

網際網路使用對社會資本的影響：以慈濟功德會為例

The Impact of Internet Using on Social Capital:

The Case Study of Tzu Chi Foundation.

黃良震

臺北大學公共行政暨政策學系研究所碩士生

davy_huang@yahoo.com

摘要

社會資本乃今日影響組織與社群發展的重要關鍵，其所構成的各種要素決定了人類集體生活的品質。而在許多學者眼中這個存在於人際網絡互動中，強化並穩定社群發展關鍵的黏著劑，正因為網際網路的出現而面臨衝擊。

本研究先扼要描繪社會資本的發展與理論意涵，並分別陳述網際網路使用對社會資本影響爭辯中的不同論調，進而檢視目前國內外研究者針對此問題所做的各樣實證性調查與結果，作為本研究發展的主要基礎。並以慈濟功德會為例，透過文獻檢視、深入訪談進行分析並輔以問卷及參與觀察，討論今日網際網路使用對社會資本的影響。

研究結果發現，網際網路雖未能直接影響社會資本的形成，但實際上有助於社會資本的發展。其扮演著資訊化社會中關鍵的工具性角色，透過面對面互動與溝通的支撐，強化社群成員間信任、網絡結構與參與行為的累積。而虛擬社群的出現讓我們愈趨難以忽略這個日益壯大的力量。

關鍵字：網際網路、社會資本、慈濟功德會

壹、前言

“ *Has social capital become something that you can only search for through fingers flying on keyboards, rather than walking next door to neighbors? How do you borrow a cup of sugar- or bowl of rice- online?* ”

-Wellman, B. (2004: 6)-

案例一

1999 年夏天，法輪功學員透過網際網路的聯繫、傳播與動員，在北京中南海外集結超過一萬名民眾，針對政府對於宗教發展的限制進行一連串靜坐抗爭。這樣的社會運動乃是自從 1989 年天安門運動以來，出現的最大規模示威行為，撼動了中國政府一直以來在言論箝制、控制意識型態的地位。不但成功聯繫了海內外的組織成員形成緊密網絡，並有效影響了國際的視聽。在這樣高度受限的場域中，網路成為維繫社會運動、集體行動的力量，而社群中蘊藏的社會資本正扮演著關鍵性的重要角色 (Lin, 2001: 216-227)。

案例二

南韓—目前 OECD 國家中寬頻普及率最高的國家 (FIND, 2005/06/02)。2000 年到 2002 年之間我們見到社會資本與網路新科技的結合；超過 300 個公民組織在網際網路上形成聯盟，而「*OhmyNews*」這類網路上的虛擬新聞社群，使市民與公民組織間產生巨大的力量，甚至扭轉了 2002 年的總統大選結果¹，在瞬間成為革新選舉過程以及凝聚對抗傳統政治權威上的新政治影響力。另在世界杯足球賽中見識到網際網路促成社會資本轉換大量且散亂的群眾成為具凝聚性、結合性的人力資源 (Jongwoo, 2002: 13)。

網際網路的出現與蓬勃發展正對人類社會發展產生巨大的影響，其蔓延在各個角落並在人際網絡中扮演舉足輕重的角色。有論者以為其不僅強化人類社群的

¹ 「*OhmyNews*」(網址參考：<http://english.ohmynews.com>) 最為人樂道的例子，莫過於 2002 年的韓國總統大選前夕，獨立參選人盧武鉉因為一位重要支持者陣前倒戈而選情告急時，發揮了驚人的動員力量，在十小時內吸引了七十二萬人次瀏覽網頁點擊相關訊息與新聞，更透過網路傳播的力量整晚不斷的透過網友散佈簡訊及使用電子郵件催票，終將盧武鉉送上總統寶座。相關討論可參考(「韓國網路「明日報」，比台灣的活得好！」(數位時代雙週刊，99 期)、「新聞網站，掀開南韓民主新頁」(工商時報 2003/04/13, 6 版)以及 *OhmyNews* 創辦人暨 CEO Yeonho 於哈佛「國際網路與社會研討會」發表題為 “The marriage of democracy and technology” 的演說。

既有互動關係、填補人際間因地理界線區隔的斷層，亦能夠維繫甚至強化弱聯繫的存在、促進社會發展並有助於整體目標達成。但也有反對的學者認為，上述說法不過是一種對「烏托邦」國度的幻想；網路空間所帶來的孤立與疏離，及其出現在人與人之間的冷漠、不信任，將使得社會關係更加支解。

然而，正反兩派陣營的發言往往學者的觀察與推論多於實證研究的調查分析，同時過度從「想當然爾」的支持或否定了網際網路的實際影響。作者以為，在現實社會中上述現象牽涉廣泛且多元複雜，我們應藉由更多的資料填補、佐證，並提供未來思考與擬定策略的方向。而本研究選擇以社會資本的角度切入，期能就不同爭議較全面的進行關照。

基此，為檢證不同學者的說法，本研究以慈濟功德會為研究個案，並將重點置於組織成員中「社會信任」、「社會網絡」及「社會參與」三部分。探討網際網路使用對社會資本累積或消耗的影響，並提出建議以作為相關人員與決策者的參考。

選擇慈濟為個案的原因不僅在於其本身豐沛的社會資本；以及非營利組織中，成員的凝聚與結合非因組織法規或強制性規定，較得以符合社會資本發展的重要意涵，也因成員間類似的背景使檢證網路影響時避免更多的干擾因素。

貳、社會資本的概念興起與理論意涵

1920年代「社會資本(social capital)」一詞首先在女性進步主義者 Hanifan L. 力倡恢復社區參與精神與維繫民主發展的重要性時提出。但於當時並未受到學界、輿論的重視。而後到了1980年 Bourdieu 在《社會科學研究》期刊上對社會資本概念作進一步的詮釋、1990年 Coleman《社會理論基礎》一書出版作了理論上的界定與系統性分析，並在 Putnam 一連串對美國公民社會的研究，引領美國公共行政學界對社會資本的熱烈討論，並在其大力推崇與宣傳下，使相關概念逐漸被廣泛接受與應用，在近十年間成為一種跨科際間熱烈討論的主題 (Smith, 2001; 王中天, 2003: 148-149; 陳欽春, 2004: 90)

雖說「社會資本」發展至今以逐漸受到學界甚至產業界的重視與支持，並成就了一足以使各領域間共同溝通的「語言」(Woolcock, 1998: 188)。但由於研究層次的不同界定方式、分析與運用以及觀察角度的差異性，往往使社會資本的概念詮釋與發展呈現多元分歧的現象(Woolcock, 1998: 151-208; Lin, 1999: 2210; 曾冠球, 2004: 109)。以下，本研究嘗試藉由幾位關鍵性學者的定義與論述描繪出此概念的輪廓及理論意涵：

首先是早期社會資本概念發展過程中偏向社會學領域「社會聯繫 (social contact)」的觀察。學者包括 Burt (1992)、Bourdieu (1977)、Coleman (1990)、Lin (1999) 與 Wellman (2002) 等人；這類學者認為社會資本可以被廣義的被視為蘊含在社會網絡關係中每個人所擁有的資源 (包括資訊、理念、關係、支持、財富等等)，而此資源能夠藉由與他們的關係連結建立而獲得。若其中以 Lin 為代表則「社會資本是鑲嵌在社會結構中的資源，能在一連串具目的性的行動中被獲得與/或動員。個人社會資本的多寡，來自於其投資在社會網絡中可獲得多少具有價值的資源」。此時，個人所擁有的「關係」網絡越豐富、多元、不重複性越高，不僅足以決定個體在網絡結構中所處的位置，更決定了其社會資本擁有的「存量」，以及其獲得有用資源的能力。

