

國立政治大學傳播學院傳播碩士學位學程碩士班

碩士學位論文

當即時通訊進入非營利組織溝通—

以永和社區大學 瓦礫溝願景社 LINE 群組為例

Instant Messaging in Non-profit Organization

Communication: the Use of LINE in the Wayaogou

Association

指導教授：王淑美 博士

研究生：張蔭淥 撰

中華民國 109 年 7 月

致謝辭

能夠到政大傳院修完傳播碩士學位學程，其實是上帝在我渾然不覺中，回應了我一個早就遺忘的禱告。

「你的日子如何，力量也必如何(申 33:25b)。」謝謝上帝老爹！在寫論文的此起彼伏的歲月中，時刻用這句話提醒我，讓我相信祂的恩典夠用，祂的「應許」終必成就。

這本論文能夠完成，首先感謝王淑美教授的殷切指導，淑美老師也是我的學業導師，因著她明快的引導、啟發與帶著彈性的包容，使我學習將生活與理論結合，也讓我的碩論逐漸走出一條路，且路途也在耕耘中顯得日漸寬廣。也謝謝兩位口試委員江靜之教授和胡元輝教授對於論文的悉心又精闢的建議；從上靜之老師的新聞學程核心課程，到她擔任我的口委，她的邏輯思辯多讓我驚喜。而元輝老師則是在某次中華傳播學會年會中，因我與他詢問社區傳播的相關書籍而相識，當回信感謝他時，他就提到日後有機會可在社區領域多多交流，恰好之後他就受邀擔任我的口委；和善親切又不失對學術嚴謹的他，總是讓人如沐春風。

此外我在修課時，曾數次以瓦礫溝不同的角度為題材撰寫學期報告，感念幾位任課老師像是許瓊文老師、施琮仁老師、徐美苓老師，多對此主題有所期許、鼓勵與啟發，因而促使我更加堅定以此為碩論主題。

非常感念母親和麻吉好友一路的禱告與關懷，成為我精神上的啦啦隊！再則當然要感謝永和社區大學瓦礫溝願景的社顧問、社員和社團之友的關心支持，以及其中幾位還特地撥冗接受訪問，成為論文中豐富的田野資料；希望這篇論文能夠成為社團的一個小小里程碑，也能為瓦礫溝的願景盡一分另類的心力。撰寫過程也感念黃武雄教授最初創立社區大學的理念和行動，進而使得公民行動、社區參與、獨立思辨精神能夠以成人教育的面貌在台灣遍地開花。

我在傳播碩士學位學程主修的是「新聞資訊與傳播」和「科學與風險傳播」

學程，也有修習傳碩其他不同領域的課程；很懷念修課時和許多同學同窗的美好，真心謝謝許多優秀純真、善良友愛的研究所同學，你們是我碩士生涯樂曲五線譜中跳躍的音符！另外，擔任研究助理和教學助理的體驗，也是新鮮而有收穫。

「然而我今日成了何等人，是蒙神的恩才成的(林前 15:10)。」再次謝謝上帝老爹，幫我撿起了我早已忘記的禱告並且成就。碩士生這幕戲謝幕之後，我即將到下一幕就位，靜待祢這位我的人生導演，再喊出下一幕戲的口令：「Action！」



摘要

本研究的問題意識為「即時通訊對於非營利組織溝通的影響為何？」，研究方法採取質性研究中的訪談法及線上觀察法，以永和社區大學「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組為研究個案。

研究問題為「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組成員，如何看待此群組？他們對於群組與組織的認同為何？「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組成員在運用 LINE 進行溝通時，對「人際」與「資訊」的管理策略為何？LINE 的科技特性如何影響群組成員之間的溝通？

「成員如何看待群組」部分，發現線上／線下生活相結合，且有多面向的聯繫。在「人際」管理的溝通策略部分，有自然發展的群組規範、分群對話、退出群組的發現分析；在「資訊」管理的溝通策略部分，有避免資訊雜亂、時間的技巧、避免衝突的發現分析。在「LINE 的科技特性的功能與限制」部分，發現科技帶來的功能與限制猶如「兩面刃」般有好有壞，有「互動性高但可能失焦」、「即時轉發但洗版之虞」、「快速廣傳但身分難辨」、「另設次群組，但訊息可能重複及越界」、「真假消息混雜，但媒體識讀意識上升」，以及「易集眾志，但難成城」的發現分析。

因為瓦礫溝願景社並非一個營利或階層化的組織，使用 LINE 群組的策略是由成員共同摸索、逐步測試、在日常溝通之中發展而來。其中呈現的組織認同與文化、默契與規範，反映了馴化理論中的「共同馴化」，也是網路自由社會的縮影。同時，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組(科技物)與群組成員(人)之間，經過客觀與主觀的相對互補、共構，也使得 LINE 這項即時通訊的「機緣」能夠有所發揮。

關鍵字： 即時通訊、組織溝通、組織認同、溝通策略、馴化理論、機緣、非營利組織、社區傳播、社區大學、瓦礫溝

Abstract

This study investigated the effect of instant messaging (IM) on the communication within nonprofit organizations. As a case study, it applied the qualitative research methods of interview and online observation on the LINE group of the Wayaogou Association of the Community College under the Yonghe Community College.

The research questions included how group members viewed this LINE group, how group members identified with the LINE group and the organization, what strategies group members applied when managing interpersonal interactions and information in LINE-based discussions, and how the technical features of LINE affected the communication between group members.

Regarding group members' views on the LINE group, group members' online and offline lives were found to be intertwined and multifaceted connections were observed. Regarding the strategies for managing interpersonal interactions, the LINE group was found to have norms naturally developed and subgroup conversations, and some members were found to leave the group. As for strategies for information management, the researchers noted strategies that prevented disorganized information, that promoted the skillful use of timing, and that prevented conflicts were applied.

Regarding the technical benefits and limitations of LINE, they were found to be like a double-edged sword, exerting both positive and negative influences. For example, LINE-based conversations were highly interactive but could easily go astray; LINE enabled instant forwarding of messages but it could also result in spamming; LINE enabled quick and widespread dissemination of information but the identities of both message senders and receivers were difficult to ascertain; LINE allowed the creation of subgroups but the messages in them could be duplicated or irrelevant;

LINE was filled with both authentic and false information but this situation also served to enhance media literacy; and LINE could facilitate a consensus-forming process but had difficulty in turning the consensus into concrete actions.

Because the Wayaogou Association is neither a profit-seeking organization nor a hierarchical organization, the usage strategies for its LINE group were developed by its members in a trial-and-error manner through their daily use. The organizational identification and culture it presents, as well as the tacit understanding and rules its members uphold, all reflect the phenomenon of co-domestication in domestication theory. As such, it also epitomizes the free society that is the Internet. Furthermore, the objective–subjective mutual complementation and integration between the LINE group (a technological entity) and its members (human beings) have also facilitated the affordance of LINE as an instant messaging application.

Keywords : Instant messaging , Organizational communication , Organizational identification , Communication strategy , Domestication theory , Affordance , Non-profit organization , Community communication , the Community College , Wayaogou

目錄

第一章 緒論	1
第一節 問題意識	1
第二節 研究動機	2
第二章 文獻回顧	5
第一節 組織傳播／溝通	5
一、 組織傳播／溝通的重要性.....	5
二、 組織認同.....	7
三、 非營利組織溝通與社區傳播.....	9
第二節 傳播科技用於組織成員間之溝通	11
一、 即時通訊的科技特性及其所促成的溝通策略.....	12
二、 科技的集體馴化.....	16
三、 即時通訊的普及.....	17
第三節 關於傳播科技與組織溝通的研究整理	18
一、 傳播科技用於組織溝通研究概況.....	19
二、 綜整出本研究的方向、價值.....	30
三、 研究問題.....	32
第三章 研究方法	33
第一節 個案介紹	33

一、	個案說明.....	33
二、	個案背景介紹.....	36
三、	選擇此一個案的原因.....	36
四、	研究者的立足點與反思.....	37
第二節	研究設計	40
一、	線上觀察法.....	40
二、	訪談法.....	43
第四章	群組的認同與溝通策略	46
第一節	成員如何看待群組	46
一、	線上／線下生活相結合.....	47
二、	多面向聯結.....	51
三、	小結.....	54
第二節	溝通策略	56
一、	對「人際」的管理.....	57
二、	對「資訊」的管理.....	65
三、	小結.....	76
第五章	LINE 科技的功能與限制	78
一、	互動性高，但可能失焦.....	78
二、	即時轉發，但有洗版之虞.....	82

三、	快速廣傳，但身分難辨.....	85
四、	另設次群組，但訊息可能重複越界.....	88
五、	真假消息混雜，但媒體識讀意識上升.....	91
六、	易集眾志，但難成城.....	94
七、	小結.....	98
第六章 結論.....		100
第一節	研究發現、貢獻與啟發.....	100
一、	研究發現.....	100
二、	研究貢獻與啟發.....	104
第二節	研究限制與研究建議.....	107
一、	研究限制.....	107
二、	後續研究建議.....	108
三、	研究建議.....	108
參考文獻	110
附錄一	訪談大綱.....	121

表目錄

表 1 關鍵事件列表42

表 2 受訪者列表44



圖目錄

圖 1 永和社區大學的瓦礫溝願景社 LINE 群組示意圖35



第一章 緒論

第一節 問題意識

資策會 2016 年調查發現，台灣民眾平均每天花費 205 分鐘使用智慧型手機，且使用手機的前三大活動中，「用即時通訊軟體聊天」占大多數(資策會，2016；轉引自黃美利、柯淑婷、正榮祿，2017)。由此可見即時通訊在當代日常生活的普遍性。

而在台灣目前常見的即時通訊(Instant Messaging，簡稱 IM)中，LINE 普遍受歡迎的程度，算是有著獨占鰲頭的精彩成績。2018 年，報導提到 LINE 台灣服務企劃團隊負責人林慶達表示台灣總共 2,300 萬人，而 LINE 的用戶就超過了 2,100 萬人。台灣高達九成的人口都在使用 LINE，LINE 在台灣為滲透率第一的軟體。同時，由於 LINE 的滲透率極高，也造就不少功能在台灣的使用率，在 LINE 上線的全部市場中，名列全球第一(唐子晴，2018)。

因為 LINE 的普及，也成為組織用來對內對外溝通的利器，這也反應傳播科技在組織溝通的應用。秦琍琍(2011，頁 172)指出「自 1995 年後，台灣組織傳播學的發展，除在研究數量上有顯著的增加外，研究主題亦不斷擴張。」如傳播科技與組織溝通就是其中一個面向。

我爬梳近年組織傳播相關的學術文獻發現，近年因著即時通訊軟體(即 IM)的介入，產生了多元的量變與質變，也產生了不少相關研究。是故我想從「組織傳播／溝通」的角度出發，進而了解當即時通訊進入組織溝通後，組織內外的溝通所產生的組織文化、成員對於該群組的看待與想法等等觀察面向，以及即時通訊的科技特性在組織溝通上產生了如何的功能與限制等等。整合來說，即為希望了解「即時通訊對於組織溝通的影響」。

目前相關研究多屬於「營利型組織」的研究，「非營利組織」部分明顯較少；

也發現過去相關研究的研究方法多數採用「量化」方法為大宗，而「質性」方法可呈現出更多實踐的細節、策略與背後動機等也顯然較少。再者，近年來的社區傳播相關研究，多為進入社區田野場域的實體研究，較少研究關於科技介入，後為社區帶來的新變化，以及虛擬社區與實際社區同時並行的線上線下人際關係等。

以上為本研究之問題意識。

第二節 研究動機

本研究以永和社區大學「瓦礫溝願景社」為研究個案，觀察其組織溝通使用群組「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組及相關群組，恰好符合如上所述台灣的研究領域概況中發現之研究缺口，適可補充過去研究上的不足。

社區大學創辦人黃武雄（2007，頁 459）表示「社區大學的核心任務，便在於提供一個思辨討論，密集互動的環境，使每一個人重新認識自己與世界。當社會眾多成員重新建立起『屬於每個人自己』的世界觀，重建社會的新文化與新秩序，便是不言而喻的結果。」當然，如此的理念中，公民參與的精神也就應運而生。

瓦礫溝願景社本身是屬於永和社大的公共服務性社團之一，願景社持續積極辦理不同支流的走讀，期許能帶領雙和居民走進、認識、進而愛護屬於自己城市的河流。也希望培育不同專長的種籽師資，從不同的面向、專業領域來詮釋這條河流。另外也希望繼續與里長、民代以及相關公部門有所溝通，期許將社區居民對於這條河流的民意傳達出去，進而建立起屬於瓦礫溝整治議題的溝通橋樑。

社區大學結合了公領域的開拓與私領域的需求，那麼，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組，基本上就是一片集合了公、私領域的連結線上與線下的園地，也協助公民參與在日常生活中邁向落實。

由上陳述，可看出瓦礫溝願景社當中關於賦權和培力的著墨。關於賦權，陳

定銘(2002,頁 50)提到「當公民基於『主權在民』的原理,自行『賦權』(empowerment)來決定社區發展及公共政策的內涵時,那麼『社會自治』的意義就能清楚的浮現。」關於培力,「培力理論係指一個人或一個團體產生了影響力,改變了重要事件或結果的過程(Fawcett. et al.,1995)。」可見「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組,基本上也算是賦權和培力的一環。而有研究發現,相較於感知有用性和感知易用性,社會影響被認為是決定即時通訊被採用的更為重要的因素。實踐公共領域與即時通訊的相輔相成可由此觀之(Glass & Li, 2010)。

在線上的虛擬世界,我也從這個 LINE 群組還在社團籌備階段的前身「瓦礫溝行動小組」,即成為其中的群組成員參與到如今;在線下的真實世界,我的參與也從 104 年的社團籌備階段,直到如今社團成立度過近五年的光景;算是在我在永和社大持續約十多年的學習年歲月中,佔了約三分之一的長度。

這個 LINE 群組成員並不單純,由「瓦礫溝願景社」LINE 群組在不同延伸時期囊括入不同的組織群體或個人;由最初籌備社團期間的「行動小組」所用,到「瓦礫溝願景社」成立後為社團內部所用,到隨著社團自然發展,陸續加入了社團之外的成員。不過此群組中某些成員算是都可用 LINE 進行不同的溝通,趣事、糗事、知識分享、打招呼等等,都可能會在裏面發生;而公事和私事也可能混雜而無一定的界線,但又似乎在成員心中有著一條隱形的線。的確很多元,有人認識甚至有私交,有人沒私交甚至不認識,整體上包含了組織對內對外的溝通傳播。

LINE 群組這個即時性的舞台,似乎讓其中的演員只要願意,可以無時無刻地盡情演出,而感覺上一般人較為普遍作息時間,在這裏不過只是個參考值罷了。LINE 群組的溝通,似乎充滿了自由度,你可以藉由發言與人線上溝通,進而達成交流,甚至凝聚共識,但也或許僅僅是各自表述;你也可以在保持緘默中進行觀察;或是天南地北自說自話,不顧他人的反應。LINE 群組似乎蘊含著豐富的可能性,可以讓許多事物進行多元的串聯,呈現出多元的生活風貌。

我在近年的日常生活中與「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組為伍，的確發現了多樣的生活溝通。或嘻笑怒罵、或啼笑皆非；或滔滔不絕、或欲言又止；或所見略同，或爭鬧不休……；這些都發生在永和社大瓦礫溝願景社的溝通媒介「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中，點點滴滴都著實讓我感到頗為豐富有趣。

由前看出，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組當中，可能因著非營利組織、社區組織的特性，比較沒有階層感，因而在 LINE 溝通的互動中，對社群展現了一定程度的「認同感」，那麼成員對於群組的看待是如何？這是我想探討的問題。

LINE 加入群組相當的容易，組織外的成員加入可以幾乎沒有門檻，所以成員在或陌生或熟悉的群組環境中，溝通的背後會採取如何的「溝通策略」？在群組日益擴大時，人員和資訊的量同時增多，也讓人想進一步探索當中成員在溝通上如何管理對於「人際」和「資訊」。而群組中包含的社團成員及部分社團相關人員，我多可在線上及線下同時接觸，因而可做「線上及線下」的並行的整體觀察。

永和社大的「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組案例符合本研究的問題意識，也期許能夠對於目前台灣相關的研究現況，適可有所補充。以上為本研究之研究動機。

第二章 文獻回顧

接下來進行文獻的回顧。第一節介紹「組織傳播／溝通」，內容涵蓋組織傳播／溝通的重要性、組織認同及非營利組織溝通與社區傳播。第二節探討「傳播科技用於組織成員間之溝通」，內容涵蓋即時通訊的科技特性及其所促成的溝通策略、科技的集體馴化、即時通訊的普及。第三節探討「關於傳播科技與組織溝通的研究整理」，整體回顧台灣傳播科技用於組織溝通研究的概況。最後綜整出本研究的方向與價值，並且帶出研究問題。

第一節 組織傳播／溝通

一、組織傳播／溝通的重要性

關於組織為何要溝通？傳播就像是要把組織中的各種元素連結起來的社會黏著劑一般，是為傳播為組織建立的基礎。這或許言簡意賅地點出組織溝通的目的(秦琍琍，2000)。以下將對「組織」與「組織傳播／溝通」進行相關的文獻回顧。

國內第一本組織傳播領域著書的作者鄭瑞城(1983，頁 17)在其相關專書中提及「本書所討論的組織並不侷限於某類型組織，而是泛指一般符合組織條件的系統；它可能是政府行政組織、企業公司組織、學校、民間社團組織等。」另一分別的方法，即組織依據私人或公共所有，是營利或是非營利為目的等兩項，分為四類；即私人營利事業、國營事業、非營利公共部門、私人非營利部門(李茂政，2008)。那麼，這些或許可以成為理解組織，以至組織傳播成員為哪些人的基本根據；不過，隨著時間空間的變化，也有更加多元而延伸的定義。

鄭瑞城（1983，頁 4）表示「組織組成之後，組織成員必須透過適當而有效的傳播、資訊交流以維繫組織的穩定和發展，達成組織目的。」組織內必須要有

一個良好的傳播系統和傳播氣氛，同時盡可能交換訊息，說明和認識彼此堅持的目標，才能滿足個人對組織的期待，也才能共同達成組織的目標(李茂政，2008)。這是屬於正面的部分；而倘若組織沒有良好的組織溝通，則可能產生經過分工的組織成員，對於組織的總目標的了解不足，而容易有所偏差，甚至容易導致衝突(李茂政，2008)，這是屬於負面的部分。

如果從組織傳播之方向，可區分為「平行」和「垂直」播兩類。平行傳播是指組織中同層級成員的傳播行為；垂直傳播指上下層級成員之間的傳播(Landsberger, 1961)。此外，組織傳播也可分為「正式傳播」與「非正式溝通」。

「正式傳播」包括下行傳播、上行傳播(兩者即前段所提的「垂直傳播」)；以及「平行傳播」。在正式傳播中，「下行傳播」為「透過組織的層級節制體系，上級將訊息向下級傳達的過程。」上行傳播為「在組織中，下級人員向上級人員表達其意見與態度的程序(李茂政，2008，頁 79)。」平行傳播則指「組織內各層級橫的傳播(李茂政，2008，頁 80)」。再者，還有所謂斜行溝通，李元墩(1999)表示，指組織內不同層級的溝通，亦即單位、職位不相當的人員之間的溝通。如果善用斜行溝通，則可讓作業流程簡化，減少層層溝通所浪費的時間。

而「非正式溝通」則是因受限於組織體制，最上層與最下層之間難以相互溝通，如果越級溝通，則容易形成內部衝突，降低組織層級間的控管作用(李茂政，2008)。

上述提及的「正式傳播」及「非正式傳播」，還是屬於組織內的範圍，然而組織之外的溝通，也是組織傳播需要關心的面向。

簡言之，組織的有效溝通，能夠促使組織的穩定和發展，也就不易產生衝突，而使得組織成員在共識中朝向共同的目標，甚至滿足成員對於組織的期待。

李元墩(1999)表示，組織溝通的研究對象，除組織內成員之外，隨著環境日益複雜，許多與利害關係人(stakeholder) 相關的組織溝通討論也一併產生。因而，他建議「後續研究者應該以較為宏觀的角度擴大研究對象之範圍，使得組織溝通

之研究主題更加多元化。」

秦琍琍似乎與李元墩有類似的觀點。秦琍琍在描述華人社會發展組織傳播所面臨的挑戰時，她首先提到「需要進行的是對於組織傳播的再定義與再思考(秦琍琍，2011，頁 184)。」秦琍琍認為組織傳播學被廣泛定義為「研究組織對內與對外的溝通過程」，「如此未必能強調組織傳播所擁有的核心概念(同上引，頁 184)」；即便較為狹義的說為「發生於組織內的傳播行為」，那麼「即使比較具有領域的主題性，卻仍然陷於下置在組織與管理學門邊陲化的情況(同上引，頁 184)。」

而李茂政(2008，頁 9)在論及的組織和組織傳播時，也提到「這兩個概念的意義和範圍是隨著時間的推移而變化的」，也顯示出組織傳播的確可能具有豐富而不同層面的意義及變化。

時間的推移常伴隨者社會變遷，整體「社會變遷」也是促成多元變化的要素。誠如章英華、傅仰止、張芷雲、瞿海源(頁 372)在談及「台灣社會變遷基本調查計畫的演變」表示「台灣經歷百餘年之現代化衝擊，尤其近三十年來，整個社會變遷十分巨大。」其中的各類變遷與否及其相互關係「都是很值得研究的重要社會科學議題。」

本研究認為囊括於社會科學中的「組織傳播」也不例外，在研究上必須與時俱進，注意社會各種變遷。

二、組織認同

組織認同(Organization Identification)是指組織成員是不是將自己當作組織中的一份子，也就是其對於組織的經驗及信念的看待情形為何。認同組織的成員，除了對於組織的使命、願景、價值觀及目標等有所認同外，並且也該會考慮到組織的利益的部分 (Hatch, 1997)。而當如前所述，成員認同其所在的組織時，便會與所在組織產生連結，進而產生對於組織群體的歸屬感；一個組織內成員的組

織認同越為強烈，那麼該組織團體的發展就會與別的組織團體有顯著的不同 (Mael & Ashforth, 1992)。

經由過去的研究發現，歸屬感與組織成員個人的態度、認知和行為表現，還有組織的成功都非常的相關(Vieno, Santinello, Pastore, and Perkins, 2007)。而影響歸屬感的要素，Masterson and Stamper (2003)認為社群歸屬感的主要要素包括組織認同、心理上的擁有感，還有個人在組織當中所感受到的地位。Morgeson, Dierdorff & Hmurovic (2010)則認為在社群歸屬感和個人正向心理之間，科技的使用具有調節的效果。根據如上陳述，可推見組織的個人方面或是群體方面是息息相關的，而科技物在社群當中的聯繫與溝通等功能，對於組織的個人或是整體均有正向的助益。

如果談到非營利組織中的社區非營利組織，則其中的社區意識，與組織中成員的組織認同則有相互呼應之處。

MacMillan and Chavis (1986, 9-15; 轉引自詹火生、黃源協、陳小紅、薛承泰、古允文, 2014, 頁 30)指出：「社區意識指的是成員所具備的歸屬感，是種與他人及團體所產生的休戚與共感覺，這是種共享的信念，成員的需求亦將因為共同的承諾獲得滿足。」

至於該如何提昇社區意識，李易駿(2012, 頁 207)提到了公佈欄、廣播、文宣品、社區報、社區通訊、E-MAIL、社區部落格及臉書等都可以促進社區居民對社區的熟悉感。而社區媒介是否是社區傳播的全部，則似乎要看我們如何定義社區媒介？廣義或是狹義？像是李易駿(2012, 頁 207)提到的舉辦一連串活動來促進社區居民的互動與認識，或是將即時通訊運用於社區組織的溝通中，也屬於社區傳播的一環，均可以提高社區意識。

Mcleod, Scheufele & Moy (1999)的研究數據顯示社區的整合對於參與公民論壇有直接的影響。可見經過凝聚的社區意識對於社區中公民的參與有正面助益。我由此體認到社區意識對於社區傳播的重要性，但同時也能體會林福岳(1998,

頁 155)研究中提到如果社區媒介僅以建構社區意識、促進社區認同為目的，將使媒介窄化為工具，「也限制其多元性及公共意涵。」

三、非營利組織溝通與社區傳播

郭冠廷(2015, 頁 55)提到「所謂三大部門，即是以「政府」為主的「第一部門」、以「企業」為主的「第二部門」、以及以「非營利組織」(NPO)或「非政府組織」(NGO)為主的「第三部門」。」以下將討論營利與非營利組織的溝通。

非營利組織也需要良好的組織溝通，以使整體組織有所提升。邱顯仁、朱寶清、游婷熙(2003)提及非營利組織良好的溝通，可以維持志工參與非營利組織的熱忱。至於志工的熱忱的熱忱為何、又如何維繫？研究發現到非營利組織若能積極地考慮其成員參與的動機，更貼近心理的需求，則在組織溝通的品質、凝聚力和執行力方面都該會有正向的提升(同上引)。

而現代組織的溝通離不開科技的應用，在非營利組織的科技使用方面，則有王振軒、趙忠傑(2006)針對「資訊化」能力建構的議題，深入探討了現代非營利組織的經營。這也對應了 Lovejoy & Saxton (2012) 所論及，新媒體的傳播也顯著整體上提高了非營利組織與主要服務對象、監管機構、志願者、媒體和公眾在溝通方面的能力。

非營利組織常與社區有一定的交互連結。非營利組織的組織溝通，也與社區傳播有相映之處。林淑馨(2016)指出，因非營利組織與社區因兩者的宗旨與特性，都可能與社區有所連結，雙方可基於共同的意志行動合作，為社區居民謀福利。

林福岳(1998, 頁 17)指出過去台灣的社會運動中，傳播研究在其中的缺席，「即使是到了九〇年代曾經蔚為風潮的社區總體營造運動中，也未能見到這方面足夠數量及深度的研究。」過去台灣的社會運動中，關於傳播的研究並不多見，

林福岳(1998)也曾提及，如果社區媒介只以建構社區意識、促進社區認同為目的，則將使媒介窄化為工具。所以他重新檢視了社區認同的意涵，並且找出社

區功能論的闕漏，認為社區的傳播樣態和媒介組織應該有所獨立發展，而並非某一目標的附庸。林福岳（1998，頁 168）建議從社區自我意識為出發，在多元中建構自我媒介性格，「透過媒介的公共特性來實踐媒介民主」，「進而逐步朝市民社會的方向發展。」

經過爬梳社區傳播(*community communication*)的相關文獻，發現關於社區的定義與社區傳播的定義並非呈現一致，但是我認為這恰好呈現了社區和社區傳播的多元性與地方特性。經過整理閱讀社區傳播及相關領域的文獻，發現除了社區、社區意識、社區傳播定義性範圍性的思考之外，大致上文獻可以分類為族群傳播、災難社區新聞學、環境傳播、參與式傳播等。

近年來的社區傳播相關研究，多為進入社區進行田野場域的實體研究，較無研究關於科技介入之後為社區傳播帶來的新變化，以及虛擬社區與實際社區同時並行的線上線下的人際關係。

像是林如森在 2004 年的研究〈林業推廣傳播策略之探討—以雲林縣湖本社區為例〉、蔡鶯鶯在 2010 年〈921 地震災後的社區報紙與培力〉研究、莊育振、吳雅俐在 2010 年的研究〈社區參與式影片之行動研究實務探討 以拍攝東山鄉紀錄片《山居記憶》為例〉、孫曼蘋在 2011 年所研究之〈在地發聲、媒介素養與社區行動——《彰化縣員林鎮鄉親報》之個案研究〉，以及邵軒磊在 2015 年的〈社群意識與原鄉敘事-以交工樂隊在美濃社區運動之作用為例〉。

關於社區傳播的碩士論文一直有一定數量，也呈現如上多為進入社區進行田野場域的實體研究，少有科技介入後之社區傳播探討。譬如林福岳在 1993 年《將社區劇場視為另類傳播媒介之研究：以「民心劇場」為例》碩士論文、方雅慧在 2000 年的《家園重建，誰的夢?-從災後社區營造,政商競合的重建計劃看災區社區傳播》碩士論文、林何臻在 2013 年的《隱藏於日常社區傳播中的女性能動性：以旗美社區大學女性學員為例》碩士論文、胡慧芳在 2015 年的《社區培力與社區傳播之研究以苗栗市嘉志閣板仔節為例》碩士論文等等。

林淑馨(2016, 頁 250)提及,非營利組織推動社區事務的策略,其一即為「建立社區學習型組織」,因社區的人力培育是最基礎面的工程,需要結合社區的學習資源來建造,進行在地的各項實踐;而社區大學即為在台灣各縣市普遍設立的「社區學習型組織」。

社區大學的「非營利」性質,是實踐社區學習活動的基本動力和理念。蔡傳暉就(2000)表示「非營利的公共性格,是民間推動社區大學的基本信念,偏離此一信念,是無法召喚澎湃的熱情投入。」黃富順(2002)也提到應該廣為宣導社區大學的非營利、公益性的教育性質,讓社區居民了解,費用應該盡可能降低以鼓勵居民前來學習。

社區大學創辦人黃武雄(2007, 頁 391)表示,全面設立社區大學,是希望「藉由討論知識、經營公共性社團及技藝交流,活化台灣社會。」其目的在重建每個人的世界觀,如此社會自然進行內在反省,進而向公民社會邁進(同上引, 頁 456)。

黃武雄(1997)曾指出「而我們所規劃的縣市社區大學,一方面固然也提供個人知識成長、學歷加昇的機會,另一方面更強調開拓人民的公共領域、充實其生活內容,同時發展人民的批判思考與台灣社會的新文化,以進行社會重建,為未來的民間社會鋪路。」可見社區大學結合了公領域的開拓與私領域的需求,也讓公民參與在日常生活中邁向落實。

既然如此,永和社大的社團的經營方式,也具備一定的自主性。黃武雄(1997)提出「學員自組社團,擬訂社團活動之目的、內容與方法,提名校外適當專業人士為教師,經校務會議核准後,由社區大學聘任提名人選擔任社團諮詢教師。」從中可見社區大學在組織階級部分,具有平行、開放、非階層性的特色。

