

## 虛擬空間的倫理議題—網路社會的社會秩序與信任

### 吳齊殷

#### 現職

中央研究院社會學研究所副研究員

元智大學資訊社會學研究所兼任副教授

台北醫學大學醫學研究所人文組兼任副教授

#### 高等學歷

美國愛荷華州立大學社會學博士（1993）

#### 主要經歷

中央研究院社會學研究所助研究員（1995-2000）

中央研究院中山人文社會科學研究所助研究員（1993-1995）

中央研究院調查研究工作室工作委員會召集人（2001-2003）

美國北卡羅納大學人口中心訪問學人（2001-2002）

資訊社會學會常任理事

中華心理衛生學刊編輯委員

資訊社會研究編輯委員

#### 通訊方式

電話（02）2652 3397

傳真（02）2651 0415

[ssslciw@gate.sinica.edu.tw](mailto:ssslciw@gate.sinica.edu.tw)

### 戴昀

國立政治大學社會學研究所研究生

[92254015@nccu.edu.tw](mailto:92254015@nccu.edu.tw)

# 虛擬空間的倫理議題—網路社會的社會秩序與信任

吳齊殷

中央研究院社會學研究所

戴 昀

政治大學社會學研究所

## 摘要

網際網路，的確具有相當多的優勢與長處，但不可否認的，卻也隨之帶來了與傳統社會大不相同的，甚至是更難以規範的倫理與社會秩序問題。目前我們看到有關電腦網路倫理的討論多著重在科技與法律層面，雖然這兩種路徑的處理方式乍看之下似乎是最“有效”的，但科技的發展一日千里，今天你研發出防堵的妙方，明天他可能立刻找到破解的神技，而法律在網際網路這個崇尚自由的全新國度中，不僅在實際執行上仍待突破，也多少涉及了是否違反網路自由精神、是否抹煞新公共領域之可能性的爭議。有鑑於此，在這裡我們便嘗試將網路倫理的問題放回“社會秩序如何可能”的基本問題上來討論，透過正確倫理觀念的培養來達到“治本”的功效，希望能藉由網路社會秩序的建立與維持以提供倫理問題的另一個解決途徑；而在網際網路這個全新的社會型態中，信任，在維護社會秩序的舞台上，扮演了一個不可或缺的重要角色。

關鍵詞：網際網路、倫理、社會秩序、信任

## 一、 前言

網際網路，對於今日許多身處於資訊時代的人們來說，已幾乎是如同電話一樣重要，甚至超越它的一種生活必需品。近來，台北市計畫在 2005 年底以前使全市均可以實現網際網路無線接入，成為為數不多的提供Wi-Fi網路的城市之一<sup>1</sup>，從早期的撥接到寬頻，再往無線網路邁進，進步可謂相當快速，也可以由此發現網路使用人口與使用情形大幅成長的趨勢。

若我們將網際網路的發展放在人類從古至今的歷史上來看，其實僅佔有相當短的時間，從剛開始的國防用途演變到如今深入世界各個角落的情況，只不過短短數十年，但它對人類社會所帶來的影響與衝擊卻遠遠超越了其發展時間所佔有的比例。這是一個最好的時代，也是一個最壞的時代，網路的確具有相當多的優勢與長處，但不可否認的，卻也隨之帶來了與傳統社會大不相同的，甚至是更難以規範的倫理與社會秩序問題。

瀏覽一下網路上刊登的新聞，幾乎每天都可以發現大大小小有關網路倫理的事件發生，例如轟動一時的成大 MP3 事件，以及無孔不入的駭客與病毒問題等等，網路世界其實並不如烏托邦主義者所言如此自由、完美而充滿希望，儘管網路帶給人們的好處不可勝數且無從否定，但隨著網路的發展相伴而來的種種問題卻也層出不窮，令人無法再繼續漠視它們的存在而不設法處理，因此，有關網路倫理的議題應是現代社會的一大重要論題。

目前我們看到有關電腦網路倫理的討論多著重在科技與法律層面，幾乎都是從技術面的發展來阻擋各種侵權等倫理違反問題，或由法律的制訂與執行來遏止網路使用者的犯罪情況，雖然這兩種路徑的處理方式乍看之下似乎是最“有效”的，但科技的發展一日千里，今天你研發出防堵的妙方，明天他可能立刻找到破解的神技，而法律在網際網路這個崇尚自由的全新國度中，不僅在實際執行上仍待突破，也多少涉及了是否違反網路自由精神、是否抹煞新公共領域之可能性的爭議。

有鑑於此，在這裡我們便嘗試將網路倫理的問題放回“社會秩序如何可能”的基本問題上來討論，透過正確倫理觀念的培養來達到“治本”的功效，希望能藉由網路社會秩序的建立與維持以提供倫理問題的另一個解決途徑。