其次，則是近期蓬勃發展由政治學領域帶動的社會資本論述。Putnam 乃關鍵的概念領航者，在其 1993 年所著《*Making Democracy Work: civic traditions in modern Italy* (使民主運轉起來)》一書中，關注的焦點主要在於討論公民參與行為對民主政治發展的影響。其特別強調「社會資本乃社會組織中所存在的特徵，包括網絡、互惠性的規範與社會信任等這些能促進彼此合作與彼此利益的要素」。而社會資本的累積不僅有促進經濟發展的能力，也是提升政府效能的先決條件。而社群中若社會資本的蘊含量越高，則對於社會整體在教育、市政、犯罪防制、環保、醫療等領域的運作績效會有較好的表現 (Putnam, 2000)。學者如 Fukuyama (1990)、Flap (1995)、Cote and Healy (2001)、Smith (2001) 甚至 OECD、WB 等組織對社會資本的認知也多偏向於此；認為社會資本是促進社群成員間良好互動關係的關鍵特質，而成為一種解決集體行動或發展問題的資源。在因果關係上，社會網絡中信任的發展能促進集體的社會行動以達成共同的社會目標，三者間的交互關係則是社群發展較好生活品質的重要關鍵 (Kavanaugh & Patterson, 2002: 327)。

不過當學科領域間不斷的衝撞、對話下，今日雙方陣營對概念的捍衛已不再那麼涇渭分明，其內涵與要素往往被交互運用且逐漸融合。儘管學者研究的發展方向不一，但基本上皆同意：社會資本具有多面向的本質，關鍵涵蓋了社群間的網絡關係、相互間的信任感、互惠性的規範及參與行為。行動者往往藉由這些概念相互作用，以不同的互動過程達到個體生產性的目的。

具體而言，若運用在組織中，則高度社會資本所能提供的優勢包括 (Cohen and Prusak, 2001: 10; Smith, 2000, 2001): 1. 透過信任關係的建立、目標的共享，達到更有效的知識流通與累積；2. 以合作、信任的精神降低組織對外關係與內部互動的交易成本；3. 避免頻繁的人事變動，降低人事成本以及雇用與訓練上的付出；4. 藉由組織穩定性與共識，強化更具一致性的行動。

參考上述的詮釋以及作者的瞭解，本研究以為：

社會資本是一種鑲嵌於社會關係網絡中的「資源」，包含了相互間的社會信任、社會網絡關係以及社會參與行為。其有助於個人目標的達成，更可累積為合作、集體行為的基礎進而成為組織發展的重要依據與根基。

本研究嘗試推演出一個理性的社會資本發展模式，而認為社會資本的累積或耗弱在於信任、網絡及參與三者的相互影響，各要素間存在著互為因果正向/負向的加成關係，並稱之為社會資本發展的龍捲風模式（詳見圖 1-1）。

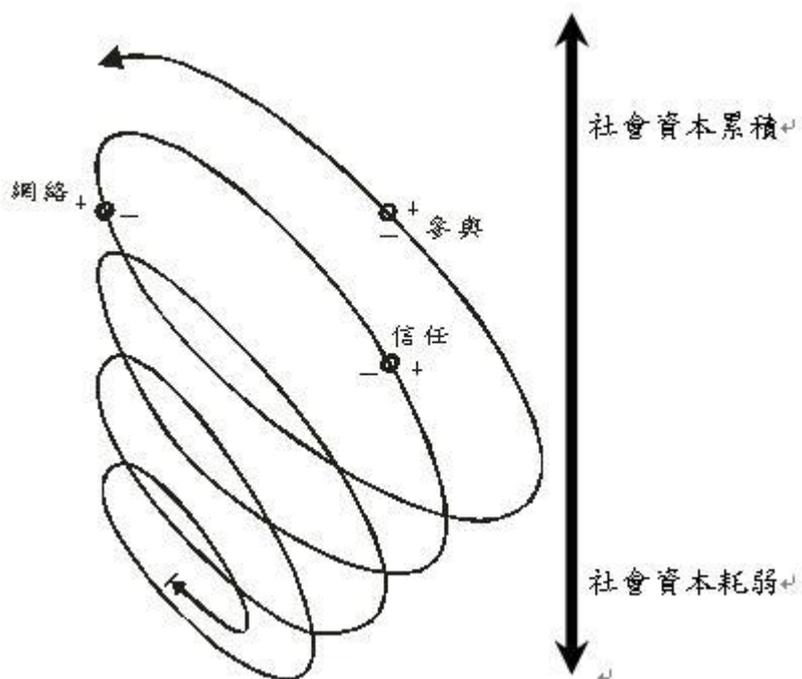


圖1-1 社會資本發展的龍捲風模式

資料來源：作者自繪

參、網際網路與社會資本關係的反思

一、網際網路正改變著我們對社會資本的概念

網際網路在人與人的社會聯繫中，已成為一個不同以往的溝通管道、橋樑，使「個體間連結」出現一種新的互動模式，並以無可想像的速度擴散 (Field, 2003: 101)。過去社會資本中所強調人際間、個人與團體之間直接的互動接觸、口語對話、眼神交會、把臂言歡、集體合作等，在資訊社會往往僅成為 0 與 1 所組成的符號。

電腦的出現可說在火車縮短地理距離後一個改變人類歷史的重要里程碑，而網際網路更串連起電腦成為本世紀影響社會最關鍵的發明。當 Putnam 主張透過社會資本以協調和具體的行動來提升社會效率，而擔憂因電視的出現導致民眾參與社區組織活動低落所產生民主制度潰決、政府績效下滑的同時，網際網路所出現新的互動模式，是否成為一種新的契機？

網際網路對於社會資本的影響各類論述與說法一直以來爭論不斷，大致上可分為樂觀與悲觀論兩派不同意見²，分述如下：

二、網際網路對社會資本的正面影響：樂觀論者的觀點

網路上的連結提供人際交往過程中嶄新的空間與契機。這種新興媒介協助人類超越地理空間上的限制，加速聯繫速度、降低溝通成本，促進互動效率。其中近乎無遠弗屆的觸角，更能夠使個人從所熟悉的親密網絡（強聯繫），延伸到次級團體與利益團體（弱聯繫），甚至遙遠、陌生的其他人（群）。因網際網路的出現所發展出新的互動關係，將呈現出不同以往的面貌，也將給人類社會莫大衝擊 (Dertouzos, 1997; 傅仰止, 1997)。

樂觀者如 Quan-Haase 與 Wellman (2002) 以為，工業化之後大規模的社會變遷，包括：更長時間的工作時數、新興都會發展而產生的地理隔離、新的交通運輸與溝通方式等，我們將越趨專注在屬於個人的行動上。雖然如此，但社區生活型態卻沒有消失，而是根本性的產生轉變—成為網路上的虛擬網絡社群。

面對面的溝通可能化為文字與圖像透過網路訊號傳送到螢幕上，使我們「看得見」彼此卻摸不見對方。此派學者認為，網路轉化了社會資本並成為延續、增強社會資本的重要工具。以更便利、迅捷、低成本與同步的方式促進社會接觸 (social contact) 與民眾參與。我們在網路上更容易找到臭味相投或具有相同價值觀、興趣的「朋友」。即便彼此真實生活中的身份地位、教育背景、性別、宗教、政治意識存有差異，但網路世界裡，現實生活中的社會結構更加扁平與平等，也使其中的參與者找到更多的歸屬感。

此外，社會學者 Lin (1999: 46) 從拓展社會網絡的角度，觀察數位網絡 (cyber networks) 的發展，他認為，與傳統人際間的溝通互動、日常行為（看電視、旅遊、外出活動）以及公民或地方性的會議參與等等相較，今日的個人正花費越來越多的時間與精力在透過數位網絡與他人產生連結關係。我們應從積極正面的方

