

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告

電子化政府與公民信任關係之研究

計畫類別：個別型計畫

計畫編號：NSC892414-H-004009

執行期間：88年8月1日至89年7月31日

計畫主持人：吳定教授

執行單位：國立政治大學公共行政系

中華民國 89年 10月 4日

行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

計畫編號：NSC892414-H-004009

執行期限：88年8月1日至89年7月31日

計畫名稱：電子化政府與公民信任關係之研究

主持人：吳定 (dwu@nccu.edu.tw) 國立政治大學公共行政系教授

計畫參與人員：郭耀昌 國立政治大學公共行政系博士生

計畫參與人員：葉俊麟 國立政治大學公共行政系碩士生

一、中文摘要

在一個資訊化社會中，政府如何利用資訊科技以提高服務品質、改善便民措施、節省公帑，向為施政主要考量。本計畫以「公民信任」概念為基礎，針對「電子化政府」的概念與做法，討論落實利用科技提高政府績效與服務品質之理念的困境為何？應如何因應？並以「國民身分證合一智慧卡」(國民卡)政策為個案研究，進行分析。

透過釐清公民信任與電子化政府成敗之關係後，本計畫獲致幾項初步結論。首先，公民信任在電子化政府推動過程中，扮演關鍵性角色。其次，我國人民因政府在決策過程不夠透明化，而表現出低度的公民信任。最後，提高公民信任的主要途徑為採取更民主與更參與、更公開的政策規劃方式，及採用漸進決策原則。

關鍵詞：資訊化社會、電子化政府、公民信任、信任危機、政策論證

二、英文摘要

In an informationalized society, the main concerns and challenges of governments are how to employ the information technology to improve the quality of services provided by public sectors and reduce the public expenditures. From the 'citizen confidence' concept lens, this study discusses what are the difficulties and how to over-

come them when government tries to, employing the 'electronic government' instruments, improve the governmental performance quality of services. And this study takes the 'IC Card with Combined National ID and Health Insurance' policy as a case study.

After clarifying the relationship between citizen confidence and electronic government, this study eventually gets some tentative conclusions. First of all, citizen confidence plays the critical role in the process of implementing electronic government program. Second, citizen confidence will go down when the governmental decision making process is not transparent enough. Finally, the main approach for increasing citizen confidence is to adopt a more democratic, participable policy formulation method and apply the incremental decision-making principle as well.

Keywords: informationalized society, electronic government, citizen confidence, crisis of confidence, policy argument

三、計畫緣由

在資訊化社會中，政府如何利用資訊科技以提高服務品質、改善便民措施、節省公帑，一向為施政主要考量。尤其近年來由於政府財政負擔日益沉重，而人民的自主意識與權益意識又大為覺醒，乃不斷提高對政府的期望，解決此一雙環困境 (catch 22) 的希望便往往寄託在資訊科技的應用上。我國政府如何因應此一挑戰，將面臨何種困難，實值吾人深思及檢討。

另一方面，如何妥適的建立行政資訊系統，亦引起學術界的廣泛關注，尤其是在「企業管理」、「資訊管理」、「資訊工程」等領域的鑽研。並因此而獲致豐碩的研究成果。然而，上述領域本是專業研究領域，其主要的研究觀點與途徑不外乎「管理」與「技術」。就管理層面而言，資訊管理學者多半著眼於私人企業組織之研究，或是根本認為公私部門之間並無重大差異，而認為公私部門無須應用不同之資訊管理技術。就技術層面而言，不外乎研究軟、硬體，致力於探討如何建立一個效能最好，或成本最低的資訊處理環境。

然而，行政學領域學者對於公私部門有無差異頗多討論，但是公私之別與資訊系統之成功與否，就單一組織而言，並無顯著關聯性。研究證據指出：「管理」因素才是資訊系統成敗之關鍵性因素（Kraemer, 1989）。不過，由管理學角度出發的研究，一般而言，研究旨趣與範圍往往侷限於個人心理、組織行為、系統設計等等單一組織內資訊科技之應用問題，較少涉及組織間之資訊管理問題，國家資訊政策層面的探討更是少見。