第二節 傳播科技用於組織成員間之溝通

科技的特性為何?對組織團體的互動方式造成如何的改變?以及在我們日

常生活中，造成如何的影響？有句話說「科技始終來自於人性。」那麼，帶來的改變和影響，是在預期之內？或是預期之外？以下將先進行相關文獻探討。

一、即時通訊的科技特性及其所促成的溝通策略

Nardi , Whittaker , & Brandner (2000)認為，IM 具有 即時性、互動性、同步性幾項特質。「即時性」使得即時通訊(IM)比起電話或是電子郵件起來，感覺起來較為正式些，被視為相當有效率的非正式互動工具。「互動性」是指即時通訊溝通與面對面的溝通同樣能將情緒傳遞出來，能即時提供簡短但豐富的訊息線索。「同步性」高，但使用上容許「非同步」的彈性溝通，不一定需要收訊後立即回應，也並未限定對話時間。

Nardi , Whittaker , & Brandner (2000)也指出即時通訊有一個相當重要的特性，就是警示功能(Alert)；是指讓收訊人與傳訊人能夠立刻知道訊息即時的傳遞情況，這比起電子郵件更為快速、有效而確定，加強了「傳輸上的確定性」。

此外，翁振銘、王舒民、林娟娟(2010)提及，即時通訊的特點之一為「高可攜性」及「即時性」可以讓使用者可以隨時隨地不受限的享受即時通訊的服務。

王淑美(2014, 頁 185)提及「IM 之雙重構聯性在於它是線上的、也是線下的，是私密的、也是公開的，是私人的，也是公共的。」當即時通訊(IM)進入組織溝通，不論是組織對內或是對外的溝通，在群組中的溝通，勢必產生一定的線上溝通協商策略。

而在線上的人際關係已發展出隱微的共體感經驗所發展出的溝通策略，則可能近似 Goffman (1963,1967)從人際互動的情形中歸納出的互動原則，認為互動規則提供一種規範，讓個人處理自身與他人互動時所會產生的即時行為。

Malone(1997)描述 Goffman 所說的線上互動規範就類似交通規則一樣；不至於明確規定人們要往哪裡走，而只是指引人們要到何處時應該怎麼做。

就像是 Vorderer , Hefner , Reinecke , & Klimmt (2017)所提及的「在線警覺」，

也算是人們在即時通訊的網路溝通環境因應而生的溝通反應。Vorderer et al. 表示「在線警覺」由三個面向組成:「突顯性是指我們隨時隨地都在關注在線環境(轉引自韓義興, 2017, 頁 202)。」; 「回應性則是對手機顯示的動態及行動線上溝通的即時反應程度(同上引, 頁 202)。」; 「監探則是持續地觀察自己認知的數位傳播環境(同上引, 頁 203)。」如上「在線警覺」, 也可由如下「從 IM 受歡迎的特質中可發現, 協商時機、轉換媒體等是該被重視的社會面向(王淑美, 2014, 頁 165)」看出。此類與時間、時機相關的溝通要素, 也是即時通訊線上溝通的重要策略, 值得探討。

誠如 Licoppe & Smoreda (2005)所言, 傳播科技(information , communication technologies , ICTs)創造出處理人際關係的不同以往的方式, 並發展出對應的策略。在網路的線上世界, 人際關係無形中已經發展出隱微的共體經驗, 缺席和出席幾乎已然沒有一定界線。

Hutchby(2001)就認為, 匿名性可能會讓人在網路聊天室中轉換性別, 或是打破界線與平常不會打交道的陌生人接觸; 可說匿名性的確影響著參與在網路空間當中的成員的行為規則。黃厚銘(2001)指出網際網路所帶來的是人們在「連結」和「隔離」當中, 所能夠感到的「自由」與「安全」。

也像黃厚銘、曹家榮(2015, 頁 50)提到「當人們同時可以藉由多種社群軟體(Facebook、Line 等等)與多個不在場他人互動時, 其展演的舞台也就更可以說是多面的。」該研究也表示「隨著時空軟化而來的公私界線模糊交錯的現象, 其實根本上乃『雙面』或(多面)舞台展演的結果(同上引, 頁 66)。」

鍾蔚文、陳百齡、陳順孝(2006, 頁 248)曾討論到「機緣兼具客觀和主觀之特性, 使用工具的能力也因此涉及兩個面向, 一方面必須『適應』物質性, 一方面使用者也可視情境『創造』和『發現』工具的機緣, 將工具的潛能發揮到極致。」。

「機緣」(affordance)也就是曹家榮(2008, 頁 14)所討論的符擔性(affordance)(與機緣同, 只是中文翻譯尚未統一, 本研究一律將 affordance 翻譯為「機緣」。),

即「認為人與技術之間，存在的是共構、協作的關係，我們的生存體驗正是與各種媒介技術交織在一起。」

Gibson(1979)認為，機緣實際上是一種主客觀共構的存在，而非只是單單一客觀或是一種主觀的存在。就好比說，一個物品雖有它本身的特性，但是仍然需要人們對物品加以認識之後，物品的機緣才能得到發揮。

Gibson(1979)提及了人類與物品之間的相對互補性。也就是說物品的特性並不是抽象的客觀測量的結果，而應該是相對於物品實際上所接觸、使用的人類來考量。

不過，Gibson(1979)也說機緣不會因著不同人的需求的狀態而變化，而是潛在的機緣會有不同樣貌展現出來。

從侯勝宗、樊學良以下這兩篇對於台灣大車隊的研究，也正好可以看出科技的使用有如多面刃，可能產生正面、負面及調節的影響。

侯勝宗曾經對於基層的計程車司機進行當科技進入「工作情境」中的使用的一系列相關研究，顯示科技使用的相關研究對象，已經觸及社會第一線工作人員的所在組織。

整合歸納侯勝宗數篇對於「台灣大車隊」的「科技使用」相關研究，發現他會選擇「計程車司機」為研究對象，主要因為此產業的從業人員多元而複雜，彼此的工作態度及方式也有著顯著的差異。

而在此產業中會選擇「台灣大車隊」，是由於計程車「台灣大車隊」是台灣計程車產業中第一家導入衛星派遣科技，也是最大的衛星派遣計程車車隊，以及其強調安心的品牌形象與司機的服務禮儀。

綜合上述，侯勝宗認為「台灣大車隊」的司機社群，是研究社會中的基層工作者職業狀況的理想場域。

以下三篇可以看出科技經過使用者使用，可能產生符合使用情境的創新使用方式，甚至可說是「創用」。

侯勝宗、吳思華(2009, 頁 309)研究發現「計程車司機在使用衛星派遣科技過程中,時間—空間情境結合衛星派遣科技,會誘發科技使用者形成五大類別的在地知識(分別為:人、事、時、地、物等知識),進而對於科技產生多樣化的意義詮釋,並形成多元的工作實務與科技採納。」

此外,陳則文、侯勝宗(2009, 頁 97)研究發現「在七年的科技使用過程,台灣大車隊司機已經發展出多樣化的創新工作實務,分別存在著豐富且多元的創新內涵。」

再者,侯勝宗(2010)研究發現計程車司機利用 GPS 科技進行不同的服務庫存管理再產出,可以回應不同的市場、顧客與時段等的個別需求。即「一旦顧客的服務需求出現時,再將暫存於工作實務中的服務庫存轉換為真實的服務產出(同上引,頁 1)。」

不論是「誘發科技使用者形成五大類別的在地知識,對於科技產生多樣化的意義詮釋,並形成多元的工作實務與科技採納(侯勝宗、吳思華,2009,頁 309)。」;或是「發展出多樣化的創新工作實務,分別存在著豐富且多元的創新內涵(陳則文、侯勝宗,2009,頁 97)。」;抑或是「用 GPS 科技進行不同型式的服務庫存管理,將服務產能因地適時地暫存於不同工作實務中(侯勝宗,2010,頁 1)。」都可以對應到鍾蔚文、陳百齡、陳順孝曾探討的「機緣」(affordance)。

我們的確從上述的「台灣大車隊」相關研究中,發現了計程車司機因科技而創造出的「機緣」(affordance)。

侯勝宗、樊學良(2011, 頁 73)研究發現「使用者產生負面科技意會之前因,受到個人前期負面使用經驗、對組織的負面認同,以及本身缺乏使用科技信心等三項因素所影響;同時,負面科技意會也會進一步對科技採用帶來負向影響。」即對科技的負面意會,會對科技採用次數有負向影響(侯勝宗、樊學良,2011)。

另外,侯勝宗、樊學良(2014, 頁 115)研究發現「成員之社群歸屬感越高越會對所隸屬的社群,和所從事的工作產生正向知覺。此外,科技使用對社群歸屬

感與信任、工作滿足，和科技使用信心間之關係有調節效果。」

可能帶來負面影響，也可能帶來正向知覺；由此可看出科技猶如多面刃，可能會帶出截然不同的多面影響。這也看來恰好相應鍾蔚文、陳百齡、陳順孝(2006，頁 256)所解釋工具會被採用或拒絕及有些機緣會出現的原因，即「人使用工具是個深具意義的社會行為，和從事其他活動一樣，必須在特定的文化脈絡下進行。」

綜合上述，可歸納出時空的軟化、即時的互動、公私的交錯、連結與隔離、規則與規範等，是當即時通訊進入組織溝通的溝通策略所常面臨的問題面向。同時，在即時通訊的溝通情境中，線上線下的界線幾乎隱性到讓人無法具體感受其存在，公開與私密的界線也隨著時日漸漸模糊，日常生活的展演空間隨處都是。

LINE 在瓦礫溝願景社的使用，也會發展出群體的默契與使用策略，本研究欲將探討的社群成員如何在使用 LINE 中集體馴化。

二、科技的集體馴化

馴化理論(domestication theory)之前多用於硬體方面，近年則有應用於即時通訊(IM)方面的討論，在其中「科技物與人」的相關討論中，與前所提的「機緣」有所相通。

前已提到，Gibson(1979)說機緣不會因著不同人的需求的狀態而變化，而是潛在的機緣會有不同樣貌展現出來。所以如下提及在業者、使用者與競爭對手間來回協商，以及創造出個別的特殊認同等，則也算是在「科技的集體馴化」的呈現中，讓「潛在的機緣」以不同樣態呈現。

王淑美(2014，頁 162)指出「馴化理論認為科技的意義並非由生產者單方決定，消費者使用科技的種種方式也是創造。」因而可延伸理解到，同一科技在不同設計者、生產者、競爭對手、消費者，不同情境、時機下，意義皆可能有所不同，策略也可能有所差異。

IM 為網絡社會中普遍使用的資訊傳播科技(information , communication

technologies , ICTs), 如此普遍的科技物將可能產生「因人而異」的個別性。

Silverstone(1994)表示，馴化理論認為科技物的消費包含多種面向，除了能彰顯出使用者的品味和身分地位，更因每個人對於科技物都會有不同的詮釋，所以會有個別的特殊認同，也從中展現出消費者的權利。

此外，「科技的集體馴化」在另一方面「人與人」的溝通部分，也指在即時通訊的群組規則是由使用者共同摸索、逐步測試、在日常溝通之中發展而來，組織群組中共同的規則與禮節，文化與默契，反映了馴化理論中的「共同馴化」，也是網路自由社會的縮影。

Jordan (1999) 在機緣方面，提到各種社會價值、社會規範的方向嵌入於人們所使用的科技物之中，於是形成了網際網路中的權力問題。Jordan 的有關說法也與「科技的集體馴化」有所呼應。

三、即時通訊的普及

「即時通訊軟體(Instant Messaging，簡稱 IM)是全球廣受歡迎的網路傳播工具。」使用者軟體中的「好友」名單，來自於他們用電子郵件在通訊軟體申請的帳號密碼，好友之間可以互傳多種多媒體訊息，雙方裝置上的軟體可以隨時看見即時的對話(王淑美，2014)，可以兩人或多人使用(胡惠君，2015)。「這類免費、迅速、聯絡好友、多人同時聊天、個性化的即時通訊軟體，成為智慧型裝置者最愛使用的 App(胡惠君，2015、頁 27)。」

像是劉沛琳、陳秋榮(2007)提到即時通訊在五、六、七、八年級生之中都被相當廣泛使用，其取代了之前需要苦等回音的電子郵件。由此可見即時通訊在當代日常生活的普遍性。資策會 2016 年調查也發現，台灣民眾平均每天花費 205 分鐘使用智慧型手機，且使用手機的前三大活動中，「用即時通訊軟體聊天」占大多數(資策會網站，2016 年 9 月 26 日；轉引自黃美利、柯淑婷、正榮祿，2017)。

LINE 可以說是目前最熱門、最普遍且使用最頻繁的社群媒體、即時通訊軟

體(黃美利、柯淑婷、鄭榮祿，2017)，這是一近期紀錄。「調查結果顯示，台灣人平均擁有 4 個社群帳號，其中 Facebook (90.9%) 與 LINE (87.1%) 分別穩坐第一、二名的寶座，及為社群行銷的兵家必爭之地」(見資策會網站，2017 年 05 月 01 日)。

到了 2018 年，報導提到 LINE 台灣服務企劃團隊負責人林慶達表示，台灣總共 2,300 萬人，而 LINE 的用戶就超過了 2,100 萬人。台灣高達九成的人口都在使用 LINE，LINE 在台灣成為滲透率第一的軟體。同時，由於 LINE 的滲透率極高，也造就不少功能在台灣的使用率，在 LINE 的全部市場中，名列全球第一(唐子晴，2018)。

另一 LINE 官方於 2018 年公布的資訊，也顯示了 LINE 在台灣普遍受歡迎的程度。「LINE 於 2018 年 23 日公布台灣 LINE 用戶多項功能使用習慣，高居 LINE 全球市占 No.1(林淑惠、邱莉玲，工商時報，2019 年 10 月 24 日)。「每日發送訊息總量超過 10 億，貼圖在台灣廣泛受到各年齡層喜愛，而台灣用戶的影片傳送量高居全球第一，並占全球影片訊息量的 5 成以上 (林淑惠、邱莉玲，工商時報，2019 年 10 月 24 日)。

第三節 關於傳播科技與組織溝通的研究整理

侯勝宗、樊學良(2014)則推論社群歸屬感之外，科技使用是豐富成員工作內容的方式之一。可見科技使用對於歸屬感、組織認同以致組織傳播／溝通具有正向的影響。而近年來即時通訊(IM)越來越普及，也廣泛成為組織溝通的溝通工具，王淑美(2014)即表示 IM 除了是即時交流訊息的傳播科技之外，還可協助使用者融入社群、尋求認同。可見即時通訊對於組織認同以致組織溝通，基本上有正面的助益。

一、傳播科技用於組織溝通研究概況

李美華(2016, 頁 193)發現「晚近由於行動科技的發展, 即時通訊與社群網站成了電腦中介傳播的主流。」秦琍琍(2011, 頁 172)也指出「自 1995 年後, 台灣組織傳播學的發展除在研究數量上有顯著的增加外, 研究主題亦不斷擴張, 如傳播科技與組織溝通、組織內的電腦中介溝通, 以及與行銷傳播扣連等在國外行之有年的研究面向。」

如前可見近年即時通訊已為現今傳播科技主流, 其用於組織溝通的種種現象, 已經引起國內學術研究的相關探討, 以下將進行台灣近年相關研究的彙整。

秦琍琍(2011)指出, 1989 到 2010 年間, 發現傳播類博碩士論文在數量上明顯增多; 相關調查顯示, 論文題目與關鍵字中有「組織傳播/溝通」、「溝通模式」、「組織文化」、「上下行溝通」、組織中「傳播型態」, 以及組織中「領導與溝通」等的論文就有五十五篇。

「自 1995 年後, 台灣組織傳播學的研究主題不斷擴張, 如傳播科技與組織溝通、組織內的電腦中介溝通, 以及與行銷傳播扣連等(秦琍琍, 2011, 頁 172)。」這與本研究以「組織溝通」、「即時通訊」、「傳播科技」等關鍵字, 在「台灣碩博士論文加值系統」檢索出相關國內學位論文, 進行分析、歸納後, 所整理出不同科技使用於組織溝通的論文的產出年代不謀而合。

以下將進行台灣近年相關研究的彙整, 包含國內相關主題的期刊論文以及學位論文。

學位論文部分, 本研究整理後發現, 國內電子郵件的學位論文主要產出約為 1990-2000 年, MSN Messenger 的學位論文主要產出約為 2000-2010 年, 部落格的學位論文主要產出約為 2005-2015 年, 臉書(Facebook)的學位論文主要產出約為 2010 年至今, LINE 的學位論文主要產出約為 2010 年至今。發現不同的傳播科技運用於組織溝通的學位論文所產出之年代, 基本上也依循著電腦中介、即時

通訊(IM)的發展脈絡依序發展。

期刊論文部分，秦琍琍(2011，頁 173)指出，「組織傳播學於台灣的發展過程中，固然在工業教育、企業管理與行政管理等學門的期刊中皆發現相關研究。」，但在傳播學門中，鄭瑞城、彭芸、趙雅麗等人，其早期的相關研究與論述，可算是為「組織傳播」在台灣奠下發展的基礎，為在台早期之關鍵人物。

須文蔚、陳世敏(1996)指出 1961 到 1995 年間的專題研究看來，以組織傳播為研究焦點的篇數只有六篇。而如前所述，自 1995 年後，台灣組織傳播學的發展才在研究數量上有顯著的提高之外，研究主題方面也持續的擴張(秦琍琍，2011)。綜上來看，1995 年是個可供參考的台灣此方面研究流變上的分水嶺。而鍾振昇(1994)則提出台灣組織傳播的發展應在本地化的原則下，由台灣的獨特條件，走出新的模式，算是呼應出了近年兩岸學者所反思的「在地的研究取徑與關懷」。

根據本研究觀察，台灣近年相關期刊論文，2000 年左右以前，較為「組織傳播」此一學門狀況的討論，2000 年左右之後，則出現一些不同方向的討論，似乎漸漸邁向多元且邁向在地化(不過全球化、國際化的研究似不易見)。像是秦琍琍(2001)、程宗明(2003)關於「公共電視」組織傳播的相關研究；李美華(2016&2013)關於客家「族群媒體」的組織方面的研究；以及「企業組織」的研究，如趙雅麗(1999)關於國內企業組織、李美華(2001)關於跨國企業組織、黃瓊德(2016)對正職上班族的組織溝通相關研究。如上所列舉期刊論文多是比較鉅觀的探討即時通訊與組織溝通的關係，或是綜整多種不同的即時通訊軟體對於組織溝通的影響。如下將依不同時期演變的即時通訊軟體進入組織溝通的相關研究進行探討。

以下依即時通訊科技類型整理 E-mail、MSN、部落格、Facebook、LINE 對組織溝通影響之相關研究。

(一) 電子郵件

電子郵件運用於組織溝通的學位論文產出年代約在 1990-2000 年間。

而期刊論文的部分，我發現的電子郵件相關期刊論文，則在如上整理之相關學位論文產出時期之後直到近期，都還有相關研究產出。

由國內碩士論文來看使用電子郵件進行組織溝通的使用，發現整體來說，電子郵件對於組織溝通是有正面助益的。像是黃雯汝（1999）對於某企業的研究就發現使用者在組織內部透過 E-Mail 溝通感到有些滿意。余美貞（1999）以資訊電子業為對象的研究就提及「若將電子郵件運用在促進組織溝通上，可促進彼此的了解與合作，而達到增進組織績效的目的。」陳麗蘭（2000）研究五家企業則發現「電子郵件可維繫組織成員之情感，增加凝聚力。」可見電子郵件對於當時的企業來說，是個值得嘗試用來促進組織溝通的科技工具。

碩士論文研究主題已經可以看出電腦中介的即時通訊所帶來的民主化討論，在兩篇以企業為研究對象的碩論中，就有著相關的討論。像是齊立平（1996）就指出「組織員工認為電子郵件的使用在組織傳播的過程中，的確產生一些民主化的現象；並分析出四個主要構面說明此一現象，分別是『表達的自信與意願』、『參與感』、『資訊流通』和『層級模糊』等。」而相反的，也有民主化發展不彰的現象，像是陳麗蘭（2000）表示「電子郵件用於決策參與的情況並不明顯，使用者的權力與自由並未因此而提昇。」但是無論如何，電子郵件運用在組織中所引起的民主化探討，的確屬於科技介入組織內溝通所引起的正面現象。

而期刊論文的研究主題，則似乎顯得較為鉅觀化、結構化，比如類似組織成員的 e 化科技系列的引進過程，或是運動組織應如何使用網際網路運作公共關係，而電子郵件在其中則是對內或對外溝通的重要工具。不過，也有較為微觀性的研究，像是李怡慧、Niki Panteli(2015，頁 186)就探討「虛擬溝通環境中（特別是被廣泛使用的電子郵件）組織衝突的管理議題。」

在研究方法方面，這方面的碩論多為量化的問卷調查，呼應了陳麗蘭(2000)發現的國內質性研究少有用溝通角度探討使用電子郵件，故陳麗蘭於2000年的研

究則採文獻探討與深入訪談的質性研究方法。也或許由於主要研究目的為電子郵件的運用對組織溝通氣候的影響，屬於較為「微觀」詮釋的部分。像是其就發現「電子郵件可維繫組織成員之情感，增加凝聚力。但用於決策參與的情況並不明顯，使用者的權力與自由並未因此而提昇（陳麗蘭，2000）。」

此外，碩士論文在研究對象方面，也則以企業為大宗。陳麗蘭（2000）提及「由於研究採用深入訪談的方式進行，必須要兼顧研究目的與受訪者之代表性、配合性，所以選取了五家不同類型的企業為(中華紙漿、門諾醫院、IBM、台新銀行、D 公司)研究對象」。

不過訪談對象部分，由於陳麗蘭(2000)其中三家企業(中華紙漿、門諾醫院、IBM)主要訪談資訊技術部門的專業人員，另外兩家企業(台新銀行、D 公司)則訪談主管、行員，似乎有明顯差異。不過其研究中對於組織溝通提及的定義偏向為「個人的」「主觀的」，如「對個體而言，所有組織中發生的溝通事件之集合即為組織溝通氣候（陳麗蘭，2000，頁 26）。」；加上能夠訪談到的對象，也要顧及受訪企業的相關意願，所以基本受訪對象的選擇上也無太大的不妥。而其中D 公司為匿名公司，也可看出某些企業會視本身內部的組織傳播為較為隱私的部分。

電子郵件用於組織傳播之期刊論文的研究，所採用的研究方法，量化的問卷調查則並非大宗，而會出現像是個案研究、深入訪談法、參與觀察法、網站內容分析等多元的質性研究方法。

而期刊論文的部分，則可看見電子郵件對於組織溝通是有負面影響的可能。像是盧惠柔、蔡瑞明、吳盛(2002)則指出，組織推行電子郵件系統引進過程中的運作階段，會有使用者抗拒與管理政策等問題。陳禹辰、尚榮安、何照義、謝素娟(2008，頁 305)發現「易用性是影響接受意圖的主要因素，個人自願程度與電腦效能則是影響易用性的主要外生變數。有用性甚至會抑制員工之意圖。」李怡慧、Niki Panteli(2015，頁 186)則發現「組織衝突明顯存在日常對話，但卻被大

量隱藏於電子郵件的文字裡。」以及「電子郵件不適合作為衝突管理的溝通工具。」，進而從學術和實務的角度理解到「管理者應視使用者選擇溝通媒介的特定偏好為一重要管理訊息，並同時理解虛擬溝通內容中隱性的情緒線索。」

在電子郵件運用於組織溝通期刊論文的研究對象方面，陳禹辰、尚榮安、何照義、謝素娟 (2008) 發現「過去的研究大多以民營企業為對象，比較少觸及公用事業(頁305)。」所以其研究的對象即為公用事業員工；其他相關的期刊論文研究對象也較為多元性，像是運動組織、大專院校等，當然也包含民營企業。

以下來看後續的科技發展 MSN Messenger 運用於組織溝通的台灣相關論文。

(二) MSN Messenger

MSN Message 運用於組織溝通的學位論文產出年代約在 2000-2010 年。

由國內碩士論文來看使用 MSN Messenger 進行組織溝通的使用，發現在探究「溝通滿意」主題的研究較多。研究對象和研究方法也與電子郵件時代一樣，以採用量化的問卷對企業、上班族進行調查為大宗。

從以下三篇以企業、上班族為對象的研究中，我們可以發現 MSN 的使用行為與溝通滿意度成正比，即使用量越高，對 MSN 溝通滿意程度也就愈高。林侑民 (2006) 「針對企業員工 MSN 自我效能的程度對 MSN 使用行為與 MSN 溝通滿意的影響深入探討，發現 MSN 使用行為與 MSN 溝通滿意有顯著正相關，表示 MSN 使用行為愈高，其 MSN 溝通滿意程度愈高。」謝萬毓 (2006) 則以 MSN 為例，探討當組織成員使用即時通訊作為溝通工具時的溝通滿意狀況，發現「即時通訊使用量與溝通滿意具有顯著的正相關，顯示兩者的正向關係。」任以筵

(2007) 也以 MSN 為例，試圖了解即時通訊如何運用在組織溝通及即時通訊對溝通滿意度的影響，「發現 MSN 使用行為之程度愈高，對整個的 MSN 溝通滿意程度也就愈高。」

較為特別的是，同樣是以企業為研究對象，蔡燕平（2004）的研究則採質性的訪談法，也可能由於研究方法的不同，該研究對於 MSN 運用於組織溝通產生的現象有一些較為微觀細膩的發現，與量化問卷調查滿意度一致趨向正向的結果有所不同的像是「會有傳言散播的速度愈來愈快，易形成小團體；文字交談易將訊息扭曲；可減少溝通焦慮問題；暱稱變化易影響他人工作心情及情緒；適用於先前溝通；除非遠距，否則不利多方開會（蔡燕平，2004）。」其與陳麗蘭（2000）採用質性的文獻探討與深入訪談研究電子郵件用於組織溝通的結果呈現，均有類似的微觀特性。

然而，採用質性訪談法的蔡燕平（2004）研究中，發現到「企業中採用 MSN 進行組織溝通時，溝通對象較常運用於平行溝通；下行溝通可增加與部屬的溝通管道。」而採用量化問卷的張鈞垣（2005）研究中，也有發現「在主觀規範方面，同儕影響的正面影響最大，上司影響則沒有顯著影響的類似的發現。」可見即時通訊 MSN 在企業組織中，對於同儕的平行溝通，比起上司、部屬間的下行溝通，更加頻繁且更具影響性。這部分或許可以跟組織採用即時通訊後的民主化現象一起討論，不過，從使用 MSN Messenger 進行企業組織溝通的研究對象多為匿名來看，可能多數人認為組織內溝通並不應該透明公開，所以也或許是如此導致工作層級之間的溝通上還是有一定的距離，且內部民主化的腳步也會較慢。

由上可知，工作上的因素會影響組織採用 MSN 的溝通狀況。謝萬毓（2006）指出「即時通訊使用量與溝通滿意顯著的正向關係，影響因素中以工作特性與溝通滿意的關連較為密切。」任以筵（2007）探討員工使用即時通訊會對組織內部溝通產生的影響，也「建議未來的研究者可增加可比較之變數，如達到工作績效；像是使用即時通訊軟體是否能有效達成工作的績效。」可見以企業為對象進行相關研究時，應該顧及類似工作因素等部分的影響。

謝萬毓（2006）研究「建議企業應加強員工於工作場合使用即時通訊之教育訓練，以增進組織溝通的效率與滿意度。」任以筵（2007）則建議「企業組織可

找出其有效管理的方式，期能使即時通訊軟體成為一開放化的即時電子溝通媒介，發揚其快速性與便利性。」可見相關研究對 MSN 應用於企業組織溝通，多採取正面樂觀的態度，不過像是有效管理及教育訓練，乃為企業可以採行的促進做法。

MSN 用於組織傳播的期刊論文部分，則明顯較為少見。

以下來看後續的科技發展部落格(Blog)運用於組織溝通的台灣相關論文。

(三) 部落格 (Blog)

部落格(Blog)運用於組織溝通的學位論文產出年代約在 2005-2015 年間。

由國內碩士論文來看使用部落格(Blog)進行組織溝通的使用，研究方法仍以量化的問卷調查為大宗，質性的研究較少。不過整體在研究對象部分，則較電子郵件和 MSN 時期呈現出更為多元且有特色的面貌。像是邱銘智（2007）就廣泛地以軍公教、醫院、傳統製造業、電子相關產業、保險及其他(如服務業)等六大職類別為研究對象。呂玉蘭（2007）的訪談對象為 2009 年教育部部落格大賽得獎教師五位及其八位學生。陳銘勝（2013）研究對象是實際建置部落格的陸軍裝甲兵學校官士兵。

同時，也從呂玉蘭（2007）和邱銘智（2007）的研究中，發現「部落格主持人對於部落格的組織溝通具有一定影響力。」像是呂玉蘭（2007）的研究就表示「教師多付出時間與心力經營，並且在班級部落格平台上引導學生，師生共同經營班級部落格，使班級部落格成為輔助師生互動與改善班級認同感之管道。」而邱銘智（2007）則由研究了解到「不同身份的部落格主持人對員工沉浸程度與溝通滿意度的影響確實不同。」

從溝通滿足的基本面出發，也有其他的延伸觀察，像是組織認同等。譬如說孫龍翔(2011)就在研究結果表示「個案公司在內部網站建置部落格式內網溝通平台後，其員工使用溝通平台進行溝通的溝通滿足對員工組織認同及組織承諾改

善程度皆有顯著正向影響。」此外，陳銘勝(2013)發現「個案學校在內部網站建置部落格溝通平台後，其官士兵使用此平台的溝通滿足，對於其組織認同感有顯著正向影響，而工作壓力部份則呈負向影響。」

陳銘勝(2013)表示「或許的確傳統的『絕對服從』領導方式，若並非合法合理，將造成基層的官士兵反彈，工作壓力也將驟升」；若從正面觀之「倘若有透明與迅速的內部溝通管道，而軍方也藉此營造出良好的溝通環境，降低官士兵之工作壓力，將容易凝聚官士兵對組織的向心力與認同感。」可見良好的內部溝通溝通可降低工作壓力，也容易衍生組織認同。

部落格(Blog)運用於組織溝通的期刊論文產出年代約與碩士論文相近。研究方法與對象看來方向有些殊異。像是蔡琰、臧國仁(2010)採「敘事主題」及「生命故事」研究方法研究銀髮族部落格的特色；不僅僅是談及過去時日的「記憶裝置」，更多內容是成員在現今日常生活中熱愛「現在」的記錄。陳清檳、賴慧敏、張文宗、黃耀賢(2012)則是採用問卷，研究高職教師採用教學部落格的關鍵成功因素及其相對重要性，研究結果顯示「編碼化辛勞、個人創新特質、認知易用、相容性、認知愉悅、學校支持與學校獎勵等 7 個因素是辨識教師是否採用教學部落格的重要指標(頁 1)。」此外，也有林怡秀(2009)探討中華職棒聯盟之網路公共關係，其中有發展球隊部落格對外溝通。

