



### 一、导言

二十世纪下半叶的电脑革命，无疑的已对人类社会产生钜大的冲击。而电脑科技持续快速的发展，也逐渐对人类的行为模式产生深远而广泛的革命性影响。电脑对现代人类的日常生活，产生如此深邃钜大冲击的最直接证据，即为「现代生活电脑化」的症象显现。举凡交通(例如汽车工业)、传播娱乐(例如电视、电影)等，影响二十世纪人类日常生活，最深最钜的事物，都已深受电脑的「感染」，而无法置身其外。九零年代之新一代的电脑科技革命；例如网际网路的疾速扩充发展、real time 讯息的传布与接收、线上资料库的普遍建立、到world wide web无远弗届的串连等等，更彻底地改变了人类生活的基本型式。当代社会中，一般人类日常生活之食、衣、住、行、育、乐等各类活动的讯息及实际需求，如果是透过电脑网路的媒介，基本上也都可以立即获得一定程度的满足。如此「新鲜」的生活经验，乃是人类社会历史中所未曾有过的。因此，已有学者宣称这是人类继「知道用火」之后，第二件对人类社会造成革命性转变的重大科技事件。这些学者当中更为乐观的一群人，甚且已经预言了一个以电脑网路为基构的，人类社会的终极「乌托邦」，就将到临。而且，这个终极「乌托邦」就会在最近的、离当代人类社会不会太久远的，已可预见之「未来人类社会」中实地体现。这帮人基本上认为：二十世纪电脑科技的发展，比十八世纪工业革命对人类社会的冲击更为钜大，影响更为深远，造成人类社会因而转捩的历史意义，也将更为突显。然而，人类社会真的会因为电脑的介入，而从此变的更美好吗？其中实情至今还是个未知数。对当代人类社会而言，则仍是个未解的谜团。即便只是纯粹学理的探讨，众多学者之间，仍是众说纷云，尚未能达成共识或一致的结论。有关电脑对全体人类所造成之社会上的以及社会心理上的冲击，西方学界经多年的仔细钻研，大致上建立了三个各自不同的理论观点。首先即如前述，一群乐观的社会学家、心理学家及哲学家辩称电脑乃是近几世纪以来人类社会文化的最伟大发明。此项发明将无可置疑地对当代的人类社会产生革命性的，深远的，但却积极而正面的影响(Simon, 1982)。根据这派理论的观点，「电脑化」将有助于帮人类从当代社会的病症(ills)中解放出来。以社会层次而言，电脑将有助于社会资源依「效率」及「增产」的原则而重新分配。世界上粮食、资源等的不足与不均将可藉此得以避免；而世界性的突发的饥荒或天然灾难，人类也将能够藉电脑网路之力而得以更有效的应付，因而可以大大地降低国际间的不平与紧张。在个人的层

次上，电脑也有能40将个人从单调的、例行的工作生活中彻底解放出来，因而使得人人能够有更多的时间去发展各自独有的潜能与兴趣 (Deken, 1981)。换言之，电脑及电脑所架构的网路将使人类社会更人性化，而个人生命的存在价值，也将因而获得无限的提升而更被强调、重视。个人藉此可重拾生命的尊严，人生亦将从而变得更为深刻、更有意义。

但是，另外也有一些比较悲观的学者，他们则持全然相反的看法。其理论重点在于一个简单的逻辑辩驳之上：电脑同样也将有同等的机率，可能会对人类社会产生消极而负面的冲击。Brod (1984)即指出：电脑科技的发展，无论是软体或硬体，都有愈来愈让即使是第一次的使用者都能轻易玩上手的趋势。如此一来，导致许多人宁愿和电脑打交道，也不愿多花一些时间在与其他人的沟通和互动上。从这一个观点来看，这些悲观论调的支持者乃是非常忧虑的预见了电脑在社会上的、在人与人之间的关系上的、甚至是在个人自身之上的，使人更加异化、而与其所生存之社会环境更加疏离的潜在破坏力。对人类而言，电脑乃是一把双锋的利刃，使用时若稍有不慎，就可能惨遭不测之祸害。这些悲观的学者所戒慎恐惧的就是：在「一切电脑化」的路途上，人类所需付出的代价，无疑的将是很昂贵而且沉重的。

最后还有一些人则持比较折衷的看法。这些人基本上是把电脑看成是：一个本身不好也不坏的东西；既可能可以是好、也可能可以是坏的事物。至于是好是坏，其关键则在于人们如何去对待电脑。换言之，电脑之于人类，犹如一种文化的罗式墨迹测验 (Turkle, 1984)，在当代这个凡事资讯化的年代里，电脑乃是当代人类生活的一个隐喻或象徵，人们将他们对「电脑」此一新奇事物的感觉、忧惧与期望，全部都投射在这个「资讯化」的社会中。这些人的观点，同时也将电脑视为一个机会 (opportunity)，认为电脑将能够帮助人类更深入地理解其自身的意识、价值与本体。一个常被他们提起、引用的例子是：人工智慧与认知心理学的合作，已使得人们能更加了解「思考」、「解决问题」、「知觉」以及其他精微复杂的认知过程。总之，这些持折衷观点的学者提醒我们大家：电脑之于人类，是敌是友、是好是坏，是机会还是噩运，完完全全是掌握在人类自己的手中。这三种不同的见解，反映出电脑对人类社会所造成的冲击，事实上仍在混沌未明的状态，其所激起的漫天尘埃尚未落定。在这种情况下，若欲前瞻人类社会未来发展的方向，或是预示电脑科技与社会变迁之间的复杂关系进程，则吾人必须重新审视、深思近代电脑科技的发展结果对人类社会的意义为何。

## 二、平民 (Citizens) 与网民 (Netizens)

当个人电脑 (personal computer) 刚被「好事者」加以应用而源源引入社会之际，固然曾经在社会上，引起一阵阵「好之者」的惊叹与全心崇尚以及「恶之者」的疑惧与亟力抵制；并且，有些人在做了良好的适

