

# 網路動員與青年公民參與： 以 PTT 鄉民救災團為例

---

## 摘要

本研究以 PTT 鄉民救災團為研究個案，初探數位時代下，網路動員的型態，側重網路動員的行動特徵、與線上 / 下的互動。其次，省思當代媒體環境如何與青年的公民實踐交相影響，懸置青年之於公民行動的解讀，通過深度訪談，梳理青年的參與動機與行動價值，並歸納青年的行動特色。本文兼採看板資訊田野觀察法與深度訪談法，共訪談 7 名幹部，2 名上班族，其餘均為學生，平均年齡為 25 歲。

研究發現，網路動員的行動特色，基於 PTT 的平台條件、互動的傳播環境與參與行動門檻降低，擴大動員規模，體現集體智能對組織運作的效益。但電腦中介溝通環境的限制，衍生線上溝通齟齬；反之，線下的組織協商較好、關係也較亦延續。其次，青年參與與行動詮釋上，參與動機複合多重條件，肯定集體網友的行動成果，拒斥成為救援英雄，視其為個人對社會的責任，得證 PTT 救災鄉民團實為青年公民實踐。最後歸納青年行動特徵有四，包括短暫的激情、高度機動性、嫻熟傳播科技工具與習於鬆散之多重社會關係。

**關鍵字：** 網路動員、青年、公民參與、PTT 鄉民救災團、莫拉克風災

## 壹、緒論

2009年8月8日，挾帶超大豪雨量的莫拉克颱風為年度父親節鋪上一層陰霾，在全台各地帶來嚴重災情。儘管氣象中心的雨量統計不斷上修，數千毫米的統計數據，有人稱做「三日內降完一年份的雨量」，但中央防救災體系疏於應變，又主流媒體受限於階層化的組織結構，導致資訊傳遞與救援行動的延宕（陳世敏，2000），於是，通過網路動員的救援力量異軍突起，在這場父親節的氣候變奏曲中，成為即時應變的中堅份子。

首先是網友 Billypan 在當日晚上 9 點成立 google map 救災地圖，將撲浪上逾百筆對外求援的文字訊息結合地圖，使災情一目了然。稍晚，台灣數位文化協會理事長徐挺耀，成立「莫拉克災情網路中心」網站（現名為民間災情網路中心），組織成員進駐官方救災中心，執行資訊的回報、整合與發布，扮演民間與政府單位的溝通橋樑。到了 9 日凌晨 3 點，PTT 也加入救災，由網友 waterdisney 成立 PTT\_Emergency 板，隨即在板上招募民生物資，不到一小時，便募集到逾十萬元的物資，10、11 日 PTT 鄉民救災團集結在自由廣場上，搬運、分類物資直到深夜（賴建宇，2009 年 9 月；鄭郁萌、鄭心媚、羅弘旭，2009 年 8 月 20 日；王宣智、簡逸菁、賴明豐，2009）。

面對虛胖颱風的嚴重侵襲，中央體制怠忽職守，緊急救援工作由虛擬場域的力量置換，這同時意味著，體制內的成年人失守，由相對嫻熟新興媒體應用能力的青年扛起重擔：徐挺耀時屆滿 30 歲，PTT 鄉民救災團的組織成員平均 23 歲。換言之，災難同樣在發生、中央應變體制不變，但社會動員的型態與人力伴隨著媒體變遷而產生了巨幅的差異。吳筱玫（2009）將莫拉克風災中的媒體應用與九二一地震相比，指出網路蛻變為整合資訊的要角，既引導主流媒體的報導焦點，也成為啟動政府救援的關鍵指標：

十年前的九二一地震...那時 google 才草創一年，YouTube 不存在，既沒有 facebook，也沒有推特、撲浪。媒體攝影機到不了的災區，幾乎被社會遺忘。在八八水災中，...傳統媒體派出的報導人力，早已無法有效覆蓋所有受災區域，造成許多資訊死角。但是，傳統媒體做不到的，網路可以。（聯合報社論，2009 年 8 月 25 日）。

《壹週刊》曾以「網軍」一詞形容這波網路總動員，成員相對年輕、行事機動性高，卻不失如軍隊般既嚴謹又有效率的行動。過去自文獻乃至社會聲浪均認為，青年對公共事務是冷漠的、且疏於付出公民責任，其中 Putman 也在 *Bowling Alone* 中針砭媒體是阻礙市民社會進行民主審議等公民表現的絆腳石之一，於是，網路悲觀論者延續媒體對閱聽人帶來負面影響的論調，認為網友對網路的依賴將侵蝕實體世界的社會關係，又在網路動員的相關討論中，亦有學者提出警語，大多數的網路行動停留在線上空間，或發軔自實體場域的抗爭行動透過網路聲援欲擴大行動聲勢，但事實上，此舉提供方便參與的途徑，反而削弱「現場」

的行動張力（鄭陸霖，林鶴玲，2001）。

面對上述責難，PTT 鄉民救災團的救援行動則能刺激另類觀點。首先，媒體工具由電視到網路，不只是內容載具的革新，Web2.0 的創新技術，更是改寫產製與消費兩造的關係，於是，閱聽人從被動的位置一躍成為主動生產、積極發聲、立即對話的主體。在救援行動中，PTT 的眾多鄉民雖缺乏日常生活的社會關係為基礎，但人口多，且網絡關係得不斷向外傳散，有助於災情回報、線上分工等立即反應。又 PTT 鄉民救災團與其他網友行動有別的是，不僅是提供資訊志工服務，更串連線下的救援行動，成立分區義工團，鼓勵鄉民到現場協助物資整理與災區清潔，一改線上行動疏於關照線下的定論。

因此，本研究以 PTT 鄉民救災團為探討個案，作為觀察當代、在地（台灣）網路動員的起點，檢視網路動員的行動特徵、線上 / 下的互動模式。其次，通過訪談瞭解，組織成員的平均年齡為 23 歲，挑戰了過去認為青年在公共事務參與的冷漠，如媒體報導：「這些平常被形容是草莓族，只會享樂的世代，他們相約於第一時間投入後勤支援工作，精神令人感動」（中央社，2009 年 8 月 10 日），於是，本文亦在省思青年公民參與的內在意義，當代媒體環境是否提供公民行動的另類契機。

## 貳、文獻檢閱

集體行動遇上當代媒體景觀，拉扯著傳統社運研究對組織運作、動員規模的命題；又青年的社會化歷程與傳播科技工具的發展同步，網路成為青年展現公民實踐的場域與工具。此處以「集體行動與科技轉進」、「青年、參與文化、公民實踐」為題，梳理相關學術討論，作為下文以 PTT 鄉民救災團為實證研究對象的參照。

### 一、集體行動與科技轉進

莫拉克風災中的網路動員，無論是在 PTT 板上號召網友合購物資，或是鼓動網友進入災區當志工，均為集體行動的表現。在過去文獻中，常將集體行動與社會運動的概念併置討論，通過集體行動的視角為社會運動現象做出解釋，如通過匯聚集體的情緒宣洩確立行動訴求、又集體行動與組織或參與者個人認同之間的關係、以及社會運動如何集中共同利益的社會行動者，擴大運動規模，使體制正視抗爭聲浪等（鄭陸霖、林鶴玲，2001；苗延威譯，2002；Bimber, Flanagan & Stohl, 2005）。

西方的社會運動理論可分為三個階段，分別是始於 1960 年代的結構緊張論、1970 年代以後的資源動員論，及發軔於歐洲，修正資源動員論之不足的新社會運動理論。「結構緊張論」強調個人在經歷社會快速變遷中感到不適，欲透過集體行動來改善個人的情境。而「資源動員論」排除前者將社會行動視為個人非理性的反應，以 Tilly 為主的社會運動理論家，提出集體行動是個體基於理性、有意識的組織化運動。「新社會運動」則對傳統的社會運動研究提出兩點挑戰，

第一，過去的社運研究重視經濟議題，忽視六〇年代以來的婦女運動、環境保護等議題；換言之，隨著社會變遷，當代運動更加重視抽象的普遍價值，參與成員除了面對特定問題的社會階級，還囊括了受過高等教育的中產階級。其次，資源動員論強調菁英領導與正式組織，但新社會運動則轉向開放、流動的組織網絡，強調彈性的、非意識形態掛帥的參與方式，且人群集結也是暫時性的（苗延威譯，2002；陳湘嵐，2004）。

