

將使用者行動力概念化

壹、進入使用者的世界

在進入我以家庭網路使用為主題的實證研究之前，先讓我介紹本書以下的主要特色：試圖描繪「網際網路使用者」(Internet User)，並且說明他或她在科技與社會互動下所扮演的角色。本書中我所意指的使用者是針對「一般人」(ordinary man)^①(de Certeau, 1984)以及女性而言，而這些女性是指在發展電腦網際網路科技的工業、商業與服務領域中，並未以專業(工程師、程式設計師、設計師等)或政策決定者的角色置身其中。

本研究所分析的一般使用者，被視為科技創新產品最後才擴散到他們生活的族群，這些人卻代表著科技創新產品最終的目標銷售對象。弔詭的是，若我們將科技方案視為主體，使用者就成為邊緣性角色；反之，若我們認為使用者在

①：在迪瑟多(de Certeau, 1984)所著《日常生活的實踐》(*The practice of everyday life*)中，他寫道：「一般人和無名小卒都是走在無數街道上無所不在的人群。一開始，我想喚起這些『被忽視的人』的源起與必要性，並研究這種『被忽視的人』慾望中的不真實對象。」

科技方案中具有核心地位, 那麼科技方案反而成為客體。很多研究者會將一般使用者視為「創新研究」中的「採用者」。這種採用者與拉圖所指的「單純的顧客」完全相同(Latour, 1987, p. 137), 這些顧客常會收到包裝成「未知物品」(black box)的科技成品, 並且在檢視這些成品的內容後而深感氣餒。此外, 科技批判研究則特別把使用者定義為「科技獨裁下毫無反抗能力的受害者」, 因此這類研究很明顯地將使用者視為「『超簡單』產品設計下的大傻瓜」。

有別於以上保護網路使用者的觀點, 我嘗試將使用者設想成有助形塑科技發展。為了達成此目標, 我必須找出使用者可茲利用的影響力來源, 亦即區辨出「無權勢者的力量」(power of the powerless), 此說法是由哈維爾(Vaclav Havel)(Havel and Keane, 1985)^②所創, 我將它運用在不同脈絡中, 並牽涉不同對象。同時, 我也將轉向一些具影響力的思想學派尋求觀念, 因為這些觀念將對我研究使用者行動力有潛在助益。我深信, 研究起點在於科技取徑的社會建構論(SCOT), 其理論架構將人類行動者的角色置於科技發展的中心〔譯者按: 人類行動者是人類得以集體的方式作出決定或者將他們的決定強加於外界事務之上, 通常是經由民主的形式。人類行動力與自然力量(natural forces)相反, 即未經思考的決定論導致自然力量發生〕。

貳、科技社會建構論：理論的洞見與爭議

10 社會建構者的理論與研究已具說服力地顯示：新科技系

^②: 參見《無權勢者的力量: 中歐－東歐公民與國家的對抗》(*The Power of the Powerless: Citizens against the State in Central-Eastern Europe*)。

統興起的過程中，歷經了不同意義與物質形式的協商與競爭，其中更涉及了無數的社會行動者(參見 Bijker and Law, 1992; Hughes, 1987; Latour, 1987; Pinch and Bijker, 1987)。科技社會建構論在廣泛的建構學者運動(Bijker, 2001)中代表一支特殊流派，其研究取徑的中心前提在於，所有科技成品均呈現出「詮釋彈性」(interpretative flexibility)(Pinch and Bijker, 1987, p. 27)。這個概念表達出建構學者的信念，意即在設計人工產物時並不只有一個可能方法或者一種最佳途徑。不同「相關社會團體」都會針對相同科技，設想出相當分歧的意義，此狀況也引發了科技爭議：塑造人工產物技術的相關解釋、問題與解決方法，都在爭取社會的普遍接受。總有一天，某些被社會所廣泛接受的解釋會結束這些爭議，這時人工產物的「詮釋彈性」也將隨之減少；從形式與功能的角度來看，這是因為人工產品本身發生了「穩固」的作用(Bijker, 1995, p. 86; Pinch and Bijker, 1987, p. 44)。

就是因為來自社會各方的爭論不斷，讓技術性的人工產物代表因社會行動者參與其中才會產生的產品，而非科學成就或者自發性的科學發展下不可避免的結果。既存的科技形式並不代表唯一的可能。因此，係由「事件發展的可能性」與「人類的選擇」成就了科技歷史的過程，而非由技術必需品的力量(如：自然法則)所創造。進一步拓展此結論，可見建構學者致力將「科技理性選擇」中的社會與政治特質「去迷思化」(demystification，譯者按：所謂去迷思化就是試著在某個社會現象的背後找出複雜的權力交纏，進而發現可能的改變起點，而不是傳統簡化論在面對社會現象時傾向用簡單的單一元素，神秘地把現象放置在不可變動的結構之下來解釋)(參見 Feenberg, 1993a)。倘若我們回溯源初的社會互動論邏輯，「解構」(deconstructing)科技設計產物的主要工具即為「相關社會團體」的觀念

(Pinch and Bijker, 1987), 此觀念主要強調在眾多科技的可能選項之間, 參與選擇過程的社會行動者其知覺力、目標與策略。「相關社會團體」的定義如下:

機構與組織(如同軍隊或者某些特定行業的公司), 包括了組織良好與組織鬆散的個人團體。他們共有的唯一條件就是: 某個特定的社會團體其全部成員共享同一套意義, 而此意義依附在特定人工產物上 (Pinch and Bijker, 1987, p. 30)。

- 11 雖然此觀念對於一些持續存在的科技結構如何形成的歷史過程, 提供了有所助益的洞見, 還是招致了各方批評, 例如「沒有發表意見的團體卻將被科技變遷的結果所影響, 該怎麼辦?」、「那些一直被壓制或遭有意排拒的團體該如何自處?」、「如何解釋具有潛在重要性的科技選擇, 不像是辯論性題材或其他重要題材一樣被突顯?」這些問題溫納都已提過(Winner, 1993, p. 369)。對溫納而言,「相關社會團體」的概念是具危險性的多元論, 並且存在著所有社會團體都一樣活躍、在進行技術性產物的決定時都擁有相同影響力的錯誤印象。

批評者在科技變遷的建構論理論模型中所發現的另一個問題, 就是這種理論模式並不適合用於解釋結構與行動之間的關係。就溫納(Winner)的觀念而言, 建構論者忽視了「除透過分析特殊團體與社會行動的立即需求、利益、問題與解決方法, 所揭露的科技變遷之外, 可能還存在了一些動態性(dynamics)」(Winner, 1993, p. 370)。重點在於建構論者的理論並不注意社會系統的持久特徵與由來已久的政治性偏見, 而這些因素可能就是科技選項光譜的根基, 換句話說, 他們圍

限了觀察社會結構的面向。在類似的脈絡下，女性主義學者(參見 Berg and Lie, 1995; Cockburn, 1992, 1993; Gill and Grint, 1995)早已指控建構論；她們指稱建構論在科技塑造的過程中將女性隱形，且排除女性。由於建構論分析將研究焦點著重在直接涉入特定科技發展的社會行動者之網際網絡，使得這類分析推論女性並非社會行動者，因為她們並未涉足研究實驗室、參與電機團隊。可見，在建構論者的分析之外，男性主導與父權主義的結構因素猶存。

在科學技術發展議題上，畢耶克(Bijker)一直認為有必要闡釋結構性的限制，這個觀念在他後期的作品中成為了建構論取徑的主要元素(Bijker, 1993)。為了達成目的，畢耶克介紹了「科技架構」的概念，「也就是文化系統，在此文化系統中行動者設定人工產物，包括懲戒性的人工產物，還有文化價值、目標與科學理論等等」(Bijker, 1993, p. 123)；同時，「相關社會團體」的互動建立且維持了「科技架構」運作。「它(科技架構)提供了行動的目標、思想與工具，它能夠推動、也會限制社會上事物發展的可能性」(Bijker, 1993, p. 123)。然而，即使介紹了這種更詳盡的理論範疇，此概念還是沒有解釋在「相關社會團體」所依存的社經與政治條件之中，科技架構本身是否被建立了，以及科技架構是如何被建構的。

在這些定義中明顯可見的社會互動論者觀點(參見 Bijker, 1995, p. 191)侷限了「相關社會團體」與「科技架構」的概念。12
隱約地，「相關社會團體」與「科技架構」的觀點預先假定相關社會團體成員之間，以及在被視為集體社會行動者的各個社會團體之間能夠進行直接互動。如果社會行動者得以真實且仔細地紀錄任一特定人工產物發展的歷史過程，這個理論的確能夠運作順暢。相較於較早期的歷史傳統研究將只把

焦點放在寂寞的發明者與實驗室上，此類作法擴展了技術歷史學家的眼界，此外，這個模式也悄悄地以互動因素取代社會概念。當然，互動過程中還是存在著從未實現的社會關係(在此社會關係中，行動者得以塑造科技)。但從文化的角度來看，此一關係限定了誰在特定情況下是社會行動者，而誰不是，以及在協商與選擇科學解決方式時，社會行動者可能想些什麼、說些什麼並做些什麼。