应之后，逐渐习惯地以电脑为生产工具，甚至进而使得电脑成为其个人日常生活中不可或缺的一部份。这种种的现象在人类社会中，虽然也风光光地喧腾吵嚷过一时；然而，这些现象对于社会学者而言，或许尚不足以引起这些习惯以「整体社会」为研究考量对象的社会学者的兴趣。因为这些「个人电脑」之间，基本上是独立的而且是缺乏联系的。这些个人电脑充其量或许只是「改善」了些许个人的生活或工作品质，但对整个社会而言，意义或许不是太大。但是，当这些一部一部各自独立的电脑，后来被以某种有秩序的方式，逐一串连起来之后；于焉在一瞬之间，一个以电脑为基本单位的电脑社群 (computer community)，突然间从无中生有的形成了。这个「新生」的社群表面上看起来，虽然只是由许多个人电脑所架构起来的、「静寂」的、电脑站 (computer stations) 的集合，或许可以电脑网络 (computer network) 姑且称之。但是，透过如此的安排组构，却使得在一台个人电脑之前的使用者，在有意无意之间，有了机会形成一个「活络」的、有生命力的社群。令人惊讶的是：这个社群竟然也同样地具有沟通情感与传递讯息的功能。而沟通的方式，除了私底下个人与个人之间的联系外，在个人与网路中的集体大众之间较属「公共场合」的双向联系，亦成可企及之状态。传统社会中资讯习惯由中央核心流向边陲地带的「沟通模式」，在这个新兴的电脑网络中，已被彻底地颠覆、推翻。这个新兴的电脑网络形成了一种「草根式」 (grassroots) 的联结。这种草根式的联结，最大之特色就是允许那些即便是位于社会网络中最底层或最边陲的人，也都与网络中其他位置上的人一样，拥有同等的机会在网络中，陈述他们的意见、传达他们的心声。这个奇特而不同凡响的、炫人耳目的现象乃使得当代社会学者不得不擦亮眼睛，开始密切注意其发展的动向。因为这个「电脑网路社群」的存在，意味著一种新的、可能的人类社会的组织或结构方式，已在当代的人类社会中，公然地被实验而逐渐成型中。新的人类社会的组织方式，或许将会转移成以「电脑网路社群」的架构为蓝本也说不定；而这个「电脑网路社群」的存在，也可能隐喻著新的人类社会的社会秩序，将会逐渐透过（甚或必须藉由）这个电脑网路社群来加以维持。而更令当代社会学者瞠目结舌的现象是：这个电脑网路社群并不因此即划地自限，以目前已达成的「成就」为满足。如同《科学怪人》一书中，法兰根斯坦博士 (Dr. Frankenstein) 的造物，在被拼整出来后，即不断藉著增生的驱体来占据空间，并在时间中自在地优游一般；这个由当代人类社会所集体酝酿创造，并在二十世纪末叶趁势崛起，突然冒出的「电子怪兽」——电脑网路社群——正逐渐由区域性 (local) 的组合，加速演变成为无远弗届的，能将整个地球上所有的人类社会在片刻间串连起来的网际网路 (Internet)。然而，与「科学怪人」不同的，这个「电子怪兽」并不仅仅只是一个相对于人类社会的「客观存在事物」而已，这个「电子怪兽」甚且已「溶入」这个社会，变成人类社会的构成部份，而且是甩脱不掉的核心部份。这个特出的耀眼现象，更是令当代所有有识之士睁大眼睛拭目以待，而意欲窥其究竟、探其意涵的。因为「地球村」、「世界一家」、「生命共同体」等原本只是在理论上或概念上的「乌托邦」，如今似乎有了坚实的、方法上的客观存在基础。

对于社会学者而言，「电脑网路社群」所给予他们的最大启示则在于：当电脑网路联络电脑之时，同时也就联系了使用电脑的人们，而就在「联结上了」的当下这个时候，电脑网路就旋身变成了社会网络（Wellman, Salaff, Dimitrova, Garton, Gulia, and Haythornthwaite, 1996）。这个现象对当代人类社会的意义是：这个由电脑所架构的社会网络(Computer-Supported Social Networks, CSSNs)乃是虚拟社区(Virtual Communities)，这一个对人类而言是全新经验的「生活事物」，的重要基础。与过往人类在真实社区（Real Communities）中，必须亲身与其他人来往互动的情形相比较，虚拟社区中人与人之间的沟通（其实是电脑与电脑之间的连线），较少有社会面貌的接触（更可能是完全的陌生人）。而这种电脑连线的沟通方式，基本上是较少道德束缚或社会规范的，而且是比较具有创意的（因为较无成规可循）；但也因此是比较原始（较少掩饰）、粗鲁而直率的。虽然有这些先天上的限制，然而电脑所架构的社会网络（CSSNs）却仍然能够撑持强联系（strong ties）、中联系（intermediate ties）与弱联系（weak ties）等，这些在真实社区中才会有的网络关系特性；进而使得电脑所架构的社会网络可以拥有足够能力在虚拟社区中（甚或就在真实社区中）提供讯息（information）的交换和社会支持（social support）（Wellman等人，1996）。无疑的，这个由电脑所架构而成的社会网络，在当代的人类社会中，乃是最引人注目的现象。而网路社会与网路之外的传统社会最大不同之处，乃是网路社会极度欢迎所有网民参与知识活动（intellectual activity）。所有网民都受到鼓励有自己的意见与看法，并且勇敢地把这些想法「公诸于世（网路）」。因为网路社会深知「众志成城」的道理。合众人之力的脑力激荡，最能够形成稳固而成熟的思考。在网路社会中，资讯不再是一种固定的商品或资源，它变成是可以合众人之力，不断加以修改增添的「共享智慧财产」。它把个人的思考过程从孤立无援的状态，转化成一种能与他人相互折冲的动态（dynamic）过程。这使得一位网路使用者，都可以在网路社会获致一个「独特而且有用」的角色。即便这些网路使用者在真实社会中都只是再平凡不过的老百姓。简言之，电脑网络社会的架构，这个廿世纪末叶最重要的显著事件，有可能是人类社会又将面临大转变（great transformation）的一个起始事件。然而，在探讨这个新型式的社会网络对人类社会的意义及其可能的影响冲击之前，吾人有先针对「电脑架构的社会网络」的本质加以认识理解的迫切必要。

