

网络公共信息服务社会信任的影响因素研究^{*}

罗 博 张晋朝

摘 要 信任是影响公众选择并持续利用网络公共信息服务的重要依据。基于利益相关者理论,本文从原始服务提供者信任、合作者信任和传播者信任三个维度出发,确定影响公众信任网络公共信息服务的直接因素,并基于人际影响、服务质量与制度保障等不同信任基础构建研究模型。研究结果发现,公众对原始服务提供者的信任始终是影响公众信任网络公共信息服务的重要依据,同时,传播者信任与合作者信任也在一定程度上影响公众对网络公共信息服务的信任。此外,这一过程中,公众对不同服务主体的信任基础逐渐从人际影响向服务质量与制度保障转变,其中,以制度保障的影响更为显著。因此,可以通过多种路径增强公众对网络公共信息服务的社会信任水平,改善网络公共信息服务的使用现状。图2。表6。参考文献76。

关键词 网络信息服务 公共信息服务 利益相关者 社会信任

分类号 G252

Study on the Antecedents of Social Trust in Public e-Information Service

LUO Bo & ZHANG Jinchao

ABSTRACT

Public e-information service is the inevitable outcome driven by the deep integration of information technology and public information service across all walks of life. As the penetration of public e-information service increases, the focus of public concern has transferred from information disclosure to service trust. Trust has been an essential antecedent for public to adopt and use public e-information service, which has both theoretical and practical significance for the development of this service. This study aims to identify the factors that affect social trust in public e-information service from the perspective of public interest, and clarify the ways how they affect the trust. It would provide reference for public sectors, researchers, and practitioners to better understand and consolidate the trust, and fully realize the economic and social benefits of public e-information service.

Based on Stakeholder Theory and theories on the bases of trust, this study extracted the antecedents of social

^{*} 本文系中央高校基本科研项目“网络公共信息服务信任的前置因素研究”(编号:CCNU16A03030)、中国博士后科学基金特别资助项目“开放教育资源对社会信息公平的影响机制研究”(编号:2017T100566)的研究成果之一。(The article is an outcome of the project “Study on the Antecedents of Trust in Public E-information Service”(No. CCNU16A03030) supported by Fundamental Research Funds for the Central Universities and the project “The Mechanism of the Effects of Open Education Resources on Social Information Justice”(No. 2017T100566) supported by China Post-doctoral Science Foundation.)

通信作者:罗博,luob@mail.ccnu.edu.cn,ORCID:0000-0002-6088-1036(Correspondence should be addressed to LUO Bo, Email: luob@mail.ccnu.edu.cn, ORCID: 0000-0002-6088-1036)

trust in public e-information service by literature review, and developed the research model. A total of 266 valid data were collected using questionnaire survey. The Structural Equation Model was employed to verify the research model. Results suggest that under the multiple effects of different antecedents, Trust in the Service Providers, Trust in the Partners and Trust in the Distributors all have direct impacts on the social trust in public e-information service. Among them, the effect of Trust in the Service Providers is the largest. With regard to the bases of trust, the focus of social trust in different stakeholders transfers from Peer Influence to Service Quality and Institutional Guarantee, with Institutional Guarantee showing a more significant effect than Peer Influence and Service Quality. Moreover, Institutional Guarantee, constructed as a second-order model, is confirmed and reflected by Structural Assurance, Fair Supervision and Situational Normality. Specifically, the effect of Structural Assurance is much stronger than those of Fair Supervision and Situational Normality. These findings provide evidence for improving the social trust in public e-information service in practice. According to the casual link in the research model, the development of social trust in public e-information service should put emphasis on the service providers, and actively guiding and managing the distributors. Meanwhile, different stakeholders should be aware of the significance and urgency to strengthen the Institutional Guarantee, especially to enhance the legal and technical protection of public e-information service.

This study contributes in three ways: 1) Based on Stakeholder Theory, this study takes the whole service chain of public e-information service into account, and categorizes stakeholders as Service Providers, Partners and Distributors in terms of the roles that government agencies, non-profit organizations, business and citizens play in the provision of public e-information service. It investigates the impact of trust in these stakeholders on the social trust of the overall public e-information service. 2) From the dimensions of cognition, affection and institution, this study extracts Peer Influence, Service Quality and Institutional Guarantee as the bases of trust in different stakeholders of public e-information service. 3) Combing existing literature and the characteristics of public e-information service in structure, procedure and appearance, this study constructs Institutional Guarantee as a formative second-order variable, and investigates it from the perspectives of Structural Assurance, Fair Supervision and Situational Normality.

The perception of the trust in public e-information service from the society may be variable as a result of external influence and personal experience, thus the antecedents of social trust in public e-information service and their interrelationship need to be further adjusted and perfected in accordance with practice. In the future study, Delphi technique and filed study methods would be employed to develop and verify the existing antecedents. 2 figs. 6 tabs. 76 refs.

KEY WORDS

e-Information service. Public information service. Stakeholder theory. Social trust.

0 引言

网络公共信息服务是由公共部门生产并运用通讯及互联网技术,向公众、企业及其他相关者提供的服务形态^[1-3]。国务院先后颁布了《关

于积极推进“互联网+”行动的指导意见》《促进信息消费扩大内需的若干意见》等文件,将提升网络公共信息服务水平作为促进信息化建设与国家创新发展的主要任务之一。全球范围内,欧盟的《欧洲 2020 战略》、美国的《数字政府战略》、澳大利亚的《公共服务 ICT 战略》等均强调

了网络公共信息服务的重要性。然而,社会对网络公共信息服务的消费显著低于预期。影响公众采纳和使用网络公共信息服务的因素是多方面的,包括有用性、易用性、外部环境、信息质量、满意度等^[4-6],而信任作为影响公众选择、使用网络公共信息服务的重要因素,是网络公共信息被公众接受并采纳的前提,影响着服务效能的发挥。经济合作与发展组织(OECD)在其报告中指出,OECD国家投入大量资源开展电子政务服务,虽然初期取得一定成效,但后期的采纳与使用率不断走低,信任在这一过程中的作用愈来愈重要。调查显示,在阻碍电子政务采纳的因素中,被调查者认为对政府的信任“非常重要”或“重要”的比例达61%^[7]。Savoldelli等以1994—2013年间研究人员、国际机构以及从业者对这一问题的研究为依据,发现缺乏信任是造成电子政务采纳率低的关键方面之一^[8]。

社会信任可以看作一种公共认知^[9],本质上是对个体信任的延伸。网络公共信息服务环境下,其对象涉及整个服务链。系统考察社会信任的本质及其影响因素,是网络研究人员与从业者需要关注的重要问题^[10],对于培育新业态和创新公共信息服务模式,增加公共信息产品与服务“双引擎”,主动适应和引领社会发展新常态具有重要价值。本文试图从公众视角出发,确定影响其信任网络公共信息服务的因素,为公共部门、研究人员与从业者理解和巩固社会信任提供理论依据,进而充分实现网络公共信息服务的经济与社会效益。