以下來看後續的科技發展臉書(FaceBook)如何運用於組織溝通的台灣相關論文。

(四) 臉書(Facebook)

臉書(Facebook)運用於組織溝通的學位論文產出年代約在 2010 至今。

由國內碩士論文來看使用臉書(Facebook)進行組織溝通的使用，研究方法也是常見量化的問卷調查法，而較少有質性研究或是質化量化混合的研究。

可能即時通訊運用在組織溝通由電子郵件、MSN、部落格到 FaceBook 已經

累積一段時間，所以在以臉書(Facebook)進行組織溝通的相關研究中，可以看到和之前的科技工具有類似的現象發生並進行探討。

像是陳品宏(2009)的針對專科學校資訊管理科的同儕之研究中，就發現了「在 Facebook 的虛擬環境中，該班級淡化了小團體間的界線。」而之前 MSN 的相關研究，則有提及「即時通訊軟體運用於組織溝通產生的現象，有傳言散播的速度愈來愈快，易形成小團體(蔡燕平，2004)。」不論是淡化了小團體的界線，或是易形成小團體，都可得知「即時通訊工具使用於團體溝通，有可能會形成人際關係的改變(蔡燕平，2004)。」恰巧這兩份研究前者為質量混合研究，後者為質性研究，似乎有質性研究的成分，即較能夠觀察到較為細膩的現象。

李育玲(2015)對目前正在使用 Facebook 社團的教師所做的研究，則表示「知覺易用性對知覺有用性具正向顯著影響；社團意識、知覺有用性、知覺易用性對行為意圖具正向顯著影響；行為意圖對使用行為具正向顯著影響。」而之前任以筵(2007)的研究推論「MSN 知覺特性的高低與 MSN 使用行為並不會受到組織影響因素的影響。」由前述可知，對於科技物的「知覺」是即時通訊使用於組織溝通時所可能討論的部分。

宋雅雯(2012)透過網路問卷，以 Facebook 粉絲專頁成員為分析對象的研究，則探討到「『隱私風險』對於粉絲專頁的『滿意度』不具有顯著的影響。『隱私風險』的喪失不完全來自於粉絲專頁，亦可能是駭客入侵或隱私功能設定之問題。」而之前電子郵件的相關研究，林水祺(1997)就指出可以歸納出「『安全問題』及『印象管理』，是組織成員在蒐集組織社會化資訊時，背後的二大考量要素。」所以可見類似「隱私風險」、「安全問題」都是即時通訊運用於組織傳播時所可能探討的方向。

臉書(Facebook)運用於組織溝通的期刊論文產出也約在 2010 至今。

研究方法和這方面的碩士論文同樣是問卷調查法為大宗，研究對象除一般企業外，也有如醫學大學的醫療體系下的醫院。

研究對象也趨向多元，像是採用職場員工與主管、警察人員、facebook 虛擬棒球隊社群成員(北中南大專院校棒球代表隊選手)、公益健康臉書粉絲團成員。

比較特別的是，有研究探討部屬與主管互為 FB 好友的情況下，王彥蓁、羅新興、羅景文(2015)研究「對組織成員的自我揭露及主管對部屬信任有何影響(頁 27)」；以及對羅新興、羅景文、王彥蓁(2015)研究「職場員工是否為主管 FB 好友，對知覺主管支持與公民行為的影響－探討員工性別之調節效果(頁 31)。」

此外，社會資本對於即時通訊的組織溝通的探討，有何篤光(2016)研究虛擬社群對運動團體組織承諾的影響，發現「資訊強度是虛擬社群中社會資本形成的重要前置因素，再透過公平且互惠的凝聚型社會資本交換過程，可促進情感支持與社群信任感之提升，進而影響棒球隊中組織承諾之形成(頁 82)。」

以下來看後續的科技發展 LINE 如何運用於組織溝通的台灣相關論文。

(五) LINE

LINE 運用於組織溝通的學位論文產出年代約在 2010 至今。

由國內碩士論文來看使用 LINE 進行組織溝通的使用的研究，研究方法與其他即時通訊科技的研究一樣，仍然多為量化的問卷調查法，質性的研究或質與量的混合性研究則仍為少數。

此外，研究對象又更加多元且具特殊性。像是白清文(2014)的研究就以現場工程師作為研究對象，楊惠菁(2016)以台灣電力公司大潭發電廠及通霄發電廠員工為研究對象，楊澤夫(2017)以南投縣原住民鄉鎮之教師為調查對象。

像從大體來看，當 LINE 進入組織溝通時，也多會在溝通帶來一定程度的影響，例如楊澤夫(2017)探究出「使用 LINE 之行為意圖與親師溝通、組織溝通都有顯著正相關。」林瓊惠(2016)則發現「高雄市國中小和補習班教師間的 LINE 群組溝通對職場友誼和組織認同有調節效果。」等等，可能因為 LINE 使用於組織溝通已經相當的普及。

LINE 使用於組織溝通的相關研究中，關於「溝通效能」的研究算是為數頗多，像是陳詩盈（2015）的研究結果顯示「LINE 的應用偏好度和組織溝通效能及團隊凝聚力皆為顯著正相關。」戴君諺（2017）的研究結果顯示「即時通訊軟體之使用會正向影響組織溝通效能與團隊凝聚力，就提升國軍效率而言，應推動全面開放並鼓勵使用。」兩者的研究結果幾乎相同。不過陳詩盈（2015）研究對象以台灣地區跨縣市不同組織之工作者為樣本，則是較一般的研究對象更為寬廣的研究對象，而戴君諺（2017）則以國軍志願役軍、士、兵為對象，兩者對象上有一定程度的差異。

而周佩萱（2018）以飯店員工為研究對象，則發現「LINE 溝通效能對組織溝通、工作滿意度與員工忠誠度間確有影響關係存在。」辜令綦（2017）研究國軍官兵，則發現「組織溝通效能的感受度愈高，其社會支持的感受度也愈高；兩者也有著類似的結果。」

分析至此發現，的確有相關研究顯示，相同概念的研究，即便是不同的研究對象，也可能產生相仿的研究結果。但我仍認為應保持開放，接受不同的可能性。就像戴君諺（2017）的研究就探究到，「即時通訊軟體也仍潛在的負面影響。因此，未來在政策制定與修正時仍須斟酌考量部隊與社會單位之差異性。」

也如楊惠菁（2016）研究台電火力發電廠中，LINE 對員工組織承諾與工作績效影響；卻發現「影響力並不大，及研究結果顯示除員工單位因素會對公務上使用 LINE 造成影響外，其餘變項皆不受影響。」而在另一方面，「有 LINE 的聊天功能與動態消息功能會使員工的組織承諾與工作績效受到影響，其餘因素皆無明顯差異。」這或許也可以促進許多我以更寬廣而審慎的心態，去探討類似研究的不同可能性，及反思背後的相關因素。

工作壓力這個部分，在 LINE 使用於組織溝通的相關研究中，也受到關切。像是陳詩盈（2015）的研究結果顯示「工作壓力可調節即時通訊軟體 LINE 的應用偏好度對組織溝通效能的影響，當工作壓力愈大時，LINE 的應用反而會削弱

組織溝通效能。」並在管理實務上建議「保留回覆時間的彈性，培養信任與尊重的部屬關係將會有助於組織溝通效能和良好的職場關係。」。這也呼應了陳銘勝（2013）在部落格與組織溝通的研究中表示「結果顯示，良好的使用 LINE 對於員工組織溝通效能及工作壓力具有正向的影響作用。」郭秀怡（2018）則發現「工作上不宜過度依賴 LINE，以免增加工作壓力。工作的群組應制定 LINE 的使用規則，注意使用時間，以提升溝通的效能。」這個研究也同時發現「使用 LINE 溝通互動時，對於感受表達會有誤差。因此要有其他溝通媒介輔助，才會有更深層的溝通互動。」

可發現「工作壓力」是當科技進入工作組織溝通的研究中，所不能忽視的一個部分，並且可以從不同的層次來看待思考。

LINE 用於組織溝通的期刊論文方面論文，在社會資本對於即時通訊組織溝通的影響部分，林錦郎、張可立、張松山(2015)探討從社會資本觀點探討即時通訊 LINE 知識分享行為，發現「組織或個人若能透過緊密、有效的社會互動，彼此在專業領域上互相分享其知識，則必定能夠增加組織與個體間知識交流的效率、深度及廣度(頁 135)。」

傅議鋒、常棕盛、楊豐兆(2017) 研究學生與校務行政人員使用即時通訊軟體對組織管理，發現「使用習慣上的不同，容易造成解讀上的誤解，因而造成效率降低(頁 186)。」以及「即時通訊在溝通成本和時間的降低上，都有相當的優勢存在；然而這也帶來另一個隱憂，就是其進入門檻不高，其他組織同樣可以參與使用(頁 186)。」涂保民、黃月琴(2017)也提及了 LINE 溝通中的隱私風險和收發焦慮，對行為意圖有負面影響。以上整體來說，可看出 LINE 在溝通上可能帶來的自身和關係上的負面影響。

二、綜整出本研究的方向、價值

(一) 即時通訊用於「非營利」組織溝通

研究對象方面，相關領域的研究多以營利機構(企業)、一般學制的學校居多，近年漸有其他較為多元的研究對象出現。綜觀來看，整體上相關的研究對象大宗為營利機構，民間企業為數較多，也會有部分公營機構；但非營利組織則明顯較少。近來非營利組織在台灣社會日益增多且發揮一定的社會功能，其對內對外的組織溝通，值得進一步探討。故本研究研究即時通訊用於「非營利組織」的組織溝通。

(二) 社區傳播「線上」的組織溝通研究

前已提到，近年來的社區傳播相關研究，多為進入社區進行田野場域的實體研究，較無研究關於科技介入後為社區傳播帶來的新變化，以及虛擬社區與實際社區同時並行的線上線下人際關係。故本研究將探討社區傳播「線上與線下」的組織溝通研究。

(三) 「質性取向」研究即時通訊用於組織溝通

綜合以上，至今即時通訊運用組織溝通的研究，研究方法部分，的確以量化的問卷調查為大宗，質性研究或質量混合型研究偏少。相較之下，質性或是質量混合的研究，則明顯有較多偏向微觀而細膩的觀察詮釋，是量化的問卷調查所無法探究出的部分。

像是基本上多數的「即時通訊運用組織溝通」的研究，對於這個現象多屬肯定、樂觀的看待。在量化研究一直強調「溝通滿意度」，以及似乎是即時通訊運用組織溝通的最重要目的時，質性研究就能呈現出這方面的一些負面影響以及相關安全顧慮和隱憂。

LINE 運用於組織溝通的期刊論文產出約在 2010 至今。研究對象以各級學校為主(大學、國中、國小)，大部分研究採用方法為「問卷調查法」，也有少數採用「深入訪談法」。主要研究主題不外乎 LINE 使用於學校內外溝通的狀況，以

及老師對 LINE 的類似運用的接受程度。所以本研究採取質性研究中的訪談法、線上觀察法來進行，希望能發現有較為微觀深刻的觀察理解。

而經由「傳播科技與組織溝通的研究整理」整體瀏覽整理之後發現，社會資本、知覺有用性、知覺易用性、群組管理、衝突處理、表達誤差、民主化、隱私安全、團體界線、回覆壓力等「即時通訊對於組織溝通所產生之影響」的相關概念，將可成為分析解讀「組織認同」、「溝通策略」相關研究發現的參考。

三、研究問題

綜合以上，永和社大社大「瓦礫溝願景社」使用社大「瓦礫溝願景社」LINE 群組，進行組織對內及對外的溝通，其中包含組織內與組織外的成員。本研究提出如下研究問題，希望為其他非營利組織線上溝通提供啟發：

- 一、 「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組成員，如何看待此 LINE 群組？對群組與瓦礫溝願景社組織的認同為何？
- 二、 LINE 群組成員，在運用 LINE 進行溝通時，對「人際」與「資訊」的管理策略為何？
- 三、 LINE 的科技特性如何影響成員之間的溝通？

第三章 研究方法

本章的章節安排，第一節介紹本研究的研究個案介紹，包括個案說明、個案背景介紹、選擇個案的原因、研究者的立足點與反思；第二節說明本研究的研究設計，包括研究採取的訪談法和線上觀察法。

本研究採取「個案研究」(Case Study)，研究個案即為永和社區大學瓦礫溝願景社及其組織所使用的「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組為主，其他附屬群組則視情況為輔。

個案研究常見在質化研究。個案研究可以用各種方法蒐集完整有用的多樣化資料，針對單一的個人、組織或個案，了解其內部較為深層性、本質性的問題，可以研究一些狀態、現象等的原因，或是各原因之間的關係(薛秀玫、王冰，2015)如上對於「個案研究」的描述，可知如是的研究方法相當適合本研究。

第一節 個案介紹

一、個案說明

「社大瓦礫溝願景社」群組的「前身」是當初在社團籌備期的「瓦礫溝行動小組」LINE 群組，這算是「第一階段」。記得當時 104 年 4-8 月約隔週會定期在永和的「慈暉文教基金會」(早年曾參與倡議瓦礫溝整治不要加蓋的一雙和地區民間團體)開籌備會議，最早這個群組是為籌備小組所用，當時的群組只是叫做「瓦礫溝行動小組」。

永和社大「瓦礫溝願景社」在 104 年 9 月成立，社團成立之後，這個群組自然延伸成為「社大瓦礫溝願景社」的社團群組，這算是「第二階段」。當時主要功能即為社務聯繫、社員溝通等的社團功能；不過群組中仍包含不是社團成員，但從「瓦礫溝行動小組」群組時期，就在一起討論關心瓦礫溝的社區人士、社大

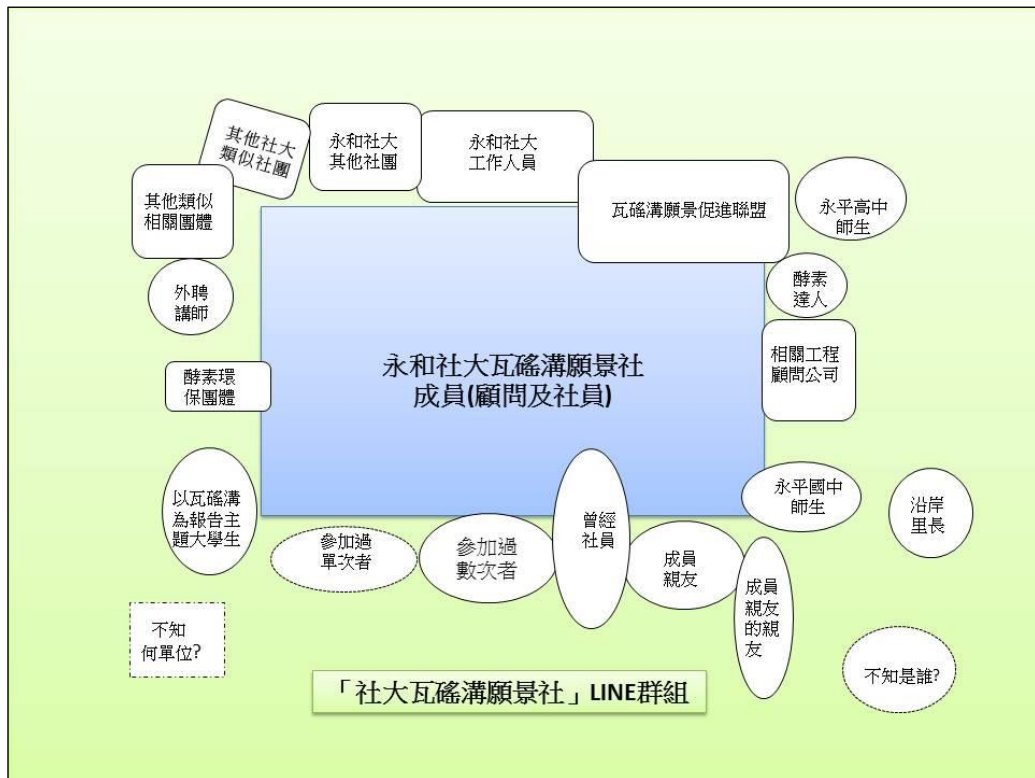
學員等。

後來「第三階段」，有的外聘師資可能在授課前後就加入了群組；有時願景社會跟社大其他社團有所交流，就會邀請其他社團的幹部等加入群組；到了更近期，有些基本成員可能去參加某些類似社區活動時，會跟人聊起瓦礫溝，所以就很熱心的邀請對方加入群組。是故整體來說，群組自然而然就多了一些不熟且非預期的人。

承上演變，最後就索性讓「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組順其自然邁向公開化，如果有人來聽講座、參加活動等，反應還不錯，就可能邀請他們參加群組。

永和社區大學的「瓦礫溝願景社」的LINE 群組，群組名稱叫做「社大瓦礫溝願景社」，研究開始期間成員為 90 多人，研究實施期間已經超過百人。群組成員約可分為以下幾類(不過仍時有「加入」及「退出」): 當期社團社員及顧問、曾經的社員(有的和社團有繼續聯絡、有的則無)、曾邀請來講課的講師、相關工程顧問公司、社團成員之親友、永和社大工作人員、永和社大其他社團、其他社區大學相關社團、其他類似性質機構團體、中永和在地學校師生、曾以瓦礫溝為報告主題的大學生、沿岸里長、非社員(有參加過社團的課程活動或是與社員碰面過)、不知是誰者等等。群組成員的類別大致情況如下之「圖 1 永和社區大學的瓦礫溝願景社 LINE 群組示意圖」所示。

圖 1 永和社區大學的瓦礫溝願景社 LINE 群組示意圖



二、個案背景介紹

社區大學的核心任務——重建屬於自己的世界觀。許明正等(2014, 頁 200)提到「1995 年提出『社區大學運動芻議』的黃武雄教授，於 1999 年創設永和社區大學，深耕地方、致力推動公民參與，開辦各類終身學習與公共性社團課程。」至於永和社區大學是如何的大學？許明正等(2014, 頁 200)描述「不僅營造社區大學成為親和開放、具公共性格的學習場域，更鼓勵全體師生積極投入在地知識的生產、公民行動的創發。」

關於社區大學的社團，黃武雄(2007)提到學員才是社團活動的主體，社區的公共事務是社團主要內容；而成立如此多樣而豐富的公共服務性社團，黃武雄認為在在都有助於「充實生活內容，提昇人的美感，改善居住環境，消除階級界限，催生常民文化(同上引，頁 392)。」

「2010 年新北市升格前夕，永和社大與雙和專業者、NGO 共同組成生態雙和願景聯盟，希冀最擁擠的城市改變為永續發展的生態家園。並以生態雙和作為校務推動、社區營造、公民參與三位一體的軸線(取自永和社區大學網站)。」

瓦礫溝是中永和的天然界河，也是母親之河，早年曾是一條清澈的水流。曾幾何時，她變成了永和人的淹水夢魘，也成了人人詬病的臭水溝。現在的她，不會淹水了，卻仍擺脫不了穢臭的命運。過去許多人為她奔走努力過，有成功有失敗；其實現在也有許多人持續關心她，希望為她創造更新更美的願景。104 年，永和社大瓦礫溝願景社成立，為「生態雙和」之下的實踐。

三、選擇此一個案的原因

我會選擇此一個案，基本可見如下原因。

第一、我成為永和社大學員有十多年的時間，也從「瓦礫溝願景社」籌備時期參與至今近 5 年；故此個案是我所持續熟悉的田野場域，因而可以看得很詳細；

加上長期的參與，讓我可以掌握其脈絡。我本身是參與者，又是觀察者，較有可能蒐集到豐富的資源。

第二、它的規模是適當，不會大到沒有辦法看，但它裡面還是有一些複雜性，可以呈現出人與人溝通的張力、比如說可能它裡面有一些共同的任務要完成，可能會在其中討論事項；它也可能會吵架，也可能會彼此鼓勵幫助；它可能是許多人際關係的縮影，當中的人有親疏不同的關係，它其中大多人也多會有線上、線下不同層面的溝通接觸，可觀察如 LINE 的即時通訊溝通與面對面接觸交錯中，所自然形成的溝通策略、組織文化等等。

永和社大其中有非常多的大中小型團體，其下也有很多分屬不同型態的 LINE 群組，反應不同的溝通任務、方向及功能，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組是其中之一。不過本研究即以這個例子做為研究案例，否則會形成要研究分析的群組太多，在能力時間上無法負荷。

四、研究者的立足點與反思

本研究主要採取質性研究法，質性研究方法是避免數字，著重對社會事實進行詮釋的研究方法(Neuman, 1997)，正好彌補了量化研究難以捕捉的面向，且質性研究法重視對於「意義」的理解(Bogdan & Biklen, 1982)。此外，陳向明(2017, 頁 9)則表示質性研究「研究的主要目的是對被研究者的個人經驗和意義建構作『解釋性理解』或『領會』(verstehen)，研究者透過自己親身的經驗，對被研究者的生活故事和意義建構作出解釋。」如上敘述，皆與本研究所欲探知的現象及進行詮釋的方式有所吻合。

由於我也是此一永和社大「瓦礫溝願景社」社團的成員，並且從創設之初即參與其中約近五年左右的時間，所以是對其脈絡知識、背景知識、每個成員之間的關係……，都非常的熟悉。如此的重要優勢，是外來者無法得到的。

Silverstone (2017)指出日常生活的媒體研究，目的在探討生活中人與科技的關係如何，其中有如何的互動秩序、溝通策略或牽扯的力量。也因為線上(on-line)與線下(off-line)間的互動是動態並且交錯混雜的，研究者必須同時注意。另外，Hine(2008)則指出，研究者理當將使用者的線下生活納入為研究範圍的考量，不需認為兩者必然會有所分裂或差異；因為線上與線下的生活，其實都交織在常的生活中，可視為整體。

在此想要說明的是，如前提到本研究同時包括線上生活及線下生活的田野，研究認同如上學者所主張的，應當將科技使用者的線下生活與線上生活的脈絡整體納入研究場域。

因而，我以「局內人」(insider)的「線上觀察法」觀察線上的狀況，並且對照線下的情形，以供研究問題的分析探討，相信我能對於被研究對象的生活故事和意義建構作出解釋，如此是具有局內人的優勢的。就像是陳向明(2017)表示，一般說來，「局內人」比起「局外人」更容易進入對方的「期待視界」。此外，在構建研究結論時，「局內人」比較容易在尊重被研究者的意見上進行研究結果的解釋。

局內人並非全然處於優勢，其實也有劣勢存在。關於局內人的劣勢，陳向明(2017，頁 182)提到局內人和所在群體共有的部分太多，可能失去研究進行所需要保持的距離感。研究者可能對自己群體文化中人們的常態、常規習以為常，對其中人們的言語行為內含的意義失去敏銳性。

因而，我會持續期許本身具有所反思精神，並且保持開放性，避免假客觀，因為沒有人是可以完全客觀的。研究者該跳脫自己的本身，來看待這個主題。亦即，陳向明(2017，頁 636)所提醒「研究者一定要反思自己的反身性，探究自己是如何與被研究者互動的，自己是如何獲得手頭資料的，自己又是如何對這些資料進行解釋的。」

因而，本研究我在做分析的時候是來回的，就是會思考看到了什麼；但同時我也會思考說是否因為本身「局內人」的位置，而影響到研究上的詮釋。所有資料都會是有根據，可以檢驗的，再進行分析研究，盡可能避免武斷就做判斷。

如果要說我在瓦礫溝願景社的基本定位，我是社團的第一學期社長，目前是社團的總務幹部，有時會負責主持帶領某些課程和活動。在卸下社長的角色之後，比較不常站在第一線處理社務；但是由於在社大已經有十多年，並且是社團的創始成員之一，整體來說對於社大、社團的一些狀況會比較了解，所以必要時會成為某些狀況的引領解說者。

在研究中的「局內人」參與觀察角色，我想擔任「中上參與程度」觀察者，這是指「線下」的部分。而「線上」的部分，我則為「中等參與程度」的參與者。整體來說線上、線下都比較算是在平常心中伺機而動，但是有時需要協助公布或是說明一些社團事務時，則會比較積極的 PO 文或發言。而在研究中與被研究者的互動，我想我算是「公開的」、「熟悉的」、「參與型」局內人。

邀約訪談過程中，有部分受訪者在看到訪談大綱時，會感覺害怕自己不能對研究提供什麼協助、似乎感覺題目很難的退縮狀況；或是有的在訪談之前，會認真的依據問題寫好初擬的回答。似乎「學術性」的主要形象、目的與文句，會一時讓某些受訪者感到「有距離」甚至退縮。不過由於是「局內人」，訪談時可將訪談大綱與社團中實際發生的狀況融合起來詢問，並且舉出一些相關例子；也有擷取受訪者在線上的 PO 文進行相關延伸訪談。這讓原本感覺較為退縮的受訪者，訪談後都表示其實並不難，感覺很生活化。

在解釋訪談資料部分，由於許多受訪者對於「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組的肯定是我原先始料未及的，同時也感覺相當欣喜；加上本身是「局內人」的關係，所以原本對於「正面」部分的評價較為著重。但是後來還是決定回到比較中立的立場，整體評估受訪者所言及社團、群組的優點與缺點，試圖讓自己盡可能客觀平衡，進而由此態度分析相關現象，回應研究問題。

第二節 研究設計

本研究採取的方法分為兩個部分，一為研究「虛擬田野」的「線上觀察法」；一為研究「實際田野」的「訪談法」。以下將分別說明之。

基本上選取永和社區大學近期的兩學期：第 39 學期(107 年 9 月至 108 年 1 月)及第 40 學期(108 年 3 月至 7 月)為基本研究時段區間，整體上如此包含一個整個學年，除非特殊情況，基本上季節性、例行性會發生的事件(如課程規劃討論、公共參與週、生態雙和嘉年華等)都會囊括其中。同時，由於導致研究效度「失真」的一個經常出現的原因是人的記憶的衰退(陳向明，2017、頁 541)。而基本設定研究的學期時間，相當接近研究的實施期間，在相關資料取得、成員記憶留存方面都較更早期為容易，且最接近社團現有狀況。

不過，永和社大瓦礫溝願景社在 104 年的第 33 學期，在永和社大「生態雙和」的大願景中成立，從籌備到運作，集結了許多舊雨新知的努力與情感，所以基本上如果在研究進行中有回溯到預定時段區間之前的相關事件資料，或是延伸到更為近期，本研究也會視情況蒐集採用。

因為我已經參與這群組很久了，累積觀察過一定數量的線上紀錄的文本資料，也持續在生活上做線上觀察。不過，研究部分是訂出如前述的區間，約為長達一年的時間，關於這段期間的觀察，將以研究者的身分，密集注意其中每個人的線上線下動態、變化。

一、線上觀察法

「在每個社會團體當中都可以找到一些關鍵事件讓田野調查者可以用來分析整個文化 (David M., 2009/賴文福譯, 2013、頁 152-153)。」永和社大「瓦礫溝願景社」算是社大之下的一公共性社團，也有其所屬的文化底蘊。

「關鍵事件就像是快照或錄影帶一樣，具體地傳達了大量的資訊。有些影像清楚地呈現出社會活動；有些則提供了許多隱含的意義 (David M., 2009/賴文

福譯，2013、頁 153)。」本研究由線上觀察的關鍵事件出發。

本研究受到民族誌方法的啟發，參酌類似的精神去進行研究。搜集資料則主要是透過「線上觀察」以及「深度訪談」。

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組溝通的主題歸類，基本上大致可分為社大校務類、社團社務類、對外事務類、個人分享類等等。不過當然不限於如上主題範圍，也有某些話題事件涵蓋了不同分類；進一步再篩選出較具代表性的關鍵事件。從中擷取相關對話紀錄進行觀察，分析組織對內、對外的溝通、其中互動的模式、策略，及形成的組織文化等等。

篩選的關鍵事件囊括多元的類型，主要列表如下頁「表 1 關鍵事件列表」

此外，我也發現其他有如較規律發生的重點課程後續討論迴響、文史話題分享、社團新學期招生、課程活動的宣傳紀錄及期末聚餐、群組資訊與規則的整頓討論等等，也有發現相關關鍵事件的可能。

在「研究倫理」部分，為了保護群組的成員，所以會用「代號」處理；並不將對話截圖放在研究中，只是進行相關分析。

表 1 關鍵事件列表

	主題	簡介
1	南支流爭取生態化非水泥化公園設計	南支流某段原本已計畫改造為水泥化公園，社團發現之後，希望能夠保留原有不錯的生態狀態，經過與水利局、相關建商、專業人士討論後，有維持部分生態景觀。
2	酵素相關推廣	有社員去酵素相關團體學習製作酵素，並且希望推動教學製作、家戶使用、甚至直接投入瓦礫溝淨川。過程中有辦過社區酵素工作坊、和里長合作酵素課程。社團並成立「愛酵小組」次群組。
3	沿岸鳥類生態大發現	某位社員因有生態專長，會定期在瓦礫溝沿岸進行鳥調及其他生態的調查拍攝，並會在群組分享，讓群組成員大開眼界，進一步看見瓦礫溝的生機美好，頗獲好評。
4	與新店文史工作者因永豐圳認識交流	早年灌溉中永和的溝渠永豐圳，引新店碧潭水源，因而社團與新店端文史工作者結識，常在群組討論交換所知所學，並且相互參與「中永和端」及「新店端」的永豐圳走讀並且有課程交流。
5	與社區高中師生因「瓦礫溝參與式預算」交流	因為 108 課綱強調對於社區的認識，社區高中老師帶學生跟社區大學有所交流接觸。在高中舉辦的「瓦礫溝參與式預算比賽」及獲獎執行的「寫生比賽」，兩方就有跨越世代的交流互動。
6	關注沿岸黑板樹遭破壞事件	中支流沿岸有一黑板樹步道，由於季節性的掉落，會形成環境上的困擾，因而發生了樹木遭民眾破壞的事件。社團社員發現並則在群組告知大家，引發大家關注。告知水利局之後，有設置警告的牌誌。
7	與水利局討論沿岸礫間淨化場設置	前瞻計畫之下，水利局計畫在中支流水源橋旁設置礫間淨化場進行水質過濾，由於原有豐富生態地貌會有所犧牲，所以社團和水利局及建商有所討論，但可能基於實際工程需要無法保留原有狀態，不過或可在工程建設中納入某些建議的生態設計。