---

<sup>1</sup> <http://tw.news.yahoo.com/041105/14/14v2t.html>

## 二、 網路社會的特性

將虛擬空間中的「倫理」由現實世界中的「倫理」獨立出來討論，其根本的理由自然是因為網路社會具有許多與現實相異的特質，因而衍生出不盡相同的倫理議題。

當電腦網路連絡電腦之時，同時也就聯繫了使用電腦的人們，而就在「聯結上」的當下時刻，電腦網路就旋身變成了社會網絡。這個現象對當代人類社會的意義是：這個由電腦所架構的社會網絡乃是虛擬社區(Virtual Community)，這對人類而言是全新經驗的「生活事物」的重要基礎(吳齊殷，1997)。快速發展的網際網路，逐漸顯現了一些特殊的性質：

### 1. 時間、地理限制的模糊

網路使得地理界線的距離意義消失，網路空間中無國界、無距離、快速尋得資訊，使得在網路空間中，時間觀念逐漸淡出，似乎象徵著一個超越時間定義的時代即將來臨。網路這樣的去時間和地域的特性，即如同 Castells 所說的，網路的「流動空間」取代了物理上的空間網路，因而人類生活方式上空間與時間的定義也將受到改變(王家茗，2001)。

Giddens 稱這個特色為時空壓縮(time/space compression)，世界上原本不相干的每一個人進入網路世界之後都變成了一個個互相串聯的節點，而連結起每一個人的關鍵節點不再是民族、國家或是地域血緣等人際形式，而是電腦設備與網路技術(葉瑋琳，2004)。

### 2. 互動性

互動性的概念被認為是網路中社會關係發生的關鍵，互動行為成為網路的成員聚合於電腦中介環境中的重要因素(王家茗，2001)。當人們進入網路之後，所有的互動方式都變成平面化、符號化，彼此傳遞訊息的方式變成以文字、影像或聲音為主，而不再看見真實的臉部表情、肢體動作等回應。網路世界中的交往方式相對於真實世界裡的面對面交往，較不須藉由肢體上的暗示來傳達訊息，因此也較無回饋，但優點是可以有較長時間思考應對方式(葉瑋琳，2004)。網路的訊息傳播者和接收者的角色劃分較為模糊，使得傳播型態也成為「一對一」、「多對一」、「多對多」的「雙向」或是「多向」的型態，而其中，網路的高度個人參與使得互動性特質的重要性更為突出(王家茗，2001)。

### 3. 匿名性

網路和真實世界最大的不同在於網路具有「匿名性」的特質。在網路上人們得以某種程度地隱藏真實生活裡的身份，而由代號或暱稱來認

定所謂的「身份」，這樣的身份認同可能和現實生活中的自我認同一樣，但也有形塑出另一個完全不同自我的可能性(王家茗，2001)。

#### 4. 去中心性

「中心」在早期主要是地理位置中一個與邊陲對應的概念，而隨著政治機構的發展，中心也代表了掌握權力、居於領導地位的意義，並具有控制他者的概念；尼采認為，所謂的「舊道德」或是「神」都只是一種權力的網絡，這種網絡具有集中的性質(中心性)，只有打倒這種舊道德的束縛，才可能找到個人的主體性。有人認為，隨著網際網路廣泛地被使用，尼采所追求的「去中心」社會，似乎在資訊社會中實現(劉燕青，2003)；因為不管是報章雜誌、廣播電視，只要是單向傳播本身，就有一種中心化的傾向，聽眾、觀眾與讀者們只能被動地接收，無法參與主導；但是，網際網路靠的是分散式或共享的傳遞系統，而不是層級系統，因此網際網路的使用者便能夠透過他們與其他使用者的互動，更輕易地散佈或接收訊息。

### 三、 網路社會的倫理議題

既然網路社會具有許多異於現實社會的特性，那麼在其中所發生的倫理問題自然也有其特殊性。Mason(1986)認為在資訊時代所面臨的挑戰源自於資訊的本質，人們必須形成新的社會約定(social contract)以確保資訊科技被用於提高人的尊嚴，它所涉及的主要倫理議題為下述四項，稱為 PAPA 模式：