而「組織間」(inter-organizations)，甚至國家層次的資訊管理，卻正足以凸顯公私部門差異的層面。因為公部門所特有之「公共性」(publicness)只有在組織間，或是組織與外在社會環境互動的過程中方能落實與展現。正是「公共性」此一概念，往往使「資訊管理」陷入盲點而不自知。

由公共政策的觀點而言，任何政策皆是為了回應、解決公共問題、政策議程的具體作法。同時任何政策皆與其環境系絡密切相關，易言之，特定政策之發展、沿革與歷史背景因素往往具體型塑了政策的內涵及其成敗。不論其所反映的需求、特定政策議程的內涵為何，政策能否獲得政策利害相關者之配合與順服，以致順利執行，端視政策之可行性而定。當代政策研究日益強調行政可行性與政治可行性在政策執行階段的重要性。行政與政治可行性相當程度反映在政策的內涵、手段、目標是否具有說服力。易言之，政策規劃過程

中之政策論證 (policy argument) 是否妥適、周延，往往直接影響到政策順服度 (policy compliance) 之高低。

因此，在當代各國政府改革浪潮中，經常聽到提倡公民參與 (citizen participation) 與強化民主行政 (democratic administration) 的呼聲，而落實這些呼籲的主要方法即是藉由政策論證的過程，將決策過程與決策考量透明化，以期能進一步凝聚共識，俾有助於政策順利執行。另外，政策論證過程除了可以提供公民參與公共政策的機會外，亦可有效降低政府濫用權力的可能性。

然而，觀察我國電子化政府政策之發展過程後，吾人發現政策論證在政策的發展過程中，有時扮演了凝聚共識的機制，但有時卻造成不同意見間的尖銳對立。是以引人關注的議題是：何以有時政策論證過程可以凝聚共識，有時卻又不行？這必然涉及政策論證過程的公信力，易言之，公民相信政府的政策論證過程與否，與公民是否接受政策論證之結果密切相關，當然也就影響到政策的政治與行政可行性。

四、計畫目的

鑑於理解電子化政府政策之內涵或討論該政策之成敗，既難以僅由資訊管理的角度著眼；也無法單獨透過政策行銷 (policy marketing) 的手法，以遊說、洗腦、控制資訊等方法，企圖強迫公民順服。故唯有從「公民信任」的角度切入，方能有效釐清電子化政府政策在發展的過程中所展現出來的特色。亦即，公民信任 (citizen trust) 的程度如何影響政策論證過程，進而影響到政策之政治、行政可行性，最後又如何型塑出政策內涵殊值得探討。

所謂電子化政府乃指：「透過資訊與通訊科技，將政府機關、民眾與資訊連在一起，建立互動系統，讓政府資訊及服務更加方便，隨時隨地可得」。公民信任則指涉：「公民對於政府的政策作為，其心理認同與行動配合之程度」。

