

合作式意義建構：從一個個案分析發現理論

翁秀琪、李嘉維、施伯燁*

投稿日期：2009 年 11 月 25 日；通過日期：2010 年 6 月 14 日。

* 作者翁秀琪為政治大學新聞學系教授，e-mail: scwengss@gmail.com。

作者李嘉維為前數位典藏與數位學習國家型科技計畫專案經理，
e-mail: david1204@gmail.com。

作者施伯燁為政治大學新聞學系博士生，e-mail: howard624@gmail.com。

《摘要》

意義建構過去多半處理個人意義建構的過程，而本文重點在於多人合作式意義建構的探討，並透過一個個案分析剖析合作式意義建構現象。研究發現合作式意義建構發生流程，就是一次行動者進出合作意義建構空間並暫存任務策略的溝通互動過程。意義建構理論有助於從溝通行為的不確定性與能動性之間，辨認其行動意義與結構浮現過程，並敦促研究者反思理論的動態本質，它代表一個行動的知識典範，一個實踐的知識典範。

關鍵詞：合作式意義建構、合作式意義建構空間、意義建構、實踐的知識典範

「意義建構」(sense-making)是當代傳播、資訊處理、圖書科學、哲學等領域重要的探討議題(翁秀琪、施伯燁、孫式文、方念萱、李嘉維, 2009; Dervin, Foreman-Wernet, & Lauterbach, 2003; Dervin, Reinhard, & Shen, 2006; Russell, 2008)。而意義建構過去的研究, 多半處理個人意義建構的過程與問題, 而本文重點則在於多人「合作式意義建構」(collaborative sense-making)的探討, 將透過一個個案分析來剖析合作式意義建構的現象, 並試圖做初步的理論探討。

在深入討論個案之前, 讓我們先看看近年相關理論。近年有關意義建構理論的討論, 約可以看到三種取徑。其一是美國傳播學者 Dervin 的意義建構方法論(Dervin, 1999; Dervin, et al., 2003); 其二是資訊科學領域【如全球人機互動社群每年定期舉辦的「意義建構工作坊」(CHI Sensemaking Workshop); Russell, 2008】, 從資訊搜尋角度討論意義建構; 其三是 Lakoff 與 Johnson 從美國實用主義及「隱喻」(metaphor)等角度切入的取徑(Lakoff & Johnson, 1980; Teng, 2006)。

上述第三種取徑的哲學家, 近數十年雖然也是在討論「身、心、靈」(head, mind and body)如何共同成就意義建構這件事, 所處理的領域也已經擴及認知科學。但是, 本文爲了聚焦, 將把理論討論限縮在意義建構方法論和從資訊搜尋角度討論意義建構這兩個範疇。

易言之, 我們嘗試將意義建構理論發展至今的兩種不同對話支線共治一爐, 即「方法論層次之意義建構理論應用」【以 Dervin et al. (2003) 爲代表】與「實用應用層次之意義建構機能操控」【以 Russell (2008) 爲代表】, 進而辨認出「任務結構」(task structure)、「任務協同合作」(task collaboration)、乃至「參與團體」(groups involved)等流程要件, 並透過意義建構方法論的觀察角

度予以貫串中介。

壹、理論探討

許多學門都研究意義建構，例如心理學、收訊分析，及組織行為研究等。這些研究取徑從現象學／詮釋的角度來研究使用者和閱聽人，同時關注結構和行動者。同時，“Sensemaking”與“sense-making”這兩個概念在不經解釋下，被指向以現象學、詮釋取向，用敘事的方式來研究使用者和閱聽人。文獻很多，深淺不一，但其中以 Dervin 的方法論取徑最為特殊（Dervin et al., 2003）。

一、Dervin 的意義建構隱喻

Dervin（1999; Dervin et al., 2003）發展出「意義建構方法論」（sense-making methodology）來研究人類意義建構和溝通的現象。這個方法論取徑的發展已經有 30 年的歷史。被許多學門所採用，也被許多學門用來發展專業上的實踐，特別在傳播學，資訊與圖書館學等領域。

Dervin（1999）的理論主要著重在方法上的哲學導引，包括理論化和研究的執行。她使用「意義建構隱喻」（sense-making metaphor），來說明她的意義建構理論。Dervin 理論呈現了一個處在時間空間、脈絡化情境中的人。這個人正在試圖跨越一座橋，意味著（隱喻著）人被賦予在一個不斷變動且充滿斷裂的真實世界中去「橋接」（bridging）斷裂的任務。在該理論中，人被展示為面對一個起因於生活中某種情境的裂隙（一個裂隙意味著一個意義建構的需求）。透過橋接裂隙的過程，人們搜尋各種支援（例如：資訊），並在時空情境中涉入各種活動，以

求解決裂隙。

而 Dervin 意義建構方法論的特徵如下（Naumer, Fisher, & Dervin, 2008, pp. 2-3）：

- （一）傳播是一種實踐：傳播必須採用溝通的方法來研究與實踐，研究者必須瞭解研究本身就是一種溝通的實踐。有效的溝通需要聚焦在六個 H 上：頭、心、手、習慣、霸權、與慣習（head, heart, hand, habit, hegemony and habitus）。
- （二）確定性與不確定性：意義建構方法論預設人們永遠遊移於確定性與不確定性之間。
- （三）用動詞取代名詞：意義建構方法論聚焦於人們為了建構意義或無意義而進行的內在和外在的溝通過程。這種方法論有助於探討：人們如何定義情境，他們如何整合情境知識為意義，他們如何定義他們的資訊需求，他們如何與他人溝通。這種方法論強調的是過程和動詞，而非敘述和名詞。必須注意的是，意義建構必須面對不斷變遷的情境，習慣性的反應模式和不具彈性的反應都可能發生在意義建構過程中。
- （四）是一種修補裂隙的方法：意義建構方法論的優勢之一在於它橋接不同研究傳統和典範的能力。這種方法被稱為裂隙間的方法，因為它源自於許多不同的研究傳統，例如：質化與量化、批判的與行政的、美式與歐式的。這個方法最適合拿來研究人與結構的裂隙，混亂與秩序的裂隙，以及用來研究情境中的資訊。意義建構方法論預設人是結構與能動性的載體，而結構與能動性是處於一種恆久的互動狀態中。結構不能被視為是一種名詞，結構也應該被視為是一種過程。正因為它是一種動詞，所以它才有能力橋接不同的學門、不同的研究者，和不同的實務工作者。以及

(五)「權力」是核心概念：權力被視為是一種本體論上真實的力量，它限制且促成了意義建構的過程。在意義建構方法論中，真實永遠應該從現象學和詮釋學的角度切入檢視。這個理論希望適用於每日生活中的平常人，而不是只針對專家學者。

Dervin 的意義建構隱喻一方面是一種有效的教學和分析的工具，但是它的缺點是過度簡化，容易導致對於意義建構方法論的深度和廣度的認識不夠。所幸，隨後的豐富文獻使得此一意義建構方法論得以發展。

二、從資訊科學、資訊搜尋的角度談意義建構：空間隱喻的浮現

除了上述 Dervin 的意義建構方法論之外，全球人機互動社群（Human Computer Interaction Community）從 2008 年開始，在其研討會中舉辦意義建構工作坊，讓學術界和實務界不同領域的學者得以交換對於意義建構的研究心得。

根據這個工作坊的發起人，目前在 Google 工作的 Daniel M. Russell 的定義，意義建構可以被視為針對所收集到的資訊進行再現的過程，此過程可以使分析者感知到資訊的結構、形式與內容（Russell & Pirolli, 2009, p. 1）。

針對我們所處的世界建構意義是一個隨處可見的行動，它涉及資訊的蒐集與組織。然而，由於它的過程往往「模糊難測」（ill-defined），因此，對於學術研究者、設計者、人工智慧分析者而言，意義建構都是核心的專業知識與能力，它涉及認知與社會面向，需要運用到資訊、傳播和電腦科學等方面的豐富知識（Russell & Pirolli, 2009, p. 1）。

意義建構除了是個人認知世界的方法與行動外，人們往往也需要與

他人一起建構意義、一起解決問題。因此，對於合作式意義建構的理解，也成為近年許多研究的焦點（Chen, 2007; Dyrks, Denef, & Ramirez, 2008; Paul & Morris, 2009; Vivacqua & Garcia, 2009; Xie, 2003; Zhang & Soergel, 2009）。

例如在 Dyrks 等人（Dyrks, Denef, & Ramirez, 2008）的研究中，他們結合人類學方法以及合作式意義建構理論，針對法國消防隊在工作第一線上的合作式意義建構行為進行觀察。由於消防隊員的工作是對於一個未知的空間進行瞭解的分享，因此意義建構成為消防工作的核心要素。在幾乎看不見的條件下搜索一個建築物後，消防隊員繪製特殊地圖重現現場，這個特殊的地圖在共同創造意義的過程中，扮演了關鍵性的角色。

當一組消防隊員進入一個火災現場時，他們通常無從了解環繞身處之環境和情境，而有助於他們下判斷的資訊與資源也相當有限。一方面，可資參考的資訊通常是不完整的；其次，容許他們處理資訊的時間也非常有限。因此，消防工作的重點之一便在於持續地透過合作來建立一個分享的、對於共同所處環境的理解。該實證研究說明了合作意義建構方法可有效協助團隊逐漸摸索空間環境並彼此協助順利溝通，延伸來說，這是意義建構理論中「空間隱喻」操作化所帶動的提示效果。

視野更廣的意義建構空間性觀點，例如 Chen（2007）的計量性研究，該研究透過系統與計量的實證性方法，建構一個全球與在地間的社群圖象，以及全觀的意義建構模式與測量方法，並區辨出「集體智能」（collective intelligence）與「群眾智能」（wisdom of crowds）兩者間的不同。¹ 全觀的意義建構（holistic sense-making）研究取徑，有助於了解意見交換、創意思考和集體智能。透過建立「知識溢散的地理資訊系統」（conceptual and geospatial diffusion of knowledge），輔以「結構

