

專輯論文

# 互助性連結：中國數字志願者 應對新冠肺炎疫情的網絡行動邏輯

黃春燕、尹連根

## 摘要

儘管數字志願者在應對突發災害中的重要性已經被很多研究所證實，但這一群體在中國大陸新冠肺炎疫情期間的行動邏輯尚有待闡明。對此，本文將「連結性行動」理論引入志願者研究領域，通過非參與式觀察和深度訪談的方法，考察中國數字志願者應對新冠肺炎疫情的行動邏輯，並發展出「互助性連結」的概念，以彌補連結性行動既有文獻對外部行動忽略的缺憾。研究發現，互助性連結分為內部連結和外部連結，技術作為連結的中介，串連起陌生的人們和離散的資源。個人賦予情感紐帶和自我實現的意義框架維持內部連結的運轉；外部連結邏輯則在於數字志願者將自身定位為政府基層的輔助力量，並依靠國家防疫政策、官方媒體背書和法律條文為自身行動尋找合法性，內外邏輯相互交織形成互助性連結。

**關鍵詞：**數字志願者、連結性行動、新冠肺炎疫情、互助性連結

黃春燕，澳門大學社會科學院傳播系博士研究生。研究興趣：數字化媒體、媒體社會學、數字行動主義。電郵：[yc37303@um.edu.mo](mailto:yc37303@um.edu.mo)

尹連根，深圳大學傳播學院教授。研究興趣：傳播政治經濟學、媒體轉型、記者社區。電郵：[root.yin@szu.edu.cn](mailto:root.yin@szu.edu.cn)

論文投稿日期：2023年2月1日。論文接受日期：2023年8月1日。

---

Special Research Article

## **Supportive Connectivity: The Action Logic of Chinese Digital Volunteers in Response to COVID-19**

Chunyan HUANG, Liangen YIN

---

### **Abstract**

Previous studies have shown the importance of digital volunteers in responding to sudden disasters, but the logic of their actions in combating COVID-19 in China remains to be clarified. This study applied the theory of connective action and conducted non-participatory observations and in-depth interviews to investigate the action logic of Chinese digital volunteers in response to the COVID-19 pandemic. Based on our findings, we put forward the concept of “supportive connectivity,” which includes both external and internal logics, in which technology acts as an agent to connect strangers and bridge diverse resources. While individuals’ meaning frameworks of emotional bonds and self-actualization served to maintain internal connections, external logic enabled them to legitimize their actions through government pandemic prevention policies, traditional media, and laws. These findings indicate that external and internal logics are strongly intertwined, thus generating supportive connectivity.

---

Chunyan HUANG (Ph.D. Student). Department of Communication, Faculty of Social Sciences, University of Macau. Research interests: digital media, sociology of media, data activism.

Liangen YIN (Professor). School of Media and Communication, Shenzhen University. Research interests: political economy of communication, media transformation, journalists community.

*Supportive Connectivity*

**Keywords:** digital volunteer, connective action, COVID-19, supportive connectivity

**Citation of this article:** Huang C., & Yin, L. (2024). Supportive connectivity: The action logic of Chinese digital volunteers in response to COVID-19. *Communication and Society*, 67, 121–155.

## 研究緣起

新冠肺炎疫情的爆發和大流行給中國乃至全世界帶來了極大的影響，據中國衛生應急辦公室(2022)數據，截至2022年11月1日，中國大陸累計確診新冠肺炎病例260,506例，累計死亡病例5,226例。在應對新冠肺炎疫情的過程中，無論是2019年12月底在武漢爆發疫情還是2022年3月在上海反彈的疫情，社交媒體平台出現了一群自發守望互助的網友。雖囿於「靜態管理」的防疫要求和地理位置的局限，他們卻利用多種互聯網技術傳播醫療資訊，科普自我防護知識，分享互助經驗。民間自發創作的防疫共享文檔在微博微信等社交媒體平台傳播，其中〈上海疫情守望互助指南〉的閱讀人數為803,214，〈上海醫療緊急求助〉的閱讀量在三天之內超過十萬加，從互助文檔中獲得幫助的人數無以詳記。

據中國互聯網絡信息中心(2023)發布的第51次《中國互聯網絡發展狀況統計報告》，截至2022年12月，中國大陸網民規模為10.67億，互聯網普及率達75.60%；互聯網寬帶接入端口達10.18億個，網民使用手機上網的比例達99.80%。數字基礎設施的覆蓋成為即時通訊和在線協作的基石，也改變了志願服務的組織和實踐方式。社交媒體的普及讓距離災害現場數千里之外的個人得以成為應急響應的一分子，他們可以選擇在任意的時間點成為志願者，這有助於實施救援，為志願服務開拓新場域的同時培養社會抵抗風險的能力(劉波亞，2013)。學者們將這群利用數字技術提供志願服務活動的人們稱之為網絡志願者(online volunteer)或者數字志願者(digital volunteer)，他們熟悉社交媒體和協同工具的運用，是隱藏在屏幕背後的災難知識工作者(李方菁，2011；Kaufhold & Reuter, 2016; Park & Johnston, 2017)。

在互聯網技術的發展和防疫要求的疊加下，數字志願者的作用更為突顯。羅婧怡(2021)指出，數字志願者不僅有助於信息整合與傳播，還可以抵禦「信息病毒」，緩解數字鴻溝，在維護社會穩定和促進創新型健康傳播方面發揮了重大的作用。社交媒體和信息技術為應對突發公共衛生事件帶來了全新的可能，以往的研究已經確定了數字志願者在應對災難和危機中發揮的突出作用，但是對其網絡行動的邏輯研究較少。散落的、個體的數字志願者和民間求助者是如何連結起來

的？數字技術在其中發揮作用的機制是甚麼？自發形成的民間數字志願者和國家力量之間有怎樣的互動？這些問題都值得進一步探究，本研究從政治學連結性行動的理論視角出發，關注社交媒體、共享文檔等數字技術的連結作用機制，探索中國民間自發的數字志願者互助性連結的行動邏輯，以期豐富數字志願者研究和拓展連結性行動的理論適用範圍。

## 文獻綜述與研究問題

### 災難救援中的數字志願者

數字技術和社交媒體的普及，讓更多公眾可以參與到突發事件的應急響應中。人們可以通過社交媒體發布、收集、分享和尋找信息，在危機時刻更廣泛參與其中，社交媒體上快速散播的消息也提高了民眾的危機意識，從而促進民眾協調自救與救人。在這個不斷發展的信息空間中，出現了越來越多的民間響應社群——數字志願者(digital volunteer)。Park和Johnston(2017)將數字志願者定義為以志願者為基礎的分散團體，由全球各地的公眾組成，他們相互協作、利用信息技術和互聯網，以集體和創新的方式應對災難和突發事件。例如2010年海地地震發生後不久，美國塔夫斯大學(Tufts University)的學生自發組織從社交網站和主流媒體上收集和驗證相關的災難信息並將其可視化(Meier, 2012)。以數字志願者為基礎的緊急響應行動為救援有效實行提供了支持，從而挽救了更多生命。Hughes和Tapia(2015)預測，未來專業應急人員在緊急情況中將越來越依賴數字志願者，數字志願者在危機和災害中發揮的突出作用已經成為災害研究的重要部分(Smith et al., 2021)。現有研究主要關注數字志願者的三個方面，即技術應用、組織結構和承擔角色。

從技術應用方面來說，通訊技術和社交媒體是數字志願者聚集各種知識、技能和資源並協調集體行動的基礎。大多數情況下，數字志願者的成員和資源在地理位置上是分散的，網絡技術將個體連結成一個單位而發揮作用。在此過程中，數字志願者使用的信息通訊技術包括SMS、電子郵件、Skype和社交媒體等等，其中社交媒體的使用是學

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

者們關注的重點，包括Twitter、Facebook、YouTube以及微博(Kaufhold & Reuter, 2016)。與傳統的傳播渠道相比，社交媒體在公共信息擴散上具有參與性和合作性的結構以及建構集體知識的能力，如Twitter增加了民間社區在應對危機中的參與度。除了社交媒體，為協調大規模的自願響應行動(voluntary response tasks and activities)，數字志願者還利用協同寫作工具(如谷歌文檔和表格)、可視化數據平台(如Ushahidi)和開源地圖等數字工具展開行動(Park & Johnston, 2017)。Amichai-Hamburger (2008)將互聯網視為一種技術賦能的工具，能夠提供信息和連結服務，一方面可以為個體的志願者實現工具性和身體性的賦能，讓更多人克服生理限制和時空限制參與到志願者服務中；另一方面互聯網拓寬和延伸了傳統志願服務的實踐空間和志願精神，對網絡組織和社區治理提出了更高的要求。

就組織特徵而言，數字志願者結成的網絡是自組織的、去中心化、鬆散的虛擬社區(Marsden, 2013; White et al., 2014)。這些在災難發生時臨時成立的網絡通常是民間自我組織的，以滿足一些官方救援未能及時滿足的需求。這種臨時的自我組織往往內部結構鬆散，因為他們是以突發事件為中心形成的網絡，隨著媒體和公眾對災難或者危機關注的減少，這些志願者網絡大多會被關閉或解散(Carpenter & Myers, 2010; Roche et al., 2013)。