² 吳齊殷 (1999) 認為另有一派屬持平論者，包括 Rice & Love, (1987)、Walther, (1992, 1996)、Weisband, Schneider and Connolly, (1995)，同時將 Wellman, (1977, 1996)、Wellman & Gulia, (1996) 涵蓋其中。這些學者的觀點認為網際網路之於社會，是敵是友、是好是壞，是機會還是噩運，完全是掌握在人類自己的手中。

向看待社會資本新時代的來臨，以及面對個人快速拓展網絡關係、累積團體社會資本的重要性。

另有一派學者認為，網際網路對社會資本的累積與發展有著負面的衝擊。

三、網際網路對社會資本的負面影響：悲觀論者的觀點

持悲觀者以為，資訊時代中，圍繞在我們周遭的社會資本正持續衰退。隨著新工作型態的出現，穩定、終身職的工作不再，環境系絡中彼此頻繁忙碌的建立著新的認同 (identity)、網絡關係 (associate networks) 與規範 (norms)。而工作場域中的互動關係也逐漸因資訊科技溝通產品介入而產生疏離與異化。未來，同一組織甚至工作單位的同事，對他人而言可能只是一個代號、單位名稱或一份交付的工作。成員之間對彼此的背景、興趣甚至長相沒有任何印象，互動關係僅止於工作內容 (Fukuyama, 1995; Beck, 1992; Castells, 1997; Fevre, 2000: 107)。此派學者視這些新技術為一種對社會資本的威脅，導致人與人之間的聯繫互動、情感依存日益衰退 (Slouka, 1995; Stoll, 1995; Ferlander, 2003: abstract)。換言之，網際網路的快速發展，對人際間的緊密關係具有潛在破壞力，使人類的生活環境抽離出真實的社會環境中，而難與他人有任何「關係」的出現。

部分認為網際網路對社會資本造成負面影響的學者以置換 (displacement) 及壓縮 (hydraulic) 理論來論辯這樣的現象³ (Nie et al., 2002: 238)；則網際網路的使用使人們更專注、沈迷於虛擬的時空中，而忽略了與朋友、親戚之間的往來，因此縮減了人際社會網絡互動的規模與強度，不僅對個人無益，也傷害了社會群體的發展 (Franzen, 2003: 342-343)。而現實與虛擬最大的不同處，在於網路空間中的關係是呈現原子狀的疏離模式，處於其間的個人往往對他人有處於警戒、不信任與相當的不安全感。

此外，包括 Putnam (2000) 本身雖然他認同網際網路能移去溝通中的障礙並且促進新網絡的產生，但是否存有正面、積極的影響仍然存疑；首先、特別是在於日益擴大的數位落差困境，以及面對進入網絡世界在技術與社會環境的高度不平等。第二、線上溝通或互動行為缺乏來自於面對面的即時回饋 (包括情感的)，難以促進互惠規範與深層對話的發生，更別奢望因這些行為而產生的信任關係。第三、人們傾向在線上僅參與、加入那些與他們有相同興趣、類似觀點群體，同時抗拒、排斥那些與他們有不同意見的人。而這樣因弱聯繫或僅因共同興趣、意識型態而匯集的行動者，其社會資本的結構往往要比實體團體鬆散。最後，

³ Nie 等人 (2002: 238) 的實證研究中發現，花費在網際網路上越多時間的人，他們越不會花費時間在與朋友、家人或同事的互動上。除此之外，這樣的人他們有越多的時間處於獨處 (alone) 的狀態。研究更以時間週期進行對比，發現在週末假期花費上網時間越多的人比起較多時間於平日上網者，他們往往花費在親友的時間也同樣比較少。

網際網路或許提供了個人大量、豐富的接觸「機會」，卻往往多在娛樂用途之上。因此，Putnam 認為，在網路科技發展的當下，目前還難以去評判「網路公民」(online citizenship) 的概念，同時這樣的概念勢必仍要面對許多艱鉅的挑戰與批判 (Putnam, 2000: 172-177; Field, 2003: 101-102)。整體而言，他們所擔憂的層次可分為三類 (Quan-Haase et al., 2002: 292)：

- 第一、個人私領域的衰弱 (weakening)：包括強聯繫中的社會連結、朋友、工作夥伴與鄰居之間的聯絡。
- 第二、對於公共生活參與度的下降 (decline)：包括在公開場合的聚會、參與自願性組織或其他公民團體。
- 第三、參與公眾事務的冷漠 (disengagement)：包括對於社區生活的態度，或者願意投注心力貢獻人類社會。

綜合來說，兩派的爭議在於前者認為 ICTs (Information Communication Technologies) 的出現將使得社群中的個人有更多機會增加並擴散個體間的接觸與互動關係，而促使並強化社會資本的累積，進而使社群間更加緊密連結、穩定並更具力量。但後者以為因新的工作型態出現，個體間缺乏直接的往來、互動關係難以穩定成長、使社會資本難以累積。

這樣截然不同的主張，似乎可被解讀為來自兩者對社會網絡內涵觀察點的差異。詳言之，同意支持性關係依然沒有減少且有多樣選擇性的學者認為，人際間所構成的社群關係應以關係的品質而非地理範圍來界定，他們強調共同且有隸屬感的社群關係，這樣的社會關係結構，將提供人們日常的社會資源與支持，更具實質社群功能的意涵，且提供那些處於社會不利處境的弱勢者活動與社交的彈性與空間 (Dertouzos, 1997: 298-299)。

反之，主張網路化造成人際關係失落者，認為社群關係是侷限於一個有限的地理範圍內，同時強調網際網路中所形成的次級關係將取代傳統社區式的初級關係，但他們僅將觀察的視野投注在工作環境的改變、現實社會中人際關係因地理因素產生的隔閡，卻未能觀察到在虛擬世界中更繁複、集中的互動過程。

Putnam 於 1995 年所撰 “*Bowling Alone: America's Declining Social Capital*” 一文中特別提到：「...過去，我們藉由面對面的互動以強化連結與社會網絡，並參與社群以達共同目標的情境，將因為數位革命、新科技，尤其是電視的出現而衰弱，使美國社會日益出現了信任衰退的危機」。此時，若對比日漸發展迅速、普及運用被廣泛運用的網際網路來說，其對社會資本而言究竟能夠協助其累積、發展抑或是一種持續的消耗？Putnam 關鍵的思考脈絡在於認為一個具

有高度社會資本的社群能夠展現出較高的生活品質⁴，從另一方面來說，高度頻繁的人際互動、溝通與面對面的接觸同樣也產生較高的生活品質（Ryan, 2000; Kavanaugh and Patterson, 2002: 327-28）。而我們對這裡感到興趣的是，當中介溝通媒介發生改變時，對社群組織會產生怎樣的影響？會否又出現一次新的「世代交替⁵」（generational shift）？

在參與行為上，Dyson（1997）所著”*Release 2.0*”一書對資訊社會的新生活形態，曾做出了精闢的論述⁶（吳齊殷，1997）。其中對美國社會中公共參與低落、人際互動冷漠的描寫似乎正呼應著 Putnam（1995; 2000）於公民參與下降的研究觀察。但 Dyson 在書中認為網際網路所呈現的空間將提供人民更多的參與感、附屬感與被需要感。兩相對照下，Putnam 的研究或許可作為 Dyson 前半部觀察的合理解釋。不過有趣的是，Dyson 書中後半部將社會新希望寄託於網際網路之中，是否可為 Putnam 所接受？