1 理论基础

1.1 利益相关者理论

利益相关者理论(Stakeholder Theory, ST)由Freeman于1984年提出,他将利益相关者定义为可以影响组织目标实现,或受到组织目标实现影响的任何群体或个人^[11],这一概念最初被用于私人企业。ST的主要观点认为,仅关注某一企业内的利益相关者的需求是狭隘的,企业

应通过关注更广泛的利益相关者需求,提高收益与竞争力。具体而言,ST可以看作融合了伦理(Ethical)、描述(Descriptive)与规范(Normative)视角的一系列管理原则^[12-14]。研究人员认为,ST同样适用于网络公共信息服务环境。Scholl最早尝试将ST引入电子政务,以纽约州的电子政务项目为例,他对ST在公共部门实践应用中的优势与不足进行了探讨,发现ST的观点在主要的电子政务项目管理决策环境中是可用的^[15]。Flak和Rose指出,Scholl只是简单地讨论了ST与公共机构特征的关系,在其基础上,他们评估了ST作为电子政务领域理论基础的可行性^[12]。Chan等探讨了如何使用ST管理电子政务项目中的利益相关者关系,发现尽管一些学者强调对利益相关者关系的战略管理是取得电子政务项目成功的关键,但这方面的文献还比较缺乏^[16]。Shankar等进一步将ST拓展到网络信任领域,囊括了消费者、工作人员、提供者、传播者、合作伙伴、股东以及监管机构等多方视角,他们指出,不同利益相关者对网络信任有不同的利益起点与要求^[17]。ST理论明确了厘清利益相关者并识别其需求的重要性,为分析网络公共信息服务主体的多重角色及公众对其信任的焦点提供了依据。

1.2 信任基础理论

为满足不同环境下对态度、行为的解释与预测,研究人员对信任基础的定义与归类有所不同。Barber将信任分为三个层面,一是对能力的信任(Task-Focused Trust),相信某人处理事物的能力;二是对责任感的信任(Fiduciary Trust),相信某人会尽责地妥妥善处理事物;三是以人际关系为基础的信任(Relational Trust),因与某人的关系而发展出的信任^[18]。Lewis和Weigert根据信任关系中认知与情感的相对重要性,将信任分为认知信任(Cognitive Trust)与情感信任(Emotional Trust)^[19]。其中,认知信任是信任主体对信任对象具有可信赖感的必要特征的理性预期^[20],情感信任则是信赖信任

对象所产生的安全与舒适感^[21]。Zucker 将信任分为:①基于过程的信任(Processed-Based)。这与以往的或预期的交互相关,它可以通过声誉、品牌、质量保证等方式间接获得,或通过已有的正向交互体验直接获得;②基于特征的信任(Characteristic-Based)。它反映了家庭背景、年龄、种族、性别等个人特征,表征共同文化体制下的成员关系,是一种将信任去个性化,而赋予组内成员的一种低风险的人际信任;③基于制度的信任(Institutional-Based)。这类信任与广义的社会组织和中介机制相关,它包括两种类型:一是特指人或企业,通过取得专业资质、协会成员资格或第三方认证等方式获得;二是源于保险、托管、法规等中介机制,即在社会地位或地理空间上具有显著差距的群体,通过交互获得^[22]。Shapiro 将信任分为基于权威的信任(Deterrence-Based),即来自于权威的震慑;基于知识的信任(Knowledge-Based),信任产生于对知识的收集与对信任对象的了解与预测;以及基于认同的信任(Identification-Based),信任形成于共同认同的价值^[23]。这些分类最初被用于对人际、组织信任的理论探讨,后逐渐被研究人员采纳、修正,应用于网络信息服务环境中,如 Gefen 等对电子商务中信任的研究,融入了基于知识的信任、基于制度的信任、基于计算的信任、基于认知的信任以及基于个性的信任,他们认为前三种维度侧重于使用过网络服务的消费者,而后两种维度与初始信任的形成相关^[24]。Paul 和 Mcdaniel 对虚拟合作关系中人际信任的探讨则纳入了关系型信任的概念^[25]。网络公共信息服务环境下,社会信任的建立与维系同样涉及不同基础,通过对这一信任的解构,可以获得对过程与结果更深入的认识。

2 研究模型与假设

2.1 研究模型的构建

网络公共信息服务环境下,利益相关者包

括政府部门、非营利机构、商业组织以及公众等。其中,每一主体又承担了多种角色与不同的运作模式,如政府部门包括了制定政策的政客(Politician)、执行政策的管理者(Administrator)以及实践中与公众互动的工作人员(Service Provider),而公众既可以是这一服务的消费者(Consumer),也可以是试图积极影响政策的人(Activist)^[14]。同时,不同角色之间存在一定程度的重合,如非营利机构既可以作为独立的网络公共信息服务提供者,也可以作为政府部门的合作者。基于这一前提,本文从服务对象的公众视角出发,对文献中关于服务主体角色的定义进行归纳,主要包括服务提供者、合作者与传播者,并将公众对其信任的焦点进行梳理(见表1)。公众对不同角色的服务主体的信任具有不同的利益起点,具体而言,对服务提供者的信任主要体现在服务质量上,是否获得了可靠的信息与服务,对合作者的信任侧重于其专业资质及对服务形式与渠道的丰富与补充,对传播者的信任则更多地与参与动机有关。

基于已有的有关信任基础的研究,综合考虑网络公共信息服务的微观与宏观环境,本文将影响公众对不同服务主体信任的因素分解为基于认知、情感与制度的信任三个方面。其中,基于认知的信任是用户对某一服务主体能力与可靠度的信心或意向^[44],服务质量即属于认知维度的影响因素。研究显示,服务的提供与创造过程对信任的产生具有正向影响^[45]。与基于认知的信任相比,基于情感的信任更多地受到了与服务主体相关的个人体验的影响^[46],人际影响是基于情感的信任的重要方面。当网络公共信息服务缺乏可观测的信任线索时,来自他人或第三方的信息促进了信念的形成。尽管公众对网络公共信息服务的可信度有着初步评价,但这一印象需要得到其他形式的社会支持或赞同的验证^[47]。制度保障是信任对象的制度化特征与特定环境的制度化要素,其对于信任主体利益的保障构成了基于制度的信任的基础。

表1 公众对不同服务主体的信任关注点

角色	服务主体	信任关注点
服务提供者	政府部门 ^[14,26-27] 非营利机构 ^[28]	提供的信息和服务是否可信 ^[7] 交互的体验是否满意 ^[29] 是否保障了个人/机构隐私的安全 ^[7,30-31] 平台是否可靠 ^[32] 操作是否透明 ^[33]
合作者	非营利机构、商业组织 ^[14,28]	合作者对合作领域的熟悉程度如何,声誉如何 ^[34] 合作者是否具有偏向 ^[35] 是否扩大了信息获取途径,或促进了信息平等 ^[36-37]
传播者	非营利机构、商业组织 ^[28,38] 意见领袖 ^[14,26-27]	是否持有自利动机 ^[39-40] 信息是否带有偏向性 ^[41-43]