就承擔角色而言，Hughes和Palen(2009)最開始提出了數字志願者(Twitter用戶)作為信息中介(information brokers)的角色，他們在大規模緊急事件中收集不同來源的信息，幫助受影響的公民。Reuter等人(2013)分析了2011年美國超級火山爆發災害中的79,318條推特，得出五種數字志願者角色模式：幫助者、報道者、轉發者、重複者和閱讀者，這些角色有可能是重疊的，一名志願者可以同時承擔多種角色。Kaufhold和Reuter(2016)增加了調節者(moderator)的角色，他們利用熟悉的社交媒體工具促進信息交換和信息驗證，這有利於增強凝聚力和有效組織救援。Smith等人(2021, p. 117)將隱藏在屏幕後的數字志願者稱之為「災難知識工作者」(disaster knowledge workers)，因為他們的工作十分像組織中的知識工作者，在應急環境中生產和再現信息。作為隱形的協調者，他們幫助政府人員和救援人員在災難中更好地組織起來。Mukherjee(2011)指出數字志願者的這些服務實踐不僅對社區有幫

助，而且在服務社會的同時積累了新的社會資本。在志願者與志願者之間、與志願組織之間、與社會服務之間建立連結，發揮社會黏合劑的作用，將社會中離散的成員聚集在一起，形成持久的關係與社會網絡。

以上研究都確定了數字志願者在災難救援中發揮的重要作用，但是存在三點局限。首先是局限於對社交媒體的考察，且大都是基於帖子的內容分析得出結論，忽視了技術在連結過程中所發揮的作用。其次，集中研究數字志願者的內部組織結構特徵，缺少對行動者與組織外其他因素互動分析。最後，對於志願者的行動邏輯缺乏整體的分析框架。基於此，本研究引入政治學的「連結性行動邏輯」(the logic of connective action) 的概念，關注新的數字技術作用機制，考察數字志願者在中國語境下的行動邏輯。

### 連結性行動邏輯

21世紀以來，西方社會運動最顯著的變化之一就是行動者們對數字技術和社交媒體的使用，從手機即時短信，到Facebook、Twitter等。阿拉伯之春和佔領運動將技術變革的潛力展現在公眾面前，依靠數字媒體協調的集體行動帶來了大量的關注。Bennett和Segeber(2012, 2013)在分析了阿拉伯之春、西班牙憤怒者運動和佔領華爾街等大規模政治運動後，總結出與以往為大眾所熟知的集體性行動邏輯(the logic of collective action)(Olson, 1971)所不同的連結性行動邏輯(the logic of connective action)。兩者不同之處有三點。一是個人化行動框架。在數字媒體中，人們通過個性化的表達來推動運動，而不是圍繞集體身分聯合起來的。這種高度的個性化允許個人以靈活的方式聯繫，調整運動以適應他們自己的生活方式、信仰和文化意義。在連結性行動邏輯中，意識形態和共同身分讓位於個性化表達；二是採用技術手段。與傳統的集體行動形式相比，數字媒體創造了一個相互競爭的連結性行動邏輯，這源於對個性的推崇和對等級制度和權威的不信任以及對包容性的渴望；三是鬆散的組織聯繫。溝通(communication)成為組織的基本形式，取代了組織等級結構和組織領導。網絡及其傳播機制不僅是一種資訊和前提條件，而且促成了一種新的結構化原則的誕生。



《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

連結性行動邏輯對個人傳播和數字技術的關注為社會運動提供了新的研究思路，Postill (2015) 指出該理論的提出跨越了當前大部分社會運動研究解放前和解放後的分解，推動了網絡運動研究。此後，連結性行動的理論框架被學者們用於分析當代規模大小不一的政治活動。Caraway (2015) 對「Our Walmart」事件的分析檢驗了該理論提出的行動網絡模型的適用性，並指出組織激活網絡 (organizationally enabled networks) 是協調階級鬥爭的有效手段。學者對沙特阿拉伯女性爭取駕駛權運動的分析發現，連結性行動和集體性行動在網絡運動中互為補充並強調身分認同 (identity) 在網絡運動中的重要性 (Khalil & Storie, 2020)。

另一方面，Postill (2015) 指出連結性行動理論具有一定的缺陷，Bennett 和 Segerberg 以技術邏輯遮蔽了其他邏輯，陷入網絡形式產生抗爭行為類型的因果線性論證窠臼，越發接近形態決定論。為此，不少學者對此進行補充、修正和發展。首先是關於個人化的行動框架，Shahin 與 Ng (2022) 對巴西、日本和印度的「Black Lives Matter」運動的考察發現，連結性行動在跨文化語境下起作用的不是個人行動框架，而是文化共鳴的闡釋結果，跨國的連貫性和文化內部的緊張關係都塑造了意義建構，擁有大量粉絲的群體化精英 (crowd-enabled elites) 在闡釋的過程中扮演著重要角色。連結性行動對個人行動框架的強調忽視了機構行動者 (institutional actors) 如國家、政黨的數字話語。動員的個性化本質、社會網絡過度的靈活性以及消極情緒文化，使連結性行動在結構上無法挑戰強大的權威機構反而導致集體惰性 (collective inertia)，最後無法實現社會變革。二是採用的技術手段方面，Bakardjieva (2015) 認為並不是媒介或者網絡類型為線上運動提供了基礎，並確保其持續性和決定其成敗，各種因素都發揮了作用，包括需求的性質、社會政治氣候以及參與者的集體和個人身分。三是鬆散的連結。學者對香港雨傘運動的研究顯示，138名運動參加者的社交媒體界面之間的聯繫有限，參與者與領導者群體之間的連結也有限。連結性運動的分散可能會導致領導者和廣大參與者之間的緊張關係 (Zhang & Lee, 2018)。

現有研究都是針對社會抗爭運動進行分析，抗議和政治色彩較多。然而，Bennett 和 Segerberg (2012, p. 754) 早就指出，使用連結性行動理論討論的事件不僅限於一系列的抗議運動，也可以用這種模式來解釋日常生活實踐中的議題宣導網絡 (issue advocacy networks)。與此



類似的是，Comunello和Mulargia (2018)認為雖然連結性行動的框架已被廣泛應用於當代大規模抗議活動的研究，但其研究結果也有助於理解數字志願者的實踐和互動行為。

綜上所述，無論是關於數字志願者的研究還是連結性行動的研究幾乎都是基於西方語境下的考察，學者對中國語境下的數字志願者和連結性行動的研究較少。其次，對數字志願者的研究停留於角色歸類劃分和結構特點分析，對連結性行動的研究大都與政治運動有關，忽視對其他大型的網絡行動如網絡互助的關注。再次，二者都集中關注行動者內部的組織結構和行動，忽略了行動者與外部社會環境因素的互動。最後，兩個概念的結合已有學者提及，但是缺乏實證的支撐(Comunello & Mulargia, 2018)。基於此，本研究提出以下三個研究問題。

問題一：在應對新冠肺炎疫情過程中，中國大陸數字志願者使用了哪些技術媒介？有何傳播特徵？技術的使用如何影響行動的組織流程和方式？

問題二：在應對新冠肺炎疫情過程中，散落、個體性的數字志願者為何走向連結？他們賦予自身行動何種意義框架，以使互助性連結運轉起來？

問題三：在應對新冠肺炎疫情過程中，中國大陸數字志願者如何與外部力量進行連結以獲得行動的空間以及合法性？

## 研究方法

本研究主要關注數字志願者在2022年3月至6月期間應對上海的反彈疫情中的傳播行動。自2022年3月29日起，上海單日新增本土病例超過三百例，單日新增無症狀感染者破千，4月7日新增無症狀19,661例，上海全市實施靜態管理政策，成為全國疫情風暴中心。在應對此輪反彈疫情的過程中，社交媒體上出現了多份互助文檔，其中「海上指南針」團隊創建的〈上海疫情守望互助指南〉<sup>1</sup>和「守滬者」團隊創建的〈上海醫療緊急求助〉<sup>2</sup>最為突出，前者的閱讀量超過80萬，後者閱讀量在三天內超過10萬。因此，本研究選擇這兩個團隊的數字志願者作為研究對象。

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

## 研究對象選擇

### I. 「海上指南針」志願者團隊

據海上指南針微博介紹，它是一個民間公益互助團體，成員曾參與過武漢抗疫、鄭州水災、上海抗疫等多次救援，在多次救援中以「守望互助」為口號。<sup>3</sup>據《上觀新聞》報道，截至2022年5月13日，海上指南針的130多名志願者累計參與救助1,379例相關案件，緊急救助794例。<sup>4</sup>團隊所創建的共享文檔〈上海疫情守望互助指南〉瀏覽量超過80萬，〈上海寵物互助信息匯總〉瀏覽量超過100萬，累計接受寵物救助1,439例，成功解決708例。選擇海上指南針團隊作為研究對象之一的原因是其作為民間自發志願團隊具有代表性，其志願者服務的展開以線上為主，符合數字志願者的定義。此外，部分成員有參與武漢線上抗疫的經驗，對網絡行動的理解也更為豐富深刻。

### II. 「守滬者」志願者團隊

「守滬者」志願組織是在上海疫情中逐漸成長起來的組織，由高校學生發起，後續有社會人士加入，發起人「論之」在2022年4月4日發布的宣言中表示團隊通過共享文檔收集上海市居民對醫療資源的求助信息，協調患者、社區與醫院之間的聯繫，幫助急切需要透析治療、癌症治療等醫療救治的居民。其中〈上海醫療緊急求助〉文檔閱讀量超過10萬，截至2022年5月8日，文檔中收集求助信息達到2,782條，成功解決了1,264條。選擇「守滬者」作為分析對象之二的原因是其特殊性，一個在此輪反彈疫情中誕生的民間志願團隊，從零開始到組織行動，對其傳播行動邏輯的分析有助於理解數字志願者何以連結的問題。

## 研究過程

本研究主要採取了非參與式觀察與深度訪談的方法。一是筆者於2022年3月30日至6月8日加入「守滬者」志願者工作微信群中進行非參與式觀察，主要關注群內人數的變化、成員發言以及數字志願者的工作情況，在觀察的同時做田野筆記，記錄數字志願者的媒介使用情況、志

