

# 青年网络志愿服务的媒介逻辑、实践特征 及未来展望

■ 陈爽 邹禧乾

(清华大学新闻与传播学院,北京 100084)

**【摘要】** 新型媒介技术与青年志愿服务的组织结构及实践形式深度互嵌。探究青年网络志愿服务的媒介逻辑,以及具有青年群体独特社会属性的志愿实践,对于理解青年网络志愿活动的发展规律具有重要价值。基于技术可供性和自组织理论,研究发现:新型媒介技术对青年网络志愿行为的全流程,即身份认同塑造、虚拟场域建构、可见性生产以及信息联动继而达成志愿目标等进行了重塑。青年网络志愿行为呈现出自发性与开放性、集结暂时性与消散快速性以及个性化、趣缘化与自我展演同步的实践特征。未来,可以在发挥“弱关系”优势的基础上,推动青年网络志愿服务体系制度化建设,促进相关部门与青年网络志愿自主体系结合,打造长效化青年网络志愿者社区,培育中坚青年志愿人才,引导青年网络志愿服务可持续发展。

**【关键词】** 网络志愿服务 技术可供性 媒介逻辑 自组织

DOI:10.16034/j.cnki.10-1318/c.2024.02.002

## 一、引言

新型媒介技术的快速普及将人类日常生活逐渐纳入以“媒介为中介”的存在格局之中<sup>[1]</sup>。新媒体技术的全面渗透与深度嵌入,在很大程度上将传统线下志愿服务转变为以虚拟数字场域为中心的在线志愿服务<sup>[2]</sup>,这不仅重塑了志愿服务行为本身的价值取向、实践形式及其组织结构,还对志愿服务开展的全流程及其与外部社会结构之间的关系造成了深刻影响<sup>[3]</sup>。例如,新型媒介技术全时化、跨时空的特性使得开展全球协同的志愿服务体系建设和资源配置成为现实。2022年,联合国在线志愿者计划吸引了来自世界各地8474名在线志愿者的广泛参与,并

收稿日期:2024-01-16

作者简介:陈爽,清华大学新闻与传播学院助理教授,博士生导师,主要研究媒介心理学;  
邹禧乾,清华大学新闻与传播学院博士研究生,主要研究媒介心理学。

基金项目:本文系教育部人文社会科学研究青年基金项目“移动交友应用对成年早期随意性关系的影响机制研究”(课题编号:20YJCZH010)、清华大学研究生教育教学改革项目“面向新媒体与学科交叉的‘传播心理学’课程建设与改革”(课题编号:202303J028)的阶段性研究成果。

依托网络技术协助选举开展、组织活动以及公益服务弱势群体,旨在为解决与可持续发展相关的全球挑战做出贡献<sup>[4]</sup>。近年来,在我国面临新冠疫情、郑州“7·20”特大暴雨灾害等突发事件之际,以及在推动精准扶贫、网络安全文明建设等社会公益事业方面,网络志愿者依托各类社交媒体平台和技术手段,自发地进行信息交换与资源整合,并基于“去中心化”的网络志愿集体行动,完成了援助与帮扶工作。这体现出网络志愿服务在推动全球治理、响应突发危机、创新社会服务模式以及推动社会公益事业发展等方面具有巨大价值。

作为践行志愿精神的具体表现,志愿服务是指志愿者在秉持自愿无偿原则的前提下,主动投入个人时间和精力,以推动人类发展、社会进步以及追求公共福祉为目标的实践行为<sup>[5]</sup>。在数字技术时代,相较于线下实地开展的志愿活动,具有边界模糊、消弭时空界限、快速反应、优势互补以及满足多元需求等优势的网络志愿服务(online/cyber/virtual volunteering)在非营利组织中逐渐增加<sup>[6]</sup>,吸引了作为“数字原住民”青年群体的广泛参与,他们构成了网络志愿服务的主要人群<sup>[7-8]</sup>。结合网络志愿服务定义,本文中的“青年网络志愿服务”指:青年群体通过互联网(虚拟)远程自由执行志愿活动,而非现场完成志愿任务<sup>[9-10]</sup>。利用网络资源开展志愿实践,形塑着青年网民群体的公益理念,并逐渐成为其追求的一种生活方式,这促进了网络志愿服务与现实实践的有机统一<sup>[11]</sup>。以青年为主力军的网络志愿实践群体,甚至被称为将对未来社会和政治产生广泛影响力的“第五阶层”<sup>[12-13]</sup>。在数字技术时代,新型媒介技术在青年网络志愿者价值塑造、征号动员以及信息联动等行为实践方面都产生了深刻影响。为回应扩展新型媒介技术与志愿服务行为互动关系研究的学术呼声<sup>[14]</sup>,研究青年网络志愿服务的媒介逻辑,及其依托媒介技术开展在线志愿参与的实践特征,对于增进对青年网络志愿行为发展规律的理解,引导青年网络志愿行为及其群体的规范化、长效化发展具有重要的价值。