反觀國內社會運動的發展，解嚴前的威權體制下，限制人民發言與集會權力，使社會運動無從開展；直到解嚴前夕，民國 69 年到 75 年，出現第一波社會運動，但重點仍在推動政治體制改變，社會運動即狹隘的政治運動。解嚴後，人民掙脫各種意識形態與基本人權的箝制後，社會運動風起雲湧，包括消費者運動、環境保育運動、婦女運動、原住民人權運動、學生運動等，拓展公共審議的機會，自國家主權至上，轉型到市民社會，達成民主化的目標（見 <http://www.gio.gov.tw/info/taiwan-story/society/frame/frame3.htm>）。

值得一提的是，社會情境的變遷，使各種利益組織如雨後春筍般現身、行動訴求亦愈趨多元，造成這般異質聲浪的行動內容圖譜，亦得力於傳播科技的轉進。管中祥以另類媒體的演進，提出科技轉進的觀點，其指出，當代公民新聞即過去地下電台、地下電視台的變形，具有共同的批判時政的目的，但 web2.0 與 RSS 等新應用技術，翻轉了社會行動、論述介入的權力（黃哲斌，2009）。此說亦呼應 Bennett、Breunig 與 Givens（2008）所提出的傳播科技機緣說

（communication affordances），即當代的媒體環境，提供各種不同的傳播應用工具，且資訊社會儼然成形，人群近用傳播科技提高，使個人可通過電子郵件、網站、行動簡訊、部落格、電子佈告欄等，降低參與行動的成本，亦突破傳統集體行動的限制，如鄭陸霖、林鶴玲（2001）在研究中推論，訴求價值一旦是社會禁忌，愈容易受到網路中的匿名性所吸引，同時能在虛擬空間的大量人群集結下，產生社群的凝聚感。

Bimber、Flanagin 與 Stohl（2005）藉著反省當代的媒體環境，修正集體行動理論。過去的集體行動預設著兩種成分，第一，參與者的認定較嚴苛，需兼備與組織目標一致的信念、並具有投入較多貢獻的能力，以此與搭便車者（free-riding）區隔；第二，仰賴正式組織領導行動，效益在於協調分工、促進成員聯繫、誘導個人視組織目標更勝個人私利，與說服參與者無視短期挫敗，而能長期抗戰。而隨著傳播科技的快速遞嬗，新媒體工具具有以下特徵：（1）由下而上的發聲管道，使分散的聲音毋須經過權威中心的編輯，形成眾聲喧嘩的民主前線；（2）多對多的傳播模式，建立互動的溝通場域，使網路動員的參與者能彼此對話，一起討論行動策略，強化組織凝聚；另一方面，伴隨參與成本降低、資訊透明度高、即時對話與回饋的媒體機緣，也能誘導潛在的社會行動者（latent activist），擴大參與規模；（3）去中心化的網絡關係，衍生另類的集體行動模式。線上社群取代實體組織，使社會關係趨於鬆散（loose-tie），形成網路動員是單一議題取向、迅速集結，亦迅速解組（陳順孝，2007；Lim & Kann, 2008）。

於是，Bimber 等人認為，新興的媒體環境，轉變集體行動理論，如虛擬空間公私交疊的結構特性，即傳播科技工具提供個人表達己見的機會，基於私欲的個人論述，一旦進入公開的網路空間，則可能形成集體動員的潛在資源。換言之，參與行動者毋須完全認同組織目標、亦不必有龐大財力為後盾，遂使集體行動拉大參與規模。又過去有賴正式組織居間協調，避免主流媒體對運動軸心的扭曲、分化參與成員的集體認同而癱瘓行動；但當代得通過微型媒體，如電子郵件、手機，與中型媒體，如網頁、線上社群等的輔助，讓參與成員自行論述，通過抗爭性的論辯過程，使行動訴求在連續的互動中不斷調整，遂營造了開放的、去階層化、且流動的組織架構。

Bennett、Breunig 與 Givens (2008) 以反伊拉克戰爭的美國示威行動為例的實證研究發現，集體動員在個人化層次之政治網絡介入下，即通過自媒體所延展的社會關係，使實體階層化的組織架構趨於扁平，此即 Bimber 等人在文章中提出的後官僚多元性 (post-bureaucratic pluralism) 組織架構。研究結論指出，當代的集體行動擺脫以正式組織為掮客 (broker)，提出三點新社會運動之特徵：第一，不同議題與組織關係的多重複合；第二，新傳播科技使個人能發展個人的、彈性的社會關係；第三，與實體的階層化組織維持鬆散的關係。

Garrett (2006) 在回顧社會運動媒合新資訊傳播科技時的優勢，除複述多數文獻中提出的，如強化線下社群的關係、鞏固組織目標、產生跨越地理限制的連結之餘，延伸其他面向，如小型貢獻的行動策略，能夠降低參與門檻、提高個人參與意願，擴大集體行動規模，如本研究個案中，網友的物資合購，通過個人的小額款項，最後的合購總額達 80 萬元；其次是聚眾下的集體智能展現，如受訪者 abc 談到板上資訊的查證時，提出：

我們沒有那麼多人力去查證...去查證的事情是說，有心要幫忙的人打電話去問看看，可能 1、2 個發現這個地方其實不用了，然後回報。  
(abc, 22 歲)。

最後，莫拉克風災中的網路動員與前述討論中有別的是，過去偏重既存的社會組織如何運用新傳播科技，提高動員規模與組織效益；但對於直接自網路中發起的網路動員行動，較少著墨。固然發軔於網路世界的集體行動，一樣得力於新傳播科技的助益，但鄭陸霖、林鶴玲 (2001) 與楊國斌 (2009) 都提出，資訊科技形式對社會情境的全面影響，僅從技術層次來檢視是不足的，遂衍生本研究的首道提問，由網路發起的集體行動，在組織行動策略、線上 / 下的互動等，與非網路的集體行動有何異同，又網路服務品項多元，何以 PTT 此一平台之表現更勝新興熱門服務如推特、噗浪，受主流媒體爭相報導？

## 二、青年、參與文化、公民實踐

延續前述「集體行動與科技轉進」的文獻整理，覺知當代的媒體環境正在調

整社會運動的表現形式，甚至挑戰著傳統理論中有關「現場」、「主體」、「議題」等定義。<sup>[1]</sup>伴隨著網際網路的工具效能，網路集體行動事件逐年增加，楊國斌（2009）於是將網路事件分為兩種，第一為網路文化事件，傾向是停留在虛擬空間的文化表達與道德爭辯；其次是網路社會事件，近似社運的線上版，帶有明確的社會、經濟或政治訴求。

趙惠淨（2009）探討南韓青年，如何通過網際網路體現能動主體時，亦提出四種型態，包括自媒體的文化氛圍、傳播權力的逆轉、自我社會中的慶祝與節慶化，即翻轉傳統活動的內在價值，三者可歸類為楊國斌的「網路文化事件」，俱在強調消費性生產者（prosumer）在虛擬空間中進行文本的挪用、拼貼，重構文化意義，展現論述介入、撼動權威中心的微觀政治抵抗。最後一種是如 90 年代的「Nakson 運動」、或「NoSaMo」公民團體，均是青年透過網路，達成改變南韓政治的社會行動，而此有別於網路文化事件，往往具強烈的改變現況的目的，故時常自發於線上的組織行動，延伸至實體空間，如本研究個案，停留於線上的資訊志工，只是組織分工的一小部分，大多數的組織成員是分區的義工團，負責與實體的單位聯繫，並策動網友到現場協助物資整理或災區清潔等。

事實上，無論是網路文化事件，還是網路社會事件，無論是中國的個案（楊國斌，2009），還是南韓的個案（趙惠淨，2009），網路事件的勃興，反應的是新媒體工具的潛能。Jenkins（2006）通過聚合文化（convergence culture）將當代媒體景觀與公民實踐契機做了構連。其指出當代媒體聚合的形式包括單一內容在多重媒體載具間的流通、媒體工業間的合作、結合新、舊媒體而生的新型態營利模式，以及閱聽眾自由選擇資訊內容。近似國內國家通訊傳播委員會所提出之「數位匯流」，即文字、影像、錄像等通過數位化，單一內容得在跨媒介中流傳、再製。只是，Jenkins 在解釋了客觀物質形式與媒介工具的改變後，他進一步提出，聚合文化更重要的意涵，在於使用者製播內容的數量激增，含糊了生產者與消費者間的疆界，於是，量變產生質變，形塑出具有自我增能、挑戰權威的參與文化（participatory culture）：