願活動的展開過程、人員變化和組織架構等等，全面觀察數字志願者展開線上行動的邏輯。另一方面，對數字志願者創建的互助文檔進行定時觀察，記錄共享文檔的變化、不同頁面的內容、以及數字志願者對共享文檔的維護等等。二是在海上指南針團隊和守滬者團隊中徵集11名參與活動的數字志願者進行深度訪談，其中男性五名，女性六名，受訪者的平均年齡為20歲，在校大學生佔72.72%，受訪者具體信息表如附錄一所示，深度訪談主要在線上進行，主要通過微信語音電話和手提電話進行，訪談提綱如附錄二所示，平均每人的訪談時間為30分鐘左右。在徵得訪談對象同意的情況下進行錄音，之後將錄音材料轉錄成文字稿，最後形成87,809字的分析材料。部分受訪者在訪談結束之後，向筆者轉發了有關團隊的新聞報道，其中海上指南針團隊轉發了三篇，守滬者團隊轉發了八篇，這些媒體訪談材料作為輔助分析材料。為了遵守學術規範，訪談者的名字皆匿名處理，用數字編碼代替。總而言之，本研究所使用的分析材料及其獲得來源如表一所示。

表一 分析材料及其獲得途徑

獲得途徑	所獲材料	在研究中的使用
非參與式觀察	兩份共享文檔： 1.〈上海疫情守望互助指南〉 2.〈上海醫療緊急求助〉 包括文檔中的內容、數據和發展變化。	了解志願者的媒介使用情況：使用哪些媒介、生產了哪些內容、如何生產。
	志願者工作群發言、互助群成員發言、人員變化、人員互動和群內管理。	
	團隊總結大會騰訊錄屏文件(海上指南針團隊會議持續4小時44分，守滬者團隊會議持續2小時42分)。	
深度訪談	與11位數字志願者進行微信語音電話訪談，平均每人訪談時間30分鐘左右，將訪談所得錄音材料轉寫成文字，整理出87,809字的訪談材料。	收集志願者賦予行動的意義以及志願者在現有情況下的行動策略；了解志願者與志願者、與求助者、與政府部門之間的互動關係。
公開資料	相關媒體報道11篇(海上指南針團隊三篇，守滬者團隊八篇)。	補充說明當時具體行動經過，在使用媒體材料時，徵引直接引語，以保證材料的客觀性和真實性。
	「守滬者」、「海上指南針」的宣傳微信公眾號推送文章，「@海上的指南針」的微博帳號發布內容。	
	疫情期間相關的政策文件。	

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

## 以何連結和為何連結——數字志願者的內部連結邏輯

Bennett和Seegerberg(2012)認為分享個人行動訴求和社交技術手段是組織連結性行動的重要因素，個人化的行動框架具有包容性，也是一種文化迷因(meme)，各類傳播技術的開放性促進了迷因的複製和分享。連結性行動對技術的分析關注社交媒體，特別是Twitter的作用，局限於對一種數字技術的分析，這與數字志願者研究對社交媒體的關注方向一致。然而，在筆者的田野觀察中，中國數字志願者的行動使用了多種傳播技術，包括微博、微信、共享文檔以及GIS(Geographic Information System)地圖工具等，不同的技術之間相互聯繫，所展現出來的特點也有別於Twitter和Facebook，其中微信群聊和共享文檔發生的作用顯著。

### 以何連結——數字志願者的技術中介

#### I. 微信群聊：臨時的共同體

在應對疫情的實踐中，數字志願者們將原本陌生的求助者們拉進有相同需求的微信群，海上指南針團隊在上海新冠肺炎期間先後建立了七個微信互助群，群總人數超過了2,800人，包括寵物互助群、血透病人互助群、癌症患者互助群等等；守滬者團隊根據求助者的不同需求先後建立了20個微信互助群，包括醫藥互助群和腫瘤患者互助群等等。這些原本在生活中沒有任何交集的陌生人，跨越時空的限制和保持社交距離的疫情要求，快速聚集在同一個數字空間中，形成了一個應對災難的「臨時的共同體」。這與斐迪南·滕尼斯(Ferdinand Tönnies)(1999)所說的血緣、地緣和精神共同體有一定的區別，也不同于邵春霞(2022)所說的社區共同體。基於突發事件或者災難在線上形成的臨時共同體主要表現出信息交換和情感支持的功能。

首先是作為信息交換的微信群聊。上海市政府從2022年3月15日宣稱「目前沒有封城，現在也不必封城」，到3月31日決定「全域靜態管理，全員核酸篩查」，只經過了15天，政府應對疫情的措施和政策是在不斷變化的，市民對於這些變化並沒有做好充足的準備。在全域靜態管

理的政策下，科層制的政府管理體制難以及時處理大量出現的就醫難、運轉慢、物資少等問題。朱健剛(2020:217)將這種地方政府失靈所帶來的後果稱之為「社會的整體性停滯」，它使人們的日常生活進入危機狀態。政府、醫院以及其他公共服務機構發布大量信息且不斷更迭變化，而且公共信息與實際執行之間存在很大空間。在微信互助群中分享信息主要有兩類：志願者搜集整理的公開信息和群友提供的信息。

守滬者團隊的志願者整理了九大渠道信息板塊，包括血透問題、癌症問題、線下就診問題、心理援助途徑、精神疾病問題和「陽了怎麼辦」等等，具體到哪個醫院可以收病人、醫院聯繫方式、如何出門的完整流程指引等。海上指南針團隊統計了上海各個區、街道、居委會的信息(聯繫方式)一共7,089個，其中包括540個醫院的信息。志願者收集的信息在微信互助群聊中共享，可以解決大部分不緊急的群上求助問題：

當時有一些腫瘤病人化療，還有透析的渠道，(我們)就會把求助人拉到一個群裏去共享(信息)。群裏面有一些有資源的人，一些消息比較靈通的人，知道有哪些地方或者私人的醫院可以收病人。(9號受訪者)

除了志願者在群中共享信息之外，群友的成功獲救經驗也是互助群的重要信息來源。如在2022年4月3日，守滬者信息核實組的群友張雲龍醫生在群上分享了一條陽性病人PICC管(peripherally inserted central catheter)的維護流程：「陽性病人port維護自己聯繫沒用，是有流程的。自己聯繫居委會，告訴訴求，由居委會幫忙聯繫醫院，再有醫生陪同去。我已經接到居委會通知，他們幫忙搞定一切」。非緊急問題的解決不需要志願者介入就可以在群友互助中解決：

微信互助群裏估計有上萬條求助，本團隊能介入的非常少。因為互助群成員一起努力，自己聯繫資源，互相幫助，才能快速解決很多求助。借用XX的一句話「在互助平台上，每個人都是志願者」。(節選自海上指南針總結大會材料第二章第一節)

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

群成員解決不了緊急求助，就需要志願者團隊的介入，志願者處理的一個緊急求助案例可以清晰看到他們利用微信群聊的工作方式和組織流程：

半夜十二點，我們接到一個非常緊急的血透求助，這位患者聯繫到我們的時候，已經到了非常高危的程度，並且還有一些基礎病。對接到之後，我們全體成員一起拉了個群，(醫療組志願者)通過群聊天的方式，幫助他進行線上診斷，並且編輯了求助信息，突出了它的緊急程度，在微博和大群進行推流。第二天這位患者被衛建委的熱心工作人員從微博上撈了起來，在第二天下午就已經進入醫院得到了救治。(ZJW，海上指南針總結大會發言)

從這個案例中可以看出微信群聊作為連結志願者和求助者的中介所發揮的作用。完全陌生的人們可以迅速建立一個微信群，將異質化的資源集結在群中，減少動員和協調資源所需要的時間和成本。在行動的過程中志願者發揮其「災難知識工作者」的身分，將求助信息重新編輯以突出其緊急程度，再利用所掌握微信大群和微博資源進行二次傳播。類似的專項緊急求助形成了一套「緊急求助—拉小群—擴散求助」的救援流程，由SOS專項小組跟進，換言之，微信群聊成為線上互助的載體，將各類資源串聯起來，組成豐富的社會結構，有助於問題的快速解決(肖榮春，2018)。

其次是作為情感支持的微信群。COVID-19作為一種新型疾病，其高度不確定性及造成的社會經濟影響，加上政府採取嚴格的防護措施，可能會引起人們強烈的情緒反應，包括焦慮、悲傷和憤怒等負面的情緒(Metzler et al., 2023)。對於上海政府採取的足不出戶，居家隔離的政策，人們也感到焦慮和無力。志願者臨時成立的微信群聊還承擔起了疏解情緒、提供情感支持的作用。如在4月1日的守滬志願者工作分流群中，群友李偉傑發送了一條帶有地域歧視的信息，表示自己「一邊幫忙，一邊被歧視，算了，讓上海人自生自滅吧」的消息。另一位群友「刺猬」馬上疏導他的負面極端情緒，在下面回覆「不用在意這些啦，現在做些事情比挑起矛盾要重要得多，也請不要擴散這些衝突言論」。針對這類似的消極信息，志願者會在群裏積極引導。另一方



面，強制的物理隔離讓人陷入焦慮的情緒，而封城帶來的各種問題加劇了負面的情緒，志願者將面臨類似問題的人們聚集在互助群中，他們跨越了居家隔離的阻礙和地理位置的限制在虛擬空間中相聚，相互陪伴。志願者和求助者們共同解決所面臨的困難：

我覺得大部分(問題)不是通過我們的力量解決的，我們提供得最多的，還是一種心理上的陪伴，包括如果把他們拉進群的話，他們就不再是一座孤島了。(2號受訪者)

