

虛擬社群成員間信任關係之探討

連征忠、徐悌,楊凱成

E-mail: 9123220@mail.dyu.edu.tw

摘要

未來將是一個通訊的時代，人們可以隨時隨地溝通，一個不以信任為前提的溝通通常是失敗收場，信任不足會導致很多事情無法堆動，任何信息都可以被數字化，但信任如何實現數字化？這是各界目前所面臨的困難，但我們可從虛擬社群的種類下手，去了解其不同性質的社群其信任的程度是否不同？由於信任是一種抽象的名詞，把信任的因素找出，去了解每個因素的重要性，這樣應該對想從虛擬社群當客戶的廠商有所幫助。本研究先以十四位研究生為樣本，進行第一次前測的工作，以修正問卷中語意不清的部分，以增進整份問卷的清晰度與完整性。第二次前測回收問卷有165，有效問卷162，正測回收324份問卷，最後得到有效樣本共計303份，本研究由因素分析出被信任者的特質信任的因素：能力、實踐、一致、關懷、忠誠與正直。在網路使用者人口特質方面，大都具有高等教育程度，虛擬社群成員的性別與年齡對虛擬社群成員間信任因素有關，職業與教育程度則無關，但虛擬社群成員年齡與教育程度及職業有相關。

關鍵詞：虛擬社群、信任、能力、實踐、一致、關懷、忠誠、正直。

目錄

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|---------------|
| 第一章 緒論--P1 | 1.1研究背景--P1 | 1.2研究動機--P2 | 1.3研究目的--P4 | 1.4研究方法--P5 | 1.5研究限制--P6 | 1.6論文架構--P8 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 第二章 文獻探討--P10 | 2.1虛擬社群--P11 | 2.1.1虛擬社群的定義--P11 | 2.1.2虛擬社群的組成要件--P13 | 2.1.3虛擬社群會員發展四個階段--P17 | 2.1.4虛擬社群的種類--P18 | 2.2 信任--P25 | 2.2.1信任的定義與意義--P26 | 2.2.2信任的類型--P29 | 2.2.3信任的因素--P33 | 2.2.4虛擬社群上的信任--P35 | | | | | | | | | | | |
| 第三章 研究方法--P46 | 3.1研究架構--P46 | 3.2變數定義--P47 | 3.3研究假設--P47 | 3.4問卷--P50 | 3.4.1問卷設計--P52 | 3.4.2問卷前測--P55 | 3.4.3正式問卷--P61 | | | | | | | | | | | | | | |
| 第四章 統計分析--P63 | 4.1基本敘述統計與列聯檢定--P63 | 4.1.1性別與年齡的分配--P63 | 4.1.2教育程度與性別的分配--P64 | 4.1.3職業與每次上網時數的分配--P65 | 4.1.4參加社群的入口網站與性別的分配--P67 | 4.1.5參加社群種類與性別的分配--P67 | 4.1.6參加興趣型社群網站的分配--P68 | 4.1.7參加關係型社群網站的分配--P69 | 4.1.8參加幻想型社群網站的分配--P70 | 4.1.9參加交易型社群網站的分配--P71 | 4.1.10虛擬社群成員間信任因素的分配--P72 | 4.2效度（因素）分析與信度分析--P72 | 4.2.1探索性因素分析與信度分析--P72 | 4.2.2驗證性因素分析與信度分析--P78 | 4.3多變量變異數分析--P81 | 4.3.1性別與信任因素關係--P82 | 4.3.2教育程度與信任因素關係--P83 | 4.3.3職業與信任因素關係--P84 | 4.3.4年齡與信任因素關係--P85 | 4.4 相關分析--P86 | 4.5 區別分析--P88 |
| 第五章 討論--P92 | 5.1研究假說與統計結果--P92 | 5.2虛擬社群成員特徵與信任因素探討--P94 | 5.2.1人口統計變項之間的關係--P94 | 5.2.2 虛擬社群成員間信任因素探討--P100 | 5.2.3 虛擬社群成員人口統計變項與信任因素關係--P102 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 第六章 結論--P105 | 6.1相關研究--P105 | 6.2研究架構與樣本--P106 | 6.3 討論--P106 | 6.3.1人口統計變項之間的關係--P106 | 6.3.2 虛擬社群成員間信任因素探討--P108 | 6.3.3 虛擬社群成員人口統計變項與信任因素關係--P109 | 6.4結論與建議--P110 | 6.4.1研究結果與意義--P110 | 6.4.2未來研究方向--P111 | 6.5研究結果與貢獻--P112 | | | | | | | | | | | |
| 參考文獻--P114 | 一 中文部分--P114 | 二 英文部分--P116 | 三 網站部分--P122 | 附錄一前測問卷--P123 | 附錄二正式問卷--P126 | | | | | | | | | | | | | | | | |