- (1) 隱私(privacy)：個人或其所屬團體的資訊在什麼情況、基於何種防護措施之下必須讓他人知道(莫廣遠等，2000)？人們可以保留什麼資訊不被強迫公開展露？在資訊時代，隱私之所以受到威脅，歸因兩股力量，其一是資訊或電腦科技之急速成長下，電腦大大提高其監控、傳播、計算、存取的能力；另一個潛在的威脅，在於資訊在決策中愈來愈有價值(戚國雄，1998)。
- (2) 正確性(accuracy)：由誰來確保資訊的正確性？因資訊錯誤而造成的損害應由誰來承擔責任(莫廣遠等，2000)？資訊的精確與否，對我們的生活有極大影響。提供錯誤資訊的一方若處於較有利或較有權力的地位，情形尤為如此(戚國雄，1998)。
- (3) 所有權(property)：資訊由誰所擁有？公平合理的交易價格是多少？誰又擁有資訊傳送的通道？該如何分配這有限的資源(莫廣遠等，2000)？資訊本身很容易重製，這使得資訊產權的保護遠比實物產權

來得困難；燒錄機的普及，再加上網路之運用，使得侵權問題日益嚴重。此外，人工智慧中的專家系統，它吸收了專家或知識工作者的知識而形成，到底應屬誰的財產(戚國雄，1998)？

- (4) 存取(access)：組織和個人在什麼條件及安全保障下，有權力取得何種資訊(莫廣遠等，2000)？在資訊時代要擷取資訊，有幾個基本前提。首先，我們要有處理資訊的技能，即如何通過電腦去取得資訊，這又以資訊教育為前提；其次，我們要擁有或能接近、使用取得資訊的技術設備；復次，我們要有經濟能力為取得資訊付費。然而，縱使今天電腦日漸普及，但相對而言，世界上還是有許多人口無經濟能力養成以電腦為媒介的讀寫和溝通能力，在世界許多地方，這仍算是許多中產和上層階級的特權(戚國雄，1998)。

在當前網路空間蓬勃發展的同時，如何防止網路被不當利用及防止弊端的發生，是當今網路空間所面對的議題，而網際網路對傳統倫理的挑戰則包括：(1)網際網路擴大使用者的道德責任、(2)網際網路引發新倫理道德問題、(3)網際網路產生新價值觀、(4)網際網路改變道德規範產生方式(莫廣遠等，2000)。

新興的網路社會具有許多與傳統真實社會差異頗大的特性，從它基本的組成方式到它所展現在世人眼前的面貌，都與過去人們習以為常的形式大不相同，因此，社會中的行動者們所習慣遵循的秩序也必然出現變動。這是一個劇烈轉變中的時代，在我們享受科技所帶來的各種便利與新奇樂趣的同時，各種面向的倫理與社會秩序問題也無法避免地接踵而來，這是網路生活中必須正視的迫切課題。

#### 四、 社會秩序

雖然網路社會有其異於現實社會的種種特性及其所衍生的各種問題，但無論如何，網路社會與現實社會一樣，仍是由「人」所組成，因此面對層出不窮的網路倫理問題，除了運用法律的強制力以及科技技術的防堵方式外，我們仍認為必須回到一個「社會」的基本問題上來討論，即社會秩序如何可能的問題，希望能藉由網路社會秩序的重整，提供虛擬空間之倫理問題的一個解決途徑。

##### 倫理與社會秩序

倫理(ethics)的原始意義和群體生活有關，指屬於某特定社群且作為正當標準的事物，並是與其他社群有別的特徵 (Sumner, 1906)。每一個社會各有

其特有倫理規範，分別構成社會秩序的獨特風貌，人們所有行動都是在倫理規範的架構下進行的(汪睿祥，1990)。也就是說，每個群體或社會作為正當標準的事物是不盡相同的，因此人們也就依循著自身所屬之社會的獨特秩序，以各種各樣的方式行動著，生活著。

社會秩序指的往往是以社會生活中制度化層面為主軸所編織而成的圖像。然而，社會秩序並不以制度化為唯一可觀照的面相，只是所有觀照社會秩序的面向都直接或間接地和制度化的特徵有關，甚至，我們可以說制度化過程，就是「秩序化」的過程。就此，所有基本的社會現象或集體現象都是在制度化過程產生的，社會倫理與道德也是如此(Sumner, 1906；引自汪睿祥，1990)。

從最寬鬆的定義來說，只要人際間的互動產生穩定的行為規則，這個過程就具有制度化的特徵(葉啟政，1988)。我們可以說制度化是從「規範」開始的。規範的種類很多，不管是什麼規範都是要劃定社會行為的界範，規範之所以有規範效果，就是行為者對規範所劃定的界線有起碼的了解，並以之作為行動的準繩。從這一點來看，所有的規範都是行為者共有的行為期望(Abercrombie & Turner, 1984；Theodorson & Theodorson, 1969；引自汪睿祥，1990)。各種社會規範都有相應的制裁手段，違背規範就帶來社會制裁，但事後的制裁是要保證社會成員在所劃定的範圍內活動，制裁的意義在於維持這個行為期望。因此，無論什麼規範，就行為當下來說，都是行動者的行為期望，由這個期望，以及違背時可能產生後果的期望，也就產生了規範所規定的行為內容(汪睿祥，1990)。當事實的發展與行為者的期望相悖，而行為者仍然維持他的期望，且情境中的其他人都同意行為者所維持的期望時，這樣的期望即可稱為規範。在社會生活現實裡，穩定的社會秩序須仰賴行為者們可預期的行為期望。社會藉由規定行為期望的抉擇、產生提供失望時的理由來維繫社會規範，穩定社會的結構秩序(Luhmann, 1985)。