互動性是科技（工具）的資產；參與則是社會文化的資產。參與文化是指當文化在汲取與回應新媒體科技時，賦與了消費者在收集、註解、挪用與重複流通的有力形式。（Jenkins, 2006 年 10 月 20 日）。

新媒體工具的創新，例如部落格軟體、社群導向與使用者內容管理的系統、新聞群組軟體與錄像流通平台的建制等（Lim & Kann, 2008），均與網路分享原則並行不悖，提供被動的閱聽人介入內容生產、自我發聲。於是，友善且便利的製播工具，使青年樂於加入線上社群的集結，發揮網友惡搞的力量、維基百科體現大眾智慧、Youtube 則引導主流媒體的議題，成為參與文化的大批生力軍（Jenkins, 2006）。

回到國內的例子，近幾年較大型的網路動員，受到較多人群關注的事件有

二，分別是 2006 年 6 月的搶救樂生行動，與 2008 年 11 月的野草莓學運。根據黃哲斌（2009）的研究分析，搶救樂生行動能夠遍地開花，引起軒然大波，達成體制對行動訴求的回應，有下列數點原因：在社會條件上，人群對傳統媒體覆誦主流觀點的不滿，搭上 Web2.0 的傳播科技轉進，故能發出草根之聲；其次是議題的豐富度，使網友能倚個人所長「各自歸位、自動分工」。再次，是科技因素，管中祥在受訪中特別針對樂生模式的成功，提出四點行動策略，分別是科技力、創意力、議題結合力與社群結合力，四者俱在強調多重的新興傳播科技工具，提供網友在「翻譯」、「擴散」、「匯集」上的傳播能力與動員潛能。

其次，野草莓學運在線上號召，於實體空間靜坐、抗議，通過多重傳播科技工具，如 Y!Live 直播、BBS、部落格、微網誌、共享書籤等形成一個公民傳播體系，對內匯聚全台各地區的靜坐現場、凝聚行動共識；對外對抗主流媒體對行動價值的扭曲、或冠上政治黨派的解讀，自成一套體制外的論述，迫使行政機關正視行動訴求。長期關注公民新聞、並肯認新媒體能賦與政治參與機會的陳順孝（2008 年 12 月 8 日），在部落格中提出六點野草莓運動的網路特性，包括高度機動性、去中心化的組織、群體智慧、透明決策、自主傳播與尋求國際輿論對行動的支持。此二例子，俱在點明，當代媒體環境如何提供草根參與、實踐公民介入的契機；尤其是在台灣的情境下，已有線上策動網友、青年積極介入社會行動的潛力，唯相關實證研究稀少；又本研究個案與前述行動目標有別，政治訴求較少，而追求時效、改善現況的目的較大，因此，更值得深入窺探此次網路動員的實際內涵。

此外，值得進一步闡述的是，通過前述的文獻或經驗個案，網路行動的參與主體多是青年；而本研究中的個案，亦在訪談中瞭解，幹部群平均年齡為 23 歲，多數媒體並時常以「草莓族」、「大學生」等來稱呼 PTT 鄉民救災團的成員，是故開啓本文對咸認為青年對公共事務冷漠的反思。

Loader（2007）與 Bennett（2008）近年來陸續為文為青年的政治參與正名，兩人均認為，過去研究視青年為政治冷漠者，判準採用傳統的政治參與行為，如參與政黨、投票率等，以此來投射當代青年的公民實踐內涵是有失公允。1990 年代晚期，澳洲進行跨國的青年政治態度調查，發現高達 88% 的學生認為無需參與政黨，66% 的人認為參與政治討論是不重要的；但調查卻同時發現，80% 的青年認為參與活動、幫助他人是重要的、68% 的人認為維護人權的社會行動刻不容緩。於是，Loader 以文化置換的觀點取代公民冷感的說法，指出社會情境與經濟發展的巨幅變遷，如全球化的時、空內聚，使青年的社會化階段脫離傳統的地域認同，同時，已建制的社會組織與機構也不適用成長於消費主義蓬勃發展的青年世代，導致青年文化與其認定的社會責任有別以往。而 Bennett 亦提出公民身分與行為內涵，正由傳統中的責任公民（dutiful citizen）朝向實現公民（actualizing citizen）轉變。後者更關注消費者政治、社群的志願性行動與國際議題，而此行動往往與社群媒體的串連機制有著密切關係（見表 1）。

表 1：公民身分變遷

實現公民	責任公民
對政治、組織的責任感削弱，關注切身的議題。 投票行為是無意義的。認為有意義的社會行動如 消費者主義、社群的志願性行動與全球議題。	積極參與以政府為中心的活動。 投票是核心的政治參與行為。
不信任媒體與政治人物。 透過社交媒體所提供的朋友系統與互動科技，達 到鬆散但廣泛的社群連結。	大眾媒體是獲取政治資訊與公共議題的主 要來源。 參與政黨或社會組織，溝通模式則是單向 的。

資料來源：摘自 *Civic life online: Learning how digital media can engage youth* (p.14), by W. L. Bennett, 2008, NY: Massachusetts Institute of Technology.

於是，當我們回頭檢視莫拉克風災中的網路動員，呼應著 Loader 與 Bennett 的觀點，青年重新定義政治參與的輕重緩急，當災難發生，無須上行才下效，甚至由其自主組織的社群行動，比中央反應還快、且主導了初期的救援行動。而自虛擬空間發起的組織行動，媒體屬性如何與青年的公民實踐交相影響、又青年如何詮釋個人行動參與的動機與價值，青年的行動特色為何，是本文的第二道提問。

### 叁、研究問題、對象與方法

本文以 PTT\_Emergency 的鄉民救災團為研究對象，兼採看板資訊的田野觀察，包括 PTT 的 Emergency 板，與 PTT2 的 Yopth 板，初探線上組織運作特色，並懸置青年公民行動之價值，通過組織幹部的深度訪談，歸納青年行動意義與特徵。據此，研究問題有二：

1. 檢視網路動員之型態，側重組織行動、及線上 / 下的互動等面向。
2. 通過青年自白參與動機與行動價值，提出當代媒體環境下的青年行動特色。

基於上述提問，強調行動參與者的自我解讀，及對行動參與的反思與意義建構 (sense-making)，符合質性研究方法取徑：深入受訪對象的生命情境，並透過對話過程，達到研究者與被研究者的詮釋循環 (Lee & Chan, 2008)。

PTT 鄉民救災團之組織架構可分為四個層級，一級為總召、秘書、媒體聯絡人、顧問；二級為三大團隊負責人，分別是「板務及資訊團隊」、「物資合購團隊」、「義工團隊」，其中義工團隊下分六大地理區域，包括北區、桃竹苗、中區、雲嘉、南投、南高屏地區等地，其負責人為三級幹部，下設定點負責人，如北區的新莊負責人，即四級幹部。基於本研究之訪談，採典型個案抽樣，以 PTT 鄉民救災團的一至四級幹部為受訪對象，其符合兩項條件，第一，身為組織幹部，具有較完整的組織運作經驗，且遠比參與合購的網友，僅需匯款、或在自由廣場那一、兩天現身的物資整理義工，需擔負更大的責任，如負責板上資訊整理的副負

責人 tyackalym，便在板上寫下這樣的心得：

接下救災板務工作其實是一份沉重的壓力，一方面不但忙到沒時間吃飯、睡覺；一方面又有銜接工作上的問題，能不能應付、會不會出包？畢竟這是救災的工作，不能因為自己不專心、手誤或一時腦殘而拖延到任何事。<sup>[2]</sup>

因此，有助於研究者探討自發性行動的深層機制；第二，據總召指出，幹部群平均年齡 23 歲，可提供本文正名青年公共參與的機會，並通過對其訪談，梳理當代媒體環境之於青年公民實踐的關係。