以往研究在讨论新型媒介技术对志愿活动的影响时,往往将各类媒介技术定位于一种具有赋能效用的工具加以考虑,未能脱离网络技术手段对志愿者个体、成员交往以及团体组织三角节点静态赋能效果的讨论范畴。例如,阿米凯—汉布格尔(Amichai - Hamburger)基于网络技术特性,从个人、人际和群体三个层面对网络志愿活动的优势与潜能进行了总结<sup>[15]</sup>;罗森塔尔(Rsenthal)认为,社交媒体技术可对志愿者招募(recruitment)、存留(retention)以及认可(recognition)等层面进行赋能,以促进成员参与并建立团体联结<sup>[16]</sup>。虽然这些研究为理解新型媒介技术对志愿行为的赋能优势提供了静态视角,然而在新型媒介技术如何与网络志愿服务深度结合,并协同进行志愿者认同塑造、场所搭建、可见性生产、信息联动以完成志愿目标等方面,以往研究仍然存在较多阙如之处。因此,本研究的第一个目的是,从志愿者主体与媒介技术互动的“间性”视角出发,系统总结新型媒介技术与青年网络志愿行为动态互构的媒介逻辑。

在网络技术对人类行为模式进行深刻重构的过程中,社会性仍然是网络虚拟空间的重要构成要素,针对各类网络行为的研究不能仅仅囿于技术维度的阐释<sup>[17]</sup>,尤其是对以社会公益为导向的网络虚拟志愿服务而言,人的社会性与主体地位自始至终都是核心要素<sup>[18]</sup>。依循上述观点,如若脱离基于人的社会主体性的本质属性,仅仅从技术如何与人进行互动的角度来考察

网络志愿活动的运作逻辑未免流于片面,不能较好地反映青年网络群体独具特色的志愿实践特征。事实上,蕴含青年群体独特认知风格和社会特点的网络志愿行为,贯穿于青年网络群体与技术互动并协同推进网络志愿服务的全流程之中。因此,本研究的第二个目的是,根植于网络青年群体的社会属性,提炼总结具有网络青年独特风格的志愿实践特征。

为完成上述目标,本研究首先基于技术可供性视角,探索作为行动主体的青年志愿者与新型技术互动开展志愿行为的媒介逻辑,回答“媒介技术如何与青年网络志愿服务行动协同”的问题。其次,本研究基于自组织理论视角,结合青年群体独特的心理特点与行为风格,回答“青年网络志愿服务具有何种实践特征”的问题。最后,基于研究结论,本文尝试对未来青年网络志愿行为在规范化和长效化建设、社区打造以及人员培育等方面提出若干建议。本研究具有理论和实践层面的双重价值。就理论意义而言,基于技术可供性视角考察新型媒介技术与青年网络志愿行为互动的媒介逻辑,可以丰富对于青年网络志愿行为动态演进规律的认识。就实践意义而言,在把握青年网络志愿行为与媒介技术互动机制的基础上,提炼体现网络青年独特风格的志愿行为特征,对于未来培育和引导中国特色青年网络志愿精神及其实践具有重要的启发价值。

