我後面有個事情，跟各位談的很開心。

戴：我再提一個從實作的角度來講，當然剛剛談的指標的建立，我們換一個角度來講，我剛剛想到有很多研究策略都可以提供，包括長、短問卷、核心題目這些都可以做，可以因應這樣的情況。但是，我剛剛想到的，像中國大陸很多學校或政府也做民調中心，那他們當初最主要是因為要解決社會壓力，在解決社會壓力背後是要更鞏固政權的正當性；但他們為什麼會這樣做，就是因為解決社會壓力（A-A5-120）。因為之前很多的問題變成了他們是一個社會不穩定的壓力，包括廣東、深圳的一些盲流，因為貧窮的關係，工作型態的關係，可是這個東西換個角度來講，他們其實是為了解決問題，很快就用了一個指標、風險指標等，去偵測到現在社會是不是有什麼緊張的狀況（A-A5-121）。

我想到是說如果我們編這樣的一個指標，似乎是為了解決到這樣的一個狀況，然後政府要做一個危機處理或解決的話，那坦白講，當那種狀況產生的時候，是不是社會就充滿了不信任，我覺得這中間不見得有這樣的一個連結（A-A5-122）。比方，我們如果是從社會信任的角度來看，我們可能有一些固定的題目或者政治信任，當然是不是可以具體的命中到或者

是說充分的反映出來，現在社會真的是出了什麼樣的狀況，我們在經濟指標狀況上面或許有一些指標可以來看，然後在整個醫療或疾病上面來講，或許有些指標來看，像 CPC 這個 DRAFS 所謂行為風險因素的偵測系統。假如你吸煙飲酒，怎麼樣行為可能代表你怎麼樣了，真的出了狀況需要有一些社會支持系統或醫療系統的資源，那也是很具體的，可以很量化的來反應。那現在如果這個指標、這個工具的目的，政府是為了現在社會真的出現一些什麼樣的情況，要去做危機的管控、處理或因應的時候，那是不是一開始要從社會信任的這個角度去切入，還是就是說我們乾脆從因為要達到那個目的，反而那個題目是設計比較有效就是說，其實有些不滿或怎麼樣，從那些反而是不是能夠達到原來要的目的；我的意思是說，我們一開始可能要先想，像剛剛討論信任的定義或者是各個方面，有次級資料有調查資料各種方式去組合，比較有理論比較有研究架構去處理，但是這個東西是不是確實反映到工具上本身被賦予的目的，也有可能前面架構很完整，但後面坦白講因為你架構出來你有多少因素各種都不一樣，這是很主觀的設定，但是它不見得能充分反映出這個工具本身被賦予的意義跟目的，如果這樣的話，我們可能從後面往前推，哪些題目才是有鑑別力，才是比較能夠去代表說這個工具本身要達到的目的，而不是我們前面比較大的理論上或 **philosophy** 的那一塊 (A-A5-123)，我覺得這個可能都要去釐清，對於這個工作的負擔可以比較減輕一些。

王：我想謝謝各位來賓的指點，給我們很多非常寶貴的建議，我們是不是可以再討論一下，關於社會信任測量的這個問題，我想大概都是環繞在這個主題下，我們比較關心的大概是效度的問題，到底我的測量到底能不能夠測量到實際上社會大眾對於不管是人各種制度的信任及程度 (A-R1-124)，我覺得剛剛聽了各位來賓的想法，未來大概還要跟陳老師討論一下，一個就是要非常在意本土的 **context** 非常重要，關於本土的 **context** 的部分 (A-R1-125)，剛剛一開始吳老師其實提到這個族群這個部分，其實大家都非常的清楚。

譬如說像這樣子的一個問題，再加上這個戴主任也提到哪些題目是有鑑別力的，我倒是想到了像剛剛吳老師提的問題，當然是很敏感，陳老師也提了就是直接問你對閩南人或你對客家人是否信任？如果是從這個角度來看的話，我們要注重這個 **context**，有沒有可能我們應該要嘗試比較迂迴的方式來問，譬如假定在台灣這樣一個特有的族群，實際上是有一些矛盾的情況之下，我們要實際測量他的信任，是不是我們要提供一些情境，還是我們就直接這樣很抽象的問，你是否信任閩南人或信任客家人？譬如說我們可不可以這樣子問說，如果在幫你的小朋友找一個 **baby-sitter**，前提是已經知道她是哪個族群背景，那我們另外一個問題就是，你會不會找跟你不同族群背景的人來帶你的小孩，類似像這樣比較迂迴的方式

(A-R1-126)，不知道是不是可行。

實際上在測量界應該有這樣實際的例子，我想這個吳老師應該比較熟悉，我們在研究 **political color rezone** 不是也是這樣子嗎？我們可能會先問說，你對於測量政治容忍的這個看法，另外就是我們會有很多不同的情境，在這個情境下，你會不會贊同讓這個你不是政治容忍的人，容忍他去當老師、參選這樣子，這樣子是不是值得我們做一個考量 (A-R1-127)。換言之，這一部分我個人學到的是，可能我們在問問題的時候，或是說我們在測量的時候，因為在台灣有些實務是非常敏感，有很多意識形態，還有很多其他的因素都會滲進來正確的去測量這個概念，所以，第一個我們可能要設法去設計一些有鑑別性的問題，這些問題可能還要精緻化的去，賦予它一些情境的因素，這樣子的話我們或許比較容易去測量到他們可能的行為 (A-R1-128)。

我想可能是這樣，因為到目前為止大家都覺得好像我們單獨去測量態度的部分，在台灣有太多太多的因素會干擾我們做正確的解讀，我大概就是做這一個小小的回應。我剛才也想到了，其實剛剛好像戴主任提到 world values survey 的部分，我個人一直有一個記憶，我記得我在美國唸書的時候，那時候 world values survey 大概是做到 1993 年的那個資料的時候，我們老師就拿了這個結果給我看，要我分析一下哪幾個國家的 social trust 的程度最高。結果我們一分析起來，中國大陸是排名第一還是第二，所以我們就覺得這顯然是有問題的，我是想拋出這樣的例子是說我們的測量永遠都是有非常多的地方值得我們再去精進的 (A-R1-129)，大概是到目前為止覺得我個人對於各位的這些精闢的見解，我大概學到了這些。

陳：剛剛王老師有提到一個「情境因素」，其他幾位學者專家也都提到，我自己個人也是感觸很深，我在做調查的時候，其實那個比較明確的情境，他的鑑別力比較清楚。像我們在做社區常常問一個問題，「如果臨時有需要，你會不會把你的小孩託給你的鄰居去帶？」，這個就很容易投射，跟你去問說「你對你的週遭鄰里的信任度？」，那種鑑別力就非常清楚 (A-R2-130)。可是這又涉及到這種情境的普遍性，這有時候很難，例如我們常常也問一個問題，「你臨時要領一萬塊，可是銀行關門了，你會跟你周遭的人借錢嗎？」，很多人就回答我沒有這種狀況，或是有我不會借這麼多類似這種，這也是涉及到操作化的定義 (鄧：借錢的數目有關)，受訪者會跟你斤斤計較文字上的 (戴：成本的問題，之前還有借電話借廁所的，成本概念不一樣)，你到底要多少，情境上做一個很有趣的操作化 (鄧：是不是有必要)，是不是有必要 (戴：這就像剛才癸鏗講的，會涉及到在交易上五十塊跟一千塊你可能覺得你的風險的問題，可是它不能放在同一個 level 來看，它就涉及到經濟成本上或者是風險的概念 (A-R2-131)。

其實我個人在做這個研究的時候，認為這體題跟社會學也有相關，全

世界在做社會信任很重要就是社會學角度講的，它在進入風險社會的前提之下，要如何去保障人類既有的社會秩序（A-R2-132）。那 coleman 他就講中國人輪流信用承諾很好，所以政府即使再怎麼不好，那個信用組織會提供基本的金錢來源，說穿了就是我們的標會，所以世界銀行跟 IMF 他們在做後華盛頓共識修正的時候，過去華盛頓共識是用美金本位、國家為主體這種援助的計畫，現在不是，它可能透過非營利組織，透過這種所謂人際的建立，所以窮人銀行 Grameen 銀行，他們也是這樣子，我借錢給你也建立人與人之間的信任，所以剛剛各位一直提到風險、成本估算，其實裡面有很多數量上的差異，可能也是我們要提到的一個問題。

其實我們大部分的題目都問完了，其實大家所談的都已經把題目涵蓋進去，最後一個小問題想請教各位，就是說在第三題的第五個題綱，這也是我們比較困擾的，真正社會信任其實是問陌生人、一般的信任，特定的信任其實調查比較容易測量出來，陌生人的信任，這種大多數人在做測量的時候，它會不會過度的投射，我們在社會學講過度包含跟低度包含，這個詞在台灣，在實務上操作上它會不會有這種現象。

鄧：所以你們的問題是說題目本身，你信不信任社會上大部分的人，而不是直接問說陌生人，陌生人可能就要有點情境在裡面，我們問的題目是大部分的人（戴：most people）。

葉：你以前做的是陌生人？

戴：社會上大部分的人，你講陌生人其實就把他拉開了，所以就是強調跟你沒有相關的人。

陳：所以這種大部分的人是有強調你接觸面。

鄧：這個題目還是國際性的。

陳：**most people** 在台灣翻譯上，就有不同的操作面，我想戴主任這邊應該很清楚，鄧秘書長這種講法是比較能夠理解的，所謂大部分人是你在實際上接觸可能的範圍，而陌生人更廣（A-R2-133）。

鄧：陌生人要另外的題目不是這樣子，比方說還有一個題目就是說，在你的社區還是什麼，晚上幾點鐘以後，你敢不敢一個人出門，這個也是一個很普遍對陌生人的問題（A-A3-134），這個問題問起來一定是地區不一樣的答案，個人安全感也有關係，會不會被傷害、會不會被搶。

葉：所以這個部分，當然會反映到他個人的基本資料，她是什麼職業，住哪裡？

戴：當初那個題目是為了要去接軌，就是去做比較，所以也用 **Luxembourg** 那三個題目下去做，可是說像剛剛這個，陳老師提的就是說，除了大多數人，其實那個是一個刻板印象，他有所改變也有可能是一個改變，大家可能有什麼樣的一個情況，很難講在社會上大多數人有什麼樣的集體反應。

那另外變成就是說在問法上面，**如果是問你自己的觀感，或是你覺得社會上大多數人，那是兩回事，因為我們講「第三人效應」，可能又是另外一個處理的方式 (A-A5-135)**。那一般文獻上它可能除了個人跟一些特定人之外，因為這個是比較 **generalize** 就是大多數的，有時候中間會再加一個 **community** 社區的概念，可是在台灣社區的概念很難測量，因為沒有很清楚的 **boundary** 在那邊，什麼樣叫社區？特別是住宅區很密集的時候，到底是哪條街道？行政單位呢？還是你這個社區呢，沒有辦法像眷村那樣的概念，所以中間那個地方，會變的很模糊，這個東西坦白講就像警政署做「治安滿意度」也碰到這個問題，這個縣的治安？還是你附近的治安？還是大部分的治安？東西的界定，**其實大家的觀感上面就會不同，還有接觸經驗的問題，但是他們只是嘗試就是從人跟人，大多數人兩個極端之間，加入一些不同層次的介面 (A-A5-136)**，可是社區的概念我覺得可能在我們這邊來講比較沒有辦法，特別我們在整個住宅區方面，住商又合一又怎麼樣的情況，它在 **boundary** 上面可能沒有辦法界定的這麼清楚，那可能要 **narrow down** 到你這個社區大樓的管委會，像類似這一些，又有涉及到參與面這一些的部分，像是第五個題綱這邊來講，如果是大多數人，他其實就是去這樣的比較，你甚至每年做都不會有太大的波動，因為講大多數人不是一個很明確的對象，那就會有這種結果。

陳：所以說在操作上，比較合理的就像可能是鄧秘書長講的，大多數人比較合適，而不是說陌生人這種概念。

戴：如果要放這一題的話，但是就是說，如果我們需要這個模型或者工具去比較敏感的反應的話，我相信這個題目本身大概沒什麼貢獻，會變成 **constant** 在那邊，長期的比較或許可以看。

鄧：長期比較而且做下來，因為去年做的那個總統就很難比。

陳：我們就說他低於均標，大多數人可能作為均標，也許是還不錯。

葉：所以這裡面，你說明大多數人裡面，區分了很多，你所接觸的稱為大多數人，還是說你所認識的。

鄧：我看有一些調查做的很細，就是說你對商店店員的信任，那個很細，就是把區域界定的很細，還有你信任你的教堂的人，教堂裡面碰到的人，還是參加什麼俱樂部這樣，他們都區分的很細，情境不一樣，可是我們台灣沒有人參加那麼多，一邊參加俱樂部，一邊去參加教堂，有些題目真的就不行。

陳：都是調查的兩難。

戴：像我們後面題目，家人、朋友，那些變項夠多的話，或許我們可以把這題當 Y 去跑或怎樣，這跟那個機制可能無關，但或許可以拿這個當作一個，你看家人這個在是是多少，相對於大多數人來講，每一項後續，當然後面的面要廣。

陳：這也是我們當初在做調查的時候，我們也是有點想要做到這一塊。

葉：所以我剛剛回應一下就是說，真的譬如說，在你們這裡所設計的，從最小的部分慢慢的擴展，那可能是比較反應，他反映的是哪一區，到了族群還是到了比較大的。

王：我在想這個，剛剛我之前聽各位的高見，我倒想說我們在設計這個題目的時候，要不要區分一下滿意度，就是我信任的這個對象的時候要不要同時去測驗他對這個對象的滿意度？譬如說，我不滿意整個制度，但並不表示說我就不信任他；或者反過來，譬如我很不滿意某個制度，我對這個職位很不滿意，我可能還是會信任他 (A-R1-137)。這好像剛剛講的就是說很難講，可能我對他某些的執政的這些過程不是很滿意，但就意識形態來講的話，我是他死忠的支持者，你問我信不信任他，我是信任他，但是在這個時間點，對我做的調查，基本上我不滿意他的作為，所以這個部分是不是也要把它掛進去？這樣子就是說，以政府單位來講，他們可能比較在意的是說，是不是產生什麼危機？這個危機可能就要從某個特定的制度也好、職位也好、對象也好，對他的滿不滿意？還有信不信任？這兩者等於我們要做一個區隔 (A-R1-138)，這是我個人的一個小小的意見。

鄧：很多人信任醫生，可是對醫生的滿意度都還好，也許是看診的態度或時間太短 (王：所以這樣子算不算是一個危機呢？)，有人就是問說是不是很多醫生或者醫院有不必要的開刀，民眾回答是很高，可是也有問到一題，透過一些關係介紹醫生，也是不相信嗎？所以也是沒有辦法信任陌生人，還是在親人的圈子裡面，所以題目很重要。

陳：翁小姐，您可不可以做個壓軸看看。

翁：我想，今天的收穫蠻多的，除了招標上面寫的那些之外，應該這個彈性包括題目本身應該怎麼設計，我想彈性應該是很大的。

陳：在契約上是沒有寫到具體題目，在題目設計上其實都可以天馬行空，所以剛剛也許我們認為社會實驗還不錯，被你們否決了，可是我們可能建議天下做過的社會實驗，搞不好我們也可以建議你們以後加入社會實驗。另外，今天大家也提到次級資料的主意，這可能都可以做個建議，不是單純做調查，我知道調查事實上是時間很有限，那麼短的時間在對方冷漠的程度之下要回答你那麼多問題，之後又要拿來做正確的推論，那個是很困難的，也許我們也可以加上這個建議。

不過，真的很謝謝各位在假期之間來到我們這邊，真的收穫很多，完全符合我們第一場的要求，第一場我們是希望把議題把它點出來，那我們在第二場的時候，就要去做測量上還有距離上的問題，甚至我們還可能辦第三場，不過真的非常感謝各位給我們那麼多幫忙，匯集更多的這種智慧的結晶，畢竟這是國家發展、社會進步的動力，希望可以變成一個好的結果。

謝謝大家！

附錄三 焦點團體逐字稿（二）

焦點座談 編號 B

時間：2008 年 03 月 09 日 9:30-12:30

地點：銘傳大學基河校區 404 教室

參與人員：

姓名	職稱	編碼代號
林邦傑 先生	銘傳大學教育心理與諮商學系 教授	B1
黃光國 先生	台灣大學心理學系 教授	B2
許癸瑩 先生	天下雜誌調查部 經理	A4
洪意婷 小姐	中央研究院調查研究專題中心 督導	B3
李俊發 先生	中央研究院調查研究專題中心 督導	B4
翁慧雯 小姐	行政院研考會研究發展處	A6
王中天 先生	銘傳大學公共事務學系 助理教授	R1
陳欽春 先生	銘傳大學公共事務學系 助理教授	R2

陳欽春（以下簡稱陳）：我們期待待會黃老師會進來，不過為了不耽誤大家時間，我們現在就開始。上次第一次焦點團體座談我們在社會信任做了一些概念式的界定，所以這一次第二場是比較屬於操作性或測量上的概念，我們請王老師跟各位做個介紹一下，謝謝。

王中天（以下簡稱王）：各位來賓大家早，我想我今天大概簡單的先開一個頭，我剛才講就是說我希望把關於信任，特別是包括人際信任還有社會信任這個「概念」，跟我們今天的主題就是「測量」做一個銜接。我接下來要報告的就是，我們這個團隊大概到目前為止，經過一個文獻（回顧與整理），可以提供一個背景，當作我們這一個焦點團體主要的題綱；基本上，我跟陳老師在做這個研究的時候，花了很多的時間在文獻的這部分，我們做了一些特別是社會信任的概念，我們嘗試去做釐清。我想在座其實應該瞭解，我想就是說我

們一般在探討信任，基本上都是從人際信任先開始，現在包括國內和國外文獻，主流的看法還是比較偏向從理性的角度來思考，為什麼會有信任這樣的一種選擇或是行為，我們目前大概也比較偏向從這個角度來理解所謂的信任（B-R1-001）。

我們先從人際信任這個概念，目前我們的理解大概是這樣子。譬如說，所謂這個 trust 的概念，基本上它應該是說你一定要有一個對象，你必須要對他產生某種程度的關係，你對於這個對象的一種判斷跟選擇，那他也就是一種我們所謂的 trust。問題在於你判斷什麼？你選擇什麼？（B-R1-002）基本上，這個判斷基本就是說，對於我們的準備或者是說不準備去信任的那一方，我們相信他會承諾而且有這個能力，就是在跟我主要的主體未來在互動過程中，至少不會傷害我，或者有可能會幫助我；換言之，（信任）這裡面包含了被信任的這一方他要有他先有這個承諾，然後他有能力達到這樣子的承諾，所以說基本上信任本身應該算是先要有一個評估才會做選擇，因此我們會探討到那你怎麼去做判斷？你判斷的依據是根據你過去的經驗？還是你重新去（瞭解這個人）？（B-R1-003）我們暫時就不談了。

另外一個就是我們上次做焦點團體的時候提到了一個問題，就是說這個信任、這個層級信任大概是有一個所謂的「輻射」的這一個現象，就是由親而疏，我想從這裡開始就會去 touch 到今天的主題。一般來講我們對於這個比較親的這些，我們接觸的這個不管是親人也好、朋友也好，或者是你的親屬，我們對於比較親近的這些朋友、家人，我們一般傳統的測量，就是說請問你信不信任你的親人、信不信任這些以下你比較親近的人，我想在測量上比較不會有問題，因為我們獲得就是你個人過去以往的經驗，或者根據你跟他的親屬、血緣等等的關係（B-R1-004）。換言之，他做判斷的時候比較不容易產生問題，不會有困惑，問題在於由親而疏越來越往外擴散的時候，擴到最大的極端就是我們現在常常講的那個「陌生人」，這個陌生人在我們在問這個問題的時候，我們一直都很疑惑，因為當受訪者在聽到這個問題的時候，他究竟他參考的依據是什麼東西？這個陌生人（的問題），好像似乎從來在文獻上也都沒有人去探討過，我想我們也不見得會探討這個問題，但是問題是它會影響到我們的測量（B-R1-005）。

另外，我想接下來我就順著這個方式再往外推的話，那我們就可能進入到現在所謂一般所講的「社會信任」，社會信任包括在上次焦點團體，我們討論的結果，似乎有這樣的一個暫時的理解；也就是說，社會信任基本上它應該是對於比較抽象的對象，去進行是否要信任這樣子的一種判斷跟抉擇，他跟這個陌生人之間的信任其實有點類似，因為需要的那個資訊沒有像我們對比較親近的這個朋友或家人來的這樣的明確（B-R1-006），譬如對政府的組織、對非營利或營利的組織等，我想這個其實在中研院張（笠雲）老師做的非常多，我們也看了她很多的資料，這一塊現在就產生了很多的議題，這些議題我們做了很多的整理，跟今天比較有關的我會提出來，第一個就是

說，我們對於比較抽象的對象，我們究竟在中文裡面我們要用信任，還是我們可以用別的類似相等的這種動詞，甚至是名詞，我想就是說「信心」，這個部分一直都有爭議，我想特別是張（笠雲）老師在《台灣社會期刊》最新出版一篇跟譚老師合著的著作裡面，她也提到這個問題，她說我們國內在測量的時候常常會把「信任」跟「信心」交互在使用，這個到底是不是應該要去區隔，也沒有人仔細的去討論它，它究竟會在我們測量上造成某種程度的差異？（B-R1-007）我們也沒有去做過研究。

如果你進一步再往外推，譬如大家常常在談的，特別是政治學談的政治信任，（像是）你信任政府嗎？然而，你信任政府也是一樣，又產生一個問題，如果我們都是用問卷在問（政府信任）的話，那個參考的依據又是什麼？那它是指政府的體制嗎？我想有些受訪者可能是這樣理解，還是他聽到這個他馬上想到的是 **occupy** 佔據這種職位的那些官員，他把它理解成政府呢？還是說你說你信任政府嗎？那他想到政府的績效，它過去表現，那我就來當做一個依據，是這樣嗎？好像都是，我們也都沒有去做一個很明確的歸納或者是去 **test**（B-R1-008）。

所以，另外更弔軌的是，我非常驚訝是我的想法又跟張（笠雲）老師有一個重疊的地方，就是我們對這種抽象的對象去做信任測量，我們需要很多的訊息，這訊息我在很多非正式的場合，包括我在上課的時候我就問過，以我們學生來做對象，他們很多人都告訴我說，那就是我可以從報紙、電視新聞當作我的依據，那是我們在探討政治信任、制度信任的時候，我們不是問說你對於媒體你的這個信任程度到底有多少，這是一個很弔軌的問題。

所以我歸納目前為止我們發現幾個問題，我想在座各位來賓我想我們都有給你們這個資料，比如說目前我們用採取問卷測量的方式去測量所謂的信任，不管是人際信任或是制度、體制的信任，大概會產生目前我們發現幾個問題，我大概簡單地替在座的各位來賓做這樣子的歸納。

第一個就是說，特別是研究 **trust** 很有名的 **Russell Hardin**，他就非常地強烈批評現在這種問卷調查所問的問題都沒有理論的基礎；換言之就是說它缺乏那種情境跟關係，其實就是我給各位來賓的困境裡面的第四個，其實我覺得的是一樣，就是說過於抽象，如你直接過去問「請問你是否信任以下的 **XX** 對象？」，完全好像是處在一種真空的狀態，這個我們測量得到的結果，在做分析的時候到底有沒有什麼意義呢？（B-R1-009）

另外，同樣地，我們這很多問題就是因為它（信任）缺乏理論基礎或是它故意抽象，所以說很多都是要讓受訪者自己去做解讀的，就是我剛剛提到的，譬如對政府的信任，那很多人可能解讀都不一樣，它的理解都不一樣，這樣子可能我想就測量層次、測量的角度來看的話，應該會有許多的偏差（B-R1-010），那這個部分也是我們大概目前所大略歸納出來的。

另外就是關於測量的尺度，在國內跟國外很多人是用 **M.S** 這四點，有的是五點，這個將來我們在做比較的時候，恐怕也會產生一些困擾；另外就

是 wording 的部分也不統一，我馬上想到的就是常常是「信任」跟「信心」彼此交互在用，那這個到底有什麼差別？在我們中文有什麼差別？

因此，從目前這一個困境來看，我就特別跟陳老師討論了一下，今天早上我們又出現了幾個歸納出來的問題，就是說我今天其實很希望在座來賓能夠給我們一些指導，也就是說我們觀念上的一些啟發，有利於我們在進一步的去完成我們的一個計畫，其中幾個重要的問題，我這邊我大概先提一下，那待會陳老師可能也會補充一下，之後可能就由在座的來賓們給我們一些指導。就是說除了我們一般，我現在提的很多的困境跟困擾都是來自於我們用問卷，用問卷來測量，是否有問卷以外更適合的方式呢？

我記得上次許經理來的時候，其實讓我們印象很深刻，因為我們都有相同的看法，也就是你們（天下雜誌）做過這種大型實驗，那這個是不是很好的方式？如果是這樣子，有沒有可能我想今天待會也可能請許經理給我們更多更細部一些怎麼操作，給我們一些指導，當作我們的參考。或者有沒有其他方法，它可以當作我們問卷調查補充的方法。

另外，第二個我們可能比較想要知道的，就是以各位在座來賓的經驗，我們對於原來這種既有的這個問卷，我想我們也給各位來賓這個參考的資料，常常我們國內常常在用的，基本上就是從這個 GSS，最早就是 **Luxembourg** 那個對信任的幾個題目發展出來的問題，我們有沒有可能在既有的問題之上做一個補強或補救。我們不太期待重新發展一個什麼題組或者是指標，這個第一個時間要花非常地多；第二個就是將來這樣子的一個成果，不便跟現在過去既有的一些結果去產生對話，所以這個不是我們的第一選擇，我們是希望能夠在既有的基礎之上做一些修正（B-R1-011），我們很想聽聽看在座來賓一些實務上的經驗，可以提供我們（借鏡）。

最後，上次我們也在第一次焦點團體座談的時候，我記得是遠見雜誌戴主任他給我們這樣子的想法，就是說很多的測量問題，這裡面其實特別是對於制度信任，一列出來就是幾十題，什麼樣子的職位啦、專業的角色，全部都列出來。而在實務經驗中，各位怎麼樣去找到比較有鑑別力的題目，選擇鑑別力的題目是不是我們要逐一去測試呢？還是我們有其它的方式？還是在台灣這樣一個特別的情境之下，事實上我們不要去做這麼多的題目，但是那幾個關鍵的題目，基本上可能是我們可以去思考的，有沒有這樣子的題目？我們也很想藉著今天這樣一個信任測量的一個焦點座談的機會，我們彼此來激盪一下，敬請各位來賓做指導。