首先，若要说明当代的人类社会比起过往的人类社会有什么不同或特殊之处的话，则或许我们可以用平民（Citizens）及网民（Netizens）两个基本概念加以统摄。换言之，在「电脑所架构的社会网络」尚未成形前的过往的人类社会，基本上是一色由平民所构成的单元性社会；而「电脑架构的社会网络」形成之后的当代人类社会，则是由平民与网民所共同构成的二元性社会。于此，「平民」这个概念，泛指生存于所

有人类社会中的一般人民；而「网民」这个概念，则意指某些特定类型的人民。这些人是因工作、兴趣、个人特殊需求、或任何其他目的之故，经常在电脑面前，透过电脑连线所形成的网络，而愿意主动（或被动地）与网络中所有可能联结到的，其他的电脑使用者之间产生互动（可能是讯息的交换，也可能是情感的联系等等）的特殊的一群人。面对当代社会这个「平民加网民」的「二元性」特质，社会学者第一个要问的问题自然是：这些网民是否具有任何的特性或特徵，而能与传统的平民区分开来？第二个问题则要进一步探问：若网民真的具有一般平民所没有的特徵或特性，则这些特徵或特性是否具有任何的社会意义，反映出任何的社会事实？最后的一个问题，则是在前两个问题都成立的情况下所要追问的：当代人类社会中的「网民人口」所占的比例为何？是否已达「量变以致质变」的境地？

在试图回答这些问题之前，先让我们回顾一下「电脑架构之社会网络」的发展历程，或许可以帮助我们口出一些线索来。「电脑架构之社会网络」最早是在1960年代即开始进行。美国国防部的先进计画研究部门，发展出APPANET以连结各较大规模之大学的电脑及其一些特定的使用者（Cerf, 1993）。而一套原本用为美国政府各部门间紧急联络的网路系统，也于1970年代中期对学术界开放，开始为科学研究者（当中也包括社会网络分析学者）之间的「电脑会议」提供辅助与服务（Freeman, 1986）。然而，最为大家所熟知的则是1980年代中期后，因为个人电脑的飞跃发展配合网路技术的勃兴，透过数据机、区域网路等方法，使得个人电脑与各主要学术部门或政府机关或商业机构的大电脑间，逐渐取得了「密切之联系」。接著这些大电脑之间，彼此藉著全球性的网际网络以及WWW（World Wide Web）的方式，也逐渐连结成环环相扣的讯息沟通网络。就是透过个人电脑与大电脑之间的区域网路的扩张和大电脑与大电脑之间网际网路的逐一联结，这种「网中含网」的联结策略，已使得1990年代人类社会中的电脑逐渐交织成一张弥天覆地的大网。这张大网轻易地就网住了社会观察家的注意视线。据估计全球目前大约有四千万的「网民」。然而，目前这张已经成型的大网还在以大约年加倍的速率成长中（Wellman, 1996）。也因为如此，使得想要精确估计到底有多少网民的企图，变成一项很艰钜而不易达成的工作，因为全球天都不断有新的成员陆续加入。这张几乎网住整个地球上所有人类社会的「电脑网络」，也因此不断在加大加密之中。

于此，让我们回过头来思考前述之三个问题。根据Newsweek（1995）的一项调查，当代人类社会中的网民所共同具有的特徵是：1）政治上属保守主义者，2）白人，3）单身，4）男性，5）讲英文及6）大多数居住在北美地区。这些网民当中，大部份是专业（学有专精）人士、经理级人士及大专学生。在另一项对网民的调查中发现，虽然有迹象显示女性的网民人口也在逐渐增加之中，这些样本中的网民，仍然只有不到五分之一是属于女性（Pitkow & Kehoe, 1995）。这些网民（不分性别）中，有三分之二以上曾受过大学以上的教育，且年平均收入在美金六万元上下。这些调查的结果似乎已经回答了我们所问的第一个问题：当代

人类社会中的「网民」是具有某些特徵的。这些调查结果顺便也帮我们想到了另外一个问题，那就是：那么台湾地区的「网民」具有哪些特徵呢？事实上，至少到目前为止，对于台湾的「网民」，我们仍然不清楚有没有一个比较清楚的轮廓可供指认。于此，我们似乎有立即著手进行一次全国性网民调查的必要，以帮助我们自己回答这些问题。回到前述的第二个问题：保守主义者、高教育程度、高收入、白人、单身、男性、使用英文为主要语言……等等，这些网民的特徵有无任何社会意义？回答这个问题之前，让我们再看另一项调查研究结果。根据一项由纽约大学Traub都市研究中心针对北美地区所做的研究发现：网际网路对社会的冲击，主要在于它只是强化了少数几个都市中心及其周围地区在经济及智识上的领导地位。这个研究发现传统的美国东北部及中西部都会区加上加州及华盛顿特区，即是美国网际网路最紧密集结的地区。其中尤其以加州的Santa Clara County为最密集的地区（总共有超过五十五万部的主机，以及千人中有三百五十五位网民）（New York Times, 1996）。这项调查研究结果加上前面所讨论的网民的特徵，合起来也使得第二个问题的答案变得十分明确。这些网民所独具的特徵或特性，是具有某种社会意义的。无怪乎前年（1995）法国总统希拉克要忧心忡忡的警告并提醒法国人民：「如果让英文继续主宰资讯高速公路，那么我们的下一代将会处于经济上的和文化上的边陲地带」。他要法国人民认清如果任其发展，则下一代的法国人民将无法以法文去思考、去沟通、去感受、去祈祷。一言以蔽之，法国希拉克总统所戒慎恐惧的乃是「文化帝国主义」藉网际网路的便利，更将大行其道。于此，免不了要回顾思考一下我们台湾自己的状况。不幸地，至少到目前为止，我们的主政当局似乎仍未意识到这个问题的迫切性与严重性。