## 二、作为“行动者”的青年志愿者:技术可供性及其媒介逻辑

不同于传统媒介行为研究着重从技术单向赋权的路径出发,技术可供性(Technology Affordance)主张一种“主体间性”立场,从以人类为主体的主观感知和技术物质属性之间的交互关系出发,考察新型媒介技术对各类社会行为实践的改变及其影响<sup>[19-20]</sup>。詹姆斯·吉布森(James Gibson)提出可供性概念,强调行动者在特定环境中行动的可能性,认为行为主体及其与所处环境之间是一种相互作用和协调的关系<sup>[21]</sup>。具体到媒介研究领域,在诸多从传播媒介技术属性出发分析社会事件生成、发展规律的研究中,探索媒介环境及其与行动者观念、行为的互动关系往往是重要的构成部分<sup>[22]</sup>。与网络志愿服务相关的媒介可供性包括:集体性(collective)、个性化(individualized)、可见性(visibility)、持久性(persistence)、虚拟协作(virtual collaboration)、可编辑性(editability)和综合代表性(synthetic representation)等<sup>[23]</sup>。在技术可供性视域下,媒介技术与青年网络志愿者共同成为“行动者”,在考察新型媒介技术物质属性的同时,也需兼顾青年志愿者个体所处的社会网络关系及其行为的能动性。因此,本研究首先重点关注青年网络志愿者如何通过媒介技术可供性,在志愿实践中完成身份认同塑造、虚拟场所搭建、可见性生产以及志愿信息联动,以完成现实志愿目标的媒介逻辑。

### (一)身份认同塑造:技术性赋能志愿行为的使命与集体认同

技术可供性“主体间性”视角,为理解网络时代青年志愿者角色认同的再塑造过程提供了理论切入口。青年网络志愿者正是在媒介技术物质属性的基础上,形成了有别于传统志愿行为的身份认同模式。具体而言,这种新的身份认同模式表现为更多的使命与集体认同,具有明显依托媒介技术形成的认同仪式性,并且与现实社会影响紧密相连。

首先,相较于传统的线下志愿行为,青年网络志愿服务所形成的身份认同更多体现在使命

认同与超越组织的集体认同。线下志愿者的身份认同往往因亲身参与和面对面互动而得以加强,他们会将自己看作是某个组织的一员。而网络志愿者的身份认同则更多来自于对任务使命的认同程度和对社会问题的投身程度,并非单纯的组织归属感<sup>[24]</sup>。他们的身份认同更多建立在为特定事业做出贡献的基础之上。此外,线下志愿者的集体认同往往源自于与其他志愿者及组织成员的共同经历和互动<sup>[25]</sup>,这种集体认同局限于特定的社区或环境范围内。而网络志愿者的集体认同则更加广泛,受到支持同一事业的全球化群体的影响,他们的集体认同不仅来自组织内部,也来自组织外部的支持者,受制于社会议题的号召力<sup>[26]</sup>。虽然网络环境可能削弱组织归属感,但它为志愿者提供了跨越单一组织边界、促进问题解决的契机。总的来说,相比线下的现实互动,青年网络志愿者的身份认同更多建立在对使命的认同、对事业的投入以及超越组织的集体认同之上,并受到虚拟环境赋能的影响。

其次,青年网络志愿者身份认同的形成过程具有明显的媒介技术“仪式性”。基于媒介技术的集体可供性与可编辑性,青年网络志愿者能够跨时空、跨平台,寻找具有相同志愿目标的其他个体进行交流互动,在交互确认目标合法性的过程中共享同一种身份标识,进行身份确证并确立身份认同。此外,网络志愿者认同意识的凝聚是建立在技术仪式化基础上的实践过程<sup>[27]</sup>。这主要表现为,在志愿群体聚集的过程中,志愿者成员围绕志愿目标共享了一种成员间的志愿精神和情感状态,它以各类网络符号以及志愿话语创设为外在表现形式,从而达成群体团结并进行情感能量及其符号载体的再生产。例如,新冠疫情背景下的救灾“互助文档”即是一种志愿集体行为仪式化参与的结果,它表现为一种铭刻多主体互动合作应对公共危机、凝结志愿团体共同情感的媒介化产物<sup>[28]</sup>。随着志愿传播仪式在虚拟空间的边界延展,志愿行为的感召力以波纹态势不断进行扩展,以达到巩固核心志愿成员以及吸纳边缘受众的效果,推动身份认同确立并走向深化。