基於上述理解及研究動機，本研究之主要目的在企圖釐清：為了落實電子化政

府理念，如何建立人民對政府的信任？

為了回答上述研究問題，在概念層次上，本研究在說明電子化政府的概念後(圖1)，透過釐清虛擬組織、公民信任、電子化政府間的關係，探索可能的答案(圖2)。

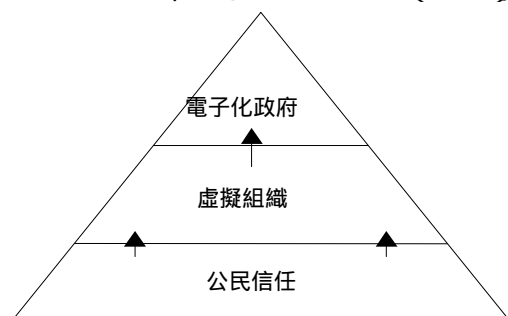


圖 1：電子化政府相關概念圖示

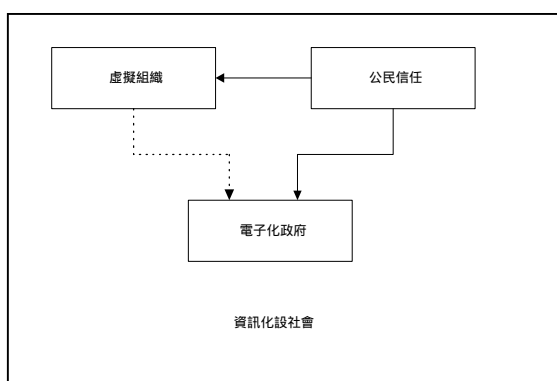


圖 2：本研究之研究架構

在具體做法上，本研究計畫利用文獻探討法、訪問法（深入訪問五位參與政策擬定，素有研究之專家學者）、腦力激盪法（舉行專家學者座談會，邀請八位學者專家集思廣益）等研究方法，透過政策論證途徑（表 1、表 2、圖 3）及個案研究途徑的運用，針對前述之研究問題，進行討論。

表 1：政策論證之要素

項目	內容
政策相關資訊 (policy relevant informantion, I)	政策相關資訊可由各種不同的方式蒐集而得。例如統計資料的結果等。
政策主張 (policy claim, C)	政策主張是政策論證的結論，也是方案設計的指導方向，或是政策爭辯中的基本態

	度。
根據 (warrant, W)	指一項政策論證的假設，可將政策相關資訊轉換成不同的政策主張。
支持 (backing, B)	支持可用來證明前述假設之依據。這些支持的資訊常由科學的法則、專家的權威或倫理道德之原則所獲得，支持具有強調進一步支持論據之功用。
反證 (rebutal, R)	反證說明一項主張，其不能被接受的理由、結論和假設。如果政策制定者能在方案設計時，考慮反證之因素，則可預測未來政策可能遭到之反對因素，亦可分析出批評者可能持有的假設及理由。
可信度 (qualifier, Q)	強調政策分析者對政策主張確信 (certainty) 的程度，通常用或然率來表

示。

表 2：政策論證的模式

論證方式	論證基礎	立論焦點
權威	權威	行為者因成就或身分而具有的地位。
統計	樣本	對未觀察或無法觀察的母體之特性所作的估計，並假定樣本經某種法則的操作後，能夠代表母體的特性。
類別	成員	團體的成員特質的相似性是建立在團體多數其他成員特質的基礎上。
直覺	洞識	行為者內在的心理狀態。
分析	方法	分析方法或規則的效度。
解釋	因果	產生的力量，及其結果。

實用	動機	目標、價值、意向的激勵力量。
	比較	個案之間的相似性。
	類比	政策相互關係之間的相似性。
價值判斷	倫理	政策的對錯、好壞及其產生的結果。

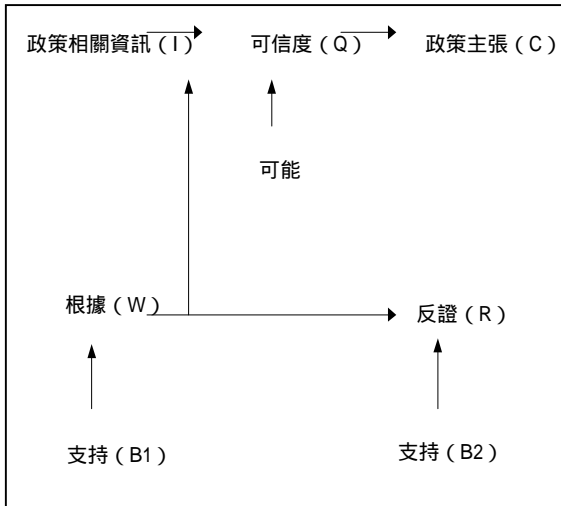


圖 3：政策論證形式

具體言之，本計畫之主要研究目的如下：

- (一) 人民對政府的信任，對於電子化政府的推動是否扮演著關鍵性角色？
- (二) 就電子化政府的落實而言，目前我國人民在那些面向上顯現出對政府的信任？又在那些面向上顯現出對政府的不信任？
- (三) 有那些政策方案或作法可以提高人民對政府的信任感？