洞理論」(structural holes)，將有助於抓取網路知識連帶，並在知識節點之間尋求關聯性。

知識連帶性的視覺化工程，對於合作式意義建構流程來說極其重要。合作意義建構的溝通本質，即在於團體協力搜尋與創造一個共享的描述以完成共同任務，也就是找出彼此之間的知識連帶。而視覺描述被證明不管在個人層次或團體的意義建構層次都很有幫助，能提高解決問題的效率，有效增進團體溝通(Wu, Zhang, & Carroll, 2009)。在社會脈絡中，意義建構可能是個人的，也可能是集體協力的活動。在協力共同意義建構的過程中，個人會先搜集、評估與過濾，接著團體會將與團體相關的資訊整合於討論之中。此觀察方法尤其適合考證跨文化、跨地域的合作意義建構過程。

對於認知過程的空間視覺化工程，在 Zhang 與 Soergel (2009) 的研究中採取另一種實證方式。他透過地理協作系統促動的緊急應變管理，採實驗法模擬一場撤退計畫，並歸納一套完整的意義建構模型。過去在「知識表徵」(knowledge representation) 方面的研究，圖像化一直是展現心智活動運作過程複雜性的主要方式之一，例如心智圖、模組圖、綱要圖及文字等。而 Zhang 與 Soergel 認為成功的意義建構，應該是將個人原有的概念結構予以「增值」(accretion)、「調合」(tuning) 或「重構」(re-structuring)，也就是說，個人認知行為在空間圖像化過程中逐漸修整成型。

有別於上述意義建構研究繪製由上而下的集體認知空間，Russell (2008) 將詮釋眼光轉進至由下而上的個人資訊空間配置關係上。在針對 Google Docs 以及 Google Spreadsheets 等網路服務的使用田野觀察中，他認為資訊在空間區位中的位移生態與資訊意義成型之間成正相關，其具體意義在於確認個人資訊認知也具有空間序列特質。個人資訊

搜尋整理行為與協同意義建構過程相同，皆需處理「資料裂隙」(data gap)以及「結構裂隙」(structure gap)的問題，當面臨裂隙時所產生的「資料迴圈」(data loop)與「結構迴圈」(structure loop)解決方案則時時相交互作用與補充(Zhang & Soergel, 2009)。

三、合作式意義建構的互動型態

除了上述從空間概念切入討論合作式意義建構的取向外，也有從互動型態來討論合作式意義建構的，例如 Xie (2003)把工作領域和使用者間的互動型態區分為任務活動、決策活動、合作活動和策略活動四種類型。

Xie (2003)進一步把任務的活動又再區分為任務的本質、任務的類型以及時間的框架等三個面向來加以分析。在任務的本質上，主要在於判斷該任務是例行的任務，或者是新的任務活動；在任務的類型上，則是判斷屬於更新訊息、搜尋特定訊息、尋求已知的事務、了解事務間的關係、或者求證訊息；最後，在時間的框架上則是在確認屬於急迫性或非急迫性的事件。這些面向的作用，都會進一步影響決策和策略活動。

Xie (2003)的研究進一步發現，在決策活動中，大部分受試者聚焦在三個問題上：要做什麼、要怎麼做以及何時結束。在要做什麼的問題中，使用者會先了解自己有什麼樣的資訊需求，然後再去思考如何將這些資訊需求轉換為系統或人可以讀取的訊息。而在要怎麼做的問題中，則是將資訊尋求的行為詳加計畫，或者視情況而定；最後，在何時停止尋求資訊的行為中，則是得了解使用者是找到了足夠的資訊所以停止，或者只是單純的離開。

在合作互動當中，Xie（2003）也發現三個主要的面向，包括：*資源的類型*（如客戶、團體成員、公司成員、公司內外的相關專家、公司的顧問）；*互動的類型*（如諮詢、解答、驗證等）；及*溝通管道的類型*（如面對面、電話、電子郵件、傳真等）。最後，他歸納出三種資訊搜尋策略活動的類型，分別為：*資訊資源*（information resources），如電子、人類或印刷品；*資訊搜尋行為*，如掃描、搜尋、獲取、查證、比較、諮詢、選擇、追縱、測試和除錯，以及*互動與注意力的型態*，包括指出、發現、學習、評價、驗證、記錄和獲取。

多人的意義建構不僅在個人的面向需要考慮，更複雜的是社會關係的存在，而最簡單的社會關係包括了合作的、競爭的，甚至是競合的，而本研究之個案的成員組成與互動式，主要顯現出團隊合作中的意義形成，本文的討論僅聚焦在以合作關係為主的意義建構。

貳、個案的選擇

本文旨在研究多人行動中所產生的合作式意義建構，因此，所選擇之個案必須為多人參與之行動，且行動性質適合觀察合作式意義建構之過程。

一、選擇個案

一個知名國際組織 XX 在 2008 年 9 月 18 日，於官方網站發佈了一篇新聞稿，該新聞稿主要介紹一項該組織針對「非商業使用」所將進行的研究。該國際組織的研究計畫最主要之目的在於辨認商業使用和非商業使用在各種社群之中的意義。

該國際組織的研究計畫至 2008 年底已經執行了幾場焦點團體以及田野調查，於 2009 年則計畫從數位內容的使用者角度，再展開調查研究，以蒐集創作者資料，探究創作者如何理解其創作內容之商業使用與非商業使用的區別。該國際組織於 2009 年 2 月份，分別於舊金山（12 日）與紐約（17 日），舉辦面訪式的焦點團體研究，並且開放數量有限的線上焦點團體申請，焦點團體執行期間為 18 日至 20 日（網站上說明預期總參與時間約需兩小時）。本文的成員之一於 2009 年 1 月 30 日以數位典藏研究計畫專案經理的身份，完成線上申請參與焦點團體的手續，並獲得上述國際組織主辦單位回信確定入選，可以參加線上訪談。此線上焦點團體並非線上即時同步討論，而是採非同步抽空填答的方式進行，總題數與題量不明。本文作者回信主辦單位，確定參與此次線上焦點團體研究。

本文作者隨後於 2009 年 2 月 17 日收到主辦單位寄來的線上焦點登入帳號密碼信函。信中說明執行方式為線上焦點團體縮減為兩天，總需時約兩小時。每日焦點團體的主持人會貼出問題，由參與者回覆，參與者也可回應其他人的意見，登入次數不限。此項線上焦點團體進行的時間為 2009 年 2 月 19 日（週四）上午 9 點，一直進行到 2009 年 2 月 20 日（週五）下午 11 點。焦點團體使用的語言為英文。

本研究成果於獲知可以參與線上焦點團體討論後，隨即經內部討論過後，決定此次焦點團體聚會討論方式如下：（一）2 月 20 日（週五）：下午 1 點鐘借用教室進行討論會，並完成統一回覆內容；（二）2 月 21 日（週六）：第二波問題發佈之後，團隊以電子郵件線上討論的方式來組織回覆內容；以及（三）從 2 月 20 日半夜 1 點到 2 月 21 日下午 3 點期間，團隊成員任何時間都可隨時登入回應。團隊成員共有六人參與討論並協力完成線上焦點團體行動。

此時，本文第一作者認為這是一個非常好的，觀察合作式意義建構的機會，因此在團隊會議中提及可以利用此次參與線上焦點團體的機會，進行一個合作式意義建構的個案研究，這就是本研究的由來。

二、提出個案研究的觀察架構

在確定要進行一個合作式意義建構的個案研究後，「學術應用與文化傳佈子計畫：使用者小組」成員 3 人（即本文作者）隨即針對線上焦點團體之合作式意義建構觀察研究活動，於會前再聚會進行討論，並發展出研究與觀察架構（請參考圖一）。

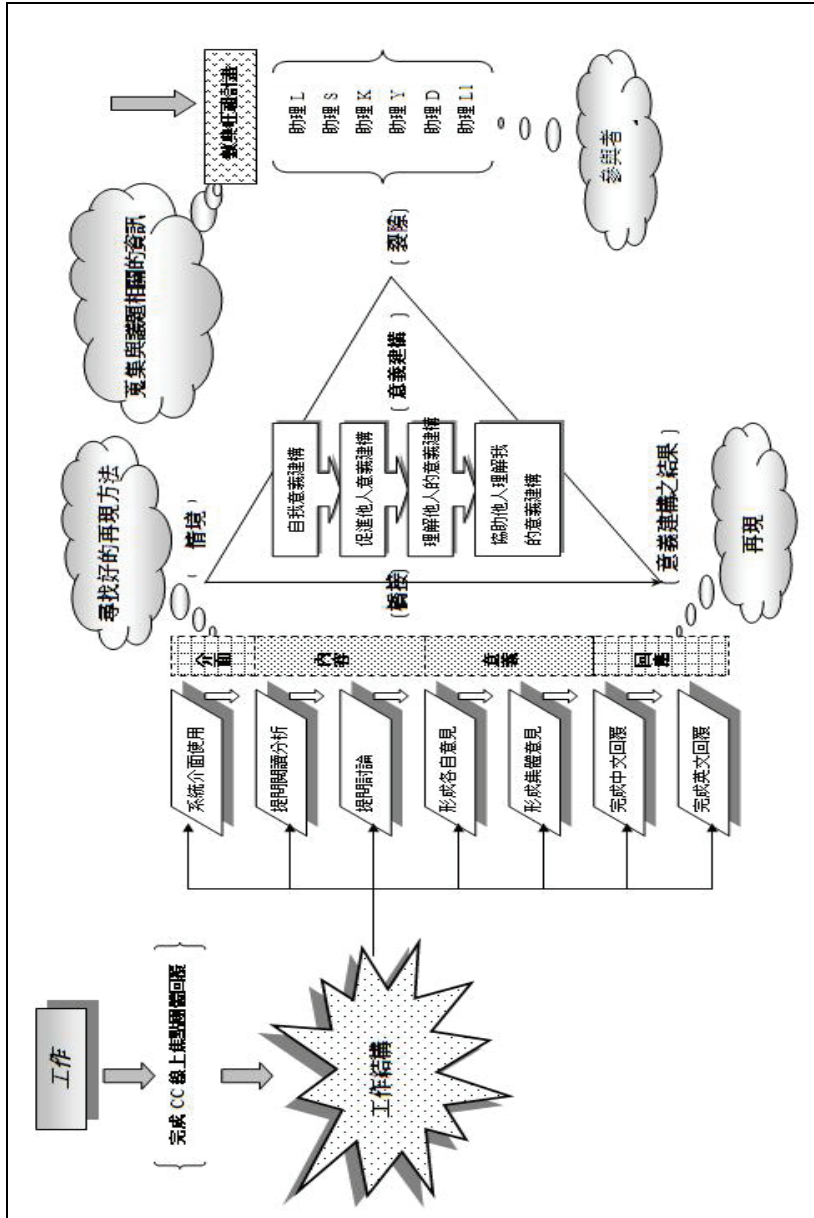
依照本次線上焦點團體執行內容（即圖一的工作），我們可將其工作結構細分為：系統介面使用→提問閱讀分析→提問討論→形成各自意見→形成集體意見→完成中文回覆→完成英文回覆等七個子任務。