事實上，當悲觀者認為多數人離開了志願組織，甚至不再參與社區活動時，樂觀者以為他們可能已回到電腦桌前連上 WWW 參與了一個非營利組織或政治性的虛擬論壇討論社群。當組織分工越細的今日，行動工作者的數量也日漸成長，組織成員可能分散在各地難以維繫過往了的社交行為時，但網際網路似乎支撐了溝通與互動的另一種管道。數位化、都市化等今日現代化的過程中可能產生人與人之間的異質性、疏離、冷漠與隔離的社會關係裡，網際網路在天平的兩端扮演著亦正亦邪的角色。

以上問題的研究散落於各類型的學報期刊與研究論文中，且學界各方對於相關問題有不同的見解，畢竟網際網路這樣變動快速、虛幻的空間，任何人都難以預測其未來的發展與對人類社會實際的影響。

⁴ 反之當生活品質下降時，社會資本也會削弱。

⁵ Putnam 所謂的「世代交替」出現在 1960 年代，人們不再願意花費時間參與志願性組織。

⁶ 『Dyson（1997）：「今日，美國人民認為他們跟政府之間，愈來愈形同陌路。1996 年 11 月的總統大選，只有百分之四十八的選民前去投票。而當中有許多人還是因為認為有此社會責任（social responsibility），才前往投票。...我們的政府變成了一個官僚體系而不再是人民意願的忠實反應與真誠表達。同樣的情況，也發生在日常生活中。人們經常驚覺他們與工作之間不再有任何的連屬（attachment）。雇主不再視員工為一生的夥伴，而員工也不再回報以畢生的忠誠。他們根據規則被雇用，也依據規則而被解雇」。人與人之間的密切關係正在逐漸傾頹中。人之於社會，不再有參與感、附屬感與被需要感。面對這樣的危機，Dyson 認為網際網路的出現可能有機會化解人類前所未有的危機。網路空間使具有相同興趣、觀點、意識型態的人建構出一個新的社會、政治以及經濟結構。而這個嶄新的電子空間（electronic space），將幫助現代人類尋回久以失落、群聚的感受，而民主的真諦，人民意志的集體真實表達，也將在此狀似虛擬卻又如此真實的場域中，獲得實踐』（轉引自吳齊殷，1997）。

肆、近年來國外與本土的相關實證性研究

雖然討論社會資本與網際網路關係的實證研究，相較於蔚為「顯學」的社會資本其他研究領域中仍顯少數。但不論是國內外已有不少研究者開始重視此類問題。研究範疇包括社會資本與社群居民網路生活形態、電子村 (electronic village) 中社會資本發展與影響的研究等等，並已有了初步的成果，以下就相關例證說明之：

一、網際網路、社會資本與地方社群研究

Ferlander (2003) 在其論文《網際網路、社會資本與地方社群》中主要對「地方網路 (Local Net)」與「網咖 (Internet Café)」兩種不同類型的網路聯繫場域進行量化與質化的分析，關注在透過 ICTs (重新) 建立社會資本於地方社群的討論上，討論 ICTs 如何影響社會資本與地方社群。

研究結果發現，「地方網路」計畫並未能展現預期的成果而終告失敗。但「網咖」的設立與其配套的措施，不僅藉由教學與訓練過程提升了參與者 (visitors) 使用電腦的基本技能，更因為所提供的離線 (off-line) 與線上 (on-line) 討論空間對社會互動過程有著積極正面的影響。此外，網際網路的使用與人際網絡、資訊交換、相互協助上同樣具有高度的相關性，而這樣的場域對於增加地方認同感亦有明顯的幫助。

二、「黑堡電子村 (Blacksburg Electronic Village, BEV)」的研究調查

Kavanaugh 與 Patterson (2002) 以 Putnam (2000) 過去的論證及基調為根本，藉由深入訪談與電訪調查，探討黑堡電子村社區網路的建構對社會資本與社區參與產生的影響。在三年期 (1996~1999) 長時間的研究中顯示，雖然社區網路與虛擬社群的使用頻率、深度上都有增加趨勢，但並未顯示其有助於社區參與行為的增加。使得網際網路影響的往往是那些社群中已經「有意圖」參與的行動者。

研究結果認為電子村模式之所以成功，主要在於過去已經擁有的高度社會資本、社群參與及緊密度；網際網路並無法更進一步強化集體社會資本的出現，不過對於部分網路使用者的社會資本而言有提升的能力。

三、社會資本與網際網路：瑞士的個案研究

與本研究方向類似，Franzen (2003) 藉針對瑞士三年期 (1998-2001) 的人口調查資料探究網際網路對社會資本的影響，期檢證一直以來在相關議題上的不

同爭辯。研究對社會資本的詮釋與分析，偏重網絡、社會參與及人際社會關係的品質，但在調查中仍重視信任與互惠式規範等不同面向。結果發現，網際網路使用頻率的增加不僅對人際網絡範圍（size）未有顯著相關，對人們花費在維繫社會網絡上的時間也未有太多的影響。

四、社會資本與數位化社區

黃立凱（2002）以台灣本地相關議題進行調查，探討資訊科技對社群中社會資本產生的影響。研究結果似與上述 BEV 個案有所差異，發現不僅止於真實社區的活動參與行為，透過網路參與社區事務亦能有效提升居民社會資本的累積。結論中強調網際網路與社區活動相互結合且雙軌並重將對社會資本的累積產生加乘的效果。

其他相關研究尚包括 Hampton & Wellman (1999; 2002) 觀察一個高速網路串連的新市鎮“Netville”，發現其中的居民彼此間雖然頻繁的使用網路，但一樣保持高度的社會互動。他們不僅透過網路與同區的鄰居保持著高度聯繫且使他們認識更多當地的居民，亦協助超越地理的界線與遠方的親友進行溝通，甚至透過網路吸收其他地區的經驗、資源與訊息以協助地方社區的運作，進一步成為組織化、動員社區民眾的重要工具（Quan-Haase & Wellman, 2002）。

此外，Gardner 與 Oswald 的研究指出，網路頻繁使用與非頻繁使用者在信任的程度上並無差異，但在社會互動的表現上有小幅度的不同；前者更願意參與社會和志願性組織。且在社會網絡中較倚賴朋友而非家庭。另外，在英國網際網路似乎並沒有造成社會資本的下降，反而以信任陌生人的態度來克服對於網路的不安全感（Wellman, et al, 1996：223）。

最後，Tomita（1980）與 Neuman（1991）探究互動式媒體在建構社會資本上的角色，他們發現電子郵件、聊天室（chat）的出現能夠有效的填補存在於溝通技術上的限制。甚且認為網際網路特別適合於溝通的行為，同時足以改變社群結構的模式（Jones, 1998; Rheingold, 2000; Cohill and Kavanaugh, 1997, 2000）。

綜合來說，網際網路使用對今日人類社會的影響，不同的歷史背景、社會文化、生活習性造就了不同的研究結果。然而，多數對網際網路所產生的各樣全新的人際互動模式，根據上述的各類實證研究，正面的影響似乎高於負面的衝擊。

伍、研究結果發現

本研究方法以深入訪談與文獻分析為主於 2005 年四月至五月期間，針對慈濟功德會委員與慈青共十二人就相關問題進行討論。研究過程期間尚直接參與慈濟的社區環保志工活動，並經受訪者同意成為組織內電子郵件轉寄群組中的一員，期能進一步瞭解成員間互動狀況與網際網路在其中扮演的角色。