在信息分享的基礎上，陌生的人們在互助群中找到了一種心理陪伴，志願者並非直接為求助者提供物質上的幫助，更多的是一種信息補充和情感支持，為他們轉發信息，尋找更多購藥就醫資源和渠道，最重要的是和求助者共同經歷所遇到的困難。無論是信息共享還是情感支持，微信群聊以其廣泛使用的基礎和開放包容的特點，將完全陌生的人們連結在虛擬空間中，形成一個「臨時的共同體」。所謂「臨時的共同體」，強調的是在此之前，共同體的成員之間沒有過多的交集或者曾經擁有共同的生活社區，他們是基於突發事件快速形成的統一體，在技術的連結下發揮出串聯資源、團結人心的力量。共同體的連結遵從了Bennett和Seegerberg (2012)所說的行動邏輯，日益完善和無處不在的社交媒體可以降低展開公眾動員和協調所耗費的資源成本，也不需要一個強大的組織控制就可以進行運作。互助群的建立打破陌生人之間的邊界，重建人與人之間互惠互助的社會關係，是個體處於脆弱環境中應對社會風險的有效措施(徐選國、陳杏鈞，2021)。

## II. 共享文檔：超級連結與實時協作

截至2022年12月1日，被更新了3,921版本的〈上海醫療緊急求助〉在線文檔，包含了首頁和九大渠道匯總模塊等12個子頁面。〈上海疫情守望互助指南〉匯總了疫情互助志願通道、疫情互助指南手冊、緊急就醫指南、物質採購指南、寵物保護與寄養、線上心理援助、疫情必備信息儲備與社區抗疫經驗分享九大板塊信息。兩個文檔所涉及的內容幾乎涵蓋了疫情封城時期一個普通人可能會遇到的所有問題，互助文檔相當於一個民間信息百寶箱，人們從中各取所需。作為一個信息百

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

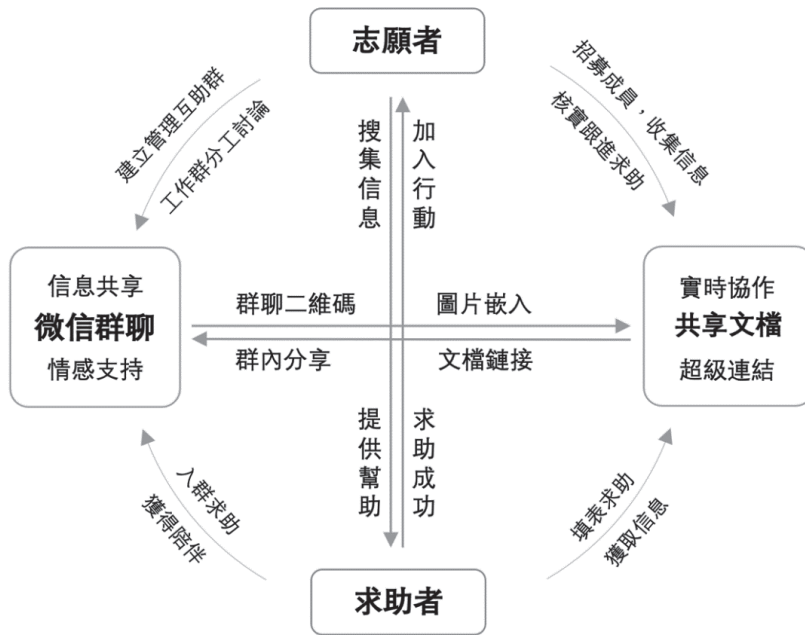
寶箱，離不開共享文檔本身具有的超連結性(hyperlink)，一方面，在表格中可以嵌入圖片、文字和鏈接。圖片中的二維碼可以連結到微信互助群聊和其他互助渠道平台，文字的加粗或者表格填充顏色可以表示不同的緊急程度，點擊鏈接可以跳轉到表格以外的資源界面，換言之，在線文檔將異質的資源集結在一起，成為一個巨大的信息中轉站，為求助者提供信息支持。另一方面，彙聚了各方資源的信息百寶箱可以被折疊成一條鏈接，嵌入到不同的軟件平台中分享，以連結更多不同身分的人和物質資源。兩個團隊創建的文檔在微博和微信朋友圈的刷屏也說明其超級連結的作用。相比於文化迷因容易被移用、模仿、複製和分享的特點，共享文檔以其超連結的特點集結更多資源和以其折疊嵌入特點更容易被傳播，而且改變了行動的組織方式，求助者的線上求助和志願者展開工作都依托於共享文檔的串聯。

對於求助者來說，可以通過文檔填寫求助表格，掃描文檔上的二維碼進入微信互助群聊和直接在文檔中獲取渠道信息。對於志願者來說，成員招募、核實跟進、標記救援狀態和搜集整理信息都可以在文檔中完成。共享文檔將志願者和求助者連結在一起的過程離不開它實時協同的特性。一方面是協同性，也就是一起工作，共享文檔支持多人同時在線編輯，求助、核實跟進、信息搜集可以同時進行，志願者不需要一個實體組織來協調行動，減少協調資源和人員所需要的時間和成本。他們以此為中介進行共同生產，生產的成果也彙聚其中。另一方面是實時性，志願者可以在文檔中實時更新信息的變化和求助狀態，如醫院的接診狀態，實時更新縮小官方機構發布與民間接收之間的信息差，同時減少信息重複。

需要指出的是，數字志願者對微信群聊和共享文檔的使用是相輔相成、互相聯繫的，兩種技術之間的勾連如圖一所示。共享文檔成為一個信息百寶箱，將官方和民間資源彙集起來，同時串聯起求助者的求助過程和志願者的工作流程；微信群聊迅速將陌生的人們聚集在同一虛擬空間中分享信息和互相陪伴。共享文檔折疊成鏈接在微信中傳播，在微信群中的救援過程可以在文檔中實時跟進，群中搜集的信息也可以匯入文檔。散落的人們在兩種技術的連結之下，跨越地理限制和疫情隔離障礙，在虛擬空間中彙聚並展開互助行動，這並不需要一個強大的實體組織進行運作，也無需建構一個象徵性、統一的集體身

分認同。正如 Bennett 和 Segerberg (2012) 所說，技術改變了行動的組織流程和組織方式，大規模的動員不需要一個實體組織介入，人們可以選擇在任一時間地點加入行動或者退出行動網絡。

圖一 微信群聊與共享文檔之間的關係圖



註：關係圖由本文作者繪製

### 為何連結——數字志願者的行動意義框架

Bennett 和 Segerberg (2012) 認為個人化的趨向導致政治參與更類似於對個人生活願望、生活方式不滿的表達，大量心懷不滿的人通過技術組織集體行動，而數字志願者發起的民間互助行動有其客觀原因和主觀原因。從客觀上看，行動開始的動因之一是有需求，上海政府在短時間內作出「全域靜態管理」的決定，出現「就醫難、運轉慢、物資少」等一系列問題。在防疫壓力之下，地方政府失靈，無法及時解決因封城所帶來的問題，造成社會的整體性停滯，而民間需求又是關乎性命的緊急情況，一場自下而上的民間自救行動由此孕育而生。

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

開始是覺得怎麼這麼多離譜的事情，這麼多人都沒有人管。當時上海每個區一天有幾百條求助信息，每一條都是甚麼兩個禮拜沒有透析了，甚麼老人在家發高燒了，甚麼沒有意識了。每一條都是這樣，真的挺離譜的。(9號受訪者)

面對出現的各種問題，志願者們站出來了。他們賦予了這次活動具體的行動意義框架，與Bennett和Seegerberg(2012)所說個人化行動框架類似的是其包容性，不要需要既有群體和意識形態的參與，不用保持一致的集體身分就可以通過技術展開動員和協調行動：

各位青年(以)非常高亢和不屈的工作熱情持續地去做(這件事)。可以說全都是用愛發電，我們沒有工資，也沒有志願補貼，更沒有甚麼志願時長。我們只能說這件事情，它是有信仰的，它代表了每個人心中的一部分信念，我們要在這個時候站出來，用青年自己所具有的知識儲備、我們的能力、我們對信息工具的使用，最重要的就是我們的熱情，為處於各種各樣的困難之中的求助者們去盡一分力。這就是我們行動的根本原因，我們可以這麼做，而且我們也去做了。(1號受訪者，守滬者總結大會發言)

受訪者1號所強調的「信仰」、「信念」是多樣的，不同的志願者對信仰解讀也不同，筆者從訪談和田野材料中歸納出兩類志願者個人行動意義框架，包括情感紐帶框架和自我實現框架，回答為何連結的問題。首先是情感紐帶框架，其中「鄉土情懷」是驅使部分身為「上海人」的志願者行動的原因之一：

在疫情開始的時候，一開始就特別想為我的家鄉做點甚麼，作為一個上海話也說得一般般的新上海人，很慶幸能夠找到大家這樣一群，這麼善良，這麼有能量，這麼有能力的一群人。(Jessica，海上指南針總結大會發言)

Jessica是一名即將步入大學的學生，參與線上志願服務活動的時候，她正身處大洋彼岸的美國。雖身處他國，看到自己的家鄉上海因封控出現各種問題，希望能為自己的家鄉出一分力。在互聯網技術的作用下，她得以跨越空間限制成為行動的一分子，技術發揮的連結作

用固然重要，但是對家鄉的情感和認同驅使她開始尋找志同道合的行動者。所謂的「家鄉」不僅指出生地，也可以是生活過或工作的地方：

武漢是我讀大學的地方，情感深厚，而上海疫情爆發時，我剛好就住在上海，這可以解釋我發起兩次志願者團隊的動機。但發起之初，那些相關的資源我都沒有，這些都是開始行動之後才聚集起來的（在此謝謝所有信任我的志願者們）。（11號受訪者）