最后一个问题，同时也是最关键的问题就是：如果当代社会中的网民具有某些特定的特徵，而且这些特徵会对社会造成影响或冲击。则当代人类社会是否已面临了因量变而生质变的时刻了？要回答这个问题，必须先要能够确切掌握网民在当代社会人群中所占的比例。如前所论，我们目前仅知网民约略是以年加倍的速率扩增中，但全世界到底有多少网民，或是个不同的社会中包括有多少的网民，则因种种因素，尚难以加以精确估计。另外一个必须加以正视、思考的重要问题是：是否所有的平民(citizens)都拥有同等的机会成为网民(Netizens)？抑或是平民中具有某些特质（无论社会的或个人的）的人，才能具有优先成为网民的特权？凡此，都是关心当代人类社会变迁趋势的社会学者们，所需加以思虑、研究的课题。

### 三、个人与组织关系的重构

前面提到由于电脑之间的连锁连线，逐渐形成了电脑架构的社会网络。随著此「电脑架构之社会网络」的发展，这个由电脑架构而成的「社会网络」也浮现了至少三层的社会意义：其一、即使从未谋面，网民之间也可能因为彼此间的趣味相投、志同道合，逐渐发展出「友谊」、「伙

伴」、甚至「情侣」、「配偶」等等原本只有在真实的社会网络中，仰赖面对面的互动与沟通才能建立起来的默契或亲密关系。透过这样的「默契」或「亲密关系」，「陌生」的网民之间不但可以交换讯息、互通有无，也能从中获取「社会支持」与「归属感」，甚或从中获取了「自我认同」。只是这种关系的建立，往往只是片面的，网民往往不需暴露太多的自我真实面貌，即能在网民社群中进行「社交活动」。其二、当代社会中的白领工作者，可藉此网路之便进行「电脑支持的团队合作工作」(computer-supported cooperative work, CSCW)而不受空间距离的阻碍。与此同时，这些白领工作所任职之企业母体，亦可藉此进行复杂工作任务分工的整合，并藉此减少营运成本与来回的旅程和时间，可谓一举数得。其三、当代社会中的各阶层的上班族或低阶工作者，亦可藉此网络而兼得工作与家务两顾之利。一方面可在近旁照顾子女家人，同时共享家园之乐趣，另一方面亦可藉网路进行日常的工作任务赚钱养家；而这些工作者的上一层管理人员亦可透过网路来进行工作品质的监控。如此一来，这些人员的企业母体，即不需费心为一名员工张罗工作场所或办公处所。因此，企业本身既可大幅降低在这方面的营运成本，同时又提高了生产力。

本文导言里所提到的：个人从其工作宿命彻底解放出来的预言，在此「电脑架构的社会网络」中似乎见到了一些曙光。但吾人若进一步思考以上所列之三层意义，事实上，这些命题或许只是一些乐观之人在「人性乃是自动自发且积极向善向上」的假设下，过于天真的想像。虽是如此，但如果我们把这些命题当作研究假设，于此则社会学者们可以检视的是：个人与组织之间关系的重构，在「电脑所架构之社会网路」的前提下，是否真的会是如上所言的是单一向度地(Monotone)往积极正面的方向发展？还是它会朝另一个消极负面的方向进展？还是另外有一些隐匿而尚未被发掘的关键因素(结构的或社会心理的)，才是主导电脑架构之社会网路的发展方向的主因。这些都是当代的社会学者所面临之最迫切的，而且必须加以解决的课题。

#### 四、沟通方式

由网民所构成之「电脑社群」的沟通方式与一般平民所构成之「社会社群」的沟通方式，其最大的不同之处乃在于：一般平民的沟通方式是亲身参与的沟通(in-person communication)，而网民的「沟通方式」则是完全依赖电脑网路传达的沟通(computer-mediated communication)。电脑网路传达的沟通方式，先天上缺乏所谓的「社会面貌」(social presence)此一在传统的亲身参与沟通方式中最重要的质素。举凡沟通参与者口语的音色、腔调、音量和非口语化的讯息如：瞪眼、扬眉、撇嘴、皱鼻等肢体语言，以及外于(但会同步影响)沟通参与者的沟通环境(例如：与会地点、座位型式、谈话气氛)等等，在电脑网路传达的沟通中都一一付之阙如。另外，参与者的年纪、性别、种族、相貌等等也不为彼此所知悉。在这种情况下，若与亲身参与的沟通方式对应比较，电脑网路传达的沟通方式有著什么样不同的特

性呢？一般早期的研究多半著重在探究：由个别的电脑使用者所形成的小型沟通团体（当然是藉电脑网络而形成）之间的沟通方式特性。这些研究有一些非常有趣并且深具启示性的研究发现：首先，这些研究发现了在电脑网路传达的沟通方式之下，参与者参与沟通的频率增加了；同时所有参与者之间所占据之发言的地位，似乎也更加平等

（egalitarian）；而且更多的构想或观点被参与者所提出讨论；与此同时，却更少有意愿领袖或主宰讨论的人物出现的情况（Kiesler et. al., 1984; Rice, 1987; Weisband et. al., 1995）。

换言之，电脑网路传达的沟通方式，虽然缺乏「社会面貌的接触」此种只有在亲身参与的面对面沟通时才会有的特性；但却似乎更能够鼓励沟通参与者在参与沟通之时更为积极勇敢直言不讳、更为自由主动，甚而更有创意。但是电脑网路传达的沟通方式，真的是如此完美无缺吗？实际上却也未必见得。早期的研究往往也发现：电脑网路传达的沟通方式，常常也令沟通参与者更勇于在「大庭广众」（当然不是彼此面对面的）前互相以极端或攻击性的语言相互较量（Kiesler et. al., 1984; Kiesler, Seigel, and McGuire, 1985）。也就是说，传统的「亲身参与沟通方式」的一些偏差现象，仍然可以在电脑网路传达的沟通方式中见到，而且以更直接，更赤裸裸的方式进行。究其原因，可能是沟通参与者因此而必须付出的代价（社会成本）或忍受的伤害，因为不是直接面对面而有所「屏障」、缓冲的缘故，因而远低于亲身参与的沟通方式所造成之后果。从这个观点来看，网民藉由电脑的转达而取得沟通的现象，似乎更符合持折衷观点的社会观察家。网民身上所残留的平民特性，仍然对网民在电脑沟通网络上的行为，有一定的影响作用。换言之，当代之新兴人类——网民，对此创新事物的想像力与使用创意，有部份（可能是很大一部份）还是根据他们在真实社会里的真实生活经验而来。