而在訪談執行上，本研究採半開放性訪談，事先撰擬訪談提綱（見附錄），作為研究者執行訪談時的提示（陳向明，2002）。分為兩道子題，首先是「網路使用習慣與參與動機」，重點在於理解受訪者的媒體使用習慣、個人生命經驗對參與行動的影響；其次是「組織動員實情」，通過受訪者描繪個人工作內容、組織運作情形，窺探線上組織的運作特色，與線上、線下的互動實況。受訪者的基本資料如表 2。

**表 2：受訪對象概述**

受訪者代碼	工作職稱	年齡／職業	受訪時間	訪談方式
waterdisney	總召	25／學生	2009/12/8 2010/1/9	面訪
abc	板務及資訊團隊負責人	22／學生	2009/12/19	面訪
fabg	顧問	27／資訊業	2009/12/20	面訪
kc1345	北區義工團副手	22／學生	2009/12/29	面訪
lyic	物資合購團隊負責人	29／上班族	2010/1/14	面訪
lidj	新莊負責人	26／學生	2010/1/16	MSN
tjackalym	板務及資訊團隊副手	24／學生	2010/1/16	站內信

本研究整理

共訪談 7 名幹部，平均年齡為 25 歲，5 名為學生，佔 7 成，僅 2 名為上班族。訪談期間集中於 2009 年 12 月至 2010 年 1 月，僅總召 waterdisney 訪談兩次；5 名為面訪，1 名以即時通訊軟體 MSN 進行線上訪談，1 名以站內信的方式，提問若干問題，由對方覆信。

#### 肆、網路動員與青年公民參與

此處歸納「網路動員的行動特色」及「青年參與與行動特徵」。發現 PTT 鄉民救災團的行動特色與媒體屬性相輔相成，惟線上溝通不易，線下則運作順暢，關係也較易延續。其次，青年參與動機，網路作為主要資訊來源為動員前提，複

合個人之於社會責任的關係，得證幹部群具公民素養，且付諸行動。而行動特徵有四，包括短暫的激情、高度機動性、嫻熟傳播科技工具與習於鬆散之多重社會關係，彰顯青年特質與新媒體特色之媒合。

### 一、網路動員的行動特色

陳順孝曾在觀察野草莓學運後為網路行動做註：一呼百諾。誠然莫拉克風災與野草莓學運兩者行動截然不同，但風災的救援行動更仰賴即時應變的能力，於是，網路行動的快，包括行動應變與集結人潮上，PTT 鄉民救災團的行動得恰當補充救援行動的破口，彰顯網路動員的優勢。以下分述行動特色。

第一，PTT 社群本身的條件。做為國內 BBS 站最大的網路討論社群（李美華、莊家語，2009），由於歷時長，使用者眾，使緊急物資資訊大量曝光，有利動員，「這個論壇裡面同時間有 10 幾萬人，所以每天的訊息曝光量，幾十次、幾百次、幾千次都不是問題」（waterdisney，25 歲）。另一方面，同樣基於歷時長的條件，PTT 社群孕育內聚的社群認同，再加上「鄉民」此一稱謂做為共同的集體標籤，提高社群成員積極參與的意願，「特別是因為它有自己的文化，對使用這個論壇的人較有凝聚」（kc1345，22 歲），中區義工團負責人 JJLi 也在板上肯定鄉民眾志成城的力量，「無論發生多少狗屁倒灶的事，只要我們真心的想做任何一件小事...鄭公。人肉蒐索。柏油。一筆。點點。丹丹。莫拉克」。<sup>[3]</sup>擔任新莊物資集合點負責人 lidj 也指出，物資彙整現場，有賴參與者不時講著「PTT 的梗，活絡氣氛」，來沖去從清晨 6 時忙碌到深夜 10 時的精疲力竭，完成連日北區物資募集與南送的工作。

其次，網路提供由下而上、即時且互動的傳播環境，大大影響 PTT 鄉民救災團的運作，也改善明星災區的現象。在 PTT\_Emergency 板成立之前，地方板與八卦板已是災情蔓延，有網友直呼是「SNG 網路文字版」，<sup>[4]</sup>受訪者 lidj 也說「都有人在災區做即時轉播那種感覺」，彰顯 PTT 作為一人人近用的管道，使資訊來源多元且即時，避免災情資訊的死角。此外，由電視置換成網路，也使被動的閱聽人搖身成為主動的發聲者，「大家一看到林邊淹大水的新聞，一堆尋人文通通跑出來」（lyic，29 歲），通過使用者發表文章，引發其他網友的關切，協助解決切身問題。而上述的互動溝通模式，資訊回報的即時性有助於提高組織運作的機動性。PTT\_Emergency 板從 9 日凌晨 2 點 42 分提出想法，3 點 2 分開板成功；又在 4 點 40 分決定組織目標等部分決策，10 日早上決定當晚在自由廣場募集物資等，在在彰顯網民動員之快、機動性高，有別於階層化組織行動需通過層層關卡的牛步。

而延續著草根參與的媒體屬性，降低參與行動的門檻，提高參與機會，亦鼓勵潛在行動者的加入。事實上，正是在 PTT 數個板上同時出現紛至沓來的災情，觸動鄉民的惻隱之心、引發積極作為，受訪者 waterdisney、kc1345 兩人均是跟著板上新聞直到深夜 2 時，後來相繼成為 PTT\_Emergency 板的板主。此外，物資合購尤其為 PTT 鄉民救災團的特色。負責物資合購的負責人 lyic 直指「連辦

公室都不用出，還有網路 ATM」，即無法成為災區志工作者，亦能通過網路、滑鼠完成下標與匯款，幫助災民，於是龐大無法親臨災區現場的人口，有錢出錢，貢獻一己之力，集體匯聚下的物資金額逾 80 萬元，迫使高雄市府不得不另闢兩個物資集合點。同樣的，當南高屏義工團負責人 willyt 找 lyic 擔任幹部時，時任中山大學研究助理的她選擇了「可遙控」的物資合購工作，可在例行工作之餘，通過網路與手機完成與主購、廠商、捐贈單位的聯繫工作。

當媒體屬性擴大參與規模，便能整合分散式智能，運用集體智慧促進組織運作，例如組織行動的發想，「不是總召發起合購，而是已經有很多網友在做」(lyic, 29 歲)，又如醫療團的成立，是源自中國醫藥大學的學生 windsylph 主動與總召聯繫，「問需不需要醫療專業人力的幫忙」(waterdisney, 25 歲)，也就是說，組織的行動策略，並非盡來自幹部成員內的決議，而是廣大的 PTT 使用者集思廣益的結果。其次，也由於參與者眾，PTT 社群匯聚各路專業人才，例如顧問 fabg，本身即有災難應變的官方經驗，且有國家搜救中心的友人，因此在組織成立一開始，確認災區位置、決定物資品項，都是透過 fabg 扮演穿針引線的角色，先向官方單位確認資訊，再向組織幹部彙報，然後由組織齊聲對外招募限定物資。此外，專業人才的匯聚也有利跨平台的合作，如 PTT\_Emergency 的網頁版，前身為網友 transparent() 先行製作的 google 協作文件，獨立於 PTT 之外，後來是組織考量有網頁版的需要，經過磋商，而納入組織系統；同樣的，受訪者 tjackalym 由於善長資訊系統管理工作，同時擔任 PTT 板務資訊與「莫拉克颱風災情支援網」的網站管理員。

最後，集體智慧的優點，有助於組織分工，「有一些人當主購，有一些人幫忙詢價」(waterdisney, 25 歲)。換言之，PTT 鄉民救災團其實擁有龐大的 PTT 使用者作為組織後盾，無論是資訊回報、還是合購時需要開賣場與比價的負責人，都不會因人力有限而捉襟見肘，甚至由於使用者眾，提供資訊、報名主購的人太多，相對降低參與者個人的工作負擔，同時，這群熱心網友的行動只是將平時的使用習慣，如爛熟撲浪、拍賣系統，在這次風災救援行動中加以發揮，於是，回應到上一點特徵，網路動員實能降低參與門檻，遂擴大行動規模。

上述四點特徵，「PTT 的平台條件」、「由下而上、即時互動的傳播環境」、「降低參與門檻，提高行動規模」、「集體智慧」俱在指出網路動員的優勢，也是 PTT 鄉民救災團能比民間組織、政府更快應變的主因。但訪談中也發現，線上的組織運作也面臨不少問題，尤其來自扁平化的組織與電腦中介的溝通 (CMC)，引起組織紛爭、南北不同調，導致分區義工團各自為政的情形：