陳：謝謝王老師，因為原則上我們兩位是計畫主持人應該不能講太多，這裡稍微說明這些參考資料。首先，有一份題綱，我們大家集中在這個三個題綱；另外，早上我跟王老師再討論一次，加上這些更聚焦的問題（在投影片呈現的這些），就是目前測量的困境以及可能的思考。

因為在焦點團體討論中，我們知道一次太多題或者太分散，它可能沒有

辦法聚點 focus 的效果，所以我們今天集中的焦點就是目前信任測量的困境？因為政府要做的，以及困境可能在這裡？包括理論、實務、尺度、輔助或前測等的問題，以及未來在台灣要怎麼去做？有沒有好的一個鑑別力的問題？這個可能特別像許經理還有兩位（中研院調查研究中心督導），你們在實際在測量的題目上的經驗，因此我們附上一份資料中，我們整理了一個國外主要測量社會信任的題組，尤其兩位在當督導或者在當訪員的經驗裡面，這些 wording 事實上我相信你們在中央研究院做的相關調查其實都某種程度令你們都印象深刻；換言之，你們在測量的時候，這些用字遣詞會不會可能造成什麼樣的困擾？或者需要修正？或者甚至就你們的立場搞不好可能希望它刪掉。

剛剛王老師特別提到，問一大堆信任相關問題，就從總統開始一路問下去，問到後面，民眾可能很煩，他認為全部就回答「普通」、「普通」，或者就「信任」、「信任」，就一直回答這個類似問題，這個可能失去我們原來社會信任所要的鑑別力（B-R2-012）。...所以，我們就希望與會來賓給我們一些重要的建議，包括林（邦傑）老師在測量跟心理學上，就是剛才我們提到的，（信任）事實上最前端還是用字遣詞和心理上的觸及他內心的認知態度跟行為上的問題，也許林老師可以就這個信任，還有王老師剛剛提到的信心、信仰、信賴等這些字詞，在心理學我們相信也討論很久，社會心理學就不斷地用這些內容來做一些人際互動上的測量，或者是我們現在談到的國家政策有關社會信任的問題，所以林老師可給我們做一個啟發性的開端，林老師在這方面已經太多年的歷史了，可以給我們做一些指導，謝謝。

林邦傑（以下簡稱林）：兩位計畫主持人，幾位來賓大家好，我是前幾天接受邀請，事實上對於社會指標或社會信任指標，我想黃（光國）教授他們比較熟，因為他研究社會心理學，專長就社會心理學，加上你們有兩次焦點團體，所以從這個角度看的話等於從陌生的有點外行的角度提供我的意見。

剛剛兩位主持人提的很多東西，我感覺可能第一個重要問題是你們所謂的社會信任，它的概念定義是什麼？假如我剛剛沒聽錯的話，社會信任是指對抽象對象的信任（B-B1-013）。假如現在呢？剛剛談到很多問題，那就變成影響因素了，像抽象對象的（信任）因素的話，中國人家族主義講的「親疏」，相信親人而越遠的越不相信，那變成你影響因素，位階高低，官位，假如總經理我相信他，職員我不相信他，那也變影響因素了（B-B1-014）。

還有剛剛講過，其他很多「信用」等東西，所以變成我們的社會信任的概念定義會影響到，哪些是我們要研究的對象？而這個概念本身影響它的因素是什麼？這是一個，可能會進一步（探討），因為我看過去很多的東西，很多他從抽象的角度看，假如我們覺得抽象的角度是不對的，那我們對於社會信任還少加一個概念上的擴展，而因為有了（概念的）擴展我們

才能變更我們的題目內容；否則變成我們的題目，我們的研究標題，和我們的研究方式、操作、方式，都有點不配合（B-B1-015）。

因為我不是這方面的專家，就是說究竟抽象好還是稍微具體的一點好？是不是要有親疏遠近的關係好？還是籠籠統統的一概而問比較好？籠統一概而問很簡單，過去就有幾道題目，假如用比較具體的話，也許可以把一些測量誤差拿掉，但是題目要非常、非常多，然後概念定義要稍微修改，這是我看到的我想到的（B-B1-016）。

另外一個就是方法的問題，今天就談測量及電話，剛剛也討論過，測量它不外乎是有人作，因為現在測量都用問卷，剛剛還聽到你們採取「實驗」，實驗心理學上最流行作實驗，當然實驗的時候因為實驗的對象人數很少，等到結果其外在效度可能會很大批評（B-B1-017）；因此，有時候大概實驗比較難做，就當作論文來探討。

我們發現社會上的定義會影響它（社會信任），社會信任影響它的因素是什麼？我們想要進一步的言行操弄，那可能做「實驗」很好，或是我們用實驗來輔佐，小型實驗輔佐我們的問卷（B-B1-018）。但是，我想研考會大概不會去問你今天社會信任在小市民的研究上結果如何，台灣人問題將來提振出去，國人對於這個看法如何等等看法；所以，小型實驗大概不大可能，田野研究大概也不大可能，田野研究外在效度低。大概只能什麼？只能做先驅（前導）研究，就是說我們做這些正式的問卷，剛做完問卷的時候，非常有說服性而且將其理由、困難，以及大概用什麼方式，做出來效果會比較好一點等（B-B1-019）；因此，我看的話大概不外乎一個用問卷為主，質性的研究為輔，對問卷幾個東西比較有困惑，我們怎麼樣子找一些像今天焦點團體，或找些人做深度訪談（B-B1-020）。

假定做幾個大規模、大的母群體，我想大概用問卷法，剛剛談到問卷的設計內容，我算不是很清楚，不過我看剛剛兩位主持人提的意見非常好，我覺得任何研究不要從頭做起，過去從那麼多學者，很多東西包括台灣人做很多，你還要有一些掛勾，掛勾的話我們強調底下，我們現在東西社會信任跟過去人的社會信任，它差距是增加或減少信任（B-B1-021）？假設減少不可能全部減少，增加也不可能全部增加，也許在某些人他心理可能增加了，對某些對象心理可能增加了，對某些對象心理可能減少了，但不會全部增加、全部減少，就變成下面一個問題變成我們要問的是多細。

然後，問的是我們這個研究，假如研考會希望這個研究是像國外很多研究持續幾十年，現在中央研究院呈現一些架構，做出很多人教育方面的調查，假如這樣的話，有些題目要固定，題目固定不能只遷就目前突發流行選舉去突發（研究主題），假如明年不選舉這個不能用，就是有些題目像國外少數幾題明年後年二十年都還用，少數幾題因應因社會的當時的需要，像感覺今年特別亂還是怎樣，我們就加幾題（B-B1-022），這個東西有個好處，研考會將來有一個題目是我們主要的柱樑，在心理測量叫 anchor

test，叫主要「定錨」，我們知道「定錨」有這個題目，在測問卷可以有這個題目跟其他的題目（比較）；另外一門做法的話，這個題目有但另外增加新的題目，我們可以列為定錨的題目和其他東西可以連起來（B-B1-023），以新的測量來講，anchor test 的題目是這樣，我們今年測二十題，明年二十題，後年二十題，題目內容都不大一樣，但是分數它可以對等，今年去申請政大心理系的，那可能呢，我們用第一次考試也可以申請，第二次考試也可以申請，事實上這個題目不一樣，那主要它因為有定錨的題目來做調整，假如今天從定錨的題目來調整一些其他題目的分數高低。

所以，剛剛提到了這幾項包括剛剛講過的情境因素，這我剛剛講過的情境因素可以包括在裡面，涉及到我們的概念題目是什麼，要不要明確信任等主題？涉及到概念定義是什麼？概念定義擴展就可以了，明確對象也是一樣，要不要做到 time series 研究？我比較傾向這個，因為中央研究院作（調查）一次就結束不是很好，所以我們希望這次的主持人，明年後年就繼續看到，因為你們幾年要做一次，time series 是一定要的，它是涉及到政府機關（與政策）（B-B1-024），以前我們跟勞委會合作，中國測驗學會我當理事長，研究計畫連續合作十五年，但是後來斷了，為什麼？因人而異，當組長對這個東西很熱衷，他在任十五年全力支持，每一年都四百萬下來，連續做十五年，換組長以後，剛好有外勞進來了，大部分都去了，經費不夠了就斷了，很可惜。這個也是涉及到一個東西，就 time series 做一次兩次沒什麼意思，要像國外做久一點，就是有沒有辦法（讓）我們這個社會信任指標的建立，能夠引起研考會的重視，把它列入每一年的預算裡面，錢多錢少另外一回事，只是希望每年都有個累積，不斷地動、不要停，停完後再做就很辛苦了，停完再做也因為可能換了另外一班人，反正今年是你們了，明年換另外一群人，另外一群人的概念和你們也不一樣，可能我們原來做的好的用意，他們沒有瞭解到整個推翻掉而重起爐灶（B-B1-025），像我們上次勞委會一樣，十五年後每年都會累積，所以第一年跟第二年的比較，像國外換一組人的話題目什麼的完全變了，等於重新新的題目，過去累積經驗沒辦法留下，所以我非常強烈建議應該用 time series 的角度來進行，有沒有辦法在你們的研究裡面，加一章或加一節，強調 time series 的重要性...等等，說服官方負責人看到心中很心動，研究者也不要只從學術角度看，要從為政者的角度看，這個東西做下去對當政者的角度看有多好多好，這樣他就容易去支持（B-B1-026）。

事實上，每一個機構的錢很多，每一年撥個一百多萬、兩百萬那樣我們應該很容易做，那個勞委會一年四百萬，都連續做十五年了，那時候很窮困都可以做完，這邊可能要請我們的代表多美言幾句，那我想社會信任這個（主題）非常好，事實上我真正對這個主題，真正來講我是外行，因為這是屬於社會心理的領域，而我是從測量的角度看，所以假定有些東西有沒有概念定一定，（包括）影響變項和變項本質定一定以後，應該都有些

方法可以採用，雖然沒有一個完美方法，總是有一個可以勉強接受的方法，我外行人講外行話，而且第二次焦點團體，第一次我也都沒有經手，我看就交給專家，他來過兩次，這個都沒問題，我們官方再美言幾句，我們非常清楚研考會他要做的是什麼。

許癸鑒（以下簡稱許）：謝謝！我覺得那個林老師這邊已經講的非常清楚了，剛才主持人提出來的一些問題，因為我自己也很困惑，不過接著那個林老師的部分，我想講的就是說，其實上一次的那個焦點團體，林老師最後講的這個部分，我也有講，對吧！如果說，雖然沒有那麼的具體，我甚至於說應該要怎麼樣去做，才能夠達到目的，其實我們這邊討論很多，就是兩位老師這麼用心，我覺得我會看到一個情況，你們這個團隊會離原來的目的越來越遠，就是說你們放太多的部分在於學術上的興趣，剛才林老師提出來的最後的這一個部分也是這個，但是學術圈是錯嗎？不是！他可能就是說，在這一箇的奠基之下，以後可能要做的工作，就是如何再讓它更好（B-A4-027），那剛才王老師在講的時候，我第一個想到的就是說，如果你前面不對了，後面也會錯，這也沒有錯，但是剛才就是說林老師講的這個，那我們就是有一點恍然大悟，有時候放下心中的石頭，就是說那個架構整個也都很清楚，那也就往那個方向去走，所以他最後就講說，不完美但是可以接受，這個其實是我們未來可能要調整的部分（B-A4-028）。

我也想要講的就是說，我們都說社會撕裂很嚴重，那到底多嚴重？那可能是這一個研究案想要跟那個研考會掛勾的部分。所以以後換誰上來，他們都會很重視這個東西（B-A4-029），不然那就是就算有機會他們也不管，他們可能會覺得這個時候，那以後（如果）你看立法院也是我們國民黨，總統也是我們國民黨，哪有什麼社會信任的問題？這個是一個 argue 而且我覺得沒有意義的 argue。所以到底這個社會信任是不是那麼重要，如果不是那麼重要我覺得我們最後的建議應該是說這個不要做，其實這也是一點；那如果是那麼的重要，今天也沒有看到有數據或者我們怎麼強調，我們也只是說實在的我們也只是受到媒體或者是整個社會的情境影響（B-A4-030）。

昨天我看一個旅遊的頻道在介紹菲律賓，說有一個外國人在那邊住了十幾年、二十年，他就說覺得菲律賓人非常 friendly，這裡的人都非常 hospitable 非常好客。我覺得很奇怪，為什麼台灣也是這樣，台灣大家對外國人來，第一個就是說，非常友善、非常好客，可是兩個國家很不一樣，他們都常常在內戰，然後又有游擊隊，你知道嗎？如果你們現在做一個題目問我說，對菲律賓信不信任，好像不太敢去耶？可是那個旅遊頻道那個人，他也不會亂講阿，對不對？我非常 friendly 跟 hospitable，那我要相信誰，我想要講的就是說，那台灣也是非常友善啊！那我們現在又說，我們整個情況是藍綠對抗，那我知道的是每一次到選舉的時候，這才會很嚴重，

那我們的社會信任真的那麼嚴重嗎？還是這個也是其中的一個主題呢！就是我們到底，就是我上次也有提出來，就是我們的水溫到底多強或是多弱，如果水溫不是那個影響這個社會的問題的話，我們實在也不用做這個 **time series**；那如果你當然反過來，真的是這樣子我們才要強調，這個一做要十年至少或二十年或怎樣，所以整個的預算是什麼，所以我覺得延續林老師講的，我覺得我們要講 **why**？那“**why**”這個部分，整個研究團對需要有很強的這個部分再加進來，讓它能夠更有支持（B-A4-031）。

第二個要澄清的就是說，上次我們不是說我們做的是 **experiment** 還是說它的 **experiment** 是非常類似的，也遇到了林老師說的困境，就是說像我們（天下雜誌）做的那一期叫做信任，可是大家採用的很少，因為我們是百人信任（實驗），我們那時候做的是因為我們對於 319 鄉有長期的關注，所以我們在 2001 年的時候，就有在 319 鄉每一個鄉鎮都有找到十幾個到二十個人，就是他們那邊的譬如說是那種他在推那個社會工作，不是都有一些團隊，或者是鄉間的耆老，有一些是我不會出來競選，但是我對於鄉里是非常關心的，那我們就知道，譬如說校長介紹誰，誰介紹誰，所以我們就形成這樣一個 **data base**。然後到了 2006 年還是幾年的時候，我們在做信任的時候，我說群我倫理（促進會）也做過了，我們要不要來訪問這些人，這些人是不是反應出來的是更有力量，甚至於他提出來的一些想法，當然我們還是用比較數據性的還有用問卷式的，那是有一點像剛才林老師講的那個部分，就是你說它是實驗法也不是，它又比較像田野，但是我們這個田野又比較大一點，不是說一個人一個人是幾十個人這樣子，那是有達到一百人，但是就是會遇到就是說，你們研考會這個到時候又拿不出來，就是說它純粹是一種比較是研究方向的取向，但是對於我們在學術界的，這個很珍貴，這個是所以我再把它解釋一下。

但是我認為說自己在參加 **experiment** 完之後，自己有想過 **experiment** 還是會遇到心理的問題就是說我們所謂的「實驗倫理」的問題，如果遇到實驗倫理的問題怎麼解決這怎麼解決？譬如說我舉個例，就實際的我們找一百個人來，然後對他們做社會信任的實驗，然後我們有十種信任的方法，譬如說發個錢給他們，誰願意借給誰，這個可能實驗完了之後，台灣可能是怎樣怎樣，那這些人在實驗倫理上面可能受到的創傷，或者是受到的...，這個可能就要注意，如果要用實驗法，不過我說這個如果我們只是單純的談論實驗法，到時候研考會那邊這個東西要怎麼樣去使用，那可能只是一個很簡單的對外公佈（B-A4-032）。

那另外一個我想到的是 **warning system**，也就是說，其實我們現在有做一個東西就是說我們的調查，有一部分我們稱為叫 **panel (study)**，**panel** 的話就會一直持續下去，像 **A.C. Nielsen** 是怎樣做的，那它的那個收視率調查每天都有，每一個電視來要來跟他來買，那（社會信任）這種 **warning system** 是不是要這樣進入（B-A4-033），那它人數就不一定要多了，來就是

人數不一定要多，那你每個月或者每一季或是...，可能不到每一天，也就是定時的對它做一些回應，或者是他就是到網路上去勾選，但這可能又有年紀的問題，可能說年紀太小或者是年紀太大，在使用電腦的回傳上面，那可能就是說今天對你這十個題組做了一些回答，這就變成一個 **warning system** 也很強也很有趣；因為我覺得現在談這個東西，研考會要出去的時候是告訴人家說我們今天社會信任的指數是多少，信任指數綠色，或者是藍色，或者是紅色了，那就從這一千人的定時回應裡面就可以看到 (B-A4-034)。

我指的是說，我們可以往這邊思考，反正我覺得參加這個蠻不錯，這是我想到的兩個，就是想要跟大家分享的，或是等一下有談到什麼我們再談，或是你們對我有什麼想法可以再跟我講我可以再回應一下。不過我覺得請林老師來是很對，因為他樣子就是把問題剖析的很清楚，因為我覺得我們會有掉到那個泥淖裡面，好像就是相信了「信任」。我剛才也有想到就是說，你現在拿這個蛋糕來，給我吃對不對，我為什麼要吃？因為我以前吃過蛋糕呀！如果我是四歲五歲的小孩，我就不敢吃啊，因為我沒有看過這個蛋糕；那如果我們是非洲的土著來到這邊，你拿一個西瓜給我，沒有看過西瓜，你怎麼叫我吃我也不敢吃呀！你跟我說這個是水果，水果一進到我們腦海裡面，大部分的水果都可以吃，譬如說我的意思是說我們人已經有形成一個體系了，對不對，那你每次都要去討論這個後面參考的體系。

所以我想說我們去日本，或日本人來台灣，他們那種之間對這個社會的信任是怎麼形成，但是我們在我們的社會裡面常常會引用一些個案或例子，譬如說井口真理子來這裡被殺⁴¹，我們這邊也學生去那邊旅遊被殺，那就因為這樣不敢去嗎？不會！最後，回來還是會說菲律賓非常的 **friendly**，可是他們那裡還是有在打仗啊，只是你告訴我敢不敢去，我就不敢去，對他們信不信任，所以從行為上我就不太敢去，但是我想說去我就要怎樣，類似這樣子我覺得一定會有一些參考。

至於說王老師剛才提出來說，學生們有一些參考，他會非常複雜，複雜到他已經沒有辦法跟你解釋說他這個的信任是怎麼出來，你們同學每一次都來給我倒水，我也不知道他有沒有吐口水，那你要這樣子講的話，他背後有很多很多的東西，他們又沒有對他做壞事，所以這個我也提出來。你知道嗎？如果我們被警察拍照違規，就說那個警察跟我有吵架，所以他故意給我拍照的，去到法官那邊法官會說，他只要確認這個警察跟你之間，沒有任何的問題，他相信警察，他採取的是相信警察，因為警察是在執行公務，所以他採取的是相信警察，可是有沒有真的那個警察是挾怨報復，有可能，他那天不爽他被上級罵，他就拍照有此可能，可是這裡面太複

⁴¹ 井口真理子命案為一名叫井口真理子的日本女大學生，在 1990 年 4 月間，到台灣自助旅行時不幸遭殺害棄屍的犯罪案件。此事不僅引起台灣與日本的高度重視，也對極度倚賴日本觀光客的台灣觀光業造成嚴重影響。

雜了就是，但是我們就採取一種體系；我的意思是說，那個法官採取那種體系，我們也不能說不對，可是我們人是不是也一直在採取這種體系，我跟你們同學有沒有挾怨，所以應該不會（在茶水中吐口水）。我認為信任是很複雜的，可能等一下林老師可以再補充，我再講一下就是說，（信任）後面一定有一套（參考）機制（B-A4-035），就我上次有提出來拿五十塊出來那個也是一個概念。

陳：我現在站在與會來賓的立場上也做一些發言，其實兩位來賓，特別是許經理給我們實務上的指教，林老師更是一開始大概就是怕我們會走岔路，會不會達到研考會的需求，給我們很多很多的建議。老實講我們很理想，也真的很想為這個社會做一點事情，不過在實務上真的會發生這種問題，我們自己也會小心。

剛剛我延續兩位的話題，其實也許許經理這裡講到，就是說如果台灣沒有這個問題其實根本做這個調查要幹嘛？事實上在學術界、實務上，這幾年就學圈來講，很多老師他們在做社會信任的研究，他們其實一直在思考，它是不是跟經濟發展、社會發展和政治發展有關係？目前為止結果是正向。特別是待會許經理可以為我們介紹北歐，你們做的一些北歐的調查採訪，當然是跟這個（信任）話題延續，是因為北歐信任很高，那你們從北歐回來之後，它到底是什麼樣的現象，是不是真的信任就引發那個效果？信任搞不好是社會互動很好之後的果而不是因？這之間都有一個探討。

還有剛才大家都在談說信任，其實美國也曾經做這個研究，因為它信任，從 60 年代一直下去，下到最低程度也就是人民對聯邦政府信任大概只剩兩成多，它最先最調查是 60 年代是七成五，也就是四分之三信任政府，它一路下來下到剩下 20 幾%，剩下四分之一的信任政府，後來我們教行政學的就會去想像說，其實那個就是美國在開始講政府再造的時候，人民只剩下 20 幾%信任聯邦政府，而我花這麼多錢預算去養政府卻不值得信任該怎麼辦？

哈佛大學當初它做的時候很有趣，後來就在 1997 年出過一本書的時候就寫，為什麼人民不信任政府？不過我覺得他講的結果跟我們期待的是有點誤差，它就說是媒體造成的，事實上因為早期沒有媒體，政府一直都是這麼表現，指是沒有媒體去擴大，後來到媒體出來之後，80 年代媒體大量放送之後，可能就像現在人講，第一家庭貪腐、SARS、馬英九綠卡等，就放大、擴大，到後來人民對政府也不信任，哈佛研究說那個（信任下降）效應是媒體造成的（B-R2-036）。他們本來有研究假設，結果那假設推翻了，反而他們提出一個新的論證，就是媒體的作用，不過那個是他們寫的一個結論，我覺得那個結論有點為政府在推託。不過，這個研究倒也提出了一個媒體重要的影響，所以剛才林老師也特別強調說，測量的時候是不是要特別去迴避媒體做新聞的效應，這也是我們在做測量的時候時間的拿捏。

另外我可能這一個請兩位（中研院督導）給我們指導，因為 panel 的部分，其實我們之前也都在思考做 panel 的時候，也許因為這些基本上 panel 的這些信任，因為我們在做調查的時候很重要，你接到電話時候的問題在我要不要懷疑你是詐騙集團，可是 panel 是因為你們有長期的合作跟默契，那是不是它這種測量，我們歡迎黃老師（黃光國老師蒞臨），非常歡迎黃老師，黃老師在熱身之前，我繼續談的話題就是 panel 的做法，它是不是跟你做第一次那種隨機抽樣的效果會有差別？也許兩位可以針對剛剛的話題，能不能給我們就你們的看法跟想法，能不能給我們意見，謝謝。

洪意婷（以下簡稱洪）：我想就是說，之前我在帶訪員還有自己當督導的時候，通常我們在問到這個社會上大多數人都可以信任，受訪者第一反應都會是「什麼叫大多數人？」，就我們的立場就只能在重複題目；所以我覺得是說，以後可以在這個部分，可能開放讓他回答，之後你們統計回來的資料再幫他細項分類之後，去進行電話訪問，再去做一次，那可能種類的對什麼部分的信任可以再細項追出來（B-B3-037）。因為這個部分也有做過電訪，電訪因為時間上的關係，通常你一唸完題目，就只能等對方回答，但是可是對方再多想一下，什麼叫大多數人或是說什麼叫做一般人，那個時候因為訪員受限於我們的訓練，他們只能說再重複題目，那我覺得這部分他可能就會給你敷衍的回答，比較沒有什麼太大的意義，就算你有五個象限讓他回答，可能大多數會出現在中間。

所以我認為是說，面訪的時候這一題也已經問到了，再來是說可能是對開放的題目向下再去問，那再來就是對政府機關的部分，我覺得應該是從第一線，就是民眾比較常會接觸到的一些單位、一些機構去著手，因為如果你每次只是問總統什麼，最後對他們來講那個 image 太強，那變成說很多時候他可能是被媒體或是他左鄰右舍帶著走，或是受到當時你正在（新聞議題）採訪那個時間點（的影響），或可能剛好受到選舉的氛圍或什麼，所以他可能就會回答的比較偏向媒體的答案，或是他周遭的什麼村里長什麼的影響（B-B3-038），所以我覺得這個部分可能就是先針對民眾比較常接觸到的一些機關去著手，可能會比較好，比較更真實一點。

然後在面訪的時候，因為我們有做長期追蹤（panel study），不管是家庭動態或是社會意向，有時候就是會碰到...，尤其是家庭動態，他一直都是同一批人，那所以你每年都去問他一樣的問題的時候，有時候他會覺得很煩，再來就是這個 data 可能中間可能會斷掉；其實，我還是比較傾向電訪和面訪互相配合（B-B3-039）。

再來就是因為「社會意向」一年只做一次，那我覺得是說你去切開不同時間點，可能問同樣一個問題，就是譬如說「社會上的一般人，通常去幫助別人，還是只會管自己的事情？」，像這一個問題的時候，也許可以從中擷用，就是比較出一些東西來，大概是這樣子。

李俊發（以下簡稱李）：各位老師好，我剛剛聽了大家的意見，其實我在中研院是有當電訪督導還有面訪督導，以中研院的電話訪問「社會意向」的話是每年兩次，分上半年跟下半年，「社會變遷」是每年暑假都會做一次（B-B4-040），我們在做電訪的時候，這個信任程度基本上是每年都會問的題目，就像老師剛剛講的例子，以前問信任的題目可能問政府、媒體問了很多，但到（中研院）最近這幾年，題目有在改變了，就是說信任程度可能只問三項，可能問政府、媒體，或什麼，大概問三項，譬如以前題目剛設計的時候，像問你對政府，你對行政院、立法院這樣問了一大堆下來，一般我們再聽訪員訪問的時候，第一個反應就是訪員在問頂多讓你就是，就像老師說的，你對政府機關信不信任，他會說你指的政府機關指的是，哪個政府機關？是指它的地方機關？還是說指整個中央機關呢？（B-B4-041）有的受訪者回答是說，他回答對陳水扁不信任，他就這樣直接回答，這樣當然訪員就很難去判斷，也很難去追問，就是說我們在覺得我們在聽、看老師的題目的時候，我會覺得有些時候有些題目就是定義並沒有很清楚，這樣會造成就是實務性在做訪問，不管電訪或面訪，就是會有那些困擾存在；假如說他去解釋題目，又怕誤解到老師的意思，所以我們在做實務性訪問最怕就是這樣（B-B4-042）。因為我們當督導在聽，訪員來反問我們的時候，我們也不知道該怎麼跟他做個解釋，對就是這個。