參考文獻

- 中文部分 1王瓌槐、羅惠筠（1997）：“我國大學生BBS族的人際關係初探”，《第二屆當前台灣社會與文化變遷學術研討會論文集》，頁19-62。 2江姿慧,1999,"使用者參與虛擬社群之行為研究",國立台灣科技大學,碩士論文。 3李郁菁,2000,"影響虛擬社群成員忠誠度產生之因素探討",國立中山大學,碩士論文。 4楊堤雅,1999,"網際網路虛擬成員之角色與溝通互動之探討",國立中正大學,碩士論文。 5潘佳慧,1999," 虛擬社群之經營模式 - 以美國線上公司為例",國立台灣大學,碩士論文。 6黃俊英（2000），行銷研究，第八版，華泰書局。 7黃俊英（1998），多變量分析，第六版，華泰書局。 8黃厚銘（2001），真實的謊言:虛擬社區中的身分認同與信任，《第四屆資訊科技與社會轉型研討會論文集》，南港:中央研究院社會學研究所。 9張紹勳（2000），研究方法，滄海書局。 10施能義、施純楨、柴雲清（1999），當代統計方法與應用，高立書局。 11陳怡珍譯（2001），社會科學的研究方法，台灣西書出版社。 12楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園（1997），社會及行為科學研究法上下冊，東華，台北。 13吳明隆（2000），SPSS統計應用實務，松崗，台北。 14黃俊英（2000），行銷研究，第八版，華泰書局 二 英文部分 1.AMY JO KIM . (2000) . COMMUNITY BUILDING ON THE WES: SECRET STRAGOGIES FOR SUCCESSFUL PM -LINE COMMUNITIES PEACHPIT PRESS. 2.ANONYMOUS. (1997) . KEYS TO ESTABLISHING TRUST IN CYBERSPACE; BUSINESS REVIEW - FEDERAL RESERVE BANK OF PHILADELPHIA, PHILADELPHIA; PG. 8, 2 PGS . 3.ARMSTRONG, A., J. HAGEL. (1995) . "REAL PROFITS FROM VIRTUAL COMMUNITIES", THE