互動論觀點也會造成研究者無法在科技形塑過程中，恰當地描繪出使用者所具有的角色。在將消費者與使用者納入相關社會團體或其他團體時，他們都是明顯可辨的人選，因為他們所使用的科技與人工產物對他們而言都有其意義。另一方面，由個人互動所組成並具有鮮明特色的團體之間，不必然共享了人工產物的意義，這個事實讓情況變得複雜。為了理解使用者的角色，應用畢耶克的概念機制產生了令人困惑的結果。根據畢耶克的定義，科技架構意指：

在相關社會團體的各個行動者之間，才會構成互動關係。科技架構是位於兩位行動者之間，而非存在於行動者心裡或者超出使用者可觸及的範圍。當「環繞」(around)任一人工產物的互動關係展開，科技架構也就被建立起來了。如果既存的互動關係將新興的相關社會團體成員整頓到至同一個方向，也會建立起科技架構，如果相反，就不會有任何架構、任何相關社會團體與任何未來的互動關係(Bijker, p. 123)。

我們可以在諸如相紙化學家、電鍍化學家、電影膠片化學家及其他研發「貝克萊特」(Bakelite，譯者按：一酚醛樹脂的

產品商標)商標實例中的專業人員等社群中,發現科技架構的性質以及應科技架構而生的相關社會團體,而畢耶克就是從「貝克萊特」的例子中得出他的概念。另外,還有使用者真實性的問題。如果人工產物周圍的使用者不常進行互動,或者我們根本無法紀錄到使用者的行為,那麼想像科技架構到底怎麼在使用者之間形成的問題,困難的程度何在?事實上,有一種聽起來較為合理的見解,就是認為使用者不是基於認知性的因素(使用者的印象),就是以身為邊緣參與者(購買者)的身分,進入由不同專業團體所建立的科技架構之中。在畢耶克的模型中,對邊緣參與者(低度參與的行動者)而言,人工產物並未特別具有彈性,相對地,人工產物卻擁有「較不顯著,但是統一的意義」(Bijker, 1995, p. 284)。結果,這些社會行動者卻只能面臨「隨你要不要使用科技產品」的抉擇,畢耶克(Bijker, 1995, p. 284)解釋:「這是眾所皆知的科技無情之處,也是引發科技決定論的原因」。因此,也許有人會作以下結論:在物質技術的領域中,人類行動力的角色著實還有很大的發揮空間,但是,只有一些擁有知識權力或是經濟、行政、政治之網絡與資源的人,才會具有行動力。也就是說,在討論科技使用者究竟具有多大行動力的問題上,我們兜了一圈還是回到科技的冷酷無情以及科技決定論。

由於使用者分散各處,而且各有分歧的認知、物質資源、利益與意識形態,所以難以把他們視為共享科技架構的社會團體。使用者在許多不顯眼的日常環境中生存,他們沒有可資互動的既存論壇或頻道,無法相互往來,也無法和科技產品的設計者溝通;相反地,研究者、工程師、專業經理人與政府代表則組成了與眾不同的專業人士網絡。這些人互享參考諮詢的認知架構,這是他們在專業訓練中及隨後參與

實作社群時所獲得。在形構新科技時，他們在學術論文與技術模範上的提案、協商與全面投入皆留下明顯的足跡。這就是互動論者何以輕易地觀察到專業人士活動，卻對消費者或使用者視而不見的原因。

這並不意味典型的建構論研究忽略使用者。在畢耶克(Bijker, 1995)《關於腳踏車、貝克萊特與燈泡》(*Bicycles, Bakelites, and Bulbs*)(譯者按：貝克萊特指膠木)一書中，他勤奮地追蹤使用者對於這三種科技產品的回應，同時重新評述這三種科技的歷史。在「貝克萊特」與燈泡(發出螢光)的案例中，畢耶克所呈現的大眾使用行為可說是相當粗略的，而且是已遭專業行動者修改或是引用行業調查的現成結果。相較之下，畢耶克引人入勝的單車故事就充滿了使用者的足跡。單車故事有許多種類，例如「擁有使用方法與膽量的年輕人」、「勇於冒險的貴族女性」以及「激進的衛道者與相關人士」等等，這些建構科技的戲碼都在台前佔有一席之地。單車使用者所經歷的問題，諸如：跨上腳踏車與騎著腳踏車來進行比賽時的感覺，或是如何安全地騎車穿越城市與鄉村，都驅使著工程師與技術人員組裝出不同形式的單車。逐漸地，傳統份子與懷疑論者的(不理性?)抵抗雖然緩慢，最後還是被新產品征服了；亦即技術人員建造了腳踏車，使用者也必定會成群湧上且趨之若鶩。但是我們還是不明白，為何所有人都這麼急著湧向這個尚未成形的發明，即便冒著相當風險，就像是摔個倒栽蔥、雙腳淤青，甚或傷得更慘？使用者對於

14 科技的迷戀究竟從何而來？由於無法從以上角度或者其他的使用者立場來思考整個過程，因此畢耶克的研究只能將使用者描述成固定不變的後備隊伍，等著被科技發展的風暴席捲而過。如此一來，相當諷刺的是，科技發展過程的迷思就這樣秘密地進入畢耶克的歷史故事。

在畢耶克這三個科技產品的研究案例中，可見他處理使用者角色的方法明顯不同，這暗示著在建構論研究中，根據「追隨社會行動者腳步」的原則，被選擇成為研究對象的科技，其特性將影響觀察使用者參與的程度(Bijker, 1995, p. 46)。在高度結構性的組織環境裡，我們才會使用某些科技產物(如核子彈、鼓風爐)，因為使用這些科技必須嚴格遵守生產與開發的正式和職業規則。相反地，定位成大眾使用的科技(如微波爐、新力隨身聽)，其目標就在於滲透到使用者的日常生活，並且進入多元且較不具結構性的使用環境裡。雖然不能否認這個論點仍有疑問，但是以上兩種科技的第二個區別在於：一個是具有高度詮釋開放性的科技(如手機、電腦)，而另一個則是功能與應用上只擁有很少替代性的科技(如顯微鏡、吸塵器)。一方面，如果人們認為正式組織環境所採用的科技形式以及較不具有詮釋開放性的科技，無助於了解一般的科技使用者以及使用者導向的研究，那麼這種想法是頗為合理的。另一方面，滲透使用者日常生活並具有多元性詮釋彈性的科技，則時常成為使用者發揮創意的對象，而網際網路正是一個具開放性並且普遍存在的科技典型案例。因此，分析網際網路所需要的是，超越傳統創新行動力的寬廣研究視野，亦即無需再檢視一些已滿足人們好奇心之較為僵化、專業化科技形式。

綜上所述，基於以下兩種主要缺失，建構論無法在研究網際網路的案例中，成為概念化使用者行動力的唯一架構。第一個缺點，在於建構論者欠缺了一種敏銳度來區別在相關社會團體之間，有哪些權力與資源上的區別，以致無法針對科技變遷的鉅觀面向提出任何問題。第二個問題則是，在參與建構科技特質的面向上，互動論者忽略了組織鬆散與文化相似程度較低的團體(例如使用者)。為了克服這些限制，由

社會建構論者所提出的有益概念需必須被整併至另一個相異的分析架構。這種架構不但能體會行動者之間立即互動的層次, 甚至能超越此層次。

參、科技批判理論

- 15 在科技領域中, 另一個聚焦在人類行動力問題的觀點就是由芬柏(Feenberg, 1991)所提出來的科技批判理論, 雖然此理論是奠基於社會建構論主要洞見的基礎上, 卻能夠超越社會建構論的限制而提出新的研究方向, 多年之後, 芬柏的理論演變成為批判建構論(Feenberg, 1995, 1999)。這個理論最迷人之處, 在於儘管批判理論正面強調行動者與結構、不平等與支配的問題, 批判建構論還是高舉著建構論研究中非決定論者與非本質論者之原則。此外, 芬柏的理論有一個清晰的政治性目的。這個目的本身具有思考未來走向的任務, 意即科技發展過程和民主價值是可以互納互容。

科技批判理論是以下述基本前提為基礎, 此前提與社會建構論類似, 意即自然法則與純粹的技術原則本身並非塑造科技的主因, 反而是社會力量才驅使科技發展步向具體設計產品的階段。所以芬柏(Feenberg, 1991)宣稱, 他所要檢視的正是科技理性的特質。值得注意的是, 相較於賓區與畢耶克(Feenberg, 1987)的相關社會團體, 芬柏所稱的社會力量較沒有偶然與短暫的特性。在所謂科技理性的中立包裝之下, 芬柏表示, 瞬間來去的科技架構會消失, 而支配性社會行動者的長期利益和優先權會留存下來, 這使得科技成為某些社會團體確保對其他團體進行系統性支配的工