诚如上面所讨论的，有证据显示：利用电脑网路传达的方式，以进行沟通的工作团队或小团体，在正常情况下，往往较有可能产生高品质的构想或工作策略。但在提出构想可能过于繁多，而且成员间缺乏依据职位高低的「自然裁决权」的情况下，参与沟通的成员间，想取得一定的共识，可能需要花费更多的时间与精力进行说服、协调与整合意见的功夫，结果可能使得情况更为复杂。沟通参与者若想藉电脑作为沟通的媒介以避免传统亲身参与沟通方式的「会议冗长，无效率及人际关系复杂」等令人厌烦的情境，在此状况下反而可能会令人陷入另一个更难解脱的情境。而且，若我们更仔细的探索电脑网路传达的沟通方式，则将会发现这种沟通的方式，事实上也并非是完全匿名且彼此之间一点也不知道对方的身份地位的。因为网民在真实社会中的身份地位，往往可能藉由？言语文字的应用，- e-mail的位址及？网民所使用的签名档（往往附有工作之位阶、头衔等讯息）在有意无意之间泄漏出来

（Walther, 1992）。这当中所透露的社会学意涵，乃是相当丰富的。因此，对于社会学家而言，也许更重要的研究课题并不在于判定或比较这

两种不同沟通方式的优劣，而应该更著重在讨论网民们（尤其是身上尚残留有平民特性的份子）如何藉著由这两手策略，更弹性的与周遭人们进行沟通。已有研究发现：在暧昧不明、敏感的且在技术上属于困难的情况下，网民倾向于采取传统的亲身参与方式进行沟通；而在沟通时可能会产生一些不愉快或忧惧的情绪、或是处理的事物过于琐碎、繁杂之时，网民则往往倾向以电脑网路传达的沟通方式来避免一些无谓的烦恼（Rice, 1987; Jones, 1995; Walther, 1996）。另外一个已被发现的有趣现象就是：电脑网路传达的沟通方式也常被网民们巧妙地用来与他人保持社会距离（social distance）以取得更大的隐私空间。这些现象反映了：理性选择（rational choice）的原则，似乎还是网民们行为的基本依据。以上所讨论的，是从网民自身出发来思考新的沟通方式的社会意义。事实上，我们还可以从结构的观点来审视同一现象。例如：网民的性别、社经地位以及他们所掌握的职位资源（如：天时、地利或人和之便），甚至他们所在之工作组织结构和他们的社会总体网络等等，都可以帮助我们更深入地了解网民们沟通的方式的社会意义。对社会学家而言，这个结构的现象，或许更具有挑战性。

## 五、电脑架构之社会网络的信任问题——陌生人与熟人之间

无疑的，如同许多实证研究所发现的：绝大多数在电脑所架构的社会网络上所进行的沟通、互动，仅仅只是讯息的交换，与互通资料之有无。当然也有将自己所面临的问题直接布告到网路上，请其他网民帮忙解决的现象。但这基本上不脱交换讯息的基本模式。然而，对于社会学者而言，纯粹只是讯息的交换或许还不至于引起太大的兴趣。但是，如果在交换讯息的同时，也附带流露了人情的关怀或处境的关切，则电脑架构的社会网络的社会意义就突显出来了。前面曾经提到过电脑所架构的社会网络的特性，基本上是比较缺乏所谓社会面貌的接触的。即便如此，仍有研究发现：竟然有些网民（而且不在少数）仍试图在这个由一部部的「电脑所构成的社会里」寻求社会支持，寻找友谊，甚至追求一份归属感，即使他们所寻求的对象对他们而言，乃是素未谋面的完全的陌生人（Rice & Love, 1987; Walther, 1996; Wellman & Gulia, 1996）。于此就牵扯出即使在真实的社会里，处理起来也令人感到非常棘手的信任问题。在真实的社会里，人际关系是如此这般的复杂、尔虞我诈，因此即使是熟识之人或朋友间往来，往往都还需要契约、保证人之类的保险措施，更遑论陌生人之间的互动。依我们在真实社会里的日常生活经验，人与人之间的信任不是很容易就可以建立的。而却有为数不少的网民，竟然企图在电脑架构的社会网络里寻求友谊、寻求支持、寻求信任，即使他们所寻求的对象是全然的陌生人！可能吗？寻找得到吗？这是我们会想要问的第一个问题；如果这样的诉求，确实是可能的，则我们下一个问题将会追问，是如何办到的？再来，我们或许要继续追问：电脑架构的社会网络中的「信任」，如何维持？如何终止？以及此特定网络中的「信任」的社会意义为何等一连串的问题。至目前为止，有一些已经完成的，西方的研究可以部份回答以上我们所列举的问题。例如 Lewis (1994) 声称：在网路上互表支持，基本上不需花费太多的时间、