以下，擬先就社會信任、社會網絡及社會參與三個子題進行陳述，並於最後綜合評論之處整體分析網際網路使用對社會資本的影響為何？

一、組織成員間的社會信任從何而來？

網際網路如何影響組織成員間的社會信任？在回答這個問題前，我們應先瞭解在慈濟組織中的信任從何而來？訪談過程中，作者深刻的感受到存在於組織成員間豐沛的相互信任感以及對於組織整體的系統信任行為。這樣的高度信任感作者分析主要乃是以深厚的宗教理念認知為基礎，輔以情感維繫所產生。表現在現實社會中乃至於同為組織的夥伴願意將家中的鑰匙放心的交予其他慈濟成員，甚至在台北市這樣的都會區有「慈濟巷」的出現，而居住在慈濟巷裡的居民對彼此的信任感足以做到「日不閉戶」的情景。而成員之間也因為關鍵的「法親」概念，使信任感超越弱聯繫（朋友、同儕）而提升至一種強聯繫（親人）間的信任態度。

網際網路的出現對於這樣的信任是正面的強化抑或負面的耗弱？其作用為何？在研究分析中有以下幾點發現：

1. 網路所帶來的頻繁互動有助於信任感的強化與延續

雖然學者如 Putnam (2000) 以為，線上溝通與所產生的各樣互動行為因缺乏及時的情感回饋而難以促進互惠規範與深層對話與信任感的產生。或如羅家德 (1997) 所言這樣的關係並無法提供非例行性溝通所需要的社會情境與信任關係。但本研究卻發現，在慈濟中，網際網路因其所具備的便利性、即時回應而快速、頻繁的資訊核對與交換而成為一種提升並累積成員彼此信任的重要過程。這樣的過程能在短時間中加深成員之間的瞭解與熟悉度。甚至有受訪者表示常通電子郵件的夥伴當雙方見了面，彼此間的信任感會比平常沒有聯絡的人來的高。

此外，研究結果亦發現，組織中經常使用網路的成員對於一起參與志工活動夥伴間的信任感往往高於對一般組織成員。這樣的結果支撐了 Putnam (1999: 174, 陳孝庭: 2004) 所言：「...假設其他條件相同，參與者之間（直接或間接的）交往頻率越高，他們之間的互信就越大，合作也就越容易」這樣的說法。而其中

我們更可肯定網際網路以其優勢在此因果關係中所扮演提升社會資本的中介角色。

2. 社會信任建構中無法取代的面對面互動基礎

雖然，本研究在過程中，得肯定網際網路使用對社會信任的正面影響。但在訪談中卻也發現，這樣厚實的信任關係，以及網際網路在其中的影響，雖有部分源自於對組織系統的信任，但實需建立在面對面互動的基礎上。換句話說，縱使網路有其強化與維繫信任的作用與能力，但這樣的關係作者以為要能對組織發展有實際貢獻與作為，仍必須建立在成員之間的親身交流互動之上。其中的原因在於面對面過程中，眼神接觸、或肢體的動作以及對「被信任方」的觀察，其能獲得「是否足以信任」並進行資源交換的資訊遠大於網路所能提供。甚至我們可以說，缺乏面對面為基礎的網路溝通，事實上難以促成信任感的累積，將直接阻礙了社會資本所能帶來的效益。

而在慈濟，因組織的慈善性質以及為組織成員發展所頻繁舉辦的各樣活動、聚會、見習、培訓皆提供了大量組織成員於現實社會互動交流的機會。此外，定期舉辦的環保志工、訪貧或社區活動等亦同時促進了組織水平網絡與垂直網絡間的往來，對於組織成員間的信任累積有功不可沒的效果。

綜合來說，信任與經驗具有強烈的相關性；信任來自於重複的成功交易過程 (transaction) (Gffen, 2000; Lunn and Suman, 2002: 565)。建立在網路上的信任行為，常因我們難以從有限的訊息、刺激中獲得評估的依據，使往往應是依存於他「人」的信任僅能藉由對其周遭任何有關係的「物」上來獲得，而導致因評估資訊不足，使信任感難以建立或增加，甚至必須冒著「喪失資源」的風險信任對方而陷入了「囚犯的困境」。因此，面對面的互動溝通與接觸不僅提供了雙方判斷是否值得信任的機會，更有助於減少我們判斷彼此是否值得信任的成本。

二、網絡中的網路，網路中的網絡

觀察慈濟團體的過程中，本研究發現，其以一個相當有制度、規範性且有效分工，同時特別強調彼此地位平等的組織網絡與成員結構在處理每件大小不同的會務與組織的任何志業活動，且努力的深入社區各個角落。這樣緊實網絡關係的形成本研究認為是一種以利他主義為基礎，輔以組織制度具規範性的內外交錯而形成環環相扣的網絡建構理念。組織中，不僅有著特殊的角色，如「雞母(台語)」、「爸爸媽媽」等透過一種大家庭式的運作模式促使協力網絡的建立與「黏性」，在某種程度上也有助於降低管理上協調與監督的成本。這些角色的存在一方面得以穩固網絡各節點的依存性，更使組織節點間的網絡關係更近緊密、和諧。另一方面，也促使了慈濟成員能盡量按照組織期待的形象發展。

此外，研究發現，這樣的網絡中對於雙向付出的情感模式不單足以做為個人情緒宣洩的出口，也是以是分享、尋求幫助的互惠性行為。而藉由這些網絡及其所擁有的關係資源，在不斷成長、擴張、凝聚與延伸下藉由關係（資源）的幅度與異質性將有助於組織發展與目標的達成。

而針對網際網路使用對社會資本中社會網絡的影響，本研究認為應從訊息傳遞與資源流通，以及社會網絡的情感支撐與維繫兩個面向觀察，而有以下的發現：

1. 網際網路使用有助於網絡間訊息的傳遞與「資源」的流動與擷取

對慈濟而言，網際網路的出現逐漸取代了傳真、電話的使用比率而成為組織聯繫網間重要的訊息傳遞方式。這樣的現象不僅出現在年輕一輩的慈青身上，對於都會區的慈濟人而言，也有越來越頻繁的趨勢。其得以突破過去傳統、封閉的組織在資源壟斷與對象排除的限制，而促使加速訊息傳播的數量與品質、資源流動，使網絡間以更快速的方式分享理念、相互學習並建立共識。使電腦網路不僅強化，也拓展了既有組織中的社會網絡。

網際網路的出現同樣適時的彌補了組織快速擴張所產生的溝通障礙與成本，同時藉由網際網路的運用將慈濟的觸角深入每一個可能的角落，進而擴大、加速組織獲取資源的能力。使具備網路使用能力的組織成員將不僅能在最有效率的時間下獲得出現的訊息，而更因建立關係的連結越多、所連結資源的不重複性將越高，而個人越具解決問題的能力。也因訊息的豐富與多元性使個體具優先篩選是否擷取資源⁷的優勢。

換句話說，網際網路的出現使網路頻繁使用者比起非頻繁使用者，有更多元廣闊的管道獲知「誰有資源可以提供」以及「我有資源可以提供給誰」的能力，進而去擷取或供給以協助個人問題的解決與目標的達成。

2. 「天涯若比鄰」：網際網路是否有助於情感的支撐與維繫？

部分社會學者以為，網際網路如此綿密的散佈在生活周遭，大量的訊息使人們越趨專注且沈迷在個人的、虛擬的時空中，而忽略了社會關係中弱聯繫甚至強聯繫間的往來互動，因而縮減了人際網絡的規模與互動強度。最終將有害於社會群體的發展（Franzen, 2003: 342-343）。但在針對慈濟成員的訪談過程中卻發現，造成組織成員間疏離的主要原因往往來自於工業化、都市發展、等地理空間上的隔閡，傳統的互動網絡難以再提供即時、有效的情感支撐，反而是網際網路的出