具之一。

芬柏(Feenberg, 1991)主張, 當代的支配權來自多樣化的社會活動, 包括由科技所中介的社會活動, 因此, 社會的民主化需要基進的科技變遷, 也需要政治變遷。科技批判理論的主要任務, 就在於解釋我們如何重新設計現代科技, 以適應日趨自由的社會需要。所以在社會力量形塑科技的面向上, 正視非傳統行動力並發掘廣泛社會參與的可能性, 成為社會民主化計畫中不可或缺的一部分。

芬柏利用馬克思、馬庫斯與傅科的觀點來挑戰科技理性所號稱的「中立」。芬柏堅稱, 科技的進步也許提升了某些普遍實用性, 如簡易、便利性與速度, 但是這些發展的具體形式還是由社會力量所決定, 亦即科技因社會力量而生, 並為社會利益提供服務(參見 Feenberg, 1991, pp. 34-35)。因此, 科技並不中立。就科技產品已遭特定利益形塑而論, 這些產品挾帶著階級偏見並且有助鞏固資本主義者的權力。雖然批判理論抨擊科技, 並以非理性論(譯者按: 非理性論極端地認為知識與價值是相對於每個各別的個人, 並非揚棄理性而提倡非理性)取代科技理性, 但是科技產品並未隨之發展。因此, 批判學派的思想家致力於找尋替代理性的形式, 用以對抗支配性的壓迫力量。在重建物質技術基礎的過程中, 馬庫斯以達到不同結果的觀點, 看見了社會質變的機會(Marcue, 1964, p. 232)。至於傅科(Foucault, 1980)則堅稱, 理性以特定形式侵入社會造成許多「被壓抑的知識」(subjugated knowledges)(從芬柏的著作中引用而來, 參見 Feenberg, 1991, p. 77), 這些知識將會成為挑戰與改變支配性秩序的首要原則。另外, 芬柏「顛覆性理性化」的概念(Feenberg, 1991, p. 92), 則是來自馬庫斯與傅科的另類理性見解, 後來也被重新定義為「民主理性化」(Feenberg, 1991, p. 76), 並成為芬柏批判建構理

論的主要支柱之一。

科學社會學與科技社會學的建構主義所提供的許多具體實例，鼓舞了芬柏的理論，因為那些具體實例顯示出新科技構思的彈性，以及特定人類行動者依其文化邏輯而得以決定科技產品最終形式的程度。不同相關社會團體所擁護的科技產品在設計上有哪些問題以及如何解決，也正是另類理性化過程的實例；在此過程中，相關社會團體會相互競爭，以決定新科技產品如何成形。亦即理性化之間的競爭會決定科技產品的最終結果，而非依照中立的技術標準，可是就如同建構學派所提出的看法，這類競爭最終的結果不能完全歸於偶然，而是在既定歷史時刻中，遭支配性科技規則所限定。科技規則是一套社會所廣泛接受的技術原則與過程；這種規則會指導生產科技產品，以符合支配性社會力量^⑥的利益：科技規則將支配性秩序轉移成為科技產品。因此，科技規則描繪出道德與認知的範圍，在此範圍之內，我們得以思考並決定科技的選擇(參見 Feenberg, 1991, pp. 78-83)。藉著介紹支配性科技規則的概念，芬柏努力地劃出既定人工產物其「詮釋彈性」周圍的界線，而既定的人工產物是由社會在既定時刻所創造出來的。其次，芬柏也將相關社會團體所認為的不同意義，引導到一個大致上輪廓分明的階級分層。有些意義恰巧和支配性科技規則較為一致，因此這些意義看似比較具有理性，所以也比較可能成為新興人工產物其致勝定義的一部分。

不像其他科技發展的批判學家(如 Robin and Webster,

^⑥：芬柏解釋，「在『科技理性』和『真理政權』下，資本主義社會和科技需求都被壓縮，此係『科技理性』和『真理政權』所提倡的技術系統之結構與解釋，都與領導系統的需求一致。我稱這個現象為科技的社會規則，或更簡短地說，即資本主義的科技規則。根據這個理由，資本主義霸權是來自其規則的作用」(Feenberg, 1991, p. 79)。

1999; Winston, 1998)^④, 芬柏並不將科技規則視作一個完整的論述。基此, 芬柏追隨傅科¹⁷的腳步, 認知到許多微觀時空中行動者仍針對支配合理性進行持續、永久抗爭, 而微觀時空正是現代人和科技系統接觸的所在。順著此一觀點, 挑戰支配性科技規則的各種科技, 其微觀政治實踐也就浮現: 「科技微觀政治學涉及具體政治抗爭的形式, 旨在經由使用者、客戶與受害者所發起草根活動的壓力, 促使某些科技轉型」(Feenberg, 1995, p. 37)。芬柏上述的說法, 也解釋了偶然性何以再次出現, 以及非傳統行動者建構參與(constructivist involvement)科技塑造過程的可能性是如何被開啟。

因此, 在芬柏的批判建構論模式中, 科技展現了根本矛盾, 可摘要成以下兩點: 分別是維護階級分層的原則, 以及顛覆(或者民主)理性化原則。首先, 掌權者^⑤的「操作自治權」成就了維護階級分層的原則, 意即掌權者擁有選擇科技的權力, 未來得以再度強化其支配地位, 並且擔保他們在科技發展上的主動角色, 而支配性的科技規則足以決定這些看似自然並且毫無爭議的選擇。就另一方面來說, 「民主理性化」原則認為, 我們可用新科技來顛覆、破解既存的社會階級, 或者強迫社會階級回應它所忽略的需求(參見 Feenberg,

^④: 溫斯頓(Winston, 1998)在既存社會階級的界限裡, 觀察具選擇性的科技結構和規約方法, 而提供不少傳播新科技的基進潛力已遭受控制的歷史範例。在溫斯頓的歷史故事裡, 他對於翻轉民主理性化潮流, 表達出渺茫的希望。

^⑤: 當我在此脈絡下談論「掌權者」, 我並不了解關於社會團體的普遍與固定地位之概念, 但可以了解其知識與資源的短暫聚集, 意即在科技發展的過程中區分參與者的地位。在這個特殊脈絡及其附屬的成套關係中, 比起一般使用者, 專家、經理人、授權代理商、投機資本家、聯合決策者及相關人士的確更具影響力且突出。關於這個部份, 一般使用者也許掌握著多樣資產和影響地位, 然而在另一個脈絡裡(就建制科技而言), 一般使用者仍是位在邊緣化的範疇。

1999, p. 76)。

循此，我們無須在任何非科技領域以及透過對科技不甚熟悉的住民，來尋求替代科技宰制的基礎。這些另類原則來自質疑掌權者的科技選擇權，也力圖爭取符合另類價值系統和各種不同需求的解決方法，而是否能夠達成民主理性化，端視位居科技系統中的個人。這類人「能夠馬上投入科技中介活動，並且實現原先由優勢科技理性所壓制的、充滿矛盾的科技潛力」(Feenberg, 1996, p. 45)。

支配性的科技系統也許有各種不同方式回應來自邊緣的另類理性。根據某些實例，在較高的層次上，來自邊緣的提議可能會整併到調整支配權的計畫中。在其他情況下，還可能會採削弱支配合理性掌控的方式來影響整個系統(參見 Feenberg, 1996, p. 48)。利用馬克思理論中「沒收徵收者的財產」的概念，我把針對來自邊緣的行動與解釋，所產生的第一類回應稱為「盜用專用者的創見」。這個回應代表掌權者
18 使用調適性與剝削性的策略，以盜用來自邊緣者的創意成果，並化解對侵蝕系統階級秩序產生威脅的緊張關係。在一九七 年代(參見 Slack, 1984)另類科技運動觀點，我們可以從成功收編擴張的企業中，找到研究範例。在網際網路的領域中，我們可以目睹許多相同的嘗試，例如有企業企圖達到產品行銷與顧客忠誠(參見 Werry, 1999)，而將使用者建造的虛擬網路社群據為己有。

然而，足以削弱宰制力量的「邊緣合理性重新整併」，仍然是科技民主化的希望。關於這類整併何時、如何以及為什麼會發生，芬柏(Feenberg, 1999)提出三種構成當代「科技微觀政治學」的機制：科技爭論、創新對話以及創造性應用(Feenberg, pp. 120-129)。科技爭論所關注的焦點，在於討論那些因為科技企業的影響，而侵犯了其權利與健康的使用者；

結果，公眾壓力要求科技所提出解決方法，必須將受害者的需求列入考慮。創新對話則是將外行人與專家的意見匯集起來，以持續修改科技產品，過程中科技產品得以納入許多不同價值，也反應出各種攸關自身的利益；其中一種代表性的實踐方式，即為「參與式設計」^⑥。也由於創造性的應用，促使新的科技面向得以開啟且獲得廣泛地認同，這同時多虧科技使用者的自發性創造。上述都是當電腦網路轉變成人類溝通媒介時所發生的案例，但是和一開始想像的功能完全相反，當初軍方研究人員只把電腦用來交換檔案與資源(Leinier et al., 1997)。

