

gustav / June 08, 2009 10:41PM

[規則與技術](#)

再整理一個蔡錚雲老師上課提到的好例子：排隊。

從前我們排隊時必須忍受排隊的煎熬，有時排隊也不是很公平，因為哪一個窗口會先輪到你，不是光看哪個窗口前的排隊人數多寡可以判斷，還得看排在前面的人要處理的事情是不是很複雜，或者該窗口辦事的人靈不靈巧，有時還得面臨別人插隊的情況。

假若我們社會決定要通過一條法律來規定並透過法律的執行來制約民眾行為以確保排隊的公平，似乎有很多難以執行的地方，於是乎好像也沒見過什麼「排隊法」，倘若我們真的通過了這樣的法律，好像會成為一個要不就不是很容易執行，要不就是太過嚴苛的法律。在生活中有許多這種無法被「規範」的事。

不過後來有人很聰明，想到了一個方法，就是所有排隊的人都排在同一列，只要哪個窗口空了，這一系列最前面那一個就可過去辦事。這麼一來，不僅避掉了「機會」的不公平，也使得需要辦複雜事宜的人不需承受很大的心理壓力。後來有人更聰明，想了用取票叫號的方法，不只大家可以免去站著排隊的辛苦，也避免公平問題，還將插隊的問題一勞永逸地解決。這就是技術。

不過類似交通法規，透過「警察」的「執法」，以及「獎懲」，的確有達到以法律制約民眾行為的目的。但是執行起來，有時候難免會讓人感覺到「手段」（獎懲與執法）比「目的」（維持秩序與保障民眾生命安全）重要，比如最近常常聽見新聞報導宣稱「警察大量開單、有業績壓力，因為政府缺錢，要跟民眾搶錢...」等抱怨。還有，比如「菸害強制法」讓許多人也感受到「法規」以及「政治」的壓迫性格與宰制性格似乎強大到模糊了一開始出發點的目的？

透過規則以及規則的規範與執行以達到設定這個規則的目的，以及透過條件設計使得民眾的行為自然得水到渠成地被導引已達某個目的，這兩者的差異，就是「規則」與「技術、策略」的差異。

Edited 1 time(s). Last edit at 06/08/2009 10:47PM by gustav.

---