⁷ 這樣的資源在受訪過程中不僅足以使個人找到現有的工作、亦有助於組織成員之間知識的交換與傳承，以及相互之間問題（包括經濟、情感、）的解決。

現建構起新的橋樑，甚至藉由頻繁的網路溝通強化了弱聯繫間的親密感而提升組織網絡整體的凝聚力。

網路的出現縮小了世界的距離。節點與節點之間的意義不再關乎地理上的長短遠近，重要的反而是網絡節點間情感的疏密濃淡。研究過程中，受訪者對於網際網路對網絡關係的影響多抱持著正面積極的看法與態度，而認為網際網路的出現對社會網絡的聯繫以及對精神生活上的支持與協助具有相當的重要性。尤其對於那些距離遠的、工作忙的、無法/難以在公開場合或面對面討論的，網際網路對於社會網絡節點間的支撐正可扮演著關鍵替換的角色。

而在研究中亦發現，使用網路越多的成員在組織中往往擁有越多親密的朋友讓他得以覺得認同、能抒發心事或足以信任尋求幫助。

三、社會參與及網路使用

志工積極或消極的參與行為對非營利團體來說，無非是關係組織是否得以延續、生存、擴張並發揮影響力進而達成組織目標的關鍵要素。慈濟組織成員中積極的參與行為不僅表現在每一次行動、捐款或國際賑災。對作者參與研究的同時更可發現成員對於組織事務埋頭苦幹、無怨無悔的付出。而本研究以為這樣的成果與組織中強調「身體力行」的參與有相當的關係，其中特別強調團隊合作、相互支持以及親身體會、親手去做、去感受、實踐的重要性。

進一步發現，組織成員強烈的社會參與實是一種「以利己為動機，表現於利他的互惠行為」。他們付出時間、精力、勞力而獲得自我心靈上的滿足感、體驗與獲得，且往往是為了某些信念（如修行、福報）而做，此時，修行與獲得福報即是動力。當組織文化感染信眾形成一種「多做多得」的意念時，自然有助於參與行為的發展。

不過在訪談過程中，也有不只一位受訪者提到「出勤」的詞彙。究其言往往是一種半強迫促使成員參與活動（付出）的壓力與規範。但組織文化在此時得以巧妙的轉換這樣的壓力，而使付出成為一種「甜蜜的負荷」。

1. 是阻礙抑或提升？

網際網路的出現是否正如 Putnam 憂心如電視等這類新科技的誕生阻礙了人際間的互動或對於公民社會活動的參與？

在針對慈濟成員的參與行為中發現，網際網路的出現似乎並未影響組織任何成員參與組織活動的行為。反而因為網路中的訊息、文章的轉寄、參與活動心情的分享，不斷刺激了網路頻繁使用者，而成為將他們從電腦前拉開，轉而願意投

身組織志業推動的力量。甚至，不僅組織成員單向的受到網路訊息的影響，更有受訪者表示：慈濟夥伴間平常越是透過網路溝通聯繫的成員，即便距離遙遠，也為彼此累積越多的情感與良好的互動，進一步會相邀結伴參加組織的活動。反證了悲觀論者認為網路頻繁使用者過度沈迷於虛擬世界，花費時間在瀏覽或傳遞沒有意義的訊息，而忽略現實生活中群體生活運作的論點。而說明網際網路使用有提升社會參與的效果。

另一方面，研究中也發現網際網路如此新媒介的出現，對個人或組織而言皆可謂一個全然不同的參與機會與管道。其不僅降低了組織成員參與活動的門檻，同時也提升了參與的便利性。甚至於在虛擬空間中提供了一個如「減壓艙」的參與環境，而慈青間普遍使用的 BBS 即是最實際的例子；網路世界中的隱匿性族以促使新加入組織的成員透過網路發表、溝通、互動以獲得參與感。不僅足以作為參與者投入組織工作的緩衝，舒解了新進成員因陌生所產生的壓力，亦成為外部成員進入組織的敲門磚。

其次，研究亦發現，網際網路的使用有助於更多被認同感以及對組織參與感的獲得。但成員所強調的「見面三分情」也使我们不得不承認網路互動中所存在的侷限性，尤其在面對需要大量動員以及「要求」出勤的狀況下更是如此。在他們的經驗中，面對面的溝通與電話邀約，作為促使對方參與活動的效果上，仍勝於網際網路使用的單向「告知」行為。

2. 「用鼓掌的手做環保」：現實社會中難以取代的參與感與參與行為

樂觀者以為，憂心資訊化社會人們忽略公共事務的參與是多慮的；部分電腦使用者即便遠離了公民社會的參與，但他們回到電腦桌前連上了網路仍會選擇去參與一個（或數個）非營利或政治性的虛擬社群或論壇。

然而，虛擬社群的活動參與能取代現實社會的實際行為嗎？

藉由受訪者的經驗可知，組織於現實社會所進行的各類活動實是促進組織成員情感交流與互動的主要憑藉，更得以促進對於自我志業工作投入的認同，以及對成員彼此間認同感的提升，但這些正是網際網路的虛擬世界中難以提供的環境。在慈濟中他們認為藉由動手完成、感同身受、親眼所見所獲得的震撼、喜悅與滿足感，皆非在網路上能夠獲得。此時，網路所能扮演的角色往往僅在於訊息的傳遞以及參與感的刺激。誠如一位受訪者所言：

...要是能親自參與會有一種精神的依歸在裡面，這是一種心靈的互相，像你說會員帶啊帶啊的我就會希望他們去參訪精舍，去感受一下那裡的氣氛，那你總不能說：“你上網看看就好了，網路上面有很多圖片！”...

訪談的過程中，我們瞭解事實上網際網路對社會參與來說，仍有許多行為上的侷限。尤其在一個強調實踐、奉獻、付出的慈善組織中，網際網路常常只能作為情感參與及投入的管道，難以取代實際的組織作為。尤其像環保工作、醫療工作、社區關懷等等這些強調身體力行、直接參與的行為，網際網路根本無以為繼。不過我們雖然得以瞭解網際網路在組織參與行為上的限制而往往難以取代實際參與行為所能獲得的直接「刺激」與感受。

但年輕一輩慈濟人看待網路的方式確實也值得我們重視；他們以為網路上的虛擬空間提供了一個嶄新的參與介面及方式，甚至對於那些不願意/無法參與現實社會活動的人，有了另一個屬於公民參與的管道。在這樣的發展下，網際網路所型塑的空間並非與組織現實生活產生互斥，而成為參與組織生活的一部份。即便他們仍無法長時間的投入組織工作或直接參與志工活動，但對於他們而言，網路空間依然能夠給予了他們「家」的感覺及與「家人」間的相互付出。因此，對於組織而言，參與虛擬與現實的社群是可以並行不悖且相輔相成的；人們並不因參與虛擬社群而忽略了現實社會組織活動的參與，反而在其中找到被現實因素（時空距離、環境、工業化城市發展等）所隔離熟悉的參與感。

整體來說，本研究針對網際網路使用對社會資本的影響彙整如下表 1：

表 1 網際網路使用與社會資本關係一覽表

	nIFUs	IFUs	網際網路使用	
	傳統	資訊化	正面影響	負面影響
社會信任	信任建立於面對面或電話互動中的情感交流。	信任建立在網路空間中頻繁互動過程。	1. 網路有助於信任感的強化與累積。 2. 資訊透明與流通足以提升成員對組織整體的信任感。	1. 缺乏評估與情感建立的基礎。 2. 互動雙方必須承擔較多的風險與交易成本。
社會網絡	藉由活動的參與獲得建構網絡的機會與管道。	網路與網絡結構交互融合，形成網路中的網絡也同樣是網絡中的網絡。	1. 個人獲取資源的新管道。 2. 維繫網絡關係的重要工具。 3. 加速網絡節點的互惠行為。 4. 擴張、強化社會網絡的範圍。	1. 僅藉由網路而建構的網絡往往是浮面、脆弱亦碎的。 2. 訊息常僅是單向的傳遞難以即時獲得回饋。 3. 造成強聯繫間的疏離。