五、計畫結論

本研究獲致以下數項主要結論：

(一) 公民信任在電子化政府推動的過程中，扮演關鍵性角色。政府習於利用「權威式」與「統計式」之政策論證模式，推動政策執行，然自從解嚴後，台灣地區社會力的蓬勃發展，政府威權體制逐漸轉

向民主參與體制，此時，傳統之政策論證模式，不再具有說服力與合法性。政府未能掌握此一民意上的落差，改採「實用式」或「價值判斷式」之政策論證模式，致使政策順服度在「國民卡」政策上出現劇烈的轉變，造成「國民卡」政策執行上的困難。

(二) 本研究對於「國民卡」政策的研究，顯示出我國人民對於政府的不信任源於決策過程的不夠透明化，尤其是採用 BOT 模式作為政策執行工具此一決策，更是爭議焦點之所在。對於政策內涵與政策執行層面卻具有一定的信任度與認同。易言之，「國民卡」政策所反映的電子化政府理念基本上並無爭議，爭議的焦點在於政策規劃與決策上由於政治力的介入，使「國民卡」政策之政策論證失去焦點：政府企圖利用「權威式」與「統計式」政策論證模式，說明「國民卡」政策結果可能帶來的效益，以爭取公民信任與政策順服度，希望能提高政策執行之可行性，進而順利推動該項政策；然而，由於決策過程不夠透明，造成人民對於「國民卡」政策達成效益的可能性存有高度疑慮。

(三) 透過「國民卡」政策的研究，本研究認為提高公民信任的有效途徑唯有透過更強調民主、參與式的政策規劃過程；及在政策設計上採用漸進式的原則。在資訊化社會中，共識與公民信任的基礎已不再僅是基於權威、專家意見，而是通過落實「相互透明」的理念。唯有當人民對於公共政策不僅知其然，亦知其所以然的前提下，公民信任方能獲得提升。另一方面，關於攸關人民權益與福祉的政策應採用漸進式之原則，若因政策性質之故，難以採用漸進式原則，也應考慮先行試辦，以作為政策評估的基礎，及修正政策的依據。

(四) 在政策規劃與議程設定的過程中，政策論證之應用，可以凸顯民主行政與民主政策科學所提倡之價值。不論是強調「公共性」抑或「民主性」，唯有透過政策論證的過程，充分披露決策資訊與決策假設、價值，同時透過論述的過程，爭取

政策利害相關者之認同與支持，方能強化政策順服，提高政策之可行性。再者，政策論證所隱含的公共論述精神，亦強調公民之參與。唯有透過參與式政策分析，方能建構更民主的程序，及累積更堅實的公民信任基礎。

六、計畫成果

本研究之焦點在於「公民信任」在建立電子化政府過程中所扮演的角色。研究過程中不僅探討與界定「公民信任」的內涵與意義，討論虛擬組織的相關概念，並透過個案之研究，探尋電子化政府政策執行上造成阻礙的可能因素。研究成果相當程度釐清及回答了本計畫之研究問題。同時本計畫之研究成果所隱含的意義可就理論及政策兩個面向加以說明。

就理論層面而言，本研究首倡揚棄傳統上由技術或管理層面討論大型資訊系統之成敗因素。主張「公民信任」方是釐清政府大型資訊系統或是資訊政策成敗之關鍵因素。此一觀點不僅可以避免技術決定論的偏頗，亦可避免技術官僚主義的限制。易言之，通過「公民信任」的角度，討論電子化政府的相關議題時，可以結合民主行政與資訊科技，不至於落入民主與專業對立的困境中。

再者，「公民信任」的基礎與來源相當程度來自於人民與政府互動的經驗及自我主觀的認知。因此，利用「公民信任」此一概念符合當前政策科學研究強調民主精神與顧客導向的趨勢，修正技術官僚所隱含的專家主義的限制。同時，由於「公民信任」具有累積性，因此更促使吾人在政策可行性的研究上，突破傳統上假設政策與政策間互不影響的偏狹觀點，以一個更宏觀的層面從事政策設計的研究。