高雄、台中已經完全獨立於我們組織之外。(kc1345, 22 歲)。

熱心者跳出來的時候，因為不是面對面談，所以大家的目標未必是相同的。...  
隨著事情愈來愈複雜，網路的溝通通常沒辦法把話講清楚。(fabg, 27 歲)。

於是，多數受訪者一致肯定，扁平化的組織，可以「越級上報」(lyic, 29 歲)，

讓組織反應較快；但相對的風險是，破壞組織架構的溝程序，要不是負責人不知情、就是缺乏妥善協商，引起不可收拾的後果，因此，擔任組織負責人的 waterdisney 也指出線上運作的瓶頸，「我的工作擬定未來的走向，但實際上，是不是朝這個方向走、每個幹部是不是能配合，我也不確定。」

但另一方面，現場的指揮統籌工作，就不易出現類似的糾紛，而且共事的關係在事件結束後也較能延續。受訪者 lidj 與 kc1345 都分別肯定新莊與自由廣場物資募集定點的組織分工狀況，通過面對面的協商，使現場人力編制與作業流程更順暢；有趣的是，兩處義工也分別傳出配成對的佳話。

此外，現場運作的另一特徵是，有賴地方組織提供資源，「有力單位的支援，才可以讓動員有地方發揮，沒有那些人士開收集點，我們也無從幫起」(lidj, 26 歲)，南高屏義工團負責人 willyt 在接受高雄廣播電台專訪中也做類似的結論，原因在於，一方面臨時的網路組織無法為參與者負起生命安全責任，因此組織大原則便是不主動組團，由熱心網友自行與當地組織聯繫，如 lyic 指出，高雄區的志工許多是未成年學生，都由高雄市府幫忙保險，但這是 PTT 救災鄉民團做不到的；另一方面，民間組織陸續進駐災區現場，包括慈濟、紅十字會都比 PTT 鄉民救災團有更豐富的義工組織經驗，因此，毋須 PTT 在現場自組組織，「網路組織雖然迅速，但缺乏經驗與技術...投入民間組織與官方單位，配合調派與支援等工作」(tjackalym, 24 歲)。

因此，整體來說，檢視 PTT 鄉民救災團的組織運作，誠然出現驚人的動員能量，且銜接線上與線下的合作關係，但如 fabg 所言，「網路是一個媒介...從資訊傳遞到動員，它是透過網路；可是動員到現場指揮與管理，那是在現場運作」，可見從線上走進線下，不僅是空間置換而已，兩者的運作模式亦有差距，也呈現不同的優劣勢。

## 二、青年參與與行動特徵

通過參與者之自我解讀，研析參與動機與行動詮釋，發現參與動機複合多重條件，且具深淺之分。將社會對組織的正面評價，歸功為集體網友的功勞，斥責個人英雄主義，認為面對國殤，採取行動是個人對社會的責任。其次，青年行動特徵有四，短暫的激情、高度機動性、嫻熟傳播科技工具與習於鬆散之多重社會關係，俱在反應當代媒體景觀提供青年行動的契機，且青年善用新科技，開創與過去有別的集體行動。

### (一) 參與動機與行動詮釋

有時候你就會想去做一些事嘛，就像你在路上看到有一隻狗被車子撞了，可能有人就走掉、可是我就會想說帶牠去看醫生。(waterdisney, 25 歲)。

熱情是怎麼來的？不知道，就覺得應該去做一點事情，就去做阿，沒有

想很多啦。(abc, 22 歲)。

訪談中，每當追問受訪者的參與動機，大家都口徑一致：就覺得該做點什麼，彷彿參與救災無礙；但如受訪者 kc1345 提出「一個人不會這麼簡單從電腦前面走出來」，網友更傾向作為旁觀者，網路的力量是有限的，於是，研究者好奇為什麼這群人跳出來，自願擔任組織幹部？研究發現，參與動機是複合多重條件，且有層次之分，媒體使用習慣是所有幹部加入行動的前提，其次才是察覺災情、與源自個人經歷與社會責任感。

「媒體使用習慣」包括網路使用年限、網路為主要資訊來源與線上經歷。7 名受訪者網齡都在 10 年以上，且 PTT 使用平均達 5 年，而 waterdisney 與 abc 都有擔任過 PTT 板主的線上經歷，abc 與 kc1345 則不是第一次參與網路動員行動，對所有受訪者來說，PTT 均是主要的資訊來源，「我現在新聞都是看八卦板」(kc1345, 22 歲)、「都上 PTT 找資訊」(lyic, 29 歲)，甚至演變為日常作息的習慣，「我一開電腦，就連上 PTT」(waterdisney, 25 歲)，換言之，網際網路 / PTT 的使用嵌入個人的生活之中，於是，發起或參與此平台的集體行動，變得親切、容易，而此即促成網路動員的基礎。

源於網路作為個人的資訊入口，互動性的傳播環境，不只提供網友察覺災情的嚴重性，更使被動的閱聽人變身為積極的行動者，從主動進行資訊蒐集、到發起鄉民動員令、成立平台、規劃組織架構等，唯有媒介提供草根介入的機會，由下而上的力量方能發揮。此外，一般文獻中常指出，儘管新傳播科技工具提供了草根反抗體制的機會，但網友卻更常隱身於螢幕之後，「鄉民」一詞便帶著「湊熱鬧、不行動」的貶抑，於是，欲解讀幹部群如何從旁觀者，到挑起民間救災大樑，反應的是其個人經歷，與獨到的價值觀。

總召 waterdisney 大學是成人教育系，並參與社福團體「台灣狗醫生」，更在 2008 年參與 keep walking 夢想資助計畫，獲獎前往英國劍橋大學上「社會企業」的課程，「就是知道什麼是社會企業，自然就會想要做一些事情」。北區義工團副手 kc1345 目前是政治系的大四生，正在準備國發所的考試，較常關心的 PTT 看板主題，如國際新聞板、政策板、政治板、媒論板等，且曾參與野草莓學運，「對社會有點責任，該做些什麼」。兩人俱擁有生命歷程與社會責任感作為參與的深層動機，方落實風災救援的網路行動。

事實上，PTT 鄉民救災團所發揮的力量飽受各界讚譽，但在實際運作中，卻也面臨不少爭端，如前文中提到電腦中介的溝通，話容易講不清楚，甚至發生幹部擅自自幹部會議中離席的現象，又扁平化的組織，雖有階層的組織架構，但實際運作無指派權力，導致分區各自為政的現象，且凡事需協調出共識，亦生紛爭，導致許多活動喊卡，如募款晚會、蓋鄉民橋、合購一部救護車等：

蓋一座鄉民橋要幹嘛，它不是鄉民橋，它還是橋阿，為什麼一定要刻字...救護車妳要跟誰買？有門路嗎？會不會被坑？然後救護車買了以後，妳要給

誰，消防隊？他們有自己的編制；鄉公所養得起救護車嗎？救護車又不是自己會跑，妳要給它一個醫生、一個護士、一個 EMS... (lyic, 29 歲)。

此也點出許多受訪者對網路動員的評價，大家因為熱心而聚集，但每個人的出發點與價值觀未必一致，導致合作不愉快。因此，通過兩板的觀察，許多人異口同聲的說「莫忘初衷」，其實就是基於參與者的出發點不同、再加上扁平化的組織，很難有一套具體的行為準則規範成員的行為，通過「一個很抽象的行動目標，對帶著其他目的的參與者(如個人想出鋒頭之類的)，將這句話當作社會道德約束，規範行為」(waterdisney, 25 歲)。

正因為愈到後期，突顯愈多組織溝通上的問題，加上幹部群多數是連日徹夜未眠，呈現心力耗竭的疲態，使組織內陸續出現「何時退場」的聲音。另一方面，lyic 則認為，PTT 鄉民救災團的退場未必全是上述線上組織的限制，而是救援行動本就該區分志工與政府或民間組織的責任與界線：