制度保障通常包括两个方面,即结构保证与情境规范^[25]。其中,结构保证反映了已有的技术和法律结构对安全的保证,情境规范的信念则产生于事物的常规外观。此外,研究人员还提出了程序公平的概念,它是指个人对受到权力机构公平对待的感知,从而促进了其对立法决策的接受、法律的遵守以及对公共政策的评价^[48]。网络公共信息服务语境下,个人对公平的感知更多地指向对管理者在市场准入、异议处理、权利救济等程序上公平公正的感知。因此,监管公平可以作为网络公共信息服务制度

保障的一个重要方面。

综上,本文将网络公共信息服务的社会信任作为因变量,将原始服务提供者信任、合作者信任、传播者信任、人际影响、服务质量与制度保障作为自变量,在此基础上构建研究模型,拟从服务主体信任及其信任基础两个方面,验证网络公共信息服务社会信任的影响因素。此外,参照既有文献并结合网络公共信息服务环境,本文重点考察了制度保障的三个维度,即结构保证、监管公平与情境规范,将制度保障构建成为一个反映式二阶变量(见图1)。

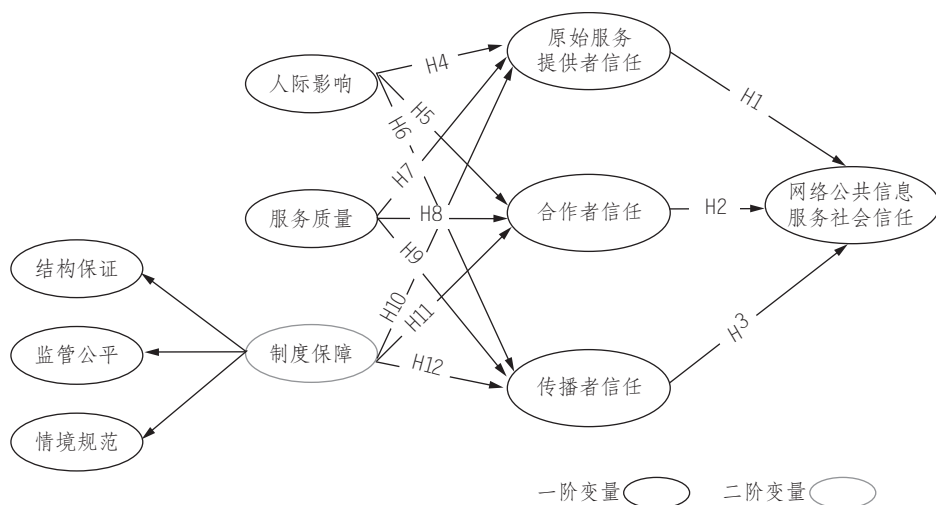


图1 研究模型

2.2 研究假设的提出

公共机构作为提供虚拟平台的机构,是网络公共服务中最突出的部分,Belanche 等对使用过退税这一网络服务的西班牙用户的调查显示,对公共机构的普遍信任会向其所提供的网络公共服务信任转移,即对公共机构的信任正向影响对网络公共服务的信任^[49]。Teo 等通过对新加坡政府网站的调研发现,用户对政府的信任正向影响他们对电子政务网站的信任^[2]。Cheung 和 Lee 对商学院学生网络购物态度的调研显示,网络服务商的可信度显著影响消费者对网络购物的信任^[50]。服务提供者是面向公众提供网络信息服务的原始公共机构,是服务的重要源头,因此,本文假设:

H1: 公众对原始服务提供者的信任正向影响他们对网络公共信息服务的信任。

英国电子政务办公室在其政策框架中提出中介者(Intermediaries)的概念,将其定义为针对性地面向特定消费者群体提供服务的私人部门或志愿组织,它既可以是公众也可以是企业^[51]。无论哪类组织,如果能够快捷、准确地提供公众所需要的信息,就会得到社会的认可,进而拥有广泛的社会基础与社会资源^[28],这是网络公共信息服务合作开展的前提要件。Pavlou 和 Gefen 指出,对中介者的信任能够帮助买家建立对卖家群体的信任,通过降低感知风险促进在线交易^[34]。本文认为,对合作者的信任可以促进公众对网络公共信息服务的信任,因此,提出假设:

H2: 公众对合作者的信任正向影响他们对网络公共信息服务的信任。

通过多重点对点的传播以及转播,一条消息可以到达并潜在影响许多接受者^[52]。Hovland 和 Weiss 研究了来源信任对传播效果的影响,发现人们对源自不同传播者的同一内容的信息的接受程度不一样,获得的传播效果也不同。一般而言,情报源的权威性愈高(High prestige),可靠性愈大^[53]。张斌认为公共信息的传播源与公众对公共信息的信任程度有很大

关系,一般而言,更正式和高级的信息源有更高的可信度^[54]。因此,本文假设:

H3: 公众对传播者的信任正向影响他们对网络公共信息服务的信任。

Deutsch 将信任作为一种由外界刺激决定的因变量,他认为信任是对情境的一种反应,是由情境刺激决定的个体心理和个人行为,互动双方的信任程度会随情境而变化^[55]。其中,人际影响是社会信任发展的外部因素之一,人们更容易信任也受他人信任的对象,这种现象源于“对信任的信任”理论。Kelton 等发现,网络环境下对信息的信任是通过推荐实现的,信息评估中的推荐策略,如评论或引用等,表明他人对某一来源信息质量的信任^[56]。Belanche 等的研究结果显示,人际推荐可以降低网络公共信息服务所依赖要素的不确定性,从而正向影响对公共部门的信任^[49]。Li 等对机构信息系统环境下初始信任的研究表明,主观规范(即个人对大多数对其重要的人认为他是否应当实施特定行为的认知)是信任信念的重要来源^[57]。因此,本文假设:

H4: 人际影响正向影响公众对原始服务提供者的信任。

H5: 人际影响正向影响公众对合作者的信任。

H6: 人际影响正向影响公众对传播者的信任。

服务质量为公众形成或调整对网络公共信息服务主体的信任认知提供了重要线索。加拿大公共部门的调查发现,56%的调查对象认同“我对政府的态度很大程度上受到政府所提供服务的的影响”^[58]。英国社会研究院 MORI 向审计委员会提交的报告显示,服务质量与信任和信心、尤其是对公共机构的信任之间存在明显关联^[59]。瑞典政府对公众的大型调查显示,服务质量是政府信任和信心的驱动因素之一,其工作人员表示“服务质量是回归模型中最突出的因素,如要提高公众满意度与信任,服务质量将成为需要改进的领域”^[58]。Belanche

等的调查表明,网络公共服务质量与公众对公共机构、互联网以及网络公共服务的可信度认知之间具有正向关联^[49]。基于此,提出假设:

H7:服务质量正向影响公众对原始服务提供者的信任。

H8:服务质量正向影响公众对合作者的信任。

H9:服务质量正向影响公众对传播者的信任。

服务中信任的形成有赖于情境的制度保障,如公众对服务的结构化程度、规范化程度以及监管程序是否公平等的认知。McKnight 等认为,在高水平情境规范与结构保证下产生的安全感使人们更愿意相信网络服务商的善意,并依赖特定的网络服务商^[60]。Gefen 等对电子商务环境下有购买经验的用户调查显示,对结构保证与情境规范的认知正向影响他们对网络服务商的信任^[24]。Keen 等指出公众对互联网结构化特征的认知影响了他们对特定服务商的信任^[61]。类似地,Kim 等表示,结构保证有助于降