一如規範，制度也有它眾多的形貌，但不論其形貌如何，所有的制度都是人類行為規則的型式，對人類的外顯行為具有制約的作用(葉啟政，1988)。制度化的外制性格，既不必然來自倫理上的正當，也不必然來自制裁的威嚇，更不必然來自社會化的內化，而是直接來自社會互動的性質：即彼此的行為期望(汪睿祥，1990)。然而，只有互動雙方彼此的行為期望，還不能形成制度，制度必須建立在第三者對互動雙方的行為期望上(Luhmann, 1985)。我們可以將制度視為行為者假定相關第三者對行為者行為期望的期望；第三者可以是具體的個人、參與互動情境中的他在自我(alter-ego)，也可以是行為者依情況推定和情境有關的匿名第三者(Luhmann, 1985)。行動者假定他的行為期望也是第三者對他的期望時，無論他是否遵守，這個行為期望都會被穩定下來，也就是被制度化(汪睿祥，1990)。值得注意的是，制度並不是由相同的期望所穩定的，因為制度只是一個期望、只是一個假定的期望，它並不

依賴真正的同意，只要或多或少每一個人假定每一個人同意，制度就可以持續(Luhmann, 1985；引自汪睿祥，1990)。

因此，我們可以說，倫理，是各個特定社群中作為正當標準的事物，它構成了各個社會中特有的社會秩序面貌；而社會秩序中構成倫理要件的性質又可區分為兩個層次，一是規範，二是制度，規範是行為者共有的行為期望，並且有其相應的制裁手段，而制度則是建立在第三者對互動雙方的行為期望。

社會秩序指涉的是社會生活的規則律動。在具自由行動的個人與具規則律動的社會秩序之間，是藉制度化勾聯起來的，不同的時代與不同的社會，支撐社會規則的制度化規範也就不同(汪睿祥，1990)。人是群居的動物，然而人也是具有行動自由的個體，若是任由社會中的個人擁有無限度的自由，那麼必然會造成妨害他人自由與權力的情況，甚至危害了群居社會的規則運行，因此，無論社會如何變遷、如何發展，社會秩序絕對是維繫社會存續的重要機制。社會秩序依賴倫理之形構，倫理須經由制度化而產生，而規範可說是制度化的開端，規範與制度又須仰賴社會中各個行動者相互的行為期望或第三者對互動雙方的行為期望，這樣層層推演的結果，我們可以發現，維繫社會運行之倫理與社會秩序，其實也正須依靠群居社會中每一個個體的共同建立與維持。

### 網路社會的社會秩序

在高度發展的社會中，社會秩序的重要性更是不可忽視。隨著資訊時代的來臨，網路社會的形成已近在眼前，由於網路社會與傳統現實社會的組成與運作方式在本質上有不小的差異，也發展出許多不同的特質，因此維繫社會存續的社會秩序自然也無法完全由現實社會轉移複製。

就資訊的生產與消費關係而論，在網際網路上，使用者基本上仍是被動地接受各類既經加碼的訊息，網路使用者所接獲的大量豐富訊息，可能只是無量數訊息的破簡殘片，無法尋求其中的意義與價值。就資訊的學習與吸收而論，網際網路世界所提供的視覺化豐富資訊，吸引著網路使用者不由自主的過量汲取。然因過度的吸收，以致無暇與缺乏自我消化的能力，資訊焦慮以及其所衍生的行為後果便應然而生，在網際網路的資訊洪流裡，人類傳統思考範疇下的真實性，可能會被網際網路所建構的超現實性(hyper-reality)所取代。易言之，網際網路所建構的虛擬世界，架空了人類對真實世界的具體思維，人們將因此不再有能力認識己身所俯仰其中的真實世界。網際網路也會改變人的認知形式，令人在資訊的快速產生製造的洪流裡，不斷記憶也不斷遺忘，其結果就是人類與其所生存的真实世界更加疏離。社會學的老祖宗之一涂爾幹早在幾百年前就以實證資料說明了：當人們與他所存在的社會不再有團結感(solidarity)時，就有可能產生迷亂(anomie)的行為，接下來就會是