在芬柏(Feenberg, 1991, 1999)的理論中，民主理性化緊密地和科技使用行為、人類不同的生存脈絡相連，而在人類生存脈絡中，科技的意義也錯綜複雜了起來：

只要科技愈加進步，一般人就會不斷地涉入科技活動。人們是影響他們生活中科技的客體而非主體，這個陳述或許是正確的，但無論如何，人們與科技的親密度給予他們獨一無二的優勢地位。依據來自優勢地位的相關知識，即便在成熟的科技系統內，還是有公眾介入的空間(Feenberg, 1999, p. 90)。

資本主義之下的支配合理性是根據一種價值系統而組成，此系統的根基在於資本家的生產原則，而偽裝成「效率」的利益極大化在此價值系統中位居首位。於是，資本主義賦

⑥：在參與設計的過程中，工人與工程師組成團隊依特定科技裝置設計科技產品。在資訊系統發展的過程中，代表以使用者為中心的取徑；這個觀念來自北歐國家，在科技發達的環境中賦權給工人，包括個人與群體方面(參見 Schuler and Namioka, 1993)。

- 19 予了科技產品許多特徵，以支持並重新強化其基本發展方向。但是，其他符合各種社會生存脈絡價值的特徵，在資本主義的科技產品中不是被摒棄就是被壓制。但是，當我們將一科技付諸實行，此科技就重新進入了現存的、活生生的關係體系中，並且被合併至科技得以運作的自然、科技以及社會背景。如此一來，這不啻為其他社會利益與價值觀開啟新方向，讓他們能夠從另類、在地紮根合理性的觀點，來重新定義任一科技的特徵。

我們可以研究科技產品時所使用的「豐富度」(affordance) 概念作為以上觀點的適當說明。此一概念提到，科技環境所提供的東西，和察覺或識別此環境品質的個人與團體有所關聯(Gibson, 1979, p. 127)。這暗示了處於各種社會活動脈絡中的人與團體也許能夠在同一科技系統或機制中認同各種「豐富度」。因此，特定社會行動者在特定在地計畫中使用科技，可能帶領出此科技嶄新的、有時候出乎意料的潛在特質。

綜上所述，我試圖概念化「單純顧客」與「一般使用者」的行動力，這是因為他們接觸並參與科技系統，所以在芬柏的架構中是很重要的參與人物，而科技系統則從來無法詳盡地定義涉入該系統主體的生存狀態，因為人們提出與科技相關的詮釋與應用方式，常與原本設計者的想像有很大差異。就支配性意識形態而言，這些方式可能被視為不合理的修正；相對而言，科技使用者正反應出紮根在另一套價值觀與利益的理性化實踐。根據此原則，科技系統的使用者、客戶與受害者都致力投入科技爭論、創新對話以及創造性應用中，而此三原則乃是以他們心中更人性化與民主化的目標，直指科技改造。值得注意的是，以上原則並非否定或者逃避涉入科技，反而是嘗試引用不突出、潛在的科技特質來強調主流科技發展所忽視的需求。

英國文化研究學者威廉斯(Raymond Williams)是傳播研究領域中科技批判建構論的先驅。在他的著作《電視：科技與文化形式》(*Television: Technology and Cultural Form*)中，威廉斯(Williams, 1974)仔細討論，在他那個時代中典型傳播科技的社會形塑過程，也就是電視的形塑脈絡。就社會行動者可得的權力和資源而言，威廉斯意識到其中存在潛在的不平等。同時，他對附屬社會團體所創的另類科技使用行為也持開放態度。威廉斯堅稱，「科技為那些被視為客體、公眾與市場的人們開啟了新的面向，因為這些人暴露在一些無法控制的機會之下」(Williams, 1974, p. 74)。可見，另類使用與文化形式的可行性，取決於不斷更新的社會行動與努力。

威廉斯(Williams, 1974)在探討電視社會理論時有一個重要特點，就是涉及了傳播科技、傳播科技制度以及文化形式之間的關係。儘管這一特點不採源自科技社會學與科技哲學的解釋，但是由於強調科技的社會複雜性，對於分析傳播科技而言還是很有助益。同時，此特點也直指更多科技變化的層次，這意謂將有更多努力競爭與可能變遷的意見交換場所。

如果要給予此特點一種當代的解釋，那我們可用「社會制度」來代表持續存在於社會上的科技其周圍規則、資源與週期行動的結構(參見 Giddens, 1984)，而「文化形式」一詞除了指稱電視內容的新類型，還代表收看電視的新形式。這兩個「文化形式」的相關面向具有生產 - 消費關係：在這一層意義上，為了娛樂孩童而創作的卡通節目代表文化形式，為了帶小孩而使用電視的家庭行為也是一種文化形式；電腦遊戲構成了電腦科技的文化形式，而男學生同樣落實了電腦遊戲的對話(參見 Haddon, 1991)。因此，在文化形式層面上，威廉斯的構想使得使用者行為明顯可見。但是在社會制度的

層面上, 使用者的活動則是在以下領域中顯露無遺, 一是管制性爭議, 二是使用者介入社會中與媒體營運相關的政治過程。在使用者活動領域之外所發生的事件, 亦即社會制度與文化形式, 都反映了專家察覺並著手處理科技問題及其解決方法的背景。

肆、符號學取徑：作為文本的科技

值得注意的是, 芬柏已將人工產物「詮釋彈性」的概念帶入深奧的政治翰海中, 也已將此概念轉變成科技民主化計畫中的基本原則, 而科技民主化則是由使用者創造力與科技政治行動所啟動。這個章節裡, 我將追蹤另一條緊扣「詮釋彈性」概念的不同論辯路線; 在此案例中, 我將檢視科技意義的浮現、交會、抵觸與協商, 目的在於理解科技生產者與使用者之間的關係。為了充分利用「詮釋彈性」的符號學潛力, 此研究取徑將把「解釋彈性」延伸至「作為文本的科技」的象徵範圍, 或者更具體地表示成「作為文本的機器」。

格陵特與伍格(Grint and Woolgar)主張, 機器文本「和讀者領略讀本一樣, 使用者也可以了解機器的『意圖』, 同時這就是組織機器文本的方式」(Grint and Woolgar, 1997, p. 73)。也就是說, 我們可以把文本 - 著作與文本 - 釋義的模式當成指南, 來檢視科技產品與使用行為。其後, 伍格(Woolgar, 1991, 1996)認為設計者具有在科技人工產物中銘刻某些「優勢解讀」的策略。伍格聲稱, 例如設計者會藉由明顯地或不明顯地替換按鈕和圖像等方式, 蓄意地將機器文本的一些「特性」或要素視為核心, 而將其他特性貶到邊緣位置; 據

此, 讀者或使用者就可以透過相同的標誌, 來參與以及脫離特定團體及其實踐。以「文本」為例, 可能就會出現以下表達形式, 來暗示作者與讀者之間程度不等的接納與距離, 例如表現接納最好是使用「我們」, 較疏遠的就用「有人相信」。而在設計人工產物的案例中, 相似技巧包括了在「先進的」類目下區分選單的項目, 或在機器的特殊零件功能上標示禁止或者危險(參見 Grint and Woolgar, 1997; Woolgar, 1991)。兩相對照, 應用這兩種技巧就形成伍格所謂「藉設定文本而改變使用者」(Woolgar, 1991)的過程。後果就是, 機器實現了優勢生產者對使用者的偏見。所以在隨後的使用科技階段, 實際使用者就得對抗機器設計中針對他們的所有成見(參見 Woolgar, 1996)。

把機器比喻成文本, 也用來強調「行動力與決定論對抗」的普遍問題, 包括科技與社會兩個領域。難道任一實體閱讀-解釋-使用(如同文本或機器)的過程是來自實體本身與生俱來(或者銘刻於內)的特質? 或者源自於接收與使用的狀態(參見 Grint and Woolgar, 1997, pp. 68-69)? 這個問題的答案, 端賴使用者個人如何回應「因設定文本而改變使用者」的看法。使用者會接受與遵循生產者強加於機器文本上的「優勢解讀」方式嗎? 伍格承認, 雖然讀者/使用者並非全然被迫以特定方式行動, 但是「非優勢解讀」與使用行為卻比較耗費成本, 亦即相較於優勢解讀, 進行非優勢解讀需要更多努力與資源。同時, 宣稱讀者/使用者將立即認同並且實行科技的優勢解讀/使用, 等於還是以(社會)決定論取代(科技)決定論。儘管優勢解讀/使用存在, 但有關科技的本質以及功能為何, 仍然是「無可救藥的含糊」。