針對參與團隊成員部份（即圖一的參與之團體）的理解，係參考 Dervin 對於人的隱喻，也就是所有人都處在一定的權力關係、知識系統、或社群關係等框架中，而產生對於外在人事物的理解（Dervin, 1999）。

另外根據 Dervin 等人（2006）意義建構的概念，可簡化為以下採隱喻方式之方法論公式：在各式各樣的結構之中，於各種情境條件之下，去建立跨越時空隔閡的橋樑。

簡單來說，Dervin 的意義建構概念是：自我意義建構→促進他人意義建構→理解他人的意義建構→協助他人理解我的意義建構之流程。除了 Dervin 的意義建構方法論提示之外，我們再輔以 Russell（2008）從工作結構出發的意義建構概念中著手研究，也就是從根據議題收集資料→尋找好的再現方法→建構再現工作流程的反覆修訂概念，將本次線上焦

圖一：合作式意義建構理論架構圖



點團體研究觀察概念，修訂為如圖一的研究觀察架構。

綜言之，本研究以 Dervin 橋接裂隙的意義建構概念，以及 Russell 的工作結構分析觀點來接合本次線上焦點團體研究中的工作和參與的團體，並嘗試以參與觀察及事後分析現場全程錄製的影片，來理解發生在這次焦點團體活動合作式意義建構現象，並初探合作式意義建構的理論意涵。

從圖一中我們也可以看到本次線上焦點團體回覆工作過程中，共包含了四種不同面向的協商溝通領域，它們是：

- (一) 介面：本次線上焦點團體回覆工作過程中，首先團隊需對於 XX 組織所採用之網路介面作初步了解。分享對於該介面呈現方式之理解、討論使用方式、形成共同使用經驗。
- (二) 內容：內容面的協商溝通領域包含工作結構中從提問閱讀分析一直到提問討論的步驟。此步驟主要在於觀察活動參與人接觸題項後是否進行自我對話，以及用什麼樣的語言結構提出自己的意義建構。
- (三) 意義：意義協商溝通領域包含工作結構中從形成各自意見→形成集體意見的過程。此步驟中活動參與人透過溝通協商行為形成自我意義建構，並嘗試理解他人意義建構、以及促進他人理解自我意義建構。以及
- (四) 回應：最終回應產生之溝通領域包含工作結構中從完成中文回覆到完成英文回覆。此步驟中團隊以集體意義建構之回覆內容完成線上填答。此階段則牽涉語言轉換過程，團隊勢必需要形成一機制來完成語言轉換與作答，機制的協商與產生可加以觀察。因此回應部份可拆成內容（實質回應內容）與形式（作答規則之協議與作答形式）等兩方面來分別觀察。

值得注意的是，在合作式意義建構的橋接過程中，可能存在於此次線上焦點團體工作中不同的結構之間，亦或是單一結構之內；同時，意義建構與合作式意義建構過程是不斷於參與成員的自我對話與團隊之間的對話間交互發生的。同時，本次線上焦點團體是清楚的議題導向式團隊合作，可以從這個個案研究觀察參與團隊對於議題之意義詮釋與產生回應的過程，並藉此探析合作式意義建構的理論。

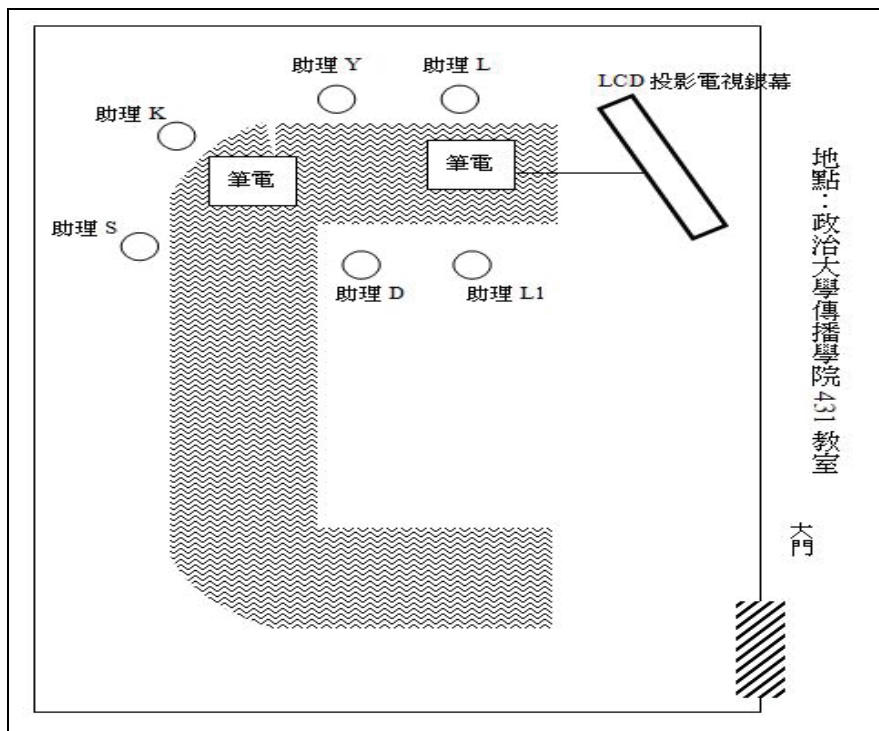
參、焦點團體情境現象分析

一、焦點團體當日實體的空間位置

本計畫的研究助理共 6 人，於 2009 年 2 月 20 日（週五）下午 1 點鐘開始進行團體討論，並在現場經過團隊討論後，統一回答國際團體 XX 的線上焦點團體主持人所提出的問題。

本次參與的六位助理分別是：助理 L（本研究專案經理）、助理 S（本研究助理）、助理 Y（本研究助理）、助理 K（本研究助理，英文能力佳，在整個活動中負責中、英文間的翻譯）、助理 D（本研究助理，當日身體不適，較少發言）、助理 L1（本研究助理）。6 位參與線上焦點團體的助理，除助理 L、助理 S，和助理 Y 之外，其餘三位助理在集體線上進行焦點團體時，並不知道本次線上焦點團體的目的之一是要透過參與觀察及事後分析錄影帶的方式探討合作式意義建構此一議題。但是，在隨後的研究會議中，正式將此次的作法及研究目的告知團隊中所有的助理。

圖二：線上焦點團體座位示意圖



從圖二中我們看到，助理 L（為本研究專案經理，英語能力佳）和助理 K（為本研究兼任助理，英語能力佳）配置有筆電。正因為他們配置有筆電，掌握了對外溝通的工具，更重要的，因為他們是團隊中英文程度最好的，因此是團隊中權力的擁有者，相當程度掌握了此次合作式意義建構過程中對內（團隊內）與對外（國際團體 XX 與線上焦點團體其他參與者）的溝通主導權。這兩人或因為在團隊中的角色位置（是專案經理），或因為能力（英文佳）而掌握了工具，進一步掌握了溝通的權力。

二、焦點團體執行觀察與現象說明

本小節從介面、內容、意義、回應等四個主要協商溝通領域來分述本次線上焦點團體執行過程中觀察到的現象（或意義建構發生的可能性），並附上現場錄影轉錄的相關文字記錄。本文並就以上四個協商溝通領域所觀察到的現象背後的理論意涵，抽取出討論過程對話中，部份具有詮釋意義的字句來進一步討論。

（一）介面協商領域

本次線上焦點團體所採用之網路焦點團體介面運作方式為：由主辦單位事先貼出所有提問（共六大題項），由於線上焦點團體原先預計舉辦兩日，故提問從第五題開始算是第二日才需要作答的提問。每個題項參與者除了可上傳自己的回答之外，另可針對任何一則參與者文章提出回應與再回應：

助理 L：那介面方面大家都看過了對不對？介面這邊不管我們有沒有回應過，大家回去都可以再去回應。現在看起來回應還不算太熱烈，但介面看起來還滿有趣的，它是想塑造線上聊天的感覺。今天的目的除了討論出題目本身之外，還有它的使用方式的一些探討。

由於線上焦點團體所呈現的介面設計堪稱簡單易用，且部份參與成員可能於事前已經登入熟悉過，故於討論會當日並未花費太多時間熟悉該介面，而直接進入討論如何完成此次線上焦點工作，也就是與介面之間的意義建構過程幾不存在；或亦可詮釋為平台對於參與者而言並未造

成任何使用上或理解上的門檻。

使用介面方面的共同經驗是於教室中即時使用、即時觀看，進而即時產生的。由於使用介面為主辦單位設計提供，參與者無法修改，故不存在 Russell（2008）在工作架構中關於介面呈現模式相互修訂調整的意義建構過程。然而使用者與既定介面之間的意義建構過程還是存在的。

過去有關使用者與介面之間的意義建構關係，多半是透過對於「互動性」（interactivity）這個概念進行理論探討的。例如 McMillan（2002）回顧媒體與互動性相關的三個傳統：（一）人與人互動（human-to-human interaction）；（二）人與資料（內容）互動（human-to-document interaction）；以及（三）人與系統互動（human-to-system interaction），其中的人與系統互動可以適用於本例中的人與介面互動。McMillan 指出，在使用互動這個概念時，必須釐清所指的互動究竟為上述三種互動的哪一種。必須注意的是，互動有時也會同時包括或都不包括這三種面向，不過，不論討論何種互動，控制的面向都應該被納入考慮，因為它會改變互動的本質。