志願者們在行動中表達對「家鄉」的牽掛實際上是一種情感連結，他們賦予行動為家鄉貢獻的意義，物理空間分隔切不斷的是情感聯繫，技術提供了連結的中介，在這情感連結的過程中，家鄉成為一個非領土化的集體想像（張媛，2017），連結起散落的遊子。

其次是自我實現框架。在從零開始組建團隊的過程中，志願者們體會到自下而上自我組織的自主性，這場自組織的志願行動不同於以往「被安排」的傳統志願者活動。在8號受訪者看來，被學校安排去福利院或者養老院看望老人是流於形式，停留在拍照宣傳上，帶有「政治宣傳的意味」，守滬者作為一支在上海疫情中誕生的民間團隊，讓志願者們發揮其自主性去做實際的事情，而不是進行宣傳表演。在自我組織的過程中，志願者實現自身的意義價值和理想目標——承擔社會責任。黃月琴和黃瑤（2021）對中國MeToo運動的考察發現，MeToo行動不僅是一種個體化政治，而是滲透著集體意識和群體性情感的認同政治，並且蘊含著社會責任意識的發生。不少受害者認為自己對其他的受害者或整個社會負有責任，自己必須站出來，以鼓勵其他人共同行動來改變社會。這種社會責任意識被不同的志願者反覆強調：

我還是蠻有那種所謂的社會責任感或者是公益（心）的，覺得能多做一點就多做一點。（2號受訪者）

志願者的社會責任在他人認同中完成了，求助者的正向反饋讓志願者覺得一切行動都是值得的。截止2022年5月8日，守滬者團隊一共收到了2,782條求助，成功解決了1,264條，幾乎每一次成功都收到了求助者感謝的信息，志願者在他人認同中實現了自我的價值，正向的反饋也推動行動的持續運轉：

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

其實當時做這個事情蠻累的，我真的很多天可能只睡三四個小時，手機全天都不敢靜音，精神壓力相當很大，然後時間也很久，完全靠這些患者的一些正向的反饋，讓我堅持走過那一個半月。(6號訪談者)

在技術的連結之外，志願者的個人行動意義框架展現出了情感的連結，是Bennett和Segeberg(2012)所忽略的，他們確實不需要一個集體身分就可以產生連結，但是連結離不開情感的作用，而在行動中獲得他人的認同和自我價值的實現維持了行動的運轉。志願者對技術的使用和行動框架的運作都是互助性連結的內部行動邏輯，將其置於社會環境中分析互助性的外部行動邏輯，可以彌補既往關於數字志願者和連結性行動忽視外部行動的缺陷。

## 與何連結——數字志願者的外部連結邏輯

連結性行動以往的研究都側重於分析數字志願者內部的機制，缺少對他們與外部社會組織力量互動的分析，然而外部互動是無法忽略的。為了更深入理解中國志願者的網絡行動，我們需要對他們的外部連結邏輯進行分析。楊國斌(2013)認為，政府權力與網絡行動的形式和實踐在長時間的互動中也彼此適應，網絡行動受到特定議題的政治機會的影響，政治上更容易被容忍以及在公眾中更容易引起共鳴的議題獲得關注的可能性更大。特別是在中國複雜的媒體環境中，網民和積極分子會創造性地應對國家權力的控制，他們熟練地使用網絡，合法、正義地與國家權力周旋，巧妙地表達訴求。對政策的順從、對政策執行機構居委會的輔助以及依據法律條文進行的「依法行動」形成了志願者的外部連結邏輯。

### 宏觀上的順從者：與政策連結

自2022年4月1日起，上海各區先後採取了「全域靜態管理」的政策，在此期間嚴格落實「人不流動、足不出戶」的要求，封城的政策給



這個擁有2,500萬常住人口的超大城市帶來了「就醫難、運轉慢、物資少」等一系列政府無法及時解決的問題。面對政府制定的這些防疫政策，數字志願者們是完全遵從的，用志願者的話來說就是「配合政策」。儘管政府出台的「全域靜態管理」政策打亂了正常的生活並帶來諸多不便，數字志願者們依舊選擇了完全遵從，因為遵從才有他們活動的空間。Ho (2001) 認為中國的民間組織在政策制定的過程中傾向於迎合政府的支持和影響而不是尋求與國家進行潛在的危險對抗。這種遵從行動策略也體現在數字志願者中：

我們不會質疑政策的，我們只是解讀政策，就是政策的一個配合者，你也知道民間組織的空間是甚麼樣的，我們就是盡力去配合，無論是出甚麼政策，政策本身有自己的考量，我們儘量在政策下以求助者的身分去考量。(11號受訪者)

毋庸置疑，政府是防疫體系中的主導力量，在巨大的公共衛生事件面前，僅僅依靠政府的力量是不夠的，即使在中國這樣的「強政府」國家，在封城的初期，基層政府也無法有序運轉。研究表明，在新冠肺炎疫情大流行和影響程度如此之大的當下，政府需要和民間組織、社會機構進行廣泛合作，促進更多社會參與以形成有效的集體應對措施，因為政府控制危機和恢復常態的能力是有限的。民間組織靈活的運作模式，可以彌合政府和基層之間存在的間隙 (Sayarifard et al., 2022)。

政府受制於本身的權力結構所帶來的影響，有很多(方面)需要民間。在中國，在一個大政府國家，雖然說政府已經是非常全能完善的了，它還是在防疫中出現一些問題，像是吃的問題，民間組織的參與是必然的。那我們跟政府是要打配合的，不是要跟政府去搶功勞的。(1號受訪者)

此外，巨大的信息流和傳播延滯給基層的執行者造成阻礙，為此，上海疫情期間的政策不斷變化。自2022年3月31日起，上海市政府每日召開一次新聞發布會，公布當日確診的病例，回覆公眾關切問題，及時調整防疫策略。<sup>5</sup>在這過程中，數字志願者自覺承擔了信息整合的中介角色，他們大都是高校大學生，媒介素養較高，對信息敏感，

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

將這些政策整合之後進行解讀，為求助者找到「出門就醫」的依據。換言之，互助性連結最終的成功與否依賴於數字志願者對政策的解讀：

救援團隊不能直接解決政策問題，但是可以摸索到一些政策執行的節點，幫助人解決信息不對稱的問題，這也是線上志願者的核心職能。(Saya，海上指南針總結大會發言)

以往關於「連結性行動」的研究大部分具有強烈的政治抗爭色彩，學者們分析阿拉伯之春和佔領華爾街等運動都是政治抗爭運動的體現(Bennett & Segerberg, 2012, 2013)。在新冠肺炎時期形成的互助性連結與此不同的是，行動者雖然一樣熟悉運用數字技術進行連結，但是幾乎沒有對政策進行抗爭或者抨擊，甚至避免和「政治」扯上關係，這種「去政治化」可以降低互助性連結運動過程中潛在的風險。雖然臨時出台的政策存在不足或者不清晰，影響了民眾的正常生活，志願者們自下而上行動都是在現有制度和政策框架內謹慎進行的，並未以任何激進的方式給政府施壓(朱健剛，2008)。

### 微觀上的輔助者：與居委會連結

政府出台的政策最終需要執行的是作為國家治理單元的社區居委會。2018年版的《中華人民共和國憲法》第110條規定，城市和農村按居民居住地設立居民委員會或者村民委員會作為基層群眾性自治組織。居民委員會、村民委員會設人民調解、治安保衛、公共衛生等委員會，辦理本居住地公共事務和公益事業、調解民間糾紛、協助維護社會治安，並且向人民政府反映群眾的意見、要求和提出建議。雖然從法律層面來講，居委會是基層的群眾自治組織，但是在中國社會的具體實踐中，居委會、村委會等街居體系實際上是一種被動的經濟模式，作為政府的「腳」，其最大的特徵和基本定位就是簡單地執行上級任務(項飈、宋秀卿，1997)。唐燕(2020)總結了在疫情期間，以居委會為主的城市社區防控工作主要就包括了七項：組建社區疫情防控隊伍、對社區居民的基本生活與出行狀況作調查、社區人員和車輛出入管控、環境衛生治理和督查、外來人口摸排、特殊重點人員管理和防控知識宣傳。在「全

域靜態管理」期間，居委會需要解決更多因封控帶來的問題，如基礎病人就醫買藥、基本生活物資購買發放等等，但因人手不足、工作量巨大等問題，居委會無暇、無力也無法及時響應每個居民的求助和需求：

居委會已經很努力配合大家的要求，但「三四杆槍」面對「千斤重擔」，防疫政策對於居委會幹部來說是一道「超綱題」。(摘自11號受訪者轉發報道，新華社每日電訊)<sup>6</sup>

在這種防疫壓力下，數字志願者積極為居委會分憂，作為輔助的力量共同解決問題：

我認為除了居民買菜問題與核酸檢測，我們更應該關注無法自行前往醫院的危急和重症病人。居委會和相關基層組織的工作現在已經極其緊張了，很難再抽出時間和精力來應對這些醫療需求，我想我作為大學生必須得做些甚麼，來幫助這些病人得到及時救治。(摘自1號受訪者轉發新聞報道，21世紀經濟報道)<sup>7</sup>

以往的研究表明，民間組織(非政府組織)是社會中最接近公眾的機構，賦予他們參與應對危機的權力，可以成為政府危機管理中的輔助力量。特別是當下新冠肺炎疫情擴散期間，民間力量以其靈活的運作程序，在彌合政府與人民之間的鴻溝方面發揮了重要的促進作用(Rajan et al., 2022)。從中國的語境來看，政府力量作為主導是抗疫的中堅力量，但是自上而下建立的國家機構也有失靈的時候，當政府暫時不能提供某些公共物品和服務或者提供的效率低下，有時需要通過市場機制加以糾正，有時則會出現社會力量(民間組織)，他們在運作機制、動員資源等方面的特點，可能優於政府機構為社會提供所需要的公共物品(王名、劉求實，2007)。