伍格留給我們的洞見為: 理解科技的優勢解讀與展現實際的閱讀/使用, 兩者還是相當偶發與模糊。伍格呈現科技發

展生產面上人類行動力的成果，也就是說行動者係以選擇性特質與優勢解讀來應用機器，足見他處理「作為文本的科技」的成就，即在於破除「科技本質論」，然而，使用者還是位在「寫作」過程的彼端。一開始，使用者是以可預測和控制的角​​色出現在文本/機器設計過程中。但是科技使用者也許會遵從、抵抗或挑戰一些由生產者所設定的優勢/使用方式，所以可見使用者才是決定科技最終衝擊、價值與成就的演員。由於以上的特點，在伍格用以捕捉科技發展動力的「作為文本的科技」規則中，使用者行動力扮演著重要變項。然而，比起相對應的「生產者行動力」，「使用者行動力」這個變項仍不確定且含糊。雖然伍格在研究中，清楚地陳述了設計者、工程師與行銷人員設定使用者角色的權力，相對而言，使用者的行動力即便立即受到稱頌，但是這些行動力卻大都未經證實。換言之，伍格的模式雖然開啟了一些可能性，卻沒有提供任何線索來說明下列狀況：為何使用者對科技產品做出的一些反應，並不同於生產者所規約的行為模式？如同我將在往後章節對此問題進行討論的方式，只有藉由分析生產者的辯證性對立面，也就是分析成為一位使用者的歷程，才能補足生產者設定使用者角色過程中的詳細分析，此時也才能開始回答上述問題。

由阿克里奇(Akrich, 1992)及阿克里奇和拉圖(Akrich and Latour, 1992)所提出的「腳本分析」(Scrip Analysis)方法，相當類似伍格「作為文本的科技」之研究取徑。「腳本分析」將科技視為特殊且屬於特定範疇的文本，也就是電影劇本。就像劇本決定電影的情節，科技也可能決定人類行動，意即科技規定行動者的角色、期望行動者表現動作的空間以及應該展現的具體行動。在伍格設定使用者的研究中，沿著他草擬的路線，科技劇本因而實現。換言之，設計者將他們認定

的使用者概念與適當使用方法，來烙印在科技人工產物中。當產品成形，科技本身也就變成舞台上的演員，以發揮他們對於人類行動者的影響力。在「人類與非人類裝置符號學的合宜字彙」之研究中，阿克里奇與拉圖(Akrich and Latour, 1992)介紹了幾個得以捕捉人類與非人類行動者之間關係的措辭，包括了設計者、科技與使用者。這個概念旨在反映使用者行動力，意即「贊成同意」、「去銘刻」以及「反程序設計」(參見 Oudshoorn and Pinch, 2003)。「贊成同意」與「去銘刻」意指使用者如何回應人工產物中已具體成形的規約。「贊成同意」指使用者接受科技產品中具體的優勢解讀或行動順序，「去銘刻」是在使用者抗拒以及/或者嘗試與腳本進行重新協商的時候發生，而「反程序設計」則是使用者本身意欲追求明顯偏離設計者觀點的行動過程。於是，設計者銘刻在科技中的行動「程式」，時常試圖先發制人並封鎖前瞻性使用者的反程式行為(參見 Latour, 1992)。因此，阿克里奇與拉圖的「合宜字彙」便開始區分使用者手中科技可能擁有的命運。雖然此字彙所認定的使用行動者大部分都還是具有反動性，也就是說，使用者只在設計者的作業程序結構中被限定。因此，使用者也許會繼續抗拒腳本，但是在腳本之外，他們毫無任何主控權。

在「作為文本的科技」典範中，概念化使用者行動力的重大突破是出現在英國文化研究領域。打從一開始，伯明罕大學「當代文化研究中心」媒體研究團隊所執行的大眾媒體閱聽人研究，就認為讀者有能力主動解讀媒體文本。同時，研究概念將讀者視為具有社會學意義的主體，因為他們的社經與文化地位，塑造了與媒體對話時所涉及的符號學意義。所以，英國文化研究者致力在讀者自由和媒體力量之間建立起微妙的平衡關係。他們意識到，讀者的另類解讀範圍還是

受社會與意識形態力量所限制：意即不能混淆「多義性」(polysemy)與「多元主義」(pluralism)，因為其中隱含義的解讀不盡相同。每一個社會都傾向讓社會成員了解其社會與政治領域中的切割與分類意義，因此，霍爾(Hall, 1973, p. 13)堅持，主流文化秩序仍然存在。英國文化研究學派認為媒體文本有解讀差異，而社會建構論則提出社會人工產物的「詮釋彈性」，雖然兩者有某種程度的相似，但英國文化研究學者卻明確地提出：不同讀者群還是存在了結構性的不平等。

在莫利(Morely, 1986)和其他伯明罕媒體研究團隊成員所負責的實證性接收分析研究中，早已點出閱聽人接收媒體內容時脈絡的重要性(參見 Moores, 1993)。研究者將注意力集中在閱聽人接收媒體內容的日常生活微觀場景，並在閱聽人行動、產生意義的微小場景和廣大的社會結構之間，努力理解其中關聯。這類研究計畫引起文化研究典範中以民族誌來研究閱聽人接收的潮流，而此研究既定的目標在於「從日常生活中閱聽人的實質立場」來觀察事物(Ang, 1991, 轉引自 Moores, 1993, p. 35)。

誠如麥凱與吉爾史皮(Mackay and Gillespie, 1992)所強調，這並非想像力大躍進地把研究取徑擴展至科技消費。科技人工產物(而非媒體訊息)已被理解為一種由設計者、研發人員、廣告商進行製碼的多義性文本，並需要由使用者對其主動的解碼。在此，我們同樣深信打破自由與限制之間的平衡，對此研究分析是相當重要的(參見 Mackay, 1997, p. 270)。

受到文化研究典範鼓舞的研究者已分析了不少傳播科技，諸如收音機(Moores, 1993)、電視機(Silverstone, 1994)、衛星電視(Moores, 1996)以及家用電腦(Haddon, 1992)，因而確認使用者會做出分歧的詮釋。在這個研究傳統中，闡述最詳盡的研究就是由席維史東及其同僚所提出「媒體與傳播科技馴

化」的模式(Silverstone et al., 1992; Silverstone, 1994; Silverstone and Haddon, 1996)。這個模式旨在記錄閱聽人如何採用新科技,以及新科技如何融入閱聽人日常生活場景中的空間與節奏,所以特別把研究聚焦在家庭,因此,這個馴化的理論模式只將研究焦點放在使用者及其日常生活。在某個層面的意義上,這個研究與伍格(Woolgar, 1991)「藉設定文本而改變使用者」的理論相似,意即這個研究深入地檢視使用者為了配合家庭中的意義生產活動,因此努力重新定義並且設定家庭科技用品所施行的策略。

我們將在後面的章節中更仔細地討論並強調這個理論的許多特點,但是就目前網路使用分析研究所及,席維史東等人(Silverstone, 1992)的理論模型卻有許多限制。席維史東等學者忠於英國文化研究傳統的觀點,而對媒體文本的生產消費循環產生興趣,因此他們將新科技進入家庭後就開始運作的過程,視為一種消費的特例。他們心中所設想的這個消費行為確實是具有主動性與創意,但此研究分析受限於一種二元論,也就是視生產的對立面為消費,而這種二元論在兩個層面上出現問題。首先,一味地將家庭描繪成消費中心,因而無法在後工業社會的時代裡辨識出其變遷的功能。意即,家庭逐漸地承擔生產功能,例如勞動與教育以及最近出現的電傳勞動(譯者按:拜電腦與資訊科技之賜,電傳工作和在家工作或將成為二十一世紀就業的主流)與電傳教育,還有在傳統意義上代表社會過程的生產活動。因此,使用者常因考量特定的生產應用方式,而採用新的傳播科技,尤其是網際網路這類科技。所以,網際網路進入家庭是被當成勞動工具,而不像是消費性的娛樂商品或水管等日常用品。

其次,在家使用互動式傳播科技與使用電台、電視台等媒體的經驗大異其趣。與廣播媒體不同的是,互動式傳播科

技在符號生產過程中有成為工具的潛力，而這個生產過程涉及了家庭與外面世界之間熱絡的符號交換。事實上，這種符號交換穿梭其間且維繫著社會網絡與有意義的社會關係，而個體也正是在社會網絡與有意義的社會關係之中主動創造公共價值。就像網際網路的例子，使用者常搖身變為提供內容的角色，且不只將內容提供給親近的朋友群，有時還包括社會大眾，以不同目的為導向的個人網頁激增就是一個最佳例子。因此，迪瑟多(De Certeau, 1984, pp. 30-31)指責，消費的概念混淆了使用者的主動角色與生產角色，亦即模糊了所謂「創造能力」；「創造能力」是指人們以自己的方式來運用商業性產品，如徹底地使用網路。這就是我追隨迪瑟多的研究案例的原因，也就是在進行研究時，我選擇「使用」而非「消費」的概念。

在傳統意義上，消費循環不可避免地重製了經濟優勢者「操作自主」(Feenberg, 1991)的概念，亦即經濟優勢者具有特別權力，來選擇何為對他們最有利的科技，並且讓社會上其他成員使用此科技(最終，可能因為消費者偏好的市場行銷研究而出現小小妥協)，也只有在要求利潤極大化的前提下，才會顧及消費者的創意。但為了展望科技民主轉型的潛力，至少理論上，消費循環應該優於一切，並且應理解使用者身為消費者、製造者與公民的三重身分，這種觀點著實與人們看待自己的方式一致。可見日常生活中使用科技所涉及的除了消費，還有一連串由社會行動者重製其社會關係、知識和情感所組成的創意活動。