遇到如何維持社會秩序問題的時候了(吳齊殷，2001)。

當代真實社會中的成人們必須深切體認到：原先父母與子女之間因年齡差距、知識經驗的有無或多寡，以及生活資源的提供與掌握，而形成的父母在家中的絕對權威地位，已因為網際網路的興起與普及而受到嚴重挑戰。因為，孩子們首次比他們的父母知道更多的知識訊息，掌握更先進多元的學習管道，可用以檢驗父母的權威，也因而比他們的父母更能從容輕鬆地應付瞬息萬變的客觀社會環境。同樣的狀況最終會擴及至人類社會中每一行業、每一組織及每一部門原先立於優勢地位的資源掌控與操弄者。舊有的成規與思考模式再也無法滿足網路世代的成長需求；顯而易見地，任何權威式的灌輸、說教甚至宣傳、洗腦，都將無法對網路「N 世代」起些許作用，因為這是無視網際網路特性的愚蠢策略與做法；在網路上，「N 世代」將比成人有更多的知識訊息管道來檢驗任何強制灌輸的道理。至於利用所謂真實社會公權力介入管制資訊或將資訊片面化(單向化)的做法或策略，則更將是愚不可及的盲目手法，因為這樣只會更驅迫網路「N 世代」們往背離傳統社會價值的方向加速遠離。在新世紀中，資訊的承載、知識的傳播、新思潮的創發乃至新科技所引發的文化習慣與社會行爲，以及網民的生活心態，都將會是構造模塑整個人類社會新秩序的關鍵質素。意在言外的，以科技為主導力量的網際網路社會的發展，除了眾所矚目的改變了人類的商業活動模式之外，也將一併改變了人類對公共領域的思考與認識之道。尤其是，它將進一步改變人們對民主真諦的體認與實踐，人類社會的新秩序將因而改制、甚至重建(吳齊殷，2001)。

由於網際網路具有顛覆傳統生活的超現實特性，再加上資訊時代中資訊爆炸情形所帶來的資訊焦慮，使人們無法具體認識自己身處於其中的真實世界，並逐漸喪失了歸屬感與團結感，因此可能產生 Durkheim 所言之迷亂(anomie)行爲。再加上在網路社會中，舊有權威的優勢地位不再，無法完全依賴由上而下的管制，這種種的變化使得固有的傳統社會秩序在網路空間中受到嚴重的挑戰。

## 五、 信任

我們希望經由社會秩序的建立以提供倫理問題的一個處理方式，那麼社會秩序該又如何能在虛擬空間中建立？在網際網路這個全新的社會型態中，信任，在維護社會秩序的舞台上，扮演了一個不可或缺的重要角色。

### 信任的意義與功能

信賴是一種社會關係，發生在互動的環境中(Luhmann,1979)。從社會學

的角度來研究，信賴指一相互的取向，一種詮釋性的假設，是行動者所共享的，以社會關係為對象。在這個觀點下，信賴不能由個人人格特質引申而得，也不能化約為個人的心理現象，關切的是整個社會的道德秩序(Lewis & Weigert, 1985；引自汪睿祥，1990)。

從行動者的主體面而言，信賴同時有認知和情緒或情感兩個成份(Lewis & Weigert, 1985)。信賴介於完全的情緒投入與完全的理性證據兩個端點之間，既預設情緒投入，也要求相當程度的理性證據，但又能容忍風險和不確定(Hart, 1988；引自汪睿祥，1990)。也就是說，信任是存在於理性與情緒這兩個端點所構成之光譜的中間地帶，並非完全依靠理性證據來判斷，也不是一味的情緒投入。

Durkheim 所謂的契約的非契約基礎，即所謂的道德信任。也就是說，如果我們願意與對方簽訂契約，這是因為我們相信對方一定會履行契約，而之所以能夠相信對方，是因為我們生活在同一個社會裡，且遵循相同的社會道德。Durkheim 認為，功利的計算無法保證社會秩序，只會導致恆久的競爭，相反地，功利計算一定要有道德為其基礎，此一計算才有可能，也才可能形成契約(黃厚銘，2004)。

信任可以區分為兩種類型，即個人信任與系統信任。系統信任與個人信任之間的區別在於信任對象的不同，個人信任指的是對於對方的能力、身分認同、誠信、人格整全(integrity)、言行一致的信任，而系統信任則是對於系統運作能力的信任，包括強制與補償。信任使制度得以發揮作用，而制度的運作效能也促進了信任的確立；同理，信任使人際關係得以維繫，而人際關係的持續亦可能有助於信任的建立與提升，也就是說，系統信任可能提供了個人信任的推薦或擔保(黃厚銘，2004)。