精力、或金钱（相对于真实社会里的情况而言），对许多网民而言，仅仅只是「举手之劳」。因此，在「于人有惠」且「于己无损」的考量下，网民乃有较高的意愿彼此表示支持或相互关怀。但总体而言，我们对网路上特殊的「信任现象」仍没有太多的了解，需待进一步的努力。然而，在注意到网路上陌生人之间互相信任的现象之时，对于社会学者而言，或许有另外一个有趣的现象亦不能忽略。这个现象就是：网民其实不只是与陌生人沟通往来而已。有很多迹象显示：有很大一部份的网民也利用电脑网路与他们熟识的人互通声息与互致彼此关怀之意。换言之。有些原本即已互相熟识的网民，藉电脑网路无远弗届的犀利与方便，如今已可以轻易克服空间的障碍与阻隔，而能够继续维持彼此间的密切关系。这个现象的社会学意涵为何？第一、它意谓著在传统真实社会中，因迁徙他处而被迫中断或因空间距离过于遥远之故久而久之自然中止的友好熟识关系，在当代的网路社会中，可藉电脑网路之力得以轻易地继续维持。第二、如此一来，一些彼此从小时候即悉心培养起来的情感友谊，或经历长时间历史锻练的社会关系，即可不因外在客观因素的变动而横遭切断。换言之，网民的意义他人（significant others）可能因而变得更为重要，更为可靠，更可依赖而更可信任。即使那个人在空间的意义上并不在身边。例如：假设某一个家庭的成员因工作、就学或任何因素而使得全家人必须「辞根散做九秋篷」，长久忍受亲人分隔数地的离思，享受不到一个「团圆的家庭」的温暖和温馨感；若藉电脑网路之便利（快速而又低成本，甚而是免费的），不但可以让分隔数地的全家人同享「千里共婵娟」的意境，亦可重新塑造一个「家庭」的团结感，让全家人在电脑所构筑的网络「家庭」里紧密的团圆，共享家庭的温暖。对于社会学者而言，这是否意谓著：「家庭」这个传统的社会组织，将因电脑网路之助，而有了新时代的意义。第三，网民藉电脑网路一方面与陌生人互动，一方面维持与熟识之人的联系，两者相辅相成，将可扩展网民的社会网络的触及层面（包括垂直的与水平的网络）。也就是说，网民所拥有的「生存的空间」理论上应比一般平民来的宽广许多。但实情是否如此，则需进一步探究。当然有关电脑网路上的其他层面的信任问题，尚有许多。例如：利用网路进行商业交易活动时，厂商与顾客之间的信任如何建立等等问题，都值得进一步探讨。

## 六、电脑架构之社会网路的社会联系（social ties）

传统真实社会底下的社会网路都是由众多的社会联系所组成。这些联系，无论是强联系（strong ties）或弱联系（weak ties），基本上都需透过社会面貌的接触才得以维持。然而，由电脑所架构而成的社会网路的特徵，就是社会面貌的接触极其有限，甚至于完全没有。在这种情况下它还能维持其社会联系吗？根据实证研究结果答案是：可以。其方法之一，事实上还是得透过网民之间社会面貌的接触，透过建构网民之间的传统社会网络，藉由传统的方法维持。King (1994) 的研究即指出：一些积极参与网路中「互相扶持团体」以寻求痊愈（断根）的酒精滥用成瘾者，其中大半在下了网路之后，仍积极透过电话联络与彼此见面等

方式，加强成员之间的情感联系。Wellman等人（1996）也声称「电脑架构的社会网络」基本上也有能力兼顾特殊化（例如强联系）及一般化（例如弱联系）等多个端点的社会关系。因为「电脑架构的社会网络」所提供的高度弹性与匿名性，使得参与者在毋需顾虑隐私会暴露的情况下，可能更有意愿积极与人「交心」以换取他人对等的回应。这主要是因为「电脑架构的社会网络」本质上是志愿性的（Voluntary），参与者可完全依照自己的意愿，决定何时加入或何时退出。当然也有一些非志愿性的网路组织，但这是另一个议题，暂时不加以讨论。另外也有研究指出：网民本身所具有的一些特殊的倾向，也是使得网路上的社会联系得以维持的主因（Hiltz & Turoff, 1993）。例如：网民之间惺惺相惜的亲近感，往往是彼此之间相通的共同兴趣使然，而不是因为彼此的类似社会背景（如社经地位）所造成。网民在电脑网路中找到「知音」的机会，可能远远超过传统的社会网络。另外，网民似乎往往同时也有「愿意相信陌生人」的倾向，其景象有点像是1960年代，美国高速公路上的车子，愿意停下来搭载要求搭便车者一程的情景。因为电脑网路的高度的匿名性与随时可从麻烦（如果有的话）中脱出的特性，促使网民较有意愿提供意见或帮助予以陌生人。由此观之，网路社会似乎是检验社会交换理论的理想场所。但是，对于社会学者而言，该注意的不只是网路社会的正面联系功能而已。因为，毕竟电脑所架构的社会网络基本上只是提供一个客观的环境，能让这个网络「活动」起来的，基本上还是人这种动物。既然是人，则人类所有的在传统社会中的一切坏行为、坏习惯，照样有可能会展现在网络社会之中。例如：散播电脑病毒、结党营私、或群集文斗或攻击异己等等「反社会行为」在网路社会中，事实上亦时有所闻。换句话说，网络社会中，也是有「社会问题」的，也值得社会学者密切注意。

## 七、虚拟社区(Virtual Community)与真实社区(Real Community)

前面提到当代人类社会中的网民，这些人也同时具有一般平民的身份，因而拥有「网民加平民」的双重身份。因为具有平民身份，这一些网民乃与一般平民一样享有真实社区的生活方式。以西方社会为例，在他们一生当中或许会认识或「知道」一千个人左右，并与其中的一、二十人保持密切联系(Kochen, 1989)。又因为他们具有网民的身份，因为彼此间同质性高，又有相同的兴趣与品味，透过电脑网路的社会联系，这些网民之间慢慢也形成了存在于网路之间的虚拟社区。这个社区即如类似Wellman（1979）所描述的解放式社区（Community liberated）。其意指个人可藉现代资讯网路科技，在空间上不断向外延伸（不受时空限制）。这个虚拟社区若有似无，但却确实拥有自己的象徵、自己的言语、自己的规范、甚至自己的文化。于此，有一些非常有兴趣的研究主题，值得我们加以探究。其一、由网民所建构的虚拟社区与一般平民（不具网民身份）的真实社区，在本质上、组织结构上有何异同？其二、网民的「虚拟社区」与其所俯仰其间的「真实社区」的关系为何？他们两个互不冲突、老死不相往来的社区，如某些研究发现的：频繁网路使用者倾向减少与他人面对面（包括电话、书信的方式）的沟通

(Finholt et. al., 1990)；还是两个互相渗透、耳濡目染、企图影响彼此的社区，如另外一些研究发现的：频繁的网路联系使用者同时也倾向使用其他的沟通媒介加强与他人的联系（Garton & Wellman, 1995；Bikson & Eveland, 1990）？接下来，如果网民的这两个社区之间的关系不是互相独立的，而是有某种程度的交通，则其关系向度为何？是双向的（reciprocal）互相影响关系，如「你泥中有我，我泥中有你」的胶著状态，还是单向的因果关系（causal）？如果是单向的因果关系，则是虚拟社区重构了真实社区，还是虚拟社区仅仅只是真实社区缺乏想像力的翻版？这些环环相扣的问题，实在非常值得我们一一寻求解答。