在此重申，我深信為了揭露在新傳播科技成形的過程中，使用者如何扮演其中角色，除了應考慮相關制度與一整套的文化形式，還應該以較為開放的「使用」概念取代支配一切的「消費」觀念。「使用」包含了科技與其內容的消費

行為, 還包括一組有意義的生產行為, 雖然後者在一般的「生產 消費」二元論觀點之中, 仍是隱而未顯。

伍、實用主義取徑：作為語言的科技

此刻, 我似乎不得不將目前檢視到的理論缺陷, 全都概化為一種「二元論」, 也就是將使用解釋為某種關係之中附屬、被動或反動的要素: 這包括了生產與消費、寫作與閱讀、生產與解釋或銘刻與署名之間的關係。為了突破這種束縛, 我會更進一步地使用「作為文本的科技」這個象徵。我將會提出一種「使用者-科技」關係的概念, 此概念遠超出「符號學取徑」, 而「符號學取徑」就像是奧德遜與賓奇(Oudshoorn and Pinch, 2003)所描寫的「作為文本的科技」模式。我將以「實用主義方法」來研究使用者行動力, 實用主義是將科技使用定義為: 特定脈絡中深具意義的社會行動之一部分。由此著手, 如果把科技以及特別是像網際網路一樣複雜的傳播系統概念化為語言, 那麼應該探索它們的概念為何。藉此, 我意在指出不應將使用者僅僅視為詮釋科技文本的讀者, 而應當將讀者建構為展現言說能力的發聲者, 意即讀者能夠使用科技媒體來達成他們的目的⁷。

就像伍格(Woolgar, 1991)致力以經驗法則來研究「作為文本的科技」這個比喻, 我不是說科技實際上就是語言, 而是

⁷: 班斯頓(Benston, 1988)提出了如是的科技觀點:「在特定時刻, 手邊的科技都提供使用者在世界上活動的選擇範圍, 這些選擇功能很像語言中的字詞」(Benston, 1988, p. 18)。班斯頓繼續主張, 當代科技代表著由男人所創造的語言, 卻囿限了女性的行動選擇。

意欲探討「作為語言的科技」的潛力，來討論科技領域裡的使用者行動力。使用這個比喻，就能獲得相關洞見嗎？這個象徵所能應用的界限何在？簡單來說，「以這樣古怪的方式來討論問題」的優點與限制為何(參見 Woolgar, 1991, p. 61)？讓我們共同來思考一下，在科技與語言之間使用類比的研究基礎。

儘管語言和科技系統的「物質性」與內在組織之本質，存在了顯著的差異，然而，它們卻都是文化建構的、都是工具與規則的正式結構，或如同迪瑟多認為：「語言、科技系統皆為可能性 和封鎖性的整體」(de Certeau, 1984, p. 98)，而讓使用者得以實踐他或她的個人具體活動。複雜的科技系統如同語言一般，展現了相同的「雙層行動力」(參見 de Certeau, 1984)：由知識精英或不知名文化生產者所發明、建立的科技系統之形式與功能，成為並非職司生產的使用者所操作的物品。使用者只實踐了內建在系統中的部分可能性，也就是說，使用者移除某些系統中的功能，然後以新興、未被預期的語言發明出其他功能。因此，迪瑟多指出「卓別林增添了使用手杖的可能性：他是在原本相同的功能上發展出其他功能，並且超越了決定物品使用因素的限制」(de Certeau 1984, p. 98)。

迪瑟多堅稱，「言語行為」的概念可應用在口語傳播之外的更廣泛領域上，因為言語行為在「系統規則」和「系統使用方式」之間有所差異(de Certeau, 1984, p. 98)。他提供一個將語言模式應用在非語言運作的分析範例，如保護城市景觀，意即「走路的動作對應於城市系統，正如言說行動對應於語言或以言語表示的陳述」(de Certeau, p. 97)。順著這個分析的脈絡，我則提出「使用行為對應科技系統，正如言說行動對應於語言」。因此，就我的研究目的而言，「使用規則」

和「使用方式」之別有助於應用在科技實踐的領域中。不若標準化的類型，使用的行動以及由行動「實體化」的使用系統方式，其特色為「每日生活的真實歷史」(de Certeau, 1984, p. 20)。研究使用行為與方式不能脫離主體而存在，因為主體就是他們本身動力與創意之所繫。總之，使用行為就像言語行為一樣，兩者都運用系統，並在系統上運行。此情況暗示：不論語言系統或是科技系統都可能轉變，這種轉變是源自於使用者的日常行動。

諸如符號、語言的科技工具和「心理學用具」^⑧，都被引用維高斯基(Vygotsky)著作的社會文化心理學派視為所有人類行動與心智運作的中介(參見 Wertsch, 1991, p. 28)。在「中介工具」以及相等的「文化工具」概念下，社會文化學派包括了研究語言和科技。沃許(Wertsch, 1998)主張，中介工具和人類行動力一直都處在難以改變的緊張關係中，但卻共同型塑社會行為，例如為了展開行動，個體必須熟悉且使用身旁環境所提供的中介工具。社會文化學派心理學的研究已引用科技和語言學的範例，來說明個體行動力和中介工具之間的動力，是如何在具體歷史、文化與制度的脈絡中分出勝負(Wertsch, 1991, 1998; Wertsch et al., 1995)。因為從學派所提出的心理架構，可見其研究興趣的焦點在於採用物體、語言或其他符號，會如何改變個體的行動力與行為(包括其認知)。然而，如果談到中介工具或文化工具本身如何發展，卻只有少數研究者注意到文化、制度力量和權威的影響力。研究者承認，個人行動力在行動具體脈絡中具有使用和抗拒文化工具的能力，然而他們並未努力嘗試將使用行為連接到文化工

28

⑧：這個概念來自維高斯基(Vygotsky, 1978)的著作：《社會中的心靈》(Mind in Society)。

具的發展過程。因此，行動者的文化工具實踐意涵，是在孤立的使用行動中被揭露，這卻不一定能改寫文化工具的權威定義。

在本章其他部分，我將活用社會文化學派的前輩們(如同沃羅辛諾夫、巴赫金)^⑨發展出來的概念化理論資源，來討論使用者在採用文化工具方面的主動性，這是超出抗拒與顛覆的層面。我也將引用這種觀念的儲存庫，來設想使用者採用語言與科技系統的戲劇性結果。「作為語言的科技」這個象徵會引導我閱讀沃羅辛諾夫作品，此係沃式作品中明確強調語言演化的問題，並且把這個問題密切地和日常生活言談與使用的過程連結起來。我的研究目標一如往常：我將嘗試發掘沃羅辛諾夫在語言學上的洞見如何闡明科技演化，且提升我們對使用者行動力的理解。

在沃羅辛諾夫(Voloshinov, 1929, 1986)的作品《馬克思主義及其語言哲學》(*Marxism and the Philosophy of Language*)一書中(一九二九年首次在俄國出版)，他批判了索緒爾主義研究語言的取徑，並稱其為「抽象客觀主義」(譯者按：以客觀主義為基礎所形成的傳統科學教育的「典範」，假設在個體之外，存在著一個獨立的、客觀的世界，而科學家的目標就是在這個客觀的世界中發掘客觀的真理)，因為這種研究取徑建立了一種「錯誤的二分法」來區別作為系統的語言(語言)以及語言的使用(言語)，換言之，也就是將語言作出靜態與動態之別。將語言理解為穩定規範的抽象系統，可讓談話者在日常口語生活中應用，這

^⑨：儘管多數人相信，巴赫金寫了某些書，並以他朋友與門徒(沃羅辛諾夫)之名出版，包括《馬克思主義及其語言哲學》(參見 Clark and Holquist, 1984)，我還是傾向依據書目中的原著者來加註。沃羅辛諾夫(Voloshinov)實際上撰寫的可能性猶存，或是他對這些作品居功甚偉。此外，原著者是誰的爭議對我使用書中概念並無任何影響。

是一種研究取徑，可是沃羅辛諾夫所指責的是，以上取徑無法說明言詞中內含意義的多樣性，也無法解釋這些意義持續變更與具社會特性的本質。

同時，沃羅辛諾夫反對索緒爾語言學中的對比，此對比是起源於亨伯特(Humboldtian)傳統，而將「個體心理」假定為語言學活動的首要根源。根據沃羅辛諾夫的說法，此傳統的闕漏在於其「個體主觀主義」，意即假設言談者的內心世界為一獨立的存在，並且在語言進化過程中扮演了推動者的角色。沃羅辛諾夫主張，這種語言學活動的觀點基本上是站不住腳的，主要基於以下兩個原因：首先，「沒有任何經驗存在於符號體現之外」(Voloshinov, 1929, 1986, p. 85)，其次，語言表達的原動力不在個體心理，反而是在社會生活中。