McMillan（2002）對於控制的重視，與前述 Dervin（1999）所說的：權力是意義建構方法論的核心概念，實有異曲同工之妙。在 Dervin 那裡，權力被視為是一種本體論上真實的力量，它限制且促成了意義建構的過程，此一理論希望適用於每日生活中的平常人，而不是只針對專家學者。

在此一案例中，介面的控制者為主辦單位，換言之，權力握在主辦單位的手上，參與的團隊對於介面並未有置喙的餘地，再加上瞭解此次研究用意的三位助理（助理 L、助理 S，和助理 Y）並未刻意在過程中引導其他助理對於介面進行積極的討論。

因此，平台對於參與者而言並未造成任何使用上或理解上的門檻，但是也未能因此促成積極的合作式意義建構。

（二）內容協商領域

討論過程中，助理 L 首先提議是否應將問題先看過一輪，大致知道問題方向與相關領域知識後，各自簡短作答，然後進行討論。然而團隊成員認為為求效率起見，不如就開始一題一題討論，立即形成各題答案：

助理 L：題目真的不少，大家決定一下怎麼回答吧？我們先把題目整個 overview 一次，如何？

助理 Y：好哇。你要全部看完，再一次討論，還是一題一題來討論？

助理 L：你們覺得如何？

助理 Y：我覺得全部看完再討論，會把時間都浪費在 review 上。

助理 L：好，那我們就一題一題來。既然人家連 I don't know 都敢 PO 了，我們怕什麼！（笑）

上線之後團隊立刻發現題項數量非常驚人（共 37 小題），與原本預期可能 10 題之內，各題深入作答的提問方式截然不同。團隊立即略為閱讀當時介面上既存的其他使用者作答方式，發現同時上線的其他使用者都約略使用一至二句話簡答，因此團隊成員也決定採用相同方式作答。截至這個階段為止，團隊的「合作式意義建構」都還是停留在作答形式和作答方法上的討論，並會參照同時上線的其他使用者的作法。

由於第二大項的提問較屬於參與人個人資料調查，故團隊決定由報名人（助理 L）先獨立撰寫第二大項的提問，其餘團隊成員則開始從第三大項的提問開始進行討論、作答。

由於主辦單位本次焦點團體的主要目的，在於收集全球有關「非商業性使用」的定義，因此團隊成員會根據自己的經驗提出各自的看法，再由英語能力甚佳的助理 K 負責以英文回答並上傳資料。以下節錄一些當場助理間爲了回答線上問題時的對話（針對題目 2-3）：

助理 K：（把英文題目口譯成中文）你或你的組織有沒有用過授權的內容？什麼是非商業性使用？

助理 S：這個（提問的方式）和組織有關，那（回答的立場）可能就變複雜了。

助理 Y：有沒有人上過一個期刊論文網站《思博網》？那個就有授權的問題？要買點數，我就有這種經驗。

助理 S：從學校連進去就不用錢。

助理 K：那我如果下載一些 MP3 或電影可以嗎？

助理 Y：不行啦。

以上是團隊對於何謂授權內容進行討論，但似乎得不到共識，此時，助理 S 的一段話，轉變了團隊的意義建構參考架構：

助理 S：可以先看看 2-3 別人是怎麼回應的？別人的回應是說：這個問題太模糊啦（It's too vague）。我們如果不懂又有什麼關係！

助理 L：好，從 2-3 這題開始，我們用數典的角度來回答問題

（按：所有參與者均為數位典藏國家型計畫的助理），子計畫的身份應答？

助理 L：為了加快回應速度，我先用中文或英文記錄下來，再看怎麼 post 上去，大家就先繼續下去討論（00: 34: 15）。

負責此次線上焦點團體的助理 L，發揮他的權力，將回答定位於以組織立場回答。團隊並在進行半個小時的時候（00: 34: 15）開始意識到時間及效率的問題。例如，下面針對問題 3-1 的討論，主要在討論如何定義非商業使用：

助理 D：如果只是把參考書賣給別人也是商業使用嗎？

助理 S：市場、大量複製、散佈、流通可能是關鍵？

助理 L：這題必須先回答，下個題目才會出來，我們請助理 K 直接在上面回答。

助理 K：我這樣寫好了，大家參考看看。

團隊對於何謂非商業性使用進行討論，但是在沒有共識的情況下，最後由英文能力佳的助理 K 自行決定上傳內容（回應問題 3-2）：

助理 K：（把英文題目口譯成中文）如果你要從創作者的角度來定義非商業使用，你的答案會和剛剛的不一樣嗎？

助理 L：這個活動的主辦人發現我們都還沒 PO 意見，寫信來催了。

助理 L：你覺得這是不是沉默螺旋效果，這種大家回應的方式？除非有人想出出風頭，我覺得和參與者間的信賴

有很大的關係。

助理 Y：我覺得已經失去焦點團體的意義。

助理 L：一般的焦點團體大家不太可能這麼偷懶。

我們發現上面的討論已經岔開主題，成員因為觀察、參與，而提出了沈默螺旋現象及對線上焦點團體的進行方式進行反思與批判（回應問題 4-3、4-4、4-9）：

助理 S：（把英文題目口譯成中文）什麼情況下你會把商業使用轉換為非商業使用？

助理 L：數典的東西有二元性，有些可以加值賣錢，有些沒有，可以用資料的品質來分類。

（助理 L 依其對於數典組織運作的瞭解，一個人決定了本題的回答方向。）

助理 K：（把英文題目口譯成中文）商業和非商業間，你考量的因素有那些？

助理 L：說不定這次想研究的是非商業使用的概念，和 CC 上面的非商業使用概念是否一樣。加速、加速！

助理 K：我們只回答了一半耶……

助理 L：快快快……

時間的壓力再度出現，團隊在逐一閱讀網上焦點團體之題項後，立即發現題目稍有曖昧不明的狀況，且平台中已經發言的其他參與者也反映同疑問。故許多題項的討論會先聚焦於關於題目問題方向之內容詮釋

意義本身，反而不在於如何形成共識並作答這件事。簡言之就是有點連題目都看不懂的狀況。不少提問流於空泛或缺乏定義，致使作答時耗費多數時間在思考題目在問什麼？而不在於怎麼回答。這可能屬於團隊與提問之間的意義建構問題（回應問題 4-7）：

助理 K：我們要不要討論下一題。

助理 L：如何，題目看得懂嗎？

助理 K：所以要有點像苦勞網要到戲院上映的話。

助理 L：所以這回答比較像這樣，如果 content provider 要標示姓名。

助理 Y：那置入性行銷呢……

助理 S：我覺得不能從效果來推論商業或非商業使用。

助理 K：我看不太懂這個題目的意思耶？是說這個 work……

助理 L：我覺得是在說有支助關係時，是不是還算是非商業行為？

助理 K：像我們如果在學校放電影，星巴克就贊助我們這個電影，現場還擺一些星巴克的東西，這樣還算非商業使用嗎？

助理 L：這樣聽起來就不是非商業使用，因為你的商品是被 charge 的，這樣可能就不是我們所認定的非商業使用。

助理 Y：有些非正式影評效果滿好的，這樣的話也算是商業行

為。

助理 K：所以說這個也算是商業行為。

助理 Y：但是要註明說，這不能做置入性行銷的行為。

助理 K：看我這樣回答可不可以，我覺得這還是 commercial use，因為內容不是免費提供給我，而是贊助商提供。

（三）意義協商領域

團隊成員最初開始進入實質討論程序時，意義建構過程還算清楚，即：閱讀問題→個人反思問題→分享個人思考→聆聽他人思考→彼此修訂思考→完成同意意見。然而此完整模式並未能持續太久。這個合作式意義建構的模式，在回應問題 4-6 時，最為完整的呈現：

助理 K：（把英文題目口譯成中文）你做這個決定，會不會因為對象是營利或非營利組織而定？

助理 L：David 和 Peter（以上均為假名）聊起來了耶！

助理 Y：我怕他們到時候找我們聊！

助理 L：那苦勞（網）呢？（意指《苦勞網》會不會因為對象是營利或非營利組織而決定授權方式？）

助理 K：不會耶，我們的東西都 CC 授權。（助理 K 是苦勞網的義工）

助理 L：數典的授權好像太複雜了。

助理 K：所以如果是非營利組織，我們就可以非商業授權。

助理 S：我想到另一個例子，像微型樂園是商業組織，可是他們做文化公共活動。

助理 K：所以，要看內容的性質而定，case by case!

助理 Y：像董氏基金會也會弄很多商業活動、代言活動。

助理 L：也就是說，非營利組織有魔頭，營利組織也有好人。

團隊在這個問題的討論上非常的完整，成員相互詰問，並提供自己的經驗，最後也形成了共識，是本個案中少數有呈現合作式意義建構的部分。但是，可能由於題目數量太多，且經常發生英文語意理解及專業題目理解上的問題，這些問題對於團隊來說，已經立即形成壓力，故於此階段甚難有餘裕讓參與人針對問題本身進行充分自我意義建構。參與者也未能有時間參考或尋找其他相關資料作為回答焦點團體問題的基礎：

回應問題 3-3：

助理 K：你從非商業使用的認識是從法律上的認識而來的嗎？
（是。助理 K 未經團隊討論自行回答。）

回應問題 3-4：

助理 K：你同意其他人對非商業使用的定義嗎？（大部分同意。助理 K 未經團隊討論自行回答。）

回應問題 3-5：

助理 K：你的答案和其他人的相容嗎？（是。助理 K 未經團隊討論自行回答。）

回應問題 4-2：

助理 K：你是使用什麼樣的型式？（文字、圖像、影片和軟體。助理 K 未經團隊討論自行回答。）

助理 S：我們每一題不要超過五分鐘好不好？

助理 L：不行，不行，我們討論太久了。

助理 S：4.9，4.9……（意指趕緊回答問題 4-9）

由於上述現象，本階段形成各自意見→形成集體意見的發生過程產生一個很有趣的結果，即團隊到後來對於提問的詮釋，反而來自於先去閱讀別人如何回應，團隊從他人回應中，回溯問題意識，以詮釋他人回應的角度來回頭詮釋提問。也就是形成理解他人的意義建構先於自我意義建構的流程扭轉，這種現象可以在團隊回應題目 4-8 時觀察到：

助理 K：（把英文題目口譯成中文）你是業餘者或是專業者？

助理 Y：我們要算什麼，如果你剛才是說你是組織的 PM，應該是專業者。

助理 L：看我在弄什麼東西啊！別人的回應都是說，使用目的才是重要的。

助理 K：就像 David（假名）說的。

.....