我們做完第一段最需要民間的彈性那些事情...這些事情是政府沒有做，我們來做，後面是政府和民間社福團體他們應該要做的。(lyic, 29 歲)。

換言之，lyic 強調志工應當是從旁協助的角色，而非主導救援行動的要角，於是，當兩周後，政府與民間組織陸續進入救災的軌道，且救援行動從緊急物資救援進入災民安置與災區重建的階段，需要的是長期的關注與投入，一來，志工是未支薪，且多半有各自的日常生活，上班族需全心應付工作，如 lyic、秘書 peinieves，學生也陸續回到自己的軌道，「後來回台北要進實驗室」(abc, 22 歲)、「我已經翹掉很多堂暑修了」，<sup>[5]</sup>自然無以為繼；二來，後續議題與網路組織的機動性基調不合，遂也是組織退場的時機，waterdisney 與 tjackalym 也持相同的觀點，於是，幹部群在行動中不斷調整組織理念與行動策略，最後定調為「補充官方未準備好的缺口」、「作為民間組織與政府的後勤」，於 2 周後，8 月 22 日總辭。

至於參與行動後的心得，受訪者普遍表現的是，感動於網友的熱心，板上不乏出現著對廣大鄉民的誌謝與肯定，如「我把榮耀歸功給大家，這是團隊裡每一個人的功勞，不是我一個人，也不是市府的，更不是幹部的」、<sup>[6]</sup>「要感謝的人太多，那就謝 PTT 吧」，<sup>[7]</sup>受訪者 lidj 也表示，自己深受網路驚人的動員力所驚豔，「只是同樣在一個網路媒介下活動，可以有這樣的動員力。」

因此，研究者原本預期幹部群會因為行動受到正面評價、且實際幫助救災而獲得成就感，但事實上，受訪者們多半是不居功，除了將這份榮耀視為集體網友行動的成果，也深知個人力量有限，遂需要其他資源的挹注，如市議員提供車輛、高雄市府提供場地等；另一方面，不將此行動無限上綱到印證個人能力、或為 PTT 鄉民救災團黃袍加身，視為「救援英雄」，受訪者們不約而同地指出，「這是一件悲傷的事情，把榮耀建築在人家悲傷上，在橋上刻字，不覺得殘忍嗎」(lyic, 29 歲)、「享受幫助別人的話就太糟糕了，可以的話最好都不需要幫助了」(lidj,

26 歲)，簡言之，面對國殤，網友們傾向視行動為個人對社會的責任，據此，也就得證 PTT 鄉民救災團作為青年公民表現的實例。

## (二) 青年行動特徵

由平均年齡為 23 歲所組成的 PTT 鄉民救災團，通過受訪者對組織行動與親身參與過程的鋪述，可歸納出四點青年動員之特色，分別是「短暫的激情」、「高度機動性」、「嫻熟傳播科技工具」與「習於鬆散之多重社會關係」。

「短暫的激情」，顧名思義，具有快速號召、即時解組的組織特色，而此也附和陳順孝對野草莓學運所進行的行動分析，其中一點「鄉民文化是變動不居，可能一擁而上，亦時常一哄而散」（見 <http://www.ashaw.org/2008/12/post.html>）。於是，此特色具一體兩面的結果，在行動初期，因為激情的渲染力強，於是動員快、參與者眾，達到一呼百諾的效果：

（網頁版徵人時）蠻多人參與的，1、20 個...而且一發布公告，回應者都在 15 分鐘之內吧。(abc, 22 歲)。

早上聯絡幾批義工去幫忙搬運之後，才發現這個非常的累...因為我跟 luke 電話接不完。(kc1345, 22 歲)。

無論是徵求資訊整理志工，能在極短時間收到數名網友的回應、或是北區打算募集民眾物資，卻發現數量之多，以義工去捷運站幫忙搬運的方法非常不可行，可見組織行動初期，動員規模之大與節奏之快。反之，當激情消退、疲態漸增，伴隨組織溝通歧見，組織便開始潰散、工作進度不如初期、工作回報愈來愈不定時，「15、16、17 號，你就會發現文章愈來愈少」(abc, 22 歲)，合購的狀況與初期相比，「認購的時間拉長了，即刻匯款的比例降低了，棄標的比例變多」，<sup>4</sup>最後倉促總辭。

第二，「高度機動性」，特別強調青年倚憑身體條件，能夠數天不睡覺，應付災情爆發初期，需即時應對各種事件，以彌合政府未能即時應變的救災缺口：

接電話收信收水球到晚上三點，早上六點就準備過去，連續四、五天。(lidj, 26 歲)。

會議結束可能 1 點，然後開始寫工作彙報、會議紀錄，然後決定明天要幹麻，幾個核心的人討論完，就 5 點了，早上 8 點又被電話吵起來。

(waterdisney, 25 歲)。

此外，PTT 鄉民救災團的機動性還有兩點原因，第一，有別於立案之民間組織、以及需對全民負責的政府，網路組織較無責任包袱，「我們不怕做錯...大家都很衝」(waterdisney, 25 歲)，PTT 鄉民救災團能夠想做什麼、認為該做什麼，就放手去做，遂也使大家看見其在災後初期的行動內容與成效，而肯定網友們的

表現。其次，以學生為主的鄉民救災團，能在災後一周內，機動的配合中央與分區負責人的人力部署，與時值暑假密切相關。

第三是「嫻熟傳播科技工具」。雖嫻熟傳播科技工具非青年人專利，但普遍而言，青年的社會化過程與當代媒體景觀的變遷幾乎同步，使兩者關係密切。平均年齡為 25 歲的 7 名受訪者，網齡均近十年，並有數名在虛擬場域閱歷豐富（如曾擔任板主、參與過網路動員），說明網路、PTT 均是個人生命歷程的重要成份。其次，此處將嫻熟傳播科技工具視為青年動員特色的另一原因是，具有多重傳播科技工具使用的能力。

講求效率都是打電話，比較不急的或是大方向，用 M 群大家討論...就是連絡得到的，幾乎都用到了，手機、PTT 上的信阿、或者是文章，還有 msn...（abc，22 歲）。

通過訪談了解，組織成員散布自全台各地，於是仰賴不同通訊器材進行溝通，如 M 群用來開幹部會議、PTT 作為資訊公告、手機進行即時通訊、站內信是徵才的回信等，換言之，跨越地理屏障的組織，一切通過網路而運作，於是，成員嫻熟各種傳播科技工具，成為必要之門檻，透過工具之便，在網路上進行溝通、協調，而此正是網路動員之特色。

此外，受訪者 abc 也提到，當 10 年前沒有那麼多傳播科技工具時，大家受工具所限、將就使用；但隨著科技推陳出新，使用選項變多，使用者便「會找比較切合實際的做法」，此說呼應管中祥的觀點，網路動員能夠發生，需兼備科技轉進與社會情境兩種要素，前者即是科技力，傳播科技工具做為網路動員的技基礎，而社會情境則有賴整體氛圍對網路事件不再拒斥、且有一定的人口比例具備近用傳播科技工具的條件，方能擴大參與規模，策動網路動員（黃哲斌，2009）。

最後，「習於鬆散之多重社會關係」中包括三點，分別是信賴虛擬人際、複合之社會關係與跨組織合作。網路動員通過虛擬空間運籌帷幄，缺乏面對面的人際互動過程，虛擬關係的負面新聞時有所聞，遂在社會中投射出普遍對線上關係的不信任。但訪談數名參與者後發現，基於對 PTT 社群的投入時間頗長、且有特定的線上歷練，因此，對虛擬場域的合作關係是能接受的，「站長把我們 4 個放上去大概 10 分鐘後，我們 4 個交換 msn、聯絡方式，就開始開會」（kc1345，22 歲）。四名板主原先並無線下的社交基礎，且散居在台北、新竹、台中與高雄等地，但當四人肩負起組織運作的責任時，便能即時交換個人資訊、迅速開啓合作模式。另一個例子是受訪者 abc 與 lyic，兩人均是受到網友 willyt 的請託，儘管是線上之社會關係，兩人則欣然參與行動，反映了對虛擬人際關係的信賴感。

而除了上述始於完全陌生、或線上熟識的關係，還包括了線下同儕、亦延伸到線上人際的有高雄區負責人 willyt 與原高雄市府總召小龜、及第 2 波醫療救災團成員，兩個例子都是同校同儕，也同時是 PTT 鄉民。此外，另一種是純粹的線下關係，這種例子特別常出現在分區義工團中，「第 1 天到場幫忙搬東西，第