低不确定性,提高消费者对与网络服务商互动安全性的认知,进而促进对服务商的信任^[62]。本文认为,对公众利益的制度保障构成了信任的基础。制度保障的水平愈高,信任的意图愈大,因此,提出假设:

H10:制度保障正向影响公众对原始服务提供者的信任。

H11:制度保障正向影响公众对合作者的信任。

H12:制度保障正向影响公众对传播者的信任。

3 研究设计与数据搜集

本文的研究模型包括九个一阶潜在变量,每个变量都通过 3—4 个题项进行测度(见表 2),每个题项均采用 5 点 Likert 量表进行测量。其中,5 表示“非常同意”,4 表示“同意”,依此类推。

表 2 测量项目及其来源

潜在变量	编码	测量项目	来源文献
人际影响	PI1	我的朋友、家人或同事推荐我使用网络公共信息服务。	改编自 Hung 等 ^[63]
	PI2	我认识的人认为使用网络公共信息服务是一种不错的选择。	
	PI3	我认识的人促使我使用网络公共信息服务。	
服务质量	SQ1	网络公共信息服务是可靠的。	改编自 Zhou ^[64]
	SQ2	网络公共信息服务是专业的。	
	SQ3	网络公共信息服务具有针对性。	
结构保证	SA1	我认为网络公共信息服务平台采取了足够的安全措施,使我感到舒适。	改编自 McKnight 等 ^[65]
	SA2	我认为网络公共信息服务平台的加密及其他技术措施,保障了 my 的安全。	
	SA3	我认为网络公共信息服务平台的法律与技术架构,足以解决我遇到的相关问题。	
	SA4	整体而言,网络公共信息服务平台为我获取公共信息提供了稳健且安全的环境。	

续表

潜在变量	编码	测量项目	来源文献
监管公平	FS1	我认为网络公共信息服务的监管者(如政府监管部门)秉持了社会公平与公正的理念。	改 编 自 Ross 等 ^[48]
	FS2	我认为网络公共信息服务的监管者对待不同的服务提供者是平等的。	
	FS3	我认为网络公共信息服务的监管者有效处理了公众对服务提供者的意见或建议。	
	FS4	我认为网络公共信息服务的监管者允许公众对其处理决定提出异议。	
情境规范	SN1	在网络公共信息服务平台上(机构网站、微信、微博、手机应用)查找和获取信息的步骤与其他类似平台相似。	改 编 自 Gefen 等 ^[24] , Mcknight 等 ^[66]
	SN2	在网络公共信息服务平台上获取信息的本质与其他类似平台相似。	
	SN3	在网络公共信息服务平台上查找和获取信息时,我感到很舒适。	
原始服务提供者信任	ToS1	我认为网络公共信息服务的提供者(如政府部门、事业单位等)在质量与服务上始终如一。	改 编 自 Fang 等 ^[67]
	ToS2	我认为网络公共信息服务的提供者是值得信赖的。	
	ToS3	我认为网络公共信息服务的提供者希望满足我的需求。	
	ToS4	我认为网络公共信息服务的提供者以公众的利益优先。	
合作者信任	ToP1	我认为网络公共信息服务的合作者(如图书馆、档案馆)具有共同提供网络公共信息服务的能力。	改 编 自 Flavian 等 ^[68]
	ToP2	我认为网络公共信息服务的合作者具有提供网络公共信息服务的经验。	
	ToP3	我认为网络公共信息服务的合作者具备提供网络公共信息服务的资源。	
传播者信任	ToD1	我认为网络公共信息服务的传播者(如商业网站的转载)对公共信息的传播是经过允许的。	自建
	ToD2	我认为网络公共信息服务的传播者不会改变公共信息的原始内容。	
	ToD3	我认为网络公共信息服务的传播者对公共信息的传播不是出于商业目的。	
网络公共信息服务社会信任	TRUST1	我信任网络公共信息服务。	改 编 自 Belanche 等 ^[49]
	TRUST2	网络公共信息服务是获取公共信息的一种可靠方式。	
	TRUST3	当获取公共信息时,网络公共信息服务是可信的。	

问卷设计完成后,邀请 20 位博士研究生参与预调研。根据反馈,对题项的设计与表述进行完善,之后以公众为调查对象,进行大范围正式调研。为保证样本的代表性,邀请不同年龄、教育层次与职业背景的公众填写问卷,以尽可

能广泛地覆盖调查对象,从整体上反映对网络公共信息服务的社会态度。数据收集过程持续 3 周,共回收 287 份问卷,剔除答题时间小于 120 秒以及答题不规范的问卷,得到有效问卷 266 份。调查对象的基本情况见表 3。

表3 调查对象的基本信息统计

项 目	频 次	百分比 (%)	项 目	频 次	百分比 (%)
性别:			退休	4	1.50
男	110	41.35	其他	9	3.38
女	156	58.65	教育背景:		
年龄:			大学本科及以上	230	86.47
18岁以下	1	0.38	大专	19	7.14
18-24岁	48	18.04	高中/中专/技校	12	4.51
25-34岁	141	53.01	初中	5	1.88
35-44岁	46	17.29	平均每天的上网时长:		
45-54岁	25	9.40	2小时以下	17	6.39
54岁以上	5	1.88	2小时≤上网时长≤4小时	68	25.56
职业:			4小时<上网时长≤6小时	60	22.56
学生	76	28.57	6小时以上	121	45.49
党政机关事业单位工作人员	92	34.59	网络公共信息服务的使用经验:		
企业/公司工作人员	64	24.06	使用过	194	72.93
商业服务业或制造生产型企业工作人员	10	3.76	听说但没使用过	44	16.54
个体户/自由职业者	11	4.14	没有听说过	28	10.53

4 数据分析与结果

4.1 测量模型检验

测量模型的检验主要通过信度与效度来体现。信度是指测量结果的一致性、稳定性和可靠

性,可以通过潜在变量的组合信度(Composite Reliability, CR)和内部一致性系数(Cronbach's Alpha)来检验。一般而言,潜在变量的CR值和 α 值达到0.7^[69],即说明模型具有较高的信度。从表4可以看出,CR值均大于等于0.853, α 值均大于等于0.740,表明测量模型具有较好的信度。

表4 验证性因子分析结果

潜在变量	题项数	AVE	CR	Cronbach's α
结构保证	4	0.748	0.922	0.888
监管公平	4	0.667	0.889	0.833
情境规范	3	0.730	0.890	0.816
服务质量	3	0.660	0.853	0.740
人际影响	3	0.729	0.890	0.816
传播者信任	3	0.696	0.873	0.781
合作者信任	3	0.763	0.906	0.844
原始服务提供者信任	4	0.606	0.860	0.783
网络公共信息服务社会信任	3	0.820	0.932	0.890

效度包括内容效度、收敛效度与区分效度。本研究的测量题项基本来自已有文献,并进行了预调研,具有良好的内容效度。通常认为抽取的平均方差 (Average Variance Extracted, AVE) 大于 0.5,即具有理想的收敛效度,从表 4