## 八、新统治阶段（New Ruling Class）

前文曾经讨论到当代人类社会中具有网民身份的一群人，基本上内涵有不同于一般平民所具有的特性。例如：他们之中多属男性，多数都拥有高学历、高学位，大多使用英文为沟通时的主要语言，大部份是单身、白人，且大部份人在政治上都属保守主义者。由此可知，这一群走在时代最前端的人们具有非常高度的同质性，他们甚至有共同的兴趣，共同的信仰，共享的文化价值观。而在实际行为层面上，他们可能也有相同的喜好、相同的生活品味，更关键的是他们拥有（甚或控制了）将领导人类进入资讯新世纪的知识与技术。这一批具高度同质性的特出的一群人，在经过虚拟社区的酝酿培养之后，最终是否会形成一个共享「文化背景」的虚拟种族（virtual race）而开始回过头来主导真实人类社会的走向，无疑的是非常值得关切的议题。另外，更令人感到兴趣与关切的是：这批人会不会最终成为人类社会的新统治阶级？如果答案是无可避免的：会；则这些人将会如何主导人类社会？换言之，真实人类社会的组织、结构、制度与文化价值体系是否会因此产生重大的转折等等，都值得社会学者逐一加以观察思考。最后，我们责无旁贷的还有一个问题需要去面对回应：如果没有任何其他可能的选择，人类社会终将由这批人所宰制，则这个新的「社会组成」对人类而言有何意义？是意谓人类将因而获得空前的大解放，还是预言将有更大的桎梏等在那里，等待人类自蹈绝境？这是个非常严肃而必须加以正视的问题。吊诡的是人类社会目前就在这个转捩点上；然而，面对这样一个变局，我们所知仍然不多。唯一可以确定的是：二十世纪末叶电脑科技的发展与资讯网路的频繁建构，已推动、促使人类的社会往资讯化社会的路途大步迈进。当前这波浪潮已成不可逆之势。只是它还在发端阶段，人类还有机会驾驭这股浪潮，为人类社会开拓一个比较理想、比较光明的生存环境，如果人类够警觉、够智慧的话。

## 九、结语

如前所述，一个以电脑网路架构而成的「新的社会」，不管人类愿不愿意或准备好了没有，已以雷霆万钧之势，不断冲击、挑战当代社会。人类又即将面临另一次的「大转变」时刻。于此，值得社会学者深思的现

象；网路社会之所以能够被发展成型，主要是由于有大批既热情而又有创造力的志愿网民的辛苦工作而来，而网路社会之所以能够持续成长壮大，则是因为这个网路社会是由大多数位居底层的网民所共同掌控与享有，而不是如传统社会一般，是由少数统治阶级所控制。因为是由大多数网民的共同因素奉献与创造，网民们继续不断的参与贡献，则又成为网路社会发展主要力量。总之，这一波强而有力的浪潮的冲击影响，对人类的生活经验而言，将会是空前即使不是绝后的。例如：以电脑网路为基础的「虚拟社区生活」与以人际关系为基础的「真实社区生活」之间的相生相克（当然相辅相成也是可能的），此种虚中带实、实中有虚，虚虚实实、变幻莫测之景况，直有如红楼梦中甄、贾宝玉的故事一般。这两个不同性质社区的生活经验，对人类而言，将是其寻求生命意义的最重要的参考点。至于最后将是虚拟社区生活经验一统天下，或是真实社区生活经验进行绝地大反攻，还是两者间相互辩证而促使人类社会进入一更高的境界，以目前状况而言，仍是混沌未明，尚还言之过早。但至少对于社会学者而言，这将是一个千载难逢的大好机会。无论是「隔山观虎斗」，还是亲自加入战团，社会学者必定都将有所收获，成为人类社会历史发展之关键阶段的见证人。如同Lucky(1995)在其文章中所点出的：当科学家们在讨论「资讯架构」此一「新社会」之下层结构（infrastructure）的演化之时，不应只注重其技术

（technology）层面，社会科学家们更应该著重此下层结构的转移所传达或透露的有关伦理（ethics）、价值（value）、法律（law）甚至社会学（sociology）的意涵，因为这一切现象（电脑网路、虚拟社区……等等），完完全全都是属于社会的发明（social invention）。只是令人惊异的是：面对具有这么丰富社会学意涵的「人类社会大转变现象」，有关的社会学研究仍如凤毛麟角。这种现象在当代台湾社会尤其明显。台湾目前虽然已经号称是世界第三大资讯产品生产国，电脑使用之普及率也日渐加速扩大之中，而且无疑地，台湾社会也已经笼罩在当代全球「资讯社会化」、「电脑网路化」的浪潮之中。但在这新一波的电脑科技对人类社会进行钜大的冲击之时，台湾社会似乎仍未做好迎击的准备工作。在面对「电脑科技到底为我们的社会带来的？是福祉还是祸端？是社会不平等的缩小还是扩大？是促进社会更民主化还是反其道而行？等等钜观的问题，以及电脑科技对个人而言到底？是更大自由空间的解放还是更多心灵的禁锢？是个人前途发展的助力，还是绊脚石？是个人追求幸福的承诺还是人们将经历更多灾难的预言？等等微观的问题」之时，我们仍一无所知，答不出所以然来。在电脑科技的浪潮，不断地冲击台湾社会之际，国内学界，应责无旁贷地，首先负起「观其所由，考其所以，测其所向」的任务，针对「电脑科技」与「台湾社会」二者之间的关系加以研究并厘清其意义。

如前所述，目前我们所亟需开展的第一项研究工作即是立刻著手进行一次全国性的调查，先较确切地弄清楚具网民身份的人民，在全台湾人口中所占的比例，以便评估「电脑网路社会」是否也已经在台湾逐渐成型。在能够较确切地指认出网民之后，我们便可以进一步研究这些网民的特徵（他们的社会类属、他们的心理状态、他们的生活态度、他们的