### 尋找合法性：法律依據和官媒背書

無論海上指南針還是守滬者都是非正式的民間組織，「還沒註冊」是他們在行動中所擔憂的問題，如何為互助性連結尋找合法性是志願者們面臨挑戰之一：

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

我們屬一個未註冊的機構，沒有提供材料甚麼的，誰來監督我們呢？我們之後是有想過註冊的。(11號受訪者)

高丙中(2000:103)指出中國的社會團體合法性包括「行政合法性、政治合法性、法律合法性和社會合法性」。行政合法性的基礎是官僚體制的程序和管理，如文書認可、授予錦旗等等；政治合法性側重於活動是否符合某種政治規範，即「政治正確」；法律合法性指的是社會團體必須在民政部門登記註冊，得到法律的認可，成為合法組織；社會合法性則來自民間的支持。作為臨時搭建組織，海上指南針和守滬者十分重視社團的政治合法性，保持政治正確才有活動的空間。為確保政治正確，在互助微信群中是不允許討論政治話題的，對政府的負面情緒，志願者也會積極疏導：

我們在微信群裏其實有講，你不能討論政治話題。求助的微信群是開放二維碼的，拉進來騙子都有可能，如果允許討論政治話題，大家正忙著救助呢，兩個人掐起架來，有一個人就覺得你們這個群裏都是反動派，然後把你們群炸了。(11號受訪者)

除了避免談論政治話題，志願者團隊依靠官方媒體的報道為行動的政治合法性背書：

接官媒的採訪(比如新華社)還有一層考慮，也是給我們降低風險的，因為只要官媒報道過你的話，說明在黨政系統的宣傳渠道上人家是認可你的，那找你茬的人可能會少一些。不管是民間的還是上面的人。(11號受訪者)

海上指南針在團隊的宣傳中提到了官方媒體的報道，並且附上了《解放日報》和《新華社》的報道鏈接。在志願者的眼裏，官方媒體的報道就等於政府的認可，在開展救援工作時就更容易得到居委會和其他組織的支持和理解。雖然兩個團隊目前還沒有註冊，無法獲得法律合法性，但是他們積極尋找行動可以依據的法律條文，並在團隊中設立法務組以降低行動的法律風險，同時為求助者的行動提供法律依據，如其撰寫的〈法律建議：如果寵物要求接管甚至執行「無害化」怎麼辦〉，列舉了新冠肺炎疫情期間，如何用法律知識保護自己的寵物：

堅定明確的告訴相關人員撲殺寵物是違法行為。

截止到4月2日，上海市一級zf未作出撲殺新冠肺炎病毒感染者的寵物的決定文件。因此，目前上海各區縣的行政人員均無權對寵物採取所謂的「無害化」處置。法律依據如下：

第一，根據《傳染病防治法》，沒有市一級及以上政府作出的正式決定文件（紅頭文件），無權撲殺動物。（節選自上海疫情互助寵物保護與寄養部分）

由數字志願者們所形成的互助性連結，在避免和政策對抗的同時，依靠政策找到行動的合法性，在政治合法性上，避免討論政治話題和依靠官媒背書表明其政治立場的正確性，為救援行動的開展爭取合法的空間。在「未註冊」不能獲得法律合法性的條件下，尋求法律條文的保護，減少行動帶來的風險。然而在「政治正確」的氛圍下，數字志願者所形成的連結並不能像國外的志願者一樣跨越國界，連結更多力量加入救援：

我們團隊其實沒有外國人，在美國的其實是（中國）留學生。（11號受訪者）

從志願者尋找合法性的策略中可以看出，數字志願者團隊作為臨時成立的社會組織，其活動空間是有限的。呂納（2016）指出，在現階段，中國的社會組織很大程度上只是一種補充性的政策工具，在公共服務中扮演這「拾遺補缺」的角色，社會組織整體作為一種力量，其生存和發展的空間還是相對較弱的。志願者依靠法律條文和媒體的背書尋找合法性的策略與O'Brien（1996）所說的「依法抗爭」，以及于建嶸（2010）所說的「以法抗爭」有一定的契合，也就是行動者積極運用國家法律和中央政策維護其政治權力和經濟利益不受地方政府和地方官員侵害。而在志願者的依法行動中所表現出來的抗爭是在現有的防疫政策下尋求解決問題的方法，而不是對抗政策本身或者政府權力。從志願者的外部連結邏輯來看，技術雖然為民間組織行動提供了另一種可能，但是其活動空間還是與政治環境息息相關的。



## 結論與討論

以往關於數字志願者的研究已經確定了其在災難和突發事件中所發揮的重要作用，但是對其行動邏輯和作為民間自發形成的力量如何和官方力量互動的關注較少。本研究從政治學「連結性行動」(Bennett & Segerberg, 2012)的理論切入，探索中國大陸數字志願者在新冠肺炎疫情期間的實踐行動，關注數字技術的作用機制和民間組織的內外行動邏輯，嘗試提出「互助性連結」的概念。

在應對新冠肺炎疫情過程中，民間志願者自下而上形成了互助性連結，包含內部連結和外部連結兩個層面。就內部連結來說，一方面，多種數字技術成為行動的基礎和中介，連結起陌生的個體，組織起自發的行動，具體表現為微信群聊迅速將不同背景的人們聚集在虛擬空間中，跨越地理的限制和居家隔離的阻礙，人們在群中交換信息和相互陪伴，形成一個臨時的共同體；而共享文檔以其超連結性彙聚各類資源，折疊嵌入在各類平台中傳播擴散，並串聯志願者的工作流程。二者又相互聯繫，相互嵌入構成了互助性連結的技術中介，減少動員和協調所需要的時間和成本。在技術連結之外，志願者賦予行動情感連結和自我實現的個人行動意義使行動持續運轉起來，對上海的情感和對社會的責任成為志願者行動的「信念」，驅使其走向團結。就外部連結來說，志願者選擇完全遵從政策和部分依附政策，以獲得活動的空間，在和政策的基層執行者——居委會的互動中，志願者明確作為輔助者，盡力彌合國家大政策和基層小執行之間存在的縫隙；在互助性連結運轉的過程中，志願者努力尋找合法性，一方面依靠官方媒體報道獲得政治合法性，另一方面選擇合適的法律條文作為法律合法性的代替，降低行動過程中可能存在的法律風險。

基於此，中國大陸數字志願者在新冠肺炎疫情期間所進行的互助性連結行動的邏輯也許可以為內外兩個行動邏輯。內部行動邏輯指的是志願者們依托新媒體技術構成互助性連結，並且在這種連結中追求人生意義和自我價值的實現，服從的是價值理性。雖然個體在終極動因和價值訴求方面會表現出一定的差異性和多樣性，但是在連結性行動目標指向上，他們具有一致性和共同性。對於互助性連結行動來



說，這種內部邏輯既在客觀上充分發揮和挖掘了新媒體的互助功能，同時在主觀上具有重要的意義和價值支撐作用，從而對互助性連結行動產生巨大的內驅力。外部行動邏輯指的是數字志願者因應外部環境的行動策略，具有一定的權變性，服從的是工具理性。比如上海這次的互助性連結行動，數字志願者們依托防疫政策、法律條文和傳統媒體報道，並自我定位於地方政府組織的補充和輔助性力量，這些行動策略都是對外部環境的一種適應。相對於行動者們所追求的行動合法性和行動目標，外部邏輯毋寧說是一種權變策略。

在豐富「連結性行動」研究方面，除了彌補既有文獻忽略外部行動邏輯的缺憾而外，本文有關中國大陸數字志願者的互助性連結行動的討論，還印證了既往有關連接性行動所顯現的短暫性和不可持續性等特點 (Bondes & Schucher, 2014; Carpenter & Myers, 2010; Gustafsson & Weinryb, 2017; Roche et al., 2013)，同時顯現了連結性行動尤其在中國這樣的威權體制下的新特徵，那就是，一方面，互助性聯結的經驗具有可複製性；另一方面，這種可複製經驗具有局限性。上海疫情後，微信群聊和共享文檔雖然幾乎停止了運作，但是志願者們在行動中所積累的經驗卻是可以複製的。在上海疫情之後，貴陽、伊犁等地相繼爆發大規模疫情，志願者也曾局部、有限地在這些地區複製上海的經驗。不過遺憾的是，類似互助性連結都沒有取得像上海那樣顯著的效果，特別是在新疆伊犁，線上互助活動幾乎無法展開。志願者在訪談時表示，當地政府直接干涉，認為在疫情時期此類線上活動聚集大量人員會存在較高風險，為此叫停了此類民間線上互助行動。這實際上顯現出可複製經驗在實際運用中的局限性。

放在更大背景下來看，本研究對我們如何理解當下中國大陸的公民社會也具有一定的啟示意義。在中國強政府弱社會的結構中，互助性連結並沒有顯示出連結性行動中明顯的抗爭色彩，而是以溫和合作的方式出現。而且，作為自下而上的力量，中國大陸數字志願者們可活動的空間十分有限。儘管如此，他們還是在現有政策和法律框架下找到夾縫，做力所能及的事以局部改變社會現狀，尤其在諸如新冠疫情這樣的災難突發時刻，跨越時空限制，將散落的個體迅速連結起來，打破時空區隔，凝聚民間的力量以解決政府缺位所造成的社會問