二、訪談法

「顧名思義，『訪談』就是研究者『尋訪』、『訪問』，被研究者並且與其進行『交談』和『詢問』的一種活動(陳向明，2017，頁 211)。」社會結構由社群中人的互動所產生，如此的社會結構不但能被社群本身的成員「主觀的」感受到，還可能會被研究者「客觀的」發掘出來(Gold, 1997)。由於永和社大「瓦礫溝願景社」是一個公共參與性質的社團，且我在研究場域中屬於「局內人」的角色，基本上在視野上可盡量兼具主觀與客觀。

同時，也採取「半開放型訪談」，並會適時在日常生活中同時進行「非正式訪談」。陳向明(2017，頁 229-230)表示「在半開放型的訪談中，研究對訪談的結構具有一定的控制作用，但同時也允許受訪者積極參與。」可見「互動」在半開放型的訪談頗為重要。此外，「結構式的訪談有敘述清楚的討論項目，而非正式的訪談有特定但是隱含的研究討論項目 (David M., 2009/賴文福譯，2013，頁 76)。」可見結構式的訪談和非正式的訪談有相互補足的功能。

在訪談對象的選取方面，乃從群組成員的類別中，選取重點類別進行訪談，基本上訪談不同特性的群組成員，並且包含組織內與組織外的成員。群組成員的角色背景、線上活躍程度或是「滾雪球抽樣」都是篩選的條件。

研究共訪談 16 位社團內及社團外群組成員。包含社團顧問、社團社員、社大工作人員、社團之友。社團社員包含社長、副社長，資深到資淺等不同的社員以及前社長社員；有經手社團相關事務的永和社大工作人員；社團之友包含永和社大生態類型社團顧問，在地社區高中老師、竹圍工作室(關懷樹梅坑溪團體)職員。受訪者列表請見如下頁之「表 2 受訪者列表」；訪談問題請見「附錄二」。

在「研究倫理」部分，訪談之前會說清楚研究者的研究主題、目的，要讓受訪者對於研究的過程「知情同意」，並且簽署同意書。強調這個研究是非關個人的，只是想了解 LINE 在小團體裏面，組織、溝通、聯繫，幫助了什麼、帶來了什麼，是有帶來沒有想到的缺點等等。

表 2 受訪者列表

代碼	性別	範圍	身分分類	角色	訪談時間地點	其他
A	男	永和社大	社團顧問	社團 執行顧問	2019/10/14 及 11/16 ; 永和 7-11 超商	
F	男			社團顧問	2019/10/27 永和 7-11 超商	
B	男		社團社長	2019/10/16 永和社大		
C	男		社團副社長	2019/10/16 永和社大	清代引新店碧潭水源，灌溉中永和的永豐圳開鑿者後代	
D	女		社團資深社員； 社團愛醇群組 發起人	2019/10/24 永和社大		
E	男		社團資深社員	2019/10/27 永和 7-11 超商	耆老之子，早年即爭取瓦礫溝不加蓋	
G	女		社團較資淺社員	2019/10/28 永和社大		
H	男		社團社員	2019/10/31 永和社大		

代碼	性別	範圍	身分分類	角色	訪談時間地點	其他
J	女	永和社大	社團	社團 較資淺社員	2019/11/13 永和社大	
I	男			社員	社團前社長、社員；師資之一	2019/11/01 永和社大
N	女		社大 工作 人員	永和社大 工作人員	2019/11/28 永和社大	綜理永和社大 社團事務
O	女	永和社大 工作人員		2019/11/28 永和社大	永和社大與本 社團窗口	
K	男			永和社大生態 類型社團顧問	2019/10/29 永和社大	社團外聘師資
L	女	永和 社大 之外	社團 之友	新店文史工作者；大安社大河川社團成員	2019/11/11 台北市咖啡店	因家鄉新店地緣關係，對永豐圳有所了解
M	男			在地社區高中地理老師，資訊媒體組組長	2019/11/15 永和社大	因108課綱而與本社團交流；社團外聘師資
P	女			竹圍工作室 職員	2019/12/20 政治大學	竹圍工作室關注樹梅坑溪

第四章 群組的認同與溝通策略

以下將由研究個案永和社區大學「瓦礫溝願景社」所使用之「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組(及其附屬的相關群組)進行相關探討。

第一節將探討「成員如何看待群組」，即成員對於群組以及瓦礫溝願景社的組織認同為何；第二節則分別由「人際關係」與「資訊」的角度，探討成員在其中溝通所採取的管理策略。

第一節 成員如何看待群組

本節將由探討當即時通訊進入組織溝通，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組成員，如何看待此 LINE 群組？對群組與瓦礫溝願景社的組織認同如何？以下將由「線上/線下生活相結合」、「多面向聯結」兩方面進行探討。

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組成員共同摸索、逐步在科技物的使用中，嘗試出彼此交織出的組織文化與默契，即在日常生活的溝通中產生馴化理論中的「科技的集體馴化」。在「線上/線下生活相結合」方面，像是群組成員樂於在線上分享自己的生活境況；熱心的社員提供的服務和推廣，成員大多多所鼓勵。在「多面向連結」方面，能夠連結不同世代和不同領域的社團之友，並且在群組中不時有熱絡的討論互動，並且持續開放接受其他連結的可能性。

此外，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組的科技面(客觀的物)與群組成員的社會面(主觀的人)之間的相對互補、共構，使得 LINE 這項即時通訊的「機緣」能夠有所發揮。。能夠讓成員在線上發揮本身的「公關能力」的場域，能夠讓對初識社團、剛入社的社員的「預習」園地；能夠讓社團暫離缺席者也「超越時空」補課平台；能夠讓可能線下無法接觸的人，在線上卻有不錯的「聯結」空間。

以下首先探討「線上/線下生活」所呈現出的組織認同。

一、線上／線下生活相結合

之前第三章個案說明部分有提到，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組經過三階段的發展演變，人數已達百人，且同時包括社團內部和外部的人。雖然線上群組範疇廣大，早已不限於社團成員，但是線下實體的永和社大「瓦礫溝願景社」，還是算是群組的中心發軔。此社團是永和社區大學下的「公共服務性社團」，採一般的學期制，學期中 18 週幾乎都有社團課程，週末也不時有相關活動；而週間和寒暑假中大家的各方面聯絡，就靠 LINE 群組維繫。基本上公共參與和社區服務等價值觀算是這類社團的基本理念。

所以雖然「線下」實體的社團人數並不多，但卻由於經常例行性的集結，以及對於瓦礫溝的共同使命願景，進而讓「線上」的 LINE 群組成為一個有所歸屬感的群組。

群組成員不論加入社團的時間長短，都可能樂於分享他們在生活中所遇境況，可由以下的例子可以看出。

在社團較資深的社員 D，回憶之前她曾經在群組預告分享說，她所服務的慈善會要辦大會，會有她認養的青年連線分享心得，希望大家參加，後來就真的有社員前去參加，這算是一個美好的經驗。社員 D 提到：「是啊，因為現代人真的太忙碌，如果可以因為一些好的理念的分享，進而有所參與、改變，真的也是蠻好的。」

也有位參加社團不久的社員 G，在她加入社團不久時，就 PO 過一個「朋友的媽媽走失，希望大家協尋」的消息，可惜後來不久得知那位朋友的媽媽已經找到但也往生了，最後在群組告知時也有些成員表示惋惜。社員 G 提及那時想 PO 文的心情是基本上因為事態緊急，而「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組對她來說也是她所信任的群組，所以就毅然決然 PO 出請大家幫忙，即便自己加入社團並不久。而事情獲知結果後，就趕緊告知大家，讓這件事情在群組落幕。提到她對

群組氛圍的感覺時，她說：「加入之後還未看過嚴重衝突，大家算是和和氣氣的。」

除了分享生活境況外，由於永和社大「瓦礫溝願景社」的實際社團成員人數並不多，但身分多元，可能有學生、不同型態的上班族、家庭主婦、退休人士等，當然也可能有人同時有好幾個身分，所以可能會有社員因為個人因素而有某些課程、活動必須缺席，或是暫時離開社團幾個學期的狀況。這時 LINE 群組就成為仍在社團中的社員讓暫離的社員們，了解社團課程狀況及傳遞關懷的好工具。

社員 H 是一位具備公關能力的退休大哥，因為時間和年紀的關係，可能現在真的要在社團擔任「公關」的職務不一定能完全勝任，但是他認為在可以協助的地方，例如像在 LINE 上，就可以對這些暫時缺席或是暫時離開社團的成員進行關懷、呼喚，LINE 群組也成了他發揮公關能力的一個場域。H 社員說到：「希望讓他們覺得這個社團是溫暖的，也會私下有所聯絡。」而顧問 A 也表示：「會用 LINE 聯繫不能常來的社員。」

暫時缺席或是暫離社團的社員有多位提及，當他們無法常常出席，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組的確是讓他們了解社團發展狀況、跟社團保持聯繫的好工具。

較為近期才進入「瓦礫溝願景社」成為社員的 J，她進入社團的第一學期常有事需要請假，算偶爾才來上課，不過因為她有先加入 LINE 群組，她形容 LINE 群組對於她認識這個社團有「預習」的效果。

一位暫時離開社團的前社長（前社員）I，由於他對於民俗、文史等領域有所研究，所以社團裏、群組中大家會叫他一聲 I 老師。他就是因為在 LINE 群組中看到「瓦礫溝願景社」的社員會參加一場永和社大舉辦的和水利署第十河川局局長對談的「公共論壇」，並該會和局長討論瓦礫溝的狀況，I 就特地前來參加。I 老師高興的說：「這半年看似暫時離開願景社，但是我還是時時關心這個團體；這個團體需要我，我需要這個團體，我就會出現。這其中的訊息傳遞都是靠 LINE。」

顧問 F 就提到當他無法出席時，有社員用照片、影像、文件等形式將上課相

關內容 PO 上 LINE 群組中，對於他這個「缺席者」的確有所幫助。他舉例說：「像上次永和老市長的演講我無法到，有人有把老市長的題綱放到 LINE 群組上，我就可以略知一二。」F 顧問也換個角度到當自己是「出席者」的情況來說明：「像我們討論時，如果我在，我有時喜歡把討論的內容寫在黑板上，這樣拍個照片傳上 LINE，沒來的人就可以知道相關內容。在這些部分 LINE 是正面的。」F 顧問認為線上又是另外一種形式的互動，可能跟線下比起來較為輕鬆。

再者，也由於「瓦礫溝願景社」是永和社大的「公共服務性社團」，因而當有社團社員主動提供一些與社團議題、社務運作等相關的服務、推廣等，其他成員多會站在鼓勵的態度給予正面回應。至於對於熱心社員提出的理念等有無其他不同甚或反向的意見，則是另一層面的考量，可以再進行討論，並不影響大家對於願意為社團提出貢獻者的正向激勵。

此外，H 社員說到：「當有人有好的表現和分享時，我會在 LINE 上給予鼓勵。」像是 LINE 的相簿雖然可以讓使用者存放照片，但是也有一定的數量限制，而當到達限制時，社團原本打算將最前面的相簿刪除，但是恰巧不久前社團進來一位 C 同學(現為副社長)是工程師，就自願為大家進行相簿的雲端備份整理。這項熱心又貼心的服務，贏得許多成員在 LINE 群組中對這位工程師表示嘉許按讚，當然，也包括樂於在群組中鼓勵人的 H 社員。

副社長 C 拍了很多瓦礫溝邊的鳥類照片，並進行瓦礫溝沿岸的鳥調，之後將鳥的照片以及種類、數量的製表分享到群組。其他人看了才發現原來沿岸是可以看到那麼多種鳥類的。也有成員會根據自己的生態所學，去紀錄統計瓦礫溝邊各類植物種類、數量等並有所分享。這些不藏私的舉動，都讓許多成員表示讚賞鼓勵。

社團中某位熱心的社員 D，會持續在群組向大家推廣酵素的環保理念，包括鼓勵大家學習製作並用以潔淨河川等面向。雖然在過程中會受到一些反向意見的質疑，但是整體來說，有不少群組成員認為如此持續推動的熱情值得鼓勵。

其實在「酵素淨川」的實際效果和相關合法性，社團一直有所疑慮。一方面因為中永和的「污水下水道」已經陸續在建置中，待建置完成，瓦礫溝最大的污水來源就沒有了，酵素淨川也就無用武之地。不過，基本上大家認為酵素是對環保生活有益的，可以推廣到瓦礫溝周邊的家戶在生活中使用，這樣附近住戶流出的家用廢水就會有所淨化，瓦礫溝的污染也會改善。

像是顧問 F、社長 B、社員 G、H 以及社團之友 L、M，都紛紛對此執著的推廣熱心，抱以正面樂觀的尊重看待。顧問 F 就表示：「我是不會覺得不好的，像是之前群組比較冷淡的時候，就算是靠酵素推廣的訊息來炒熱氣氛。」他也從另一面向來思考這件事：「或許酵素之外的議題可以檢討，是否也該有議題像酵素一樣積極。」像是社員 G 就說到：「基本上這與社團今年的活動相關，本身也還蠻贊成支持，也覺得推廣酵素的 PO 文頻率不至於太高，還可以接受。」

社員 H 是以行動支持鼓勵，H 就說到：「因為我想不要只是空談，所以我跟永和保平里里長談好了，11 月在保平里跟里民做酵素製作的教學，並且每個人送一罐酵素。的確，我就在這其中發揮了我實體的公關聯繫的能力，希望社團社員們到時來幫忙。」而新店文史工作者(社團之友)L 則提出執行上的建議：「我算是樂觀其成，不過如果你們要做，建議跟公部門合作。」

L 的建議，其實呼應了近期群組中，有人提出「酵素淨川」反向意見的思考方向，如是否有效、是否合法等疑惑。不過像是社大生態性質社團顧問(社團之友)K 和社區高中資訊媒體組長(社團之友)M 老師都表示，不同的角度就會有不同的看法，並且也會有所提醒，算是正面、還好。

曾經舉辦的「酵素工作坊」想落實投放酵素到瓦礫溝，這行動有行文到新北市政府相關單位，雖然最後有核准，但回覆幾經遲延，似乎可看出當中疑慮。由於實際操作中並無做到科學的實驗機制，而瓦礫溝的水是流動的，無法比較「投放前」與「投放後」的水質變化。只要水隨著水道流走了，酵素究竟帶來如何的影響，其實還是不得而知。

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組不時在酵素議題上扮演了「穿針引線」的角色，不過較為深度的、關鍵性的討論，大部分人還是選擇「面對面」的方式溝通。不論線上或是線下的相關溝通，整體的溝通狀態都還算平和、理性，並朝正面看待，算是不錯的組織溝通經驗。

群組成員樂於在線上分享生活境況和所學所得，並且傳遞關懷和社團課程資訊，適時彌補了缺課缺席成員的遺憾，對於熱心分享服務的成員多所鼓勵。我想在組成分子具備一定多元性的線上群組能夠如此，該是公共服務性社團的底蘊和運作，以及對於瓦礫溝議題的興趣和願景，該是促成如此「組織認同」的要素。

相信當組織成員對於組織有正向的認同，也會對組織的聯結有正面影響，接下來來看群組在線上線下不同面向的聯結。

二、多面向聯結

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組在逐漸的發展中，打破了原本在一般社會中可能會成為人與人之間隔閡的界線，像是不同世代、非社團成員，都可能成為群組成員；也期待更多的聯結。

世代部分，「跨齡學習」本是社大的特色之一，似乎並非特別。但是由訪談中可發現，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組的對話環境，的確提供了一個讓不同世代在此線上熱烈跨界交流的場域，算是頗為難得。

LINE 是屬於新科技的產物，所以就某種程度而言，或許直覺上比較是年輕人常在使用，而對於年長者可能多少有些困難。像是社員 G 就想到：「LINE 群組訊息多，可能比較年輕的比較能夠接受；而我們群組中年長的老師顧問級的，則怕他們可能或許在閱讀、打字、邏輯、速度上比較不能適應 LINE 的方式。」社員 E 也提到：「有了 LINE 之後，比起以前可以很方便的聯絡。只是可能老一輩的比較沒有在用或不習慣，可能就要打電話或親自拜訪通知，或是先將訊息資料交給長輩的家人轉交，有人是認為這樣才有誠意。」

不過，LINE 群組也有可能打破世代之間的隔閡，「年長者」也可能經過學習，讓 LINE 上手進而成為生活中有利的溝通工具。

像是 I 老師就提到了如此的過程：「原本因為有一定年紀很排斥，但要求自己學習去嘗試，後來嚐到分享交流的甜頭後日夜不分，在有人提醒過度使用之後，要接受並檢討調適。」談到 LINE 不斷有更新的功能，I 老師又興奮的提到：「新功能我 68 歲了不會用，我會問年輕小伙子請他們教我。我要趕快學習，把 LINE 的功能善用。」

I 老師的確算是較為年長者打破科技門檻，進而善用並享受其中的例子，我們可由 I 老師如下的陳述看出：「我 68 歲會有 68 歲的印記，跟年輕人對談像是孫子跟阿公，主軸是這條河川的生命力，其實是有契合的。」我們也進而發現，當年長者能夠經由學習跨越科技技術的藩籬之後，在 LINE 的線上世界中，世代之間隔閡也可能因而打破甚至消失，I 形容了他在這方面溝通經驗的體會：「即便我認為自己線上線下的角色並無差別，但是在 LINE 中，可拉近現實社會中不能拉近的距離，就比如不同世代之間的溝通。」

而訪談中也有幾位稍有年紀或是對於 LINE 的使用稍不擅長的成員表示，希望如果時間允許，社團可以利用一些類似社務時間，安排 LINE 使用方面的相關教學，以便大家在相關的運用可以更為暢通。可見 LINE 群組可以喚起較年長成員，透過學習進而更熟稔使用的動機。

此外，也有契機讓「年輕者」想要藉由 LINE 群組聯結「瓦礫溝願景社」。像是社區高中資訊媒體組長(社團之友)M 老師，在前瞻計畫「108 課綱」這個契機下，必須帶領學生認識和關心在地社區；因而在學校課程及活動推動的需求下，結合了社區高中與社區大學。像是日前他就帶任教高中在瓦礫溝參與式預算有提案的學生團隊和「瓦礫溝願景社」有所交流，他描述：「高中小朋友跟願景社接觸後感觸很深……。」他進一步舉例說到，有個參加過第一屆 108 課綱參與式預算活動的畢業生(訪談時已經念大一)，在之前參與式預算的過程，在社區的相關

領域學到最多，對周遭環境的「在地觀念」已經被啟發出來了。M 老師就說到：「他很想加入願景社的 FB 社團和 LINE 群組，FB 社團是已經主動加入。」

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組因為群組的自然延伸，以及大家持續期許有更多人關心瓦礫溝，進而共同努力，所以包含了社團社員與非社員，一直並無太刻意的讓社團內外界線產生。平日群組的溝通中，即可見相互間的聯結。

而非社員部分的社團之友，也因為加入了「社大瓦礫溝願景社」群組而產生了對社大「瓦礫溝願景社」的認同。像是社區高中資訊媒體組長(社團之友)M 老師，就表示「線下」的熟悉會增進「線上」的溝通意願，他說：「加入群組後更熟悉這個社團的狀況，再隨著實際的人際接觸，在 LINE 上跟願景社的接觸上，也會跟自己的實際面更趨雷同。」

和瓦礫溝密切相關的永豐圳，是早期引用新店溪碧潭水源所開鑿的中永和地區農業灌溉水源，隨著都市化的演變，在人口密集的中永和，永豐圳已經隱藏在馬路之下；但是瓦礫溝願景社後來得知永豐圳在新店端是可以看得到實際的圳道的。也因為想更進一步探訪了解。於是社團的顧問 F 則引介了新店端的文史工作者 L 等加入群組。從小在新店長大，現在住在台北市的(社團之友)L，也同時參加了大安社大的河川社團。她就常常會在群組中詢問討論中永和以及相關延伸的文史問題，多能得到回答並且產生交流。L 說到：「其實我也不是住在中永和，他們也大可不必理會；但是他們都是在地，願意去回答且回答得出來，這些都表示這些跟社團有關的焦點是有所交集、聚合的。」

而且，她也認同，當初邀請她進入群組的 F 顧問，在她群組發言對話時，也有盡可能對她有所回應，感覺因為是介紹她加入群組的人，所以在群組中對她特別有所照顧。而 F 顧問談到此事，也表示：「因為是由我引介的，所以在她發言時，我會比較有關照、互動，比較會多回應、照顧些。不過也不知道這樣算不算是照顧……，就是說不要冷落了。」

聯結了不同世代、聯結了非社員，進而也期待有更多聯結的可能性。

就像社長 B 就表示：「大群組的存在基本上是大家對瓦礫溝議題有興趣想了解，可以讓更多人來參與，有些人的專長或是好的意見可以接收得到。」顧問 F 想到：「也許有些人很少來，但是也許他還是沒有退出，可以從群組中得知社團目前的情況。」社員 J 則務實但不放棄希望的說：「目前瓦礫溝整治遇到的實質困難，或許 LINE 目前不能馬上幫到，但是說不定那天會有心人、有錢人真的願意加入並支持，說真的不是辦不到；一定是辦得到，可以說是時間問題啦。」

顧問 F 則恰好為「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組及後續因應實際需求，分設「次群組」(陸續有應需求設立「社務小組」、「課程小組」、「當期小組」及「愛醇小組」等次群組)並存的整體現象做了個總結：「早期是要向外擴展，所以大群組就日益擴大；現在大群組人已經蠻多了，我們是可以回來顧及比較像是『當期社員』的部分。不過總體來說，還是應該兩方面並進。」

能夠聯結到不同的世代，聯結不同領域的社團之友，在「多元」的基礎上聯結更多層面的「多元」，似乎無形中成為了這個群組的特色和優點。當然，在此基礎上自然更加期待有更多聯結的可能性。而在邁向更多聯結的同時，群組的成員在線上和線下的溝通會採取如何的策略，也是值得再進一步探討分析的。

三、小結

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組在線上與線下的經營，在不設立「具體規範」的基礎上，讓社團「自然發展」，成員們熱心分享、相互交流、彼此鼓勵，以致可以在線上及線下，突破了許多類似組織不一定能夠突破的界線，從「多元」聯結「多元」。當然，一直有線下實體的社團為核心發軔，並且規律性、持續性的有課程、活動，也是維繫群組熱度的一個重要條件。如上皆促使群組成員具有正向的「組織認同」。

Licoppe & Smoreda (2005)曾提及即時通訊使得人際關係發展出隱微中的共體經驗，我想「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組基本上有促成「某種程度」的「隱

微中的共體經驗」；但是因為群組已達百人，並且具有一定程度的複雜性和未知性，所以「共體經驗」的深度及廣度無法確知。而即時通訊也的確適度彌補了缺席和暫離的遺憾，促成「缺席、出席幾乎無界限」，但是我想其中也須視訊息傳遞的準確度和收訊者的接收度而定。

一直以來，「跨齡學習」都是社區大學的特色，所以能夠聯結不同世代其實並不意外，但可發現群組「更進一步」的拉進了年輕和年長世代的距離，年長的成員，願意以開放的心態向年輕成員學習即時通訊的新科技，讓彼此可以在共通的話題上交流學習。

蔡琰、臧國仁(2010)的研究發現，銀髮世代有著使用新科技書寫「現在」日常生活紀錄的企圖心。的確某些「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中的年長者如 I 老師身上，可以看出如此的企圖心。不過也有某些年長成員感覺在使用即時通訊較有障礙，雖不致完全排斥，但較少使用。而 Glass & Li(2010)發現相較於感知有用性和感知易用性，社會影響被認為是決定即時通訊被採用的更為重要的因素。李育玲(2015)發現社團意識、知覺有用性、知覺易用性，可正向顯著影響行為意圖。」或許讓年長者對即時通訊所能產生的社會影響、社團意識，能夠有更高的期許，可以進一步促使他們多加嘗試使用即時通訊。再則，陳禹辰、尚榮安、何照義、謝素娟(2008，頁 305)也發現「易用性是影響接受意圖的主要因素」所以，設法讓年長成員感覺 LINE 是可以簡易使用的，該是可促進群組年長成員多加嘗試使用 LINE 和社團群組進行交流的途徑。

林錦郎、張可立、張松山(2015，頁 135)研究結果發現「社會資本、知覺易用性、知覺有用性影響知識分享態度；知識分享意向會受到知識分享態度之影響。」

「社會資本」部分或許可由副社長 C 身上看出，由於其家族祖先開鑿早年灌溉中永和的永豐圳，與瓦礫溝息息相關。而其本身專業為電腦資訊工程師，參加過永和社大生態社等生態組織，具備了參加「瓦礫溝願景社」的豐厚的社會資本。所以他對社團提供的許多服務和分享，與社團的需求頗為契合，也頗受群組成員

讚賞及鼓勵。

一個組織內成員的組織認同越為強烈，那麼該組織團體的發展就會與別的組織團體有顯著的不同(Mael & Ashforth, 1992)，頗強的「組織認同」，或許就是「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組能呈現出其他群組不一定能呈現的特色的原因。由侯勝宗、樊學良(2014)推論科技使用對於歸屬感、組織認同以致組織傳播／溝通具有正向的影響。綜合上述，我想強烈的「組織認同」和「科技使用」的正向循環，是讓「社大瓦礫溝願景社」組織溝通呈現出諸多特色和優勢的基礎，

第二節 溝通策略

在前一節了解「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中的成員對於所使用的即時通訊群組的看待及對組織的認同後，接下來本節將探討 LINE 群組成員，在運用 LINE 進行溝通時，對「人際」與「資訊」的管理策略為何？不過在 LINE 中「人際」與「資訊」常常是相關相連的，會做如此的分別主要是為了便於進行分析。

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組成員共同摸索、逐步在科技物的使用中，嘗試出彼此交織出的組織文化與默契，即在日常生活的溝通中產生馴化理論中的「科技的集體馴化」。像是在「人際關係」的管理策略方面，能在不另設群組管理員中「自然發展的群組規範」；在公私界線模糊的群組環境中「分群對話」；成員們在群組有人「退出群組」的前、中、後，思考如何反應或不反應，以及是否挽回退出者。在「資訊」的管理策略方面，如何掌握「時間的技巧」，進而能夠對大量的即時資訊有所掌握；如何在言論爭議和線性溝通中「避免衝突」，也可能善用已讀不回的多種意涵。

此外，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組的科技面(客觀的物)與群組成員的社會面(主觀的人)之間的相對互補、共構，使得 LINE 這項即時通訊的「機緣」能夠有所發揮。在「人際」的管理方面，「自然發展的群組規範」部分發現 LINE 本身沒有管理員設定的機制，則可能有的群組「自行指定」管理員，也或許讓「群

組的默契」成為管理的力量。在「資訊」的管理方面，「避免雜亂資訊」部分發現，一般來說頗受歡迎的「貼圖」，有成員會為了怕造成洗版而減少使用；也發現「記事本」和「相簿」在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組，可能承載了比其他群組更重要的「資料整理儲存功能」期望；而「針對訊息回覆」和「@標註某人」功能，雖然可以解決線性溝通的混亂，但是是否採用這些功能，也要看個人的考量。「避免衝突」部分發現，「已讀不回」其實包含多種意涵。

以下先從群組成員對於「人際」管理的策略進行分析。

一、對「人際」的管理

以下將探討永和社區大學「瓦礫溝願景社」LINE 群組中的成員，在群組的組織溝通中，對「人」的管理會有如何的策略。基本上群組的溝通與人際關係息息相關，以下所探討的要點「自然發展的群組規範」、「分群對話」、以及「退出群組」，均是先由「人際」的層面切入再進行相關的探討。

(一) 自然發展的群組規範

在目前 LINE 群組的自然機制中，並無設置管理員。在某些有管理員的 LINE 群組，多是群組的「設立者」順理成章成為群組的管理員，或是「線下」的權柄延伸到「線上」，或是經由「線下」的討論產生「線上」管理員。「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組，則是屬於沒有設置管理員的自然狀態，至於有沒有「想像中」的管理員？而大家心中的「想像中的管理員」是否有所差異或是所見略同？則頗耐人尋味。

像是顧問 A 就認為：「在群組有人發表敏感性議題的言論，曾有人希望我這個顧問去做制止的動作，但是我並沒有。如果真的太過，可能需要社長或是群眾的力量。」但是顧問 A 也表示狀況比較嚴重時，他會私下去做面對面的溝通。另外顧問 A 就說他有將「社大瓦礫溝願景社」群組特別「置頂」，因為他要時

時關顧了解這個群組的狀況。我想這算是一種因著「顧問身分」而帶有「守望意義」的「隱性管理」。

而社長 B 則提到他自己在「社長」這個實體上的領導管理角色，在 LINE 群組的角色呈現樣態：「是會基於社長身份發言；但因工作忙，只是 PO 社團相關活動訊息。」問到是否會因為社長身分「勉強」發言，B 則進一步解釋了他背後的态度：「因年紀有了，不想佔位，比較沒那麼積極。」認為自己未善盡帶領責任的 B 表示，如果有合適的如副社長之類的，可以慢慢來接管群組的討論。

而副社長 C 提到：「因為大家也很多人不知或當做我是副社長，我就想講什麼說什麼。」

幾位社員如 E 等都表示：「群組應該顧問、社長等會主導。」

有趣的是，在無群組管理員的情況下，當有需要管理的情境發生時，大家大多有「想像中」的群組管理員，但是並無一致性；當中具有交集的部分只是——都認為是自己之外的其他某(些)人應該去擔任群組的管理者。社員中幾乎沒有人提到自己可擔任如此的角色，而是寄望於顧問或社長，或是想像中該出現的正義達人與正義群眾。所以「共治」與「自制」，該算是目前「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組主要的管理方式。

一般來說，LINE 群組並無「管理員」機制，而「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組也就順應此社交軟體機制。不過目前看來「無管理員」而用使用者共同摸索、逐步測試、在日常溝通之中發展而來自然默契取代明定的群組規範(有些群組會有明定的規範訂立，可能設為公告或記在群組的「記事本」中，要求新進成員或不清楚的成員去閱讀)，頗為適合這個群組。

就像 A 顧問就提到之所以並未對群組中的爭議性言論進行制止：「因為是公共空間，如果沒有太過就先不去制止；LINE 的群組某種程度是容許犯錯的，只要是真實的，可以讓它達成自然的平衡；這是一個開放性的地方，不需要弄到那麼緊張。」關於爭議性的言論，A 說：「比較偏向爭議的發言，不會馬上去制