對沃羅辛諾夫而言，「語言-言辭的真實面貌並非語言類型的抽象系統，不是孤立、獨白式的喃喃自語，更不是使用者實踐的生理、心理狀態，而是以單一或眾多意見進行口語對話的社會事件」(Voloshinov, p. 94)。就此層面而言，這裡的社會事件就是指語言傳播持續進行過程中的片刻，且伴隨著「特定人類群體的全面性社會重製」，因此，其間無可避免地交織於「超語言情境」(extraverbal situation)(Voloshinov, p. 95)，也就是在「超語言情境」中產生社會事件：

只有在具體的情境中，我們才能理解與解釋語言傳播。當語言傳播具體連結於某個情境，則此傳播過程總會伴隨著非語言性的社會行動(如進行工作、儀式或典禮的象徵行動等)，並且時常附屬於這些社會行動(Voloshinov, p. 95)。

一方面，必須理解語言表現與其規則之間的關聯，另一

方面，則是理解超語言情境，意即產生語言互動的具體社會環境，兩者就是我們理解語言演化的關鍵因素，而沃羅辛諾夫是藉「少數行為類型」的概念分析其間關係。儘管無數、獨特的社會生活情境都可能引發各種不同類型的言論，但是在任一個具體社會與文化中，卻存在著與某些典型情境相呼應的互動規則和口語符號：

由社會習俗所穩定並支撐的每一社會情境，控制著特殊的閱聽人組織，也就是說：少數行為類型有其特定指令。行為類型讓所有地方都得以符合其指定的社交領域；其次，行為類型的功能就如同其類型、結構、目標與社會組成的一種意識形態反映。行為類型是社會環境的真實面：如放假、休閒時光以及在客廳與研討會中的社會接觸等。行為類型與社會環境相互協調，並在所有內在面向上，由本身進行意義的界定及定義(Voloshinov, 1929, 1986, p. 97)。

特定的語言典型包含了小客廳之中瑣碎、偶然的對話類型，而每個人在小客廳都會覺得像在家一樣。然而，這些結構在下列團體則出現顯著差異，像是在排隊的偶然人群、在一起縫紉的村民、工人午餐閒聊時光以及夫妻的對話(參見Voloshinov, p. 97)。由此可知，在這類實例中，言談者之間的特定關係以及共同參與的活動引起了語言表達的特定規則。當社會生活中的變遷環境以獨特的一套關係與活動來生產、維繫新情境，這時候語言溝通、字詞意義以及語言模式的新類型也將隨之浮現：

語言獲得了生命，較精確地說，它是在具體的口語

傳播中進行歷史性地演進，此外，語言既非在抽象語言形式的語言系統中發展，也不是在言談者的個體心理內逐步轉變(Voloshinov, p. 95)。

沃羅辛諾夫(Voloshinov, 1929, 1986)的理論模型特別強調 30
將語言變遷的過程解釋為一種社會過程，其中含括無數身處社會中的言談者、行動者以及使用者。根據沃羅辛諾夫的解釋，語言的發展表現出雙重性。一方面，語言取決於社會生活的「基礎」(Voloshinov, p. 96)，而社會生活包括了本質上權力不均的生產關係。但是另一方面，語言發展又受各方語言使用者的語言活動所驅使。值得注意的是，儘管迪瑟多所說的「使用者活動」是表現在系統顛覆上，就此部分而言，至今也仍大致相同；但是在沃羅辛諾夫(Voloshinov, 1929, 1986)的理論模型中則是：在無數具體的語言傳播情境之中，實踐者的行動向語言系統施壓，使得語言系統逐漸地轉變。因為沃羅辛諾夫了解，語言不是具體的系統，而是「表意的生產過程」(Voloshinov, p. 106)，亦即語言會在使用的實際情境中逐漸顯露本質。

那麼在研究科技時，我們要如何使用這種分析模型呢？對於一個(或許多)在本質、社會功能與歷史上都有別於語言系統的科技系統而言，會具有什麼相關性？

將沃羅辛諾夫(Voloshinov, 1929, 1986)的模型應用在科技上，我們必須在使用科技的具體行動中，或者更仔細地說，在科技中介使用者與其環境互動的社會事件中，找到科技的真實面貌。這類社會事件並非單獨或者隨機發生，相反地，其如影隨形地深植在「既定社會群體持續、全面的生產過程」(Voloshinov, p. 95)之中。這引導我們到科技使用及其發生的社會情境之關聯上，或者換句話說，引導我們到「少數行為

類型」的面向上。科技使用的少數行為類型要素（或稱使用類型）會藉由恰當地描繪「使用者行動力」的方式，來加強科技發展的理論模式。此概念讓我們了解，使用者的行動力並非全然自由的或充滿個人意志的幻想，而是在特定社會情境中，由科技與特定的人類計畫相互交會而生的產物。因此，在這類實例之中，反思性(reflexive)的行動者會提出許多使用科技的方式，這些方法擁有超越生產者「劇本」的潛力，而可能擴展科技之意義、形式與功能。

以上就是我的論點，我主張我們可以在帶有科技的社會活動領域中，確實觀察到這些使用類型。在使用者的日常生活中，社會性的主體會在和環境互動的過程中使用科技，包括實質使用和社會使用。隨著時間累積，社會習俗與社會環境在可觀程度上穩定了某些科技使用的規則。因此，各種行動者開始創造當下社會環境所界定、定義的科技使用行為類型，而不同社會團體分派給科技的意義，就來自這些自然發生的使用類型，而非來自字典裡的定義或是抽象的反思¹⁰。某些使用類型日漸穩定，其他卻隨之凋零，因為在科技生產過程，交織著發明、選擇、穩定與重新思考具體科技規則的過程。

如果突然提及使用科技的行為類型，言說類型(speech genres)研究還能教給我們什麼？在巴赫金(Bakhtin, 1986)有關言語類型理論的決定性接合(articulation)中，他指出，類型其實代表一種介於個體和象徵，以及語言類型和超語言活動之間的混合體。他定義「類型」(genre)的方式如下：「當然，每一個獨立言論都是個別的，但在使用語言的每個領域中，卻

¹⁰：維根斯坦式的口號，「意義在於使用」(Wittgenstein, 1958, para. 43)，在他收錄科技案例的作品中相當明確。

發展出這些言論的相對穩定類型。因此我們便可稱其為言說類型」(Bakhtin, p. 60)。

由於言說類型會型塑語言表達的作用，這與社會生活和社會活動這些特定領域中的動態關係相符，所以對巴赫金而言，言說類型就是「從社會歷史到語言歷史之間的傳送帶」(Bakhtin, p. 65)，可見巴赫金呼應了沃羅辛諾夫的洞見：語言是在具體情境中發展，此發展係因言說者使用語言而推動；結合科技的使用行為類型也是以相似方式來連接科技變遷和社會實踐。當然，比起語言學的因素，在科技發展的背後，還有更多使用者意向性(譯者按：在現象學中，意向性是指意識的特點，意識憑意向性覺識某物；換言之，意向性就是指向一個目標)、專家投身的努力以及具利益關係的行動。但是，所有新科技都源自既存的社會實踐，包括連繫過往科技所發展出來的使用行為類型，並經由新興使用類型而更趨於社會化。因此，就概念而言，使用類型的觀點成為一種有益的踏腳石，而讓我們得以克服介於科技與社會之間的雙重性。

就像沃羅辛諾夫，巴赫金也堅持使用類型和社會情境之間具有實質關聯性。巴赫金主張，使用類型會「符合言說傳播的典型情境、典型主體，因此會呼應某些典型的環境中，字詞意義和具體真實之間的獨特接觸(Bakhtin, 1986, p. 87)」。米勒(Miller, 1994)也主張，在全然客觀或主觀的感知裡，我們無法理解類型與再現：「情境是一種社會概念，是社會給予『定義』的結果，而非『察覺』得來的結果」(Miller, p. 29)。重現往事並非呈現情境、參與者以及事件的有形結構，反而是社會行動者引用個人成堆的文化知識，來解釋當時的情境類型。因此，研究言說類型中特定的語言使用，不啻開啟了文化特性或歷史時代的新觀點(參見 Miller, p. 31)，同時，對研究「科技社會建構論」而言，使用類型的概念也 32

有參考價值。伴隨不斷發生(recurrent)的社會情境之特定科技使用方式,構成了社會與文化的結構,而科技使用方式也是出現在社會情境之中。如同我們曾提及的語言實例,行動者的情境定義及其選擇的科技與使用類型,彼此是相互連結的。科技使用的新類型來自一種獨特的交會,這種交會是介於以下兩者之間:一端是科技的功能,另一端則是由不同類型行動者定義的社會生活典型情境之特性。