社會參與	身體力行親自的動手去做才是修行的唯一途徑。	虛擬社群的參與亦可以是組織活動的一部份。	1. 針對不同成員更多元參與組織活動的管道。 2. 促進參與感以提升參與行為。	1. 缺乏直接行動的真實感及參與感。 2. 面對面的情感交流網路難以提供。
社會資本	面對面互動、交流過程中，因經驗累積所帶來網絡間的信任關係。	面對面互動非必要。頻繁的網路互動一樣有能力累積社會資本。	網際網路能加速社會資本的累積，進一步帶動組織發展並維持組織穩定性。	網際網路亦能造成耳語、負面訊息的快速傳遞，而加速耗損既有的社會資本。

資料來源：本研究內容整理

陸、結論：

總和本研究的分析與討論，作者認為網際網路的出現對慈濟組織中社會資本影響的正面效益多於負面的衝擊；網際網路的使用能夠強化弱聯繫內網絡間資源多樣性與獲取資源的能力，以及強聯繫提供的認同、友誼與社會支撐，進而拓展現有社會網絡的廣度、強化彼此的社會信任、促進組織成員的參與行為，等於加速了社會資本的累積，最終達到組織整體效能質與量的優化。

但此處我們仍需要強調，網際網路在社會資本累積過程中所扮演的中性與工具性角色。對組織社會資本而言，影響的變數仍是信任、網絡與參與行為。網際網路或許會加速如慈濟這樣已擁有豐厚凝聚力、認同、承諾感團體的資本累積。但對於欠缺社會資本的組織而言，網際網路亦可能是傳遞耳語、謠言等加速消耗社會資本的「幫兇」。

根據本研究結果以及相關文獻的檢視與分析，作者觀察網際網路對非營利組織社會資本的影響，可藉由以下公式表示之；

$$NPO-SC = f(ST, SN, SP) \times I$$

$$f(ST, SN, SP) = ST \times SN \times SP, \quad I > 0$$

非營利組織的社會資本 = f(社會信任, 社會網絡, 社會參與) × 網際網路

藉由慈濟個案的分析，再對照前述不同爭辯者的論調，作者以為：樂觀者站在社會網絡觀察的基礎看待社會資本的累積與延續，將網際網路視為延續、擴張個人網絡的「載具」。而悲觀者則認為我們過度的受到網際網路的吸引，大量的訊息、圖片與文字，甚且是網路遊戲的興起皆使我們越趨的沈溺在個人與少數脆弱的虛擬群體之中，卻忽略了公民社會的投入以及強聯繫網絡間的維繫，甚至於造成人際間的疏離與孤立，雙方皆有其不可避免的限制與盲點：

就前者而言，網路的確可以作為獲取以及累積社會資本有效的管道，但若在過程中網絡成員之間缺少了面對面溝通與互動，則社會資本的建立必須耗費大量的成本，且對於攸關利害的交易行為更有難度。但相反的若組織或社群間能藉由活動的舉辦、聚會，或藉由互動關係以累積基本的社會資本時，網際網路對於現代社會中人與人之間「被迫」隔離的空間來說，往往具有加成及推波助瀾的效果。簡言之，網際網路不僅建構了一種新型態的線上社會互動，更足以做為現實社會關係的延續。

對後者來說，悲觀論者過度的強調了網際網路對人類社會的影響，而忽略了人類發展中對於群聚與情感交流的渴望，也忽略了網際網路對於推動公民社會活動進行的力量。部分針對 Putnam 表示因新科技影響人們不再參與公共事務論點的批評乃在於，人們選擇不參與的原因並不能單指向這類產品的出現；人際間的疏離與冷漠也無法單單歸咎於網際網路的過度使用。其他包括都市化的發展、專業分工越趨細微、地理空間的改變、人們對政治亂像的不滿所帶來的影響往往超越網際網路的出現。而對於現實生活公共事務的排斥也並不代表網路使用者不會轉而在網路上號召而形成一股新的參與力量，或者加入一個(或數個)虛擬社群，網際網路反而是他們累積提升社會資本的重要工具。

當人們開始體會網際網路便利性的同時，似乎就難以割捨或抗拒網際網路所帶來的魅力。尤其對於新一代的社會組成份子而言，對於網路的依賴性遠超過網路發展當初的想像。我們因此更是難以避免網際網路出現對今日社會的影響，「水能載舟，亦能翻覆舟」我們既然無法逃避甚至當此工具對人們的正面效益大於負面影響時，應當進一步思考有效的妥善運用而避免網際網路對公民社會的負面衝擊，具體的建議包括以下幾點：

1. 對於非營利組織而言：

由於非營利組織的成員組成多因彼此共同的信念、理想而結合。成員之間往往因缺乏約束性與限制，使藉由凝聚累積社會資本以提升組織效能、降低交易成本、穩定組織發展的角色在組織中更形重要。藉由本研究的例證發現，網際網路的發展實對社會資本提升具有正面助益。尤其對年輕一輩的組織成員來說，建構一個便利性、好用、適用的網路溝通平台與互動管道，將不僅有助於彼此間訊息

與資源更有效率的傳遞、交換，甚至有助於組織成員間情感交流及參與行為、動力的產生，進一步將有利於組織未來的發展。

也因為非營利組織成員間常因活動的舉辦、共同參與而已經累積了相當的社會資本，使得網際網路的使用更得以有效的強化組織網絡間的凝聚力與緊密度。各大專院校慈青社的 BBS 即是最好的例子，而對於慈濟功德會來說應是最好的學習範例。

此外，網際網路有維繫甚至擴大組織網絡範圍的能力，組織應該善用這樣的能力擷取有助於組織發展的資源。舉例而言，附屬於慈濟基金會底下的「靜思書軒」在隔週六的下午往往都會舉辦演講、討論、讀書會，而會議結束後其會留下參與者的聯繫方式如 e-mail，定期的將活動的訊息、慈濟精神、故事或文章轉寄給這些「顧客」。而根據受訪者的說法，許多參與者最後成了慈濟的會員、志工甚至經過培訓成為慈濟志業的中堅。這些都足以作為相關組織的借鏡與參考。

2. 對於政府管理者而言

對於政府管理者來說，應更重視網際網路出現對於凝聚社會資本的影響。尤其文中所提法輪功抗爭以及韓國總統大選藉由網路參與式新聞（participatory journalism）促使領導者下台等這類因特殊事件而瞬時間集結凝聚的動力，或者網路逐漸成為現代公民參與管道的積極性所造成的爆發力。其所帶來的不僅是一波波「寧靜的革命」，而會是在無數能量匯集下所展現的驚人影響力。

政府關注的作法不僅是仰賴電子報、市長信箱，或者投入多少經費為政府設計出多美觀、豐富的網頁。而是能夠藉由網路世界快速便捷的空間與民眾產生更積極的互動，並虛心的尊重來自於網路的聲音，並對於民眾的需求給予回應與溝通。促進民眾對於公眾事務的參與及投入進一步提升公民社會的品質。此時，網路上公共事務論壇建構，設計提升民眾上網能力的課程實是值得思考的方向。

但慈濟的個案中也顯示，「搏感情」光靠網路、文字、圖片是不夠的；參與公共事務的討論也並不如參與志工活動一樣有那麼直接充分的回饋。因此，即便網際網路的使用是一個有效提升社會資本的管道，但我們仍不能忘記配合面對面的交流與互動過程將更有助於政策的運作與執行。舉例而言，若北投觀光纜車、蘇花高速公路的興建，在與居民溝通的期間能持續的藉由網路與其互動、聽取建議、給於回應甚至於引導民意的轉向，對於減少因彼此不信任而帶來的抗爭過程作者相信是有絕對的益處。這也是目前政府積極推展行政業務數位化、電子公文傳遞等資訊化革新下必須重新思考的課題。