再來就是經理說過一些實驗，其實中研院也有做一種實驗性的訪問，就像配對式，就是例如說多少錢大家信不信任，可能說我給你一百塊，你三十塊我七十塊，你們兩個談攏的話，第一個人拿七十塊，第二個人三十塊你願不願意接受，你願意接受的話，你們兩個這筆錢就可以拿走，這就是好像，就是你信任他，這個題目我也忘記怎麼設計，反正這個也是蠻好玩的。還有玩骰子的遊戲也是有，中研院都有設計過這種題目，就是我在做訪問的時候，就是遇到的一些情況，我現在還沒想到那麼多，待會假如我想到的話再跟各位老師報告，謝謝。

黃光國（以下簡稱黃）：我還沒進入狀況，怎麼會移到這邊來？

陳：我們今天其實重點在測量，就是政府機關，行政院研考會希望我們，（黃：這個計畫是行政院研考會的），是行政院研考會的計畫，希望透過這個計畫，我們研究團隊能夠去建立社會信任測量的指標，日後我們提出建議之後，也許研考會每年或剛剛講的半年會做一次，剛剛討論的重點是怎麼去界定信任，信任的意涵以及在操作化上的意義，黃老師對這方面應該是先驅者，是不是可以多給我們一點意見這樣。

黃：信任研究，事實上過去做過很多次，中研院社會變遷基本調查做過，群我倫

理促進會事實上是我們一直參與的，這些東西鄧珮瑜鄧秘書長以前做的時候，做這個東西你如果只是考慮技術層面的問題，很多都可以談的問題其實解決不了，其他還牽涉到整個做社會信任它背後你要用什麼理論的問題。我舉個很簡單的例子，剛才洪小姐在談的時後說，很多人在問什麼叫做「大多數的人」，什麼叫「一般人」，這個概念看起來好像是很簡單的問題，其實後面是一個很複雜的問題在那。

他這個你注意看美國 **MORC** 的調查，它（美國調查）基本上就是以個人主義做基礎在設計題目，個人主義的這個問法，這個大多數人或一般人，它是 **generalize aruge**，它們有一個就 **generalize** 概化性他人，什麼意思呢？意思是說，在西方個人主義裡面就是說，我跟這個社會是對立的，我之外是其他的社會，所以你注意看他問的那個問題通通是大多數人怎麼想大多數人怎麼想，你是跟他人對立嘛！（B-B2-043）所以他可以回答，我就是跟別人...我信不信任別人，所以他那個整個，你注意看西方的信任的學術論文，他一定是我信不信任這個社會這樣子，我跟社會是對立的，我就是一個孤立的 **individual**。可是問題就是說，你們在問的時候你會覺得很困擾，翻譯過來要問人聽不懂或不知道在問什麼，為什麼呢？我們的文化、背景，不是個人主義，是關係主義（B-B2-044）。

關係主義的意思是說，我對不同的關係的人，我的信任程度是不一樣的，他沒辦法想像說（西方）社會的他人，我信任他或不信任他，根本沒辦法想像，所以你把它翻譯過來就是不對的，那過去我們好多次調查都是，外國人怎麼做我們就怎麼做，那是很奇怪的搞法（B-B2-045）。所以我們在做的時候，我們就發現，這個是不是有問題，我的意思是說，你如果注意看我以前寫的中國人的理論，我寫說我們把中國人跟其他人關係分類，最親密的情感性關係其實家人，然後你熟的人，然後外面的人，這種關係，他的信任程度是不一樣的，他怎麼會信任我家人跟信任外面的人不可能是一樣的信任（B-B2-046），怎麼可能？

我當然是先信任我家的人，也不一定全部信任喔，像你可能你父親有外遇的時候，你可能對他很不信任，所以你在做實務調查的時候，你剛才問的那個問題就出來啦！你問他說你政府的信任，政府是誰？他只會說阿扁，說阿扁的時候他是在說什麼，他只是說他看報紙的印象，也不是他的實際接觸，所以做這個問題的時候，我覺得第一個就是說，也不能只參考美國的問卷題目，你必須要好好思考這個我們那個整個信任理論（B-B2-047）。

信任的理論以前有一個人，就是 Fukuyama 他寫過一本書叫《Trust》，這本書是用跨文化比較的觀點，也就是說哪一個文化不信任情況是怎麼樣？哪一個文化信任又是怎麼樣？有一個 chapter 全部在寫台灣，可是那個理論其實他談到一些重點，可是他並沒有把他理論化，理論化事實上我有一個學生，這個學生叫王怡文，她是台大城鄉所的學生，以前也在研考會

當過研究員，後來到城鄉所去唸博士，跑來修我課，她寫過一篇文章就是說，華人社會的信任的概念⁴²，那個理論模型可以好好看一下。我的意思就是說，你如果真的要去做這個東西，或者真的要去做這個東西，要建立一個比較適合我們社會的信任指標的話，你在理論上不能 follow 西方的，也不能只看它的工具，你去問一定會遇到那個問題，遇到問題，奇怪每次問每次都這樣是為什麼？頭腦裡想的東西都不一樣嘛！完全不一樣嘛！

那麼我的意思是說，你必須要了解我們關係主義文化的特色，然後先在概念上做個釐清，然後在去設計這個問卷，你會問的比較好一點，那問的比較好一點（B-B2-048），剛才所談的很多拒絕的問題，其實我們就可以再談，你剛剛講那個實驗，我們系上有一個學生也剛做過，跟日本的一個教授合作，那個其實也不能當做所有東西的指標，他是拿來看台灣人、大陸人跟日本人，三個地方的人，彼此的信任程度，他是用分錢的，多少錢你怎麼做？結果他發現，台灣人很不信任大陸人，大陸人很不信任日本人，然後這個大陸人很信任台灣人，很奇怪喔！他們（大陸人）對台灣人很迷，因為他們知道現在台灣這個民主，大陸天天都放這個電視啊，大陸共產黨以為這樣搞的話，可以讓那個大陸老百姓對台灣的民主很失望，亂成一團嘛！可是大陸人就是...耶？怎麼這麼讚！我就聽到他們這樣講。而衛視在大陸一直播，他們就一直看，很多大陸人來這裡晚上都躲在旅館裡頭看，看 TVBS 大家吵架，在大陸不可能啊！大陸他只是播台灣的，他本地根本沒有這種東西，他們反倒很羨慕，怎麼會這個樣子。

所以你看那個信任很奇怪，我們很不信任大陸人，大陸人很信任台灣人，然後大陸人很不信任日本人，我們很信任日本人，所以很奇怪的一個繞圈，可是那個是一個實驗，我猜這個研究大概沒辦法那樣做，（林：台灣大概不會支持這個），每一國大概也不會做這個事，所以我們現在要思考的就是說怎麼做一個研考會可以適用的模式。

我的幾個建議就是說，你必須要把這個跟一個人有關係的這種對象分類，以前那個天下雜誌或者不是天下雜誌，群我倫理促進會其實做的也不算很好，因為它理論不強。我的意思就是說，理論上要先把我們的關係對象分類，哪些是他直接第一手經驗的人，你一定要區分清楚；哪些他是從 public image 的，那個也很重要，你不要以為那個不重要，我們以為說對陳水扁（的信任度），那個會影響到整個政治各方面，怎麼不重要呢？（B-B2-049）我的意思是理論上你必須要分類，關係對象到底是誰，你一定要分清楚，哪一些是他第一手經驗的人，譬如說剛才講我們政府機構最基礎的，戶政機構裡面每個人都會接觸到的，稅務機構都會接觸到的，這些其實大家印象都不錯，老實講他們的風評都不錯；可是高級政府這種大家印象都很不好（B-B2-050）。

⁴² 王怡文、陳亮全、黃光國（2006），《華人社會中的信任策略》，本土心理學研究，25期，頁199-241。

以前我們在鄧珮瑜（群我倫理促進會）那個研究就是說，五院那個其實還是很遠，那個只是看到早期的書，問問政府機構，這個大家覺得說太大了，可是我覺得有些東西需要問，這個大家可以再細細討論。可是我覺得這是最基本的測驗，你不能用西方這種問法，他一定不知道你在說什麼東西，而且你解釋也解釋不通，我絕不相信你跟他這樣解釋他就瞭解，因為那個西方人 *generalize aruge*，那個我們根本沒有辦法理解他的那個概念，因為他們整個（西方）文化就把社會當成是一個對立面在思考，我而們怎麼能了解，一般人你解釋也解釋不通，那你要叫第一線的人去訪問其實不通，其實設計的時候你就不對了。

所以我的建議就是說，你一定要把他信任的關係對象要思考，這個其實不難，我們每一個人也曾直接經驗接觸的，然後這個一般的、抽象的，或者是更遠的，這個我覺得其實並不難。先把這個理論弄清楚，再去設計這個問卷，我覺得會做的比較好一點（B-B2-051），當然等一下我們還可以細節的談論，我只是聽到這幾個問題的時候，其實它已經涉及後面的問題跟層次的問題，謝謝。

黃：關係主義的書我有一本，很厚的書，如果你們需要關係主義的書，你們如果要的話可以價購，（林：不是贈送啊！），我這個已經贈送的快破產了。

許：不過我覺得黃老師他來，他有提到一些我們上次問的問題，而且今天早上黃老師也一直在談關係，可是他們現在這個主題在社會信任上，如果說關係的話，像我對我的父親以及母親然後妻子，一直往外擴散的話，到哪一層才是所謂的社會，他們上次有...哪一個到哪一個...（林：牽涉到研考會委託的主題啦，要限制在哪一個範圍）

黃：這個是一樣的問題，我把這一個講的更清楚一點，這個是同樣的問題，那你們現在社會科學界呢，很多那個腦袋是搞不清楚的，社會科學的概念根本中國以前就沒有，這是從日本過來的概念，而我們那個學者，學者的腦袋跟那個一般的腦袋是不一樣，因為你知道那個，我們很多學術名詞都是，經濟我們以前中國也沒有這個東西，就是從日本過來，哲學也更沒有，這都日本翻譯過來的，跳到中國社會裡面去，然後做研究的時候，人家大的這麼做你就要跟著這麼做，死了。到底什麼叫做社會，你怎麼想都想不通，你找不到社會啦，什麼叫社會呢？你們研考會保證也回答不出來，中文在思考這個事情的時候，不是這樣子。

我問過我跟那個社會對立，沒有這樣子的概念，就是我跟一圈一圈一圈的出去，這是費孝通講的差序格局，那你說切到哪裡？我的家庭之外這叫社會，還是家庭之內叫社會呢？你沒辦法切啊，你怎麼切，這個也是一樣就是跟他那個四大取向，一直搞到頭昏眼花的那個，社會取向、家庭取

向、關係取向，他講四個，那個學生每一次都問他，家庭取向跟關係取向有什麼不一樣，社會取向跟家庭取向又有什麼不一樣，我不知道差在哪裡，其實問題就在這個社會概念，沒有一個人說得清楚，你不相信你問好了，看誰說的清楚，你沒辦法啊！

中國是一層一層一層出去的，先我然後我的家庭，我的親友，然後外面這個所謂的工具界的社會，更大的社會，那個許良光所講的一圈一圈一圈的，所以你保留西方這樣套過來的時候，你永遠解決不了，有時候我們就是硬是要這樣套的時候，這樣問的時候，他馬上困擾，那個人不知道怎樣回答，「大多數人」是什麼意思，你怎麼講都解釋不清楚，因為這個是沒辦法進入我們的腦袋的深層結構。所以為什麼我們一直講說，社會科學本土化，你必須要從理論，整個那個理論的預設開始重新檢討，要不然他根本沒辦法解決（B-B2-052），還有好幾個概念，我們常常用，可是老百姓其實都不懂，而且那個學者用語也是，因為教科書在那邊說，別忘了教科書都是翻譯過來的，所以問題就來了，可以在討論。

陳：黃老師給我們很多引發討論的興趣，大家可以回應一下。

王：ok，好，非常謝謝黃老師給我們的指導，其實剛剛黃老師來之前，我大概做了一個背景的說明的時候，我剛剛之後在聽黃老師講之後，我覺得其實跟我們原來的理念是非常接近，因為我們一直都在 follow 西方的那個，其實我們現在這個階段是在討論現有、既有的這個測量的題目，它到底有哪些缺失？那黃老師剛剛其實已經把根本的原因講出來了，就是它不見得適用在台灣一個強調關係的文化，這個部分我想真的要去處理的話，以我們現在這樣子的一個研究計畫跟時間，我是有點擔心我們有時間的壓力，但是我覺得從長遠來看，這絕對是我們應該要做（B-R1-053），其實我也一直都這樣子認為，我們在台灣是不是要有一個適用於台灣的一套去測量信任，這樣子的一種問題，剛剛其實黃老師這樣子給我們一些指導，我覺得更加深我這樣子，我個人這樣子的想法，至於這個部分我想待會，我們是不是可以在繼續討論。

我剛剛其實對許經理他提了一個建議，就是說是不是可以把美國的這個電視收視的 A.C. Nielsen 這樣子的一個機構，我們就大概找一千個，就一直做大概一千個左右，那是每天，每天都去點選，他看什麼電視，那就好像我們是不是每一個禮拜，我們都要求他們來點選說，他覺得現在我們社會各種不同關係的這一點，他覺得現在程度是怎麼樣，那定期的這樣子來做的一個紀錄，我覺得也是蠻有趣的一個建議。那現在問題是執行上我在想待會，因為現在許經理不在，我想這個時候可以問他一下，就是說我們怎麼樣去找這個樣本，我對您的這個，你剛剛所講的建議，像美國 A.C. Nielsen 的這樣子的一個做法，我覺得或許值得去嘗試，我想就是你可能比

較了解，如果真的朝這方面去做的話，關於那個樣本的選取，究竟是需經過什麼樣的程序，你怎麼知道這一個 panel 他是能夠去代表台灣地區，或者是某個特定的地區，怎麼去跟他保持這樣子的關係，我想這個部分我個人不是很清楚，那我想或許各位在座的來賓，或許可以給我們一些建議。

剛剛我另外一個感受就是說，我們在做問卷，如果光只是這樣問卷的話，這個問卷的部分如果你要去了解，具體的去測量這個信任這個情況，勢必你要帶入很多的情境。可是**問題是(問卷調查)**這中間有一個 **trade off**，就是其實剛剛林老師也提到了，你如果說要問的越具體的話，題目勢必就要越來越多，而越來越多，你問的很抽象，又碰到了剛剛兩位來賓寶貴的經驗，我們大概也是預期可能會這樣子，那這個中間到底要怎麼去取捨？(B-R1-054) 那我想這也是一個問題。

我另外再帶出來一個問題就是說，可能也要請教兩位老師，我們一般對於這種，我們拋開我們中國的這個「差序格局」，這種的關係文化，我們如果問到一般人，就是說，你對於一般人抽象的一個對象，會怎麼去認識他去理解他的時候，我不知道從心理學的角度來講，兩位老師能否提供我們，因為我記得黃老師也提過，林老師也提過，那是一個很複雜的一個問題，我們怎麼樣子去認識之後，做出一個回應說一般人是可信的，這個我們心理的過程，到底是什麼樣子，是不是我們可以請兩位老師給我們一點這一方面的知識，我們是比較有興趣想要了解，我們在轉化這個訊息的時候，我們到底是怎麼去(釐清)這麼多人，所以針對「一般人」，我問過很多學生，有的學生講說，那就是有時候我們一般在路上走碰到的人，那我說一般人有沒有包括你的親戚朋友，他就說好像也有，那如果是這樣子的話，又有你認識又有你不認識，你綜合成一般人，你到底如何給他相對的權重，這個部分我也一直覺得是非常複雜的問題，我想今天既然是兩位老師來，我想真的是想把我的這個情況麻煩兩位老師做一個啟示跟啟發。

林：我剛剛講過，看我們當初接受委託的社會信任，比較具體分成幾類對象，黃教授談到了，假如分成幾群，有關係疏遠的話，那我們就按照類別不要太多，大概分成三、四類，按照三、四類，先開始告訴他說，我們現在把所有人分成幾類，你對第一類人，你的信任程度，第二類人信任程度總共多少(B-B1-055)；至於，用什麼語氣來寫，另外一回事，所以這個涉及到內涵的問題。

我一來就講過社會信任的內涵是什麼？按照我剛剛提到的，剛來的時候提到的，你們是指一個抽象概念，因為抽象概念要分群，可能這個先解決，解決完後，那剛剛許經理提的那個事實上我也想到，因為銘傳在兩位教授爭取下，有一套電訪系統(CATI)比照政大選研中心一樣，還有研究生都會訓練過，可以用很少的錢定期做。

那你講的 panel study 應該可以做得到，可以做的很好，從理論上先將

母群體界定清楚，第一次有系統地找出一些樣本，和他訂個契約還是合同，還是定期給他送個禮物、卡片，人情債，定期的訪問很快（B-B1-056）。現在我感覺最大的困擾是，要怎麼分人不要分太細，也不要分太粗，概念定義整個改一改，因為按照聽到的概念定義，好像是不可以遠距離，遠距離就不叫社會信任了，不要太抽象。接著我們就把很有經驗的，這方面很有經驗的黃老師你提供一下建議好了，細和粗到什麼情況？如何切割？

黃：他這個其實牽涉到一個關鍵性的問題，在做這個研究開始之前，你要回答什麼問題？因為在做社會科學研究的時候，你沒有辦法面面俱到，那麼你就是要將這個問題就是說「我要解答的是什麼問題？」，那麼問題界定清楚以後，你那答案就在問題裡面（B-B1-057）。如果你不先界定問題，你只想說社會信任，他永遠沒辦法做，不知道怎麼做？你會不知道要怎麼做，是因為你從哪個角度切入，都會有優點缺點。

所以你一定要先這個裡面牽涉到我那個我寫一本叫做《社會科學的理路》，從實證主義到後實證主義，這個整個科學哲學的轉變，實證主義的哲學就是有一個社會信任在這，我一定要去做社會信任，好像外在試驗那個樣子，我就把外在試驗把它揭露出來；後實證主義的哲學不是（這樣），一開始的時候你一定要問問題，沒有問題不會有答案（B-B1-058）。注意喔！沒有問題不會有答案喔。我們實證主義的想法就是，我們要做一個社會信任，那你就把社會信任給我做出來，這是不通的；為什麼後實證主義就是所有的回答都是人發問以後我要去回答他，我才能找到答案，而且你問題問的好，答案就在問題裡面，請注意這個東西喔，答案就在問題裡面（B-B1-059）。

所以你一開始來，我們這做這個，譬如說 proposal 這個 project，你看的出事實上他後面的 philosophy 是實證主義，為什麼？美國人這樣做調查，我們也應該這樣做調查，你沒有去思考他在做這個調查時候，他要問的是什麼問題，所以嚴格講起來這個不是你們的問題，這是委託機構的問題。我就覺得你到底要回答什麼問題，你不能說我要做個社會信任，你們就是去做，沒有那種東西，不可能，他沒辦法做，你一講他頭痛的很，他只好再找專家學者，專家學者再...，那個頭痛其實在拋來拋去，拋來拋去，其實沒有 solution。所以，你現在要思考的問題就是說，好我這個研究到底要回答什麼問題？怎麼回答？如果你光只要講社會信任，一般人的社會信任，老實跟你講沒有答案，從理論上一推你就知道沒有答案，而且你找不出那樣的東西，你去問的時候，真正第一線的人頭痛的不得了，這個根本不是訪談技術的問題，你問再多也沒有用，問不出來，根本沒有這個東西（B-B1-060）。

我們自己講一般的社會上「大多數人」他想就是「陌生人」，我可以跟你講的很清楚，他想的一定是陌生人，他一定不是他家人，他怎麼會想到

是他家人，我們在想的社會完全對立出來，我最相信那些人是我家家人；那你說那社會以外的人呢？所以你看我們台灣話說「出社會」（台語），你注意這個意思喔，這個意思是出社會不是出你的家人喔，還要離開你的學校，學校都不算社會喔，你注意這個東西，我們說出社會是這麼複雜的大染缸、陌生人那種概念（B-B1-061）。

所以我說，你注意那個（西方）社會的概念轉到我們這個，翻譯到我們這個社會，他有很多語意的轉換，你要硬套一定套不出來，所以關鍵還是剛才我談的那個問題，就是你那個後面的整個 **philosophy**，你到底是要實證主義的還是後實證主義的（B-B1-062）。後實證主義你一定要問問題問清楚，你在注意看他有什麼聲音，問問題問清楚你才有理論、你才有答案，以前的那個實證主義根本不需要問問題，搞了一堆問題來，收集資料就是了，可是那個資料其實解釋不了任何東西，**nothing** 什麼都沒有，有什麼問題？所以，還是回到剛才那個問題，就是到底要回答什麼問題，這個研究到底要回答什麼問題。

許：黃老師你剛才來之前，我有先跟林老師有講說這個一做，最好做個十幾年，就是做這個長期研究的話，這樣才以有力量出來。那我就接著林老師講，我說也是研究團隊的一個要加強的部分，就是說我們現在在講社會撕裂，我們現在就想像，為什麼研考會要做這個，等一下研考會就可以再講的更清楚，然後因為社會撕裂，對不對，社會對抗，那真的社會對抗到這樣嗎？需要去做這個嗎？所以我們應該在前面要把這個東西搞清楚，回答這個問題，（黃：等一下研考會可以講一下，我就可以更清楚），才是最主要的目的（B-A4-063）。

翁慧雯（以下簡稱翁）：其實當初在委託這個研究，它主要的目的是希望說，把它建立一個像預警機制這樣，那剛剛聽許經理這樣講，就是社會撕裂，這是一個蠻好的切入點。就是說我們透過社會信任的指標建立，然後來觀看社會撕裂，我們台灣社會的社會撕裂情形嚴重嗎？（B-A6-064）我覺得這是一個蠻好的切入點。

黃：嚴重嗎？

翁：對對對...

黃：嚴重嗎？

陳：不嚴重，黃老師也不會上電視。

黃：給妳講完我在回答。

黃：不是開玩笑我講真的，我很嚴肅講，因為每一個問題都要思考它後面理論背景，妳不知道它理論背景，這樣問了也會沒意義。

翁：就是當初在委託研究的時候，好像也切了三個面向，一個是「人際的信任」，那這裡面上一次的討論有提到族群是蠻重要的，再來就是「制度的信任」跟「政治的信任」，那只是說這三個信任，怎樣去跟台灣（在地化），就是像黃老師講的「差序格局」，那我們再把它扣上去（B-A6-065），這個部分可能就是等一下還要麻煩黃老師給我們多做一些說明。

黃：這樣就完啦？

翁：先講到這邊，先這樣子。

黃：那我就大概知道妳的用意了。

陳：黃老師，我們也補充一下。其實就我們的研究來講，其實跟許經理這邊說法很像，其實我們當初認為這個主題大概是因為社會撕裂，或者比較政策性的講，就是社會資本很少，所以人與人之間摩擦的交易成本是增加的（B-R2-066）。剛剛黃老師有特別提到，幾位老師和許經理這邊都提到，還有兩位都提到說，我跟王中天王老師一直在思考說，那什麼是什麼程度的，那種差序格局也到什麼程度，是我們摩擦的交易成本最重要的，甚至我們講陌生人可能是我在菜市場買菜，可是我從來沒跟他買過菜，我知道他在市場，也許我信任他；可是另外一種我們在直接在語意上陌生人，是指一個老外在我面前，我要不要信任他？這完全沒有基礎的，所以說在實證的經驗上，在測量的實務上說，到底哪一種人的測量？也就是剛剛黃老師特別講的，那個內涵是我們要的，是那一種我們看到膚色跟我們一樣，也許我們只看過他，我們要不要信任他？還是真的就完全陌生人，完全陌生人可能就冒風險了，我們風險要承擔到多少？跟剛才那種擲骰子的比擬關係，到底我的風險，我可以承受到什麼地步，那可能在測量上，包括林老師、黃老師，也可以給我們在這種作一個聚焦的動作，謝謝。

黃：這樣我大概知道你要什麼，我的意思就是說，所以我們在這邊溝通的時候，那個裂痕，就是矛盾可能就是看出來了，妳原先關注的焦點是社會撕裂的問題，然後妳把它當成社會信任，然後社會信任交給委託機構，他就要做一個社會信任調查，我跟妳講這樣調查出來一點用處都沒有，不會有用。為什麼呢？道理很簡單，那個差序格局、關係主義，如果用那個理論架構

很貼切我們社會，可以解決剛才的很多問題，理論上那是一個穩定性的 **stable**，但是那是妳今年做一樣，明年做也是一樣，我們如果用這個問題去建構一個概念架構，像剛才那個問題建立一個概念架構做，可以像林教授講的，做個幾十年，很穩定？不一定。我跟你講，因為那個參與跟這個文化層面的問題，你剛才所講的社會撕裂，那個不是文化層次的問題，那個是政治層次的問題，懂我意思吧！（B-B2-067）因為那個是在某一個特定的時空，然後特定的一個政治情況之下，發生這樣的問題，你用這樣的一個調查要回答這個問題，回答不出來。

所以我剛才講說，好的社會科學研究，你一問，那個答案就在裡面，為什麼？你一問就要想我怎麼回答的理論，回答理論的時候，像剛剛我們講社會信任的時候，我們就這個調查問題的作用之一，應當是用「差序格局」做，可是這已經牽涉到文化層次的問題，你不做用膝蓋想都可以知道那個結果，我們一定是家人比較信任，外人比較不信任，而社會更不信任，一定是那個樣子，可是你如果比較的問題，就是你已經設定的問題，已經把找問題的那個方向已經定下來了，出來的那個解答還是你要的東西嘛；反過來講，你現在如果你關注的是社會上我們現在撕裂的問題，這是完全不同的問題（B-B2-068）。

我上個禮拜才出版一本書叫做《台灣意識的黃昏》，那個在講就是現在這個問題，這是我從 1995 年寫叫《民粹亡台記》，講那個台灣意識被操弄，被操弄然後造成十幾年來，整個奇怪現象，你要了解這個社會撕裂的問題，你要從這個角度切入才行，這是一個（政治上）「動態」的情況，它不是一個 **stable**，不是一個穩定的；你如果去搞「差距格局」的話，變成一個（文化上）「穩定」的狀態（B-B2-069）。所以我剛講的時候，王教授就覺得不對勁，我說其實你要的也不是他要的，他要的是那個社會撕裂的問題，這是一個台灣意識被操弄造成的問題，在理論上一講台灣意識的時候，大家馬上想到的就是跟中國一定是對立，所以我一看到這個題目，馬上講說你會被戴紅帽子戴紅帽子，台灣意識怎麼會黃昏，沈富雄出了一本書在那邊鬼叫，你也看清楚一點再講，那個沈富雄腦筋也是很不清楚。

我把這個概念講的更清楚一點，就是說今天你要看台灣社會撕裂的問題，在理論上你先要 **refine** 要重新來一下，那個也不是 **Fukuyama** 可以回答的，台灣很特殊的情況，幾十年的事情嘛，你看過去有撕裂嗎？沒有啊！現在被撕裂了，怎麼回事？（B-B2-070）

許：對不起打斷老師的話，你說的這個社會信任，這個部分是發生在某個層面。

黃：對啊，而且它是...

