



▲釀酒是一門專業的學問，美國哥倫比亞峰酒廠卻架設攝影機，將葡萄園即時影像傳上網站，請網友提供種植、釀酒的建議。

◀伊朗總統魯哈尼呼籲宗教界對網路更加寬容，因為那是學生和專家接近知識及科學的途徑。圖為德黑蘭民眾在網咖上網的情形。

鄉民力量大

群眾外包 網上解難題

文／何明修

圖／美聯社

在網際網路時代，無所不在卻高度匿名的鄉民（netizens），是一股新崛起的勢力。

鄉民的人肉搜索比專業的新聞狗仔隊，更有本事挖掘出公眾人物不為人知的隱情。當災難發生時，許多網路社交媒體發揮的救難功能，遠比公部門的應變中心更靈活。從前共黨國家的顏色革命、阿拉伯世界的茉莉花革命，再到從紐約華爾街發起的占領運動，全世界都看到了鄉民發起的社會抗議，遠遠超過各種專業的社會運動組織或政黨。

業餘者合力 比財團強大

在二〇〇六年，科技雜誌作家 Jeff Howe 創造了「群眾外包」（crowdsourcing）這個詞彙，用來指透過網際網路，從不特定的群體中獲得所需要的服務。這個新詞彙是嫁接在原有的「外包」（outsourcing）一詞之上，而外包原意是指企業將某一部分生產過程委外處理，而不是在組織內進行。

Howe 看到了新形態的商業運作：過去廠商研發新產品，總是要花大錢聘請專家，調查消費者的心態；但是近來，已經有許多廠商改變舊作法，直接讓消費者可以參與產品的設計過程。如此既可降低開發成本，也可更精確的掌握市場風向。群眾外包的邏輯，打破了生產者與消費者的界限。追根究底，這種運作形態是來自於自

由軟體運動。

為了對抗有版權保障的軟體，一群相信開放原始碼的程式設計師，利用閒暇時間開發，並不斷改良自行研發的軟體。因此，使用者與設計者是沒有區分的，他們共同投入彼此都有興趣的活動。結果，這些業餘人士匯流成一股巨大的力量，甚至比大財團更強大，Linux 作業系統的成功即是著名的例子。

不需要組織 可降低成本

根據另一名科技觀察者 Clay Shirky 的觀察，群眾外包的浮現，有深刻的社會意涵，意味一種「不需要組織的組織化力量」到來。

人類要完成壯舉，自古以來都是靠眾人的力量，還要特定的組織形態配合。從奴隸時期的金字塔、封建時期的歌德式大教堂，到資本主義的摩天大樓，都是依靠一套有明確層級的分工來完成。資本主義的創新，則在於它純粹是透過自由的勞動力，用市場的機制，來招募具特定才能的參與者。但是有跡象顯示，這樣的時代已經逐漸逝去。

二十世紀是組織的年代，因為大企業比其他中小企業

，更能生產出令人驚奇的产品。蘋果的平板電腦與智慧手機，之所以能風靡全世界，有一大部分原因在於下游協力廠商的配合，如臺灣的鴻海公司。鴻海在全世界有超過一百二十萬名員工，軍事紀律的管理，更能吸收、消化大量而即時的訂單。

群眾外包打破了這樣的僵硬體制，因為在數位聯結的時代下，大型組織存在的理由已經瓦解。在過去，由於「交易成本」過於龐大，我們需要嚴密的命令與分工。這裡說的「交易成本」，是指我們要獲得充分的資訊，才能在市場上購買所需服務的代價。例如大企業花費大成本聘用法律與會計人員，就是因為他們無法隨時隨地獲得外面的法律或會計事務所協助。

然而，網路使得交易成本急遽萎縮，大型組織已面臨嚴重的生存危機。如今，透過志願者自發撰寫、編修的維基百科，已經取代了專業者的大英百科。如果說網路所提供的知識毫不遜色，誰會想花錢買一套厚重的百科全書？



▲印尼的日資工廠將工作外包後，遭工人抗議。

滿足成就感 鄉民不要錢

群眾外包也提升了業餘者的地位，這使一些依靠特定技能為生的專業者受到打擊。誰說全職工作者的服務才是可靠的？如果能找到成本低廉，卻能匯集更多人智慧結晶的協作模式，一定會有許多愛用者。從這個道理，我們看到了超越資本主義的契機。

資本主義的邏輯就是天下沒有白吃的午餐，沒有人會免費為營利事業貢獻心力，但網路外包卻是靠參與者非物質性的報酬。鄉民提供勞動成果，主要是為了成就感、服務社會，甚至只是為了內心的個人滿足。誰說有錢才能使鬼推磨？現實的狀況就是，一堆鄉民擺明了不要錢，也要來推磨。

最後，網路外包也具有民主化的意涵。一個專家能力再強大，也會有失誤的時候。網路卻提供了一個公開、可以偵錯的機制，總是有不同背景的人可以找到被忽略的疏失。因此，「多元性勝過才能」定理，成為網路世界經常運用的道理。

從古希臘的普羅米修斯神話以來，人類早就知道，新技術的發現總是禍福相依。寄望網路帶來一個科技烏托邦，是不切實際的想像，但是可以確定的是，群眾外包的浮現，可能帶來更平等、更民主的協作社會。

作家簡介

何明修，臺灣大學社會學系教授，著有《社會運動概論》、《綠色民主：臺灣環境運動的研究》等。