在檢視過言說類型之間的驚人差異後,巴赫金(Bakhtin, 1986)留意到,某些言說類型在規則與內容中是相當固定而僵硬的,但是有些卻具有彈性且易於改變。大致說來,相較於「語言規則」受文法控制,我們可以發現「言語類型」要來得更具彈性且隨意多了。因此,對言說者而言,「語言規則」特別穩定且具強制性;另一方面,「言說類型」卻有較好的適應性與靈活度,且有廣大的空間讓言說者發揮個人偏好與創意。將此概念應用於科技,以上觀察同樣喚起了在「科技使用類型」與「操作規則」之間也有類似區別。亦即,如果使用者想用電腦工作,電腦介面規約的一套操作方式,就會讓使用者備受束縛,而且這些操作規則沒有協商的空間,既強制且僵硬。同時,相同的機器也可能發展出許多不同的使用類型,端視情境結構與使用者目的而定,例如使用者可以用電腦來作帳、寫日記、維護科技資訊的資料庫、玩電子遊戲等等。

當然,言說類型本身也顯現堅實的規範。因此,巴赫金(Bakhtin, 1986)開始在涉及言說類型的相關條例中,追溯行動力與強制力之間的複雜辯證關係,此係每一個表述(utterance)都是由言說者的言說計畫或言說意圖來決定其特性(Bakhtin, p. 77)。「言說計畫」會決定如何選擇一般的言說規則,而在「言說規則」中表述才得以成形。此外,選擇言說類型也聽

命於言說傳播領域的特性，包括主題、相關原因以及由參與者所組成的具體傳播情境。一旦確定適當的「言說規則」，充滿言說者個體性與主體性的「言說計畫」就會依其需要而進行調整。因此，言說類型是在使用者所屬社群的口語經驗傳承中「授予」言說者。同時，由於在特定情境下追求特定目的，因此個體會靈活運用不同的言說類型：

我們的言詞，亦即我們所有的言論與意見(包括富含創意的作品)都充滿他人的字詞，這些字詞具有不同程度的他性(otherness)或我性(ourown-ness)，也有著不同程度的了解與脫離。他人所使用的字詞，帶有個人的表達方式及待價而沽的風格，而讓我們得以從中吸收理解、再次創作並且重新突顯重點(Bakhtin, 1986, p. 89)。

巴赫金觀察到，言說者不是從字典中汲取他們的字詞與表達方式，反而是從他人的話語，也就是從與他們同類的相關表述中汲取字詞與表達方式。「只有當言說者依個人目的、腔調來衍用字詞和規則；只有當使用者從他處挪來字詞，並且依個人語義和表達意圖加以修改」，字詞與言說類型才會變成由他所獨有(Bakhtin, 1984, p. 294)。言說者依其特殊情境來挪用、修改字詞或言說類型，就能夠以嶄新且不同的意義、腔調或樣式來擴展社群的口語經驗，而有助其他人將來能說一些新的字詞。

相較之下，科技使用者卻試圖學會使用先前使用者已經運用的工具與機器，這些工具與機器充滿了先前使用者的意圖、特色與成就。以小孩為例，這類新使用者不停學習何時且如何以相似方式來使用日常生活工具，這就是小孩學會講

母語的方法；然而，新科技在社會各處推廣應用，直到累積好些使用經驗之後，才會到達一般使用者的生活。其後，精英專家會備妥科技的「字典定義」、使用指南以及使用手冊，因為他們就像文法學家一樣，了解科技系統的內在構造，這就是所謂來自於「掌權者的思想」(Bakhtin, p. 89)的「權威性表述」(Bakhtin, 1986, p. 88)，而讓使用者能夠援引、仿效並遵循。接著，使用科技的個人行為，程度不等地充斥著科技的「他性」(otherness)以及使用者的「我性」(our-own-ness)。每一個使用動作都是依據個人的環境和日常工作事項，以消化、再創造、重新強調「先前的使用方式」。其結果並不令人感到意外，因為最具意義且最易於接受的科技使用方式，往往都與我們個人的情境與使用類型相似。在他性與我性之間的緊張地帶操作科技，讓使用者涉入以下兩個重要的發展。首先，使用者在選擇、擴展以及保存使用類型的時候，會對應於典型的情境、活動與計畫。其次，使用者會給予科技嶄新的、也許是獨特的看法或特色，而其他人稍後也可能吸收這些看法或特色。

現在回到「作為語言的科技」之隱喻，並且讓我們回顧將這種隱喻應用到使用者和科技之間關係的成果為何。多虧有了這個比喻，讓我得以把焦點集中在「科技使用」，並視其為情境行動的必要時刻。情境行動是一種複雜的實體，包括行動者對情境的定義、使用者的意圖及其已接收的文化工具。置身其中，讓我能夠在下述情況來進行分析以區別個體行動的組成要素，例如使用科技、使用行為類型、特殊情境，尤其特殊情境代表連接到更廣大社會與文化脈絡的實例。用如上方式來思考科技使用，或許能夠避免強調科技擁有驅使力量的決定論，也能夠遠離天真的主觀主義，因為主觀主義賦予了行動者無限的選擇自由。同時，我們若將使用者定位

成「行為人」(doers), 而不僅是消費者、解釋者、採用者, 就可以合理地持續探索使用者的行動對於他們所選擇、挪用且執行的工具, 究竟產生了什麼影響。再者, 當我們確認出使用者行為的情境特性之後, 才能在科技面、社會面與主體面如何互相穿透、劃定界限及彼此促進的問題上, 開啟新的觀點。因此, 使用行為類型的概念浮上檯面成為焦點, 在其中我們看到了不同力量交會。以上概念有助平衡獨特性和週期性、自由和限制、創造和複製等等之間的關係, 這些因素皆會在個人使用科技的行為中發生。

陸、結論

要針對使用者與科技之間的關係發展適當研究, 已被證明為是一件複雜的任務, 因此不能只引用既存的研究方法。基此, 我們必須基進地反思被視為「標準」的科技概念: 科技是能夠自我控制及有形的人工產物、機器或設備, 並且是由專家或專家組織所構思、設計、生產。首先, 為了將使用者理解為人機關係之中的主動、具有反思性且重要的角色, 我們必須將機器、工具或設備這些為人熟知的實體物件, 連結到人們使用這些物件時活生生的、生產性的過程。第二步, 則是跟隨沃羅辛諾夫的脚步, 我們必須確認使用行為與社會情境之間是無法分割的整體。因此, 使用行為並非一種規約的或「被裝配」(Woolgar, 1991)的行動過程, 也不是主體的意志表現。所謂「使用行為」, 應是人類身為行動者得以動員手邊的文化工具來回應社會情境。如此一來, 使用者不是「實行」就是「創造」使用行為類型, 或兩者並進。因此,

我在本書其他部分所強調的這種現象具有「在社會情境中使用科技」的特性，同時我還能確定，這將會是個不易處理的主題。然而，如果切斷這主題一長串相連的字詞，我們就會將使用者排除在科技的生產過程之外。

關於這個研究計畫，我對科技的概念有三個關鍵點，這個概念也延伸至社會情境中的使用行動。首先，我會探索特定科技周圍所浮現的多樣使用類型。其次，我會檢視一些使用類型被選擇性地穩固下來、被標準化，乃至被支持的科技形式所強化之過程，這種過程會取決於社會結構、文化以及構成這些使用類型之典型的、日常生活的情境。再者，我們會確認出使用類型廣泛光譜的可能性，或者換個雄心勃勃的政治術語，此階段的目標在於「科技民主化」。若回歸一般的使用者，這個研究的成果將也會鼓勵他們在科技的生成過程中，進行知識的參與。

在接下來的章節中，這個研究計畫即將開始付諸實行；我會調查一般使用者投身的科技領域，也就是日常生活中科技使用行為發生之處，其中我會特別強調使用者的主要活動地點：家庭。首先，我會以家庭為範圍，詳細敘述日常生活、起居地點以及家庭角色的概念。然後，我將進入家庭領域，目的在於面見一些無名英雄，他們將嶄新的網際網路科技帶進家裡，並投入認定科技地位、功能、意義與價值的複雜過程。我也將在對照特定社會情境的脈絡之下，嘗試理解這些使用者的選擇。透過這種方式，我希望能更掌握新興網路使用類型的合理性，並揭開科技生成過程的絃外之音。

網路試閱版聲明

1. 敝社目前對書籍翻譯品質管控日益嚴謹，每本書都至少經過四校的把關程序，本試閱版僅提供尚未上市的校稿版本，目的是為了方便讀者先睹為快。所以，此試閱版本不論是內容或排版，都與最後上市的版本，仍有某種程度的差異。
2. 讀者閱讀此試閱版本如果發現錯譯或不妥之處，歡迎讀者儘速透過電子郵件 (Email: weber98@ms45.hinet.net) 向敝社反映，以便在正式送印之前能做修正。
3. 如果讀者試閱此版本以後，對本書的內容有興趣，期盼各位讀者在本書正式上市後，踴躍購買。您的選購就是對本社最具體的支持，也得以讓敝社更加茁壯，出更多好書。

版權所有，請勿做具商業屬性的運用