可以看出,AVE 值均大于等于 0.606,表明测量模型具有良好的收敛效度。同时,各潜在变量 AVE 值的平方根都大于该变量与其他潜在变量间的相关系数(表 5),因此,测量模型具有良好的区分效度^[70]。

表 5 潜在变量间的相关系数与 AVE 平方根

	结构保证	监管公平	情境规范	服务质量	人际影响	传播者信任	合作者信任	原始服务提供者信任	网络公共信息服务社会信任
结构保证	0.865								
监管公平	0.606	0.817							
情境规范	0.638	0.587	0.855						
服务质量	0.358	0.389	0.334	0.812					
人际影响	0.380	0.377	0.445	0.267	0.854				
传播者信任	0.535	0.602	0.306	0.381	0.208	0.834			
合作者信任	0.393	0.431	0.434	0.407	0.278	0.366	0.873		
原始服务提供者信任	0.587	0.730	0.574	0.514	0.428	0.540	0.572	0.779	
网络公共信息服务社会信任	0.564	0.550	0.444	0.494	0.309	0.601	0.500	0.673	0.905

注:对角线上的值为 AVE 的平方根,其余数值为潜在变量间的相关系数。

4.2 结构模型检验

在测量模型具有理想信度与效度的前提下,本文利用偏最小二乘法 (Partial Least Squares, PLS) 对结构模型进行分析,检验本文的研究假设是否成立。显著性检验运用 Bootstrap 重复抽样方法,样本数为 1 000。结果显示,网络公共信息服务社会信任的 R² 为 0.546,表明研究模型具有良好的预测效果。从图 2 可以看出,除 H5 和 H6 外,本文的研究假设都得到验证。原始服务提供者信任、合作者信任、传播者信任均对网络公共信息服务的社会信任存在直接影响。其中,以原始服务提供者的影响解释力最大。

从信任的基础看,服务质量和制度保障对原始服务提供者信任、合作者信任和传播者信任具有显著的直接影响,而人际影响仅对原始

服务提供者存在直接影响,对合作者信任和传播者信任的影响并不显著。此外,制度保障到结构保证、监管公平和情境规范的路径系数均大于 0.8,表明制度保障是一个良好的二阶变量,因此,本文构建的制度保障二阶模型也得到验证。

为厘清不同信任基础对服务主体信任的作用及其相互影响,本文将信任基础变量依次加入进行检验。从表 6 可知,当不考虑服务质量与制度保障时,人际影响对原始服务提供者信任、合作者信任和传播者信任均具有显著的影响;当加入服务质量后,人际影响仅对原始服务提供者信任与合作者信任产生影响,对传播者信任的作用不再显著;当加入制度保障后,人际影响对合作者信任和传播者信任的作用均不再显著。

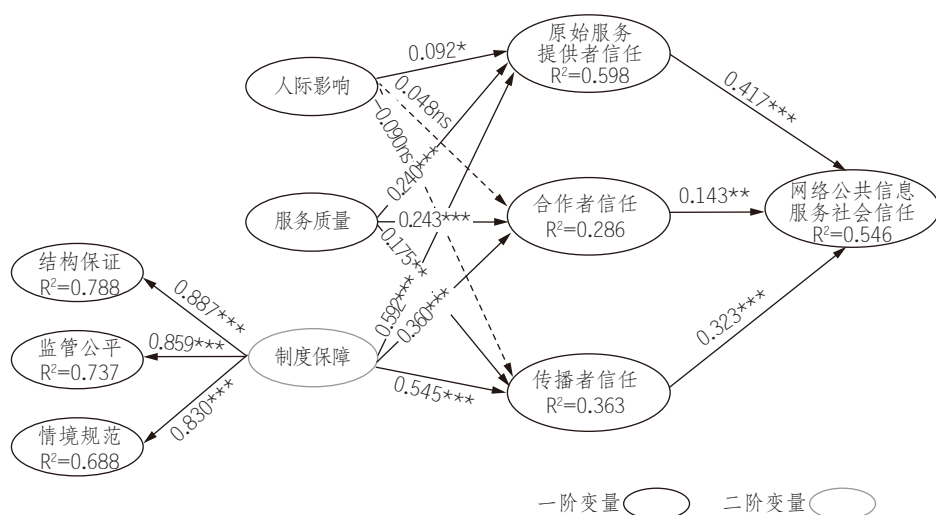


图2 研究模型的分析结果

表6 潜在变量的渐变关系

假 设	加入人际影响	加入服务质量	加入制度保障
H1:原始服务提供者信任—>网络公共信息服务社会信任	0.419***	0.422***	0.417***
H2:合作者信任—>网络公共信息服务社会信任	0.140*	0.139**	0.143**
H3:传播者信任—>网络公共信息服务社会信任	0.325***	0.322***	0.323***
H4:人际影响—>原始服务提供者信任	0.430***	0.311***	0.092*
H5:人际影响—>合作者信任	0.282***	0.185**	0.048ns
H6:人际影响—>传播者信任	0.207**	0.114ns	-0.090ns
H7:服务质量—>原始服务提供者信任		0.432***	0.240***
H8:服务质量—>合作者信任		0.358***	0.243***
H9:服务质量—>传播者信任		0.351***	0.175**
H10:制度保障—>原始服务提供者信任			0.592***
H11:制度保障—>合作者信任			0.360***
H12:制度保障—>传播者信任			0.545***

5 讨论与启示

新的服务主体、服务形式与传播渠道的出现,改变了传统意义上公共信息服务中利益相关者的聚类。本文对网络公共信息服务中的角

色进行归纳,从公众视角出发,考察了原始服务提供者信任、合作者信任以及传播者信任对网络公共信息服务社会信任的影响。结合图2与表6可知,在不同前置变量的多重作用下,公众对原始服务提供者(政府部门)的信任始终是影响公众信任网络公共信息服务的重要依据。采

纳网络公共信息服务前,公众必须相信服务提供者具有实施和保障这一服务的能力与资源,与服务提供者的诚信互动,将增进对这一主体的信任及对网络公共信息服务的认可,相反,服务提供者的缺位与失信,将降低信任并增加对这一服务的抵触情绪。鉴于原始服务提供者是网络公共信息服务的起点,对其信任可以作为评估对网络公共信息服务信任的重要线索。这与电子商务研究中,客户对网络服务商的信任正向影响其对商业网站服务的信任的结论是一致的^[71]。另一方面,公众对传播者的信任也显著影响他们对网络公共信息服务的信任。公益性机构、商业资本以及意见领袖对网络公共信息服务的介入,使本该由政府部门提供的服务经由多种渠道传递到社会,鉴于其传播意图不尽一致,可能对网络公共信息服务的社会信任产生不同影响。其中,公益性机构更关注社会的信息秩序与信息公平;商业组织的偏向性是普遍存在的,它们往往将包含自身价值观念与主观态度的信息传达给用户;由于“意见领袖”在价值观念与经济理念上的差异,他们在网络公共信息传播过程中既可能成为民意代言人,也可能因重大公共事件中某些事实与观点的“偏差”而加剧社会的对抗性情绪^[72]。因此,不同传播主体可能使传递的信息意义发生改变,若不加批判地信任,可能导致严重的错误与资源浪费,进而降低公众对网络公共信息服务的信任。此外,合作者信任对网络公共信息服务的社会信任具有一定促进作用。由于公众对合作者的信任通常表现为对其专业知识与能力的评估,因此,当合作者具备完成某一服务所需的能力时,信任能够降低公众对合作者提供的信息服务的复杂性与风险的判断,从而更可能使用该服务。