助理 L：他的問題都好模糊喔，他的第二句，make distinction，什麼的 distinction？不如說我們這一題用提問的方式，問說 distinction 是什麼意思？

助理 L：這個問題是不是說……

助理 K：這題的意思是不是說，如果是 content provider……

助理 L：這題的問法很奇怪……

助理 K：可不可以看一下 Peter（假名）的回應。他是說（他是）一個靠攝影維生的人……

助理 S：我認為問題是在問，作品是否會影響到市場、同行的利益，而做為商業行為的考量。

助理 L：那這邊的意思就是說，和你要求授權時，他是業餘或同行，會影響授權的條件。我覺得這邊是在問心理狀態。

助理 K：好啦，好啦，我要貼出去了。

助理 L：好好，貼貼。

助理 K：看一下 David（假名）怎麼回答？……

助理 Y：還要這樣討論下去嗎？

助理 L：現在開始，電腦輪流傳，一人回答一題，不管怎麼回。

助理 Y：我們看一下 David（假名）怎麼回答好了。

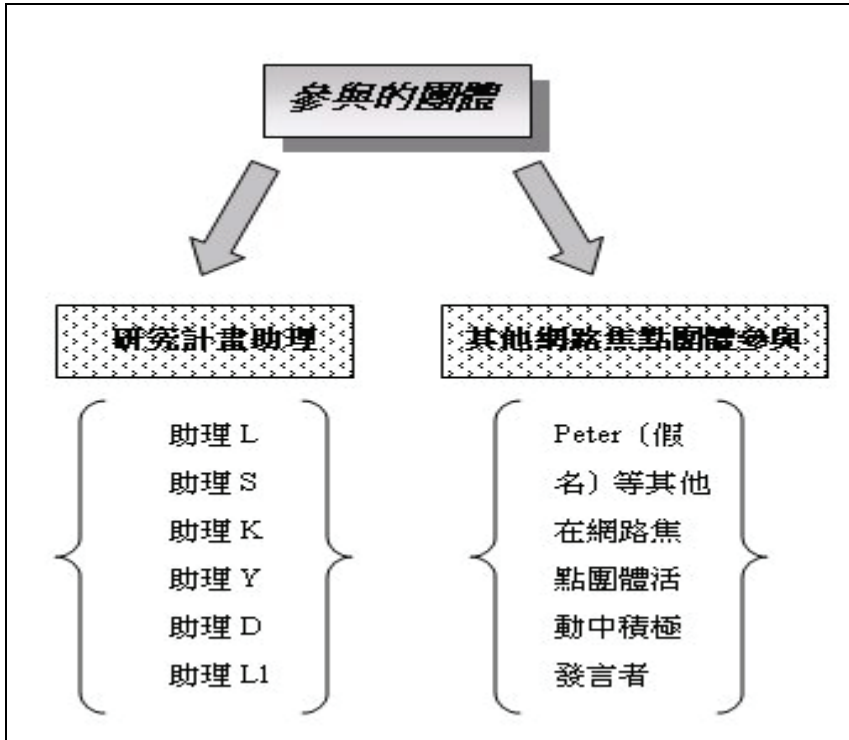
根據我們觀察到的現象，如仿照 Dervin 的公式就可以改寫成：理解他人的意義建構（即先閱讀他人作答，此處他人指的是其他已經 post 回應的焦點團體參與者）→自我意義建構（即消化他人作答內容之後形成自我意義）→協助他人理解我的意義建構（即討論網路既存回應內

容，此處他人指的是團隊本身）→形成集體意義建構（即協商完成共同理解並回應）。

另一個有趣的現象是，由於團隊後來習慣於閱讀完問題之後就先去看別人答案，致使團隊對於網站上其中一、兩位參與者的答案特別有認同感（因為簡單易懂），進一步對於該參與者產生特殊情感投射。再仿造 Dervin 公式則會變成：理解他人意義建構→內化成爲自我意義建構。

上述現象呈現出應答過程中，意見領袖的角色反而不存於實體團隊中，而是網路上團隊所認同的某位焦點團體參與者。到這個階段，於線上焦點團體回覆工作上，已經出現另一個強而有力的參照團體。故上述焦點團體會前討論分析架構圖中，意義建構參與的團體（the sense-making group）應修正如下：

圖三：意義建構參與團體示意圖



上述現象發生之主因，來自於語言理解、以及題項含混等原因。不少題項的討論是熱烈、互動性強、且深入的，然而該互動對於實質產生確切集體共識卻無明顯幫助，致使團隊越感疲乏挫折。最後為省時省事起見而逐漸演變成以效率為主的意義建構模式，且隨討論時間延長，討論方式趨於快速獲得共識。也就是效率逐漸成為意義本身，而不在於內容，因此追求團隊效率（時間）的變項應加至圖三中：

助理 K：哇，還有十題喔，我的媽啊。

助理 L：好，我們趕快把這個幹掉。

助理 Y：好，今天我們先做完這些，剩下的我們再討論。

助理 K：好，這一題就寫 Yes!

（四）回應協商領域

團隊於橋接的意義建構過程，最首先的步驟是理解他人的意義建構，這也就是團隊於工作結構中尋求好的再現方法的操作方式。

於回應的實際產製面向，一開始主要由團隊的助理 K 作打字貼文（post）回應工作，並由助理 L 執行引導討論進行之工作。多數題項的討論流於助理間的各抒己見，題目認知基礎定義不明，使用過於模糊的語詞或主詞以至於無法聚焦回應。隨著進行時間拉長，最後逐漸演變成團隊參考他人意見之後，除非有重大意見差異，否則就由團隊中英文最好的助理 K 直接作簡單回應，並口頭朗讀打字內容。團隊對於作答內容多無意見：

回應問題 3-3：

助理 K：你從非商業使用的認識是從法律上的認識而來的嗎？

（是。助理 K 未經團隊討論自行回答。）

回應問題 3-4：

助理 K：你同意其他人對非商業使用的定義嗎？（大部分同

意。助理 K 未經團隊討論自行回答。）

回應問題 3-5：

助理 K：你的答案和其他人的相容嗎？（是。助理 K 未經團

隊討論自行回答。）

回應問題 4-2：

助理 K：你是使用什麼樣的形式？（文字、圖像、影片和軟體。助理 K 未經團隊討論自行回答。）

回應本身並未依照先前規劃，亦即：先形成團體中文回覆內容之後，再解決語言問題轉化成英文。而是因為特定團隊成員具語言能力，而演變成主要就由該類成員直接完成回覆工作。也就是圖中工作結構中的完成中文回覆部份不存在。

週五晚間結束小組討論之後，成員發送電子郵件告知本日討論過程以及暫擬之第五、第六題項答案，請所有成員於週六下午之前可各自上線回應，並針對第五、第六題項答案提出討論。然而於週六線上焦點團體結束之前並無任何團隊成員於電子郵件中提出討論。

（五）團隊成員對於相關執行經驗回應摘錄：

以下是在線上焦點團體執行完畢後，團隊成員對於整個個案進行過程的反思

助理 L：上線去看我們回應的答案也許看起來回答很少、也很淺。然而……每一個題目都是經過大量仔細的討論推敲，所作出的回覆，今日總共討論了超過五個鐘頭哩……。答案可能無法反應我們討論的過程，不過我們有全程錄音錄影。

助理 S：有時候題意不明，常花時間在了解題意，真正討論到各別意見、形成共識的部分比較急促。現場我們先將問題用紙本發給所有人，先行各自解讀後，再由英文

較好的助理再次進行確認、討論。討論近四個多小時，到後面有點身心俱疲的感覺！我感覺 collaborative sense-making 比較有發生在：討論問題、回答問題、決定何時收工、如何放棄作答等部分，尤其後面兩個主題參與度較高。

肆、從本個案的合作式意義建構過程中浮現的相關議題及理論意涵

一、權力位置對於合作式意義建構過程的影響

Dervin 認為人的意義建構過程永遠受到權力之影響。在這次線上焦點團體參與過程中，共有幾種不同的權力角色存在：例如國際組織 XX 作為權力來源對於團隊參與形式的決定性影響力；實際報名者在活動訊息接收方面的發言權力與主導性；線上焦點討論過程中主持主導人或語言優勢主導人的影響力；主辦單位對於研究活動執行的主宰權力等，在在都會影響合作式意義建構進行方式與結果。

另外一種討論權力與控制的理論角度是從科技所提供的臨場感切入。科技所提供的臨場感是一種在虛擬環境中的心理感受，其主要因素分別為：「存在感」（presence）、「沉浸感」（immersion）、和「互動性」（interaction）。透過「建構個人心理的運作模式」（construction of a mental model），以及「讓人意識到所處的位置」（attention allocation）等運作機制，人得以對科技空間產生臨場感（Schubert, Friedmann, & Regenbrecht, 2001）。科技空間臨場感的主要

功能，在於引起參與人之「注意力」【attention；也就是涉入感（involvement）】，和形成「空間認知」（spatial cognitive；也就是心理沉浸感）。雖然這並不是以理論因素所進行的分類，但相關研究認為：涉入感就是一種心理的經驗與狀態，是關注使用者在特定刺激與活動之中的能量與注意力；而沉浸感也是一種心靈上的經驗，這種經驗是指在持續不斷的刺激與互動當中，讓使用者被籠罩在一種特定的情境之中。

相似的網路社群研究也證實了，透過適當的「介面與社群屬性設計」，將可有效組織形成網路社群的「身份認同感」（identity-based attachment）、以及「情感連帶感」（bond-based attachment），縱使當中社群成員組成與參與目的永遠是「不可控制與非預期的」（Ren, Kraut, & Kiesler, 2007）。