止，不然又會衍生『這是誰規定的』的爭論。因為是公共空間，如果沒有太過就先不去制止」。他繼續說到背後的理念：「當你要去制止一件事的時候，要先想你的制止是否是對的。」不過他也表示，有時會嘗試私下，進行相關狀況了解。A 顧問進一步舉例說到：「是一種氣氛，像我們大部分都不說早安、晚安，就很自然就沒有了。如果發出的東西大家都看不懂，可能就猜發文的人是按錯了。」

除了 A 顧問，也有其他成員提及「社大瓦礫溝願景社」的群組成員的日常的 LINE 溝通上，跟其他的群組比較起來算是節制；當中也看到了「包容和尊重」的實踐，像是社員 D 就提到她的觀察：「覺得我們願景社大群組還不錯，包容性蠻大的。如果有什麼不滿的狀況，也不會太直接、太犀利的回批。」

社大工作人員 N 與 O 也從她們的觀察角度對這個群組的自然發展有正面的回應：「因為這群組的開放、自由性，無形中可能漸漸就摸索形成一種共識，就可以看得到群組的進展。因為如果像其他群組有人硬性規定怎樣怎樣，成員通常就開始反彈，然後可能陸續退出群組。」兩位社大工作人員發現，即便社大的其他社團群組有明訂管理員及規範，也不一定能真正有效施行或是產生正面功能。

新店文史工作者(社團之友)L 描述：「我相信你們一定有擬訂一些軸線，所以才會有植物、鳥類、生態、水文，甚至跟公部門怎麼溝通，甚至是自己的研究、在地文史、田野探訪、耆老的訪談、實際的走讀、水質的淨化的酵素，你們才會都有。」但是，其實「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組其實連群組的「基本軸線」都「沒有」釐訂，而就只是靠大家的自然默契。社區高中資訊媒體組長(社團之友)M 老師就表示：「其實很值得肯定，能夠集結這麼多人來實際討論關心，一定是母體的人蠻多的。」但是，「母體」社團每週來上課人數(10 多位)和群組人數(100 多位)，其實有很大的落差，其實能夠集結多人來討論關心，也是靠自然的默契所致，人數並無很多或有特別性的經營。

也誠如社區高中資訊媒體組長(社團之友)M 老師形容：「LINE 沒有管理員，如有也不具實際的權力；需要大家彼此知道、願意遵守規範、相互規勸。不然要

毀掉一個 LINE 群組很容易。」社長 B 則認為「收回訊息」功能算是一種「自我管理」的方式。另外 LINE 的「設為公告」及「投票」功能，也或多或少可以處理群體的人際管理功能。只不過因為群組沒有固定的管理員，所以基本上並不一定由誰設定或發起，而是當有人覺得有需要時就會使用此兩功能在群組中。

「設為公告」使其置頂的功能，就可以讓重要訊息不再遺漏。「公告」可免重要資訊的傳佈因為 LINE 群組的溝通環境中訊息過多，造成成員在資訊接收上的不一致，因而對事項有了認知上的差異。像是副社長 C 就提到像是「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組這種大群組：「大群組應該就不用分話題了，大群組有即時性的就用公告功能，公告可以回顧，但是如果誰刪了會不曉得。」至於「社大瓦礫溝願景社」群組中對於「公告」方面的使用程度，C 就表示：「社大瓦礫溝願景社在公告方面使用不多，但已經夠了」。

「投票」功能夠則可讓成員不錯過重要決議，在活動統計方面就很好用，比如像是永豐圳走讀，就可先知道社團內有多少人參加，再對外開放名額。這樣不用再用之前 PO 文接龍的方式，又需要讀一串線性的訊息才知道結果。既然是需要投票的事項，就該是與眾人比較相關的事情；確實讓這樣的訊息以「投票」功能顯示出來，可以顧及多數人的權益。

相對於維持沒有設置管理員的自然狀態，經由線下的指定產生線上管理員，又呈現出如何的管理狀態？

像是社大生態性社團顧問(社團之友)K 描述他們群組較為「中央集權」式的管理情形：「當有人一再地在群組違規的時候，需要踢人時，我多是請社長開鋤(將違規者退出群組)，社長跟我一定要是同心的，如果社長跟顧問不同心，我想經營上會有很大的困難，顧問和社長之間一定要有很好的默契。」社大生態性質社團顧問 K 再補充說明：「踢人之前只要有明確地告知因為對方違反了什麼，所以如果繼續，可能就退其群組。而且要對方犯了一次、再次、再.....(就將其退出群組)。」

到目前為止，LINE 的科技功能中並未有「管理員」的設置，所以有時會聽到某些群組會有「人為」管理員的設置，也可能同時會明訂群組規範，會讓群組成員周知並期許遵守，甚有開罰罰則。不過在「社大瓦礫溝願景社」的群組規範是一直並未明訂而屬於「自然發展」狀態，似乎大家內心的尺度就是規範的依歸，而群組發軔和發展軸線，也都在於每個成員心中。即便看似抽象，但又頗為合適。

以下探討在如此的「自然發展」的群組環境中，會有如何的「分群對話」現象，而當中成員所應對的策略如何。

(二) 分群對話

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組一個百人以上的不小的群組，所以自然而然會有公私界線模糊的可能性。在較大的願景社群組的溝通過程中，也有部分會移出到私人的溝通交流，成員之間的彼此關係與資訊交流，會在「公領域」與「私領域」之間會有所流動與變化，形成「分群對話」。以下就從不同面向觀察成員在當中的思考與態度。

社員 E 就提到大群組中如有未曾相識的成員要對話，就必須在大群組先對話，他說：「可能有人覺得現實中不是好友的話，加入私 LINE 會怪怪，那就要在公開的群組對話。」像是會有在線上和線下都還不熟的對象，卻要求加私賴的情況，可能不同成員面對的態度就有所不同。有遇到這樣狀況的社員 J 則分享到她的感受：「像是加私賴的話，是感覺沒關係，我是覺得朋友多交沒有關係。」社團之友 L 也提到：「群組某位成員沒看過我，但他一直想問某項歷史事件的事；因為想討論的人少，他就轉為私 LINE 的方式，這就很 OK。」而社員 D 則感覺態度上較為謹慎一些，她的想法是：「如果有非社員想加私賴，顧慮當然是有，不過也要看看他加了私 LINE 之後要做什麼，可以了解看看再說。」

J 則提到了她要請假時，如果私賴顧問，就顧問一個人知道；那後續顧問再跟大家講即可。她描述她的經驗說：「如果在群組請假的話，大家就會問來問

去……妳要去哪裡啦什麼。」不過如果真的會一陣子沒來，就會在 LINE 群組請假。她舉例：「像上次我回去高雄會有一陣子，我就拍了兩張行李照片 PO 上群組，算是跟大家告知交代。」

另外在「記事本」部分，社長 B 也說到這部分所帶來的「公私界線模糊」的困擾：「記事本是公開的。當群組人數增多，原本紀錄在記事本的公開訊息形成困擾。」他進一步說明到：「現在網路互通，群組之間互通串聯，有些訊息轉 PO 出去，就會變成界線模糊，就有人會回覆或來電。」

即便衝突在這個群組並非家常便飯，但有時成員間也偶爾有在線上、線下相互有所不滿的情形發生。這時當事的成員有可能私下尋求支持，甚至來往的溝通過程會將私下溝通的內容公開，形成譁然。過程中可能眾人想盡力喊話、勸說、釐清，卻讓整個事件更加陷入無法澄清、或許都是陷入了莫衷一是的辯論漩渦。

社大工作人員 N 進一步回想說到，衝突的發生的確會影響她對願景社的印象：「印象中願景社是熱情積極的一群人，很有行動力。但是會不會有一些我們看不到的部分？是不是可以有其他的詮釋角度？這或許可進一步了解。」她繼續回憶並說明了她應對的方式：「當群組有衝突時，就會不大想發言，想等浪潮過了之後，大家可能比較心平氣和時再討論，而不是一直受影響，一些事情要選邊站。」

社大生態性質社團顧問（社團之友）K 則回憶到：「衝突事件我不是觀察到，是嗅覺到，感覺每個人的做法不一樣。」K 再進一步整理了他對類似事件的感想和看法：「不管是哪個社團，在學習過程中經過這樣的攪動，留下的人一定體認到經營社團是不容易的，大家其實都在付出、都不斷地去成長追求，這才是社團的動力。」關於這般公私界線不明的衝突情形，I 老師分享到：「有衝突的話，可以私下談談，了解想法，可以討論。不要在 LINE 中討論。」但由於群組中有許多不認識的成員，I 說他的方式是：「對於不知道是誰的，就還是『只讀不回』的原則，這是人跟人相處的藝術。」

有多面向的聯結，又是自然發展的群組，自然「公私界線模糊」會是成員們須面對的問題。訪談中得知像是考量該或不該接受不夠熟識的人加「私賴」；或是衝突引發時，可能從私領域席捲到公領域；以及私人事務該否在大群組中溝通；其實都需要「分群對話」環境中的溝通策略和技巧。

由上敘述可能自然想到，在「分群對話」的環境中溝通，如果有所不慎，則可能會形成有人「退出群組」。但是其實「退出群組」還有其他面向的可能與看待方式，以下將進行相關分析。

(三) 退出群組

當組織群組中有人「退出群組」，其實當中蘊含著許多可能。也自然其他人有許多不同的猜測和解釋。然而也或許，在彼此間不甚了解和熟悉的群組，有人「退出群組」，對許多人來說常是無感的。

有些成員退出群組是出於「自發性」的。當群組出現可能較具爭議性的話題，或是某些 PO 文跟群組設立的主題有明顯偏頗；交互 PO 文對談的過程，可能有些針鋒相對的話語，進而擦槍走火；除了爭執的當事人之外，其他旁觀者也可能不悅。則很可能發現會有人緊接在爭論的對話後不久即「退出群組」。

言論衝突引發「自發性」退出群組的部分，社大的工作人員 N 描述到：「衝突事件中，有時衝突的主角會在群組發表事件的相關意見，就可能造成一些人退出群組，形成社團重要人力資源的流失，還蠻可惜。」

在我記憶中，如果真的在話語交鋒之後有人退出群組，則可能讓整個群組「線上」衝突的韻律暫時畫下個休止符，之後多會有所降溫甚至落幕；但在群組之外的「線下」，也引發許多成員的思考、猜測，以及許多已知或未知的交互情緒。社員 D 則從比較寬廣的角度來看待，她提到：「其實那都是過渡期，因為民主社會嘛，每個人有不同的觀點算是很正常。就像我們一直不希望有的『罐頭公園』就是啦，不然怎會說希望每個地方呈現出不同的特色。」(罐頭公園是指瓦礫溝

沿岸建設了許多大同小異的公園，感覺像量產的罐頭一樣，沒有在地特色。)

當然，看似自發性的「退出群組」也有其他可能，像是有人因為換手機而之前忘記或不知未做好相關處理，無意間變成退出群組；或是有人在操作中不小心把自己失誤退出了；身為電腦工程師的副社長 C，也提到了他發現的自發性退出群組的可能性，他說：「可能有人覺得很吵，看到時有幾百則未讀訊息，會有壓力，所以就選擇退出某些群組。」

至於有人退出群組之後，社團內部的人會如何面對處理？我認為當有人「退出群組」，的確像是群組的水面被風吹起了一陣漣漪，但是之後可能就自然平靜了。或是當我們看出如是的漣漪可能是要告訴社團什麼，所以會有人前去詢問甚至挽回的動作。顧問 A 表示：「有人退出之後，認識的，或許溝通後會回來；但是有的根本不知道他為何退出，或是連誰都不知。」

近期有位社員也在我們不知為何的情況下退出群組，而當我發現後請顧問 A 以私訊去詢問時，顧問 A 雖有詢問退出原因，但似乎只是簡略帶過，接著就以正面態度詢問要不要再加入，對方也就再次加入群組，大家也歡迎她重新歸隊，而她則不好意思的跟大家致意：「歹勢啦。」如此或許堪稱有人退出群組後的較圓滿處理例子。可能不對退出的原因「打破沙鍋問到底」，也算是一種巧妙的溝通策略，如此退出者沒有「要特別解釋」的負擔，並且也可欣然再次加入群組。

其實有人退出的心意已經堅決，但是基於人情的後續挽回，則又無法成功退出。像是社團之友，也是社大生態性質社團顧問(社團之友)K 則有感而發的表示希望未來 LINE 能夠有「無痕退出」的功能，K 描述：「目前要退出 LINE 的某群組都是『有痕』退出，如果剛好在哪則發文之後，會形成人跟人的猜忌和不信任。也可能退出之後又被聯絡，結果又被加回去，又不能如願退出。」

也有些退出群組是「非自願」的。有些有具體管理者甚至「家法較嚴」的社團群組，可能因為某位成員違反了群組規範屢勸不聽，被管理者退出群組的情況發生。

像是社大生態性質社團顧問(社團之友)K 就提到他們社團群組對於 PO 文一直偏離群組宗旨，並且經過數次勸說仍然不改的人的處理方式：「有這樣的狀況就需要類似正義達人、管理者、比較能做壞人的進行勸說制止，即使對方退出群組，在所不惜。這樣的人就是我們講的非同好之人，不用留情，就應該予以剔除。」

而如此的處置風格，回到「社大瓦礫溝願景社」群組向來偏向組織「自制」、「共治」的管理風格，似乎就顯得稍微較為「嚴刑峻法」了些。就像願景社社員 E 就從另一個角度思考到：「想過多分享其他話題的人，也可能會是想熱心參與瓦礫溝的議題，如果就讓他退出，也不是很好的方式。」

「自發性」和「非自願」退出群組，其實背後都有著需要解讀的意義；而在群組有人「退出群組」的之前、當下及之後，其實線上和線下的氛圍都可能有著交互的震盪。而當有人退出群組之後，「是否」及「如何」挽回，也考驗著群組的管理和當中人際關係的策略。不過我個人認為，如果是真心想要「退出群組」的人，就讓他自由的離開吧；LINE 如果真有「無痕退出」的新功能，我也樂觀其成，因為頗為適合「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組的特色和風格。

接下來將探討群組成員在群組溝通中，對於「資訊」的管理。

二、對「資訊」的管理

以下將探討永和社區大學「瓦礫溝願景社」LINE 群組中的成員，在群組的組織溝通中，對「資訊」的管理會有如何的策略。基本上資訊發達的時代，群組成員的「資訊」管理絕對攸關溝通。以下所探討的要點「避免雜亂資訊」、「時間的技巧」以及「避免衝突」，均是先由「資訊」的層面切入，進行分析。

(一) 避免雜亂資訊

在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組，成員中就有人覺得話題還算能集中，不致感到洗版；但也有人認為其中洗版狀況會讓人感到困擾。

至於如何可能會形成在洗版的感覺，可能見仁見智，或是看整體群組溝通的規律和默契，並沒有一把標準衡量的尺，但是訪談中發現，許多成員對於洗版這個現象，還是多有自己的節制和避免的溝通策略。

之前提過工作為工程師的副社長 C，主動為大家整理備份 LINE 群組的相片，這個服務讓許多成員相當讚許。不過社員 E 表示即便是類似讚賞 C 為大家整理照片的服務，也要顧慮到是否會洗版，他說：「就會稱讚一下，但怕太多讚會洗版，有時只讀不回。」

就像社員 G 提到某次走讀活動當天的天氣預報，可真是大雨機率高到不行，但在幾經考量後，還是照常舉行。結果當天參加人數相當踴躍，感覺頗為難得。所以 G 就特別在群組 PO 出當天活動集合的照片到 LINE 群組，她的心情考量是：「活動照片如果要 PO 在聊天室，可能少數 1、2 張就好。就像那天下大雨還有人來走讀，我就 PO 了 1-2 張表示一下。」

新店文史工作者(社團之友)L 則表示：「我是會很謹慎不要洗版，要去蕪存菁。」而社大工作人員 O，則考量到「貼圖」可能會造成的洗版現象：「貼圖是會看狀況，因為後來會覺得貼圖太省略你要講的話，也可能會洗版；但是貼圖也是可愛、有效。不過在討論的群組，我不大會用貼圖。」社員 H 則比較持衡的說：「貼圖有時候蠻傳神的，還不錯，不要過多都好，一人一個表示一下，無可厚非。」

近日發現到，洗版可能造成的困擾，在 LINE 不斷開發的新功能中，可以找到對應的改善方式；不過也有些原有的功能可以善用。其他像是原本就有的「相簿」功能，就可以善加利用，像社員 G 就強調：「如果是整個活動行程的紀錄，就要放在相簿中，不然就會太洗版。」另外副社長 C 就提及：「照片多多少有洗版的感覺；還好有新的功能設計會把照片自動利用程式縮成表列，組合在一個框框中；不然會感覺到困擾。」

副社長 C 也提到：「以前是不大會刪文，但現在為了找東西會滑好久，又忘

記可搜尋的名詞。」可見「訊息搜尋」功能，亦可減輕洗版所帶來的困擾，只是需要記得所要搜尋的「關鍵詞」為何。

有時可能是正面的議題討論，但是也可能像洗版。或許可說交談者自己的「判斷」與「節制」會是最基本的方法。像是 I 老師，算是有時會滔滔不絕在大群組中討論文史話題的成員，他說到他觀察的經驗：「現在社會不喜歡冗長，可以善用相片，一張相片就是一個故事，可以點一下，點出其中重點。」同時，他也提到他如何判斷討論的話題應該要打住：「要看群組中整體討論的平均狀態，可以從話語、貼圖中看出徵兆並下判斷。」

此外，或許另外「分出群組」也是避免資訊雜亂的方法之一。社員 E 就提到：「LINE 可能還沒有單獨的議題的討論區。不過每個討論都有它的屬性，如果大家太熱烈，可以適時請大家到哪個群組去討論。」這就是依據興趣分出群組的概念，E 繼續說：「如果有熱烈討論某主題的人不在某主題的興趣群組，就加他進來就好。」

也由於 LINE 的對話主要是線性的呈現，所以在 LINE 群組中多數人的交錯發言的情境中，「問」與「答」之間「雞同鴨講」沒有對話默契是常有的事，可能對話就此失焦；或是在瀏覽剛成串的訊息時，也較難以注意到與自己相關的訊息。

如果真的要引起傳訊對象注意，早期的使用者或許就轉為「私訊」，或是用「電話」或面對面溝通；而近期 LINE 推出了「針對某訊息的回覆功能」，以及在群組中可以「@標註某人」的功能，則或許能夠更有具體程度的改善，不過也必須視使用者對於如此「新功能」的使用接受度而定。

就像副社長 C 就頗感受到這方面遇到的困擾，他感慨道：「可能我問問題但希望回答的那個人，好像剛好沒看到……。是希望有相同共識的人，在問答之間可以有默契。」當我問到有無嘗試「標註」等功能以解決如此困擾時，他描述到他的經驗：「是可標註，但感覺不太禮貌。是會私訊，但如果人家沒加我好友，

也沒用。：

也的確有人不習慣「針對訊息回覆」或「@標註某人」等功能，所以可能形成「放棄發言」是「即刻發言」，甚至也有經過一番思量等待之後，「伺機而動」的發言。

像是社員 D 就提及她雖然知道有針對訊息「回覆」功能，但是還是經過溝通狀況的考量後，沒有使用，她說：「常常要回應時，大家下面又接下去講別的，雖然有針對某則訊息的回覆功能，但是因為忙，從中插入也蠻無聊的，就算了。」這該算是面對發言時機合宜與否比較「消極」的溝通策略。

社員 J 則表示自己的個性屬於比較急性子的關係，所以用不到「針對訊息回覆功能」以及「@標註某人」的功能：「在得到很多知識的同時，我如果有問題會直接問，比如說有人 PO 圖片我有問題，當下即時就問，因為我這個人是比較屬於急性子。」像是副社長 C 則舉例：「之前有人問華中橋的煙囪是鐵工廠或磚窯工廠的？後來我翻資料知道是磚廠的，但隔好幾個月了……；後來就藉由一個機會，大家群組上剛好談到相關的東西，就帶出來。」這兩位算是面對發言時機合宜與否比較「積極」的溝通策略。

另外，訪談中發現可以討論的是，LINE 相當普遍，相當容易上手，但是的「資料的保存」問題則常常讓人有所困擾。

PO 到聊天室的資料，過沒多久就過了保存期限無法點閱。如果以「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組來說，瓦礫溝願景社想要儲存社團的活動紀錄，或是的生態文史等照片，如果只是用「記事本」及「相簿」，方便中常常又有所不便。似乎，LINE 群組因為溝通方便，而會有許多訊息在其中流通；但是在訪談中則隱約發現，大量資料的整理與保存，形成了某種程度的「集體焦慮」。

在「相簿」部分，到了一定限度容量滿了之後，就無法再存。社長 B 就提到這其中的不便，他說：「相簿有數量限制，所以到一段時間就要刪，或是像副社長 C 幫我們整理另存雲端。」社員 G 提及：「有社員幫忙整理照片並備份感

覺不錯，最少留個紀錄。可以先提醒大家會有此動作先自行留檔案，或是知道另外備份到哪裡。」而副社長 C 本身則表示：「相簿有 100 本限制，我們每學期有 18 週，一定會滿；有的群組會突然有人刪，別人來不及儲存。」至於大家對他為大家整理相片所得到的正面讚賞，他表示：「很高興。」

不過像是顧問 A 和副社長 C 都提到，其實不常常看相簿；其實包括我自己本身也很少看。但是每當有任何社團事務需要過去的資料照片時，是否經過整理儲存的動作就變得相當重要。

在「記事本」的部分，其實雖然儲存方便，但是也有一定的困擾。記得「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組就曾經有成員討論過「記事本」處理上的困擾。像是其實看的人也不多，但一定要 PO 的本人才能刪，沒有則數限制，會不斷佔到手機的空間等等。像是副社長 C 就提到：「可能 PO 文時效過時，PO 文者已經離開社團、群組了。」

另外近期雖然有 LINE Keep 的雲端功能，但是可能因為是屬於個人，容量只有 1G，且整體看來使用率似乎不高，所以對於「群組資料」的儲存整理，似乎沒有發揮什麼「間接助益」。副社長 C 就分享了他的使用心得：「為了避免 LINE 上的資料失效，瓦礫溝的資料像是老照片，會用 Keep 先存下來。但 Keep 容量有限只有 1G，所以我暫存後會趕快再轉移到電腦。」

LINE 資料的整理與保存，的確隱約形成了某種程度的「集體焦慮」，也有成員思考或提出了其他的可能方法。像是顧問 F 就提到：「群組資訊部份我們後續的梳理部分比較弱，比如我們可能需要一個照片整理的平台。」他想到了另一位顧問有在 Google 上建置瓦礫溝資料，就思考到說：「下次可以問問看那位顧問，他在 Google 上建置的瓦礫溝資料，可不可以有個副本另外建置資料之類的。」

也有社團之友依據所知及經驗，提供我們其他的處理方式。像社區高中資訊媒體組長(社團之友)老師 M，也提出：「除了 LINE 群組之外，建議加上 ONENOTE 的平台，不像 LINE 的紀錄有限期，不能保留。比較密閉，要具有身分才會加入。」

他進一步比較說到：「LINE 跟 ONENOTE 各有優缺點，LINE 比較鬆散、開放、所有人都可邀請。」而服務於頗關心樹梅坑溪(位於臺灣北部，是淡水河的支流，續流到竹圍，由捷運竹圍站北側流入淡水河。)的竹圍工作室的(社團之友)P由於，可以接觸到許多的河川社群。她提到：「LINE、臉書的河川社群，都有儲存資料功能不足、無法累積下來等的問題。」所以她建議瓦礫溝願景社可以像樹梅坑溪社群一樣，透過「大河小溪全民齊督工」的專案，設置一個 Mattermost 的河川社群討論群組。她描述到那個平台：「可上傳檔案或是圖片到平台，比較方便之後去做追蹤。有人提出什麼訊息，也可以做議題的延伸討論。」

不過由於 LINE 仍是最普遍而好上手的通訊軟體，所以大家仍相當期許 LINE 在資料儲存整理等部分的功能能夠有所改良。

其實群組中的資料是否雜亂，有一定程度的「見仁見智」。而即便有了可以減少資訊雜亂的科技功能，是否使用、如何運用也會「因人而異」；有時 PO 文者自身的判斷，還是最基本的方法。

不過整體來說，群組資訊如何整理和保存，的確成了「某種程度」的集體焦慮；不只「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組如此，其他類似河川社群也都面臨相關問題。雖然會陸續接收到可再使用其他軟體的建議，但是類似 LINE 的大眾化和簡易性，還是最適合「社大瓦礫溝願景社」的「公共參與」取向，亦即讓大多數的公眾共同參與。

資訊需避免雜亂，而在在溝通的「時間」上，也有需要應對的「技巧」，才能不被資訊淹沒，甚或產生誤會。以下將討論在 LINE 社群溝通時，成員時間方面的策略掌握。

(二) 時間的技巧

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組在「和諧至上」的溝通氛圍中，「基本上」處理訊息是可能有緩衝性的。但同樣是 LINE，並非人人都能從中感到「緩衝性」

的喘息，有人就感受到「立即性」的壓迫。不同的身分與狀態，也可能有不同的因應策略，以及策略背後的心情。

在願景社 LINE 群組不定期的文史等問題討論中，I 老師也常成為各方成員的諮詢對象。當問到是否在線上的討論氛圍中，會由於多人所賦予的提供解答的期望，而有時會感到壓力，I 老師說到他的應對方式：「如果有問題一下子答不出來，可以告知說再去查一下。」當然這牽涉到 LINE 的科技特性，他提到：「LINE 不一定要馬上回。」再進一步探究，也跟溝通的成員的體諒態度有關：「假使本來溝通得不錯，並且年輕人能體諒年長者有時候記憶不佳；這些都是可以通融的。」

社員 E 則提到有時候有些話直接講、當面問會太直接，他指出：「使用 LINE 溝通，可以得到間接性的緩衝，讓溝通的氛圍不致於太過直接而形成壓力。」他描述這樣的觀察經驗：「如果透過 LINE 的話，對方可以了解比較多的基本訊息，可以再去評估再回應。」

不過，有時「立即性」的壓力高過其他，所以有人感到該要「盡量」「立即」回應；但是又會希望有辦法可以逃避。像是社大工作人員 N 及 O 則認為 LINE 訊息所帶來的壓力，偏向「必須」「立即」回應，有些讓人喘不過氣來。

社大工作人員 N 就感嘆：「我覺得 LINE 是壞事，台灣工作的人過度依賴 LINE，像是我去英國休假，還是不斷的在 LINE 上不斷重複處理大量進行中的工作訊息，像是社團的各項事情。」

社大工作人員 O 表示：「LINE 應該有一個功能，就是可以設定上下班接收訊息的時間，不會一直顯示出累積的訊息數。」O 接著描述：「遠至出國度假，近至週休二日，其實都很害怕看 LINE，手機整個關掉。」但是關掉就真的放掉了嗎？

工作人員 O 繼續承認當下的心情：「其實沒有真正放掉，是逃避面對；閒一點還是去開，結果看到訊息量就真的爆炸。」O 無奈的說：「現代人工作非常

依賴 LINE，導致我們工時非常長。以前社大工時長是指人在社大內時。現在只要你活著，有手機，就有可能工作上身。」

群組成員幾乎多為習慣性「關閉提醒」，像是顧問 A、副社長 C 以及社員 G 都是。社員 G 就說到：「原本不知道有『關閉提醒』的功能，加入某群組後受不了，後來退出。之後才知道有關閉提醒的功能。」副社長 C 就提及：「如果有要緊的事，會特別打開某些對象的提醒，事情過後再關閉。」

另外顧問 F 就講到他雖不「關閉提醒」，也不調為「靜音」的面對訊息壓力的方法：「叮咚我不會開很大聲。不把 LINE 的通知設成靜音，是因為有時早起東忙西忙，就怕會忘記 LINE 這件事，那萬一又剛好有人有事用 LINE 找我……，我會不時注意一下。」

有時群組中有訊息要「即時」傳遞，這時採用「截圖」傳訊，就可以達到又快又不失真的效果，不限於群組的文字串中。在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中比較常採用截圖的狀況多為文史的照片地圖討論、生態問題討論、活動訊息發佈、沿岸周邊現況等等的傳遞，感覺截圖在這些時機運用是又快又方便。

LINE 還有一種功能可以讓成員不限於群組的文字串中，進而更直接溝通，就是免費「語音通話」。訪談中群組成員 J、N、O 都表示，對很省電話費這部分相當滿意。社長 B 就提到：「LINE 訊息還是無法即時，有重要事情要趕快打 LINE 的通話或是手機。」顧問 A 和副社長 C 和社團之友 L 都描述到，他們會想打「語音通話」的情況不外乎是可能要表達的東西不容易用文字敘述，文字要打很多；或是要表達自己的觀點，怕容易產生誤解。但是 LINE 透過「語音通話」時的聲音大小及網路收訊也常有不穩定的狀況，這是免費又方便的優點之外，比較困擾的部分。

而在群組「上線對話的時間」方面，則需要讓彼此的默契來平衡。有次 I 老師在凌晨左右 PO 了古地圖，並引發了些討論，從 PO 文狀況來看，I 的興味正濃，當時 F 顧問 PO 文回應「I 老師該休息了」。訪談時詢問顧問 F，他笑著說：

「因為一方面我需要去休息了，另一方面就是太晚 PO 文會打擾到這個群組，時間到了，我們該要休息，注意身體。」而訪談時跟 I 老師談到，I 老師也笑笑回應：「因為我玩 LINE 會忘記時間，忘記白天晚上，覺得實在是太好用。」對於 F 顧問的提醒，I 正面樂觀以對：「在 LINE 中有人提醒，讓我注意，這也是 LINE 的一項好處，我自己應該要被提醒而注意，這又拉近了人與人之間的距離。」

如上該是在上線時間比較「和諧尊重」的溝通經驗，溝通的雙方有形無形間可以從中取得平衡。不過也得知有的社團群組，會有規定幾點到幾點才可以 PO 文，就是屬於比較明確規定的。組織在群組溝通的上線時間如何合適？不致打擾？該依循默契或是規範？我想該與社團的特色、性質及組成分子都有關係，沒有定論。

其實時間有分為客觀和主觀的感受，我想線上的世界也是如此。即時通訊訊息帶來的感受是「立即性」或是「可緩衝」，其實要看個人的判斷，也看群組中的默契而定，也有「見仁見智」的空間。即時通訊中，關於時間掌握的科技功能，也隨著不同狀況和對象，而有不同的運用策略。「即時」通訊可在「極短」時間傳遞「大量」資訊，掌握了「時間的技巧」，也等於對於資訊進行管理。