3. 對於社區居民而言

社區居民的網絡節點角色正好介於前兩者間，彼此既保持著一定的距離，也不會太過遙遠。雖然說大量的都市更新計畫使水泥建物破壞了傳統社區間濃厚的社會資本存量，但網際網路的出現彌補這樣的衝擊仍是利多於弊。

社區居民間不同的生活作息、工作因素往往無法親自參與社區事務的討論，但參與討論、凝聚共識、認同與向心力卻是提升社區生活品質的關鍵。而網路跨越時空的特性正有助於彌補都會區人與人之間的距離與疏離的情感，提供資訊、增加彼此接觸的機會，並傳遞休戚與共的信念。

不同於現實生活的侷限性，網際社群提供了社區居民資源分享、訊息告知、培養地方認同促進網絡凝聚力的一個嶄新的空間。藉由本研究中所提到的例證亦可見到網際網路對於社區生活的正向發展以及對於生活品質提升的效用。

因此，鋪設社區網絡、建構社區地方性事務專屬網站、提供基礎上網訓練課程，並設定適切議題激發民眾參與意圖，提供網絡節點間聯繫彼此、建立「關係」的機會，並給予居民更多元便捷的參與管道等具體作法，對於社區整體而言將會有莫大的助益。而不定期的面對面溝通與互動，舉辦社區成員間的聚會相處仍應被視為奠基與延續社會資本以達成社區永續的重要關鍵。

柒、參考書目

王中天 (2003),〈社會資本：概念、源起、及現況〉,《問題與研究》,第 42 卷第五期。

吳齊般 (1997),〈真實社區與虛擬社區—交融、對立或互蝕〉?發表於 1997.12.18-20 由中央研究院社會科學研究所主辦,第二屆「資訊科技與社會轉型研討會」,台北。<http://140.109.196.10/pages/seminar/infotec2/info2-3.htm>

李修瑩 (2005),〈韓國網路「明日報」,比台灣的活得好!〉,《數位時代雙週》,第 99 期,巨思文化股份有限公司。

張美惠譯, F. Fukuyama 原著 (2000),《跨越斷層：人性與社會秩序重建》。台北：時報出版社。

- 陳孝庭 (2004),《社會資本與公民參與關係之研究—以台北市為例》, 國立台北大學, 公共行政暨政策學系碩士論文。
- 陳欽春 (2004),《民主治理與社會資本：台灣地區公民信任實證研究》, 台北大學公共行政暨政策研究所博士論文。
- 曾冠球 (2004),〈從「代理」到「合夥」：組織建立社會資本的理論分析〉,《中國行政》, 74 期, 國立政治大學公共行政及企業管理教育中心：台北。
- 游彩玲 (2004),《2004 總統大選後公民對政府信任之研究》, 國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
- 黃立凱 (2002),《社區網路對於居民社會資本之影響》, 元智大學資訊社會學研究所碩士論文。
- 羅家德 (1997),〈網路化組織與網絡式組織〉, 發表於 1997.12.18-20 由中央研究院社會科學研究所主辦「第二屆資訊科技與社會轉型研討會」, 台北。
- Burt, R. S. (1992). *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Harvard University Press: Cambridge, MA.
- Cohen, D. and Prusak, L. (2001), In Good Company. How social capital makes organizations work, Boston, Ma.: Harvard Business School Press.
- Coleman, J.S. (1990). *Foundations of Social Theory*, Cambridge: Harvard University Press.
- Cote, S. & Healy, T. (2001) The Well-being of Nations. The role of human and social capital. Organization for Economic Co-operation and Development, Paris.
- Dertouzos, M. (1997). *What Will Be: How the New World of Information Will Change Our lives*. Harper Collins: New York.
- Dyson, Esther. (1997). *Release 2.0: A design for living in the digital age*. Broadway.
- Ferlander, S. (2003). The Internet, Social Capital and Local Community. Submitted for the degree of Doctor of Philosophy at the University of Stirling.
- Field, J (2003) *Social Capital*, Routledge: London.

- FIND (資策會), 「OECD 會員國寬頻用戶數達 1.18 億, 南韓寬頻普及率居第一」, http://www.find.org.tw/0105/news/0105_news_disp.aspx?news_id=3731 (2005/06/02)
- Franzen, A. (2003). Social Capital and the Internet: Evidence from Swiss Panel Data. *Kyklos*, 53(3), 341-360.
- Gefen, D. (2000). E-commerce: the role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725-37.
- Jones, S. (1998). *Cybersociety 2.0: Revisiting computer-mediated communication and community*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jongwoo, Han (2002), Internet, Social Capital, and Democracy in the Information Age., <http://sai.syr.edu/facultypapers/Han%207-29-03.pdf>
- Kavanaugh, A. L., & Patterson, S. J. (2002). The Impact of Community Computer Networks on Social and Community Involvement in Blacksburg. in B. Wellman and C. Haythornthwaite (Eds.), *The Internet in Everyday Life* (pp. 325-371). Oxford: Blackwell.
- Lin, N. (1999). Building a Network Theory of Social Capital, *Connections*, 22 (1): 28-51.
- Lunn, R. and Suman, M. (2002). "Experience and Trust in Online Shopping." In B. Wellman & C. Haythornthwaite (Eds.), *Internet and everyday life* (pp. 215-243). Oxford: Blackwell.
- Nie, H., Hillygus, S. & Erbring, L. (2002). Internet use, interpersonal relations and sociability: A time diary study. In B. Wellman & C. Haythornthwaite (Eds.), *Internet and everyday life* (pp. 215-243). Oxford: Blackwell.
- Putnam, R. (1993a). *Making Democracy Work: civic traditions in modern Italy*, Princeton Univ. Press, Princeton.
- Putnam, R. (1995). "Bowling Alone: America's Declining Social Capital." , *Journal of Democracy*. 6: 67-78.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: the collapse and revival of American community*, New York: Simon and Schuster.

- Quan-Haase, A., Wellman, B., with, Witte, J., & Hampton, K. (2002). Capitalizing on the Internet: Social contact, civic engagement, and sense of community. In B. Wellman & C. Haythornthwaite (Eds.), *Internet and everyday life* (pp. 291-324). Oxford: Blackwell.
- Rheingold, H. (2000). *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier* (Rev. ed.). Cambridge, MA: MIT Press.
- Ryan, A. (2000). My way “Review of the book Bowling alone: the collapse and revival of American community”. *The New York Review of Books*, 67(13), 47-50
- Smith, M. K. (2001) “Social capital”, the encyclopedia of informal education, www.infed.org/biblio/social_capital.htm
- Smith, M. K. (2001) “Social capital”, the encyclopedia of informal education, www.infed.org/biblio/social_capital.htm
- Wellman, B. (2001). Physical place and cyberspace: The rise of personalized networks. *International Urban and Regional Research*, 25(2), 227-252.
- Wellman, B., & Haythornthwaite, C. (Eds.) (2002). *The Internet in Everyday life*. Oxford: CO: Westview.
- Wellman, B., Salaff, J., Dimitrova, D., Garton, L., Gulia, M., and Haythornthwaite, C. (1996). Computer networks as social networks: collaborative work, tele-work, and virtual community. *Annual Review of Sociology*, Vol. 22, pp.213-39.
- Wellman, B. (2004). “Can the Internet Afford Social Capital?”, 本文發表於 2004 年 10 月 13 日由東海大學舉辦「社會資本國際會議：社區、階層、組織與社會網絡」中，東海大學：台中。
- Woolcock, M. (1998) "Social Capital and Economic Development: Toward a Theoretical Synthesis and Policy Framework" in *Theory and Society*, 27:151-208.