就政策層面而言，「公民信任」概念的提出，可以更合理的說明「國民卡」政策執行不利的因素。同時，也凸顯現階段推動政策的方向應由傳統的由上而下，威權式的政策設計方式，應轉向由下而上，或是至少是上下互動、整合式的政策設計模式。否則諸如「國民卡」政策失利的案例

恐怕將會層出不窮。

另外，由「國民卡」政策此一個案可以發現在資訊社會中，「誠實是最佳政策」此一西方古諺特別適合說明未來政府施政的方向與原則。由於社會力的解放與民智大開，加上資訊科技的推波助瀾。政府施政再也無法通過黑箱作業即可獲得人民的支持，更無法獲得公民信任，進而獲得政策順服。然而，在此一系絡下，共識的建立與公民信任的培養卻是比以往更艱難。未來的政策設計若未能考慮到「公民信任」的相關議題，政策的推動將日益困難。

總結上述說明，就本計畫之研究成果觀之，研究內容大致上符合原計畫之要求，亦大致達成本計畫原訂之研究目的。同時，不論在理論上，抑或政策上，研究結論皆有參考價值。尤其是對「公民信任」的詮釋與應用，更是開風氣之先，為能激發政策研究社群進一步的討論，本計畫之研究成果當擇期於專業學術期刊上發表，以拋磚引玉，略盡學術研究之義務。

七、參考文獻

(一) 中文部分

1. 期刊論文

- 吳定 民 84 《公共行政論叢》台北：天一書局。
- 民 87 《公共政策辭典》台北：五南圖書公司。
- 張潤書 民 87 《行政學》台北：三民書局。
- 吳琮璠、謝清佳 民 86 《資訊管理：理論與實務》台北：智勝文化事業公司。
- 宋餘俠 民 88 「國民卡知多少？」，國魂，第 639 期，頁 29-31。
- 何全德 民 88a 「國民卡安全嗎？（上）」，資訊與電腦，第 221 期，頁 283b。「國民卡安全嗎？（下）」，資訊與電腦，第 222 期，簡貴珠頁 287d。「讓你一卡行遍天下的國民卡」，網路資訊雜誌，第 84 期，

頁 65。

蕭裕珍 民 87 「從國民卡整體委外爭議看議會民主制的式微」, 月旦法學雜誌, 第 43 期, 頁 17。

牛萱萍 民 88 「公共資訊政策之探究---理論、方法與議題」, 政大公共行政研究所碩士論文。

傅冠瑜 民 88 「電子化政府理念之檢視與前瞻」, 政大公共行政研究所碩士論文。

楊朝祥 民 88 「邁向數位時代的智慧型政府」, 研考雙月刊, 第 23 卷第 1 期, 頁 3-9。

江偉平 民 88 「跨機關橫向連線便民服務之規劃與推動」, 研考雙月刊, 第 23 卷第 1 期, 頁 10-14。

李雪津 民 87 「IC 卡規劃及推行現況」, 研考雙月刊, 第 22 卷第 1 期, 頁 16-20。 行政院研考會

_____ 民 87 「國民卡專案相關應用之法源基礎與法律爭議說明」月旦法學雜誌, 第 43 期, 頁 29-38。

劉靜怡 民 87 「資訊社會的政府、個人與電子商務—從國民卡計畫的省思出發」, 月旦法學雜誌, 第 43 期, 頁 39-51。

熊愛卿 民 87 「IC 卡的神話與夢魘—從法的觀點審視國民卡計畫的重要爭議」, 月旦法學雜誌, 第 43 期, 頁 52-63。

樊國楨 民 87 「從國民卡的推動來檢視電子化、網路化政府之資訊安全」, 月旦法學雜誌, 第 43 期, 頁 64-70。

紀佳伶 民 89 「資訊隱私權之探討---以國民卡所引發的爭議為例」, 政大公共行政學報, 第 4 期, 頁 289-322。

行政院研考會編印 民 87 「安心與信心---我們對國民卡資料安全與隱私權保護的懇切說明」, URL : <http://gsnet.gsn.gov.tw/eng/iccard/icwhite.html#q5> (visited1999/10/20)。「國民身份健保合一智慧卡(簡稱國民卡)專案簡介」, URL : <http://gsnet.gsn.gov.tw/eng/iccard/ixi>

ng/iccard/ixintroc.html
(visited1999/10/20)