MCKINSEY QUARTERLY, ISS. 3, PP. 126-141 4.ARMSTRONG, A., J. HAGEL . (1996) . "THE REAL VALUE OF ON-LINE COMMUNITIES", HARVARD BUSI -NESS REVIEW, VOL. 74, ISS. 3, PP. 134-141. 5.BEVERLY GOLDBERG. (1998) . IS TRUST DIFFERENT IN CYBERSPACE?; EXECUTIVE EXCELLENCE, PROV -O; VOL. 15, ISS. 11; PG. 15, 2 PGS. 6.BIGLEY, G. A., AND PEARCE, J. L. (1999) . "STRAINING FOR SHARED MEANING IN ORGANIZATION SCIENCE: PROBLEMS OF TRUST AND DISTRUST," ACADEMY OF MANAGEMENT JOURNAL, VOL.23, NO. 3, PP. 405-421. 7.BUTLER, J. K. (1991). "TOWARD UNDERSTANDING AND MEASURING CONDITIONS OF TRUST: EVOLUTION OF A CONDITIONS OF TRUST INVENTORY," JOURNAL OF MANAGEMENT, VOL. 17, NO. 3, PP. 643-663. 8.CHAUDHURY, A., D. N. MALLICK, H. R. RAO. (2001) . "WEB CHANNEL IN E-COMMERCE",ASSOCIATIO -N FOR COMPUTING MACHINERY, VOL. 44, ISS. 1, PP. 99-104. 9.CHERYL GREENHOUSE. (1998) . TRUST IN CYBERSPACE; NEWS REPORT - NATIONAL RESEARCH COUNCIL (U.S.), WASHINGTON; FALL; VOL. 48, ISS. 3; PG. 5, 1 PGS 10.COMREY,A.L. (1973) .A FIRST COURSE IN FACTOR ANALYSIS.NEW YORK :ACADEMIC PRESS. 11.FRIEDMAN, BATYA, KAHN, PETER H, HOWE, DANIEL C. (2000) . TRUST ONLINE.COMMUNICATIONS OF THE ACM, DECEMBER, VOL. 43, NO. 12, PP. 34-40 12.GORSUCH,R,L. (1983) .FACTORANALYSIS.HILLSDALE,NJ:LAWRENCE ERLBAUM. 13.COUCH, LAURIE L AND JONES, WARREN H.(1997). MEASURING LEVELS OF TRUST,JOURNAL OF RESEARC -H IN PERSONALITY, 31, PP. 319-336. 14.GRAPHICS, VISUALIZATION, AND UTILIZATION CENTER. (1998) . GVU'S (WWW USER SURVEYS,WWW.GVU.GATECH.EDU) 15.HAFNER, K. (1997). "LOOK WHO'S TALKING," NEWSWEEK, VOL.129, ISS.7, PP.44-45. 16.HALPERIN, MAX, BLACKWELDER, WILLIAM C., AND VERTER, JOEL I. (1971) . "ESTIMATION OF THE MULTIVARIATE LOGISTIC RISK FUNCTION:A COMPARISON OF THE DISCRIMINANT FUNCTION AND MAXI -MUM LIKELIHOOD APPROACHES,"JOURNAL OF CHRONIC DISEASES,24 PP125-158. 17.HANDY, C. (1995). TRUST AND THE VIRTUAL ORGANIZATION. HARVARD BUSINESS REVIEW, 73 (3), 40-50. 18.HOFFMAN, DONNA L, NOVAK, THOMAS P, AND PERALTA, MARCOS. (1999) .BUILDING CONSUMER TRUS -T ONLINE. COMMUNICATIONS OF THE ACM, APRIL, VOL. 42, NO. 4 PP. 80-85. 19.JARVENPAA, S. L., KNOLL, K., & LEIDNER, D. E. (1998). IS ANYBODY OUT THERE?: THE IMPLIC -ATIONS OF TRUST IN GLOBAL VIRTUAL TEAMS. JOURNAL OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS,FOR THCOMING. 20.JARVENPAA, SIRKKA L, TRACTINSKY , NOAM. (1999) . CONSUMER TRUST IN AN INTERNET STORE: A CROSS-CULTURAL VALIDATION. JCMC 5 (2),. [HTTP://WWW.ASCUSC.ORG/JCMC/VOL5/ISSUE2/JARVENP -AA.HTML](http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue2/jarvenp-aa.html). 21.JOSEPH F. HAIR, JR. ET. AL. (1998) .MULTIVARIATE DATA ANALYSIS (5TH ED) NEW JERSEY,PRENT -ICE HALL. 22.KAISER,H.F. (1974) .AN INDEX OF FACTORIAL SIMPLICITY. PSYCHOMETRIKA,39,31-36. 