許：它在經濟層面上面並沒有發生撕裂的事情。

黃：（經濟層面上）沒有發生撕裂的事情，你不會說，我做生意，我看到你就不跟你做了，不可能的事情（B-B2-071）。

許：要知道你是什麼樣子的。

黃：對啊，問題問清楚，你才能找到回答。我這一本書裡面，我第一個就是講到「台灣意識」跟「台灣精神」不一樣，你要講社會撕裂，它其實是台灣意識被操弄，我是從黑格爾的精神開始講起，黑格爾他講一個人的發展，其實是心理學的層次，先開始有「意識」，可是他從哲學家的角度去講，可是比心理學講的還要好，先開始有一個「意識」，然後「自我意識」，就是「我是誰？」，李登輝昨天講說「我不是我的我」，他講不清楚嘛，他的信任沒有我好，然後再來「群體意識」，我是哪個學校的？哪個家庭的？（B-B2-072）這個好多各種不同的，上面才有理性，理論理性、實踐理性，怎麼樣發展這種理論，然後以理論做基礎做各種實踐，上面才有精神，精神的時候就跟文化、宗教、倫理，連在一起。

那你知道這個「台灣精神」跟「台灣意識」是不一樣的，台灣意識是一個很粗淺的，區分你群、我群，就是分裂的基礎。你外省人，我本省人，你說你是台灣人我也不相信，我要檢驗你到底是哪出生的，你有香港腳嗎？是不是待在廣東出生，這在修理馬英九嘛。可是他這樣一修理的時候，那個外省人心情不好，為什麼我在這裡長大，我在這裡成長，我在這裡活，活了這麼五十幾年，馬英九是 1959 年出生，根本在台灣長大的，為什麼我還是外群體呢？撕裂敢就出來，所以你真的要解決這個問題的時候，也不是最後調查結局。

其實那陣子都在講台灣精神，「台灣精神」不是「台灣意識」喔！我舉個例子，馬上你們就可以看到，裡面舉一個王建民，舉一個李安，舉一個這個林毅夫，王建民當然台灣精神，棒球打的很好，一舉一動，台灣的孩子，這麼勇猛，斯文殺手，台灣人都像他一樣，create image；李安，外省人，在台灣長大，台南長大，可是他拍的電影都代表中華民國、代表台灣，沒有一個人說他不是台灣精神，他拍的電影現在大陸不準那個湯唯，現在倒楣，為什麼？它那個文化根本還不容許台灣的這種文化氛圍，產品嘛，所以台灣精神跟台灣文化，看就知道什麼，大陸還不容許台灣這種產品，不容許的喔。

林毅夫更好的例子，林毅夫當年是台大一年級農工系的時候，當兵，投筆從戎自願從軍，陸軍官校第一名畢業，去做那個（金門）馬山連連長，後來游泳去大陸，自願去讀北京大學，後來去這個芝加哥大學，拿經濟學博士，然後他的農村經濟發展理論，怎麼讓中國這麼龐大呢？農業人口怎麼樣解決它，寫的非常好，幫助這個中國經濟發展。當時，每一個人都說

會（中國經濟）會崩潰，但是沒有崩潰啊，為什麼？用他的理論阿，讓它怎麼穩定發展，農民不要全部都流到都市裡面去，他說你不能 copy 西方那種經濟發展理論，穩死！你想想看，那個十幾億人口都擠到都市去，那還得了，所以它就用那個分散發展的理論，那時候大陸很穩定，沒有事情啊！你知道，它現在變成世界銀行的首席經濟學家，人家說將來中國人要拿經濟諾貝爾獎，他是第一個，為什麼？很了不起啊，你用台灣意識來看，這個人該死啊，國民黨時代叫叛逃，然後民進黨時代 2002 年他爸叫林明壽，宜蘭人嘛，過世不要回來了，為什麼？不愛台灣嗎？中共同路人，一樣帽子也是給他戴下去，這就是分裂的基礎。**他的關鍵在分裂的基礎在台灣意識上面，我們台灣你注意看，我們的分裂基礎都不在這個上面，可是你從另外一個角度看，從台灣精神角度看，這個人很了不起啊！（B-B2-073）**你想說看國民黨跑到台灣來，蔣介石搞六十萬大軍跟中共對抗，不是要改變他的政治經濟體制嗎？你做不到啊，這個時候做不到，他一個人做到了，不是很了不起嗎？

所以你若是要回答這個問題的話，**你要換另外一套理論，你不換一套理論光「差序格局」沒辦法幫你回答了，也有做了調查也沒有意義啊！這要幹麻？而且你用美國人的問卷回答美國人的問題可以啊，台灣那個 sensitive 最敏感的問題你還是答不出來（B-B2-074）。**所以我才會講說，做社會學第一個你一定要先問問題，然後怎麼樣回答這個問題的理論，你要先想清楚，然後在這個上面再去設計問題，你就可以抓到要點，可以做不是不可以喔，可是如果你認為美國的理論比較棒，比較流行的，把它搬過來，牛頭不對馬嘴，那執行、蒐集資料的很痛苦，再來你答案也沒辦法回答，現在說你跟他說台灣事務為什麼撕裂，我去跟他講半個小時就可以回答了，老實跟你講，做調查都是多餘的，我不騙你。

林：我知道兩位主持人心理會很沉重啦，因為我從官方體系來看，這個計畫從招標、得標，按日程要提出結果，可能做到這邊時間差不多過一半了，按照你這個角度看的話，大轉扭的話他交不了差，影響他後續的進度，因為這個焦點團體之後不久就要發問卷了，假使重新開始很麻煩。

所以現在我們是不是再把題目丟給黃教授，就你目前的角度看，怎樣讓它稍微扭一下，不會扭太大，答案可以提出來。你的構想很好，可以當做下一個研究的參考，否則翁小姐這邊也過不了差，因為她也不會做主，當初給她東西一定有任務，稍微扭一下，那覺得從社會心理...

黃：因為你知道行政機構的委託計畫，要做的那一個頭腦的問題一定很嚴重，還要回答這個問題，他又沒辦法講清楚，因為我們這個地方講不清楚的情況很多，我最近將來你們看報紙，我會有一個很大的 question，李登輝他自己也是很多錯誤講不清楚，就會造成整個扭曲、整個扭轉，他的那個特殊國

與國關係，我現在準備為他翻案，他那個根本就是被人家委託計畫委託出去根本就是找蔡英文搞，蔡英文根本不懂那個東西，然後就完全扭曲，到最後兩個人都陷入僵局，怎麼回答嘛！

我講到這邊又扯的太遠，你現在先回答你的這個難題，這個情況就是說，我覺得你可以盡你所能，按照他現在這個委託機構所關注的問題去想問題，不要偏太遠，你現在用差序格局你也沒辦法回答問題。我的意思是說你不要被他一個標題所騙，我們的標題是社會（信任）指標，其實它不是要問這個問題，...我們現在很多委託機構，它有一個問題在那裡，然後他現在要叫受委託機構去想問題的時候，它不是把它問題說清楚，它把社會上最 popular 的概念拿來丟給你，你如果不知道真正的用意在哪裡，接受委託的你知道要做這個，做這個出來的時候，跟他牛頭不對馬嘴，所以台灣很多行政機構做的問題，沒辦法解決它的問題就是這樣，你知道嗎？！

比方說，我說最簡單的李登輝那個扭曲，他的那個（「特殊國與國關係」）概念是張亞中，張亞中現在在我們跟我們民盟裡面的，所以我才知道這個事，他為了要講這個特殊國與國關係，也就是歐盟模式，裡面很複雜的概念，他寫了三本書出來。李登輝拿這個概念，他說這個概念真好，叫蔡英文發展成一個計畫，蔡英文給他寫國安局 1998 年的報告，六百萬（的經費）叫她寫，完全牛頭不對馬嘴，為什麼？把他這個概念從他的理論抽離出來，張亞中他寫是要如何解決兩岸關係，用特殊國與國關係；結果李登輝給他拿來，套另外一個東西上去，跟現在的這個情況一樣啊，結果李登輝就講出去了，講出去就不可收拾了，變「兩國論」，其實「特殊國與國關係」不是「兩國論」，叫做什麼「一中兩國論」，不是「兩國論」，你把一中去掉，那當然出問題啊。

所以你知道這樣一轉一轉，轉到後來完全牛頭不對馬嘴，他說一個概念，李登輝是沒有錯的喔。他現在比方說，我現在社會信任指標，他覺得這個好，拿來的人不要在抽離，這個理論沒有去思考怎麼用這個東西來解答問題，這個問題又來啦，就是到最後會...，不過，你現在這個問題不會這麼嚴重，為什麼？因為等你這個問題做完以後，你的那個主委已經要下台了，所以變成交差就好。

可是我覺得這個牽涉到受委託機構研究倫理的問題，如果我們當時要做的是一個很艱難的台灣社會理念的 trust 的話，我們不用西方這個模型來做，我們用「差序格局」的概念來做，這是 ok 的；如果委託機構要回答的是這個，剛才那個叫什麼「社會分裂」的這個問題，那你在用另外一個脈絡，想一些關鍵性的問題，可以解答那個東西的，將來我們也是有交代（B-B2-075），聽的懂嗎？區分成兩個部分，你還是可以做，而且可以快速的做，可是你一定要抓清楚，我們這個台灣意識過去怎麼被操弄，你才有辦法回答你這個問題，你做完以後...，以後還是牛頭不會馬嘴，而且你現在還要，如果是這樣 sensitive 的話，我覺得你還要摸清楚將來政治制變遷

的方向，因為你現在做好的時候，老闆就換人了，我可以幫你預測；因為改朝換代，下面的新政府他會想要用這個問題解決他的難題，也是社會撕裂，我這個講台灣意識的黃昏，不是台灣意識不見了，不會喔，隨時都可能在起來喔，聽懂嗎？

因為你真正了解台灣意識，他在這個社會被操弄，跟台灣精神對立，新的政府他如果不懂得去提倡「台灣精神」，還是用「台灣意識」，你這個問題還會出來啊，一簣子出來囉，你不要忘記了，民進黨還有 36.9%的選票，所以你要瞭解台灣人的心情，因為這個意識不會不見，你要知道，你如果是要做這個題目的話，你必須要去了解「台灣意識」這個 issue，這會變成另外一個 issue 了，不是差序格局的 issue，那你才能真正的回答。那將來這個調查做的好，下個他還可以有用，就這樣喔。可是你必須要做 key points，要不然你問人家的問題會不對頭。

陳：黃老師的問題，其實跟我們上次的第一次焦點團體有點像，就是說我們以前談到信任這個問題為什麼重要，其實就是談「不信任」，還是同一個主題。所以像我們在社會學裡面在研究，已經慢慢的已經不是研究「社會包容」了，而是研究社會排除 **social exclusion**，為什麼有些人被排除在外？（B-R2-076）剛才黃老師講的，有些人你就選擇性的他就是外省人，可是李安是外省人，因為他得獎了，他就是我們的人，這個也是我們也一直想辦法，這個也是其實我們在做研究的時候，一開始的第一場的焦點，其實想設計的是社會學與經濟學這些不同學門的對話，我們想的就跟各位老師剛講的一樣，我們想要從根本去探討，可是研考會希望說，原則上給你們的錢就是做題目。可是我們認為說，題目不對你測量的東西是不對，不過後來我們有一點點迂迴的也達到這個效果，像今天黃老師和林老師來給我們這個也是一種的效果。

其實還是回到這個測量的題目，我們希望還是達到，就我們研究者來講，其實我們不是為了要賺那個錢，我們希望還是回答那個問題，也許黃老師講的就是說，它原來構想不是這一樣子，也是很簡單的，就是流行議題就丟下來，可是很多公共政策是一個機會之窗，我們抓到了，我們把它弄好，有時候也是一個社會正面的鏡子，所以我們的想法其實很單純。

黃：如果是社會撕裂的問題，這個問題其實並不是沒有人做過，有很多人在做，現在問題變成什麼你知道嗎？這個問題就變「社會認同」的問題，**social identify**（B-B2-077）。我們一直在做啊，因為（政大）李美枝老師也做，變成社會認同的問題，我的建議就是你現在接受了他們的委託，它原來的意思又是要做這個東西，我覺得你不妨參考一下社會認同的問題，然後再加上這個社會信任一般的題目，你取兩者之長，這樣你很快能解決這個問題（B-B2-078）。要不然你就會都不能動彈，你又沒辦法解決它的難題，然後

你在這邊默默的做研究，做出來又不是它要的，你會有這個難題。

這什麼意思我說的更清楚一點，它現在的社會信任並不是對一般情景的信任，而是我對外省人會不會信任，對外省人的孩子會信任還是不會，**關鍵在這邊**，所以**你必須要抓住那個重要的核心問題**（B-B2-079）。我不知道你下面還有沒有 focus group 你要怎麼做我不知道，可是我覺得你必須要抓住這個關鍵問題，假如台灣人是不可以信任的，那你叫我怎麼去信任外省人，現在深綠的人怎麼說我都不信任，所以李登輝它現在困境在這個地方喔，我的那本書裡面有寫李登輝是相信民主的人，現在他看出來，這個大概國民黨會贏，我怎麼信任外省人，這個是一個他很困擾的問題。可是你別忘記台灣人有很多老歐吉桑，我們親戚裡面很多人都是這個樣子阿，我很同情他們，所以這麼敏感的 sensitive 的東西你要如何抓住這是關鍵。

你不要以為這個國民黨再來人家都會信任它，不一定阿，馬英九憑什麼信任他呢？國民黨還是爛貨一堆阿，你也看不到幾個好東西，馬英九是憑他那個清廉的形象，長相很帥，fans 很多，他有什麼能力阿？我講真的，憑什麼我要信任他呢？你如果說到這個問題的時候，關鍵是在這裡，你知道嗎？國民黨崛起的時候，體制沒有改，還是那一群人，繼續罵下去...，大家都也都知道嘛，它馬上就出來，為什麼？謝長廷會一直提到一黨獨大、一黨獨大，會引起人家的恐慌感，就是在這邊嘛，所以這個問題才會變這麼敏感的問題。

你要不要做這個東西，**你要講的社會撕裂關鍵是在這裡**，這個是可以做的啊，這跟你問我對我家人，根本是兩回事，不是同一個問題，不是同一個 **dimension** 的問題。而且這個東西其實比一般性的那個「差序格局」還重要，可是差距就是在你必須要建立在一個完全新的不同的理論基礎上，我的建議就是說，你應該去參考一下「社會認同」的問題，然後思考一下他們要回答的問題，然後去看怎麼去設計這個問題（B-B2-080），我如果知道這麼大條我就不敢接了。

林：還剩幾個月啊？

陳：還有四個月，到八月。

....

黃：我跟你說一件事情，你民眾找什麼代表性的，老實跟你說沒有，這種問題不是說你找一般...，我們社會心理學就是說我隨便找有代表性的人，跟他說他就知道，這都是胡說八道，我跟你說抓不到要點嘛，他怎麼會抓的到要點呢？社會心理學有一些迷思，有一些問題可以用這些東西回答，你要做那個廣告是可以，但你做這個問題他怎麼回答。

陳：所以我們才說比較折衷，就是又是民眾的角度，又是督導跟訪員。

黃：一樣啊，訪員一樣他很痛苦，我跟你說，他會說我也不知道為什麼會這樣，這個其實是一個概念層次和理論層次要很強的人，你光是一般人來講他一定講不清楚，他講的清楚的話，有鬼喔！那有可能的事，我想這個問題已經從我 1995 年想到現在，...，我不相信台灣還有人想的比我更清楚，你叫那些人怎麼回答？怎麼回答嘛！

而且怎麼 solution 怎麼解決我都可以跟你講，你去看我那個書，怎麼解決我都跟你講的很清楚，為什麼？這個對我來講是很大的困擾問題，所以我剛才就講，很多人那些問題根本不在他腦子，只知道被操弄得那種感覺而已，你要叫他說什麼？所以說的只是那種心情而已，這個一定要很了解台灣認同的困境、台灣人的歷史處境，不光只是我們這一代的，你找年輕人或是孩子，他懂個什麼，只有上網路去看那個陳冠希的慾照而已。我不是跟你開玩笑，你現在年輕一代誰腦袋有這個問題，沒有這個問題啊。

其實這個最嚴重的問題其實是，台獨大老黃昭棠罵顧昌明，他們那一代人，他們感受最深，李登輝他們那一代人最深，他們也有他們的影響力，他們很多 follower，而且這一代人他 follower 不一定講的清楚，他也不一定思考的清楚喔！李登輝是一個很肯用心思考的人，雖然我寫書罵他，他算很用心思考、讀書的人，然後很多人不讀書，你問他焦點團體，他怎麼回答，我絕不相信。所以，這個就是要交差，或是真的要解決這個問題呢，你真的要講族群對立的問題，其實也不用作調查，我來跟你講買兩本我的書好好的看你就懂了，我跟你說這是一個 special time，特殊 location 發生的問題，不是一個經常在那的東西，不是這樣嘛？！

陳：所以我們在接，也有想過一個問題，其實就是剛才黃老師講的，在調查研究裡面，這幾年在歐洲有流行這個審議式的調查，可能就是找所謂的代表性，只要他理性，那他有帶任何意識形態來，都沒關係，經過上課、討論、上課、討論，也許一個禮拜之後，我們在去投那個票，也許他那個...

黃：你如果真的要找焦點團體，這個 opinion 其實是對的，你要找不同代表性的人，不同立場的人，找那種深綠的人，墨綠的最好，建國黨...，你如果有辦法找到李登輝是最好，你才可以知道他們的腦袋裡是在想什麼。但是，你在路上找一些年輕人，只會那種 cosplay（同人誌），我看那台大大群，他們能講什麼嘛，他當然也有台灣認同，可是他講不出個所以然出來，你做一百場（焦點團體）也沒有用，我看那個台大大堆人整年都在等要 cosplay，...他樂的很，這個有什麼用呢？這樣不是代表性選樣的問題，這個一定要特定的 target，你要找那些人來談，他就會談出一些要點來。

所以你知道我們在說這個的同時，你一定要問問題，他到底想回答什麼？你才有辦法知道對象，而不是找代表性反而不知道原本的用意是什麼，你要社會分類那你一定要思考這個問題，那你就可以有好的整套的這個懂的回答，這個回答也不是我把數據給你就算了。

陳：這個比較屬於建議的部分，其實也是我們原來主題的第三題，我們要怎麼去做，當然提供一個空間，我們也是會回答這個問題。不過剛剛黃老師提到說，「測量」雖然看起來很模糊，沒什麼太大的意義，可是以 time series 的角度來看，最明顯的就是 1995 年做的時候，台灣的社會信任大概是 0.4，也就是有四成的社會信任度，可是這幾年做，包括天下雜誌等，還有我們自己在做大概是兩成左右，有點看到那個信任趨勢在下降。

其實也是很簡單由研考會或者我們，想讓大家知道的下任下降這個現象，使得我們經濟變糟、政治上也不再信任，社會發展開始不太好。上次焦點團體講的，以前標會是我們社會很重要的社會緩衝機制，現在可能標會可能被你的親朋好友，甚至於你的至親，都可能是標會被騙的，那這種緩衝機制沒有了；社會也是另外一個撕裂或撕裂，而且已經不是政治上的撕裂，而是社會基本生存上的撕裂，這可能也是我們希望透過這個調查，其實那個指標就是時間到了告訴你，它低了？高了？風向是怎樣子 (B-R2-081)，另外就是黃老師指示我們晚輩的，我們也會很努力的去...

黃：這個也可以做一個很好的（切入），比方說我舉個例子，以前我們說標會，那也是種指標，西方問卷裡面絕對不會有 (B-B2-082)。

許：上次有談到說現在詐騙集團，現在台灣的詐騙集團還外銷到日本還有韓國，就是說我們上次的焦點團體也有討論到這個，陳老師現在講的這個是說，其實剛才黃老師在講的時候，我也覺得說黃老師在講一個部分，也許那也是一個核心，但是社會的部分還是有其他的層面，譬如說我們都講「差序格局」跟親人的部分，那當然他日常的變化他本身，譬如說你剛才講說，他爸爸如果外遇了之後，他當然對他的信任會降低，我說整體的這種社會這一個概念，就是例如說詐騙的，就是用次級資料也可以發現這個，一樣可以嘛，所以這邊的指標不完全是問卷的觀念而已，譬如說我們的詐騙 (B-A4-083)。

所以我上次有提出來一個就是說離婚率，離婚的話，是自願離婚呢？離婚率是一個率對不對，那背叛率呢？背叛那是因為背叛才離婚的，背叛的下面還有一個叫外遇率，大概一層一層，（外遇大概查不出來吧），我們現在是用想像的話，就是說外遇當然比離婚的那個信任的指數就是往下降，不能就是說我們有離婚，我們的信任低，那不一定喔，離婚的話也許是信任高才會離婚，不然大家都撐著不離婚，這也有可能啊。外遇率那就

是背叛，我上次來我有帶兩本雜誌，天下就做一個《背叛》，後來隔兩年之後，做《信任》，其實這個代表的就是說整個社會的部分（B-A4-084），我在講其實剛才黃老師在講的時候，我覺得還是可行，還是可行啊。

黃：就像標會其實是一個很好的信任指標，可是你要把標會他們整個機制了解清楚以後，它在變化中，因為標會通常不是只有親人喔，有親人還有陌生人（B-B2-085）。

許：老師這個標會喔，像我自己在十一年前，也是在內政部工作，那個內政部還有在標會，可是像現在標會現在越來越少，越來越少，你說像那些玩同人誌的，或是二十幾歲的年輕人，他不知道這個機制（B-A4-086），我們還懂點，然後親身還有玩過，也有參與過，別人叫我去標會，叫我做會頭，我就很快的把他做完，我也是會怕啊，怕我的信用不見，怕說別人的信用不見，我覺得我們現在在講的是這個，這個如果在十年前去問的話，用這個指標去問還可以，但是現在很多人又不知道，我們說用我們問卷的方式，那如果你說用我們說，知道了在去做，那就有用，因為我們直接討論指標。

陳：其實剛剛也是順便提及，我們上次的會議也在講，太談政治的部分，其實有時候會像黃老師講的，議題太大，以概念包涵界定。事實上，其實我們討論社會信任還是一個很重要的社會安全機制，有別於政府的社會安全機制，這個機制如何？其實，現在很多人擔心的是水平的撕裂，其實我們在做研究其實更擔心垂直的問題，因為現在是 M 型社會，垂直階級的這種撕裂，這有時候也是令人更擔心（B-R2-087），現在這種階級問題也造成了問題，事實上在台灣目前為止也越來越多。

我們也是希望說，一開始也是我們的題目裡面，它的 dimension 有一些親疏遠近的概念，也許剛剛各位老師給我們很多的建議，不管是文化、經濟、社會...等等，都可能我們要去測量的。當然在質化跟量化的對談裡面，質化大概也不會相信量化題目的操作性，它覺得題目本身就漏洞百出，但是它確實還是回答出有一些有意義的內容，就剛才我們講的 Fukuyama，他去做的也是拿數據來比較，排列下來它就是跟經濟發展有關係，就我們台灣來講，時間序列排列下來，我們逐漸在下降這是事實。

但是，Fukuyama 等國外學者也不會做這個問題，研考會也不會丟出這個問題，那怎麼讓標會如何讓它精進，也許它的意義，我們在折衷，或者說，剛才黃老師也給我們點到一點，事實上標會在中國上，像社會學者 Coleman 在他的著作中，特別講到中國人的標會制度讓他很羨慕，那你問它造成了集體行動可以產生，也許我們也可以在這裡在琢磨。

林：增加困擾，哈哈。

王：我想我剛剛...，那個謝謝各位來賓的參與，其實我們都學到很多，我們也有很多的感觸，我大概簡單的回應一下我個人的看法，當然今天我想黃老師來，我們是有啟發性的作用；但是我想林老師其實也在我們這個受託單位的立場幫我們，其實我覺得以我跟陳老師的瞭解，剛才黃老師講的沒有錯，現在很多單位他們都不見的知道他們要委託下去的事情，他們究竟意義在哪？這到底是一個好事還是一個不好的事？我也不知道，看你從哪個角度來看。其實從某種角度來看的話，如果說這個委託單位，也沒有說的很明確，只是希望我們有一個指標出來，做一個整個對社會像類似預警的一個制度，我想其實我們怎麼做其實也都沒有錯，只是做的好不好而已。

我倒是想到兩個問題，我想因為時間的關係，我或許我想可以徵求主持人同意，第一個就是我聽到黃老師講到這個台灣意識，它基本上是特殊時空下的現象，沒有錯！剛剛包括許經理也講就是這個撕裂，其實我們也感受到了，我在黃老師還沒有來之前，我想與會來賓都大概我都做簡單的報告，問題意識的背景，那我想說關於這個鑑別度，我們希望說我們如果朝這個方向去走的話，我們也希望有些問題它是有鑑別度的。

剛才參考了黃老師這樣講了以後，把台灣意識放進來，我覺得可能有一個問題，我們上一次（焦點團體）好像是吳重禮老師，他也點出來一個非常敏感的問題，就是族群之間到底信不信任的問題，那如果就這個方向，那我想可能我們會處理，那如果我們要把它變成問卷的話，我在想兩位老師是專家，我們也有中研院兩位資深的專家，對於這種比較在我們一般或者大多數人來講非常敏感的問題，就表面效度來問「請問你如果是本省人，我問你是否信任外省人？」，基本上你在問他這個問題的時候，他可能會回答，他心裡或許會想我不信任，但是如果是電訪的話，或許他拒答，或者是說他搞不好他騙你我信任，這樣子的問題在測量上，我們要怎麼去處理？怎麼樣讓他真正表達出他真正內心的感受，這個可能是我們比較需要的一個指導。