_____ 民 87b 「國民身份健保合一智慧卡(簡稱國民卡)歷次會議記錄(87.1.1 迄今)」, URL : http://gsnet.gsn.gov.tw/eng/iccard/r_870101.html (visited1999/10/20)

_____ 民 87c 「IC 卡規劃及推行小組設置要點」, URL : <http://gsnet.gsn.gov.tw/eng/iccard/ic-org.html> (visited1999/10/20)

行政院資訊發展推動小組編印 民 87 「政府業務電腦化報告書---邁向 21 世紀的電子化政府」

行政院研考會 民 87 「國民身份健保合一智慧卡(簡稱國民卡)專案徵求建議書文件」, URL : <http://gsnet.gsn.gov.tw/eng/iccard/rfpindex.html> (visited1999/10/20)

2.報章雜誌

鄭鳳生 「成立監管機構確保個人權益無虞」, 中國時報, 87 年 9 月 23 日, 第 15 版。

黃文雄 「一人一號系統, 衍生資訊安全問題」, 中國時報, 87 年 9 月 23 日, 第 15 版。

張子強 「國民卡計畫, 腳步應放緩」, 自由時報, 87 年 9 月 15 日, 第 3 版。

柯建銘 「透明人, 可能是你」, 聯合報, 87 年 8 月 25 日, 第 15 版。

社論 「審慎發行國民卡, 以增進民眾便利, 提升政府效能」, 中國時報, 87 年 8 月 11 日, 第 3 版。

黃創夏 民 87 「國民卡建指紋檔, 把台灣變成警察帝國」, 新新聞, 第 592 期, 頁 80。

汪欣潔 民 87 「錢讓國民卡第一步就卡住」, 新新聞, 第 602 期, 頁 91。

丁守中 民 87 「國民卡需確保隱私與安全」, 資訊傳真週刊, 第 311 期, 頁 5。

蕭裕珍 民 87 「國民卡之推行應遵循法

- 治原則」,資訊傳真週刊,第322期,頁5。
- 林文玲 民87 「我可以拒絕國民卡嗎?」,遠見,第148期,頁137。
- 資訊傳真週刊 291期,頁5;293期,頁9;302期,頁5;304期,頁14;307期,頁5、14;308期,頁5、12、14;310期,頁26-27;311期,頁5-6;313期,頁24;315期,頁5、52;316期,頁24;318期,頁10;319期,頁5;321期,頁10;322期,頁1、5、26;323期,頁5、22。
- 聯合報 86年4月30日,19版;87年3月16日,19版;87年3月30日,19版;87年8月11日,5版;87年8月12日,6版;87年8月15日,20版;87年8月25日,8版;87年8月25日,15版;87年8月29日,6版;87年8月30日,8版;87年9月19日,2版;87年9月30日,6版;87年10月13日,8版;87年10月23日,6版;87年10月30日,6版;87年11月3日,6版;87年11月4日,6版;87年11月5日,6版;87年8月11日,5版;87年8月12日,6版;87年8月15日,20版;87年11月24日,8版;87年11月25日,11版;87年11月26日,9版;88年1月15日,6版;88年8月9日,9版;88年9月1日,1版。
- 中國時報 87年8月11日,3版;87年8月16日,15版;87年8月18日,5版;87年8月20日,9版;87年8月25日,41版;87年9月15日,4版;87年9月16日,9版;87年9月19日,9版;87年9月20日,9版;87年9月21日,9版;87年9月23日,9版;87年9月23日,15版;87年9月24日,9版;87年9月25日,9版;87年9月26日,9版;87年9月30日,9版;87年10月2日,9版;87年10月13日,9版;87年10月27日,44版;87年11月22日,9版;87年11月25日,9版;87年11月26日,1版;88年1月15日,1版;88年1月15日,9版。
- 自由時報 86年5月24日,1版;86年9月3日,1版;86年11月5日,4版;87年1月22日,45版;87年5月21日,7版;87年7月20日,18版;87年8月11日,7版;87年8月16日,20版;87年9月14日,1版;87年9月15日,3版;87年10月2日,4版;87年10月6日,4版;87年10月21日,4版;87年10月30日,4版;88年1月15日,9版;88年1月21日,4版;88年1月22日,9版;88年1月25日,45版。
- 民生報 86年6月18日,29版;86年10月10日,21版;87年8月11日,1版;87年10月15日,20版;87年10月20日,20版;87年10月21日,20