資訊的管理如果不慎，也可能形成衝突，以下將做相關分析。

(三) 避免衝突

在社群媒體發達的年代，政治、宗教之類的敏感話題常是引發群組紛爭的導火線，即便許多人想盡量避免，但仍有許多人熱衷其中。特別在相當容易上手的 LINE 群組，敏感話題的身影也總免不了有所出沒，當然「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組也不例外。

不過依據多位受訪者和我本身的觀察，這群組的政治、宗教敏感話題並不致太嚴重，大多成員也還能包容；偶爾有些政治、宗教方面 PO 文，可能有人出來制止，過程中也可能形成了類似衝突起伏，但也都不致有後續的嚴重擴大。

不過宗教部分，似乎成員們的寬容性比較大，可能因為宗教基本上有著「勸人為善」的形象。即便有人在群組中持續分享某一方面的宗教訊息，大家也覺得無傷大雅；除非是有人因為不同的宗教別而有所不悅。然而在政治部分就未必如此了。

H 社員提到了他想到的溝通方式：「想過用私賴的方式對 PO 政治宗教言論的人，分享一下我認為群組應該盡量避免政治宗教言論的想法，這樣比較婉轉。」他再想了一下，則又有些躊躇：「但是這樣也不大好啦，因為宗教和政治連戰爭都可能引起了……。」有好幾位受訪者表示，政治、宗教多屬個人性的思考觀念，影響人很深並且是很難改變的，不論線上或線下，都希望能夠盡量避免相關的爭論。

社員 D 就想起：「比如說有人一直 PO 政治的話題，已經有人在制止，我們也就會一直插話，但好像沒有很成功，他還是多少會 PO，之後又改 PO 宗教的。」社員 J 就提及某次群組出現政治爭論的狀況時，她的應對：「當時回應道：『真真假假、假假真真，謠言止於智者，每到選舉就會有的現象，見怪不怪。』」她表示她是不會明說，就寫這樣就可以了，也不會去跟人家爭辯什麼。

不過，社大生態性質社團顧問(社團之友)K，則想到了群組成員應該對不同型態的政治介入有所判斷：「政治方面如果是某議員對瓦礫溝有些改善計畫之類的，這個社團要提出來要給他支持加分；但是如果是純粹表達個人政見的，這個就沒有意義。」

「已讀不回」是 LINE 中常常出現的溝通現象，除了之前提及的避免敏感話題的衝突外；可能是對發言的狀況不明；或是一種緩衝策略，讓自己有主動性或爭取時間了解狀況；也可能有人用一些方式避免「已讀」，因而可以逃避「已讀不回」的情況，或是讓「已讀」稍緩一些發生，讓自己在其中可以有喘息的空間。由上述可知，「已讀不回」這個普遍現象的背後，其實包含多種意涵。

有人也會以「已讀不回」來面對。像是當群組中有政治宗教方面的言論出現

時，許多人是採取不予理會的方式，或許是希望能夠避免可能性的衝突及誤會。社員 G 就表示：「如果是跟政治、宗教立場相關的，就採取潛水艇方式。」副社長 C 和社員 E、H 也都表示就選擇沉默採取「已讀不回」不予回應。

整體來說，在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中，「已讀不回」所產生的緩衝性，在一些成員的溝通經驗中，算是可以接受和等待的。顧問 F 就分享到，像是在「社大瓦礫溝願景社」這種 LINE 群組中，他感受到的方便性以至於尊重性：「LINE 還蠻方便，比較尊重別人，就是 LINE 訊息傳了之後，別人可以有空再回，不像電話需要立刻拿起來。我通常會大概先看一下，是不是緊要的事情。」他舉例到：「好比我們今天有約訪談，我就會比較優先注意妳的訊息；其他如果是比較不急的，就可以暫緩一下。」

而在 LINE 群組的「線性溝通」環境中，如果稍有不慎，也很可能引發誤會。就像某社團之友提到了一個她認識的社團成員，因為在群組詢問某位老師文史方面的相關問題，那位問問題的群組成員心想：被問的老師在前面對話中有回答到類似問題，所以老師應該知道他提出的問題是在問誰，也就沒有用「直接回覆」或「@標註」。但是後續並沒有得到的那位老師的回應，就有些許情緒。某位社團之友認識兩方，是可以當中間人做橋樑連結說明這件事，但是她認為：「LINE 本來就容易說不清楚，問問題的一方就應該要改變溝通的方式。而且問問題的人又用英文 LINE 名，誰知道或記得問問題的人是誰。」

爭議言論的處理判斷，已讀不回的多元意涵，線性溝通的資訊掌握；其實稍有不慎，都可能引發相關衝突。這些都是線上群組需要注意的部分，需要看每位成員的溝通策略是否能夠運用得宜，即能在平和互動之間達成溝通，同時也能夠適度避免衝突發生。

三、小結

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組在溝通策略的「人際關係」管理方面，規範是一直並未明訂而屬於「自然發展」狀態，似乎大家內心的尺度就是規範的依歸，而群組發軔和發展軸線，也都在於每個成員心中。即便看似抽象，但又頗為合適。在如此多面向連結的開放群組，「分群對話」、「退出群組」可看出成員面對「公私界線模糊」環境的多樣狀況，溝通策略和技巧各異，但大多盡量偏向保持平和、避開衝突、進退有據。

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組在溝通策略的「資訊」管理方面，如何「避免雜亂」、掌握「時間技巧」、運用和解讀「已讀不回」，其實見仁見智、各有選擇，最終的判斷，還是回歸成員心中。和「人際關係」管理相同的是，從中也可看出成員盡可能保持平和、避開衝突、進退有據。比較一致的是，整體來說，群組訊如何「整理和保存」，在某種程度成了「集體焦慮」。

基本上社大是比較「階級平等」的組織，大多組織群組該類似「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組的自然發展。不過也得知社大有少數社團群組會較偏向中央集權的管理方式，我想者或許可用社區大學「多元」特色的另一層次的來詮釋。

Goffman(1963,1967)從人際互動的情形中歸納出的互動原則，認為互動規則提供一種規範，讓個人處理自身與他人互動時所會產生的即時行為。若說社大瓦礫溝願景社」LINE 群組有無所謂「互動原則」，其實我認為是有的，但是似乎比起某些群組「明訂」的群組規範，顯得較為「形而上」些，是存在於每位成員的心中。

我想不論「避免衝突」、「分群對話」或是「時間的技巧」，當中都有一個共同的原因(但並非唯一原因)，就是 LINE 溝通感受表達會有誤差(郭秀怡,2018)，以及解讀上會有誤解(傅議鋒、常棕盛、楊豐兆,2017)。所以郭秀怡(2018)表示，使用 LINE 時要有其他溝通媒介輔助，才能有更深層溝通。李怡慧、Niki

Panteli(2015)認為「電子郵件不適合作為衝突管理的溝通工具(頁 186)。」，組織較為正面的溝通型態該是保持多元溝通的管道。同樣本研究也發現，LINE 也並不適合處理衝突事件，所以會有成員選擇其他方式，比如面對面溝通、電話；或是利用 LINE 本身的分群、私訊等。

不過本研究發現，不論是多元的管道、其他輔助溝通媒介，或是 LINE 本身的功能，可以對衝突有所處理；但仍須視當事者是否運用、如何運用，成員會在溝通當中採用如何的「策略」，其實才是影響到類似衝突的狀態及相關的後續效應。



第五章 LINE 科技的功能與限制

本章將綜合討論「LINE 科技的功能與限制」，亦即當即時通訊 LINE 進入組織溝通時，科技特性在溝通上所產生的功能與限制，以及對於組織、群組所形成的影響與意義。主要是由科技面的特性出發，進行「一體兩面」猶如「兩面刃」般的「功能面」與「限制面」的探討。有「互動性高，但可能失焦」、「快速廣傳，但身分難辨」、「即時轉發，但有洗版之虞」、「另設次群組，但訊息可能重複越界」、「真假消息混雜，但媒體識讀意識上升」、「易集眾志，但難成城」。

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組成員共同摸索、逐步在科技物的使用中，嘗試出彼此交織出的組織文化與默契，即在日常生活的溝通中產生馴化理論中的「科技的集體馴化」。像是能夠有「高互動性」的主題性綿長討論；在「身分難辨」的百人群組中，成員能夠各自自處與溝通；假新聞充斥之際，產生「媒體識讀」的自體免疫力。

此外，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組的科技面(客觀的物)與群組成員的社會面(主觀的人)之間的相對互補、共構，使得 LINE 這項即時通訊的「機緣」能夠有所發揮。像是訊息能夠像似同心圓般「快速廣傳的平台」，產生超乎預期的直接、間接影響力；沿岸訊息能夠即時轉發，成為瓦礫溝的「互聯通報網」；能夠「集結眾志」，成為類似「倡議平台」、「協作平台」。

首先分析即時通訊中能夠傳遞情緒的「互動性」，在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組所形成的功能與限制的影響。

一、互動性高，但可能失焦

在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組當中，不時會出現知識主題性的綿密討論互動，在訪談過程中，不少訪談對象將此現象與他們所參與的其他群組做比較，不難發現這是一項難能可貴的群組文化，特別是在如此不算小型的、同時兼具社

團對內、對外的溝通群組。

不過也由於成員眾多，整體默契不一定時時俱足，而 LINE 又是一種「線性溝通」的社群媒體，所以群組中難免有時人多嘴雜、雞同鴨講，而有溝通上發散失焦的狀況發生。訪談中也發現如前的類似的狀況，不同的受訪對象卻可能會有差異頗大的認知與詮釋。這或許也可以算是這個社團以至群組的特色之一。

之前第三章的個案說明介紹過，這個群組除了「組織內」社團本身的社員之外，還有「組織外」社大的工作人員、社團之友、和一些未知的人士；組成分子具有一定的多元性，可能是基本的原因之一。

儘管「社大瓦礫溝願景社」這個一百多人的群組，成員包含了實際在線下或認識或不認識；或熟悉或不熟悉的群組成員，其中對於社團的參與和了解程度也或有不同。但是當某些討論主題如文史、生態、環保、社區議題出現時，則會不時產生熱烈綿密的主題性交互討論，算是群組的一大特色。

在社團內的顧問及社員，都對於如此的群組文化，表示出正面肯定的態度。像是常會在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中引發生態、人文、人類學話題討論的 I 老師，就描述了他在此群組中滿意的溝通感受：「會在群組的成員屬性都雷同，還蠻暢通的。我講一個，後面會反應出我都不知道的生態、人文，彌補了我的不足。」而常在群組分享文史、生態訊息，也參與許多社團組織的社團副社長 C 就表示：「發問有人會回答，有人願意資訊分享。我認為這是跟我參加的其他社團組織的群組最大的不同。」社員 D 也表示她對這個群組互動狀況的正面認同：「像是生態的鳥類分享，或是同學在瓦礫溝沿岸周邊植物的觀察紀錄，都很不錯。」她相當感謝樂於分享各樣資訊的成員，畢竟不藏私的態度是值得鼓勵和感謝的，社員 D 進一步強調：「可以見識到以前不知道的訊息。」

瓦礫溝願景社自成立以來，也結交了越來越多不同類型的「社團之友」。

「社團之友」也有不少加入在「社大瓦礫溝願景社」的 LINE 群組中，甚至有些社團之友和群組成員們是在未曾蒙面之際，彼此就先在 LINE 群組中認識，

並且進行相關話題的討論。新店文史工作者(社團之友)L 回想像是 I 老師、A 顧問，還有好幾位都可以在 LINE 群組中回覆她的問題；而她參加的其他類似性質的群組，則不一定能夠如此。她提到：「瓦礫溝群組對於問題是會去回覆的，是會去思考的、是回覆得出來的，是有在動起來的。」

永和社區高中的老師(社團之友)M，因「108 課綱」跟社區大學有所合作，也加入了「社大瓦礫溝願景社」的 LINE 群組。M 老師就形容：「還蠻正向、知識導向的，都是為了地方好，有各形各色的講師。即便群組中大家不一定認識，但是還是在某些話題可以有相通和綿長的討論，因為都關注這個環境並且有感。」

我也曾經因為想和關心台灣其他河流的團體有所交流，在一次樹梅坑溪的關懷活動中，知道了「竹圍工作室」因著地緣等關係，是「樹梅坑溪」的主要關懷行動團體之一。經過活動交流後，「竹圍工作室」的工作者 P(社團之友)也加入在「社大瓦礫溝願景社」的群組中，她大致比較了「瓦礫溝願景社」和「樹梅坑溪守護聯盟」兩者 LINE 群組的不同：「討論的程度該是最大的差別，瓦礫溝願景社 LINE 群組會有很多的經驗、案例分享和相關的小小討論，是一個氛圍比較活絡的群組。」，P 認為「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組主要正面的部分，就是：「光是社員間的討論，可以形成比較深入河川議題的一些資訊討論的狀況，光是這點就做得蠻好的。」

另一方面，與社大社團互動密切的社大工作人員，也有的在「社大瓦礫溝願景社」的 LINE 群組中。依據她們認為本身在群組中比較偏向「潛水者」式的角色觀察，社大工作人員 N 表示：「很多大小討論議題都在上面做討論，覺得真的很活躍、很積極。她也再提到：「真的變成資訊分享平台，有 113 個成員(訪談當時的群組人數)。」另一位工作人員 O 針對在群組的整體討論言論上也提到：「是正面回饋比較多的社團，比較少負面的回應。」

群組中高互動性，充分顯示出群組成員(包括社員及非社員)對於「社大瓦礫溝願景社」組織的認同，訪談過程中得知，這是一項難能可貴的群組文化；有些

受訪者認為，這與群組中不乏相關領域的專業人士及業餘致力者有關。

高互動性，算是一個正面的現象。但有 LINE 群組溝通經驗的人都知道，LINE 的發言極具自由度和隨機性，所以整體來說 LINE 群組對話很不容易「聚焦」。而「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組，在某種程度上絕對免不了。就像在社區高中的資訊媒體組長(社團之友)M 老師就提到：「組織內、外溝通內容失焦是正常的，也牽涉到每個人的價值觀不同。」

那麼，瓦礫溝願景社群組，是否需要限定討論的內容範圍必須以「瓦礫溝」議題為主？以免不易聚焦。顧問 A 提到了他的想法和理念：「希望瓦礫溝之外的爭執性問題，最好不要有；但是也不完全反對，因為如果只能談瓦礫溝，那能來討論對話的就很少很少了。」顧問 F 則認為瓦礫溝有不少可以討論的相關面向：「瓦礫溝可以探討的面向很多，像是生態、都市發展、工程、生活面等等。」或許正如社長 B 認為：「瓦礫溝本身的議題可說範圍很狹窄，但是也可以很寬廣。」

「瓦礫溝」議題的範疇難有一絕對標準的定義，其實，「聚焦」或是「失焦」，也要看成員心中各自的感受和判斷。

像是社長 B 就認為：「有些議題討論會有火花，引發多人延伸討論。比如瓦礫溝南支流的花園，大家就會一起討論怎麼樣會更好。」這是正向的部分；但是，B 他也注意到某些負向的部分：「群組多是訊息單方面的傳達，很少即時去討論反應，像是如按讚或是分享出去。但又可能只是某 2-3 人在討論，其他人似乎無關。」

而社員 G 就描述：「感覺上話題還算蠻集中，不至於太發散，還可以接受。不然反正現在有『當期群組』，可能就會退掉這個大群組了。」（「當期群組」是指後來成立，只限當期社員加入的 LINE 群組。）不過如果跟她所參加的永和社大的另一個能源性的社團群組相比，她認為：「那個社團群組話題有時也會發散，但是比起瓦礫溝的群組稍微好一些。」

社大另一生態性質社團顧問(社團之友)K，判斷「社大瓦礫溝願景社」LINE

群組是否有發散失焦的狀況，跟其他人相比起來，就顯得比較嚴格些：「沒什麼主題，只是把課程活動訊息 PO 一 PO，要 PO 什麼就 PO 什麼。沒有固定的格式、固定的發表，比如近期有沒有做什麼調查，然後把它組織起來。」不過顧問 A 則認為這個群組不是拿來做功課的群組，所以可以有較高的自由度，不必有太嚴格的標準。

群組對話是否「失焦」或「聚焦」？內容是否該限定於「瓦礫溝」議題？而「瓦礫溝」範疇的標準定義為何？訪談中則發現「見仁見智」，每位成員的看法有所不同。但是基本上「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組設定在廣納群賢、自由分享，所以對於內容的嚴謹度、規格化則沒有過高的要求。

能夠讓百人但是成員並非彼此完全熟識的群組有著高度「互動性」，傳佈速度是基本的前提，而即時通訊在傳佈速度上能夠達到的「即時性」，使得整體的傳播更有效率、更可在隨時隨地發生，但是仍有相關的限制可能產生，以下進行相關分析。

二、即時轉發，但有洗版之虞

由於 LINE 的即時性，可以隨即轉發多項訊息，所以「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組，有時就成了瓦礫溝沿岸相關訊息的「互聯通報網」。通報的內容包含大事與小事、好事壞事、公事與私事等，算是包羅萬象。

LINE 的 PO 文是「線性」呈現，而通常類似較為「緊急」或「重要」，或是具有其他特質引發大家注目的事件，則很可能在有意和無意之間形成「洗版之虞」。

在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中的成員，大多都對將近 5 公里的瓦礫溝有所關心，即便關心的程度或有不同。但是畢竟不是每個人都住在沿岸或是時常經過，所以不知從何時開始，LINE 群組就不定時成了大家沿岸或好或壞消息的通報守護網。

好消息像是沿岸某段相當乾淨、有驚喜的生態狀況等等；壞消息像是那段附近有了缺乏公德心的破壞行為、有了不符民眾需求的公共工程及不合理的土地徵收等狀況。

好消息舉例來說，永和社大生態性質社團的顧問(社團之友)K，看到大家會將瓦礫溝的動態、生態拍成一些照片、影片 PO 到群組中，表示：「比較感動的是，即便你是沒有親自來到瓦礫溝沿岸做觀察，也能看到一些平常看不到的部分，會驚訝這就是我們平常走的那條瓦礫溝嗎?!」像是社員 J 雖然參加社團沒有很長時間，也有時因有事無法出席，但她進一步分享她線上線下參與過程中的感受：「是覺得大家都蠻致力於瓦礫溝這件事，有人發現到生態方面是真的有所改善。」

壞消息舉例來說，瓦礫溝沿岸有一段黑板樹步道，近期被社員發現樹木遭到有人蓄意毒害(可能因為黑板樹樹幹有毒；木質很脆，颱風時易斷裂形成危險；到 11 月時有大量落花，形成環境和空氣困擾)，就在 LINE 群組中趕緊告知大家，引發了不少群組成員關心，也在線上線下商討著是否能夠有所行動。這個過程社員 H 就描述了他對此問題的認知：「早期觀念是認為黑板樹是很好的，種了很多。但是近期的觀念改變，覺得黑板樹會帶來一些困擾；有人就將已經種了 30-40 年的 80-90 棵成為聚落的黑板樹除去，這是完全沒有達到生態美化的目的。」他進一步提出了他的看法：「這應該慎重處理，而不是一意孤行。」破壞狀況發現後社團顧問向水利局反應，現場則立起了禁止破壞的警戒牌。

LINE 的即時轉發功能，也曾經發揮功用在「社團事務」上。

社大工作人員 O 就提到：「像上次社團有社員有東西遺留在教室，白天上課的福和國中生發現了詢問社大，我就可以直接在 LINE 群組詢問是誰的東西掉了，不用再經過顧問或社長轉達。」另外就是有次周六下午走讀，上午滂沱大雨，工作人員 O 也會在群組詢問確認是否還要照常舉行走讀。

LINE 的即時性，將關心瓦礫溝的成員的熱情和努力，集結成一股團結的民眾力量，不論是否真的對相關現況有具體的「趨吉避凶」，但至少算是整體拉近

了社大與社團、群組成員與瓦礫溝的距離。

除了平日和瓦礫溝相關的生態、人文、人類學等話題的線上討論之外，當社團面臨到「議題性」的處理時，則會在 LINE 群組中形成更加熱烈而緊急的討論氛圍，出現類似「洗版」的現象。不過訪談中也發現並非每位成員將洗版看待為負面。

至於洗版可能會形成的困擾，像是社員 G 就形容到：「如果真的東西 PO 太多，就瀏覽一下，真的沒時間去細看。」顧問 A 則描述了洗版對他產生的困擾：「如果洗版會讓我使用上難找到我要看的，會漏掉，就乾脆不看或看最後幾則。」可見漏失訊息、無法在一定時限內找到真正需要的訊息，的確是洗版會導致的困擾。

新店文史工作者(社團之友)L 則表示：「有的是會把個人生活分享、政治的、娛樂的轉的訊息不斷的 PO 出來，變成非常的紛亂。」G 社員也顧及到洗版對於較為年長的老師、顧問可能造成的使用困擾：「怕他們可能或許在閱讀、打字、邏輯、速度上比較不能適應 LINE 的方式。或許洗版等現象對他們來說更是困擾。」社大生態性質社團顧問(社團之友)K 也提出他在這方面的期望：「我們希望是經過整理之後，再放在 PO 文裡面，大家會比較容易懂；不然會造成洗版或是蓋文，這樣會影響群組的品質。」可見訊息過多之外，雜亂而無整理，則很可能形成「可讀性」、「可理解性」方面的障礙，也可能會進一步影響在群組進行溝通的意願。

不過，洗版的部分，也可從另一個角度思考；就是即便群組中大多數的人都認為算是洗版了，也未必是負面的現象。

當然，洗版也可能因為小事，比如有次有位成員走讀晚到，找不到我們在哪裡，她希望我將沿路的照片傳到「群組」中，但對方又一直無法順利找到走讀隊伍，所以 PO 了好長串，後來想到自己可能也成為無意的「洗版一族」。

也可能狀況都還在「可以接受」的範圍內，不需有特別的溝通策略來對應處理。像是社員 J 就表示說：「不會，我覺得我都能接受，這樣的氛圍我能接受。」

社員 D 則說：「PO 文太長沒關係，會連貫。」比較積極正面的，像是社區高中的資訊媒體組長(社團之友)M 老師也提到：「不會不喜歡討論熱烈到洗版，有洗才表示有在討論。」副社長 C 認為即便談到瓦礫溝之外的話題也無妨，他認為：「也不是不好，至少這攤水有在動。」

我想「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組，成了瓦礫溝沿岸相關訊息的「互聯通報網」，同時也更進一步在社團事務上連結了社大和社團，這個部分算是即時通訊在組織傳播上，相當好的運用狀況。至於在某些如緊急、重要的事件議題發生時，是否會形成洗版？洗版的定義是否因人而異？洗版是否都會帶來負面困擾？或是有可能反而是正面現象？訪談中則又發現有「見仁見智」的空間。

傳播速度之外，資訊傳播的範圍的廣度，也是即時通訊 LINE 的特質之一。「快速廣傳」對於組織溝通的影響，是否也是有正面、有負面的「一體兩面」，以下將進行探討。

三、快速廣傳，但身分難辨

社群媒體傳遞訊息，的確快又廣泛；而 LINE 又是在許多社群媒體當中，相當好上手的，從群組的溝通經驗中，成員可發現「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組在自然演變中，早就成為一個「快速廣傳」的平台，可能產生意想不到的影響性。

但是這個群組的溝通在人數日漸增多並且「可匿名」的狀況下，一直有著成員「身分難辨」的困擾。一百多人不算小型的群組中，包括的成員由熟悉到陌生，還有完全不知是何方人士的成員。也可能在線上熟悉，但在線下陌生；或是在線下熟悉，但在線上陌生。

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中，可以發現訊息會快速廣傳到不同的層面，也形成不同程度的傳播效果。

像社長 B 就說到這個群組的正向傳遞功能：「正向方面，基本上是大家對

瓦礫溝議題有興趣想了解，可以讓更多人來參與，有些人的專長或是好的意見可以接收得到。」H 社員也算是有同感：「這有個好處，就是能夠把瓦礫溝的願景傳遞出去，我們朋友會越來越多，可能當我們要辦些事情時，會有很多的幫助。」兩位都從中看到了「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組在資訊傳佈上多多益善的部分。

那麼，在瓦礫溝願景社對外活動的資訊傳佈上，是否真有明顯可見的效果呈現？像是社大工作人員 O 就很驚喜的發現：「瓦礫溝願景社在每學期每月有走讀活動，最近嘗試將報名連結附上去，報名參加的人就很踴躍；就這件事來說效果是好的。」對於社大工作人員來說，將報名連結附上去，就可讓他們幾乎免去在最後確認活動參加人數時，為著人數不足而煩惱。社團顧問 A 也同時發現：「就當作公共的空間，即便發言者不算多數；但從我們定期活動的出席狀況來看，群組中的人是會看群組訊息的。」

不只是屬於瓦礫溝願景社本身的活動，社團其他的友好團體，也從活動訊息的分享中，感受到這個群組訊息傳佈的強度。像是竹圍工作室的工作人員(社團之友)P 就提及：「之前我們竹圍工作室有辦蝙蝠工作坊，是跟生態有關的活動；我們想說關心河岸的，應該也會對環境議題有感受。我們很高興有民眾透過瓦礫溝願景社 LINE 群組來得知參加，而且還待到最後。」

更有甚者，即便群組中的成員可能沒有實質參與社團的相關活動，但仍能產生了令人激勵的自發性行動。像是社員 D 就舉出：「之前有聽到群組中的某位成員，他看到我們群組中瓦礫溝的相關討論，就真的自己跑去瓦礫溝去走一遍。或許他從沒有在群組發過言表達過意見，但他就實地去觀察，這樣也很好。」這個例子當然又更進一步增強了社員對社團和群組的信心。

由「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組訊息快速廣傳的程度來看，可見即便發言的人在百人的群組人數中，所佔的比例還是不算高，但是從活動訊息的佈達成效發現，很少甚至幾乎不發言的「沉默多數」，但還是會瀏覽群組的訊息的。

不過，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組由社團本身內部所用的群組，逐漸變成一個兼具組織對內和對外溝通的群組，LINE 群組中的「可匿名性」(可能名稱只是代號，照片也看不出是誰)，使得同在一群組的成員感到彼此之間的「身分難辨」，在溝通的「公私界線」上就可能形成各類困擾和隱憂。

雖然 LINE 中可以用個人檔案設定的「大頭照」和「姓名」呈現出自己的實際身分，但是這部分並沒有強制性，所以在 LINE 的世界中，是具有一定程度的「可匿名性」的。在虛擬的空間，又具有可匿名性，想當然爾增加了溝通過程的模糊性，也影響了群組成員置身其中的溝通態度。

像是社員 J 就表示她的考量：「可能就盡量不要發言就好了。因為不認識，我是怕有人跟我們的個性比較不一樣，還是我們有上課的這群人碰面一起講就好。」她提到了她在這方面的未知與擔憂：「總是會顧慮到一些不明的因素，怕會造成大家的不便。」

長期在社團、群組推廣酵素的社員 D，也提到了在群組中有人問她酵素的相關問題，「可匿名性」也形成了回應解說上的阻礙。她提到了讓她頗為困擾的實例：「我剛剛看到有人問酵素是不是可以用酵素來做？我真的不知道在說什麼。」她進一步苦笑說：「那對方用的 LINE 名稱又只是一個英文，不知道是誰……。」但就算困擾，D 仍想嘗試盡力去了解狀況：「即便我是在群組推廣酵素的人，也不知如何回應，可能有空要問一下是怎樣。」

當我在訪談社長 B 時問到：如果群組只限於瓦礫溝議題、河川議題，會不會太狹隘嚴肅了？他也曾表示瓦礫溝議題或可狹窄、或可寬廣。而這部分 B 從反向的思考方向回答道：「如果聊得五花八門、天花亂墜，但又不知對方是誰，有時可能只是個綽號……。」他繼續說到「可匿名性」在線上溝通時會形成的困擾疑惑：「因為現在很多人在線上不是用本名，其實會猜不出是誰、是否是我們同學。如果又是跟瓦礫溝無關的議題就……。」新店文史工作者(社團之友)L 也呼應到：「陌生的狀況會讓人不太敢講話，除非你講的是公共的議題，否則還是

會不太敢講。越陌生的狀況下，怎麼去互動或是互信，是一件不可能的事情。」

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組快速廣傳的效果，的確令社團成員和群組成員有層層突破的驚喜，也由此發現「沉默多數」潛水者的存在也不容小覷。然而在享受群組開放性所帶來的傳佈效果的同時，「可匿名性」形成的「身分難辨」的群組環境，的確使得「公私界線」的掌握成為多數成員的進退之間的迷惘。

群組「公私界線」的模糊，會在成員溝通上形成困擾，不少團體會採取設立次群組的方式，希望能夠有其他「有所分別」的對話空間。至於是否也可能會產生負面的影響，以下進行相關分析。

四、另設次群組，但訊息可能重複越界

當「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組隨著日積月累人數日增，群組成員基於有效組織溝通的訴求與考量，也自然產生因應。像是「另設次群組」就算是比較直接而具體的方式；這也是大多數團體組織，在面臨類似情況時會採取的策略。像是社區高中資訊媒體課程組長(社團之友)M 老師就提及：「附屬的群組會影響到組織的強盛與否，算是小眾媒體，很適合組織之用。」但同時，也容易形成群組之間訊息重複或是越界的狀況。

不過訪談中也發現，對社團之友來說，「當期小組」設立前、後，他們在願景社大群組中並無明顯不同的感受。可見「另設群組」對於「組織本身」，比較具有溝通上的分別意義。

以「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組來看，陸續由於課程或社務的討論需求而有「課程小組」、「社務小組」群組，以及基於一學期內的顧問、社員的溝通，而有「願景社(限當期)社員專用小組」群組；也有鑑於某些成員對於瓦礫溝延伸主題有相近的興趣，而有「愛醇小組」群組的成立。

社務小組、課程小組，就具備了「政策性」的功能，甚至可能具有重大方向性。像顧問 A 對此就指出：「可以更精準地談出相關的事務，讓群組有主要的

功能性。」像社長 B 就提到：「基本上類似幹部小組、社務小組是有需要，有事幹部先討論，再在大群組公開。」

如前所述，基於可能公私界線不清以及社團當期運作的需要，瓦礫溝願景社在最近這一學期(41 學期)，就首次成立「願景社(限當期)社員專用小組」。副社長 C 就認為這樣的當期小組對於社團的向心力，是具有一定的重要性的。比如學期口頭報告的順序，或是活動、課程的報名等，都要先以社團的社員優先統計安排確認；如果有任何的好處，也該讓社員優先得知。C 從「社員權益」方面進行強調：「就是社團的事，社員們都可第一時間由當期小組同時知道，這樣社員才不會覺得參加沒有得到什麼，就離開了。」；社員 D、E 也有同感。