另外一個就是，剛剛幾位老師其實也都有提到，我們儘量要朝向台灣的這樣子的一個時空，這樣子的一個情境裡面去思考、去設計問題。講到標會、講到詐騙，我覺得這個我們都會考慮去，很慎重的考慮去處理，那現在剛剛我想我們所學的喔，陳老師也講到是 M 型社會，我們是不是也有可能去考慮一下，現在這些 M 型社會底端的這群人，對於這個財富比較雄厚的這些人，他們到底信不信任喔？或許還有網路上個購物，網路上所造成的這種關係，也是我們廣泛的社會信任 (B-R1-088)。一個大的一個面向，這些東西是我們聽過來賓給我們的指導之後，我覺得我們可能變成我們的面向要比我們一個人想像來的廣。

最後一點，我個人的感覺就是說，我們做這個社會信任的調查到底有沒有意義？我是比較持一個比較中間的看法，今天是因為沒有經濟學這個

領域的學者，大概我如果代表經濟學家，來看這個社會信任的話，我想我們蒐集到的文獻，大概我們的看法是說，我來幫他們做一個定義什麼叫做社會信任？他的意思就是說，我對於這個如果說，你問我社會上一般人是什麼？大多數人是什麼？我就把它想成是一個典型的，譬如說在台灣的信任，典型的在台灣居住的人，那我對他所謂的「期望值」，期望值就是我對他信任的程度，這個典型的期望值，我想他大概會做，但不見的這麼穩定，他可能會上下變動，這個東西其實是這樣講的。再遠一點，可能就剛才黃老師講的變成是一種文化因素，他的上下也變動了，不同的國家可能這個期望值的高低不一樣，北歐就很高，台灣就很低（B-R1-089），所以這個可不可以研究，只是說黃老師給我們很多意見，我想這個會變成我們，或者有機會的話，我們變成下一個這個研究的計畫也說不定。

這個我大概做個補充，我剛剛提了幾個問題我想，不知道在座的來賓能不能，給我們一些意見，就是關於比較敏感，特別是像族群的這個，我們真的要去設計問卷的話，要怎麼樣去排除他們不願意表態的這樣子的一種情況，一些技術上我們可以去參考的。

黃：那個技術上的，其實剛才你們談過，我提到的就是說，我們系上有一個研究生，他在跟一個日本的心理學家合作，他做的那個分錢的研究，其實就是要解這個難題。你問他說信不信任外省人，他怎麼會說實話呢？或者信不信任日本人，某一個特定對象的時候他很難；所以就用分錢（實驗）的方式，你們合作做一個事情，然後總共得到多少錢，然後這個錢你要怎麼跟他分，就用那個實驗來藉這個難題，它可以解答一部分的問題。可是你就是在問這個問題的時候，其實牽涉到剛才所談的就是，你真正是要探討我們身上很敏感的問題的時候，我們身邊的人很多不會跟你講實話，他會拒訪、拒答，尤其這個問題的時候，你會碰到那個南部，你現在想一個問題，我們那個很多民意調查不準，尤其出來對藍的有利的一定不準，為什麼？你不相信你看現在這個選舉，現在藍的好像很優勢，民意調查如聯合報這個民意調查都佔了很高，這個馬一定贏很多，出來一定不會贏那麼多。為什麼？很多南部人聽到聯合報，不給你回答了，他根本就不信任你嘛！

所以現在問題就是說，你問他那個敏感問題，變成一個很困擾的問題，尤其那個南部很多知識水準比較低的，你要他怎麼回答？你叫他說對外省人的信任，一不小心他就罵你，或者是他很情緒性，或者是他根本沒辦法理性，這個又是一個技術上很難的問題，不要忘掉就是像我們剛剛講的，實驗室的分錢的，大學生可以做，很多社會上一般人他也沒辦法陪你玩嘛（B-B2-090）！他怎麼會陪你玩這種東西，大學生為背景你可以看出來一些間接的需求，可是社會上你怎麼叫他玩那些實驗室的這種遊戲法，很難！而且你那個經費，他現在也不可能再撥給你經費，我們的那個經費真的是叫他合作做個實驗，這個實驗就是分錢，錢他就真的拿走了，懂我的意思

嗎？那你是怎麼做法？不可能嘛，經費又很多。

王：因為我們第一場就講過，原來我們研究計畫裡面，我們是有做這個 GAME 的設計，委辦單位他們沒有興趣。

黃：有這個 GAME，沒有興趣啊！那種 GAME 其實已經思考到問題的敏感度，你真的要問那個很敏感的問題，你不用這個東西，他怎麼回答，而且不真實的話，你又反應不出那個真實的情況，所以你那個給錢，你就要真的給他，這個就是一個技術上的難題，這就是一個兩難。委辦單位，真的有興趣的問題，我猜你們大概也想到，想到所以你會設計這樣的問題，設計這樣的問題事實上我們已經要真實性，可是又要很多錢，可是委辦單位又想不得了這樣，而且他還有他的很多限制喔。剛才我也講過，他一定是大學生最好，實驗是他可以來的，你要那個鄉下人他要怎麼做這個實驗，根本很難，社會科學他要有很多限制。

王：我想這個林老師是不是也是可以說一下，因為我記得我們上次有提過喔，我們如果說抽象的，所以我今天一開始報告的時候，我們如果很抽象的問問題，基本上一般民眾沒有一個參考的依據，那有沒有可能說，我上次我記得我有提，那時候還沒有看過實驗討論，我們是不是可以設計一些假設的情境，在這樣的情境之下，如果你知道對方是什麼樣子的，那你願不願意找他來幫忙，或你願不願意把東西託付給他。

林：過去也很多人做過情境式的，不過那個題目一題都很長，你用電話訪問的話，故事講完後，電話也掛掉了，有效累積次數 7 加減 2，講完情境他就忘記了，只能用紙筆測驗，而且你必須要犧牲很多變項，因為一佔下來就好幾頁，你那個情境測量不出來多少，他有很多限制。

黃：平常那個電話訪問都要很短。

許：我提一個東西吼，就是因為要談族群這個，我們直接問他信不信任，可能就沒有辦法。我記得以前有 **social distance** 這種問法，就是你願不願意外星人住在你們家隔壁，你願不願意外星人如何、如何？那個外星人可以改成很多嘛！外星人可以改成外省人嘛！外星人可以改成美國人、西班牙人，這是一種做法（B-A4-091）。

但是不完全是用 **social distance**，其實我覺得現在最有效的就叫做投票，為什麼我們在這個社會上已經認同有一種叫做深綠的人，有一種叫深藍的人，人家昨天還問我說，你是藍還綠，我就說有點淺綠這樣，你自己還會去分說，我到底是哪一種，好奇怪，但是他是一種有效的指標，我覺

得他是一個有效的指標 (B-A4-092)。但是用投票行為來表達，就是說你在接著問我說，你會不會去投票，看時間吧！有沒有空吧！深綠的不行，這是關係到台灣國的命運，什麼對不對；藍的話就是說，完蛋了如果這一次再不上的話會怎樣？大家都可以描述出來，那是最有效的指標。我認為，如果要用問卷不可能，那就是你只是問他投票而已，就不可能，那可是你問他說，譬如我們說結婚就是說，你的女兒會不會嫁給誰，你的孩子能不能娶誰...等等，這種是一種，但是我覺得這個已經太舊了，你可能還要去想像一個我們目前的社會情境上，譬如說我願不願意跟他開會，或是我願不願意跟他同車，但是我覺得那是各個面向 (B-A4-093)，我覺得黃老師今天來他講的有很多很多個部分，他有不同的面向而且這是非常 complex 的，但是我覺得可以取一個出來，然後去接近類似，就好像剛才黃老師很贊成那個標會這種指標，我覺得這種用這樣子的來做一個 indicator，但是我不知道是怎樣，我只能夠建議說類似像 social distance 這種做法。

第二個就是剛才一開始，我剛才上廁所回來那個王老師有問說 panel 怎麼做，panel 的話我記得 A.C. Nielsen 他們的做法就是，一開始是大量的 simple，就是一次 random 的 simple，然後如果我們要代表全台灣，你就是各個縣市都要照顧到，然後各個年齡、性別，能夠照顧到的都要照顧到，然後抽樣呢，譬如說我抽到的是林老師，我就必須要跟他溝通。現在 A.C. Nielsen 最被詬病的就是說，到底誰願意讓他裝一個機器在家裡，大家想到的就是知識份子不願意，因為他私密性他會比較 care，有錢的人他比較不希望，那最不 care 的就是一般勞工階級，或是比較低下階層的，裝了也不會有事，開電視他還給我五百元，還是給我一個什麼...，就算他們說那個 rewards 是多麼不會影響這個調查，還是會嘛 (B-A4-094)！因為你有 rewards 嘛，所以他的做法是這樣，然後 panel 因為王老師有再問，我們自己本身的 panel 是說，我們訂戶意見調查的時候，也有做這樣的 panel，就是一次我們有十萬的訂戶，然後我們抽出來，然後我們就跟他說好，然後你有沒有發現就是說，寫寫寫有些人，前面開始寫都很高興，可是寫到第二期第三期，就不參加了不參加了，他為了你贈送他再贈送他雜誌，就是愛看雜誌的人才會訂雜誌，所以 rewards 是雜誌嘛，還是會流失，不過這個比每一期後面還訂那個什麼，你寫回來我送你一個筆，你寫回來我送你一個什麼來的好，回來的時候 random 的回來，有時候回來一百份有時候回來五十份，那你那個登記是什麼？所以我那時候去我就跟他們改掉，我就說你這樣子的 follow 不好，所以改成 panel 那個，費用增加但是準確度效度信度都來的高，這是一個。

王：那個 panel 的流失呢？

許：panel 的流失率非常高，至少都到五成，到你最後做完的時候，五成超過

(B-A4-095)。

陳：要重新再建啊？

許：對，你就要重新再建！那這個量數太大了，我建議如果真的要執行這個的話，可能還是要跟 A.C. Nielsen 去確認，不過我想他也不會告訴你實情，因為他這個是商業的東西，他不曾告訴你實情，不然他就完蛋了，這個都是外面的猜測。

第三個就是我還是對那個網路非常有興趣，我舉一個我自己實際的例子，我也有網路（拍賣）購物，不過我目前（信用值）九點而已。譬如說我跟林老師買東西，或跟黃老師買東西，他們都會很 care 因為他們是賣家，他們會很 care 我要給他們 rewards，就是說他優良，因為我們買他的東西，可是我也有啊，因為我付款，他們也給我一個點，那這個是誰在做，yahoo, kimo 在做，pc home 在做，可是我就很在乎我的九點啊，因為我以後去跟人家買東西，這個好顧客、還是比較好的客人，也是都可以，可是我們現在上去買東西，這個有兩千多點，這個有一千多點，你比較不會認為說這是虛構出來的，因為已經有一個機制在做這個事情，因為上次兩位老師沒有來，還有兩位資深的督導，他們就是上次有談到就是說，今日社會這個上面，我有舉出一個觀念叫「認證」(B-A4-096)，譬如說我們現在喝這個茶對不對，茶葉不知道是越南來的，有沒有農藥，不知道啦！我是把他想像成說這個是社會信任。

黃：這也是社會信任。

許：對，我就是說，兩位老師...

黃：就網路（拍賣）上那個點（指信用值點數），就是最好的指標（B-B2-097）。

許：我也有一點新瓶裝舊酒，我上次講的老師那時候沒有來，跟老師也是這樣討論，我覺得認證這種觀念，CAS 認證，我們 CAS 是什麼？賣豬肉的對不對，他那個隨便做啊，不然我們怎麼會吃到死豬肉（B-A4-098）。譬如講這樣，如果你有一次吃到 CAS 上頭，現在是怎樣，認證還有假的，認證本身是要讓人家信任，結果認證也有假的，就一直影響。我覺得說，我上次有跟他們提，我們先不談人，人會有群我關係，我就從口袋拿五十塊出來，這個五十塊也是信任啊，你怎麼知道他不是假的，前一陣子在一年多兩年前，好像那個鈔票一千塊也有假的，它一開始中央銀行就急了，然後政府就會說這件事情很嚴重，可是問題是多嚴重，政府的話多嚴重，你是十張還是一百張，他們在看的是數量，十張還是一百張，人的心理是怎樣，因

為你說一百張，不一定比十張還嚴重，因為這一百張同時發生在林老師身上，那十張同時發生在我們八個人身上，那當然又不一樣，所以民調 **somehow** 還是有意義啦，除了在做政治上，就是有時候有「機構效應」，我說它還是有它 **somehow** 它能夠達到的一些目的，這是我提出來的就這三個。

黃：你剛所講的那個點數是怎麼樣，是上網購物。

許：對對！我上網購物。

黃：那虛擬的。

林：你也買過。

黃：我沒有買過，我沒有買過。

許：我就是上去嘛，譬如說他在拍賣嘛，拍賣這個茶壺好了。

黃：你就累積你的點數。

許：沒有，沒有！你買了之後你要付錢，你收到錢了，對不對，你寄給我了，對不對，寄給我了之後，會給我一個 **rewards** 在上面打一個點說，這個是良好的買家。

黃：買家、賣家，這是很穩的指標喔。

許：是啊是啊，這是很穩的指標。但是問題就是說，這個我也要給他們一個但書，因為這些叫做商業團體，商業團體的時候，就除了我們兩個買賣之外，對 **yahoo, kimo** 它也是一個商業團體，商業團體就是怎樣，你看他們做實驗我們做指標，表示我 **yahoo, kimo** 重要，不然你怎麼會（加入），對不對？

其實他裡面有發生一些，**其實我最 care 的（網路）那個「知識」，yahoo, kimo 裡面有一個知識**，知識是怎樣？我上去打，黃老師都對我們很不好，我跟他領錢他都沒有給我，黃老師對不對，怎麼辦，上網去 **yahoo, kimo**，他講你這個都不給你做審核，反正他就是貼上去就是上去，就是說怎麼會有一個單位這麼不負責任，隨便誰都可以這樣子講，當然也有這種事情也發生過，有一個教授他被這樣子，他提出控告，可是我的意思是說，那個平台完全都沒有責任耶，這也是我們現在在談的問題。就是說，**你去建立了一個機制，但是沒有責任，這是什麼東西，但是他後面有很多的商業利益啊（B-A4-099），因為我想到事情我就去上 yahoo, kimo 去查，這些事情**

我覺得發生非常非常多。

黃：這個其實是這個研究裡面，另外這個（網拍及網路知識平台）指標的問題，其實是你展現一個問題，不是調查機制，就是信任這個機制的問題（B-B2-100）。

許：對對對，剛剛我就講了，貨幣是一個最簡單的嘛，通貨膨脹才會產生出來，就是信任有問題。但是我們平常呢，我們平常這個是不是夠穩固，是不是可以作為 warning system 的一個部分，這是一個；另外一個就是 CAS 就是說，我真的覺得我們也是個人被困擾，我相信各位也都有這樣，我們喝這個茶葉是不是真的，這是不是有農藥，我上次跟他們說，我如果要買茶葉，要去找那些內行的，因為那個上源他會知道那些貨物是乾淨的，我們喝完又知道沒有怎麼樣，身體告訴我沒有怎麼樣，那以後就都找這個人買，變成是這樣的體系，現在出去不敢在隨便的茶商買。

黃：這個和西方的東西的產值，還有一大堆，一些什麼成分裡面，什麼的。

許：對對對，老師最近日本發生那個中國的毒水餃，日本人做事已經很認真了，結果還是發生這種事情，所以我們不知道是說，我的意思是說，像我們現在我們也有小孩，還有奶瓶，這個可以微波的，可是當你放進微波爐關起來的時候，這會不會跑出毒素，可是你也是這麼做啊。

黃：嚇都嚇死了。

許：我是說除了社會撕裂這一個，對台灣是非常特別的之外，其他的這個部分，這也是，另外王老師講到網路的部分，我是覺得我們現在有我們這個時代的，一直在發生的事情。

陳：我也輕鬆的回應一下，剛才許經理講的，我有兩百多點，幾乎買東西都不出門，都在家裡買，現在很多人製造信用值資產就是，我先賣一些十塊錢的東西，普遍撒，我可能一下就一百多點了，後來我再下一個重手，賣個幾萬塊的東西，那是騙人的，也有這種，一樣是 yahoo，那個 ebay 是國外的，ebay 會負責那種賠償，假如你是透過我這網路買賣，他會有一定的比例會賠給你，yahoo 是完全不管，這是台灣在機制上的一個問題。不過這是題外話，當輕鬆的話題，另外就是其實請教那個 panel 部分，我相信兩位一定給我們很多意見，其實中央研究院一直在做 panel 的部分，我知道他們 panel 幾千位在做，幾千位也在流失，那你在做調查裡面，可以給我們一點，或是剛剛的一些問題給我們一些回應。

洪：那個針對族群的部分，訪問的部分的話，好像會先問說，父親是哪裡人母親是哪裡人，然後接著是問你跟他親近的關係，這個部分也許有一些回答這樣；再來是說，結婚那個也有問過，介不介意小孩子跟什麼人交往，不過通常就是像你們所講的他就是會頓一下，然後可能不是真的回答，因為大多數都是回答「不重要」之類的，可是我覺得實際上可能很重要（B-B3-101）。如果再問下去他應該會選一兩個，或是覺得你的問題非常無聊之類，所以大部分就是會，我覺得就是會有點假民主，隨便他們之類的，大概是這樣，初步的方式就是跟那個族群裡面哪些等級的人多少，然後跟他們的親近度之類的，大概是這樣子。

李：老師好，主要是在想，我之前有當過訪員，我們去做田野調查的時候，那要怎麼取得人家的信任，讓人家怎麼進去，這都是一個信任，然後怎麼去取得人家的信任，信任之後，你進去之後，你要訪問，他要怎麼去信任你的題目，怎麼去真實的呈現他的答案，這都是個問題。因為我們在做訪問知道，台灣人都是很善良的，一般你只要讓他取得信任，他都會讓你問完，很少就是說問到一半就覺得你題目太長，我在做訪問我現在是覺得訪員素質比較重要，我在做督導的話，素質比較重要，因為那個問卷回收回來你一看就知道，不知道、拒答的比例偏高，甚至有些訪員會把當時的訪問狀況寫在旁邊，這是比較重要的，那是我覺得對老師他們要做研究是比較重要的。

然後我覺得最主要要去做研究，我覺得做深度訪談會比較好，樣本多不見得就是會 ok 啦，因為我們回來的問卷，我們在過錄、我們在檢查，發現就是說，假如某位訪員做的差的話，他可能他做的這個地區，回來的東西可靠程度（也可能有問題），我們督導還是繳回去嘛，只能說把意見寫下來，這個訪員的問卷品質如何如何，到時候真正 coding 下來的，就是一些數字，所以大家看不出來，到底這個地區的訪問可靠性是怎樣，這是我在做訪問的一些經驗。

黃：對訪員的信任度問題。

陳：幾位老師還有許經理，對我們這個研究上還有什麼建議。

黃：差不多就是這樣啦。

陳：ok，今天謝謝大家。

附錄四 焦點團體逐字稿（三）

焦點座談 編號 C

時間：2008 年 08 月 07 日 10:00-12:00

地點：銘傳大學基河校區 318 教室

參與人員：

姓名	職稱	編碼代號
王怡文 小姐	國家防災科技中心 副研究員	C1
沈慧聲 先生	文化大學新聞暨傳播學院 教授兼院長	C2
李雪莉 小姐	天下雜誌 主筆	C3
陳金貴 先生	臺北大學公共行政暨政策學系 教授	C4
陳陸輝 先生	政治大學選舉研究中心 研究員	C5
廖培珊 小姐	中央研究院調查研究專題中心 助研究員	C6
王中天 先生	銘傳大學公共事務學系 助理教授	R1
陳欽春 先生	銘傳大學公共事務學系 助理教授	R2

陳欽春（以下簡稱陳 R2）：首先，非常高興！各位在百忙之中，抽空參與我們這場焦點座談。我先介紹一下我們的團隊，這個案子是行政院研考會的一個研究案，主要是因為這幾年，台灣社會信任一直下降，而信任又是全世界的趨勢，行政院研考會等政府部會，建議要去做這項研究案！我們主要是替政府訂一個社會信任的指標，以及政府日後要去做社會信任時，應該要有一些機制的設計及相關的注意事項。我們總共進行了三場的焦點團體，今天是第三場；前兩場比較著重在問題聚焦與指標的討論。而上週研究團隊完成了一份民調，也是這份研究的指標測試，也請諸位對這份問卷提供相關意見與建議？此外，更重要的是對政府做一些建言，社會信任調查機制與指標的相關政策，政府日後應該如何去做？所以，目前為止我們的進度是這樣子。各位手上有三份資料：一份是題綱；一份是這次民調的資料、數據；還有一份是剛剛分析出來的統計圖表。進行焦點團體座談，原則上是沒有主持人，大家

共同討論並聚焦話題。

故此，我就先做一個引言好了！這個調查及這個研究案的題目是「社會信任指標及其調查機制之建構」。傳統學術界的社會信任比較強調人際的信任，而我們目前所定義的社會信任是包括了人際信任、制度信任及政治信任的一個最大的綜合體，這也是目前為止我們替這個研究案及研考會的題目做一個界定（C-R2-001）。各位可以知道，這個題目很重要的是指標設計及調查機制的建構，經由建立一個客觀的、具體的社會信任指標及可運作的調查機制，有系統的呈現、追蹤跟了解我國相關政府機關、社會團體、制度及重要職位，甚至整個社會、政治、經濟、文化的信任度，據以掌握其變化的趨勢，以因應台灣可能面對的各種信任危機及社會危機，進而提出警訊。因此，本研究嘗試建立一套明確指標來未雨綢繆，當作台灣一個重要的議題及討論的空間，所以研究範疇相當廣泛。

基本上，我們把人際信任、政治信任跟制度信任全部都放了進來，我們原則上，就是界定成兩個塊狀：一塊是學術性的，如何去界定與進行實證操作；另外，就比較政策性或實務性的，建構一套指標與機制，以及建議政府怎麼做！我們今天焦點座談的重點是在做後面這一塊。.....剛開始在做的時候，誠如各位所看到的，社會信任這個議題不好界定，它有很多種說法，我們給各位的調查問卷題目裡面，又包括了信心、滿意度還有信任，好像都混在一起了！到底「信任」是怎麼操作的？正好，王怡文老師及廖培珊老師在做最基礎的研究，可以給我們很紮根式的介紹，如果不去了解基礎的核心問題，根本無從進行後續的探討！事實上，各位看到的問卷結果，也是按照這個方式來操作的，其實有很多現象真的很有趣！一方面也可以看到中國人講的這種「差序格局」，親疏遠近跟信任度是不太一樣的；一方面也可以檢視民眾對政府和社會團體的看法是什麼？（介紹調查結果投影片，略.....）。

接下來，我們就針對我們的題目去做討論，也希望各位給我們一點意見。第一個就是信任，政府要做，到底作用在哪裡？台灣要做測量或者話題的時候，怎麼去把它界定出來？應該注意哪些問題？第二個就比較操作性一點，就是設計一套指標；第三個，政府當初想做的就像經濟景氣循環燈號一樣，探討是不是能比照這種機制，未來建立這個社會信任機制，以及建立指標之後誰來做？是政府機關、學術團體、營利組織還是非營利組織來做？誰做會比較好？什麼時候做？多久做一次？什麼方式？等；其實，電話民調訪問只是其中的一種。最後，是針對政府在社會信任的計畫作為，請各位給予我們意見，焦點團體並不按照題綱順序，希望形成共識或者腦力激盪的很好機制。其實，天下雜誌做過非常多相關的調查，可能由李主筆先幫我們介紹這個話題，是非常適切的。其次，王怡文老師也全面性的做了社會信任的研究，完成她的博士論文，也可以給我們一個很好的基礎背景，之後的討論應該會有更好的共識！

李雪莉（以下簡稱李）：我是被陳老師感動，所以來參與討論。我自己所關注的是政治與教育的議題，這些政治人物大多都採訪過，還有就是教育，我自己是想來談談說，自己曾經想過什麼叫做信任？**研考會會做這個議題，其實是隱含著台灣是高度不信任的國家（C-C3-002）**，我回想過去八年採訪的過程當中，台灣真的比較不信任嗎？這八年其實我到過非常多的國家，從日本、南韓、香港、大陸、新加坡、泰國、越南、印尼跟菲律賓，我自己感覺就是說：**台灣的信任度在亞洲國家算是非常非常高的（C-C3-003）**！什麼叫做「信任」？那時候天下雜誌在做一個信任的專刊的時候，我是有參與討論，但是我沒有去寫作，所謂「信」就是「人之從汝言者也」，也就是說：人聽到你說的話，他是會相信的，我自己覺得的信任就是你所看到的、你所聽到的或者你實際發生的，落差是很小的，我覺得這個是信任；從這個角度來看，**台灣人是蠻信任的（C-C3-004）**！

譬如說，從經濟面來看，契約行為，我們的貨幣，我現在很少看到人拿到 1000 塊，還會去照的，曾經有一度是這樣，貨幣行為他本身就是很信任的；另外，政治面待會可以去談，可是我覺得在我政治的採訪過程中，發現一個很有趣的現象，民主和兩黨政治，大家都會不信任政治人物，可是政治人物之間是彼此有信任的，他們在立法院吵完以後，台下是會去喝酒的，他們可以高度的去預測 A 和 B 的行為是什麼？是有默契的，我覺得這是一種 Show，一種生存的遊戲，政治人物之間是可以有某種預測的行為，某種程度也是一種信任（C-C3-005）。此外，在司法面，你可以發現，這次你們的調查結果跟我們過去的國情調查有一點類似，曾經有幾年司法信任度會大減，為什麼呢？其實都是跟政治議題有關，每遇到選舉的時候，大家會特別不相信司法（C-C3-006），但總的來看，台灣人沒有太大的，即使你貴為總統，你下來了以後，還是沒有太大的豁免權，所以在這個部分，我覺得司法面還算是 OK 的！至於，社會面就是人身安全，你出去以後也不會覺得被搶劫，不像說到菲律賓，那是非常恐懼的一件事情，很有趣的是，我最近在寫台北的報導，大家其實可以知道台北在亞洲國家裡面，是比較接近一個成熟的民主，搭捷運大家是會排隊的，不用強大的強制力，你不會隨地去丟垃圾，其實不用警察再管你，沒有強大的強制力，你仍然會遵守規則，我覺得這是一種文明的基本態度，這種文明的態度算不算是一種信任呢？我覺得它是先強調在信任的基礎上，它才會有一種強大的基本態度（C-C3-007），這也使得會禮讓、會排隊這種東西出現喔！所以，我覺得台灣人的信任是存在的，唯一兩個最不被信任的就是媒體跟政客，這在歷年的國情調查都是如此，而且是越來越低（C-C3-008）。我剛才講到司法其實在某些時刻，尤其在被政治污染的時候，高度政治議題的時候會比較低，但沒有強大到那種程度。