0月20日, 20版; 87年10月21日, 20版;

_____ 87年10月30日, 20版; 87年11月4日, 21版; 88年1月21日, 21版。

工商時報 87年8月11日, 3版、40版

_____ 87年11月23日, 2版

_____ 88年11月26日, 1版

_____ 87年11月29日, 3版

_____ 88年1月9日, 9版

_____ 88年1月15日, 1版。

經濟日報 87年1月21日, 27版

_____ 87年4月9日, 25版

_____ 88年4月25日, 1版;

_____ 87年5月21日, 2版

_____ 87年6月30日, 1版。

(二) 英文部分

Bhattacharya, B. & M. M. Pillutal, 1998. A formal model of trust based on outcomes. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp.459-472.

Bigley, Gregory A. & J. L. Pearce, 1998. Straining for shared meaning in organization science: problems of trust and distrust. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp.405-421.

Castells, Manuel 1996. *The rise of the network society*. Oxford:Blackwell Publishers Inc.

-----, 1997. *The power of identity*. Oxford:Blackwell Publishers Inc.

-----, 1998. *End of millennium*. Oxford:Blackwell Publishers Inc.

Das, T. K. & B. Chen, 1998. Between trust and control: developing confidence in partner cooperation in alliances. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp. 491-512.

Doney, P. M., J. P. Cannon & M. R. Mullen, 1998. Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp.601-620.

Dunn, William N., 1994. *Public policy analysis: an introduction*. (2th ed.) London: Prentice-Hall International

Limited.

Elangovan A. R. & D. A. Shapiro, 1998. Betrayal of trust in organizations. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp. 547-566.

Hagen, James M. & S. Choe, 1998. Trust in Japanese interfirm relations: institutional sanctions matter. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp.589-600.

Jones, Gareth R. & J. M. George, 1998. The experience and evolution of trust: implications for cooperation and teamwork. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp.531-546.

Kraemer, K. L., J. L. King, D. E. Dunkle & J. P. Lane, 1989. *Managing information system: change and control in organizational computing*. London: Jossey-Bass Publishers.

Lewicki, Roy J. & D. J. Mcallister, 1998. Trust and distrust: new relationships and realities. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp.438-458.

Mcknight, D. H. & L. L. Cummings, 1998. Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp. 473-490.

Mishra, Aneil K. & G. M. Spreitzer, 1998. Explaining how survivors respond to downsizing: the roles of trust, empowerment, justice, and work. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp.567-588.

Rousseau, Denise M., S. B. Sitkin, R. S. Burt & C. Camerer, 1998. Not so different after all: a crossdiscipline view of trust. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp.393-404.

Sheppard, Blair H. & D. M. Sherman, 1998. The grammars of trust: a model and general implications. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp.422-437.

Toulmin, Stephen, 1958. *The use of argument*. Cambridge: Cambridge University Press.

Whitener, Ellen M., S. E. Brodt, M. A.

Korsgaard & J. N. Werner, 1998.
Mangers as initiators of trust: an exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior. *Academy of Management Review*, Vol.23-3: pp.513-530.