社会信任基础在不同社会经济、文化环境中必然发生变化,形成与之相适应的基本信任形态^[73]。为进一步探讨公众对不同服务主体的信任基础,本文依据网络公共信息服务的发生

发展与不同阶段的侧重点,依次加入人际影响、服务质量与制度保障等变量。结果显示,公众对不同服务主体信任的重心逐渐从人际影响向服务质量与制度保障转变,其中,以制度保障的影响更为显著。可见,网络公共信息服务环境下,社会信任的基础发生了变化,传统的基于关系的人际信任被逐渐弱化,而基于服务过程与制度的信任开始发挥主导作用。这可能是由于基于人际关系的信任往往建立在个人之间的情感纽带基础上,更符合原始的、小群体的特征,而基于服务质量的信任(与个人以往的或预期的交互体验相关)和基于制度的信任(个人从担保条件、网络安全以及其他特定环境下固有的非人际性结构中获得的安全感)更强调信任对于社会正常运作的重要性,它们更符合抽象关系的特征,且不指向特定的个体。在本文研究环境下,前者主要产生于相信也受他人信任的网络公共信息服务,而后者则产生于相信公共部门本身提供了及时、可靠的信息。对既定个体而言,面对不同服务主体,即使基于人际关系的信任变化很大,对于服务质量与制度保障的信任很可能仍保持相对稳定。这一转变表明,网络公共信息服务建设的规范化与制度化逐渐成为公众信任的基础。

此外,在依次加入人际影响、服务质量与制度保障过程中,这些变量对原始服务提供者信任的影响始终最为显著(分别为0.430,0.432和0.592)。这一结果表明,社会影响、服务过程以及制度因素都对公众对原始服务提供者的信任存在重要影响。不同于合作者与传播者,服务提供者作为面向公众的接口,旨在提供政策所规定的公共服务,因而受到公众更多的关注。这也进一步佐证了加强服务提供者的建设,应成为促进网络公共信息服务社会信任的重要工作。另一方面,尽管人际影响、服务质量与制度保障对不同服务主体信任的影响程度发生了变化,三类主体信任对网络公共信息服务社会信任的影响仍趋于稳定。可见,始于原始服务提

供者与合作者、经由传播者、止于用户的信息流,已形成网络公共信息服务的核心活动。在不考虑外部因素的条件下,网络公共信息服务的过程实质上即其社会信任的生成过程,社会信任是对网络公共信息服务结果的反馈,这一机制是稳定的。外部不确定性与风险可能影响公众对不同服务主体的认知,但最终影响网络公共信息服务社会信任的是其核心活动。

本文从结构保证、监管公平与情境规范三个维度构建了制度保障这一二阶变量。结构保证是对特定环境下规则、担保、法律资源等的评估^[74],网络公共信息服务情境下,服务提供者平台上的线索,如认证标志、明确的隐私声明、所属的权威机构、信誉良好的第三方的担保标识等,都可能使公众产生信任。监管公平是制度保障的另一重要方面,其往往与社会认同等深层次要素相联系。以往研究显示,公平的程序表明群体成员是否与权力部门且在多大程度上与他们共享价值,共同认同的价值将增加群体成员对权力部门的信任及接受其决策的可能性^[75-76]。愈多成员认为某项计划是公平的,其接受该计划的可能性就愈大^[48]。因此,监管公平可以作为预测公众对网络公共信息服务的接受度以及遵守相关管理与政策规定的重要因素。情境规范是基于情境是否正常或符合惯例、对交互能否成功进行的评估。一般而言,情境的常态化不涉及实际服务主体的信息,相反,它考虑的是与相似服务相比,互动的正常程度。网络公共信息服务环境下,用户与服务主体互动的平台依托于媒介,情境规范要求媒介的外观与操作方式符合通用做法。图2的结果表明,制度保障较好地体现在结构保证、监管公平和情境规范三个方面,且更多地体现在结构保证上,因此,在建立对网络公共信息服务主体的信任时,公众从制度保障中获得的安全感更多地来自结构保证,即公众在对服务主体进行信任判断时,已不局限于事物的常规外观,这可能是由于一站式服务之外,他们更注重个性化体验。

此外,相对于服务规则与秩序的设定,他们更倾向于信任服务过程中完善的法律与技术措施,从而有效防止其隐私、身份信息的泄露以及财产的流失。

网络公共信息服务是信息技术应用与公共信息服务各领域深度融合所引起的必然结果,已引起全球经济与社会的重大变革。从公共服务角度看,本文的研究模型为提升网络公共信息服务的社会信任提供了依据。沿着研究模型的因果链,网络公共信息服务的重点应向原始服务提供者聚焦,同时积极引导和管理传播机构。一方面,充分利用优质传播机构的信任优势,形成对网络公共信息服务的引导;另一方面,严格管理传播机构对公共信息的发布、转载和链接,确保信息内容的准确性、真实性、严肃性和适用性,提高传播媒介的权威性。此外,鼓励并规范合作形式,建立健全合作程序也十分关键。不同服务主体应融入公众所关注的需求与价值,充分实现不同主体在功能上的互补、服务上的协调与资源上的整合,共同推进网络公共信息服务社会信任的建设。同时,不同服务主体应充分意识到加强制度保障的重要性与紧迫性,使公众相信网络公共信息服务对其隐私与安全是有保障的,从而提升公众的信任水平。由于结构保证更多地影响公众对制度保障的感知,它将为提升社会信任提供有力依据。完善网络公共信息服务的法律与技术保障措施,将不再是次要问题,而应成为公共政策的核心。

6 结语

目前,对网络公共信息服务社会信任的研究,较常见的处理方式是将其划分为对提供者(以政府部门为主)的信任和和技术(互联网)的信任两个维度。这一思路一定程度上忽视了其他服务主体在网络公共信息服务过程中的作用,缺乏全局性。事实上,社会力量中的企业、非营利机构等,与政府部门在网络公共信息服

务中的角色是相互交叉的。本文基于利益相关者与信任基础理论探讨网络公共信息服务社会信任的影响因素,为实践中促进网络公共信息服务社会信任工作的开展以及公共政策的制定提供了理论依据。

本文对网络公共信息服务社会信任影响因素的选取主要基于已有文献,下一步研究将通过专家访谈法与实地调研法,对已有影响因素

进行拓展与印证,将理论与实践紧密结合,提升其经验层次。此外,从时间维度上看,信任的发展是一个动态过程。在外部影响与自身经验作用下,公众对网络公共信息服务的既有信任认知可能被新的体验替代,造成信任水平的提升或消减,从而使概念模型不再具有稳定结构。因此,影响因素及其相互关系还需根据实践的发展,进一步调整与完善。