我在想：大家為什麼對這兩種不信任，包括他們是誰？在這份問卷上也有問說：你們比較不信任的是誰？我發現一個現象，就是大家不信賴的反而是與我們真實生活有點距離的；我們對於我們的親人、朋友、鄰里，基本上

是信任度沒有這麼不高，但對於抽象的公共事務是比較不信任的！包括：抽象的人物、組織、政治人物、媒體報導、政論名嘴（C-C3-009），看似很接近，看似很有親近感，曝光率非常高，打開電視我就可以看到這些人，但是它與我們真實的日常生活，基本上是有沒有真實的關係的！有趣的是說，我覺得這國家基本面很好，但是人民對於符號的、象徵的東西，他是沒有信任感的，這是一個民主化的過程，也就是說：你在二十年前威權國家的時候，媒體報導跟國家政令是不容懷疑的，會覺得盲從，這是一種民主的洗禮和啟蒙過程。你現在去看一下美國的馬侃和歐巴馬（兩位美國總統候選人），他們也打人格戰，我覺得只要是一個走入民主的國家，都會經歷到這種過程，他們對於媒體、對於政策是比較不信任的，而且大家是抱持一種懷疑的態度，我把它叫做不輕信，不輕言信任（C-C3-010）。我覺得不輕言信任有趣的是說，不輕言信任是一種過程，過去的不輕言信任是我就是不信任，我就是懷疑你，我就是永遠懷疑你；但是現在的不輕言信任，我發現人民慢慢有一種「請你拿出證據」，要有科學的主張和論點，這也是一種淬煉的過程，我覺得這是邁向成熟民主國家的一個必經歷程，就是說：我們對於公眾的議題是抱持一種懷疑的態度，是一種良性的狀況（C-C3-011）。這是我一開始所想像得到的，不曉得有沒有幫助？

我覺得不信任是有危機的，我想研考會做這個專案，一定是從國家的角度去思考，如果把國家換成個體，如果國家不被人民信任，它的危機在於無法凝聚共識，其實我現在看到很多公共政策，人民是質疑的，原因就是現在意見太多元，牽涉到很多利益的分配和重大價值的取捨（C-C3-012），例如：我們現在講稅改、重大開發案，這個政府如果沒有辦法凝聚共識，或得到人民的信任，它很難從事開創性或大膽的施政，這是我們完全看到的，不管是民進黨政府或國民黨政府都是一樣的，因為人人各有一把尺，人人意見都不一樣，而且沒有任何人的意見可以凌駕於別人的意見，但過去幾年，我覺得有些東西是被淬煉出來的，包括：清廉、廉能、勤政、人權，這些價值是被慢慢釐清的，所以它可能是一個很混合的過程，我覺得說，這個國家未來比較危險的是說，沒有清楚的、創新的、前瞻的，我現在常常聽到一個名言：「這件是沒有錯！但是我們要顧慮社會觀感」。假設我們的領導人不是用對與錯，而是看民調施政，而沒有更清楚、更前瞻的價值觀的話，人民沒有辦法去信任。

王怡文（以下簡稱王）：主持人、老師以及與會的各位來賓，可能是拋磚引玉，就由我們兩個先發言，與大家做一個分享，在開始之前，我先講一個小小的八卦，人家說講八卦有助於人際之間的信任、和諧。在天下雜誌在做這個專案的時候，其實是跟根據《群我倫理促進會》的基本資料去做一個分析，所以寫出這樣的一個專刊，我還記得我有參與這樣的計畫，在第二次、第三次的時候，那時候秘書長是鄧珮瑜，根據我的理論，我強烈建議她加入習俗信

任的這一塊，民眾對於算命師的信任程度是怎麼樣？**結果算命師的信任程度非常的高，甚至高過於總統非常多，而且有顯著差異（C-C1-013）**，這樣的消息寫出來以後，在媒體報章報導之後，惹得總統府非常的不高興，我們的信任程度竟然會比一般的算命師還低嗎？也是蠻有趣的過程，後來他們的回應讓我們非常的驚訝。今天我想在談這個主題的時候，信任的調查，其實我有事先的閱讀，但是剛才欽春老師在講說，其實台灣信任度有降低的現象，其實這樣的講法是比较籠統的，因為它是一個 *general trust*；事實上，從很多的資料分析，**從過去的研究調查以及包括這一次，其實信任有內聚與外擴的現象。**

剛才李主筆有提到，政治人物之間，如果他們是熟識的，或者是說從「差序格局」來講，意思是說我們關係網絡內的人，他們之間的信任程度是提高的，因為在一個風險的大社會的環境下，**關係網絡內的人，其實他的信任程度是提高的**，包括：你的父母；剛才調查的資料也顯示，社會上大概九成以上的人，是相信他們的父母，是信任他們的父母、兄弟姊妹或手足，甚至比較有感情為基礎的同學或朋友。**但是在關係網絡外的人，社會陌生人的部分，其實它是一個外擴的現象，意思是它的信任程度是比較低的（C-C1-014）**，我們很多人都接過詐騙集團的電話，都曾經接過，這個是要詐騙的，現在已經有一套生存的策略，如何去知道他是詐騙集團，如何去反應這樣的情形出來，其實它是一個斷裂的現象，它不能說，我們社會的整體信任一定是降低的，我們在親疏之間，**關係網絡內的人，就像我們差序格局裡面的父母或認識的人，他們的信任度反而是非常高的現象，但是對於外面的人，信任程度就比較低了（C-C1-015）**，我想很多的研究資料都有一些類似的結果出來，這是第一個部分。

第二個部分就是在這樣一個調查研究當中，其實非常有趣，過去我們在做研究的的時候，有些人對這樣的理論分類架構有一些批判，舉例好了，如果你今天接到一個民調電話說：請問你對你的同學信任嗎？你的鄰居信任嗎？我就覺得還算信任吧！對面的比較信任，樓上的不認識，看起來怪怪的，我們就比較不信任，意思是說：當「鄰居」這樣的訊息進來，問受試者的時候，這樣的分類體系、這樣的一個角色，一般來講，在思考的時候都還算信任吧，他就給你一個最後的訊息、決定，就是還算信任，但這樣能不能真實反應出有情感的鄰居、很好的鄰居跟很陌生的鄰居之間的差異呢？**這樣的角色分類來做調查的時候，是有它理論上的缺陷，沒辦法去做一個很好的界定，受試者如何去做一個判斷，當我們在解讀這樣的訊息的時候，在我們做問卷設計的時候，後面是否有一個理論架構，去論述社會信任，其實是非常重要的（C-C1-016）**。我們當然也可以去講它是一個 *general trust*，跟一般的事件價值調查、社會變遷調查等，去做一個接軌，但是這樣的結果是否能真實反應出社會信任呢？這個部分可以去做考慮。

第三個部分，我想研考會的調查也提到所謂的政治信任，就會問說：你

相不相信總統？你相不相信行政院長？甚至包括：你相不相信行政院？相不相信總統府？在這次問卷當中有，其實一般受試者要在你問這麼多問題，回答的時候會產生「角色黏著」的現象，你問他總統，他腦中想像的可能是馬英九，你問他過去的總統，他可能想像的是陳水扁，你沒有辦法去角色化（C-C1-017），你問：你信不信任總統？他一定想到是馬英九，他不會想到這個中立的總統角色，這個角色其實跟人是黏著在一起的，他就會去做這樣的判斷，尤其剛才的資料也有問到過去一年信不信任，或是過去更遠的時候，你相不相信？其實會產生一個差距出來，這個現象也是值得注意的，當你問到總統甚至總統府的部分，其實是要比較小心一點！它是一個黏著，等同於你問他馬英九的意思一樣。尤其問到像機構的部分，你相不相信總統府？我想這樣的一個語意，在中文世界，對於受試者來講，他想到的是**一個硬體**，而不是一個制度、一個機制，他無法真正判斷你想要問的東西是什麼？就是出現還可以的答案，極端的資料不會出來，產生中數現象（C-C1-018），我們的社會，常在民意調查之中，極端意見的發表是比較少的，在回答時會比較趨中，就是剛才講的一半一半，他很難去回答這是對總統府的機制、制度或者是機關組織的表現？其實是很難的！這樣的設計，我了解是要跟國際做一個對話，但是這種整體的信任在電話訪問中，會出現一些問題，在問卷設計及討論中要稍微注意一下。

問卷裡頭的一些問題，我還是不太能了解的，或許大家可以做一個討論。比如說：Q11 - 5「整體而言我對中央政府的執政團隊有信心？」，同意的人可能佔了一半，約 47.38%；可是你看下面一題：Q11 - 6「大多數的政府官員操守多多少少有問題？」也非常高。意思是說，民眾認為政府官員的操守有問題，但是他還相信執政團隊，這也是一個非常有趣的，也覺得這個資料蠻可議的，過去我們在說給醫生送紅包，或說給檢察官、法官送紅包，如果說送紅包就會幫我辦事情，我們該不該對他有信心？一般來講，我們對收紅包的，應該是沒有信任的，對不對？可是我送紅包給他，而他來幫我辦事，他形成對我方有了的判斷的話，那我就對他有信心，這是一個非常弔詭的事情（C-C1-019）。

什麼叫做信任？尤其剛才李主筆有談到，你不要看政治人物在檯面上、在媒體上，大家都是互相衝突，甚至打架，可是到幕後的時候，大家相邀去喝酒，他們之間是有一些默契在的，這樣的默契是怎樣構成的？這就是我們在談社會信任時，非常有趣的課題（C-C1-020）！如果把一些脈絡都去除掉，真正去談 **general trust** 的時候，可能會得到一個模糊的答案，答案是**非常趨中的**，顯著差異的程度到底如何（C-C1-021）？我不知道，可能沒有辦法看得出來，或許後續的資料可以做進一步的分析。

如果問我行政院研考會是否需要做一個整體信任的長期趨勢調查，我的看法是對陌生人的信任是有一個下降的現象，但是一方面對於親族間信任是有提高的！政府所關切的議題到底在哪裡？是不是對於政策性信任或政

治性信任有更多的關注，而不是比較空泛的、比較偏向學術性的變遷調查，尤其是中研院在做一個長期的社會變遷調查，我甚至覺得可能會得到一個更穩定的答案，可以跟國際性的調查做一個接軌，還可以跟國際做一個對話，當然整體信任有它一定的意義存在，但這樣的趨勢有時需要十年，甚至二十年的時間，才有辦法去知道一個長期變遷的趨勢，而不是一次、兩次或非常片段的，較難做一個趨勢分析（C-C1-022）。

陳 R2：其實王（怡文）老師剛才提到，研考會要做的社會信任的研究，乃是因應在許多的研究中顯示一種新的社會危機。所以，待會請政治學及社會學的陳老師與廖老師分享一下。

陳陸輝（以下簡稱陳 C5）：各位老師好，今天來這邊社會信任這項相關的主題，其實不是我的專長領域，來這邊等於是向各位學習，我個人自己過去是長期觀察臺灣人民的政治信任這一部份，我想我的發言大概會分幾個部分。一個就是就政治信任的測量部分，提出一些我的過去我研究的一些心得；那另外一個就是，有關目前現在這個指標的這一部份，我提出一些看法；還有第三個就是整個操作化，將來這個民調的一些我提出比較具體的建議；那第四個就是目前的問卷內容，提出一些想法。

我想剛剛兩位先進提出很多我們近年社會信任的趨勢。國外最近我看的一本書，大概 2006 年出的一本書提到的政治支持，他發覺不單是我們臺灣，包括一些新興民主國家，其實也有很多老牌西方的民主先進國家，他們也出現一個叫「三 P」的一些現象。他對 Politician、Party，還有 Parliament，就是我們剛剛講的，對一些政客、政黨，還有國會，都是非常非常不信任的；而且，好玩的是國會這些議員都是人民選出來的！就是，整體的趨勢都是這個樣子（C-C5-023）。所以，臺灣在這一個方面，其實信任有高低起伏，也不用太難過。剛開始做政治信任，我就發覺說，從 92 年到 98 年是一路下滑，2001 年政黨輪替後，有稍微起來一點，那隨著執政黨的一些貪腐的傳聞，那整個又再下來了；那我覺得整個西方民主先進國家，也是同樣的趨勢（C-C5-024）。

就具體的測量方面，我想這個「政治信任」跟「政治責任」，這兩個是分不開的一個概念，這當然就要從這個 David Easton 的這個「政治支持」的概念開始談起（C-C5-025）。那這一部份，他們過去測量大概有分三個部分：一個是 Political Community 我們叫「政治社群」；一個是 Regime 有些人翻成「政體」，我覺得這是錯誤的翻譯，我覺得應該是「典章制度」；那另一個是 Political authority 就是「執政官員」這個部分（C-C5-026）；我想，我們這個問卷題目有 cover 到一些。

但是我覺得比較缺乏的像民主價值這部分，這部分沒放進來；甚至在這個 Regime 這部分，就是所謂典章制度這一部份，民主價值的題目幾乎都沒

有，你們這非常可惜。我想國內外在討論有關政治信任的時候，那非常非常重視的一個東西（C-C5-027）。此外，就 authority 這一部份喔，就是我們講「執政當局」這一部份，我們這次調查設計，其實它 cover 了一些，但是過去包含在美國 ANES，或者說是在臺灣 TEDS 嘗試做的一些調查，包含對於「執政官員」，就是你對於我們的政府官員，一個很 general 的概念，他也不說是中央還是地方，就對於政府官員，他會不會就是說是那個能力的部分？還是他這個操守的部分？還有他講話可信度之類的部分？它本來有大概五到六題，後來因為題目的關係，後來大概就是縮減成三題。我覺得這個東西，是長期看起來它的信度，我看它的信度、效度都不錯（C-C5-028）。所以我覺得這三個題目可以考量。

那（調查）機構的部分喔，其實剛剛應該是怡文老師有講到，就是說像對總統府的信心、對總統的信心，這個其實本來就很難區分。在美國他們在做這個的時候，他們也很難區分你到底信任的是布希？還是從華盛頓總統以來（的總統制度）？這個本來就比較難區分（C-C5-029）。但是，我覺得其實如果我們真的要把機構的這個部分，跟執政或現在誰當家這個部分區分開來，我覺得可以有一些問卷上面的設計。比方說，我們整個的國家體制，除了總統之外，還有五院，跟民眾講有這五院，然後稍微一些介紹之後，然後說那你對總統信不信任？對行政院、對立法院等的信任度，就比較能夠跳脫 inconvenient 的那個信任程度，這是可能是一個可行的問卷設計（C-C5-030）。當然，所有的這種設計，都一定會反射到他對他執政者過去是誰？現在是誰？的那個影響喔，這個是無可避免的（C-C5-031）。

那另外在政治社群方面，在國外的設計就比較好。比較好是因為它沒有像臺灣這邊有「認同」的問題，就是你到底認為你是臺灣人？還是中國人？因為，在國外你會不會認同你是一個美國人或者是加拿大人？然後會不會以身為加拿大人為榮？我覺得其實這種設計，就是你會不會以身為我們國家的國民為榮？我們碰到這種問題，我們就不談臺灣、不談中華民國，就談我們國家（C-C5-032）。所以，我覺得這三個層次上面，其實可以拉開來。我覺得就目前的這一份的設計來講，有關 Community 這一部份沒有。然後，在典章制度這一部份，有關民主價值的部分是沒有，我覺得這個其實可以再參考（C-C5-033）。

此外，就指標的建立來講，前面剛剛我們有一些理論的論述，那理論的論述中，我們一般講說是什麼樣造成？比方說，我們講「社會信任」、「人際信任」、「政治信任」，一定有一些它的原因？那這一部份我覺得，在原來的問卷裡頭其實沒有太多，那也導致以後我們將來要做信、效度測驗的時候，會有一些問題，我們要看它的 Construct Validity 會覺得有點問題（C-C5-034），我們覺得這個信任應該是什麼，結果做出來也不曉得是不是。它理論上是預期，它對什麼東西有影響，然後做出來可能是因為你沒有這些（理論架構），所以變成你沒有辦法做。所以我覺得相關的東西要進去。

這次問卷裡頭，有一些施政表現，但是我覺得施政表現是非常 **general**，國外的施政表現它是看，比方說經濟的表現。因為他覺得說，你如果問他什麼人權啊、一些國際關係等，那些太抽象；你就問說他，經濟表現有沒有比較好，因為這是對人是最切身的（C-C5-035）。還有，現在更強調政策參與上面，就是在整個決策過程，人民有沒有覺得他 **involve** 在裡面喔。所以像政策參與這個部分，我們可以用政治效能感來測試（C-C5-036）。

其他，比方像人格的那些東西，我覺得也可以考慮看要不要放進來，或者是用另外一句話講，就是平平的帶過；那在題目有限的情況下，這題目可以先拿掉喔。此外，黨性的測量，過去都一直很重要，但是我們這個測量政黨的這種東西，跟一般的其實差非常非常多，而且他那個中立、無反應的，這邊好像看起來六、七成，是佔那個比例，佔了非常非常的高。我最近做選研中心的一個民意調查，大概中立、無反應者，我們一般大概是四、五成左右，沒有這個做的那麼多，大概還不到四成，就大概國民黨認同超過三成，然後民進黨大概兩成多，所以、而且我覺得這是個很重要的變數，那我覺得這個測量，我是建議說，一定要改過來（C-C5-037）。

再者，後果的部分，就是說我們這個政治信任或者是說人際信任，到底有什麼後果？一般來講，像國外他們很早就討論說，對政府的不信任，到底到最後會不會危急到我們民主的生存？所以說，他們就說，我們信任低，到底是對現任的官員的信任？還是整個體制？有很強烈的質疑，那這部分，他就是，對民主的滿意度，或者是對民主未來的展望等這些題目，我覺得這個可以把它納進來（C-C5-038）。

整個測量其實前後不太一致，有的時候問說同不同意，有些是 1~10 喔，我們一般是 0~10 啦！我、我不知道為什麼是 1~10，打分數大概就是 0~10 這樣！但是我建議前後情況要一致，就你要是 1~10 就 1~10，要是 Likert Scale 它就是 Likert Scale，要前後要一致。那信度、效度的這一部份的話，我覺得其實我們在做這個的時候，很多題目是其他問卷都已經有的。我們可以先把其他問卷，現做那個 **secondary data** 的 **test**，看這些問卷題目到底好不好。好的再把它放進來，那不好的就不要，這是一個 **approach**。另外一個就是說，我們自己建構一個理論，然後用這個理論，然後開始想說我們要放哪些東西進去，這兩個 **approach** 都可以（C-C5-039）。第一個當然是資料是很齊，我們現在中研院資料這麼多，有我們講的「社會變遷」長期累積的那些資料，那政治信任像那個 TEDS 也長期的那些資料，我覺得這些 **secondary data** 做 **analysis** 都 OK。

在具體的執行的過程的部分，就是在指標建立之後，我們要委託（執行），可能研考會講說我們到時候有 **office**。但是，我覺得是第一個是我們過去在一般做電話訪問，其實外面我們聽過的都不會太慘。就碰到一個問題，你經費非常有限的情況下，你焦點要非常明確，經費有限也是算一種。我們算（這次調查問卷）好像 88 題左右，實在太多了。那可能會導致什麼結果，

我是說可能真正來回答你這些問題的，是教育程度比較高的（C-C5-040）。比方說，我們看到那個 Q12-3，專科以上教育程度，有 55.64%，我們一般做的大概只有三分之一左右，55.64%實在是佔太高了，比整個臺北市的教育程度還高。我覺得，這個就代表說，我們要用這個東西來推論母體的話，我們所得到的結果是說，我們用一個有 bug 的 sample 來推論，那這樣的話，對於將來整個政策的建議，是會有一些問題的喔！所以這一部份，可能要稍微注意一下！題目數我們一般是建議限定在 40 題以下，最好是 30 題，那這個當然就是一個很大的權衡（C-C5-041）。（調查）執行完之後，我是當然建議作一些就樣本代表性，我們都可以做一些檢定，這邊有一些居住地區、有些樣本代表地位，我們都可以稍微檢定一下。

還有另外一個（調查）執行方式，其實不單用電話訪問，還可以有很多東西我覺得可以用，如那個焦點團體等。比方說，我們的 Q2-3，就是說「社會上大多數人在你心目中所指的是什麼」，你在電話訪問好像其實很難問，訪員一邊抄，還要一邊那個操作電腦的情況，還滿困難的。不過一般可能用焦點團體，今天可能很多東西，我們不一定要用全國性、代表性的樣本，我們有些可以用焦點團體（C-C5-042）。焦點團體要找同質性的人，同質性的人在同一個群體裡頭，然後透過一個人際的互動，我們坐下來談，然後他們感覺是說大概可能前半個小時還做得不太敢講話，他會想說，這個傢伙是藍的還是綠的？然後，透過半個小時以後，他會發覺說大家都是藍的或者是大家都是綠的，然後開始（對話）。我們常看到的場景是整個講完之後，然後大家在那邊交換名片，然後他就說有空到我家去泡茶，很欣賞他那種講話的內容，就我們找到同質性的，才會有那種火花出來。那我覺得很多的研究，其實像我們的這個研究，其實可以透過焦點團體來做。比方說，可以問詐騙的經驗、人際信任這些東西，我是覺得就是說，有相關經驗的人，他們一定會迸出很多的火花，所以執行的方式，可以用不同的方式（C-C5-043）。

那在有關的過程當中，我最近擔任一些政府的民調案的審查人，我就發覺其實很多民意調查的那些機構，我真的沒有聽過說。然後，後來我看它的那個做的那個案子，非常非常多（加重語氣），很多警政署的那個案子，全部都給他們做，然後那幾個負責人，他也不是什麼大專院校的，他反正就是一個科技大學畢業，然後他們幾位都是某一個科技大學畢業的，然後就跑出來做。那我就問他說，發現他們問卷設計好像也不是很熟，我不曉得他怎麼可以做出那些東西（C-C5-044）。

我自己是有另外一個經驗就是，我們學校有一個同仁，跟我講說他委託某一個機構去做了一個民調，他說那個民調結果跟他的預期差很多。他比方說，在總統選舉前，他問說哪一個政黨比較能夠解決我們的經濟問題，結果他發覺說，民進黨跟國民黨是差不多；那照理來講，國民黨他可能覺得我比較能解決經濟問題嘛！然後，他又問說哪一個政黨比較清廉、不貪污？那過去來講，國民黨黑金嘛！那可是民進黨後來一些問題，可能又插進去，後來

他發覺說反而國民黨比較好，而且好很多，超乎我們的預期。那我就透過其他方式幫他瞭解，有些學生到那些地方去打工的，我就問說你們有監看、監聽嗎？他們說：「沒有」，他們說，老師我跟你講，我們在做訪問的時候，我們就看到隔壁的，他在玩 MSN。我說，他執行（調查），怎麼可以玩 MSN？他們說他們裡面反正也沒有人管，很多都是打電話給自己同學（C-C5-045），然後他跟他講說只要 10 份就好！後來這問卷回來，那個同仁他跟我說分析的結果，我就說我們一般來講那個「無反應」，就是說他不知道、拒答這些。我說「無反應」比例多少？他說沒有「無反應」。我就說，根據我 2000 年回來後做民意調查，其實有很多東西，像投票的東西，你可能有三成多到五成「無反應」。有些地方，看地方喔！像那個彰化縣做民調就很好，你問他說：「你們要投給誰」，他就說：「我錢還沒收到，所以我也還不曉得要投給誰」。所以那個「無反應」比例比較高。那但是一般來講，做那個政治性的調查，大約像選舉的，無反應大概一成左右，那我們做兩岸關係的，大約有兩成。所以無反應的比例太低的話，可能是說，你的執行過程之中，你要特別、特別注意（C-C5-046）！這你有監督，如果沒有監督的話，有時候是訪員他自己歸類，他會猜說你大概是給幾分，他甚至猜說你大概給幾分，他救自己把分數給塞了上去。所以，整個執行過程，要做監督喔（C-C5-047）！

此外，執行的頻率我覺得可能的話要看經費，如果說可以三個月、一季執行一次，這樣子其實也可以（C-C5-048）。一季執行一次，我覺得有一個好處就是你每次可以換不同的主題，因為就政治信任或社會信任，我們講差序格局、親疏遠近，我們要 cover 太多東西，你一次不可能就是用 80 題，然後得到一個很好很好品質的那個東西。所以到不如就是說，切割成兩、三次來做，然後，有一次就是比較大規模，或者是比較不一樣的東西，那這樣的那個設計，可能會比較好一點喔（C-C5-049）。

委託機構方面，就是找那個品質比較好的。像有很多當然是有一些營利，我覺得這就是一件 trade-off，要找比較便宜的，它可能品質比較不好；你要找一些像中研院這類的，那個比較貴（C-C5-050）。所以說，它是一件 trade-off，那政大很貴，千萬不要找政大（笑）。其實，我覺得臺北大學比較便宜，臺北大學在名義上比選研中心還早成立，就是它先拿到教育部的牌照就對了。

那個具體的問卷內容部分，其實我比較好奇的是，一個「普通」的選項，「普通」我們這邊看起來，它的比例是還 OK。我們一般不把「普通」放進（選項），除非他自己回答「一半一半」什麼的，那像這些我覺得在設計上面要特別注意（C-C5-051）！還有一些是它 wording，跟後來的選項不太一樣，比方說，我們像 Q2-2，大概這邊的看第三題：「請問您相信，社會上的人大部分都是善良的嗎？」這邊是「您相不相信」，可是回答是「同不同意」，我不曉得是不是寫錯了，還是怎樣？那像這個，我是覺得它的比例，最好要

前後問題要一致，wording 要一致。還有，我們一般在外面設計的，我們不喜歡用「是否」這兩個字，請問你「是否」反而念起來比較拗口，那我們就直接問「同不同意」這樣就 OK 了 (C-C5-052)！有一些 wording 我覺得會比較 confuse 一點，比方說像 Q4-3，它說：「居住在臺灣的新移民」，「新移民」這個到底是什麼意思？我覺得，有一些 wording 可能要再明確一點；如 Q5-2 說「公家機關」，那到底是說公務員？還是指什麼？可能防災中心也是公家機關，對不對？或者說，臺大醫院也是公家機關，它們其實層次是差非常的多。那 Q7-6 跟 Q7-7 喔，他有講「中央政府官員」，然後又有「基層公務員」，它前後的 context，好像前面是問中央公務員，後面是問基層公務員，可是又好像，前面是問中央的政府官員，後面是問地方政府官員，我不曉得！所以，前後要稍微注意一致性。