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

題。為此，我們認為，作為一種行動目的和價值方面的非強制性集體行為，中國大陸數字志願者們的互助性連結還是微弱地顯示了公民社會的基本特徵。而且，中國的公民社會與網絡行動本就具有相互建構的特點，呈現出共同演進、齊頭並進的軌跡(楊國斌，2013)。實際上，此類線上互助行動也容易激活公民社會，如求助者出於對陌生人的信任加入微信群並在線上互助，不同職業、部門和階層的人之間的互動有可能擴展到整個社會，並且在此過程中形成新的社會資本，黏合因疫情所造成的隔閡和撕裂。但即便如此，我們還是只能說，公民社會在中國的發展還很孱弱，或者至多也只可謂公民社會的雛形，因為諸如連結性行動基本上還局限在生命救援一類的非政治性事件框架之內，而且表現出短暫性、去政治化、弱抗爭性等特徵，帶有鮮明的「中國特色」。

## 註釋

- 1 海上指南針團隊。〈上海疫情守望互助指南〉在線共享文檔。上網日期：2022年7月11日，取自<https://shimo.im/docs/loqeWyQor8SLYYAn/read>。
- 2 守滬者團隊。〈上海醫療緊急求助〉在線共享文檔。上網日期：2022年7月11日，取自<https://docs.qq.com/sheet/DQkxnQmxjYndhdGIX>。
- 3 〈海上指南微博介紹界面〉。上網日期：2023年3月1日，取自[https://weibo.com/7754234297?refer\\_flag=1001030103\\_](https://weibo.com/7754234297?refer_flag=1001030103_)。
- 4 〈指南針、參考答案與蒲公英：一支民間救援團隊的力量〉(2022年5月14日)。取自《上觀新聞》，[https://view.inews.qq.com/a/20220514A07PM600?startextras=0\\_1db0d281d59dc&from=amptj](https://view.inews.qq.com/a/20220514A07PM600?startextras=0_1db0d281d59dc&from=amptj)。
- 5 上海市政府(2022年3月31日)。〈凝聚眾志成城共克時艱強大合力 竭盡全力守護人民安康城市安全 全市領導幹部大會舉行〉。上網時間：2022年4月7日，取自<https://www.shanghai.gov.cn/nw4411/20220331/e965c19ca02449a8a517cefcac8cd465.html>。
- 6 周琳、丁汀、孫青(2022年4月28日)。〈疫情之下，如何讓血透之路依然「通透」〉。取自新華每日電訊，[http://www.xinhuanet.com/local/2022-04/28/c\\_1128603155](http://www.xinhuanet.com/local/2022-04/28/c_1128603155)。
- 7 卜羽勤(2022年4月7日)。〈「有空就來幫幫忙」：上海抗疫志願者的抗疫之路 | 21寫〉。取自21世紀經濟報道，<https://mp.weixin.qq.com/s/mrqiI6PmRtcogdQHnj6g3cQ>。

## 參考文獻

### 中文部分 (Chinese Section)

- 于建嶸(2010)。《抗爭性政治：中國政治社會學基本問題》。北京：人民出版社。
- Yu Jianrong (2010). *Kangzhengxing zhengzhi: Zhongguo zhengzhi shehuixue jiben wenti*. Beijing: Renmin chubanshe.
- 王名、劉求實(2007)。〈中國非政府組織發展的制度分析〉。《中國非營利評論》，第1期，頁92-145。
- Wang Ming, Liu Qiushi (2007). *Zhongguo feizhengfu zuzhi fazhan de zhidu fenxi. Zhongguo feiyingli pinglun, 1*, 92-145.
- 中國互聯網絡信息中心(2023年3月22日)。〈第51次中國互聯網絡發展狀況統計報告〉，上網日期：2023年3月31日，取自<https://www.cnnic.net.cn/NMediaFile/2023/0322/MAIN16794576367190GBA2HA1KQ.pdf>。
- Zhongguo hulianwangluo xinxi zhongxin (2023, March 22). *Di 51 ci Zhongguo hulianwangluo fazhan zhuangkuang tongji baogao*. Retrieved March 31, 2023, from <https://www.cnnic.net.cn/NMediaFile/2023/0322/MAIN16794576367190GBA2HA1KQ.pdf>.
- 朱健剛(2008)。《行動的力量——民間志願組織實踐邏輯研究》。北京：商務印書館。
- Zhu Jiangan (2008). *Xingdong de lilang——Minjian zhiyuan zuzhi shijian luoji yanjiu*. Beijing: Shangwu yinshuguan.
- 朱健剛(2020)。〈疫情催生韌性的社會治理共同體〉。《探索與爭鳴》，第4期，頁216-223。
- Zhu Jiangan (2020). *Yiqing cuisheng renxing de shehui zhili gongtongti. Tansuo yu zhengming, 4*, 216-223.
- 李方菁(2011)。〈網絡志願者群體的發展現狀〉。《人民論壇》，第23期，頁174-175。
- Li Fangjing (2011). *Wangluo zhiyuanzhe qunti de fazhan xianzhuang. Renmin luntan, 23*, 174-175.
- 呂納(2016)。〈公共服務購買中政府制度邏輯與行動策略研究〉。《公共行政評論》，第4期，頁45-63。
- Lü Na (2016). *Gonggong fuwu goumai zhong zhengfu zhidu luoji yu xingdong celüe yanjiu. Gonggong xingzheng pinglun, 4*, 45-63.
- 肖榮春(2018)。〈微信群的「社會互助」與「故事講述」——一項基於美國華人社區微信群的探索性研究〉。《新聞與傳播研究》，第25期，頁66-83、127-128。

《傳播與社會學刊》，(總)第67期(2024)

- Xiao Rongchun (2018). Weixinqun de “shehui huzhu” yu “gushi jiangshu”——Yixiang jiyu Meiguo Huaren shequ Weixinqun de tansuoxing yanjiu. *Xinwen yu chuanbo yanjiu*, 25, 66–83, 127–128.
- 邵春霞 (2022)。〈數字空間中的社區共同體營造路徑——基於城市社區業主微信群的考察〉。《理論與改革》，第1期，頁47–58。
- Shao Chunxia (2022). Shuzi kongjian zhong de shequ gongtongti yingzao lujing——Jiyu chengshi shequ yezhu Weixinqun de kaocha. *Lilun yu gaige*, 1, 47–58.
- 高丙中 (2000)。〈社會團體的合法性問題〉。《中國社會科學》，第2期，頁100–109。
- Gao Bingzhong (2000). Shehui tuanti de hefaxing wenti. *Zhongguo shehui kexue*, 2, 100–109.
- 唐燕 (2020)。〈新冠肺炎疫情防控中的社區治理挑戰應對：基於城鄉規劃與公共衛生視角〉。《南京社會科學》，第3期，頁8–14、27。
- Tang Yan (2020). Xinguan feiyan yiqing fangkong zhong de shequ zhili tiaozhan yingdui: Jiyu chengxiang guihua yu gonggongweisheng shijiao. *Nanjing shehui kexue*, 3, 8–14, 27.
- 徐選國、陳杏鈞 (2021)。〈社會工作介入「社區韌性」的生產機制與「韌性社區」的目標構建——基於對重大疫情防控的經驗研究〉。《河海大學學報(哲學社會科學版)》，第4期，頁68–76、107–108。
- Xu Xuanguo, Chen Xingjun (2021). Shehui gongzuo jieru “shequ renxing” de shengchan jizhi yu “renxing shequ” de mubiao goujian——Jiyu dui zhongda yiqing fangkong de jingyan yanjiu. *Hehai daxue xuebao (zhexue shehui kexue ban)*, 4, 68–76, 107–108.
- 張媛 (2017)。〈「家鄉」意義的變遷：大眾傳媒與少數民族身分認同〉。《浙江傳媒學院學報》，第4期，頁30–34。
- Zhang Yuan (2017). “Jiaxiang” yiyi de bianqian: Dazhong chuanmei yu shaoshuminzu shenfen rentong. *Zhejiang chuanmei xueyuan xuebao*, 4, 30–34.
- 項飈、宋秀卿 (1997)。〈社區建設和我國城市社會的重構〉。《戰略與管理》，第6期，頁11–19。
- Xiang Biao, Song Xiuqing (1997). Shequ jianshe he woguo chengshi shehui de chonggou. *Zhanlue yu guanli*, 6, 11–19.
- 黃月琴、黃瑤 (2021)。〈「述行性連結」與數字女性主義行動：基於中國MeToo運動的探討〉。《傳播與社會學刊》，第57期，頁191–224。