参考文献

- [1] Lindgren I, Jansson G. Electronic services in the public sector: a conceptual framework [J]. Government Information Quarterly, 2013, 30(2): 163-172.
- [2] Teo T S H, Srivastava S C, Jiang L. Trust and electronic government success: an empirical study [J]. Journal of Management Information Systems, 2008, 25(3): 99-132.
- [3] Srivastava S C, Teo T S H. E-government payoffs: evidence from cross-country data [J]. Journal of Global Information Management, 2007, 15(4): 20-40.
- [4] Norazah M S, Ramayah T. User Acceptance of the e-government services in Malaysia: structural equation modelling approach [J]. Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management, 2010(5): 395-413.
- [5] Ayoub M. Critical factors influencing the acceptance and diffusion of e-government services: conceptual framework [OL]. [2016-12-12]. <http://www.qou.edu/icit2011/files/pdf/mohammedAyoub.pdf>.
- [6] Detlor B, Hupfer M E, Ruhi U, et al. Information quality and community municipal portal use [J]. Government Information Quarterly, 2013, 30(1): 23-32.
- [7] OECD. Rethinking e-government services: user-centred approaches [R]. Paris: OECD, 2009.
- [8] Savoldelli A, Codagnone C, Misuraca G. Understanding the e-government paradox: learning from literature and practice on barriers to adoption [J]. Government Information Quarterly, 2014, 31(S1): 63-71.
- [9] Bakir V. Policy agenda setting and risk communication Greenpeace, Shell, and Issues of Trust [J]. The Harvard International Journal of Press/Politics, 2006, 11(3): 67-88.
- [10] Jarvenpaa S L, Tractinsky N, Saarinen L. Consumer trust in an internet store: a cross-cultural validation [J]. Journal of Computer-Mediated Communication, 1999, 5(2): 1-33.
- [11] Freeman R E. Strategic management: a stakeholder approach [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 2010: 31-49.
- [12] Flak L S, Rose J. Stakeholder governance: adapting stakeholder theory to e-government [J]. Communications of the Association for Information Systems, 2005, 16: 642-664.
- [13] Hendry J. Missing the target: normative stakeholder theory and the corporate governance debate [J]. Business Ethics Quarterly, 2001, 11(1): 159-176.
- [14] Sæbø Ø, Flak L S, Sein M K. Understanding the dynamics in e-Participation initiatives: looking through the genre

- and stakeholder lenses[J]. *Government Information Quarterly*, 2011, 28(3): 416-425.
- [15] Scholl H J. Applying stakeholder theory to e-government[G]//Schmid B, Stanoevska-Slabeva K, Tschammer V. *Towards the E-Society*. Boston: Kluwer Academic Publishers, 2001: 735-747.
- [16] Chan C, Pan S, Tan C W. Managing stakeholder relationships in an e-government project[C]//AMCIS 2003 Proceedings. AIS Electronic Library, 2003: 783-791.
- [17] Shankar V, Urban G L, Sultan F. Online trust: a stakeholder perspective, concepts, implications, and future directions[J]. *The Journal of Strategic Information Systems*, 2002, 11(3): 325-344.
- [18] Barber B. *The logic and limits of trust*[M]. New Brunswick: Rutgers University Press, 1983: 9.
- [19] Lewis J D, Weigert A. Trust as a social reality[J]. *Social Forces*, 1985, 63(4): 967-985.
- [20] McKnight D H, Choudhury V, Kacmar C. Developing and validating trust measures for e-commerce: an integrative typology[J]. *Information Systems Research*, 2002, 13(3): 334-359.
- [21] Komiak S X, Benbasat I. Understanding customer trust in agent-mediated electronic commerce, web-mediated electronic commerce, and traditional commerce[J]. *Information Technology and Management*, 2004, 5(1-2): 181-207.
- [22] Zucker L G. Production of trust: institutional sources of economic structure, 1840-1920[J]. *Research in Organizational Behavior*, 1986, 8: 53-111.
- [23] Shapiro D L, Sheppard B H, Cheraskin L. Business on a handshake[J]. *Negotiation Journal*, 1992, 8(4): 365-377.
- [24] Gefen D, Karahanna E, Straub D W. Trust and TAM in online shopping: an integrated model[J]. *MIS Quarterly*, 2003, 27(1): 51-90.
- [25] Paul D L, McDaniel Jr R R. A field study of the effect of interpersonal trust on virtual collaborative relationship performance[J]. *MIS Quarterly*, 2004, 28(2): 183-227.
- [26] Flak L S, Sein M K, Sæbø Ø. Towards a cumulative tradition in e-Government research: going beyond the Gs and Cs[G]//Wimmer M A, Scholl J, Grönlund A. *Electronic government*. Berlin & Heidelberg: Springer, 2007: 13-22.
- [27] Rowley J. E-government stakeholders: Who are they and what do they want?[J]. *International Journal of Information Management*, 2011, 31(1): 53-62.
- [28] 夏义堃. 公共信息服务的社会选择——政府与第三部门公共信息服务的相互关系分析[J]. *中国图书馆学报*, 2004(3): 18-23. (Xia Yikun. Social choice of public information service: an analysis of the relationship between the government and the third sector[J]. *Journal of Library Science in China*, 2004(3): 18-23.)
- [29] Parent M, Vandebeek C A, Gemino A C. Building citizen trust through e-government[J]. *Government Information Quarterly*, 2005, 22(4): 720-736.
- [30] Carter L, Bélanger F. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors[J]. *Information Systems Journal*, 2005, 15(1): 5-25.
- [31] Beldad A, van der Geest T, de Jong M, et al. A cue or two and I'll trust you: determinants of trust in government organizations in terms of their processing and usage of citizens' personal information disclosed online[J]. *Government Information Quarterly*, 2012, 29(1): 41-49.
- [32] Wang F. Explaining the low utilization of government websites: using a grounded theory approach[J]. *Government Information Quarterly*, 2014, 31(4): 610-621.