權力的行使經常展現在介面的控制上。在此一案例中，介面的控制者為主辦單位，換言之，權力握在主辦單位的手上，參與的團隊對於介面並未有置喙的餘地，再加上瞭解此次研究用意的三位助理（助理 L、助理 S，和助理 Y）並未刻意在面對面的過程中引導其他助理對於介面進行積極的討論。因此，平台對於參與者而言並未造成任何使用上或理解上的門檻，但是也未能因此促成積極的合作式意義建構。

對於工具的掌控也經常是權力的來源，例如我們在「焦點團體當日實體的空間位置」一節中討論到的助理 L 和助理 K，他們或因為在團隊中的角色位置（為專案經理），或因為本身的知識能力（例如助理 K 的英文能力佳），得以配置筆電，也因而掌握了合作式意義建構中的權力位置。

二、合作式意義建構之互動型態分析

本文前曾述及，Xie（2003）把工作領域和使用者間的互動型態區分為任務活動、決策活動、合作活動和策略活動四種類型。

前引 Xie（2003）對於合作式意義建構互動分析的文獻中所呈現的互動面向，在本研究個案的分析中，幾乎都可以看到，例如：就任務的本質而言，本研究發現，本次任務活動屬具體的任務活動（上網回應 XX 團體的焦點團體問題），就任務的類型而言，本次任務活動屬回應特定訊息（非商業性使用的授權），就時間的框架而言，屬於急迫性（必須在一定時間內完成焦點團體問題）。

就時間這個影響因素而言，由於語言理解、以及題項含混等原因，不少題項的討論是熱烈、互動性強、且深入的，然而該互動對於實質產生確切集體共識卻無明顯幫助，致使團隊越感疲乏挫折。最後為省時省事起見而逐漸演變成以效率為主的意義建構模式，且隨討論時間延長，討論方式趨於快速獲得共識。也就是效率逐漸成為意義本身，而不在於內容，因此追求團隊效率（時間）的變項便成為本個案中重要的影響因素。

就決策活動而言，本研究團隊也在長達五小時的合作式互動中，共同決定要做什麼、要怎麼做和何時結束。

在合作的互動中，浮現的資源類型只有團隊成員；互動的類型包括成員間相互的討論（面對面的互動）、參考網路上其他成員的答案（人與網路資訊互動），至於溝通管道的類型則有面對面、網路和電子郵件等。

在本研究中，也有許多面向是在 Xie（2003）的研究中沒有的。例

如，有關空間的討論在 Xie 的文章中就都付之闕如，本文在以下小節中將集中討論本個案所發現的，空間對於合作式意義建構的影響。

三、空間對於合作式意義建構的影響

本文在前引文獻討論中發現，不少合作式意義建構實證研究案例中，其關切核心主旨與空間性息息相關（Chen, 2007; Dyrks et al., 2008; Harvey, 2005／王志弘譯，2008；Russell, 2008; Zhang et al., 2009）。

前述的理論都從空間區位辨認角度出發，我們一步步抓取出意義建構理論的空間詮釋向度，除具體而微地彰顯了意義建構理論當中所存在的空間邏輯本質之外，也說明了個人與群體溝通活動中所發生活動的，其實正是對於空間知覺的描繪與摸索。空間是諸多文化社會研究領域中的關鍵字（Harvey, 2005／王志弘譯，2008），然而在傳播溝通研究領域中，空間感卻甚少浮出檯面。Harvey 認為空間本身既不是絕對的、相對的，或是關係性的（relational），它可以視情境而定，成為其中一種，或是同時是全部。空間之適當概念化的問題，是透過與空間有關的人類實踐而解決的（頁 120）。

即便意義建構理論從未將空間作一個理論關鍵字來看待，然而透過意義建構理論在各項實證研究或理論操作過程可發現，於某種程度上而言，意義建構所在意的「時－空連貫本質與恆動性」概念，是可與 Harvey 的空間觀相互對話並導引出異於過往的溝通活動研究橫切面。

以這次的 XX 線上焦點團體執行個案觀察來看，溝通行為存在與進行於實體物理空間（如教室座位安排）、及網路虛擬空間（其他網路發言者、以及線上系統本身）之間。這些空間區位直接或間接影響了該團隊內之權力施行、討論氛圍、溝通進行方式、求援對象、以及對議題之

詮釋申論。已有研究指出，集體意義建構協作方式有利於成果產出，然而研究發現到縱使有很多人希望能夠在網路上與他人協同合作，但實際網站上提供的功能卻很有限（Morris & Amershi, 2008）。這種虛擬式的跨時空焦點團體執行方式面臨互動性嚴重不足的缺陷，形成參與團隊與執行目的之間的裂隙。因此我們認為，在虛擬焦點團體執行介面與溝通設計面向上，未來可從空間向度的意義建構觀點再深入研究並提出建議。

四、語言轉換過程對於合作式意義建構過程的影響

本次 CC 線上焦點團體的合作式意義建構過程中摻雜了一個重要中介變項，即為語言的轉換。本次合作式意義建構的所有相關協商過程更是圍繞著為因應語言轉換而形成解決方案，語言轉換除了直接影響具體意義建構內容之形成外，最後逐漸形成語言建構帶領意義建構之趨勢，也就是語言工具成為工作結構中的主要橋接要素，而非概念辯證上的趨同。語言轉換的影響及於本研究的介面協商、內容協商、意義協商，和回應協商等四大領域，應要被置放於附圖四的修正架構當中。

伍、結論與討論

檢視本次 XX 線上焦點團體執行參與過程，最能被清楚辨認的關鍵發現，在於整個合作式意義建構過程與原先本研究所提出之線上焦點團體之合作式意義建構觀察架構圖理想型（ideal type）之間所產生的大量相互裂隙質言之，也就是田野研究現場對於理論觀察假設之修訂與辯證。在本研究原初之觀察架構中，我們嘗試將意義建構理論發展至今的

兩種不同對話支線共治一爐，即方法論層次之意義建構理論應用【以 Dervin 等人（2003）為代表】與實用應用層次之意義建構機能操控【以 Russell（2008）為代表】，進而辨認出任務結構、任務協同合作、乃至參與團體等流程要件，並透過意義建構方法論的觀察角度從之貫串中介。

然而經由實際研究操作觀察後，我們發現，本個案團隊之互動與協同合作意義建構過程中，無論在介面、內容、意義、以及回應等任務過程，皆出現各式非預期因素、碎裂化，甚至流程逆轉的合作式意義建構過程。基於單一個案的深度描繪，恐無助於應對真實世界中協同合作樣態之多樣性回應，因此，本研究不採取回頭修訂該合作式意義建構觀察理想型之方式；反之，我們將嘗試回歸意義建構理論的基礎核心，再解讀本次田野經驗資料與預設架構之間的差異，並指出此相互裂隙所顯現之理論與方法論意涵。我們將從意義建構方法論協助我們看到了什麼？以及意義建構作為意見座標指引等兩個面向進行討論。

一、意義建構方法論協助我們看到了什麼？

在意義建構方法論中，一個不斷被提及的基本概念在於，該理論認識到人們永遠遊移於確定性與不確定性之間（between certainty and uncertainty; Naumer et al., 2008, p. 2）。植基於此立場，意義建構之理論功能因而並不在於直接訂立有效的協同合作範式以供人遵循；而在於凸顯協同合作過程中人們所採取之策略多樣性與歧異性，以追求有效溝通之實現，並成功達成某協同任務目標。延伸來說，這便為意義建構理論所秉持的動詞論理論觀點。

所謂「動詞論」，也就是 Dervin 所謂的動詞而非名詞概念，指的

是意義建構方法論關注人們內在與外在的溝通要素，他們認為真正重要的是將焦點放在溝通過程與動詞，而非描述符號（descriptor）與名詞，人的意義建構過程是隨著情境不斷變化的。意義建構理論的動詞論觀點，所關照的是一種動態性的理論存在本質及其功能，因而提示研究者並不應視意義建構理論為一組僵化系統（fixed system），反而是一種溝通情境以及觀察指引。意義建構理論所真正彰顯的則是如何理解溝通情境與立場，而不在於指導達成目的之有效手段（Naumer et al., 2008）。

本研究於理論理想型與田野觀察之間所發生的裂隙，即來自於溝通行為與情境的動態性（即動詞性）。因而，透過合作式意義建構理論觀察角度，該裂隙並非證陳理論理想型（即名詞性）之修訂必要；相對地，該裂隙就是研究發現本身（亦即動詞意義浮現之處）。Dervin 認為，研究者無須害怕不確定性的存在，因為不確定性既是溝通行為的自然本質，也正是發現知識的冒險趣味（Dervin et al., 2006）。

理想的方法論應該是開放且具彈性的，透過不確定感，研究者們得以自行摸索，並對研究領域做出貢獻。從學術領域的親身觀察當中，Dervin 等人（2006）發現大多數人具有將溝通同等視為說服的普遍心態取向，因而導致學術圈內形成溝通障礙。因此，她認為目前急需進行的，是透過意義建構觀點去尋回傳播溝通行為中的遺失環節，即一種自我意義建構、促進他人意義建構、理解他人的意義建構、以及協助他人理解自身意義建構的同理心操演。

當面對歧見時，一個團隊時常傾向採取的思考模式，是直接跳躍到共識建立階段，然而這種相對主觀態度將無助於溝通對話的發生。所謂基本溝通困境（fundamental communication paradox），意指人們於溝通行為過程中樂觀態度與悲觀態度並陳的狀態。人們對於樂觀觀點的立場，奠基於可說服別人與改變現狀的期待上，然而這希望通常會落空

（歸咎於大家對於「溝通概念」的錯誤態度），進而因此感到悲觀。

本次 XX 線上焦點團體合作式意義建構觀察研究過程中，起初雖並未準備從溝通效果期待面向參與分析，然而經實際合作意義建構過程以及與國際團體 XX 所建構的虛擬系統互動後，以溝通期待這個橫切面來看，肇因於網路平台互動性不足、亦或題意不明或題項過多，所直接引發的溝通成果期待落空心裡挫折感，實為不言自明。最具體的例子就是前文提及的，團隊成員在回應問題 4-7 時出現的狀況，團隊成員間的討論會先聚焦於關於題目問題方向之內容詮釋意義本身，反而不在於如何形成共識並作答這件事。簡言之就是有點連題目都看不懂的狀況。不少提問流於空泛或缺乏定義，致使作答時耗費多數時間在思考題目在問什麼？而不在於怎麼回答。