此外，「另設次群組」對於社員在處理自身和社團相關的事務，也產生了幫助。像是社員 G 就分享到之前還沒有「願景社(限當期)社員專用小組」時，她需要請假要在大群組告知：「請假的時候還是想說跟社團打聲招呼，所以就在大群組中告知請假；雖然這樣一講，當時 90 多個人都會知道，但就不知除了大群組之外有什麼管道。」不過有了「願景社(限當期)社員專用小組」後，她就改在當期小組請假，感覺較為自在些。

「願景社(限當期)社員專用小組」群組雖然互動並非常常熱絡，但感覺有了一個社員和顧問們可以暫歇和私下對話的「後台」空間，也可以有些屬於社員的小活動或是小遊戲。像是「當期小組」設立不久，正好「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組人數接近「破百」，所以我就在當期小組舉辦一個小活動「社大瓦礫溝願景社群組，到 10 月底之前，能否破百人呢？」，是利用 LINE 的「投票功能」請大家投票，選項有「絕對沒問題」及「恐怕不樂觀」，猜對的社員可以有我預備的小禮物。結果到 108 年 10 月 31 日 23:59 分，大群組果然破百，成員人數為 101 人；我特別等到 23:59 將人數「截圖」下來，傳到當期小組以示結果。

然而像是副社長 D 和社員 E 都認為，另設群組也需要一定「方向」的「經營」，才能達到預期效果。

此外，另設群組也可能形成新的狀況。因為 LINE 轉發訊息太過方便，只要簡單的分享與點選的操作，就可以一人同時轉發到好多個群組。可能會有某些人同時身為多個群組的成員，就會常常同時收到重複、類似的訊息；像社員 J 就認為單純一個群組比較 OK。

社長 B 就提到：「瓦礫溝相關的群組有 3-4 個，有時同樣訊息出現不同群組，要花時間確認是否是同樣或如何。」而 I 老師則從較為正面的角度，去詮釋這樣的狀況，他說：「如果訊息重複很多次，反而我會加深印象，感覺它是重要議題。」

另外，顧問 F 和社員 E 都從「同理心」的角度思考這個問題，顧問 F 他說：「可能有人只在單一群組的人，也需要知道大多群組都該知道的相關訊息，所以重複轉傳各個大小相關群組還是必須的。」社員 E 提到：「有在小群組的沒有在大群組內，就可能產生知識和認知的落差。」

另外，社長 B 談到，另立次群組原本是要解決公私界線的模糊所造成的困擾；但各群組間的界線如不清楚，也一樣會另外形成新的困擾。他描述說：「可能原本及分出的群組間的界線大家不一定都有共識，也不好意思太過明定，所以有時會有訊息傳到了原本不想傳佈的群組。」

另設次群組基本上各具功能，「課程小組」、「社務小組」可能達到社團政策性功能，「當期小組」可以讓社團有較為隱私的「後台空間」，而愛醇小組等「興趣小組」，則讓有興趣的成員可以集結討論。這似乎可解決「公私界線」模糊的問題，但是分設了不同的次群組，但在轉傳訊息極其方便的情況下，其間的界線沒有明確訂定或是沒有足夠的默契，則可能訊息「越界」或是「重複」的問題接著產生，這似乎又是另一層面的「公私界線」問題。那麼，究竟有感覺上該「周知」的訊息，是否應該轉傳大小相關的群組，訪談中則又發現「見仁見智」的空間。

群組數量增多，也可能成為假訊息流竄的溫床，不明的「真假是非」可能充斥在許多群組，這時群組是被假訊息淹沒，或是能產生整體的真假新聞的識讀能

力，以下將進行相關探討。

五、真假消息混雜，但媒體識讀意識上升

在假新聞、假訊息、謠言開始流竄各社交媒體時，也正是「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組成員日益增多之時，這群組當然也倖免不了有假新聞、假訊息傳入其中。即便情況並不嚴重，但我相信有不少人都曾將假訊息「信以為真」，或是「知道為假」但不作聲。

訊息的真假分辨，在群組中有著間歇性的攪動。特別是新冠肺炎疫情延燒，各類訊息在群組流竄之際，感覺假訊息、假新聞、謠言也比之前嚴重。然而相關的辨識機制，似乎也日漸啟動，感覺整體群組對於「假訊息、假新聞」的「媒體識讀意識」漸漸有所喚起。

我回憶起曾有某位之前擔任社大與瓦礫溝願景社窗口的社大工作人員，就曾經在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組引進「美玉姨」這個打擊網路謠言的 LINE 自動機器人，希望能夠遏止一些假新聞、假訊息的侵入。這算是願景社群組對於防治假新聞的濫觴。

副社長 C 在提到 LINE 的假消息現象時表示：「自己是分享不錯的訊息時會上網查證。在我有在的有些群組，很多是假消息一傳再傳，但由我指正的話，對方就會對我不高興，所以我就請『美玉姨』進來。」或許，這也是當初的社大工作人員會邀請美玉姨進入「社大瓦礫溝願景社」群組的原因。不過不知為何，當初「美玉姨」在願景社停留的時間並未太久，但相信讓群組成員們對入侵群組的假新聞、假訊息，有了辨別的認知基礎。

像是社員 D 則提到：「希望群組中不要傳一些似是而非的資訊，我也傳過假訊息，那時是還沒有『訊息收回』功能，有人指出，就趕快道歉。」可見 LINE 的「收回訊息」功能，是可能讓假新聞、假訊息傳出後有後悔收回的機會，算是「自律」可使用的機制。社員 D 提到沒有「收回訊息」功能時的情況則表示：

「不然像是寫錯字、說錯話，或是傳錯群組了，不能把訊息收回，真的很尷尬。」

社大工作人員 N，則提到她面對願景社群組訊息有所懷疑時，會進行查證是否為假新聞，也只有回應更正過一次，她的考量是：「雖然之後還有假訊息，但也是想說做過一次就好，因群組本身也會有約束的力量。」假新聞、假訊息的盛行，也可能讓人不願意加入太多群組。主責瓦礫溝願景社相關事務的社大工作人員 O，就提到她比預期晚加入「社大瓦礫溝願景社」群組的原因：「當初沒有很想馬上加入的原因之一，也是因為現在假訊息很多，而且已加入了太多群組。」

不過，似乎假新聞、假訊息的流竄，後來在社大瓦礫溝願景社群組，得到了一定的控制，社大工作人員 O 則說：「從加入後比較少看到假新聞或是跟瓦礫溝不相干的訊息，算是開放性、互動性、正面回饋比較多的社團。」或許社大工作人員 N 提到的群組本身約束的力量，的確隨著時間產生的效力。顧問 A 就提到：「假新聞在平時很多都是像是政治、健康等的類型；現在因為肺炎疫情的關係，許多都跟疫情有關。」如果比較一下其他的群組和「瓦礫溝願景社」的 LINE 群組，顧問 A 表示：「像我不會刻意去查證，但整體上感覺瓦礫溝群組在假新聞這方面，相對其他群組都比較少，情況算好很多。我的其他群組像是政黨性的、地方鄰里的群組，相關爭論都蠻嚴重的。」

整體來說，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組在假新聞流竄的現象雖在所難免，但並不算太嚴重，不過也明顯讓群組中的媒體識讀意識上升。

社區高中擔任資訊媒體組長的老師(社團之友)M 就依他的經驗，對社大瓦礫溝願景社 LINE 群組提出建議：「要做經營，會請大家像是政治、健康等的不要亂 PO，像健康訊息也常常都是假訊息。我覺得一定要管理，無上限的人進行共同治理是不可靠的。」不過 LINE 的群組基本上向來沒有管理員的機制，要維持訊息品質，也要靠一定的「自制」與「自治」。

截至目前為止，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組仍然沒有實際設置管理員，是由主動願意對假新聞進行查證的成員，提出相關查證並指正。副社長 C 表示：

「有人提醒，會變比較好，如美玉姨。群組可交互來回指正。」亦即雖然目前「社大瓦礫溝願景社」群組沒有美玉姨，但是其他的群組有，所以現在要知道許多消息的真假，很多人是經由交互比對不同群組進行的查核狀況，在多所比較確認後再進行告知。

印象中「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組，在假新聞的「事實查核機制」日益普遍之後，都不時會出現比如「MyGoPen 麥擱騙 反謠言詐騙」、「蘭姆酒吐司 Rumor & Truth」、「假新聞清潔劑」、「台灣事實查核中心」和「LINE 訊息查證」等查證工具的消息真偽比對，提醒大家注意。當群組開始有人會指出他人傳的訊息為假，所得到的反應可能一為道歉感謝，表示下次會注意；一為生氣惱怒，繼續執著堅持訊息為真；一為沒有任何反應。印象中「道歉感謝」和「不再回應」較為常見。

近期有位年輕成員，發現另一位成員 PO 出「柯建銘親叔叔抗議蔡英文」的 PO 文為假新聞，並且說到其實進行新聞的查證非常容易，希望大家在轉發新聞前都可以多做一步查證的動作，也就不會造成假新聞的廣傳了。這位年輕成員並且在下方附上新聞連結，給原 PO 參考。而原 PO 的一方也很客氣，表示「知道指出者不是針對自己，並且願意一起對抗假消息。」這算是一個不錯的溝通例子。

整體來說這類的假新聞、假消息、謠言的更正，在願景社群組的頻率算是雖然零星但有持續，不過很明顯的，當新冠肺炎疫情持續延燒，這類的例子則日益出籠。經由如上觀察，發現新冠肺炎疫情的延燒，社會中假消息等的流竄及政府的相關呼籲警告，似乎也讓「社大瓦礫溝願景社」群組的成員，整體對於防治假訊息等的相關常識漸漸有所提升。

像是會出現類似的叮囑告知如：「您所傳是錯誤訊息，請收回。想掌握疫情相關資訊，請以中央疫情指揮中心或衛福部等官方公告為準，並建議加入疾管家 LINE 。現在散布不實訊息，會有重罰唷。」或是譬如：「即使是真的，也別在群組傳；請統一聽政府指揮及新聞發佈好嗎？」並且可能加上：「請多傳與本群

組相關資訊」的附加勸說。副社長 C 就感受到：「大家都漸漸有所收斂考量。肺炎疫情算是有加強到『勿任意傳假訊息』這方面的觀念，大家都以政府中央的訊息為主。」

不過，顧問 A 也提出另外一層的思考：「相關意識的確有上升，但檢舉的人也未必知道『到底的』真假與實際狀況，只有依照政府提供的機制做判斷，但是也未必是『絕對的』標準。」他進一步詮釋說：「真與假的判斷可能還是牽涉到當局政府的立場，以及背後的意識形態。」這或許也算是「媒體識讀」進一步的再思考。

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組歷來在假訊息入侵方面，不至於算是「淨土」，但是狀況跟別的群組比較起來的確不算嚴重。而群組成員在面臨類似狀況的思辨時，則也有個別的面對和因應之道。新冠肺炎對於全球算是極大的威脅，而假新聞的識讀也算是此時一門重要的群組功課。我想「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組反而在此時機點，在這項「媒體識讀」功課的練習上有所成長，且呈現不錯的組織溝通成效，可看出群組基本的體質不錯，成員們也有一定程度的「組織認同」，算是難得。

群組能夠整體提升對於假訊息的抵抗力，的確可喜。然而對於組織的願景，群組是否能夠集結眾人之志，並且產生的有力行動，則是更高一層的群組平台功能的考驗。

六、易集眾志，但難成城

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組雖然已經接近倡議平台，但是在深度討論及行動力的促成部分，仍顯力不從心。改善的部分，我想如果深度討論可能是促成行動力的要素之一的話，則可能要思考一下組織的線上、線下的溝通是否需要有所調整等部分，並且與組織的特色、文化等有所協調與配合，以期許「眾志」可以「成城」，成為更具體的瓦礫溝行動力。

「社大瓦礫溝願景社」及其 LINE 群組不論線上或線下，成員之間的溝通當中容易集結不同的聲音。就像社大工作人員 O 說到：「能夠集結 100 多個人，而且組成分子很多元，其實不簡單，可以讓中永和這塊地方的人知道永和社大中有一個瓦礫溝願景社。」有接觸過眾多河川議題組織及群組的竹圍工作室工作人員 P 提到：「看過的河川社群成員數都 100 人以下。」可見已達百人的「社大瓦礫溝願景社」群組，的確具備了「易集眾志」的基本人數條件。

能夠集合不同的意見交流、能夠對於公共議題有主題性的討論，甚至也曾經促成了一些行動，「社大瓦礫溝願景社」群組在某些面向上，的確已經有類似「倡議平台」的性質。社大工作人員 O 進一步形容到：「瓦礫溝願景社的群組，在實踐社大對於社團的期許上，是有做到在地議題和公共議題的平台倡議。」顧問 F 對於瓦礫溝願景社群組的「正面部分」時則形容：「是大家關心瓦礫溝議題的平台，也凝聚大家的心力、交換意見。」而在社區高中擔任資訊媒體組長的(社團之友)M 則表示：「是協作平台，可以共同分享、討論。」

比如之前提到的沿岸「黑板樹」遭到破壞事件的通報，就可能在事件發生通報告知大家之際，同時也引發多人的詢問討論、甚至嘆息。另外像是瓦礫溝願景社早期就有向新北市水利局爭取：南支流某段旁不應採取人工水泥化設計，而該保留原有的自然景觀建成生態花園的議題事件。那時候已經有廠商要來動工了，而願景社基本上認為不妥，進而有質疑和阻止的行動。近期也有「前瞻計畫」補助的瓦礫溝沿岸設礫間淨化場，關於此專案是否會破壞沿岸自然生態景觀，也在群組中有類似的討論。有一定比例的事件主軸，為公部門與公民團體的意見溝通，以及自然生態與都市發展能否平衡。

有如上類似議題事件時，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組會呈現「熱烈而緊急」的討論氛圍，會不斷有意見出現且交錯插入，而形成「多元倡議」的氛圍。不過在比較平常性的知識主題討論，也可看出這個群組在「階級平等」和「廣納意見」等促成協作討論意見平台的基本條件。

像是副社長 C，算是進入社團不久後，就不時會在群組中分享討論的一員，他提到原本只是單純的想分享交流。但後來發現群組中有不少相關專業領域的高手，怕自己的純分享會被誤認為「關公面前耍大刀」，而有所僭越或冒犯，不過他後來發現其實「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組真的算是廣納各方聲音的群組。

C 描述了他的策略：「後來分享生態資訊時，會把自己的前生態社團的老師 K 拉出來講一講話；如果是自己的想法就會說明是單純自己的想法；盡量不帶刺或批評。」這個部分，C 的生態老師，即社大生態性質社團顧問 K 表示：「生態的問題，有時 C 很客氣，希望往我們老師這邊推。其實一般問題部分他的程度已經可以自己回答。」

在提倡某些理念、行動時，可能會有人有意見相左的看法，但是也大多能彼此相互同理包容。像是近期群組中有成員提出對社員 D 所提出的「酵素淨川工作坊」等行動提出其他角度的思考時，社員 D 還是抱以正面態度表示：「很正常，因為還沒有經過檢驗數據。通常一個創新的東西，大家都不會馬上接受，一定要經過長時間的考驗。」

社大工作人員 O 是 PO 一則在臺灣某地區的民眾投酵素到社區的河流中，被公部門質疑並規勸的新聞，但 O 就是轉貼，沒有多做任何說明。O 描述了她當時 PO 出這則報導的心情：「不害怕也沒有想到會傷害到誰，是想說另外一個方面的看法的訊息、新聞要讓大家知道；知道別的地方類似的行動，當中有檢討和改進的地方在哪裡。」

不過，原本我認為應該類似社區大學這種偏向非營利性質的 NPO 等團體，成立的群組該也是比較沒有階級的區分，成員該可暢所欲言的分享，但經過訪談後發現其實未必如此。在加入資歷輩分、任務執行、領導者權威等部分，還是可能形成溝通上階級的隔閡。參加許多社團組織的副社長 C 也舉出：「社團性質群組不一定很熱絡，也要看是否是階層分明的；有些資深成員，不會想多分享互動。但是願景社群組，就經常有交流的現象。」

的確人數足夠，氛圍接近了，但是否在此平台上能夠有效討論，並且帶出有效行動，邁向社團使命願景的目標？則可能因為難以「深度討論」等原因而不易促成。

即便 LINE 群組在傳佈性上有相當的速度和廣度，但是可能由於 LINE 的諸多特性和限制，當需要深度討論時，LINE 並不是個合適的平台；甚至可能會形成誤會和衝突，也不容易有具體的討論結果。而每當有較為急切重要的「議題性」事件發生時，也不一定能夠集結眾議、形成行動；或是做出的行動方向與討論內容會有所落差。

社大工作人員 N 提出了在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中可能的困擾：「當中可以對話和實際回應問題的人不很明確，變成前因後果、脈絡，都要很長很清楚的說明；但是又不符合一般人閱讀 LINE 的習慣。」像是社大工作人員 O，就提出了她對 LINE 溝通的困擾：「LINE 不能解決太多問題，甚至溝通上會形成誤會、製造衝突。除非是單向的訊息，不然要來回的發揮想像力猜測、確認對方的意思、觀念謀合，會形成壓力。」而此外，新店文史工作者(社團之友)L 對 LINE 的看法與前面幾位也似乎是呼應的：「LINE 不可能有更多的分享，一定要簡短重點；要經過自己去蕪存菁。還是強調『LINE 講不深，不容易講清楚』。」

即便已經是或是已經接近倡議平台，但是在落實的行動面上，則可能多數還不一定能夠實踐。像是副社長 C 就提到「社大瓦礫溝願景社」群組：「目前發揮的效果沒那麼大，難有深入討論和行動，之後就不了了之。」社大工作人員 O 表示這個群組雖然做到在地議題和公共議題的平台倡議，但是感覺：「整體對瓦礫溝的想像概念和要前進的方向也比較少。如果是對瓦礫溝的改造，或是形成對公部門有力的影響，就還是沒有那麼大的效果。」此外，工作人員 O 也進一步描述到：「比較可惜的是專業的聲音比較少；真正知識性的、全面性的討論還是算比較少；『該有的』負面回應也比較少。」

那麼，在 LINE 上的溝通上，可以促進社團的行動面，社員 D 提出了她的建

議：「是覺得可以做得更好，如果沒有真正的管理者的話，就變成大家想做什麼就做什麼。如果真正想落實的事情說明確定，大家就朝那個方向去討論，應該會有一定的進步空間。」D 進一步說到她對社大社團的認知理念：「畢竟我們是社團，不是課程；社團就是要有所討論、有所行動。」的確，永和社大主要的社團都定位在公共服務性社團，希望能夠將理念付諸行動，實踐公共參與。

和類似的河川社群相比，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組已達百人，具備了基本的「人數」優勢；而受訪者們認為這個群組已經做到倡議平台和協作平台，群組內「階級平等」、「廣納意見」的氛圍也顯而易見。但是面對進一步的有效討論、進而帶出準確的行動、實踐出具體的願景，則的確仍有一定的距離。「易集眾志，但難成城。」確實頗為可惜，應該進一步思考如何改進，達到「眾志成城」集合線上線下，共同邁向瓦礫溝願景。

七、小結

「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組也如 Gibson(1979)所言，潛在的機緣會有不同的表現樣貌展現出來，像是「互動性高」、沿岸訊息能夠「即時轉發」成為瓦礫溝的「互聯通報網」；群組遇到公共性議題能夠「集結眾志」，成為類似「倡議平台」、「協作平台」；新冠肺炎疫情延燒，假新聞猖獗，群組經過協商交流，「整體提升」對抗假新聞的媒體識讀意識。

不難看出，社區大學內基本上的「階級扁平」促成了群組「民主化」的溝通現象。成員組成身分多元，但具有同質的興趣範圍；有專業人士和業餘致力者在其中，但同時也廣納各方意見。

齊立平（1996）曾經以四個主要構面「表達的自信與意願」、「參與感」、「資訊流通」和「層級模糊」說明華邦電子組織傳播民主化的現象，從中可發現營利和非營利組織邁向民主化的情況，是可能有某些共通點的。不過「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組的民主化比較接近自然形成，而華邦電子則有一段藉由電

子郵件的使用邁向民主化的過程。

在公私界線的「安全性」部分，的確由電郵到 LINE「長期」成為線上溝通的隱憂。從林水祺(1997)提到電子郵件「安全問題」及「印象管理」的考量，到傅議鋒、常棕盛、楊豐兆(2017)與涂保民、黃月琴(2017)發現 LINE 的進入門檻不高，形成線上溝通的隱憂。由「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組可發現，「匿名性」的確如 Hutchby(2001)所言，影響著成員互動的規則，不過的確是「負面的疑慮」為多。

Malone(1997)描述 Goffman 所說的線上互動規範就類似交通規則一樣；不至於明確規定人們要往哪裡走，而只是指引人們要到何處時應該怎麼做。不過我認為在「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中，隱形的線上互動規範「不」明確規定人們要往哪裡走，「也不」指引人們要到何處時應該怎麼做。而都是在摸索實踐中，漸漸得知該往哪裡走、該怎麼做。如此形形色色的線上互動，我認為可說都是網路自由社會的縮影。

第六章 結論

第一節 研究發現、貢獻與啟發

一、研究發現

以下將由研究發現的摘述，綜整回應本研究的問題意識，即「即時通訊對組織溝通的影響」。

(一) 成員對於群組的看待

研究問題一為「『社大瓦礫溝願景社』LINE 群組成員，如何看待社大瓦礫溝願景社這個組織及其 LINE 群組？對群組與組織的認同為何？」研究結果由「線上／線下生活相結合」、「多面向聯結」進行分析。

由研究結果發現，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組在社團自然發展的過程中，群組以社團為中心，像同心圓般不斷向外延伸，目前該群組成員已經達到一百多位，涵蓋了社團對內以及對外的溝通。

不過線下實體的永和社大「瓦礫溝願景社」，還是算是群組中心的發軔。因著成員「線下」經常例行性的集結，以及公共服務性社團的底蘊和對於的瓦礫溝共同使命願景，進而讓「線上」的 LINE 群組能夠進行多面向的聯結，跨越不同世代及社團界線，共同關心一些主題。

群組結合了成員在線上與線下的社團生活，維繫了成員的情感交流以及社團的課程銜接，強化了成員對於社團的歸屬感；也有成員在 LINE 群組的線上，讓本身的公關能力得到發揮。熱心社員對社團的付出常會受到肯定；即便成員有不同甚或反向的意見，都可以再進行討論，並不影響大家對於社團貢獻者的正向激勵。

(二) 成員在「人際關係」與「資訊」管理的溝通策略

研究問題二為「『社大瓦礫溝願景社』LINE 群組成員，在運用 LINE 進行溝通時，在『人際關係』與『資訊』的管理策略為何？」

可能是因為在如前所述的組織認同下，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組能夠在沒有設定管理員的情況下，維持和諧至上的溝通氛圍。此外，也發展出了「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組之下的次群組，發現群組成員在群組的溝通策略，不論是從「人際」的管理或是對「資訊」的管理出發，其實都是息息相關的，因為在線上的 LINE 群組中，「人」和「資訊」是分不開的。

從「人際的管理」角度切入溝通策略，研究結果由「自然發展的群組規範」、「分群對話」以及「退出群組」進行分析。

「自然發展的群組規範」部分，研究發現「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中，不同的成員心中各自有「默認的管理者」，如此環境也始終讓自然默契取代明訂的群組規範。群組中的社團之友認為，這個群組能在一些瓦礫溝相關延伸話題能夠達到一定的討論度，該是有擬訂一些軸線，或是社團本身的社員在群組中的人數應該蠻多的，但是其實這兩部分均非如此，而是一切順乎自然，依循群體默契。

「分群對話」部分，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組是一個百人以上規模的群組，所以自然而然會有「公私界線模糊」的困擾。「公領域」與「私領域」之間，會形成「分群對話」，當中成員自然有著取捨和考量的溝通策略。像是不熟的對象卻要求加私賴，則可能不同成員應對的態度也不同。另外，即便衝突在這個群組並非家常便飯，但成員間也可能偶有不滿，私下尋求支持；這種「分群對話」的內容，也可能躍上群組公共的檯面。再者，「已讀不回」也可能是在類似情況運用的策略。

「退出群組」部分，當組織群組中有人「自發性」退出群組，其實當中蘊含著許多可能。或許有許多不同的猜測和解釋，但也或許是無感的。比較明顯的像是在群組中有敏感話題爭辯等言語交鋒，則可能會發生有人「退出群組」。至於退出群組後續的面對處理，也考驗著群組成員在進退之間的思考與智慧。有人認為 LINE 群組如有「無痕退出」的功能，該可免去一些進退維谷的尷尬和猜忌。而如採取強制「非自願」者退出群組的處置風格，在大多呈現平和風格的「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組中，就顯得較為「嚴刑峻法」了些。

從「資訊的管理」角度切入溝通策略，研究結果由「避免雜亂資訊」、「時間的技巧」以及「避免衝突」進行探討。

「避免雜亂資訊」部分，「洗版」是會造成資訊的雜亂，不過發現洗版的定義是見仁見智的，成員頗多都會有著自己「避免洗版」的策略，像是 LINE 的「訊息搜尋」、「分出群組」等功能。而面對 LINE 群組「線性溝通」所可能導致的訊息紛亂、雞同鴨講，LINE 的新功能，像是「針對某訊息的回覆」及「@標註某人」的運用，則或許能有具體程度的改善，不過也必須視使用者的接受度而定。此外，LINE 群組的資訊儲存和整理的問題，讓許多群組成員形成了「集體焦慮」，即便目前已有相關功能，但還是無法滿足需求。

「時間的技巧」部分，「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組在和諧至上的溝通氛圍中，「基本上」處理訊息是可能有緩衝性的；不過也有人感受到「立即性」的壓迫。不同的身分與狀態，也可能有不同的因應策略，以及背後的心情。其中可能包括成員對於長者的體諒通融、人與人接觸的間接緩衝、面對排山倒海工作訊息的自處、讓叮咚提醒自己不時注意並進行判斷等。另外，在群組「上線對話的時間」方面，則需要讓彼此的默契來平衡。不同的訊息佈達，「截圖」算是快速又不失真的方法。而 LINE 免費的「語音通話」則是會在文字表達無法承載溝通的要求時，所會採取的方式。

「避免衝突」部分，政治、宗教之類的敏感話題常是引發其中紛爭的導火線，

即便許多人想盡量避免，但仍有許多人熱衷其中，不過在大多成員也還能有一定程度包容。遇到政治方面的訊息，可能有人會說出帶有勸說寓意的話籲請大家不要過度談論，也有人考慮過用私賴溝通，或是從中插話，或是已讀不回。成員也警覺到如果有政治類人物要進入群組，必須要審慎判斷其背後的動機。相較之下，似乎成員們對於宗教部分的寬容性較大。而在 LINE 群組的「線性溝通」中，如果稍有不慎，則可能有「雞同鴨講」、「有問無答」、「答非所問」等情形，也很可能引發誤會。

(三) LINE 科技的功能與限制

研究問題三為「LINE 的科技特性會如何影響成員之間的溝通？」這部分經過分析歸納，可發現「LINE 科技的功能與限制」多可整合出為，猶如兩面刃般一體兩面，即便看似「魚與熊掌不可得兼」，但可發現科技物與使用者之間不斷的從中相互適應、調整，在不平衡之中取得平衡；而組織人與人的互動規則，也在其中自然探索出來。

研究發現「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組可能有很高的「互動性」，並會進行主題性討論，但是話題可能會失去焦點。「即時性」的訊息轉發可以讓群組成員更全面而貼近的關心瓦礫溝，也讓社大與社團之間的聯繫更為緊密，但是可能會有訊息「洗版」的困擾產生。可能因為群組的開放，訊息可以有好多層次的傳佈，但也因而群組中有許多「身分難辨」的成員，形成溝通上的未知與茫然。另設「次群組」解決了某種程度公私界線模糊的困擾，也讓某些不同類型的溝通各得其所，但是因著訊息轉發相當容易，也可能形成群組之間訊息重複及越界。真假消息混雜是 LINE 群組在現代常須面對的問題，不過願景社群組一直以來並不算嚴重；但是特別是當新冠肺炎來襲假新聞充斥之時，卻逐漸建立起群組的媒體識讀意識，共同打擊假新聞、假訊息。如是的百人群組平台很像倡議協作平台，算是「集合眾志」的好環境；但是由於 LINE 的溝通特性，「並非」很容易在公

共議題上，集結具體意見、產生具體行動。凡此種種，均為研究中所發現 LINE 的科技特性對組織溝通影響的「一體兩面」。

當即時通訊進入組織溝通，即時通訊在組織對內及對外的溝通產生了多樣而豐富的影響，不論是成員對組織群組的認同，以及在組織中產生的溝通策略，以及 LINE 科技特性對於溝通產生的影響。以上即為「研究發現」之整理摘述。

二、研究貢獻與啟發

關於本研究在「理論上的貢獻與啟發」闡述如下：

之前第二章文獻回顧有綜整出本研究的方向和價值，這裡就簡要陳述如後。即過去即時通訊方面的研究方法，量化多為大宗，而本研究採取「質性研究」中的深度訪談法及線上觀察法為主要研究方法，或可對於「即時通訊對組織溝通的影響」，呈現出較為微觀而細膩的意義詮釋。另綜觀來看，過去整體上相關的研究對象大宗為營利機構，但非營利組織則明顯較少，故本研究探討研究即時通訊用於「非營利組織」的組織溝通。目前關於社區傳播、社區大學的相關研究多為人際面實際接觸的研究，而本研究則同時研究組織溝通之「線上與線下」之不同面向。總之希望本研究適可彌補過去相關研究領域的缺口。

本研究的問題意識為「即時通訊對組織溝通的影響」，由「研究發現」可知，即時通訊軟體協助組織溝通達到前所未有的可能性中達到，例如社團可以靠著 LINE 即時傳遞課程、活動和資料等；社團的活動只要把報名連結網址附上，就不必為人數不足而煩惱；有機會跟現實中可能接觸不到的對象有所互動；可以集結百人在一個平台共同討論瓦礫溝相關及延伸的議題，關顧瓦礫溝沿岸的現況，倡議相關理念主張，相互分享生活境況。凡此種種，都是假若即時通訊沒有進入非營利組織溝通時，所不可能發生的狀況。