- [33] Welch E W, Hinnant C C. Internet use, transparency, and interactivity effects on trust ingovernment [C]//Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Washington: IEEE Computer Society, 2003: 144.
- [34] Pavlou P A, Gefen D. Building effective online marketplaces with institution-based trust [J]. Information Systems Research, 2004, 15 (1) : 37-59.
- [35] OCLC. Sharing, privacy and trust in our networked world [OL]. [2017-03-18]. <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/pdfs/sharing.pdf>.
- [36] Caidi N. Building “civilisational competence”: a new role for libraries? [J]. Journal of Documentation, 2006, 62 (2) : 194-212.
- [37] Vårheim A. Social capital and public libraries: the need for research [J]. Library & Information Science Research, 2007, 29 (3) : 416-428.
- [38] Pew Research Center. Government online [OL]. [2017-03-20]. http://www.pewinternet.org/files/old-media//Files/Reports/2010/PIP_Government_Online_2010_with_topleft.pdf.
- [39] Sellitto C, Burgess S. Towards a weighted average framework for evaluating the quality of web-located health information [J]. Journal of Information Science, 2005, 31 (4) : 260-272.
- [40] Rice R E, Peterson M, Christine R. A comparative features analysis of publicly accessible commercial and government health database Web sites [G]//Rice R E, Katz J E. The Internet and health communication: experiences and expectations. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications, 2001: 213-231.
- [41] Stapleton P. Assessing the quality and bias of web-based sources: Implications for academic writing [J]. Journal of English for Academic Purposes, 2003, 2 (3) : 229-245.
- [42] Schwartz D G. Mozart versus Minsky: information bias on the Internet [J]. Internet Research, 1997, 7 (4) : 263-268.
- [43] 陈传夫, 罗博, 唐琼, 等. 网络学术信息偏向性评估 [J]. 情报学报, 2015, 34 (7) : 765-775. (Chen Chuanfu, Luo Bo, Tang Qiong, et al. Assessment of bias of Web academic information [J]. Journal of the China Society for Scientific and Technical Information, 2015, 34 (7) : 765-775.)
- [44] Moorman C, Zaltman G, Deshpande R. Relationships between providers and users of market research: the dynamics of trust [J]. Journal of Marketing Research, 1992, 29 (3) : 314-328.
- [45] Sharma N, Patterson P G. The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services [J]. Journal of Services Marketing, 1999, 13 (2) : 151-170.
- [46] Johnson D, Grayson K. Cognitive and affective trust in service relationships [J]. Journal of Business Research, 2005, 58 (4) : 500-507.
- [47] Mitra K, Reiss M C, Capella L M. An examination of perceived risk, information search and behavioral intentions in search, experience and credence services [J]. Journal of Services Marketing, 1999, 13 (3) : 208-228.
- [48] Ross V L, Fielding K S, Louis W R. Social trust, risk perceptions and public acceptance of recycled water: testing a social-psychological model [J]. Journal of Environmental Management, 2014, 137: 61-68.
- [49] Belanche D, Casaló L V, Flavián C, et al. Trust transfer in the continued usage of public e-services [J]. Information & Management, 2014, 51 (6) : 627-640.
- [50] Cheung C M K, Lee M K O. Understanding consumer trust in Internet shopping: a multidisciplinary approach [J].

- Journal of the American Society for Information Science and Technology, 2006, 57(4): 479-492.
- [51] Office of the e-Envoy. Policy framework for a mixed economy in the supply of e-government services[R]. UK: Office of the e-Envoy, 2003.
- [52] Brown J J, Reingen P H. Social ties and word-of-mouth referral behavior[J]. Journal of Consumer Research, 1987, 14(3): 350-362.
- [53] Hovland C I, Weiss W. The influence of source credibility on communication effectiveness[J]. Public Opinion Quarterly, 1951, 15(4): 635-650.
- [54] 张斌. 公共信息对公众信任及行为的影响研究[D]. 成都: 西南交通大学, 2011: 51. (Zhang Bin. The research of the public information's influence on public trust and public behavior[D]. Chengdu: Southwest Jiaotong University, 2011: 51.)
- [55] Deutsch M. Trust and suspicion[J]. Journal of Conflict Resolution, 1958, 2(4): 265-279.
- [56] Kelton K, Fleischmann K R, Wallace W A. Trust in digital information[J]. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 2008, 59(3): 363-374.
- [57] Li X, Hess T J, Valacich J S. Why do we trust new technology? A study of initial trust formation with organizational information systems[J]. The Journal of Strategic Information Systems, 2008, 17(1): 39-71.
- [58] Heintzman R, Marson B. People, service and trust: is there a public sector service value chain?[J]. International Review of Administrative Sciences, 2005, 71(4): 549-575.
- [59] MORI Social Research Institute. Exploring trust in public institutions—new findings; national quantitative survey [OL]. [2017-04-10]. <http://www.audit-commission.gov.uk/Products/AC-REPORT/B0767D2A-F8C2-4D4B-A925-34AAE914A6C4/TrustinPublicInstitutionsnewfindingsMORI.pdf>.
- [60] McKnight D H, Chervany N L. What trust means in e-commerce customer relationships: an interdisciplinary conceptual typology[J]. International Journal of Electronic Commerce, 2001, 6(2): 35-59.
- [61] Keen P, Ballance G, Chan S, et al. Electronic commerce relationships: trust by design[M]. New Jersey: Prentice Hall PTR, 1999: 24-26.
- [62] Kim H W, Xu Y, Koh J. A comparison of online trust building factors between potential customers and repeat customers[J]. Journal of the Association for Information Systems, 2004, 5(10): 392-420.
- [63] Hung S Y, Chang C M, Yu T J. Determinants of user acceptance of the e-Government services: the case of online tax filing and payment system[J]. Government Information Quarterly, 2006, 23(1): 97-122.
- [64] Zhou T. Understanding users' initial trust in mobile banking: an elaboration likelihood perspective[J]. Computers in Human Behavior, 2012, 28(4): 1518-1525.
- [65] McKnight D H, Choudhury V, Kacmar C. The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: a trust building model[J]. The Journal of Strategic Information Systems, 2002, 11(3): 297-323.
- [66] McKnight D H, Carter M, Thatcher J B, et al. Trust in a specific technology: an investigation of its components and measures[J]. ACM Transactions on Management Information Systems, 2011, 2(2): 12.
- [67] Fang Y, Qureshi I, Sun H, et al. Trust, satisfaction, and online repurchase intention: the moderating role of perceived effectiveness of e-commerce institutional mechanisms[J]. MIS Quarterly, 2014, 38(2): 407-427.
- [68] Flavian C, Guinaliu M, Gurrea R. The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty[J]. Information & Management, 2006, 43(1): 1-14.

- [69] Segars A H. Assessing the unidimensionality of measurement;a paradigm and illustration within the context of information systems research[J]. Omega,1997,25(1):107-121.
- [70] Fornell C,Larcker D F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error [J]. Journal of Marketing Research,1981,18(1):39-50.
- [71] Turel O,Yuan Y,Connelly C E. In justice we trust:predicting user acceptance of e-customer services[J]. Journal of Management Information Systems,2008,24(4):123-151.
- [72] 祝华新,单学刚,刘鹏飞,等. 2013年中国互联网舆情分析报告[OL]. [2017-04-24]. <http://yuqing.people.com.cn/n/2014/0318/c364391-24662668.html>. (Zhu Huaxin,Shan Xuegang,Liu Pengfei,et al. China report on public opinion online 2013 [OL]. [2017-04-24]. <http://yuqing.people.com.cn/n/2014/0318/c364391-24662668.html>.)
- [73] 管金平. 社会基本信任形态在网络环境中的范式更迭与制度回应[J]. 学习与实践,2015(4):106-117. (Guan Jinping. Paradigm change and system response of the social basic trust forms in online environment[J]. Study and Practice,2015(4):106-117.)
- [74] McKnight D H,Cummings L L,Chervany N L. Initial trust formation in new organizational relationships[J]. Academy of Management review,1998,23(3):473-490.
- [75] Kramer R M,Tyler T R. Trust in organizations:frontiers of theory and research[M]. London:Sage,1996:331-356.
- [76] Williams M. In whom we trust:group membership as an affective context for trust development[J]. Academy of Management Review,2001,26(3):377-396.

罗 博 华中师范大学信息管理学院讲师。湖北 武汉 430079。

张晋朝 武汉大学信息管理学院讲师。湖北 武汉 430072。

(收稿日期:2017-05-22;修回日期:2017-06-27)