在這裡，我們就可以發現信任與社會秩序之間的關係。社會由人群組成，人們在其中進行各式各樣的互動行為，信任便是在互動的情境下產生的社會關係，互動的雙方一方面依據理性的證據，一方面投入情緒於其中，共同產生信任關係，也共同承受無處不在的風險，當整個社會的眾人間出現了道德信任的默契時，社會秩序也就於焉成形。隨著社會的變遷，信任漸漸由個人信任延伸出系統信任，這更對於高度發展的社會來說，更是不可或缺的秩序基礎。

Luhmann 以複雜性的化約(reduction of complexity)來說明信賴的功能。複雜性(complexity)是指系統和環境的關係，指客觀世界包含的可能性遠比系統自己提供和能實現的為多。客觀世界整體是所有系統的環境，它永遠有超過系統可能實現的可能性。系統表現出來的比世界所可能涵蘊的具更高程度的秩序、更少的可能、更少的變異，其間的差距由系統發展的對世界主觀印象來彌補，亦即系統主觀的詮釋世界，強調它已擁有的資訊，將世界的極端複

雜性降低到它可以有意義引導自己的程度，同時將它自己的經驗和行動結構起來(Luhmann, 1979)。這就是信任化約複雜性的方式。

信賴也同時增加系統處理複雜性的潛力。行動者由於受限於意識和時間的先天條件，行動時只能預見及處理少量的複雜性，但只要我們信賴他人的未來行爲，我們就能處理更複雜的現象或問題。在具體的表現上，信賴關係一旦建立，互動中新的行爲方式就成爲可能(Luhmann, 1979)。

Barber 認爲「信賴」具有社會秩序的一般功能，能提供行動者和系統在持續互動時的認知和道德期望的地圖。行動者所表現出來的信賴行爲，不但表達而且維持這社會生活所賴的共享價值，從而表現社會連帶。就此，信賴具有社會控制的一般功能(Barber, 1983；引自汪睿祥，1990)。由此看來，信任維持了社會秩序，也維繫了社會的存在。

信任化約了世界的複雜性，也增強了系統處理複雜性的能力，可說是高度發展之社會的建立基礎之一；而信任也提供了行動者和系統的互動方針，人們在互動中共同產生信任關係，眾人間具有默契的信任漸漸編織出社會秩序的脈絡，形成了個人與系統的行動指南；若是缺少了信任關係，那麼社會系統勢必將難以順利運行。

### **網路社會的信任關係**

網路社群的結構特徵是：草根式的連結。它並不是如傳統人類社會一般的階層化組織方式，也就是說，這樣的結構方式並沒有一個在中央發號司令的單位，可以透過權力的運作將整個社群連結起來；以草根式連結方式所建構起來的網路社會，必須依賴相互的信任(mutual trust)才能彼此聯繫起來，成爲一個社群(吳齊殷，1998)。

現代都市生活中的人際關係極爲需要系統的介入，其中系統有時是扮演著取代信任的功能，也可能是發揮著協助建立信任的推薦功能。而在網路上，系統的介入則顯得較爲無力，即使現行最低限度的身分認證制度也不見得爲系統管理者所接受(黃厚銘，2004)。

至於 Durkheim 所謂的契約的非契約基礎，這種道德信任在網路上也削弱了許多。由於網路上的溝通是經由媒介的溝通，使用者無法以整個感官去感受個人與他人之間的關係。誠如 Durkheim 所指出的，社會生活必須定期地藉著儀式的進行來重新激起社會成員對社會的一體感，其間的關鍵就在於參與儀式的過程中，社會成員藉著相互感染而進入集體亢奮的狀態，也就是說，社會成員必須經由親身的參與，在此時此地共同地分享與感受社會的一體感，而這正是經由電腦媒介的溝通所無法提供的，網際網路上的互動缺乏鮮活的具體感受，因而難以形成具體、實在的集體，社會或是集體，對個人而言，都不再那麼地真切，以致於集體對於個人的道德約束力，或是道德理

想的吸引力，都顯得不如在真實世界中那樣地強烈(黃厚銘，2004)。

儘管在陌生人之間基本上不存在純粹的個人信任，但從不信任到信任的發展過程中，卻仍可能因為交往過程的順利、互動雙方的逐漸了解、乃至於互動者之間的關係網絡，而使得個人信任逐步形成。然而，前提是雙方之間有接觸的機會，並且願意持續地互動，而網際網路恰好能提供現實世界中所缺乏的這種機會(黃厚銘，2004)。如同 Barry Wellman 所言，較低的社會暴露(social presence)增進了人們在虛擬空間中互動的意願與機會。人們可以在安全與面子較有保障的情況下，試探性地以虛實交錯的方式與陌生人互動。電腦支持的社會網絡(CSSN)使人們更為增強他們的人際連帶，增加的自我揭露使弱連帶可能成為強連帶，使互動的搭檔們由工具性導向的交換轉移至成熟的友誼關係。網路的隔離效果在互動的開端發揮了取代信任的功能，接下來，經由網路的連結，個人信任在陌生人之間被建立，因而可能出現不須依賴系統信任的信任機制。網際網路使這種存在於陌生人之間的個人信任成為可能。