2 天就把他的朋友都找來」(waterdisney, 25 歲)。這群人往往是原先沒在使用、或不熟悉 PTT 的人，卻同樣想要幫助災民的熱心者，通過現實同儕邀約，成為被動員的對象。於是，此即複合之社會關係，被動員者包括完全陌生、線上熟識、既是線下同儕，亦具線上關係者，與純粹的線下人際。

最後一點是跨組織合作，此點主要是基於組織限制而生的對應之道，「送下去的管道是沒有自己的力量，要倚靠議員」(kc1345, 22 歲)。以學生為主體的 PTT 鄉民救災團，相對缺乏資源，如資金、交通工具等，於是當北區在自由廣場募集了眾多物資，如何將物資南送便是對外伸援、尋找管道，包括已雇車送物資的市議員、黑貓宅急便、統一等單位。此外，PTT 鄉民救災團亦與民間組織如紅十字會、世展會、高雄市府、中央大學與中國醫藥大學合作。

總結上述四點特色，「短暫的激情」與「高度機動性」反應網路動員與青年特質本身的媒合，是一種衝進與速度感，當然這樣的殷切也與救災行動刻不容緩有關；但此點也亦遭人詬病，認為青年行動總是三分鐘熱度，熱情與善意如曇花一現，缺乏長期關注的行動。「嫻熟傳播科技工具」與「習於鬆散之多重社會關係」，則反應青年的社會化歷程與傳播科技工具發展的同步，遂相對於長輩，更熟悉媒體工具的使用技巧、對虛擬關係較易接受，於是，成就了 PTT 鄉民救災團的網路動員行動。

## 伍、結論

由 PTT 鄉民救災團的個案，研究發現有二。第一，網路特色與青年特質，不僅內在本質相映，更共塑此救援行動特徵。網友的力量受到整體社會的普遍肯定，在於發揮即時應變，彌補體制反應遲緩，而網路行動能夠迅速卡位、且一呼百諾，正基於個案的行動特色，包括 PTT 的平台條件、互動的傳播環境、參與門檻相對較低、集體智能展現，複合上青年行動本質，如短暫的激情、高度機動性、嫻熟傳播科技工具並習於鬆散之多重社會關係。於是，「立即行動」是網路特色與青年特質共享的基質，繼而謀合災難救援的急迫性，故能發揮效益；其次，「迅速聚眾」得力於網路網絡關係的連結，尤其在 PTT 已具備歷時性與社群認同的基礎下，更延展聚眾的潛力，但此亦不能疏忽青年持有嫻熟科技工具與習於虛擬關係的條件，不然空有媒介屬性與平台特色，缺乏人才介入也無法演出這場讚譽有加的網路總動員劇碼。

第二，青年參與動機複合多重層次，其中，媒體使用習慣是促成行動的前提，而深層的原因，來自個人生命歷程與社會責任感的投射，而此也呼應參與者個人對行動意義的詮釋，將整體社會對 PTT 救災鄉民團的正面評價，視作集體網友的力量，並且視事件本身為國殤，拒斥對個人、對組織的英雄式頌揚，傾向將行動界定為個人對社會的責任，盡己之力幫助災民，回應澳洲所進行之跨國青年政治態度調查結果，重要的不是加入政黨或參與投票，而是熱心幫助他人，執著於自視有意義的社會行動，並且是自發性的參與 (Loader, 2007; Bennett, 2008)，得證 PTT 鄉民救災團具有公民實踐的底蘊。

但本研究省思與檢討有四。首先，由於 PTT 鄉民救災團特出之處在於串聯線上與線下的合作關係，故亦在行動特色中提出「線上／下迥異的組織運作」此點，即線上的組織運作深受電腦中介傳播所阻，去線索的溝通環境，因解讀落差引發網路戰火，成員間紛爭與心結四起。相反的，現場有賴社會腳本作爲人際協商與合作的基礎，使組織運作較有秩序，關係也較亦延續，「一日友誼永恆長存」、「繼續聯絡+1」。<sup>[8]</sup>於是，Bimber 等人（2005）提出，集體行動得在媒體工具的變遷下，其營造開放、去階層化的特色有助於整體組織成員的溝通與議事，實過於樂觀。進而，值得參照鄭陸霖、林鶴玲（2001）的立論，實體組織與網路動員是互補，而非對立，只是，兩者如何截長補短，在階層化與去中心化中找到最佳的組織架構與合作模式，有待其他研究進一步驗證。

其次，對於網路行動，許多人詬病稍縱即逝，似是呼應了個案中，青年行動特徵是短暫的激情、以及線上溝通亦生齟齬，削減組織運作的持久性。但亦有組織成員在受訪中明白提出行動時程的正當性，lyic、tyackalym 俱指出 PTT 鄉民救災團本身是志工、未支薪的臨時組織，除了通過網路緊急湊出的人力，突顯高度的機動性，接合災情初期的緊急物資需求階段，但以學生爲主體的組織特徵，資源匱乏、且有各自的正常生活軌道，終需自現場退出，由政府與立案之民間組織接手，「而且是他們應該要做...他們不能忘了他們該做的事情」(lyic, 29 歲)，據此，短短 2 周的集體行動，不當視爲線上或青年行動的劣勢或弊端，而是組織成員賦與行動意義，視組織行動本身在於「即時應變」、「弭合相關單位未做好準備的缺口」。於是，與其歸咎青年熱情曇花一現，值得深思（或肯定）青年本質、媒體屬性兩者是否已在關鍵時刻發揮所長，而此特色是成年人、官僚組織力有未逮，遂進一步思索兩者在緊急危難時合作的可能。

再次，本文初衷即在檢視網路行動之特色，預設著非網路行動作爲對立的參照點；但此處宜進一步探討的是，網路服務何其多，新興社交網絡網站已大幅佔據網路使用人口的上網時間，堪稱元老級的 PTT 如何獨領風騷？吳筱玫（2009）提出新興資產階級，無論是動員者還是被動員者，媒體使用習慣是參與的前提。儘管推特與噗浪亦在此次風災中被運用，卻未能達到相同的影響力，在於新應用程式未在國內普及，且有語言、功能使用生疏等障礙，是動員上的限制；反之，由於 PTT 拉長存在的時間軸，擁有穩定且龐大的使用人口，降低這道限制，拉大動員規模，方能引人注目。

最後，本文訪談對象有限，未能涵蓋中、南部幹部群的說法，可能產生的詮釋風險，除人數有限，亦是疏於關照災區（北部爲非災區）的組織運作實況；另一方面，本研究採典型個案抽樣，以幹部群爲訪談目標，基於身爲幹部比一般網友需承擔行動責任，意欲突顯網友 / 青年具備公民素養、介入實踐的面向，遂不能推論到廣大網友的行動詮釋。

## 註釋

- [1] 傳統的社運研究中，「現場」是指諸如靜坐、陳情、抗爭的實體空間，強調此種現場易引起對體制的壓力；「主體」與「議題」則如新社會運動理論對資源動員論的批評，提出參與主體不僅是處於結構性的弱勢者，而還包括具有社會責任的、受過高等教育之中產階級；議題也不侷限於狹義的政治、經濟問題，而包括更多抽象社會價值的主題，如兩性地位、環境保育等。而伴隨著當代媒體環境的變遷，新傳播科技工具更對三者造成影響，如實體現場置換到虛擬空間、參與主體是為他人喉舌的虛擬網友、議題則能延展到挑戰社會禁忌的主題。
- [2] tyackalym (抱抱)，(2009年8月22日)。「【回報】心得」，PTT2\_Yopth 板。上網日期：2010年1月8日，取自 [bbs://PTT2.cc](http://bbs://PTT2.cc)。
- [3] JLi (暗精靈)，(2009年8月22日)。「【心情】八九至九二一的天氣雨晴 JLi/臺中」，PTT2\_Yopth 板。上網日期：2010年1月8日，取自 [bbs://PTT2.cc](http://bbs://PTT2.cc)。
- [4] bleute (what?)，(2009年8月11日)。「【心情】批踢踢的網路力量」，PTT\_Emergency 板。上網日期：2010年1月8日，取自 [bbs://PTT.cc](http://bbs://PTT.cc)。
- [5] forloveghost (單細胞生物維亦)，(2009年8月19日)。「【公告】龍華國小總召辭職聲明稿」，PTT\_Emergency 板。上網日期：2010年1月8日，取自 [bbs://PTT.cc](http://bbs://PTT.cc)。
- [6] wilyt (優質ㄉㄉ世界一流)，(2009年8月18日)。「【公告】請辭高雄義工團總召」，PTT\_Emergency 板。上網日期：2010年1月8日，取自 [bbs://PTT.cc](http://bbs://PTT.cc)。
- [7] noluke ( )，(2009年8月22日)。「【心情】luke's 心得」，PTT2\_Yopth 板。上網日期：2010年1月8日，取自 [bbs://PTT2.cc](http://bbs://PTT2.cc)。
- [8] lidj (Jehuty)，(2009年8月14日)。「【問題】熱血新莊鄉民團 下一步是??」，PTT\_Emergency 板。上網日期：2010年1月8日，取自 [bbs://PTT.cc](http://bbs://PTT.cc)。

