

网络环境下的信任与风险感知

Network environment of trust and risk perception

(1.中国科学院心理研究所;2.中国科学院研究生院;3.北京乐阳咨询有限公司) 夏星^{1,2,3} 时勘^{1,2} 石密^{1,2}
XIA Xing SHI Kan SHI Mi

摘要: 随着网络的普及,网络通讯与交流也逐渐成为一种时尚,它在给人们带来便利的同时,也带来一定的风险。网络背景下的信任管理和感知风险的关系也逐渐成为许多学者讨论的重要话题。本文研究者深入探讨网络环境下的信任管理与风险感知及其各维度之间的关系,就网络环境中信任与风险感知体系阐述了自己的见解,为互联网环境中信任管理与风险感知的相关研究提供一定的理论基础。为建立和谐的网络环境提供有益的参考。

关键词: 网络信任;信任管理;风险感知

中图分类号: TP393 **文献标识码:** A

Abstract: With the popularity of the network, network communication and the exchange has gradually become a fashion, it brings convenience to people, but also bring some risks. Network management and the context of the trust relationship between perceived risk has become a major topic of discussion of many scholars. This depth of researchers under the network environment of trust management and risk perception of the relationship between each dimension, the network environment of trust and risk perception system to clarify his views, for the Internet environment, trust management and risk perception related study provides a theoretical foundation. Harmonious environment for the establishment of a network to provide a useful reference.

Key words: network trust; trust management; risk perception

1 引言

网络是人们交流的重要平台。充满信任的网络氛围是和谐社会的重要组成部分。美国作家戴维·威斯格特说“信任是一种有生命的感觉,信任也是一种高尚的情感,信任更是一种连接人与人之间的纽带”。同现实生活环境一样,网络环境下的信任管理同等重要。

随着我国互联网普及率的逐年提高,互联网已成为人们生活与工作的重要组成部分。2010年01月15日的CNNIC《报告》调查显示,截止2009年12月,我国网民的人数达到3.84亿。互联网普及率比2008年有进一步的提升,已达到28.9%。2009年中国网络购物市场交易规模达到2500亿。同时,受3G业务的影响,人们利用网络进行即时通讯以便交流、获取信息。网络的随身化、便携化趋势也日益明显。网络已走入人们的生活。然而,由于网络具有匿名性、不确定性和逃避现实三个重要的特征,网络的弊端越来越凸显,如诈骗、虚假交易、冒充行为、侵犯消费者合法权益等各种网络不良行为,甚至是网上违法交易活动频繁发生。因此,我国网络环境下的诚信体系建设刻不容缓,网络环境下的信任管理与风险感知也成为研究者急需解决的难题。

2 影响信任与风险感知的因素

在我们生活的环境中,包括网络、视频、音频等复合网络背景下信任与风险并存。乌尔里希·贝克用“生活在文明的火山

上”来形容现代社会的复杂性。的确,人类生存的世界向来是复杂多变的,总是充满了未知、风险与不确定性。这在一定程度上制约了我们的行为和选择,使其带有一定的主观性和局限性。

综合以往的研究发现,影响信任与风险感知的因素有多种,在互联网社会中,网络的行业特征、品质、类型、层级、名声等都在影响着人们的信任程度与对风险的感知。此外,网络特征和内容的相符合程度也会影响人与人、人与组织以及组织之间的信任程度以及人们的风险感知。通过回顾以往信任和风险的相关研究,关于信任与风险的研究已经取得了一定的进展,如:感知有用性会影响用户使用互联网的倾向,而且对互联网感知的易用性也对感知到的有用性产生影响。然而,在网络购物中行为风险与环境风险并存,其中环境风险是由网络等外部的环境因素引起的不确定性。有研究者认为,影响消费者行为的重要因素是风险感知。Tan和Thoen发现,维持交易信任和降低网络购物感知的风险程度会更好地吸引和保持顾客。我国研究者韩辉和刘晓文于2009年对网络环境中购物的风险感知、信任、与购物意愿进行研究,结果发现,信任会降低感知到的风险程度,而且信任、感知风险及其相关的维度对网络购物也都有影响。

3 网络信任与风险感知的关系

网络信任是由于沟通媒介的变化,即随着互联网的建立而产生的。人类的沟通媒介经历

了由手、脸等身体部位的接触到语言文字的产生,借助文字印刷术的产生而得以扩大,模拟电子媒介和数字化电子媒介的到来,使得人们的社会得以空前发展,进而也产生了新的信任问题。网络信任指现实中的人在网络虚拟生活空间中,借助信息交互行为而表现出的对交往对方能够履行他所被托付之义务及责任的一种预期和保障感,并通过特定的网络信任行为体现出

夏星:硕士研究生

基金项目:基金申请人:时勘;项目名称:《混合网络下社会集群行为感知与规律研究》的子项目;基金颁发部门:国家自然科学基金委(2010CB731406)

来。在网络互动中,互动的双方对对方能够完成自己所托付之事的一种概括化的期望,这种期望将决定未来对对方的行动方式和交际策略。

与传统信任相比网络信任具有以下特点:首先,在非面对面的网络中,基于血缘关

系特殊信任在弱化的同时,普遍信任比在传统环境下任何时候的作用都强烈得多,对中国、印度这样的集体主义、低信任国度尤其如此。特殊信任的弱化、普遍信任的加强其次,在网络环境下,交往已不再是一次性的了。再次,鉴于网上信任需跨越两层鸿沟:对交往对象的信任度衡量和对交往媒介(互联网)的信任度判断,信任度增加隐私保护体系、安全措施及信息的及时更新性等网站特性及整个互联网的基础设施水平等。最后,网上信任的产生过程与传统的信任形成稍有不同,增加了一个层次:转移型信任,即因一方对第三方的强烈信任,使其愿意采用第三方对交往对象的定义,来判断对方的可信性。