在制度保證與道德要求都不再如此有效的虛擬社區中，個人之間藉著互動過程動態地發展出來的信任關係就變得更為重要。虛擬社區的特殊性恰好逆轉了 Luhmann 所認為現代社會系統信任將會取代個人信任的趨勢。在互動的開端，網路的連結固然提供了建立關係的基本條件，但是從另一個角度來看，網路的隔離所拉開距離的事實，卻已確保了任何意外都不會立刻觸及自我認同與身體，這也使得陌生人之間的接觸能夠有最起碼的開放性；在此，距離發揮了取代信任的作用，但在隨後，間接的人際關係對於定位關係的親疏遠近則變得極為重要。在互不相識的情形下，間接人際關係可以拉近社會距離，而較短的社會距離則有助於建立信任，進而拉近彼此的心理距離。因此，關係有助於產生信任，而信任又有助於關係的發展(黃厚銘，2004)。

相較於現實世界中制度信任的重要性與日俱增的趨勢，截至目前為止，制度信任與道德信任在網路上所能發揮的作用都極為有限。除了那些藉著隔離來取代信任的情形以外，關係網絡在建立信任中日形重要，並且信任的建立變成是一動態的協商(negotiating)過程；信任的建立是一種彼此開放、相互自我揭露的過程，其中，不時涉及行動者的認知與判斷(黃厚銘，2004)。

由於網路社群特殊的建構方式，傳統社會中由上至下的權力監管原則無法原封不動地轉移至網路社會，系統的強制能力有限，因此也削弱了網路上的系統信任；另外，Durkheim 所謂的道德信任，也由於網路社會無法使人們感受到與現實社會等量齊觀的此時此地共同感覺，無法藉由儀式以促發集體感覺，道德的吸引力與約束力也就不如現實社會強烈。然而，就因為制度與道德功能的降低，網路上的人際信任也就益發顯現出其不可或缺的重要性，雖然網路的特性降低了系統信任與道德信任，但卻也提供了開啓互動的可能

性，在現實生活中，我們對於路上隨意搭訕的陌生人通常會產生極大的排斥與恐懼感，但類似的情形若發生在網路上，我們就時常可以發現網路使用者在 BBS、ICQ 等具有通訊功能的軟體上與陌生人聊天，這樣的互動情形似乎是司空見慣，再平常不過了；同樣是來自陌生人的搭訕，卻僅僅因互動介面的不同而產生了完全不同的後續發展，這正可以說明了，網路上較低的社會暴露，使人們比較願意與不熟悉的人互動，這種因距離所帶來的安全感提供了建立關係的機會，也使人們在互動的過程中出現拉近距離的可能性，進而經由互動的持續而逐漸培養出信任的關係。

## 六、 結論

網路社會具有許多迥異於真實社會的特性。首先，時間與地理限制的模糊，使網路社會中時間與空間的性質與真實社會已不盡相同，人與人間的連結關鍵由地域血緣等人際形式轉變為電腦設備與網路技術。其次，虛擬空間中的人際互動是透過網路的媒介，藉由文字、聲音或影像等方式來傳達訊息，缺少了真實世界面對面互動中所能接收到的表情、肢體動作等訊息。再者，網路具有比真實世界更容易匿名的特質，人們可以某種程度地將現實生活中的自己隱藏起來。另外，網路的去中心化也是一個十分特殊的性質，使長久實行於人類社會中的層級系統與由上至下的權威受到挑戰，分散、共享式的傳遞系統似乎隱隱透露出「去中心社會」的可能性。

由於新興的資訊科技與網路具有許多異於傳統或真實社會的特性，這些特性實現了許多在舊時代中遙不可及的理想，但卻也帶來了許多倫理與秩序的違反問題，目前主要的倫理議題大致上可歸納為四類，即隱私、正確性、所有權及存取的問題，當然另外也還有許多不在此歸類中的問題，例如到處氾濫而未受到規範與監管的色情網站或郵件散佈等，這些都是與廣大網路使用者切身相關的問題，自然是不可忽視的。