媒體信任這一部份，過去中研院「社會變遷」他有一個那個「媒體信任」，它好像是有 3 到 5 題，就是你對媒體的報導，比方說它的內容、公正程度、你相不相信等，那個指標其實不錯。還有就是政大陳義彥老師他們做一些分析，那個其實也是一種不錯的指標。如果說，媒體要拿進來的話喔，我覺得其實那個指標也可以參考。那這大概是我的一些想法。

廖培珊（以下簡稱廖）：各位好！其實社會信任也不是我的專長領域，那我主要就是從調查訪問的部分，來說明一些我的看法好了。我也參加了「社會變遷調查」跟「世界價值觀調查」，「世界價值觀」剛剛陳欽春老師有講到，1995 年有做，那後來 2000 年，它是 5 年做一次，本來 2000 年要做，後來（台灣）沒有做，那它是 2005 年跟 1995 年各做一次這樣，不過資料還沒有正式釋出，大概應該是今年底或明年初應該會釋出吧！不過的確是有提到，就是有一部份的題目，在這裡面是一樣的。

我對這個研究其實有一些問題，或者我也試著就這一個訪談大綱，提出我的一些想法。那剛剛聽到陳老師的報告，我覺得兩位老師都很認真，我本來覺得政府的研究案，可能就像他們常講的，你就做我們想要的東西就好了，可是兩位老師還是很認真的從學術研究的角度去做，我覺得這樣子其實很不錯！雖然，委託單位可能不是很 appreciate 我們這種做法（笑），但是我覺得如果可以跟他多要一些錢來多做一些東西的話，其實是會更好的。

剛剛開始陳老師其實有談到說，這個社會信任其實已經有一些構面，我不曉得是不是就是在這個問卷裡面所呈現出來的三個，包括：人際信任、制度信任跟政治信任這三個層面。那如果是這三個層面的話，當然事後可以利用這個訪談，可以去做一些比如說類似更深入分析的東西，去看看到底是不是我們這些指標的確都落在這三個構面，就是可以分做這三大類，或者說有沒有什麼樣更有趣的東西在裡面 (C-C6-053)。

另外一個我有興趣去知道的就是，用資料進一步分析的話，是不是可以看到說信任或是不信任，或者是一些如族群、或是地區、甚至性別，或者是

其他的一些變數之間的一些差異，這可能就是利用資料可以再做的一些分析。那另外還有一個比較學術性的，其實是剛剛陳陸輝老師提到的，就是造成信任或者不信任背後的原因或是機制在哪裡？那像剛剛王（怡文）老師就有談到說，比如說，我們看到明明大家都覺得他操守就有問題，可是為什麼大家都信任？可是我覺得，臺灣民眾這個迷思，不光是呈現在政治信任上，還在別的地方也呈現（C-C6-054），比如說我們自己調查中心所做過的一個，關於基因體或應該說生物科技、基因科技的這樣的一個態度的調查。其實民眾都不太瞭解什麼叫做是生物基因科技或是一些相關的科技內容，但是他卻很信任這一些研究機構，或是一些政府機構可能就是做一些這樣的醫療的一些制度，他可能覺得說這是一個可以去做的的一個科技發展的東西。所以其實民眾態度的迷思在很多方面都有呈現，那我覺得是可以進一步去瞭解，不過這個大概真的比較屬於學術研究，那我覺得要跟研考會拿經費去做，也比較不容易。

以這個訪談來講的話，我覺得以一個所謂信、效度的角度來講，把一些曾經做過的一些調查訪問裡頭的一些題目，是不是可以拿來參考？不過，還是要看說我們的目的在哪裡來做一些修正。那對於明確的主題，或是明確的對象、定義，我覺得當然是必要的（C-C6-055）；因為，如果說你是一個很籠統的方式去詢問的話，你其實不知到你最後的答案，得到的會是針對哪一個方向，或是哪一個制度？或是哪一個對象。研考會我想他們其實也是要做一個長期的、定期的做一個調查。所以，在設計測量指標或是問卷題目的時候呢，當然是必須要去注意到這些比較長期資料（定義、信效度）的地方。那我一個比較一般性的重點就是說，你過去怎麼問，其實現在就應該要怎麼問，因為題目設計的差異，也會影響你資料的一些差異；所以，這個東西是你能夠控制的話，就能夠控制的（C-C6-056）。

另外談到調查機構，或是甚至比如是訪員的訪問方式等，其實也是一個很重要的一個因素，因為這個部分牽涉到政治信任，一般我們中研院調查中心在做，都是在做跟選舉或者是政治有關的時候呢，我們不像民意機構，會去在選前做選舉預測，我們都是在事後（C-C6-057）。比如說，社會變遷調查會問你說，今年暑假的時候會去問說，今年有沒有去選總統？那有沒有去選給誰？我們不會在事前去問說，你要投給誰這樣？所以，比較不會受到一些政治事件或是特定事件太大的一些影響，來造成結果有點誤差。那所以我會建議說，如果要定期做調查的話，那當然是可以考慮去除那一些敏感的，如說選舉的影響，比如說年底的立法委員，或者是三月份的總統選舉等等，避開那樣子的敏感時刻去做（C-C6-058）。那如果說，研考會或其他機構，願意出資承辦的話，其實也可以像陳陸輝老師所建議的那樣，在一年內做好幾次，那每一次的確是針對你特定的構面，去做比較深入的分析（C-C6-059）。要不然像我們在討論會之前有談到，要把這個八十幾題、九十題要做電訪，真的是很不容易，才可以做到一千多份，我們會覺得滿驚訝，

可是也真的很佩服！可是，就個人資料來看，還是覺得好像還是有一點點偏差，那當然這個可以事後所謂加權的方式去做調整，可是如果可以在調查之後，就得到一個所謂代表性樣本的話，其實那是更好的！要不然你每一年，或者是每一次做調查，都去做調整，那這樣其實還滿累的。

在執行機構方面，就我瞭解其實政府機關沒有一個真正自己的一個調查訪問中心，他們都是委外，就是投標案！甚至他們要委託中研院調查中心來做的話，我們一樣要提出投標案，即使我們也是屬於政府單位的（C-C6-060）。那但是我覺得說，如果可以以一個非營利機構來做的話會更好，可是事實上是沒有（C-C6-061）。我覺得理論上，大概沒有一個所謂的「公正的」非營利機構，因為比如說政黨的調查訪問中心，當然學術單位以外，不管是政大選研、臺北大學或是你們銘傳大學的來講，其實都是所謂的學術機構，以我們自己來講，我們是做學術調查為主，像這樣子的一個訪問，如果沒有一個所謂學術意涵在裡面的話，大概我們是不會接受；所以這個（學術單位來做）是比較難（C-C6-062）。所以，如果可以的話，要找到一個適當的機構，而且能夠確保他在執行期間，能夠遵循一些在進行訪問必須遵循的一些原則，比如說訪員的訓練、怎麼樣去做一個執行的方法的訪問等等，是比較好的（C-C6-063）。

在資料收集的方法方面，除了電訪之外，當然電訪是比較快一點，可是剛剛陳陸輝老師其實也有提到，其實電訪你不能期望訪問的對方是拿著電話聽你講半個小時，所以這個題目沒有辦法太長，你也沒有辦法去深入的做討論（C-C6-064）。所以如果可能的話，比如說電訪或是其他如焦點團體訪談，或者是其他的方法也是可以用，只是那個成本差異會比較大一點，那這是一個可能會需要考慮的地方（C-C6-065）。

那在問卷設計的部分，我也是注意到這個測量的前後不一致，可是我想這個是不是有目的性的？比如說在測量信任的時候，本來是有比如說 1~10 分（尺度），但是後面又有同樣的對象，就是信任程度的 Likert Scale，比如說可能同樣是對立法院或監察院好了，是研究團隊有那樣的企圖去做比較對不對，因為你們不想讓受訪者知道說，我又重新問了你一次這樣的東西，但其實你是想要知道是說，他是不是真的誠實回答？我覺得有這個企圖在裡面。但是，可能這個也是一個讓題目比較長的一個原因之一，不過，這個是比較學術研究可以做的東西，不過我覺得這個很有趣，這個方法值得研究，我們會很有興趣知道這樣的結果會是什麼。

在題目我並不會去做比較深入的細節方面的討論，可是我覺得有一些的問法可能就是比較會有點偏頗，或是扭曲。比如說，問到說對於一些政府機關或是一些官員過去一年的表現等等，這個訪問就是 7 月份才做的訪問，可是我們新政府才上來幾個月而已！那我就會覺得說，「過去一年」，你很難讓他去決定是怎樣子的一個情況，因為剛好牽涉到政黨輪替，即使沒有政黨輪替，可能也有一些可能官員上的替換，或是什麼樣的差異等。但是這樣一個

的題目，如果以後要做長期的調查的話，我想每一次的調查，可能都會遇到類似的問題，可能要想個辦法去做一個怎麼樣的修改，或是什麼樣的改善方式（C-C6-066）。

陳金貴（以下簡稱陳 C4）：主持人、各位、兩位主持人，因為現在這是個委託案，雖然剛才講的都很精彩，但是我還是要強調委託案最後要見公婆的，是要被驗收的；驗收的話呢，那個在最後如果沒有處理好，那個最後會被 K 死。所以，如果說以目前這一個研究案，研究團隊充分表達他們很有企圖心，也很有理想性，不是只單純指標的設定拿來做，而是他有他的想法和理想。可是，現在問題是你要交差的時候，可能你的想法跟他的需求不太一樣的時候，那審查人是根據需求書來看，這恐怕是會有影響。那我想這個在這個部分上，我們研究團隊可能也要稍微注意一下。總之，不要太理想化。那有一些理想化的東西，你是不是可以保留到你未來去發表，那你針對委託單位的需求書，一定要去把它完成；否則的話，他就一而再、再而三的要你修改。

但是，如果說以這樣的建立一個指標，我最近也接到他們在要做這個大型的指標庫，所以，我就回到我們的案子去看，那個做的指標的功夫，你們要加油啊！我講說，他傾整個研究院之力去做一個指標，針對每一個指標的來源、說明、為什麼，都要弄得很清楚，累得要死，那真的是很大的問題。但現在你們要做的是這麼大的範圍，你的指標就這樣定下來，很可能會說服力上，是會有這樣的問題。那問題是說，如果你修正之後，符合需求，那就比較沒有問題，因此，這個有一個先決上可能要討論的，你這一個這樣的建立指標，是不是要接軌，要跟其他接軌，就對比也好、做研究也好，還是單純的研考會想做這樣的一個（調查）。依我的瞭解，研考會做任何指標，他都希望能跟國際接軌，將來能顯示他們的政績，那一個國家怎樣、我們國家怎樣？那如果要這樣對比的時候呢，你一定要接軌，所以，這個問題就比較麻煩在這裡（C-C4-067）。你的設計上，不能以理想的角度去設計，所以可能你前面在那個 proposal 裡面，你在其他國家，包括我們中研院做的設計等，這些在你的題目設計上，可能也要考慮一些接軌的東西。因此，那如果是這樣子考慮，如果委託單位有考慮接軌的時候，那我們就開始有這三種情況的考量：一種是，就是大型資料庫的建立，你是不是要建立一個社會信任指標的資料庫，那如果是中研院已經在做，我們政大也有長期在做，是不是研考會也有這個企圖，將來要把資料庫放在這裡（C-C4-068）。像我現在做教育部的那個案子，那是幾千萬經費在做，做個大型的教育指標，那然後你要用什麼資料，你自己抓嘛。如果研考會的企圖是這樣（與國內外接軌），那我也建議你，我的意見是你將來在建議上，一個就是大型資料庫，那你大型資料庫，你這個社會指標，你這個成本、功夫都要表示出來。是不是你這個設計上，你這個設計指標，你用了八十幾種、一百你都沒有關係，為什麼？那時你大型資料庫要去建立的時候，可能更多（C-C4-068）。

第二種層次，就是說我們針對某一個題目做資料的抓取，就是說我現在不做大型資料庫，但是我有一些題目要做瞭解，那我是不是可以掛到人家的資料庫裡面去（C-C4-069），那這是一種。如果不是，那我是認為說，你提出來的這一個指標庫這麼大，如果說你需要做某一些議題的抓取的話，那到底是哪幾題是必要的？哪些是可以改變、可以犧牲？你去可以去碰、可以去處理？還有一些是基本資料，像比如說個人屬性一大堆，那些是每一次都可以調查的（C-C4-070）。但是，你像馬英九啊或者新政府這些，那可能是某些議題，你可能是研考會對政策支持的你去抓取、去做；還有那些是你特定想要，比如說你題目設計，我做一個模式給你套，你換個人、換個名詞就可以了。所以你的指標的設定，如果研考會的要求的話，很可能是用一個很大的資料庫，一個中間的、中型的資料抓取，還有一個更呼應主題的這種。那麼這樣子的話，因為你抓那些子題的時候，譬如說某些議題的時候，甚至你可以去掛，譬如說掛中研院的、掛內政部的、掛主計處的，個別掛在不同的調查進去（C-C4-071）。我們曾經青輔會的時候，他們有幾個像志願服務這些，他們沒辦法大量做，我就請他們行文到主計處去，他就掛幾個題目，我們就發現到說當年志工的情況，也可以去做對照，因為他們這個調查滿嚴謹的。所以，你可以做政策上幾種建議：看他要哪一種，那我的題目這麼多，你要哪一種的，你自己去挑，我菜單丟出來了，你要什麼菜，你自己來拿。那你就會符合他的政策這樣。近程的、中程的、遠程的，其實就是這個意思，你在設計上，你就這樣子的設計、切割開來。

至於資料的訪談，當然你在 proposal 有寫，但是你是用電話。那電話加上焦點團體訪談，我們大家都有不同的爭議、都有不同的成見。那如果有不同的爭議、不同的成見，你將來在這個建議上，你應該要說明。但是，你要面對這樣的一個主題之下，哪一種資料，就收集資料的方法，對這個主題會比較接近，你要給他建議。假如這樣子的話，你給他說明。那像焦點團體，如果是針對某些東西，你甚至調查出來以後，可以做焦點團體。大家就問題來探討，將來他公布出來的話，可能大家比較會有（共識）（C-C4-072）。

至於，要用哪一種（調查）機構，我建議你如果現成有這些機構的資料，他們做過什麼調查？有哪一些可以做得是比較接近的？可以放在報告裡面做一些修正或附件；甚至說，他們有一些他們的價錢、他們的專業，你都可以去做一個建議（C-C4-073）。他們會覺得，這個資料跟主題其實沒有很大的關連，但是你們用心甚深！其實都是現成的東西嘛！其實，我不認為說它哪一個特別好，那如果你說他大型資料庫要怎麼掛？如果要專門針對我們主題，要怎麼做？據我瞭解，過去研考會他自己內部的專門小組在做調查，他們也有隨時每一個議題出來，他隨時都在做調查，那所以我剛才為什麼建議你們這樣，他如果要抓住議題，他緊急拿一些題目一套換個名詞，他就可以用的話，你這個社會信任指標的話，他就可以很快的處理，他內部就可以做（C-C4-074）。

然後第二個可能就是說，剛才談的很多這個環境、狀況，你就這一年內，那馬英九才接了幾天？這個東西的適用？將來哪一天你似乎要去處理，這個問題，當你用了國際指標…對照，或者我們國內的南北差異的問題、文化的問題、政治態度的問題，尤其現在信任問題啊，全世界都已經在往下掉，我們最近看到的，每一個國家的總統都被批，沒有一個好的。所以馬英九是剛好在在個時機，當然前面的那個總統執政不好也有關係，可是大家對他期望那麼高，一上來怎麼變得那麼差？他命運不好，剛好碰到國際的這個經濟狀況，美國現在很慘，歐洲都一樣，可是你可以（民調結果）看到他們還是有希望的，所以很意思喔！《遠見》是把它弄得很慘，掉到二十幾去了，但是就是大家還是存著希望，當然就看他怎麼做。

其實我是覺得，**其實我們整個的公民社會，已經崩盤了，真的崩盤了，不是消失，是崩盤，崩盤在哪裡，在紅衫軍以後，是真正的大量低落（C-C4-075）**。因為一個總統，到哪裡都被人家嗆聲，那這一個社會是什麼？那同樣的，馬英九他們現在也開始嗆，所以這是一個崩盤，才開張沒幾天就被人家說你做得那麼差，那馬英九沒有去否認說那是以前的帳，現在他概括承受。但是，這樣的一個情況，整個社會天天在電視上看到、在媒體上看到，都是不好的，沒有一個好事，那兩岸也開了，這個很多方法都改了，這麼進步都不錯，要怎樣？可是整個大家都期待很高，那你做不到，甚至我不管你局勢如何，你就是要接受，所以整個已經不信任的社會，整個已經造成了。對於整個制度、對於人，真的期待太高，希望馬上見效，結果現在大家看到的以後是不好的，所以這整個已經崩盤。

李：老師，我可不可以回應一下。基本上，因為我是覺得說，老師剛剛講的政治現況，我自己還是比較樂觀。就是說是政黨的遊戲，本來就是一個零和的遊戲，民進黨當然要造成國民黨的不好形象；也就是說國民黨的形象不好，民進黨才有生存空間，它一定是惡鬥的，它一定是競爭的、它一定是割喉的，這個在世界民主國家，都是如此。但是我說，我們對於政治的期待，就叫做不信任嗎？其實也不是，它是一個高標的，就是說它是一個高的道德標準，或是高的標準，但是因為政治人物說了，而他現在言而無信嘛！但是**我覺得在政黨政治，如果我們把政黨政治或政治人物的操作遊戲，影響到我們的生活，我們都認為說這個社會是不信任的，我是沒有那麼悲觀，我是不會被所謂的媒體，或者是政治人物的操縱的，而我我相信人民還是有他的智慧的判斷（C-C3-076）**。否則你說，為什麼要選馬英九呢？就是因為，大家覺得他比較清廉嘛！目前好像大家欺負馬英九到這種程度，我覺得一點都沒有。那過去幾年，我想說陳水扁受過一點教訓了，如果說，**我們一直把這種不信任，然後 focus 在這種政治的零和遊戲上，那你這個主題，不一定有深化的效果（C-C3-077）**！我只是提出不同的意見，我覺得並沒有這麼的嚴重…。

陳 C4：不是！所以我說要去調查，瞭解一下這個變化。為什麼呢？這個整個公民社會的變化，本來大家以前不敢這樣公開噲，現在敢公開噲，這是一個公民社會…。

李：是啊！所以是個好事情！我覺得某種程度，是一個蠻好的現況。

陳 C4：這個你看起來是這樣，這也是說，為什麼現在全世界，出現同樣的問題，因為在另外一個角度講，公民社會的整個變化，已經是 *personal democratic*，個人的民主，這個在整個來講，它是個個人的民主…。

陳 C5：但是這樣不是代表整個公民社會很穩定嗎？

陳 C4：它可能是往後退，全世界往後退、退縮。

李：那哪一個世界、哪一個地方、國家…難道是說譬如說中國大陸，或者是新加坡那樣的集權、權威的地方，他的民主不夠開放、不夠市場化，所以他的很多政策變成能夠共識嗎？

陳 C4：這不是這個問題喔！我現在談的，它是整個社會變成看起來很積極的公開，其實是逐漸退縮、冷漠，政治冷漠愈來愈高，所以這就是 *Bowling Alone*，那個 *Putnam* 指出的現象已經出現。我想我的主題不在這裡，我只是說，這樣的一個現象，你要去做調查之後，要特別去注意到這個文化、這個個人變化，剛剛主題是我個人另外要寫的東西喔！我不是要跟你辯論喔！

李：沒有啊！辯論也是很好的啊！

陳 C4：其實，因為我最近在研究這個主題，蒐集很多這樣的一個探討，現在美國已經在開始興盛這個東西。我再補充一句，美國在推「公民再造運動」、英國在推「公民再造運動」，這兩個世界民主國家，都在發展這個東西。那第三世界呢？包括李明博，你看一下起來、一下下去，那就是很特別的東西啊！所以這是另外一個狀況，這就是在調查上要做的部分。

第三個我要考慮的就是說，**如果要談社會信任度的話，這個非營利組織的部分是需要的，其實是還有家庭，其實是很重要的一部份 (C-C4-078)**。當然這一部份題目很多，如果你用資料庫的話，你可以把它放進去，去做一個比較多的角度的一個發展。我瞭解這個接下來這個問題就是，你除了這樣子的一個方式之外，怎麼樣去處理這樣的一個信任的東西，哪一些機制要考慮？因為他們從政策上，他總希望你調查出來，就是這樣，那我們怎麼辦？那我看到，在中國大陸的研究是這樣，都是從法律的觀點進去運作，是他們

是認為，這個社會缺乏信任，所以法律是一種跟信任一種非常相關的一個東西，所以有關「法」的東西，其實也應該要再處理。譬如說，你為什麼定契約，就是你不信任，那書面上的一個信任，那你用口頭的不夠，你用書面的來處理。因為對法的問題，因為信任是一個同時是一個 order，但是你怕這個秩序的維持控制不住，所以你有各種法規的東西。所以你從法的角度呢，也可能要去處理一些這樣的狀況，你可以考慮一下，對憲法的尊重、對法律的遵守，那現在大家對法的方面的態度（C-C4-079）。

一個信任裡面將來你在處理信任這樣的題目，那麼可以不可以從剛才我們提到的個人的、從志工面、從政策面來考量和處理？除了剛才提的我們政治信任、政策上這樣考量，但是從行政上的，我們問你政府的施政作為呢？也是一個是信任的題目，那政府作一件事情的判斷，其實可以回溯到他的對信任或不信任，譬如說他服務的品質是什麼等（C-C4-080）。像今天英國過去的這種服務，為了要改進他的政策，他們推這個 Citizen Charter，Citizen Charter 就是公民憲章，就是用「消費者」的角度呢，來檢驗公民的需求，那這是一個狀況。現在呢，又開始一個新的如布萊爾說的，它又回到一個「公民」這邊，而過去是從消費者的角度。過去，首相梅傑是從消費者的角度，所以新公共管理出現，那後來布萊爾他走到公民的取向，跟一個消費者取向，這兩種不一樣就是，你政府是要討好民眾，那我願意給你所要的東西，所有我要的東西都給你，那我的支持度就高，我可能就被你信任；那麼另外一個可能就是說，我對不起！你有很多的想法，但是我有一個理想，我要把你帶到那一個理想，所以我並不百分之百的討好你，但是我也知道你的需求，但是我有我的另外一套設計。所以，這樣的一個引導呢，會造成政府跟民間的之間的互動的一個問題，那這信任就可能有一些變化（C-C4-081）。

從西方來講，它整個對於公共的利益，或者公共的服務，等於另外一個面，就是公共信任，你政府的服務做不好，或你政府提出的政策出問題，是你做不好，人民都對你不信任。那麼政府不信任，除了這服務裡面，還擴大到你的作為、你的行政中立不中立，你的做事方法等這個中立，這都是公共信任的一個最大的一個問題（C-C4-082）。

所以，像這樣的東西呢，可能也要注意，看要不要放到一些，像行政中立啊、像這個利益啊這個東西，你要考慮放進去，是不是要加進去？這一些東西呢，當然我要再講下去就很多，你可以不考慮，但是，如果你要設計到別的比較大的指標庫的話，這個就要！第二個部分，你要取哪一個部分，讓他去做選擇。所以我想，當然這個東西要做起來是很辛苦，你們也已經快到尾聲了，但是沒有做到的，你就用後面去建議、後續研究，將來在哪裡發展去處理就好了，我想這樣的話，這樣比較簡單。

沈慧聲（以下簡稱沈）：我們這行（傳播界）現在外面有兩種狀況，一種狀況就是所有的人都喜歡你們，因為所有的人都喜歡你們講八卦、講內幕，所有人

都先問八卦再問內幕，然後才說：「你們才是社會的亂源！」有良心一點的朋友就說：「啊！你還好啦，你們還不是所謂的亂源。」傳播學在最近幾年間，也許跟行政學這邊所碰到的問題是一樣的，如果各位最近有到台中去的話，開車到大甲那附近，那邊有出現了大看板，你們知道嗎？顏清標當廣告招牌，賣著提神飲料，兩個好大好大的顏清標在那說著：「保庇！」（台語），就在大甲那附近就能看到有種提神飲料叫「保庇」。顯然在大甲那附近，他不管做了哪些好事壞事，顏清標就是一個值得大家信任的標準。

因為我有一個學生，他是一個命理老師（星座專家）的經紀人，他就一天到晚問我說：「這（指命理老師）要怎麼紅啊？」，而上課的時候從來不問我其他問題，而是問我他要怎麼紅啊！結果搞到後來呢，那位老師出了星座的書，與阿基師的書一起為去年台視文化最暢銷的書。然後，在台視文化的尾牙裡面，所有人都圍繞在他們兩位身邊，因為所有人的年終獎金都是因為他們兩個的書而來的。

如果各位有看阿基師或者詹姆士的節目（意指「型男大主廚」等美食娛樂節目），你們如果有收看這個阿基師、詹姆士或命理老師的節目，會發現說他們有其共通的一點，像命理老師經過我的建議之後，開始提供這種內容你們知道嗎？在我們這行，常常有這種假設，不斷試圖去假設：那就是人為什麼要去吸收（這種）資訊。你會發現說其實台灣人跟大陸人是一樣的，他們不只是一要 **information** 而已，他們希望能夠解決問題。那位命理老師，他不只是只有告訴你要怎樣而已，他是要幫你解決問題的，他是會幫你解決問題的。相同地，阿基師亦會幫你解決問題，例如我從來不知道糖要如何混在一起，然後經過化學的變化才會改變口感。就是他們會提供你 **knowledge**，這些 **knowledge** 能夠幫助你解決身邊的問題。

不過呢，我這位學生最近又問我兩個問題，我基本上都不太會回答。因為他把那位老師同樣的 **model**，也就是 **problem and solving** 這個提供資訊解決問題的模式，在台灣是行得通的；可是到了大陸去，因為這位老師最近到南京、浙江等地開設了許多命理節目，他開始發現這套模式不太行得通。大陸同胞對於這個 **problem and solving** 的需求，不像台灣的人這麼的嚴重（**C-C2-083**）。所以他問我一個問題：「老師，那我這位命理老師到大陸去的時候，我這個 **information research** 的元素，與 **entertainment** 這個元素的比例，要怎麼樣去調整，我這個人到大陸去才會紅。」也就是這個百分比要如何去調整，譬如說我的 **entertainment** 要佔多一點，但是對於一些知識階層比較好的人，我必須要提供他 **problem and solving**。那麼，那個百分比要怎麼分配，在南京要怎麼分配、在浙江要如何分配、在上海又是如何分配呢？它是不一樣的，要如何調整呢？當他問我這個問題時，我答說：「你問我，我問誰阿？」因為這個比例，會隨著市場的不同而不同。