23.KARVONEN, KRISTIINA. (1999) .ENHANCING TRUST ONLINE, PROCEEDINGS OF PHDIT'99: ETHICS IN INFORMATION TECHNOLOGY DESIGN.SECOND INTERNATIONAL WORKSHOP ON PHILOSOPHY OF DESIGN AND INFORMATION TECHNOLOGY, 16-17 DECEMBER, SAINT-FERREOL, TOULOUSE, FRANCE 24.KETELAAR, ERIC.(1997).CAN WE TRUST INFORMATION?INTL.INFORM.& LITR.REV.29, PP. 333-338 25.LIA TUNG ET AL. (2001) . AN EMPIRICAL INVESTIGATION OF VIRTUAL COMMUNITIES AND TRUST. TWENTY-SECOND INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS. 26.LEWICKI,R.J.AND B.B.BUNKER. (1995)) .TRUST IN RELATIONSHIPS: A MODEL OF DEVELOPMENT AND DECLINE. IN.B.B.BUNKER ,J.Z.RUBIN,& ASSOCIATES (EDS.) ,CONFLICT,COOPERATION,AND JUSTICE:ESSAY INSPIRED BY THE WORK OF MORTON DEUTSCH,PP.133-174,SAN FRANCISCO:JOSSEY-BASS. 27.MAYER, R. C., DAVIS, J. H., AND SCHOORMAN, F. D., (1995) "AN INTEGRATIVE MODEL OF ORGA -NIZATIONAL TRUST," ACADEMY OF MANAGEMENT REVIEW, VOL. 20, NO. 3, ,PP. 709-734. 28.MEYER, J. P., AND ALLEN, N. J. (1984) . "TESTING A SIDE BET THEORY OF ORGANIZATIONAL CO -MMITMENT: SOME METHODOLOGICAL CONSIDERATIONS," JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, VOL. 69, PP. 372-378. 29.MCKNIGHT, D.HARRISON, CHOUDHURY, VIVEK, KACMAR, CHARLES.(1997). TRUST IN E-COMMERCE VEN -DORS: A TWO-STAGE MODEL., PP. 532-536NELSON, MICHAEL: BUILDING TRUST IN CYBERSPACE,INT -L.INFORM. & LIBR. REV., 29, PP. 153-157 30.MISHRA,A.K. (1996) .ORGANIZATIONAL RESPONSES TO CRISIS:THE CENTRALITY OF TRUST.IN R.M. KRAMER AND T.R.TYLAR (EDS.) ,TRUST IN ORGANIZATIONS:FRONTIERS OF THEORY AND RESEARCH, PP.261-287,THOUSAND OAKS,CA:SAGE. 31.NIKANDER, PEKKA, KARVONEN, KRISTIINA. (2000) . USERS AND TRUST IN CYBERSPACE, CAMBRIDGE SECURITY PROTOCOLS WORKSHOP, APRIL 3-5, CAMBRIDGE UNIVERSITY. TO BE PUBLISHED IN THE WORKSHOP PROCEEDINGS AT THE LECTURE NOTES IN COMPUTER SCIENCE SERIES, SPRINGER. 32.NOVAK, T. P., D. L. HOFFMAN, YIU-FAI YUNG. (2000) . "MEASURING THE CUSTOMER EXPERIENCE IN ONLINE ENVIRONMENTS: A STRUCTURAL MODELING APPROACH", MARKETING SCIENCE, VOL. 19, ISS. 1, PP. 22-42 33.PALMER, J.W. ET.AL. (2000) . THE ROLE OF INTERMEDIARIES IN THE DEVELOPMENT OF TRUST ON THE WWW: THE USE AND PROMINENCE OF TRUSTED THIRD PARTIES AND PRIVACY STATEMENTS. JCMC 5 (3) [HTTP://WWW.ASCUSC.ORG/JCMC/VOL5/ISSUE3/PALMER.HTML](http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue3/palmer.html) 34.PARKS, M. R., & FLOYD, K. (1996). MAKING FRIENDS IN CYPERSPACE.JOURNAL OF COMMUNICATION ,46, 80-97. PUBLISHED SIMULTANEOUSLY AS PARKS, M. R., AND FLOYD, K. (1996). MAKING FRIENDS IN CYPERSPACE [ONLINE]. JOURNAL OF COMPUTER-MEDIATED COMMUNICATION,1(4).AVAILABLE [HTTP://WWW.ASCUSC.ORG/JCMC/VOL1/ISSUE4/PARKS.HTML](http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue4/parks.html) 35.PEARCE, W. B. (1974). TRUST IN INTERPERSONAL COMMUNICATION. SPEECH MONOGRAPHS,41,AUGUST ,236-244. 36.PRESS S.J.AND WILSON,S. (1978) .CHOOSING