經此次的個案經驗研究後，Dervin 的意義建構方法論協助確認了一個事實，即：「以尋找正確解答為基礎目標的語言溝通行為，期望很可能會落空」。這落差感不時穿插在由線上焦點團體主辦單位基於研究預設立場所架設之線上平台、所規劃之題項之內、該參與團隊與線上國外參與人之間、該參與團隊之內的協同過程、以及本研究之理論推測與實證觀察之間等。

橋接是意義建構理論中另一重要關鍵動詞，研究者不僅要在研究方法層次去嘗試橋接跨越不同典範，也應在認同不確定性恆存的前提下，不武斷地涉入田野脈絡，並提煉協同合作意義建構過程中各種裂隙與權力運作發生之處。意義建構方法論預設了人是結構與能動性的載體，而結構與能動性是處於一種恆久的互動狀態中，正因結構應被視為「動詞」，所以它才有能力橋接不同的學門、不同的研究者，和不同的實務工作者（在本研究中是不同的團隊成員，主辦單位和平台上參與討論的外國參與者）。因此意義建構並不是一個線性的過程，它通常是反

反覆覆地，不會依循同一條路徑前進（Russell, Stefik, Pirolli, & Card, 1993）。如果要問意義建構理論究竟可以協助我們看到什麼？應該說，它可以協助我們從溝通行為的不確定性與能動性之間，辨認其行動意義與結構浮現過程，並敦促研究者反思理論的動態本質。

二、意義建構作為意見座標指引（Compass to the Allocation of Opinion）

Dervin 提出意義建構理論模型的原因之一，在於讓研究者對使用者資訊尋求的意義建構過程進行分析，並讓詞語的背景動機浮現出來。Dervin 認為使用者雖然有能力對真實進行陳述，然而除了讓使用者對問題與需求進行陳述外，研究者亦必須透過系統性的方法對使用者的資訊需求過程進行描繪與觀察，才能穿透使用者在進行陳述時因語言使用與觀察能力所形成的限制，例如使用者在進行這些陳述時可能連結不同的時間、不同的情境及不同的言說（鍾安淇，1999，頁 44）。

Russell 透過 Dervin 的理論方法，經由實證方式發現了「複雜學習迴圈」（learning loop complex）現象，意旨意義建構者（sense-maker）在團隊任務中，會不斷進行「尋找描述」、「說明描述」、以及「轉換描述」（Russell et al., 1993）。這些充斥空間隱喻的描述，反覆協助釐清個人的意見座標指引，以安撫混沌環境中的不確定感。

意義建構過程中在個人層次上，描述的生產過程最終具體成為什麼被說出了口；而在集體層次上，合作意義建構理論轉而關注合作過程是怎麼發生的（Dyrks et al., 2008）。Dyrks 認為意義建構與決策是不盡相同的。當面臨決策時，我們問的問題是「我們該做什麼？」；然而當進行意義建構時，我們注意的則是「怎麼發生的？」意義建構著重的是行

動與詮釋之間的互動（interplay），而非對於我們選擇的評估。當行動是重點時，詮釋才是核心現象，而非選擇。

在關於社交網站的研究中發現，個人意義建構是透過對團體的詮釋而來，透過這些詮釋，個人才能得知如何以及何時與他人進一步互動（DiMicco & Millen, 2008）。團隊之內每個個人的溝通實踐將繪製出意義空間中整體意見座標，將意見逐漸修訂累積、並庫存放置。而認知及學習理論的研究，則發覺了在意義建構過程中心智的變化。他們認為：（一）知識就是在腦海中儲放及聯繫各個概念；以及（二）利用適度的表徵非常有助於展現心智活動（意義建構亦不亦外）（Zhang & Soergel, 2009）。

接合從意義建構基本預設到認知學習等相關領域研究發現，說明了從個人意義建構過渡到團體合作意義建構的過程中，其協力過程、相互詮釋行動、方向找尋、以及協調之後的策略方法，同等維持意義建構理論的基礎空間性以及個人性。整體來說，合作式意義建構是一個起始於個人、實踐於團隊、存放於詮釋、而終結於個人的意見座標定位過程。

對於觀察合作式意義建構活動而言，我們當認識到協同合作的核心特徵之一，乃為無法避免的衝突與緊張感。然而誠如意義建構理論所執之基本立場，溝通行動讓人脫離孤獨或空虛，縱使溝通過程可能渾頓或浮動，但正因為每個人都可以是理論家，所以該溝通就絕非毫無意義，甚而是許多重要發現的必經途徑。本次 XX 線上焦點團體田野觀察也忠實呈現上述過程，該團隊最終在意見座標定位與表述過程中逐漸摸索出協同策略，以紓解源自於跨語言隔閡、提問的模糊性、溝通碎裂化、甚而題項多寡等原因所累積的不確定感（或可稱以空間裂隙、團隊內部張力、或任務達成壓力等）。

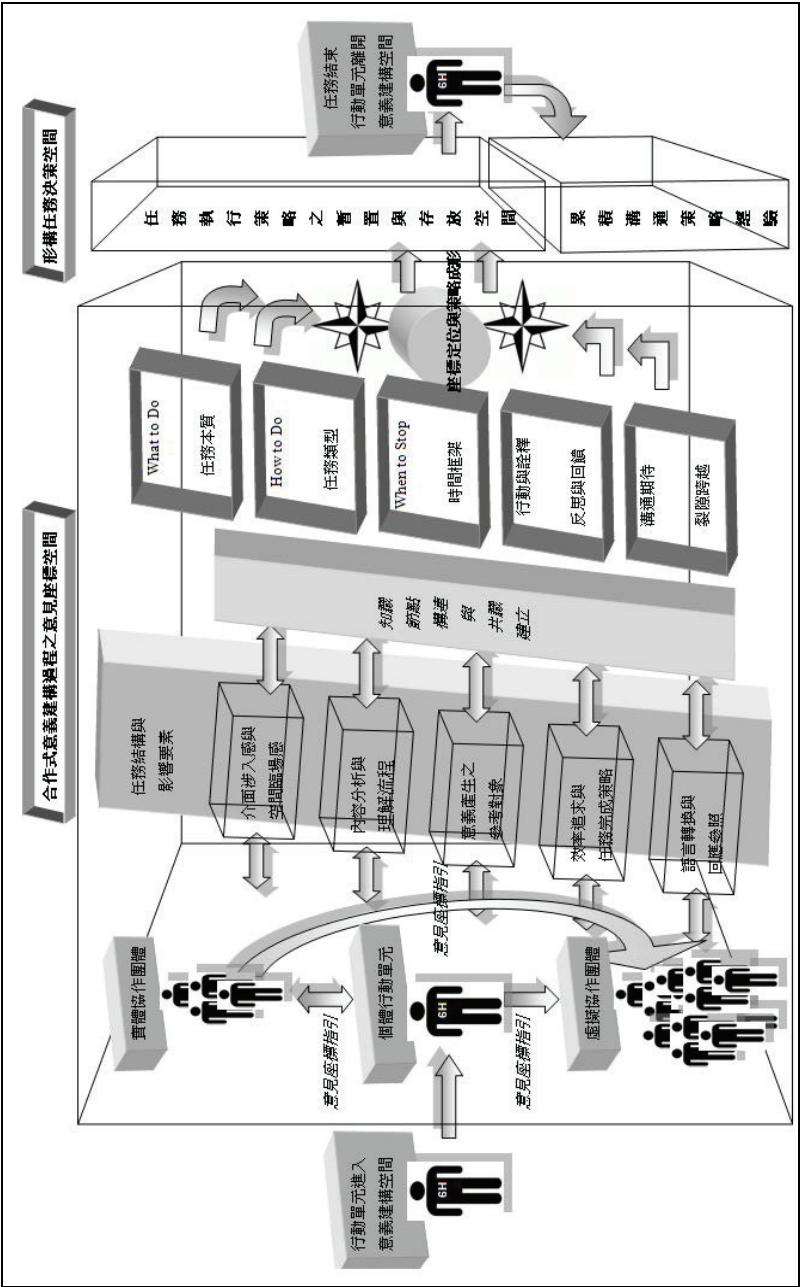
合作式意義建構過程牽涉深刻自我意義建構、對他人意見的同理

心、對差異化的認知、以及協同策略的暫存狀態。意義建構過程是私密、個人化、力求理性卻不必然有結論的。我們不妨將每次的合作意義建構過程視為一次「打火任務」。於任務當中，團隊首需確認火源位置（裂隙）、於火場中彼此出聲照應（摸索空間區位與意義定位）、乃至最後成功滅火（跨越裂隙完成任務）。過程也許渾頓混亂且狀況連連，然而隨著每次的任務完成，皆有助於個人經驗累積，並逐漸優化團隊效能，形成有效策略。

這次的 XX 線上焦點團體活動乃虛擬性與跨區域性，該團隊在回應過程當中，我們可以觀察到團隊成員從其他人的線上發言內容中，持續判讀發言者的文化背景與意見座標，進而參考該發言的社會脈絡，回頭模塑造團隊自身可順利完成任務的有效策略。例如當團隊發現線上有人勇於直應：這個問題太模糊了（The question is too vague!）後，才赫然體認到一種截然不同之文化回應邏輯的存在（也就是文化脈絡差異化的凸顯）。可以想見，跨群體、空間、以及文化的 CMC（computer-mediated communication）合作式意義建構活動未來將會是人們主要的協同合作方式之一，那麼在日益減少中的社會脈絡中如何為意見定位、如何設法降低防禦心裡、如何增強資訊協同搜尋效果，以及如何在反覆恆動狀態中追求意義，都將會是未來意義建構研究中重要研究課題。