這位命理老師在台灣這一套，那個書是賣的非常好的，不管你大概是碰到怎麼樣的問題都會幫你解決的，不管有沒有真正幫你解決問題。但是如

果問媒體的狀況的話你會發現，你會依不同的人、不同的主題、不同的年紀而產生不同的信任度，那便不應該把媒體當成：「天啊！我們的信任度比廣告還低！」各位如果去看阿基師或詹姆士，就會了解他們所提供的 **knowledge**，幫你解決許多身邊的問題。包括這個鍋子跟油它要怎麼選牌子，它會幫你解決許多問題。為什麼我會喜歡看那種類型的節目，你會發現到它不只有娛樂而已，它還幫我解決身邊的一些疑惑，幫我解決一些問題。

我的意思是說，或許老師們在這種研究案裡，通常都想埋幾個自己想要的假設在裡面。不知陳老師與王老師兩位，是否有埋幾個你們想知道的假設在裡面呢？要我來說，**problem and solving 與 information research**，它們現在是新媒體裡面，基本上大概都可以得到的一個結論，就是這個是讓很多人願意接受這種訊息，對它這種訊息有信心的一個很重要的變項（**C-C2-084**）。這是我提供給各位，我們這一行裡面的看法。

另一個也就是說，台灣的社會就我個人的觀察，這裡有許多專家在裡面，我們碰到一種狀況，我真的不曉得應當怎麼處理，如果在座有人可以幫我的話。他們（台灣社會）喜歡不怎麼精準地表達他們的意思，你問他說：「你一個禮拜上幾個小時的網路？」，他會給你一個很含糊的概念，譬如你問他：「你一天看幾個小時的電視節目？」，他會給你一個很含糊的概念，這個含糊的概念會因為誰問？什麼時候問？什麼機構問而不太一樣？那這個動作在我們這一行裡面，處理方式是我們應該要有一個基準點在那邊做比較，然後去修正我們剛剛那個含糊的概念（**C-C2-085**）。

但是這種狀況，我隱隱約約地在這份調查資料中看的出來，台灣人不是很精準地表達他的想法。我自己的思考是，我覺得跟民族性有關，我覺得跟大環境、跟議題的關係而不一樣。譬如說，你問：「你一個月收入多少錢？」他爸爸問他與他媽媽問他可能不太一樣。他媽媽問他，他怕跟他要錢，所以報少一點，他爸爸問他，就誠實一點。這就跟保護自己這種民族性，不知道怎樣處理才能跟國外的那些資料有比較性。這在跟我們這一行裡面，我會把它視為一個，我們最近一直在想辦法要解決這個問題。就是他的回答不是很精準的時候，我們怎麼樣把它跟國外的東西做一個接軌（**C-C2-086**）。

另外，我想提一件事情，請各位指教。在傳播這一行，坦白說我是很樂觀的。對網路啦、對所有的新科技等所帶來的新東西，雖然我們的支持度那麼低，但我還是表示樂觀其成。為什麼呢？因為我相信在這個社會上是有自律能力的，雖然這個自律能力與自我調整，不像過去那麼強，但是你可以看到很多地方自律能力是在的。譬如說，我們的 **NCC** 最近在做許多有關政策的規劃，在 **governance** 這一塊的時候，是把媒體治理當作是一個相當自由的環境，不會因為媒體這麼亂而約束。不！我們把它放的很開，我們很相信媒體人的自律能力，很尊重新聞自由的存在跟價值。所以它們是很鬆的，對於媒體的管理是非常非常的鬆的，去年鬼月的時候，電視節目連「鬼字」都不能提，一集罰十萬、二十萬這樣罰歐。而今年又可以開始提了，跟委員更

換了有關係吧。這樣我們是對人民的信任度、台灣人民的智慧是高度相信的。

這個或許跟你們這一行（指公行或政治）或許有些不同，因為傳播學的人認為，我如果保持這個社會的自由跟民主的話，它自然而然就會有很多創意出現，這個新的創意，它就會變成是一個社會的資產。這個資產遠遠比你壓著它，政府的手永遠都伸進來管這個管那個來得好。權衡兩者之下，我們認為創意所發展出的一些好處遠遠比壓著它來的好（C-C2-087）。新政府對這個社會跟人民，它可能要比較有高度、比較高的假設，就是你要把這個政府對人民的智慧信任到怎麼樣的程度（C-C2-088）。我為什麼對傳播那麼樂觀，其實是我一直看到那些東西，就是大家在討論的時候，對人的信任、對台灣人的智慧的信任就一直都在。所以這一行縱使外面批評很多，我們這行對於媒體的管控態度就是一直不斷地放鬆再放鬆；因為我們覺得如果你讓它有很自由的環境，你所產製出的媒體內容也就比較有創意。那個創意不是只有這個形式上的創意，那個創意換算成資本或資產之後，它是沒有辦法用金錢來衡量的東西。

至於說其他的研究方法上面，問題幾位老師都已經提過，不過我還是最後做一個總結。可能是研考會看到這個資料，它在政策的形成以及政策的討論，政策的發布與政策的溝通上，必須要有一個全新的思考邏輯，這個思考邏輯是建立在你對這個社會大眾的想法上面。就是說譬如在我們這一行裡面，常常在提到這個媒體的角色的時候，有兩種說法。一種說法就是說媒體你毋須管它，它其實就是一個 field，好的意見自然就會形成；另外一種說法是，它其實是一種 educational institution，你就是要他來教導我們怎麼樣過現實的生活。台灣有那麼一點點現在介於兩者之間（C-C2-089），也就是說你現在要教導人民如何過一種「現代公民」生活，有一種還是說你提供一種娛樂。

到目前為止，這個角色在跟國外比起來的話，我是覺得整體上從這個比較起來是 OK 的。那可能是我認為在政府的官員身上，他必須要有社會大眾一般的前提與假設。譬如像我而言，我是樂觀的，否則台灣怎麼可能活那麼久，或是怎麼那麼 OK。你會看到有許多民間智慧在那邊，民間智慧永遠都是扮演著我覺得比政府的角色來得重要，甚至來得更好一點，再把社會引導到一個更好的方面去。

李：我覺得說，我猜測研考會有一個很強烈的問題意識，所以才會委託。我猜測這個強烈的問題意識是我們政府都想要鞏固政權。在鞏固政權的過程當中，我覺得兩位老師也許有能力引導他們做出更好的回應。像剛剛老師講的我很認同，其實信任這件事情不可能用任何的制度或方法去改變，你才會說讓人沒信任感。我覺得那是一個運動的過程，就像民主運動是一個長期的過程，或是一個長期動員及說服的過程。但它絕對不僅僅是靠一年的民調，來確認自己是不是被信任的（C-C3-090）。

我覺得就像剛剛沈老師說的，它的前提應該是相信人民有理性的力量，有理性的思考來思辨的力量。在這樣的一個過程當中，就是因為民眾有思辨的力量，政府的作為才會像放大鏡般被檢驗。所以必須回到我一開始所說的，如果信任有分人際、制度與政策，那應該就是為了政治的信任度，我想研考會是為了政治的信任度。這是我個人的想法，我希望在 **opening** 的時候，我們對於國家領袖或是政治人物的信任是有高度的期待的，但這個期待絕對不是說他們隨民意而流，它們應當有更前瞻的、或更重視人民生活等引領國家邁向進步的想法（C-C3-091）。

我還是要回應沈老師剛剛所說的，共同的語言我認為是很重要的，因為我在這份問卷當中，我也看到某種程度上的模糊。還有我有時候也會懷疑，有些題目會不會題意有些不清楚，譬如 Q63「你對現在多元入學的信任程度？」它究竟想要問的是，因為現在多學入學制度 60% 是靠分發，你是認為現在多元入學的分發比之前聯考更不值得信任嗎？還是你要問的是說，你認為現在多元入學的制度，能夠讓你的孩子實力比聯考制度有更多的發揮嗎？

我認為上述這兩種問題意識是完全不同的，雖然是同一個政策，但是要問的是不同的東西。我想大家不信任的原因，是這套制度沒有辦法讓孩子真正的實力發揮，而不是質疑它的分發是有問題的，但是聯考它是一個分發的制度。所以我在想說，當我們在問到政策的時候，也許你們這個問卷題目很多，不一定要問到所有政策，但可以考慮像剛剛很多老師所建議的，是用 **a focus group** 而找出具體的 **second code**，而不是一個全名（如聯考制度）（C-C3-092）。因為我也看到你們現在平均問到的受訪者，好像是民國 55 年出生的，但我不知道這個平均的意義是什麼。照理來說我是分類，譬如說他們的年齡是幾歲到幾歲，那我想說如果在做結論的時候，如果我想可以跟教育部或其他單位，研考會就是為政府各個部門服務，那教育部或哪個院它們自己有特別的議題的時候，其實就是可以分包給它們去做，但是他們的問題意識要非常非常清楚。

王：其實剛剛是個多元的討論，大家針對不同領域有關於信任的議題，其實就如一開始所談的，信任其實它是個在定義上很難做一個明確的定義，其實它涉及到一個社會結構。所謂社會結構信任它是把它視為一個社會資本，或是一個 **public goods**，也就是一個公共財的、有點類似我們 **financial system**，也就是屬於一個公共機制的信任。那另一方面它又涉及到說個人層次，也就是所謂的 **inter-personal**，個人之間心理上的我對你的信任，剛好它有這樣的一個在剛開始所謂界定上的差異（C-C1-093）。所以我們談起來的時候，在認知上會有一些不同，在對話上像陳老師剛所提到的，公民社會它是一個非常結構性的概念，那李主筆她是以比較 **personal**，以人跟人之間的信任為主。所以它在一個對話當中，會產生一種蠻有趣的現象。

不過剛剛沈老師所提到的一些現象或一些問題，其實也是回答了我一開

始的一些疑問。包括為什麼我們對於人家提到命理師，或是一個風水師的信任，其實這是一個非常本土的議題。我個人所寫的另一篇文章裡，是關於我們為什麼對於風水師有那麼高度的信任，即使他是無理性的，其實他是一種社會角色，為什麼會被大家這麼信任，甚至於大家對大學教授的信任。就是說其實我的一個理論叫做 **culture schema** (文化基模)，也就是說每一個對於他對於一個東方哲學的人生觀，就是天地人三參合一的整體論述，譬如說一個陰陽五行，這種比較東方式、傳統式的一個論述 (**C-C1-094**)。當我們生命中遭遇到某一個關卡的時候，我們特別就會去請教命理師或風水師。就是說，譬如生孩子的時候會去請人排八字，或買房子的時候，我們希望要看風水。而且非常有趣的是，當我們的教育程度越高 (中研院台灣社會變遷調查亦有顯示)，知識水準越高時反而越相信所謂的風水之說，這就是一個更有趣的課題所在。

我們東方人在整個哲學觀裡面，會對於一個特定的社會角色做一個信任投射。當然這種現象是種比較本土性的思維，當然亦非西方在從事學術研究時，對於 **general trust** 有興趣的課題，但事實上存在於我們整個社會裡面，存在於我們每天的生活週遭當中 (**C-C1-095**)。當然這是一個值得研究的課題，只是較不適合於放在研考會的研究當中。至於媒體，剛剛我們討論到媒體的一個信賴程度，其實很低。但在其他的研究報告當中，非常有趣就是說，一般人對於媒體的信任低，當然就他們想像就是說媒體也許會亂說，沒有經過查證就報導。但是非常有趣的是，他們又很相信特定媒體的話，譬如親綠的民眾相信特定的電台所說的話。所以就 **general** 的媒體去 **test** 對於民眾媒體的信任，是看不出一個層次上的問題 (**C-C1-095**)。

另外一個更有趣的是說，很多民意調查都是說民眾對於媒體的信任程度是很低的，但是你問他說有一個廣告推出新產品時，會不會願意相信它去試試看，回答卻又很高。大家又會願意去試試看，這又是說這中間存在著很大的矛盾，民眾對於媒體心理上所相信的部份，擁有一個更複雜的機制。我相信其實信任是一種動態的過程，也就是說一個事件發生，會影響到包括 **general trust**、特定角色的部份。它是一個高高低低的現象，雖然說有時候會看出一個趨勢，但是就一個比較長遠的部份，它會隨著不同的事件影響而導致特定的信任程度下降。包括譬如對於總統這樣一個角色，可以一個事情讓他的信任度跟滿意度相差很多，因為它是一種高高低低的過程。

那至於長期趨勢是不是全部照著這樣走或是往下掉，其實也是談得比較早。就是我們看到這樣一個趨勢，所以這就是為何要進行研究的原因。如果你將時間的長度拉長來看，它可能會有一個不同的變化，尤其是受到很多事件的影響之後，也需要再進行某種程度的調整。很高興在此能與大家在此進行討論，謝謝。

王中天：今天我非常感動，因為包括今天在內，我們舉辦了三場焦點團體座談，

我發覺今天在座的各位學術界先進及專家，大家都非常的投入，這是我今天必須在感謝各位的地方。剛剛聽了各位這麼多的建議，有些話我可以代表陳老師，表達我們心中的一些想法，其實剛剛陳金貴老師、沈老師以及王老師的建議我們已經聽在心裡。因為我們大概也聽的出來，實際上是在告訴我們在接委託案的時候，而你自己又以學術界的身份來承接時，其實我們常常會碰到這個問題，它們（指委託單位）常常要的是實務上的經歷，而我們常常不自覺地藉由這次的研究，找出我們自己想做的東西，這兩邊常常彼此互相拉扯。最後結果就像各位所給予的建議，就是有些部份其實我們兩邊都做得並不好。但在這個地方我大概簡單的說明一下，我們在做這份問卷的過程，當然我會稍後簡單地回應各位所提出的問題。

我大概從一個比較 **defines** 的角度，跟各位報告一下我們在思考這個問題的時候，我們做了哪一些的努力。因為時間的關係我簡單地跟各位說明一下。我們自己認為我們在做這份問卷時，在國內應該算是一個起步，因為之前國內並無這種關於社會信任的全面調查，我們大概做了下列的努力，跟各位先進報告一下。首先，我們自認為說我們在社會信任這個概念的測量上，應該比其他的調查多了些理論上的基礎。包括陳老師也提過，這也要感謝前面兩次焦點團體座談的先進，很多人都建議我們說，在台灣要做社會信任調查的話，一定要考慮台灣的 **context**，這是黃光國老師曾經提及的部份。那所以我們也把社會信任拆解為好幾個 **dimensions**，也就是構面（**C-R1-096**）。那這個部分我想我們很清楚地在問卷上去表達出來，雖然我們也承認我們有許多問題出現。

還有，選項的部分我們也在討論說要不要一致，特別是剛剛陳陸輝老師與廖老師說過，那個 **scale** 就是 0-10 或 1-10 還有 **link scale** 到底要不要一致。後來某種程度來講，就像廖老師所說的一般，所以我們做了某些的改變。但是就是說，1-10 或 0-10 之間，0-10 就如同陳老師所說過的，那個大概是在特別是歐洲的 **ESS** 他們是這樣做的，但是 **World Value Survey (WVS)** 是從 1-10，所以我們也就沒有特別探究 11 點跟 10 點究竟有什麼差別，關於這點我們回在回去好好思考一下。

那另外就是說，我們就 **social trust** 這個概念是有分類的，從學術上我們也蠻想知道的就是說，我們引用國外的這些問卷，它們所謂的 **most people** 到底是指什麼？當然就各位所看到，我們想進一步地了解這個問題。另外就像王怡文老師以及廖老師所提到的，我針對這個比較技術性的問題來做個回應，就是關於那個情境的問題，你們說我們有沒有做，我們是有做，但是我們可能做的不夠多，若我們要做的夠多的話，就有點像上次林邦傑老師所說的那樣，他是做測量相當有經驗的統計學者，如果每一個題目都要作情境，當然如果每一個問題都要用情境那個 **validity** 會比較高，可是那問卷就會變得又臭又長了。所以這個部份可不可以結合剛剛許多老師說的，我們實際上向研考會呈現的只有用 **survey** 來做，但實際上有很多其他的方式，譬如說

有 social network、focus group 等方法，是否不同的構面、不同的 dimensions 有不同的作法，在此我非常感謝在座的各位先進提供我們這樣的建議。

在情境的部份，我想大概是王老師一開始所提的部份，我們對於總統府的信任，到底是對總統還是對總統整體的表現？其實在我們的問題裡，並沒有如此直接去問，我們是帶進了一些情境的成分去問，我們實際上是問：「請問你是否相信下列政府機關所發布的新聞或者是訊息？」我們是如此問而不是十分籠統的問法，我們是有做了某部份的改進，但我們還是要讓在座的各位了解一下。

另外，其實我們有分「信任」與「信心」在問卷裡面，但可能是因為時間的關係，我們沒有辦法將這個完整的問卷讓各位看一下，只有將報告與 frequency 給各位而已。在制度的部份，我們比較傾向於是採取所謂的「信心」，這是我們比較主觀的判斷，因為我們也參考了非常多的文獻，在學術上的探討中，對此也有相當多的 debate 出現。如在抽象的制度概念裡面，我們應該到底用「信任」或「信心」呢？我跟陳老師是比較於傾向於採用信心，並且在訪談的問題當中，我們也有界定什麼叫做信心與信任，這是我們所做的一些小小努力。相對於國外的問卷而言，或許這是我們的特色。

至於委託單位的立場部份，就我個人的瞭解，其實各位來賓心中非常的關心，就是如何在報告中給予委託單位滿意的回應。其實就我的瞭解，這個委託單位比較重要的部份就是想要長期的追蹤台灣 social trust 的 trend，如果發現這個訊息是往下降的時候，政府應該要做什麼。我想這某種程度而言，就如同李主筆所說的一樣，或許我們在結論的時候，要試著去教育政府他們的一些思維。在我的觀感裡，政府將 social trust 視為是一個獨立變數，我們要去了解它，當正在下降的時候，你告訴我哪些因素會影響它，而我們政府可以做什麼事情。其實剛剛陳欽春老師也有提過，是否我們應當把它視為是一個獨立變數，還是說它本身就是個獨立變數，政府應當要去重視這個問題。而不是依靠民調的力量，低的話我們政府應該要做什麼。就這個部分我想我們會很用心的參考，放在結論的部份。

另外我剛剛聽了在座諸位的建議，我提出一個比較可行的作法，等會在聽各位的看法及意見。結合剛剛陳金貴老師與陳陸輝老師的看法，我們的題目真的很多，但對於我們而言是永遠不夠多的。因為這次我們還有做電話訪談，所以還有所謂的「長卷」，我們這個 show form 其實只是一個短卷而已，就已經嚇到各位，有 80-90 題了。所以我覺得剛剛各位的建議真的很好，我們是否能將 social trust 界定為幾個 dimensions，然後分別製作題庫或是題組。我們建議政府就是不管一年還是一季也好，每一個階段我們就去測量一個單獨的 dimension。這樣我們的題目就會變得比較精緻，這個方面是我們可以努力的。

在另外一個方面，我們是用調查的一個方式，是否隱隱約約地會讓大家認為 survey 就是一個最好的方式。其實不是的，我們其實有考慮過還有哪

些方式，我們很高興的是許多來賓所建議的方式，也是我們所考慮過的，也就是我們又再得到了一次支持。在此非常感謝各位來賓的投入與支持，謝謝。

陳 R2：老實說我們在接這個案子的時候，真的是抱持著跟李主筆所抱持的概念很像，其實我也相信政府原來的初衷，尤其是研考會，沒有那麼全然地在想政治權謀，是否有利於我的執政，因為它通常是比較理性一點的。所以我們就把它界定的比較大一點，就像剛剛有代表實務界、學術界的看法，以及陳老師給我們一個聚焦、收尾的動作。其實我們想要在理想與實務（政府想要的部份）之間，做一個公平的拿捏。

其實社會信任就如大家與李主筆所說的，它是一個社會脈動，就以平常心來看待這個社會脈動，只是有不同面向的社會脈動。我知道政治學與政治學在看信任是不一樣的，我跟王老師都在做社會資本方面的研究，這個社會資本，用最簡單的說法說，它是社會的一個潤滑劑，也是一個連結劑。信任只是一個社會資本中小的範疇，這個社會資本會被提出來，其實也是另外一個世界的行銷。

我可以跟各位回應一個有關於社會信任下降的一個趨勢，哈佛大學做過這樣一個研究，因為美國在 90 年代的時候，信任從 60 年代的七成五的民眾是相信他們的政府的，後來最低的時候是到兩成到兩成五之間，於是美國政府就很緊張，後來哈佛大學寫了一個報告，97 年寫了一本書叫《為何人民不相信政府？》。結果發現，其實媒體要負一個很大的責任，他們的論點我不太認同。我們知道那個年代在流行扒糞，就是在報導揭弊，造成人民每天只要一攤開報紙，都是一些如同現在調查局局長怎麼會發生這種事情、鄭縣長是出國考察還是觀光等事情，這些當然會造成社會信任度的下降。

不過，也很好就是說，在這種衝擊之下，最低就低到這種地步，也因為如此才促成了美國的「政府再造」運動，後來將信任度提升至三成到四成多的穩定發展。我們當然希望政府看到，政府要做些事情總要有些指標，過去它們所看的民調就如同各位所說的，老是看民調似乎過於短視。那這個信任的部份，它有許多 dimensions 的部份，這種東西它會有比較多的全面性，也許也可以給政府除了你再看民意給你的滿意度的同時，也應該看比較全面的部份，譬如像經濟的理性指標，這是我們一個比較理想性的想法。在此也非常感謝各位的意見，謝謝。

附錄五 國內相關民調機構介紹

所屬性質	名稱	負責人(職稱)	聯絡方式	承辦業務或案件	設備
政府單位 學術單位	中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心 http://www.sinica.edu.tw/as/survey/	張苙雲(執行長)	(02) 27884188 svywww@gate.sinica.edu.tw	臺灣社會變遷基本調查 華人家庭動態資料庫 台灣教育長期追蹤資料庫 國民營養健康狀況變遷調查	
政府單位	行政院主計處第三局 http://www.dgbas.gov.tw/	蔡鴻坤(第三局局長)	(02) 23803542 sicbs@dgbas.gov.tw	社會指標統計、物價統計、國民所得統計、經濟預測	
政府單位	行政院研究發展考核委員會研究發展處民意調查科	林芳如(科長)	(02) 23419066 frlin@rdec.gov.tw	民意調查、政策研究、政府服務品質、營造國際生活環境	
學術單位	政治大學選舉研究中心 http://esc.nccu.edu.tw/	游清鑫(選舉研究中心主任)	(02) 29387134 esc@nccu.edu.tw	民意調查研究組：接受委託針對政治社會重大問題從事民意調查作為施政參考	電腦輔助電話訪問系統(CATI)
學術單位	中正大學民意及市場調查中心 http://140.123.197.212/survey/	廖坤榮(民意及市場調查中心主任)	(05) 2720411#16400 src@ccu.edu.tw	接受政府、企業各單位之委託調查：包括面對面訪問、電話訪問、網路調查...等	電話線 40 組，視窗版電腦輔助電話訪談系統(WIN CAMI)
學術單位	台北大學民意與選舉中心 http://www.ntpu.edu.tw/rcpoes/	黃朝盟(民意與選舉中心主任)	(02) 25009833 rcpoes@mail.ntpu.edu.tw	民意調查、政策行銷、選舉研究、市場調查	31 條電話線路，電腦電話訪問輔助系統(CATI)
學術單位	世新大學民意調查中心 http://cc.shu.edu.tw/~porc/	梁世武(民意調查中心主任)	(02) 82193456 porc@cc.shu.edu.tw	自 82 年迄今執行完成近千件調查案：選舉投票行為研究、傳播媒體研究、政策研究、市場研究、電子商務等	50 線電話，電腦輔助電話訪談系統(WIN CATI)
學術單位	輔仁大學應用統計研究所市場研究中心 http://www.stat.fju.edu.tw/mrc.html	邵曰仁(市場研究中心主任)	(02) 29052935 stat2002@mails.fju.edu.tw	承接政府與民營企業委託專案計畫	輔仁大學統計系電腦輔助訪談調查系統(FJU-CATI SYSTEM)
學術單位	銘傳大學公共事務學系民調專業教室 http://www.mcu.edu.tw/department/pubaffair/index.asp	張世燮(民調專業教室負責人)	(03) 3507001#3675 yunu@mcu.edu.tw	各項政府與民間企業委託案：如行政院研考會「社會信任指標及其調查機制之建構」、財政部台灣省北區國稅局「97 年度為民服務意見調查」...等；設有「民意與	30 條電話線路，電話調查訪問系統(CATI)

				市場調查學分學程」供學生修習	
企業單位	遠見雜誌民調中心 www.gvm.com.tw	戴立安(民調中心主任)	(02) 25173688#636 gvsrc@cwgv.com.tw	台灣民心指數調查、縣市競爭力大調查	
企業單位	天下雜誌調查部 http://www.cw.com.tw/survey/	許癸鑿(調查部經理)	(02) 26645266#670 ingermar@cw.com.tw	幸福城市調查、國情調查、天下企業公民	
企業單位	全國公信力民意調查股份有限公司 www.realsurvey.com.tw	羅仁宗(法人代表)	(02) 82582108	市場調查相關研究、公共政策與選舉策略相關研究、傳播媒體與閱聽者研究	
企業單位	台灣蓋洛普市場調查股份有限公司 http://www.gallup.com.tw/ http://www.24hpoll.com.tw/	吳立嫻(總經理)	server@gallup.com.tw		台北：30 線 高雄：23 線 (MISS CATI 系統)
企業單位	年代民調中心 http://survey.era.com.com.tw/item/i24.xml	林永宗(民調中心主任)	(02) 8751-8599#2000 erapoll@era.com.com.tw	市場調查、民意調查與選舉調查	50 台訪員端電腦設備與軟體
企業單位	聯合報系民意調查中心	簡文吟(民調中心主任)	(02) 2756-6636 (02) 2768-2744 survey@udngroup.com	對各單位提供調查研究之規劃、執行與分析之服務，協助各單位進行問卷調查或調查資料處理相關事宜	70 線 (CATI「電腦輔助電話訪問系統」)
企業單位	東森公關股份有限公司 http://www.easternpr.com.tw/events/epr/	劉元欽(民調中心經理)	(02) 23614567#5611 issa_chang@emg.com.tw	各項民意調查、市場調查委託服務	