价值观、他们的行为、甚至是他们的职业位阶及所属之组织团体等等)。凡此，都是社会学者可以著力之处。接著我们更可以扩大研究的范围，将传统真实社会下的一般平民也纳进来，作为比较网民与平民之间异同的基础。等这些基本的研究的成果出来之后，接下来可供研究的空间就更宽广了。举凡对「个人与组织关系重构」的检视、人类沟通方式的基本改变、人与人之间如何建立信任（尤其是在电脑网路之上）、乃至网路上人际关系的建立等等，只要具有足够的社会学想像力，都是俯拾即得的理想研究题材。当然针对台湾社会来说，研究重点似乎更应该放在（一）电脑网路科技在当代台湾社会发展的现况及其意义，

（二）电脑网路科技对台湾社会各方面的影响评估及（三）电脑网路科技对台湾民众行为及态度的冲击等层面；以便更确切的了解当代台湾电脑网路社会的真实面貌。

总之，人类社会（当然包括台湾社会）继「知道用火」和「工业革命」之后，又一次面临了历史发展的大转变时刻。面对这样的变局与挑战，人类实有无穷的机会让其所赖以生存的环境，能被「整理」的更理想更舒适一点，如果人类真能记取历史教训的话。只是，至今我们对这样的变局虽然有所体察，但所知仍然极为有限。所幸，这波电脑网路革命的浪潮尚在初始发端阶段，我们如果动作快一点，还有驾驭这股浪潮的机会，而不是活生生的被这股浪潮所淹没。

#### 参考文献

- Bikson T, Eveland JD. 1990. The interplay of work group structures and computer support. See Galegher et al 1990, pp. 245-90
- Brod, M. 1984. Technostress: The Human Cost of the computer Revolution. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Cerf V. 1993. How the Internet came to be. In The Online User's Encyclopedia, ed. Bernard Aboba, pp. 527-35. Boston: Addison-Wesley
- Deken, J. 1981. The Electronic cottage. New York: Bantam Books
- Finholt T, Sproull L, Kiesler S. 1990. Communication and performance in ad hoc task groups. See Galegher et al 1990, pp. 291-325
- Freeman L. 1986. The impact of computer based communication on the social structure of an emerging scientific speciality. Soc. Networks 6:201-21
- Garton L, Wellman B. 1995. Social impacts of electronic mail in organizations: a review of the research literature. Commun. Yearbk 18:434-53
- Hiltz SR, Turoff M. 1993. The Network Nation. Cambridge,

- Jones SG. 1995. Understanding community in the information age. In *CyberSociety: Computer-Mediated Communication and Community*, ed. SG Jones, pp.10-35. Thousand Oaks, CA: Sage
- Kiesler, SB, Siegal J, McGuire TW. 1984. Social Psychological aspects of computer-mediated communication. *Am. Psychol.* 39 (10):1123-34
- Kiesler, S., J. Siegel, and T. McGuire. 1985. "Social Psychological aspects of computer-Mediated communication." *American Psychologists* 39:1123-1134
- King, S. 1994. Analysis of electronic support groups for recovering addicts. *Interpersonal Comp. Tech.* 2(3):47-56
- Kochen M. 1989. *The Small World*. Norwood, NJ:Ablex
- Lewis PH. 1994. Strangers, not their computers, build a network in time of grief. *New York Times*, 8 March:A1,D2
- Lohr, Steve. 1996. Sizing Up Internet as Engine of Development, *The New York Times*, September 16, 1996, p.D1
- Lucky R. 1995. What technology alone cannot do. *Sci.Am.* 273 (3):204-5
- Newsweek. 1995. Cyberspace tilts right. Jan. 27:30
- Pitkow J, Kehoe C. 1995. Third WWW User Survey: Executive Summary. Online. Internet:WWW  
<http://www.cc.gatech.edu/gvu/user-surveys/survey/or/1995>, Graphic, Visualization and Usability Center, Georgia Inst. Technology.
- Rice R. 1987. Computer-mediated communication and organizational innovation. *J. Commun.* 37(4):65-95
- Rice R, and Love G. 1987. Electronic emotion:socioemotional content in a computer-mediated communication network. *Commun. Res.* 14(1):85-108
- Simon, H. 1982. *The Computer Age*. Washington, D.C.: Office of the Assistant Secretary for Educational Research and Improvement.
- Turkle, S. 1984. *The Second Self: Computers and the Human Spirit*. New York:Simon and Schuster.
- Walther JB. 1992. Interpersonal effects in computer-mediated interaction: a relational perspective. *Commun. Res.* 19(1):52-90
- Walther JB. 1996. Computer-mediated communication: impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction. *Commun. Res.* 23 (1):3-43
- Weisband SP, Schneider SK, Connolly T. 1995. Computer-mediated communication and social information: status salience and status difference. *Acad. Manage. J.* 38(4):1124-1151

Wellman BS. 1979. The community question. Am. J. Sociol. 84:1201-31

Wellman BS. 1996. An electronic group is virtually a social network. In Research Milestones on the Information Highway, ed. S Kiesler. Hillsdale, NJ:Lawrence Erlbaum. In press

Wellman BS, and Gulia M. 1996. Net surfers don' t ride alone: virtual communities as communities. In communities in Cyberspace, ed. P Kollok, M Smith. Berkeley: Univ. Calif. Press

Wellman, Barry, Janet Salaff, Dimitrina Dimitrova, Laura Garton, Milean Gulia, Carloine Haythornthwaite. 1996. Computer Networks as Social Networks: Collaborative Work, Telework, and Virtual community. Annu. Rev. Sociol. 22:213-38

吴齐殷 台湾中央研究院社会学研究所

文章来源：免费论文资源网

[http://freecome.com/Study/Article\\_4817.htm](http://freecome.com/Study/Article_4817.htm)

文档附件：

编辑： 文章来源：

版权所有： 中国社会科学院社会学研究所

E-mail:ios@cass.org.cn

欢迎转载， 敬请注明： 转载自《中国社会学网》[<http://www.sociology.cass.cn>]