若要為這些層出不窮的倫理問題尋找出路，就必須回到社會存續的根本來求取解決之道，而社會之所以能夠成為社會並持續運作，社會秩序的建立與維持是絕對不可缺少的，然而網路具有與真實社會不同的特性，例如匿名性使人能輕易隱藏自己的真實身份，容易被有心人士利用來從事違反倫理甚至非法的行為，而去中心化的特質則使傳統權威受到動搖，因此真實社會中的社會秩序無法全然轉移至網路社會，網路空間像是一個尚未完全開發的電子新邊疆，初來乍到的新移民們必須在互動中慢慢培養出對於彼此、甚至對於整體社會大眾的信任感，信任同時具有認知與情感的成分，既依賴理性證據的判斷，也深深牽涉了情感的投入，人們藉由信任來化約世界的複雜性，並降低對於互動對象的不確定與懷疑，經由相互的信任以建立對於互動雙方

的行為期望以及第三者對互動雙方的行為期望，以此促發規範與制度的產生，再進一步繪織出適於網路世界的社會秩序，以解決網路倫理的種種相關問題。

## 參考文獻

- 王家茗(2001)。網路書寫動機與意義之探索—以明白報個人新聞台為例。世新大學傳播研究所碩士論文。
- 汪睿祥(1990)。信賴的倫理基礎與現代社會秩序。國立台灣大學社會學研究所碩士論文。
- 吳齊殷(1997)。電腦架構的社會網絡。國家政策動態分析雙週刊，168，2-4。
- 吳齊殷(1998)。電腦網路的社會衝擊：以倫理議題為例。應用倫理研究通訊，5，7-11。
- 吳齊殷(2001)。數碼世界：人類新樂園？。二十一世紀，63，4-10。
- 戚國雄(1998)。資訊時代的倫理議題—兼談網路倫理。應用倫理研究通訊，5，12-18。
- 莫廣遠、徐木蘭、張文華、李俊賢(2000)。網路倫理認知類型研究。科技管理學刊，5(3)，1-27。
- 黃厚銘(2004)。真實的謊言：虛擬社區中的身分認同與信任。載於張維安(主編)，網路與社會(89-139頁)。新竹：清大出版社。
- 葉啓政(1988)。「制度化」的社會邏輯。中國社會學刊，12，1-31。
- 葉瑋琳(2004)。傳統與網路社會交易信任基礎之分析。國立花蓮師範學院多元文化研究所碩士論文。
- 劉燕青(2003)。網路的去中心性。網路社會學通訊期刊，<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/30/30-13.htm>。
- 顧忠華(1993)。法制與信任——一個法律社會學的探討。中國比較法學會學報，14，203-233。
- Hampton, K., & Wellman, B., (1999). Netville Online and Offline: Observing and Surveying a Wired Suburb. *American Behavioral Scientist*, 43(3), 475-92.
- Lewis, D. J., & Weigert, A. (1985). Social Atomism, Holism, and Trust. *The Sociological Quarterly*, 26(4), 455-471.
- Luhmann, N. (1979). Trust. In Luhmann, N., *Trust and Power* (Howard Davies, John Raffan and Kathryn Rooney, Trans.). (pp.1-103). New York: John Wiley.
- Luhmann, N. (1985). *Sociological Theory of Law*. London: R.K.P.

Sumner, W.G. (1906). *Folkways*. Boston: Ginn and Company.

Wellman, B., Salaff, J., Dimitrova, D., Garton, L., Gulia, & M., Haythornthwaite, C. (1996). Computer Networks as Social Networks: Virtual Community, Computer Supported Cooperative Work and Telework. *Annual Review of Sociology*, 22, 213-38.

Wellman, B., & Hampton, K., (1999). Living Networked On and Offline. *Contemporary Sociology*, 28(6), 648-54.

# The Ethic Issue On Cyberspace—Social Order and Trust In Internet

Chyi-In Wu

Institution of Sociology Academia Sinica

Yun Tai

Department of Sociology, National Chengchi University

## Abstract

With progress of computer science, Internet brings us a lot of advantages. Undeniably, more and more problems of ethics and social disorder come after the prevalence of Internet. Most issues about ethics of the Internet focus on the dimensions of technology and legislation. It cannot be denied that the two dimensions—technology and legislation seem to be “most effective” ways right now to mitigate the severity of the problem. However, the contention between enforcement with liberty of Internet and violation of public space is still a visible argument. In this case, we try to put this issue back to the basic argument about “how the social order is possible”. We hope to provide an alternative aspect of thinking for the issue of ethics on the Internet by means of establishing new Internet social order. In this new Internet society, trust not only plays an important role to keep the social order in order but also is an undertaken question.

Key Words: Internet, ethics, social order, trust