而另一方面看來，則可發現當即時通訊進入非營利組織溝通，可能「人際關係」的處理上，必須有策略適應線上互動的狀態，像是分群對話、時間的技巧、

避免衝突、辨識難辨的身分等等。同時也必須有策略處理線上溝通的「資訊」，像是面對資訊失焦、洗版、重複、真假難辨等等。這些也是倘若即時通訊沒有進入組織溝通時，所不需要具備的溝通策略。

Goffman(1963,1967)從人際互動的情形中歸納出的互動原則，認為互動規則提供一種規範，讓個人處理自身與他人互動時所會產生的即時行為。若說社大瓦礫溝願景社」LINE 群組有無所謂「互動原則」，其實我認為是有的，但是似乎比起某些群組「明訂」的群組規範，顯得較為「形而上」些，是存在於每位成員的心中。因為願景社並非一個營利或階層化的組織，當中所出現的像是自由、節制、平和、包容、尊重等 LINE 群組規則，是由使用者共同摸索、逐步測試、在日常溝通之中發展而來，其中的文化與默契反映了馴化理論中的「共同馴化」，也是網路自由社會的縮影。

綜合如前「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組溝通的分析，不難發現當即時通訊(LINE)進入組織溝通時，不同的使用者，的確會產生「因人而異」的不同，就有如 Silverstone(1994)表示，馴化理論認為每個人對於科技物都會有個別不同的詮釋和認同。像是群組訊息是否有到「失焦」、有無形成「洗版」、「洗版」是否一定是負面的、訊息在不同類似群組「重複越界」是否是困擾；由研究發現來看，則因著使用者的不同，也就形成了不同的詮釋。此外，即時通訊的特性也產生了不同的「機緣」，如超時空補課平台、倡議平台、沿岸互聯通報網等；同時也如 Gibson(1979)所提及了人類與物品之間的相對互補性，就是說物品的特性並不是抽象的客觀測量的結果，而應該是相對於物品實際上所接觸、使用的人類來考量。

我以局內人的身份進行研究，但此立足視角並非全然處於優勢，其實也有劣勢存在，例如，陳向明(2017、頁 182)提到「正是由於他們共同享有的東西太多，研究者可能失去研究所需要的距離感。研究者可能對自己文化中人們常用的一些語言和行為習以為常，對對方的言行中隱含的意義失去敏感。」

在本研究中，我跳脫自身，來看待這個主題。在我進入自己所熟悉的田野進行深度訪談、線上觀察過程中，的確感受到到局內人進行研究的優勢，我在研究中與被研究者的互動，比較算是「公開的」、「熟悉的」、「參與型」局內人，特別在將「學術化」轉譯為「生活化」的部分，「局內人」的身分對我有不小的助益。不過研究過程也時有懷疑自己是否處於「當局者迷」的迷惘，即所謂「不識廬山真面目，只緣身在此山中。」

此外，在「客觀性」與「主觀性」的不斷交錯反思中，也發現即便真正的客觀並不存在，但卻可以在不同成員的深度訪談以及線上到線下的交集共處中，不斷的發現與辯證究竟何為「客觀」，然而定義也似乎並非靜止不動，而是隨著田野環境日常的集結生活、組織的成長衰落、資訊的傳佈過程等，不斷與時俱進。即便沒有人能做到真正的「客觀」，但此標準在「理論層面」是絕對必須追求的；然而在「實務層面」，則似乎需要加上更加多角而同理的關照、反思以及人文關懷。

以上是本研究在學術上的貢獻和啟發，同時也期許本研究可在實務上提供其他「非營利組織」或「社區組織」做為參考，以協助探討如何利用即時通訊網路工具來組織內、外的傳播效率。關於本研究在「實務上的貢獻與啟發」闡述如下：

LINE 群組在許多組織中被使用作為溝通工具，社大瓦礫溝願景社作為一個非營利組織，運用 LINE 群組可達到即時快速且成本低的方式來傳遞消息、凝聚認同。期許本研究可以成為其他以即時通訊群組進行組織溝通的團體之相關參考，特別是類似非營利組織的公民、社區組織，也或許可以為即時通訊業者提供一些使用端的需求建議。

經過研究過程中、後期的反思，發現「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組之所以始終以自然默契取代群組規範，其實跟社區大學基本精神的實踐頗有關係，也形成了「瓦礫溝願景社」的組織文化特色。「社大瓦礫溝願景社」社團及 LINE 群組「基本上」由「線上到線下」體現了成員們對於瓦礫溝議題的興趣和願景，

則與 MacMillan and Chavis 所提出的社區意識息息相關，多數成員由群組中可以找到在地的「歸屬感」，此情感也透過群組獲得強化。

研究期間經歷了一些群組成員人生中的生、老、病、死不同階段，其中某些成員人生重要事件的跡象或可事前由線下生活得知；另外在 LINE 群組的日常溝通中，也都或可發現跡象，甚至影響整個溝通氛圍；回頭看來，其中某些狀況中如果能組織中多一些的彼此注意和關照，則可能可有更多正面的關懷、理解和體諒，注入組織溝通平台的線上及線下世界。

此外，訪談中會請受訪者談談他們在其他組織、群組所呈現的角色與表現，發現同樣一個人，在不同的組織、群組中，角色和表現可能有一定程度的不同；同時對於不同群組有形無形的「群組規範」，也會有不同的因應策略。似乎這與每個人對於組織的認同息息相關，隨著對於組織不同的認同，也自然產生不同的對「人際」與對「資訊」的溝通策略。

第二節 研究限制與研究建議

一、研究限制

我本身以身為「局內人」的角度進入研究場域，進行的田野調查研究，整體上看來相對於「局外人」容易達成。

但是由主要採用的「實際田野」的「深度訪談法」回顧觀之，在十六位的「訪談對象」方面，雖然選擇上已經涵蓋組織「內外」的不同角色，像是社團顧問、社員(含資深及資淺)、永和社大工作人員、及其他社團之友(包括新店文史工作者、社區高中資訊媒體組長／老師、竹圍工作室職員)。

然而，由於「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組為一百人上下規模的群組，當中有許多成員身分除了如上的角色類型之外，可能有所謂類似潛水者的「沉默的多數」，屬於偶爾發言或是長期不發言，但是其假若持續仍在群組中，也會對群

組有所認同並有其本身的溝通策略，也是對於本研究的研究問題具有一定意義的對象。不過由於 LINE 群組中「沉默的多數」多為身分難辨或是並不認識的成員，在訪談邀約及溝通上會有一定的困難膠著度，所以本研究並未訪談到這群「沉默的多數」成員。

此外，也發現訪談成員多為對社區大學的精神理念及社團狀況較為了解的成員，所以整體上對於社團以致群組的認同度會較高；而訪談組織外的對象部分，也可能因為我本身為「局內人」，訪談中自然而然所呈現的正面訊息也較多

二、後續研究建議

研究過程中發現經由「社大瓦礫溝願景社」LINE 群組的面向切入進行深度訪談，發現不少組織面臨的正反面的現象、問題，值得社團成員進一步的溝通、探討，可以再嘗試施行「焦點團體討論法」進行社團發展的進一步溝通與聚焦。唯因為研究的時間及人力上的限制，訪談後的研究期間又適逢「新冠肺炎」疫情來襲，新北市社區大學全面停課，故未進一步施行。但或許日後我會視社團情況提出建議安排進行，以期成為社團發展之幫助。因而建議後續如有研究者從事類似之研究，或可安排兩階段的研究；建議第一階段深度「訪談法」了解個別狀況、第二階段則實施「焦點團體討論法」進行整體討論，使研究成果更為深入。

研究過程發現目前台灣類似非營利團體的關懷河川公民組織不在少數，也多有使用即時通訊 (如 LINE 等) 進行組織內外的各項溝通。未來相關研究者或可比較性質類似非營利組織，在「即時通訊對於組織溝通的影響」方面有何異同，呈現的現象如何，以及如何可讓即時通訊對於組織溝通產生更大的助益等。

三、研究建議

建議非營利組織可以找到最適合組織屬性的科技溝通工具，設法進行成員使用即時通訊的培力教學，可進行相關的研習課程。

由馴化理論的觀點，即時通訊的特色是在業者、使用者、競爭對手之間來回協商後漸漸的發展出來的，而並不是最初設計師設計的 IM 程式就可決定(王淑美，2014)。因而，可循管道將使用問題及意見反應給即時通訊業者，以促進業者與使用者的相互溝通了解，同時可嘗試跟業者合作相關教學。經過來回協商過程，將使即時通訊的「機緣」更可發揮，成為組織對內、對外溝通更為有利的工具。



參考文獻

一、中文部分

〈生態雙和是什麼〉(無日期)。取自永和社區大學網站

<https://community-univ.org/2015/11/06/305/>

方雅慧 (2000)。《家園重建, 誰的夢?: 從災後社區營造, 政商競合的重建計劃看災區社區傳播》。國立台灣大學新聞研究所碩士論文。

王彥蓁、羅新興、羅景文(2015)。〈組織成員是否主管 FB 好友與自我揭露與主管對部屬信任之關聯性〉, 《中原企管評論》, 13(1):27-41。

王振軒、趙忠傑 (2006)。〈非營利組織的資訊化能力建構〉, 《非營利組織管理學刊》4, 27-52。

王淑美 (2014)。《馴化 IM: 即時通訊中的揭露、協商與創造》。《中華傳播學刊》25: 161-192。

白清文 (2014)。《現場工程師使用行動即時通訊軟體進行組織溝通之研究—以 LINE 為例—》。中原大學資訊管理研究所碩士論文。

任以筵 (2007)。《組織中的溝通媒介與滿意度-以 MSN 為例》。僑光技術學院管理研究所碩士論文。

何篤光(2016)。〈虛擬社群對運動團隊組織承諾之影響〉, 《運動知識學報》13:82-101.

余美貞(1999)。《電子郵件使用後對組織溝通之探討研究-以資訊電子業為例》。國立東華大學國際企業管理研究所碩士論文。

呂玉蘭 (2007)。《班級部落格平台上師生互動與班級認同感之研究》。私立東海大學教育研究所碩士論文。

宋雅雯 (2012)。《影響社群網站持續使用意圖因素之研究 —以 Facebook 粉絲專頁為例》。國立東華大學企業管理學系碩士論文。

- 李元墩(1999)。〈組織溝通研究之回顧與展望〉，《中華管理評論》，2(5):121-131。
取自 <http://cmr.ba.ouhk.edu.hk/cmr/oldweb/n7/981065.html>
- 李育玲（2015）。《教師採用 Facebook 社團增進專業成長之研究》。康寧大學資訊傳播研究所碩士論文。
- 李怡慧、Niki Panteli (2015)。〈嚴慄的夥伴：虛擬溝通中被隱藏的衝突〉。《中山管理評論》，23(1):185-224。
- 李易駿(2012)。《當代社區工作》。台北：雙葉書廊。
- 李美華 (2001)。〈跨國企業組織文化與跨文化管理研究之應用與探討〉，《新聞學研究》，63:163-199。
- 李美華(2013)。〈族群媒體之組織文化與組織認同研究：台灣客家電視台的個案分析〉，《傳播與管理研究》，12(2):3-51。
- 李美華.(2016)。〈台灣客家廣播媒體之組織資訊傳播科技的使用研究〉，《全球客家研究》，7:183-226。
- 李茂政(2008)。《團體傳播與組織傳播》。台北縣：風雲論壇。
- 周佩萱（2018）。《社群媒體 LINE 溝通效能對飯店員工之組織溝通、工作滿意度與員工忠誠度之探討》。國立屏東科技大學餐旅管理系碩士論文。
- 林水祺（1997）。《組織成員利用電子郵件系統蒐集組織社會化資訊之研究》。長庚醫學暨工程學院管理科學系碩士論文。
- 林如森(2004)。〈社區林業推廣傳播策略之探討－以雲林縣湖本社區為例〉，《中華林學季刊》，37(2):181-193。
- 林何臻(2013)。《隱藏於日常社區傳播中的女性能動性：以旗美社區大學女性學員為例》。國立政治大學新聞研究所碩士論文，
- 林侑民（2006）。《企業員工 MSN 自我效能影響即時通訊使用行為與溝通滿意之研究》。國立臺灣科技大學企業管理系碩士論文。
- 林怡秀(2009)。〈職業運動組織網路公共關係之研究-以中華職棒聯盟為例〉。《運

- 動休閒管理學報》，6(2): 1-19。
- 林淑惠、邱莉玲（2019年10月24日）。〈台灣人愛 LINE 影音、訊息傳送量世界 No.1〉，《工商時報》。取自
<https://www.chinatimes.com/newspapers/20191024000330-260204?chdtv>
- 林淑馨 (2016)。《非營利組織概論 (增訂二版)》。台北: 巨流圖書。
- 林福岳(1993)。《將社區劇場視為另類傳播媒介之研究——「以民心劇場」為例》。國立政治大學新聞研究所碩士論文。
- 林福岳(1998)。〈社區媒介定位的再思考：從社區媒介的社區認同功能論談起〉，《新聞學研究》，56:155-173。
- 林福岳(1998)。〈論社區傳播概念之建構 從社區營造的文化觀點談起〉，「1998 中華傳播學會研討會」。
- 林錦郎、張可立、張松山(2015)。〈從社會資本觀點探討即時通訊 LINE 知識分享行為〉，《全球商業經營管理學報》，(7):135-147.
- 林瓊惠（2016）。《職場友誼和員工幸福感關連性研究-----組織認同之中介作用與 Line 群組溝通之調節效果》。國立高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文。
- 邱銘智（2007）。《企業內部部落格性質與主持人身份對於員工沉浸程度與溝通滿意度的影響》。義守大學管理研究所碩士班碩士論文。
- 邱顯仁、朱寶青、游婷熙 (2003)。〈非營利組織與其志工溝通品質影響因素之研究-以紮根理論分析〉，《大葉學報》，12(2):55-71。
- 邵軒磊(2015)。〈社群意識與原鄉敘事-以交工樂隊在美濃社區運動之作用為例〉，《人文社會科學研究》，9(2):1-19。
- 侯勝宗 (2010)。〈服務可以庫存嗎？台灣大車隊司機工作實務個案研究〉，《臺大管理論叢》，20(S1):1-28。
- 侯勝宗、吳思華 (2009)。〈時空情境, 科技意會與工作實務：以計程車實務社群

- 為例〉，《管理學報》，26(3): 309-332。
- 侯勝宗、樊學良 (2011)。〈負面科技意會的前因與科技採用：台灣大車隊實證研究〉，《管理評論》，30(3):73-91。
- 侯勝宗、樊學良(2014)。〈蓬生麻中，不扶而直：社群歸屬感和科技使用之效果〉，《臺大管理論叢》，24(2):115-150。
- 胡惠君(2015)。〈察覺 App 使用者之心智模式：以即時通訊軟體 LINE 為例〉，《設計學報》，20(2):25-42。
- 胡慧芳(2015)。《社區培力與社區傳播之研究-以苗栗市嘉志閣板仔節為例》。國立聯合大學客家語言與傳播研究所。
- 唐子晴(2018年12月18日)。〈LINE 台灣月活躍用戶破 2,100 萬，特愛三大功能、使用率名列全球第一〉，《數位時代》。取自 <https://www.bnext.com.tw/article/51783/line-linetoday-linestore-sticker>
- 孫曼蘋(2011)。〈在地發聲、媒介素養與社區行動—彰化縣《員林鄉親報》之個案研究〉，《108:59-102
- 孫龍翔 (2011)。《部落格格式內部網站溝通平台實施後員工溝通滿足與組織認同及組織承諾改善之研究》。國立臺北大學企業管理學系碩士論文。
- 涂保民、黃月琴(2017)。〈行動即時通訊(LINE)與親師溝通 探究影響教師接受之正負向影響因子〉，《資訊社會研究》，(33)，115-146。
- 秦琍琍(2000)。〈組織傳播-源起, 發展與在臺灣之現況〉，《新聞學研究》，63:137-162.
- 秦琍琍(2001)。〈公共電視企業文化、管理運作, 與組織溝通之關聯性研究〉，《廣播與電視》，17:35-72。
- 秦琍琍(2011)。《重. 返實踐：組織傳播理論與研究》。新北市：威仕曼文化。
- 翁振銘、王舒民、林娟娟 (2010)。〈影響行動即時通訊服務採用行為因素之研究〉，《電子商務研究》，8(4), 521-544。

- 張鈞垣 (2005)。《影響組織內工作者採用即時通訊軟體因素之研究》。國立中正大學資訊管理學系碩士論文。
- 曹家榮(2008)。**〈MSN Messenger 的媒介訊息:從符擔性看 MSN 人際關係展演〉**，《資訊社會研究》，14: 133-166。
- 章英華、傅仰止、張苙雲、瞿海源**〈台灣社會變遷基本調查計畫的演變(1985-2011)〉**。台北市：中央研究院社會學研究所。
- 取自中央研究院台灣社會變遷調查網頁
- [https://www2.ios.sinica.edu.tw/sc/cht/files/%E8%A8%88%E7%95%AB%E6%BC%94%E8%AE%8A.pdf](https://www2.ios.sinica.edu.tw/sc/cht/files/%E8%A8%88%E7%95%AB%E6%B C%94%E8%AE%8A.pdf)
- 莊育振、吳雅俐(2010)。**〈社區參與式影片之行動研究實務探討以拍攝東山鄉紀錄片《山居記憶》為例〉**，《藝術學報》87:215-241。
- 許明正、陳東華、張品、張蔭淥、林丞盈、翁宜嘉 (2014)。**《我家後巷有小河—瓦礫溝的前世、今生與未來》**。台北：開學。
- 郭秀怡 (2018)。**《社群媒體 LINE 的溝通互動在學校應用之研究- 以新竹市某國小為例》**。玄奘大學傳播學院碩士論文。取自
- 郭冠廷(2015)。**〈非營利組織及公民社會的意義與發展〉**，《發展與前瞻學報》，(9):55-70。
- 陳向明 (2017)。**《社會科學質的研究》**。台北：五南。
- 陳則文、侯勝宗 (2009)。**〈非預期工作創新：台灣大車隊司機個案研究〉**，《科技管理學刊》，14 (2): 97-128。
- 陳品宏 (2009)。**《面對面與 Facebook 之人際互動研究》**。國立臺灣大學資訊管理學研究所碩士論文。
- 陳禹辰、尚榮安、何照義、謝素娟(2008)。**〈公用服務事業員工的 e 化科技接受意圖: 以 TAM 與 TTF 探討〉**，《電子商務學報》，10(1):305-327。
- 陳清檳、賴慧敏、張文宗、黃耀賢.(2012)。**〈高職教師採用教學部落格的關鍵成**

- 功因素》，《科技與工程教育學刊》，45(1):1-25。
- 陳詩盈(2015)。《即時通訊軟體 LINE 的應用偏好度對組織溝通效能及團隊凝聚力之影響-以工作壓力為調節變項》。中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班學位論文。
- 陳銘勝(2013)。《官兵使用軍方部落格的溝通滿足對工作壓力及組織認同影響之研究》。中國科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳麗蘭(2000)。《電子郵件的運用與組織溝通之研究》。國立東華大學國際企業管理研究所碩士論文。
- 程宗明(2003)。〈研發 公共電視數位化 之資源網絡分析-行動者的實徵調查與情境詮釋〉，《廣播與電視》，20:59-95。
- 辜令蓁(2017)。《以 LINE 作為軍隊非正式溝通管道對組織溝通效能及社會支持之影響》。國防大學政治作戰學院社會工作碩士班碩士論文。
- 須文蔚、陳世敏(1996)。〈傳播學發展現況〉，《新聞學研究》，53:9-37。
- 黃武雄(1997)。〈我們要辦什麼樣的社區大學〉。取自永和社大網頁 <https://community-univ.org/2015/11/05/%E6%88%91%E5%80%91%E8%A6%81%E8%BE%A6%E4%BB%80%E9%BA%BC%E6%A8%A3%E7%9A%84%E7%A4%BE%E5%8D%80%E5%A4%A7%E5%AD%B8%EF%BC%9F-2/>(背景說明) <https://community-univ.org/2015/11/05/253/>(課程規劃)
- 黃武雄(2007)。《學校在窗外》。台北市:左岸文化。
- 黃厚銘(2001)。《虛擬社區中的身份認同與信任》。國立台灣大學社會學研究所博士論文。
- 黃厚銘、曹家榮(2015)。〈「流動的」手機:液態現代性的時空架構與群已關係〉，《新聞學研究》，124:39-81。
- 黃美利、柯淑婷、鄭榮祿(2017)。〈教師使用 LINE 進行親師溝通之研究〉，《管理資訊計算》，6(1):72-81。

- 黃富順 (2002)。〈台灣地區社區大學的發展與省思〉，《成人教育》，69, 29-42。
- 黃雯汝 (1999)。《組織內使用電子郵件之滿意度探討》。國立屏東科技大學資訊管理系碩士論文。
- 黃瓊德 (2016)。〈老闆，同事，下屬別再已讀我！回覆延遲對組織溝通與工作滿足影響之研究〉，《資訊社會研究》，31:37-70。
- 楊惠菁 (2016)。《使用通訊軟體 LINE 對員工組織承諾與工作績效影響之探討——以台電火力發電廠為例》。中華大學科技管理學系碩士論文。
- 楊澤夫 (2017)。《國小教師使用 LINE 對親師溝通、組織溝通與家庭生活影響之研究-以南投縣原鄉鄉鎮為例》。朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
- 詹火生、黃源協、陳小紅、薛承泰、古允文(2014)。《社會正義與社區參與》。台北市：國家教育研究院。
- 資策會(2016年9月26日)。〈眼球之爭手機大獲全勝~台灣民眾平均每天滑手機205分鐘 是看電視時間的2倍!〉取自 資策會網頁
https://www.iii.org.tw/Press/NewsDtl.aspx?nsp_sqno=1934&fm_sqno=14
- 資策會(2017年05月1日)。〈八成以上台灣人愛用 Facebook、Line 坐穩社群網站龍頭 1人平均擁4個社群帳號 年輕人更愛 YouTube 和 IG〉。取自 資策會網頁
https://www.iii.org.tw/Press/NewsDtl.aspx?nsp_sqno=1934&fm_sqno=14
- 趙雅麗(1999)。〈資訊傳播科技系統與傳播溝通功能之關聯研究：企業組織的個案分析〉，《新聞學研究》，59:91-131。
- 齊立平 (1996)。《電子郵件的使用對組織傳播民主化的影響》。國立交通大學傳播研究所碩士論文。
- 劉沛琳、陳秋榮(2007)。〈大學生即時傳訊軟體使用動機及行為之初探〉，《教育論壇》，48(4):46-53。
- 蔡琰、臧國仁 (2010)。〈爺爺奶奶部落格一對老人參與新科技傳播從事組織敘

- 事之觀察》，《中華傳播學刊》，18:235-263。
- 蔡傳暉(2000)。〈社區大學的基本理念與發展現況〉，《臺北市社區大學教學理念與實務運作》，33-61。臺北市：臺北市教育局。
- 蔡燕平(2004)。《組織採用即時通訊軟體與組織溝通之研究—以 MSN Messenger 為例》。銘傳大學資訊管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 蔡鶯鶯(2010)。〈921 地震災後的社區報紙與培力〉，《新聞學研究》，102: 177-227
- 鄭瑞城 (1983)。《組織傳播》。台北市：三民書局。
- 盧惠柔、蔡瑞明、吳盛。(2002)。〈電子郵件系統建置過程之探討—個案研究〉，《資管評論》，12:101-119。
- 賴文福譯(2013)。《民族誌學》，台北:揚智。(原著 Fetterman, D. M. (2009). *Ethnography: Step-by-step* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage)
- 戴君諺 (2017)。《即時通訊軟體 LINE 對部隊組織溝通效能及團隊凝聚力之影響》。國防大學政治作戰學院政治研究所碩士論文。
- 薛秀玫、王冰 (2015)。〈從固有文化中尋得社區生機—以台南鹿耳社區為研究標的〉，《興國學報》，16:169-183。
- 謝萬毓 (2006)。《組織內即時通訊行為之研究—以 MSN Messenger 使用者為例》。元智大學資訊管理學系碩士論文。
- 鍾振昇 (1994)。〈組傳秘方-組織傳播研究與教育之新模式〉，《新聞學研究》，48:237-257。
- 鍾蔚文、陳百齡、陳順孝(2006)。〈數位時代的技藝：提出一個分析架構〉，《中華傳播學刊》，10:233-264。
- 韓義興(2017)。〈手機馴化的在線慣性與在線警覺：《永久在線，永久連結》〉，《新聞學研究》133:199-207。
- 羅新興、羅景文、王彥蓁(2015)。〈職場員工是否為主管 FB 好友對知覺主管支持與公民行為的影響——探討員工性別之調節效果〉，《健行學

二、英文部分

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1982). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Fawcett, S. B., Paine-Andrews, A., Francisco, V. T., Schultz, J. A., Richter, K. P., Lewis, R. K., ... & Lopez, C. M. (1995). Using empowerment theory in collaborative partnerships for community health and development. *American journal of community psychology*, 23(5), 677-697.
- Gibson, J. J. (1979). The theory of affordances. " *In The ecological approach to visual perception* . Boston : Houghton Mifflin.
- Glass, R., & Li, S. (2010). Social influence and instant messaging adoption. *Journal of Computer Information Systems*, 51(2), 24-30.
- Goffman, E. (1963). *Behavior in public places* . New York : Free Press. Harmondsworth : Penguin.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: essays on face-to-face interaction*.
- Gold, R. L. (1997). The ethnographic method in sociology. *Qualitative inquiry*, 3(4), 388-402.
- Hatch, M. J. (1997). *Organization theory: Modern, symbolic, and postmodern perspectives* . New York , NY : Oxford university press.
- Hine, C. (2008). Virtual ethnography: Modes, varieties, affordances. In N. Fielding, R. M. Lee & G. Blank (Eds.), *The SAGE handbook of online research methods* (pp. 257-270). London: SAGE.
- Hutchby, I. (2001). *Conversation and technology*. Cambridge : Polity Press.
- Jordan, T. (1999). *Cyberpower: The culture and politics of cyberspace and the Internet*. Psychology Press.

- Landsberger, H. A. (1961). The horizontal dimension in bureaucracy. *Administrative Science Quarterly*, 299-332.
- Licoppe, C., & Smoreda, Z. (2005). Are social networks technologically embedded?: How networks are changing today with changes in communication technology. *Social networks*, 27(4), 317-335.
- Lovejoy, K., & Saxton, G. D. (2012). Information, community, and action: How nonprofit organizations use social media. *Journal of computer-mediated communication*, 17(3), 337-353.
- MacMillan & Chavi(1986).Sense of community:a definition and theory.*Journal of Community psychology*,14,January,6-23.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Malone, M. (1997). *Worlds of talk: The presentation of self in everyday conversation*.Camgridge , MA : Polity Press.
- Masterson, S. S., & Stamper, C. L. (2003). Perceived organizational membership: An aggregate framework representing the employee–organization relationship. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(5), 473-490.
- McLeod, J. M., Scheufele, D. A., & Moy, P. (1999). Community, communication, and participation: The role of mass media and interpersonal discussion in local political participation. *Political communication*, 16(3), 315-336.
- Morgeson, F. P., Dierdorff, E. C., & Hmurovic, J. L. (2010). Work design in situ: Understanding the role of occupational and organizational context. *Journal of*

Organizational Behavior, 31(2-3), 351-360.

Nardi, B. A., Whittaker, S., & Bradner, E. (2000, December). Interaction and
outeraction: instant messaging in action. In *Proceedings of the 2000 ACM
conference on Computer supported cooperative work* (pp. 79-88).

Neuman, W. L. (1997). *Social research methods: qualitative and quantitative
approaches*. Allyn & Bacon. Needham Heights, USA.

Silverstone, R. (1994). *Television and everyday life*. Routledge.

Silverstone, R. (Ed.). (2017). *Media, technology and everyday life in Europe: From
information to communication*. Routledge.

Vieno, A., Santinello, M., Pastore, M., & Perkins, D. D. (2007). Social support, sense
of community in school, and self-efficacy as resources during early adolescence:
an integrative model. *American journal of community psychology*, 39(1-2),
177-190.

Vorderer, P., Hefner, D., Reinecke, L., & Klimmt, C. (Eds.). (2017). *Permanently
online, permanently connected: Living and communicating in a POPC world*.
Routledge.

附錄一 訪談大綱

※主要研究期間原則上設定為【107 年 7 月至 108 年 8 月約一年的期間(即永和社區大學的第 39、40 學期)】，所以請所提及的經驗、例子、記憶等，盡可能以此段時期為主，但不限於這段時期。

1. 一般而言，什麼情況下會讓您想在(社大)瓦礫溝願景社 LINE 相關群組發言或有所回應？或只讀但不回應？又在這些方面有無猶豫或後悔或滿意的經驗？
2. 在不同的(社大)瓦礫溝願景社 LINE 相關群組中，相呼應或相衝突的情況如何？有沒有訊息重複率太高或是其他方面的困擾？
3. 您認為(社大)瓦礫溝願景社的 LINE 相關群組，對於瓦礫溝願景社相關組織「對內溝通」及「對外溝通」有何影響？
4. 按照您的觀察與經驗，在(社大)瓦礫溝願景社 LINE 相關群組中，有無較為深刻的「衝突」與「協商」(共同商量)的經驗？
5. 就您平日觀察，近一年來，(社大)瓦礫溝願景社的 LINE 相關群組整體溝通狀況如何？有無令您覺得值得一提的「溝通策略」(如溝通方式、技巧……等)與整體「組織文化」(如組織所呈現出的氣氛、特色……等)的呈現？
6. 您認為(社大)瓦礫溝願景社的 LINE 相關群組，與您接觸的其他 LINE 群組有何差別(如與階級分明的其他組織比較起來)。
7. LINE 有它跟一般即時通訊軟體不同或相同的特性，有相當多的組織用 LINE 成立群組進行溝通。您認為(社大)瓦礫溝願景社的 LINE 相關群組對於的理念、目標、宗旨等的落實上有無實際的幫助？請說明(可分不

同角度來看:如 LINE 本身的特性、瓦礫溝相關群組的實際溝通使用情形來看)。

8. 近來 LINE 有些更新的功能，如訊息收回、直接回覆、公告、投票、相片整合在框限內、Keep 等等功能，以及原來的貼圖、記事本、相簿等，請問您認為這些新舊的功能在組織的群組的溝通上有何影響？
9. 您認為（社大）瓦礫溝願景社 LINE 群組有接受非社員加入成為成員，是否會有「公私界線模糊」的困擾，您認為可以怎麼面對和應對？
10. 關於您的(社大)瓦礫溝願景社 LINE 相關群組溝通實例(現場討論)。