BETWEEN LOGISTIC REGRESSION AND DISCRIMINANT ANALYSIS, JOURNAL OF AMERICAN STATISTICAL ASSOCIATION 73:364 699-705. 37. RHEINGOLD, H. (1993). VIRTUAL COMMUNITY: HOMESTEADING ON THE ELECTRONIC FRONTIER, ADDISON-WESLEY, . 38. ROCCO ELENA. (1998) . TRUST BREAKS DOWN IN ELECTRONIC CONTEXTS BUT CAN BE REPAIRED BY SOME INITIAL FACE-TO-FACE CONTACT. PROCEEDINGS OF CHI'98, APRIL 18-23, PP. 496-502 39. SCHODER, DETLEF, YIN, PAI-LIN. (2000) . BUILDING FIRM TRUST ONLINE. COMMUNICATIONS OF THE ACM, DECEMBER, VOL. 43, NO.12. 40. SHNEIDERMAN, BEN. (2000) . DESIGNING TRUST INTO ONLINE EXPERIENCES. COMMUNICATIONS OF THE ACM, DECEMBER, VOL. 43, NO. 12. 41. STEWART, KATHERINE J: TRANSFERENCE AS A MEANS OF BUILDING TRUST IN WORLD WIDE WEB SITES. 42. TRUETT, JEANNE, CORNFIELD, JEROME, AND KANNEL, WILLIAM (1967) . A MULTIVARIATE ANALYSIS OF THE RISK OF CORONARY HEART DISEASE IN FRAMINGHAM, JOURNAL OF CHRONIC DISEASES, 20, 511-524. 43. WILLIAMS, B. (1988) . FORMAL STRUCTURES AND SOCIAL REALITY. IN D. GAMBETTA (ED.) TRUST: MAKING AND BREAKING OF COOPERATIVE REALTIONS, PP. 3-13, OXFORD, ENGLAND: BLACKWELL. 三網站部分 1. 第一屆網路虛擬社區研討會 [HTTP://CINDY.CIS.NCTU.EDU.TW/MUD/96/INDEX.HTML](http://CINDY.CIS.NCTU.EDU.TW/MUD/96/INDEX.HTML) 2. 第二屆網路虛擬社區研討會 [HTTP://CINDY.CIS.NCTU.EDU.TW/MUD/97/INDEX.HTML](http://CINDY.CIS.NCTU.EDU.TW/MUD/97/INDEX.HTML) 3. 第三屆網路虛擬社區研討會 [HTTP://CINDY.CIS.NCTU.EDU.TW/MUD/99/PAPERS/INDEX.HTML](http://CINDY.CIS.NCTU.EDU.TW/MUD/99/PAPERS/INDEX.HTML) 4. NUA INTERNET HOW MANY ONLINE WWW.NUA.IE/SURVEYS/HOW_MANY_ONLINE/INDEX.HTML 5. 番薯藤2001年台灣網路使用調查 [HTTP://SURVEY.YAM.COM/](http://SURVEY.YAM.COM/) 6. [HTTP://WWW.NETVALUE.COM](http://WWW.NETVALUE.COM)