- Huang Yueqin, Huang Yao (2021). “Shuxingxing lianjie” yu shuzi nüxingzhuyi xingdong: Jiyu Zhongguo MeToo yundong de tantao. *Chuanbo yu shehui xuekan*, 57, 191–224.
- 斐迪南·滕尼斯 (1999)。《共同體與社會：純粹社會學的基本概念》(林榮遠譯)。北京：商務印書館。(原書Tönnies, F. [1991]. *Gemeinschaft und Gesellschaft: Grundbegriffe der reinen Soziologie*. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.)
- Feidinan Tegnisi (1999). *Gongtongti yu shehui: Chuncui shehuixue de jiben gainian* (Lin Rongyuan, Trans.). Beijing: Shangwu yinshuguan. (Original book: Tönnies, F. [1991]. *Gemeinschaft und Gesellschaft: Grundbegriffe der reinen Soziologie*. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.)
- 楊國斌 (2013)。《連線力：中國網民在行動》(鄧燕華譯)。桂林：廣西師範大學出版社。(原書Yang, G. [2009]. *The power of the Internet in China: Citizen activism online*. New York: Columbia University Press.)
- Yang Guobin (2013). *Lianxianli: Zhongguo wangmin zai xingdong* (Deng Yanhua, Trans.). Guilin: Guangxi shifan daxue chubanshe. (Original book: Yang, G. [2009]. *The power of the Internet in China: Citizen activism online*. New York: Columbia University Press.)
- 衛生應急辦公室 (2022年11月1日)。〈截至10月31日24時新型冠狀病毒肺炎疫情最新情況〉。上網日期：2022年12月1日，取自 <http://www.nhc.gov.cn/yjb/s7860/202211/10a293a038684f9681e3c494a0fe3e76.shtml>。
- Weisheng yingji bangongshi (2022, November 1). Jiezhi 10 yue 31 ri 24 shi xinxing guanzhuangbingdu feiyan yiqing zuixin qingkuang. Retrieved December 1, 2022, from <http://www.nhc.gov.cn/yjb/s7860/202211/10a293a038684f9681e3c494a0fe3e76.shtml>.
- 劉波亞 (2013)。〈網絡志願服務：互聯網時代志願服務的拓展和延伸〉。《貴州大學學報(社會科學版)》，第3期，頁144–148。
- Liu Boya (2013). Wangluo zhiyuan fuwu: Hulianwang shidai zhiyuan fuwu de tuozhan he yanshen. *Guizhou daxue xuebao (shehui kexue ban)*, 3, 144–148.
- 羅婧怡 (2021)。〈新冠肺炎疫情下網絡志願者在信息傳播中的作用〉。《技術與創新管理》，第1期，頁8–11。
- Luo Jingyi (2021). Xinguan feiyan yiqing xia wangluo zhiyuanzhe zai xinxi chuanbo zhong de zuoyong. *Jishu yu chuangxin guanli*, 1, 8–11.

### 英文部分 (English Section)

- Amichai-Hamburger, Y. (2008). Potential and promise of online volunteering. *Computers in Human Behavior*, 24(2), 544–562.
- Bakardjieva, M. (2015). Do clouds have politics? Collective actors in social media land. *Information, Communication & Society*, 18(8), 983–990.
- Bennett, W. L., & Segerberg, A. (2012). The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics. *Information, Communication & Society*, 15(5), 739–768.
- Bennett, W. L., & Segerberg, A. (2013). *The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics*. Cambridge University Press.
- Bondes, M., & Schucher, G. (2014). Derailed emotions: The transformation of claims and targets during the Wenzhou online incident. *Information, Communication & Society*, 17(1), 45–65.
- Caraway, B. (2015). Our Walmart: A case study of connective action. *Information, Communication & Society*, 19(7), 907–920.
- Carpenter, J., & Myers, C. K. (2010). Why volunteer? Evidence on the role of altruism, image, and incentives. *Journal of Public Economics*, 94(11–12), 911–920.
- Comunello, F., & Mulargia, S. (2018). *Social media in earthquake-related communication: Shake networks*. Emerald Publishing Limited.
- Gustafsson, N., & Weinryb, N. (2017, September). *The prevalence and durability of emotional enthusiasm: Connective action and charismatic authority in the 2015 European refugee crisis*. Paper presented at General Conference of the European Consortium for Political Research, Oslo, Norway.
- Ho, P. (2001). Greening without conflict? Environmentalism, NGOs and civil society in China. *Development and Change*, 32(5), 893–921.
- Hughes, A. L., & Palen, L. (2009). Twitter adoption and use in mass convergence and emergency events. *International Journal of Emergency Management*, 6(3–4), 248–260.
- Hughes, A. L., & Tapia, A. H. (2015). Social media in crisis: When professional responders meet digital volunteers. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 12(3), 679–706.
- Kaufhold, M.-A., & Reuter, C. (2016). The self-organization of digital volunteers across social media: The case of the 2013 European floods in Germany. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 13(1), 137–166.
- Khalil, A., & Storie, L. K. (2020). Social media and connective action: The case of the Saudi women's movement for the right to drive. *New Media & Society*, 23(10), 3038–3061.



- Marsden, J. (2013). Stigmergic self-organization and the improvisation of Ushahidi. *Cognitive Systems Research, 21*, 52–64.
- Meier, P. (2012). New information technologies and their impact on the humanitarian sector. *International Review of the Red Cross, 93*(884), 1239–1263.
- Metzler, H., Rimé, B., Pellert, M., Niederkrotenthaler, T., Di Natale, A., & Garcia, D. (2023). Collective emotions during the COVID-19 outbreak. *Emotion, 23*(3), 844–858.
- Mukherjee, D. (2011). Participation of older adults in virtual volunteering: A qualitative analysis. *Ageing International, 36*(2), 253–266.
- O'Brien, K. J. (1996). Rightful resistance. *World Politics, 49*(1), 31–55.
- Olson, M., Jr. (1971). *The logic of collective action: Public goods and the theory of groups, with a new preface and appendix*. Harvard University Press.
- Park, C. H., & Johnston, E. W. (2017). A framework for analyzing digital volunteer contributions in emergent crisis response efforts. *New Media & Society, 19*(8), 1308–1327.
- Postill, J. (2015). Book review: The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics. *The International Journal of Press/Politics, 20*(4), 498–500.
- Rajan, D., Ayazi, M. H., Moradi-Lakeh, M., Rostamigooran, N., Rahbari, M., Damari, B., Farshad, A. A., Majdzedeh, R., & Koch, K. (2022). People's voice and civil society participation as a core element of universal health coverage reforms: Review of experiences in Iran. *International Journal of Health Policy and Management, 11*(9), 1650–1657.
- Reuter, C., Heger, O., & Pipek, V. (2013, May). *Combining real and virtual volunteers through social media*. Paper presented at the 10th International Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM) Conference, Baden.
- Roche, S., Propeck-Zimmermann, E., & Mericskay, B. (2013). GeoWeb and crisis management: Issues and perspectives of volunteered geographic information. *GeoJournal, 78*(1), 21–40.
- Sayarifard, A., Nazari, M., Rajabi, F., Ghadirian, L., & Sajadi, H. S. (2022). Identifying the non-governmental organizations' activities and challenges in response to the COVID-19 pandemic in Iran. *BMC Public Health, 22*(1), 1–13.
- Shahin, S., & Ng, Y. M. M. (2022). Connective action or collective inertia? Emotion, cognition, and the limits of digitally networked resistance. *Social Movement Studies, 21*(4), 530–548.
- Smith, W. R., Robertson, B. W., Stephens, K. K., & Murthy, D. (2021). A different type of disaster response digital volunteer: Looking behind the scenes to reveal coordinating actions of disaster knowledge workers. *Journal of Contingencies and Crisis Management, 29*(2), 116–130.

《傳播與社會學刊》，（總）第 67 期（2024）

- White, J. I., Palen, L., & Anderson, K. M. (2014, February). *Digital mobilization in disaster response: The work & self-organization of on-line pet advocates in response to hurricane Sandy*. Paper presented at the 17th Association for Computing Machinery (ACM) conference on computer supported cooperative work & social computing (pp. 866–876), Baltimore.
- Zhang, Y., & Lee, F. L. F. (2018). Examining the connectedness of connective action: The participant-initiated Facebook pages in Hong Kong's Umbrella Movement. *International Journal of Communication, 12*, 1591–1611.

## 本文引用格式

黃春燕、尹連根（2024）。〈互助性連結：中國數字志願者應對新冠肺炎疫情的網絡行動邏輯〉。《傳播與社會學刊》，第 67 期，頁 121–155。

## 附錄一 受訪數字志願者信息一覽表

編號	性別	年齡	學歷	團隊角色	訪談時長
1號	男	22	大學	發起者之一	35分鐘
2號	女	21	大學	機動組組長	28分鐘
3號	男	21	大學	渠道組副組長	31分鐘
4號	女	19	大學	核實組組員	34分鐘
5號	女	20	大學	核實組組長	47分鐘
6號	男	26	碩士研究生	核實和跟進組組員	16分鐘
7號	女	17	高中	跟進組組員	37分鐘
8號	女	18	大學	核實組副組長	46分鐘
9號	女	20	大學	精神組組長	32分鐘
10號	男	16	高中	核實組組員	30分鐘
11號	男	/	大學	發起者之一	1小時12分鐘

## 附錄二 深度訪談提綱

1. 參加線上志願者活動的時候您在上海嗎？您是上海人嗎？
2. 當時是通過甚麼渠道了解到這個組織的存在並加入的？
3. 加入之後主要負責哪些工作？在這個過程中會使用到哪些軟件或者技術？
4. 您當時為甚麼選擇加入這個組織？自己選擇成為線上志願者有哪些原因？
5. 從這段經歷中您學到了甚麼？收穫了甚麼？
6. 參加這次活動之前您認識其他的志願者嗎？你們之間有甚麼聯繫嗎？
7. 在開展線上志願活動過程中如何和其他的志願者交流？團隊的合作氛圍怎麼樣？
8. 在疫情結束之後，和其他的志願者有再聯繫嗎？有相約線下見面嗎？
9. 您覺得自己屬團隊的一分子嗎？團隊如何作出決定？
10. 如何發現求助者的？有哪些渠道可以搜集到求助的信息？
11. 如何建立起和求助者之間的信任？求助者對你們的態度如何？
12. 您印象比較深刻或者對您影響比較大的一次救援案例是？
13. 求助者遇到問題主要有哪些類型？你們如何去解決這些問題？
14. 在對接求助者的過程中遇到困難或者障礙有哪些？
15. 在對接的過程中需要接觸居委會或者社區一些基層部門嗎？如何和他們打交道？
16. 居委會或者社區對你們態度如何？您怎麼看待？
17. 您如何看待上海當時執行的封控政策？
18. 如何處理與其他政府部門之間的關係，如衛健委、疾控中心等等。
19. 您有繼續關注團隊之後組織的其他類似的線上救援服務活動嗎？為甚麼？
20. 您認為這樣的線上服務模式可以複製嗎？為甚麼？