訪談大綱

<b>子題一：使用習慣與成立動機</b>	
<b>訪談問題</b>	<b>欲探知何事</b>
何時初接觸網路、網路的使用頻率、通常多用來做什麼（工作、娛樂、社交等）、最常造訪哪一類網站	使用習慣、使用目的
其他媒體的使用習慣、平常對哪些議題感興趣（尤其是政治、公共議題）、較常透過哪些途徑或媒介接觸該議題、關心的程度（從認知、討論到行動）	個人興趣，瞭解該人是否在八八風災前，即具有公民意識，以及參與的程度
在八八水災發生前，平常花多少時間投入在所選之平台（bbs、twitter、plurk）、使用目的	該平台與個人的關係
為什麼會成立該平台、為何選擇該平台、認為所選平台有哪些優勢	動機、（平台遴選的）決策與分析（成立目的與各平台特性的配對）
<b>子題二：動員過程（8/8-8/22）</b>	
<b>探詢重點 1) 依時序詢問動員過程； 2) 線上與線下如何互動</b>	
建立平台初期，資訊流量、造訪人次	
線上組織如何形成、人力配置如何安排、組織成員如何溝通、如何分工與召募（篩選）人力	
有無擬定每日的工作進度、實際工作情形、遇到哪些挫折，如何解決、又過程中令人振奮的事情	
如何管理線上資訊、有無杜絕或檢舉不實的災情	
如何極大化該社群媒體的功能、開發哪些潛力、有哪些不足	
線上活動還有哪些內容、有哪些工作是實體動員的前置作業	
社群媒體如何集結眾人到線下救災（如志工心得等，引發激情）	
線上工作與線下工作內容的差異、又彼此互補之處	
你如何看待這一次的行動、你滿意自己的表現嗎；各有哪些優、劣勢	
你是否與中央政府接觸、合作的心得、它有回應你的需求或接受你的建議嗎	
你認為社群媒介在行動中扮演了哪些角色	

## 參考文獻

- 〈八八水患中「數位公民」的動人演出〉（2009年8月25日）。《聯合報》，社論。
- 王宜智、簡逸菁、賴明豐（2009年11月）。〈社群網絡訊息在災害通報系統之觀察〉，「2009年台灣資訊社會研究學會年會暨學術研討會」，新竹交大。
- 王淑芬（2009年8月10日）。〈PTT 網友扮義工 物資熱情進災區〉，《中央社》上網日期：2010年1月10日，取自：  
<http://n.yam.com/cna/society/200908/20090810324097.html>。
- 吳筱玫（2009）。【群眾的力量：從莫拉克風災看網路在災難傳播中的角色】。未出版之演講資料。
- 吳筱玫（2008）。《傳播科技與文明》。台北：吳筱玫發行。
- 苗延威譯（2002）。《社會運動概論》，台北：巨流。（原書：della Porta, D., Diani, M.. [1997]. *Social movements: An introduction*. Italy: La Nuova Italia.）
- 陳世敏（2000）。〈小媒介立大功〉，《新聞學研究》，62: 175-182。
- 陳向明（2002）。《社會科學質的研究》。台北：五南。
- 陳湘嵐（2004）。〈網際網路、替代性媒介與社會運動：以南方電子報為例〉，國立中正大學電訊傳播研究所碩士論文。
- 陳順孝（2008年12月8日）。野草莓運動的傳播分析（草稿）。上網日期：2010年1月10日，取自：<http://www.ashaw.org/2008/12/post.html>。
- 陳順孝（2007）。《打造公民媒體：輔大《生命力》新聞團隊的行動研究》。台北：輔大。
- 黃哲斌（2009）。〈公民新聞的網路實踐—以樂生療養院事件為例〉，國立政治大學新聞研究所碩士論文。
- 楊國斌（2009）。〈悲情與戲謔：網絡事件中的情感動員〉，《傳播與社會學刊》，9: 39-66。
- 趙惠淨（2009）。〈網路、年輕人與臨時自治區〉，《新聞學研究》，101: 245-278。
- 鄭郁萌、鄭心媚、羅弘旭（2009年8月20日）。〈網軍揪團 救災搶先鋒〉，《壹週刊》，430, 72-76。
- 鄭陸霖、林鶴玲（2001）。〈社運在網際網路上的展現：台灣社會運動網站的聯網分析〉，《台灣社會學》，2: 55-96。
- 賴建宇（2009年9月）。〈兩千元打敗十四億 政府該向網路阿宅學習〉，《天下雜誌》，431, 78。
- Bennett, W. L., Breunig, C., & Givens, T. (2008). Communication and political mobilization: Digital media and the organization of Anti-Iraq war demonstration in the U.S.. *Political Communication*, 25: 269-289.
- Bennett, W. L. (2008). Changing Citizenship in the Digital Age. In W., Lance Bennett (Ed), *Civic life online: Learning how digital media can engage youth*. NY: Massachusetts Institute of Technology.

- Bimber, B., Flanagin, A. J., & Stohl, C.. (2005). Reconceptualizing collective action in the contemporary media environment. *Communication Theory*, 15(4): 365-388.
- Garrett, R. K.. (2006). Protest in an information society: A review of literature on social movements and new ICTs. *Information, communication & society*, 9(2): 202-224.
- Jenkins, H.. (2006). *Convergence culture: Where old and new media collide*. NY: New York University Press.
- Jenkins, H.. (2006, October 20). Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21<sup>st</sup> century (Part one). Retrieved November 16, 2009, from [http://www.henryjenkins.org/2006/10/confronting\\_the\\_challenges\\_of.html](http://www.henryjenkins.org/2006/10/confronting_the_challenges_of.html)
- Lee, L. F., & Chan, J. M.. (2008). Making sense of participation: The political culture of pro-democracy demonstrators in Hong Kong. *The china quarterly*, 193: 84-101.
- Lim, M., & Kann, W. E.. (2008). Politics: Deliberation, mobilization, and networked practices of agitation. In K. Varnelis (Ed.), *Networked publics* (pp.77-107). London: The MIT Press.
- Loader, B. D.. (2007). Introduction: Young citizens in the digital age: Disaffected or displaced? In B. D. Loader (Ed.), *Young citizens in the digital age: Political engagement, young people and new media* (pp1-18). US: Routledge.

**Online mobilization and civic engagement in youth:  
A case study of PTT netizen rescuers**

**Abstract**

This research explores patterns of online mobilization today with a case study of PTT netizen rescuers, particularly to understand the characteristics of online movements and the interaction between online and offline. In addition, observing how the contemporary media environment and the civic engagement in youth effect upon each other, such as the motivation and the interpretation of participation, and the characteristics of civic engagement in youth. This research interviews with 7 PTT netizen rescuers, an average age is 25, and uses field observation method to analyze the bulletin of PTT\_Emergency and PTT2\_Yopth.

There are three findings. First, there are five characteristics of online mobilization of PTT netizen rescuers, including the distinction of PTT platform, button-up and interactive media environment, easy to participate, collective intelligence, and the difference organizational operation, members relationship between online and offline situations. Second, youth participation combines with multi motivations. And they deems that it is a personal duty of being a citizen, proving PTT netizen rescuers display as a kind of youth civic engagement. Finally, the characteristics of civic engagement in youth contain temporary passion, high mobility, skillful at communication technology tools, and accustomed to the loose and multi social relations.

Keywords: online mobilization, youth, civic engagement, PTT netizen rescuers,  
Morakot