經過以上的討論，本文最後以一個架構圖來呈現研究結果。圖四的合作式意義建構理論架構圖，乃摘取論文中幾個重要觀點重新組織而成。此圖並不回頭修訂文中原本所提之觀察架構圖，而應可被視為一個田野觀察反思架構圖。原始觀察架構圖（即本文圖一）乃一提示觀察策略的理論理想型，經田野實證參與之後，浮現出一些新的行動元素，進一步補充了合作式意義建構過程之細節與變異處。

圖四：合作式意義建構理論架構圖



在圖四中，我們看到一個行動單元進入意義建構空間，面對實體協作團體（在本個案中是數位典藏研究小組成員）和虛擬協作團體（在本個案中是在網路上回應國際組織線上焦點團體的他國成員），因應任務結構與影響因素（包括介面涉入感與空間臨場感、內容分析與理解流程、意義產生之參考對象、效率追求與任務完成策略之形成、語言轉換與回應參照），產生對於知識節點構連與共識建立的過程（包括任務本質、任務類型、時間框架、行動與詮釋、反思與回饋、溝通期待和裂隙跨越等合作式意義建構過程之策略形成）。在合作式意義建構之作標定位與策略成形後，行動單元會將任務執行策略暫存於其短期或長期的記憶中，並累積溝通策略經驗。最終，行動單元於任務結束後會暫時離開意義建構空間，直到下一個意義建構需求出現。以上合作式意義建構理論架構圖，凸顯合作式意義建構是一個起始於個人、實踐於團隊、存放於詮釋、而終結於個人的意見座標定位過程。

三、後語

質化研究是一個從經驗資料到理論建構的過程。研究者在進入田野前，固然需要具備因應當下研究的理論視野與準備，就像本研究在圖一中所呈現的。但是，研究者也絕對不能被這些理論視野所侷限。研究者要有能力看到先前理論視野所無法解釋的部分，唯有如此，才能對理論做出貢獻，因此，我們在進入田野後，發展出圖四合作式意義建構理論架構圖來呈現本研究的理論意涵。

本論文的圖四取 3D 立體透視的方式，除了嘗試捕捉空間元素對於意義建構的提示作用之外，另外還試圖說明：合作式意義建構的發生流程，就是一次行動者進出合作意義建構空間並暫存任務策略的溝通互動

過程。本次線上焦點團體意義建構研究成果，最終在理論與行動結構的能動性觀點上，也呼應了意義建構方法論的核心溝通主張。

我們最後想要強調的依然是：意義建構理論可以協助我們從溝通行為的不確定性與能動性之間，辨認其行動意義與結構浮現過程，並敦促研究者反思理論的動態本質。它代表了一個知識典範的轉移，一個行動的知識典範，一個實踐的知識典範。

註釋

- 1 集體智能與群眾智能兩者間的不同，Chen（2007）在文中作了區分。集體智能是指社群間所追求的是希望能比個人的價值判斷，獲得更好的互動品質與結果（例如學術社群，群體間往往追求超越個人的互動品質）。反之，所謂的群眾智能，追求良好的互動品質與結果並非其必要條件，而是依個別的互動情況而定（例如 PTT 上的鄉民，彼此並未要求一定要具備良好的互動品質）。有關這個概念的說明，Chen 係轉引自 Surowiecki（2005）。

參考書目

- 王志弘譯（2008）。《新自由主義化的空間》，台北：群學。（原書 Harvey, D. [2005]. *Spaces of neoliberalization: Towards a theory of urban geographical development*. New York, NY: Franz Steiner Verlag.）
- 翁秀琪、施伯燁、孫式文、方念萱、李嘉維（2009）。〈從使用者出發的網路資源使用研究：理論建構與使用者研究〉，《新聞學研究》，101: 1-44。
- 鍾安淇（1999）。《從意義建構理論看使用者知識結構差異對網路資訊檢索過程影響之研究》。中正大學電訊傳播研究所碩士論文。
- Chen, C. M. (2007). Holistic sense-making: Conflicting opinions, creative ideas, and collective intelligence. *Library Hi Tech*, 25(3), 311-327.
- Dervin, B. (1999). On studying information seeking methodologically: The implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management*, 35, 727-750.
- Dervin, B., Foreman-Wernet, L., & Lauterbach, E. (2003). *Sense-making methodology*

- reader: Selected writings of Brenda Dervin*. Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Dervin, B., Reinhard, C. D., & Shen, F. C. (2006). Beyond communication: Research as communicating. Making user and audience studies matter-paper 2. *Information Research-an International Electronic Journal*, 12(1). Retrieved from <http://informationr.net/ir/12-1/paper287.html>
- DiMicco, J. M., & Millen, D. R. (2008). *People sensemaking with social networking sites*. Paper presented at CHI 2008 Sensemaking Workshop, Florence, Italy. Retrieved from <http://dmrussell.googlepages.com/DiMicco-people-sensemaking-CHI08-fin.pdf>
- Dyrks, T., Denef, S., & Ramirez, L. (2008). *An empirical study of firefighting sensemaking practices to inform the design of ubicomp technology*. Paper presented at CHI 2008 Sensemaking Workshop, Florence, Italy. Retrieved from <http://dmrussell.googlepages.com/Dryks-final.pdf>
- Lakoff, G., & Johnson, M. (1980). *Metaphors we live by*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- McMillan, S. J. (2002). Exploring models of interactivity from multiple research traditions: User, documents and systems. In L. A. Lievrouw & S. M. Livingstone (Eds.), *Handbook of new media: Social shaping and consequences of ICTs*. London, UK: Sage.
- Morris, M. R., & Amershi, S. (2008). *Shared sensemaking: Enhancing the value of collaborative web search tools*. Paper presented at CHI 2008 Sensemaking Workshop, Florence, Italy. Retrieved from <http://dmrussell.googlepages.com/Morris-sensemaking-workshop-final.pdf>
- Naumer, C. M., Fisher, K. E., & Dervin, B. (2008). *Sense-making: A methodological perspective*. Paper presented at CHI 2008 Sensemaking Workshop, Florence, Italy. Retrieved from <http://sites.google.com/site/dmrussell2/sensemak> (2002) ingworkshoppapers
- Paul, S. A., & Morris, M. R. (2009). *Understanding and supporting sensemaking in collaborative web search*. Paper presented at CHI 2009 Sensemaking Workshop, Boston, MA. Retrieved from <http://sites.google.com/site/dmrussell/Home/chi-2009-sensemaking-workshop-accepted-papers>
- Ren, Y., Kraut, R. E., & Kiesler, S. (2007). Applying common identity and bond theory to the design of online communities. *Organizational Studies*, 28(3), 379-410.
- Russell, D. M. (2008). *Sensemaking for the rest of us*. Paper presented at CHI 2008 Sensemaking Workshop, Florence, Italy. Retrieved from <http://dmrussell.googlepages.com/sensemakingworkshoppapers>
- Russell, D. M., & Pirolli, P. (2009). *An overview of sensemaking: A view from the workshop CHI 2009*. Paper presented at CHI 2009 Sensemaking Workshop, Boston, MA. Retrieved from <http://sites.google.com/site/dmrussell/Home/chi->

- 2009-sensemaking-workshop-accepted-papers
- Russell, D. M., Stefik, M. J., Pirolli, P., & Card, S. K. (1993). The cost structure of sensemaking. *Proceedings of ACM INTERCHI'93 Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 269-276). Retrieved from <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=169209>
- Schubert, T., Friedmann, F., & Regenbrecht, H. (2001). The experience of presence: Factor analytic insights. *Presence-Teleoperators and Virtual Environments*, 10(3), 266-281.
- Surowiecki, J. (2005). *In the wisdom of crowds*. New York, NY: Anchor Books.
- Teng, N. Y. (2006). Metaphor and coupling: An embodied, action-oriented perspective. *Metaphor and Symbol*, 2(2), 67-85.
- Vivacqua, A. S., & Garcia, A. C. B. (2009). *Individual and group work in sensemaking: An ethnographic study*. Paper presented at CHI 2009 Sensemaking Workshop, Boston, MA. Retrieved from <http://sites.google.com/site/dmrussell/Home/chi-2009-sensemaking-workshop-accepted-papers>
- Wu, A., Zhang, X., & Carroll, J. M. (2009). *Supporting synchronous sensemaking in geo-collaboration*. Paper presented at CHI 2009 Sensemaking Workshop, Boston, MA. Retrieved from http://74.125.155.132/scholar?q=cache:zrktzDLMvx4J:scholar.google.com/&hl=zh-TW&as_sdt=2000
- Xie, H. I. (2003). Dimensions of human-work domain interaction: A preliminary analysis for the design of a corporate digital library. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 40(1), 109-118.
- Zhang, P., & Soergel, D. (2009). *Examining a comprehensive sensemaking model with user studies of computer-assisted sensemaking*. Paper presented at CHI 2009 Sensemaking Workshop, Boston, MA. Retrieved from http://terpconnect.umd.edu/~pengyi/files/zhang_sensemaking_workshop_paper_final.pdf

Collaborative Sense-Making: A Case Study

Shieu-Chi Weng, Chia-Wei Li, & Po-Yeh Shih^{*}

ABSTRACT

This paper aims to re-examine the process of sense-making by focusing on its “collaborative” aspects and to build up a theoretical framework based on a case study. The results indicated that collaborative sense-making appeared more like a communicative process than a set of fixed structure. On the other hand, the “collaborative sense-making space” could be identified to portray the forming of momentary task strategies metaphorically as the temporality of a collective state of mind. Collaborative sense-making theory enabled the individuals to grasp the emerging process of meaning and structure in their daily communicative activities. In this perspective, future researchers may need to focus more on the dynamic process of the theory. It pinpoints a paradigm shift toward action and practice.

Keywords: collaborative sense-making, collaborative sense-making space, paradigm shift toward action and practice, sense-making

^{*} Shieu-Chi Weng is Professor at the Department of Journalism, National Chengchi University, Taipei, Taiwan. Chia-Wei Li was a project assistant of the Academic Applications and the Dissemination of the Culture Heritage Project. Po-Yeh Shih is a doctoral student at the Department of Journalism, National Chengchi University, Taipei, Taiwan.