9·11恐怖袭击事件、5·12汶川大地震、2010年的南平事件、以及……近来不断出现的天灾人祸无一例外地警示我们:风险无处不在,随着网络的普及、全球化的扩展,一个以风险为特征的新型社会形态已经来临!与传统的风险相比,网络环境下的风险更难预测,也更难控制,带来的危害也更为严重。尤其是这种风险在很大程度上严重影响了人们的价值观念与行为方式。

研究者们对信任与风险感知的关系各持己见,综合以往的研究我们会发现共有六种代表性的观点,简要描述如下:(1)信任是风险感知的结果;(2)风险感知是信任的前因;(3)风险感知既是信任的前因又是信任的结果;(4)风险感知与信任是一种对应的关系;(5)风险感知和信任之间是互为因果关系;(6)信任是风险感知的一个子集等。王晓玉与晃树令2008年的信任与风险关系的梳理与评价能很好地描述这六种代表性的关系(如图1所示)。

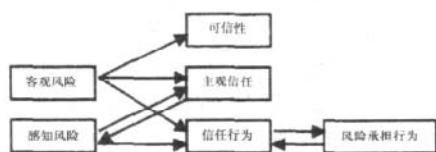


图1 整合的信任-风险关系图

虽然互联网的诞生使得人类生活方式发生了一次巨大转变,但是它在加快信息的交流、知识的共享、数据的传输的同时也给人们带来更多的风险与不确定性。与现实生活环境相比,网络环境具有自身的特殊性,如存在匿名和时间延迟等。本文研究者在以往研究的基础上,结合网络环境的特点,对网络环境下的信任与风险感知的关系梳理如图2所示。

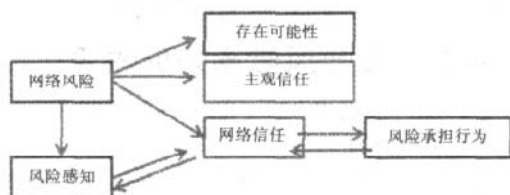


图2 网络环境下的信任与风险感知的关系

4 结束语

现代网络技术日益深入到人们工作、生活的方方面面,人们不得不面对新的网络信任、与风险感知的问题。虽然以往的相

关研究取得了一定的成果,但是对于信任与风险的关系并没有统一的界定,尤其是关于网络环境下的关于信任管理与风险感知的体系建设并没有做深入的探讨。本文研究者对以往信任与风险感知问题作了一定的梳理,并对网络环境下的信任问题与风险感知关系作了初步的界定,期望为相关的研究提供一定的理论指导。

本文创新点:本文深入探讨网络环境下的信任管理与风险感知及其各维度之间的关系,为互联网信任管理与风险感知的相关研究提供有益的参考。

参考文献

[1]戴维·威斯格特. 信任,有生命的感觉[J]. 课外阅读, 2009, (22)
 [2]《风险社会》,(德)乌尔里希·贝克著,何博闻译,译林出版社2003年12月版
 [3]Moon J M, Kim Y G. Extending the TAM for World Wide Web context [J]. Information & Management, 2001, 38 (4): 217- 230.
 [4]Ring P S, Van H. Developing processes of cooperative inter-organizational relationships [J]. Academy of Management Review, 1994, 19(1): 90- 118.
 [5]Tan Y. - H and Thoen W. A Logical Model of Trust in Electronic Commerce [J].Electronic Markets, 2000, 10 (4):258-263.
 [6]韩辉, 刘晓文. 信任、感知风险与网络购物意愿的关系研究[J].经济论坛,2009,464(16):94-97.
 [7]邓黎黎,刘才兴.无线传感器网络信任模型的研究与设计[J].微计算机信息.2010,8-1:100-102.

作者简介:夏星(1977-),女,四川成都人,在职硕士研究生,研究方向为人力资源管理,时勤(1949-),男(汉族),湖北省枝江人,中国科学院研究生院管理学院副院长,中国科学院心理研究所教授,博士,主要从事人力资源管理研究,石密(1981-),女(汉族),山东潍坊人,博士研究生,中国科学院心理研究所博士研究生。

Biography:XIA Xing(1977-), female, Chengdu, Sichuan Province, serving Master, research direction for human resources management.

(100101 北京 中国科学院心理研究所) 夏星 时勤 石密
 (100080 北京 中国科学院研究生院) 夏星 时勤 石密
 (100032 北京 北京乐阳咨询有限公司) 夏星
 (Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100101, China) XIA Xing SHI Kan SHI Mi
 (Graduate University of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100080, China) XIA Xing SHI Kan SHI Mi
 (Beijing Leyang Consulting Co., Ltd, 100032, China) XIA Xing
 通讯地址:(100101 北京 中国科学院心理研究所) 夏星

(收稿日期:2010.08.31)(修稿日期:2010.10.20)

书 讯

《现场总线技术应用 200 例》
55 元 / 本 (免邮资) 汇至

《PLC 应用 200 例》
110 元 / 本 (免邮资) 汇至

地址:北京市海淀区中关村南大街乙 12 号天作 1 号楼 B 座 812 室 微计算机信息 邮编:100081
 电话:010-62132436 010-82168297(T/F)