最后,青年网络志愿者的身份认同通过网络技术与现实社会影响紧密相连。虽然网络志愿服务活动的场所在网络虚拟空间,然而网络志愿服务仍然是现实志愿行为的重要组成部分,虚拟志愿行为与现实世界并非处于二元对立态势<sup>[29]</sup>。因此,网络青年志愿者的身份认同过程并不仅仅体现在使命认同、集体认同等认知态度层面上,更体现在通过网络技术可供性赋能行动所带来的现实社会变革层面上<sup>[30]</sup>。具体表现为:通过网络信息辐射与扩大宣传触达全球志愿群体以实现志愿者动员<sup>[31]</sup>;通过网络可编辑性与持久性改进服务方案以促进创新解决社会问题<sup>[32-33]</sup>;通过网络打破物理与社会阻隔吸引特殊群体(如残障人士)参与志愿服务以推动社会融入等<sup>[34]</sup>。同时,青年网络志愿活动也可以通过线下行动了解现实需求,增强组织内部成员间的联结,有助于网络志愿行为与现实情境紧密贴合,最大限度发挥线上与线下志愿服务的协同效能。

## (二)虚拟协作的志愿场域建构:“流动载体”与“稳固空间”

借鉴布尔迪厄所提出的“场域”概念,场域是一种具有关系性的空间,涉及占据某一特定位置行动者所持有的资本总量和类型及其位置之间的互动关系<sup>[35]</sup>。在一个既定的场域中,存在特定的社会资本及其交换形式,社会行为者必须在场域内置行动规则的框架下采取行动和资本交换,这形塑了场域内部成员间共同持有的“性情倾向”或“惯习”<sup>[36]</sup>。媒介技术的助

推,尤其是借助社交媒体平台,青年网络志愿者实现了从松散的网络互动关系向稳定的网络社群发展。在网络空间中,志愿者参与与本质上更具动态性和情景依赖性,因为志愿者工作涉及与其他社区成员建立互动和联系<sup>[37]</sup>。因此,社交网络不仅促进志愿者对虚拟志愿社区的参与、提高志愿行动号召力,更能建立志愿者与外部组织之间的真正联系<sup>[38]</sup>。基于社交媒体平台虚拟协作可供性,网络虚拟志愿载体和空间得以创设,以服务于整合零散网络志愿行为、提升集体志愿目标完成效率的目的。具体而言,在虚拟网络志愿场域建构的过程中,存在以二维码、互动文档为代表的“流动载体”以及固定化网络社群为代表的“稳固空间”两种样态,并且文化资本在虚拟志愿场域建构的过程中起到了合法性赋予和集体团结促进的作用。

一方面,以二维码、“互动文档”为代表的“流动载体”起到了链接、聚合网络志愿行为的效用。虚拟志愿场域建构考虑的一个重要问题是如何进行志愿者聚合,而以网络社群二维码、链接为代表的网络技术手段在跨平台传播方面具有强大优势,使得网络志愿者能够围绕特定志愿任务实现快速集结。例如,在河南郑州“7·20”特大暴雨灾害救援的过程中,救援微信群二维码发挥了“集结号”的作用,对网络志愿者的媒介实践进行了聚集<sup>[39]</sup>。此外,支持多人协作编辑的“互助文档”充当了支撑新冠疫情中志愿者联结、进行救援信息沟通的流动媒介物,不仅有效聚合了不同时空的求助者与援助者,也使得志愿集体救援行动的感召力和影响力在虚拟空间场域中不断扩展延伸<sup>[40]</sup>。

另一方面,以固定化网络社群为代表的虚拟志愿空间推动了文化资本的再分配以及志愿行为的合法性确立。当网络志愿群体脱离其流动性并在一个较为稳固的网络空间聚集起来时,网络志愿场域建设的主要矛盾也从如何聚合向如何维持的方向发生转变。在这一过程中,社区文化资本的生产成为维稳机制,发挥了独特作用。布尔迪厄认为,文化资本泛指任何与文化活动有关的有形及无形资产,文化资本的继承涉及文化资本的再生产过程<sup>[41]</sup>。在网络志愿虚拟社区中,文化资本的生产与再分配的过程推动了志愿活动的变化并影响着志愿者感知的吸引力及其存留<sup>[42-43]</sup>。对青年群体而言,网络志愿行为的动机在一定程度上表现为获取认可度和声望的“互惠性”动机<sup>[44]</sup>。文化资本的生产与再分配过程驱动了志愿者的志愿行为参与,提高了志愿群体声誉、认同以及组织吸引力,维持了志愿组织内部的集体团结。青年网络志愿群体文化资本的生产,尤其是经由官方认定的制度性文化资本的获取,是网络虚拟志愿团队及其志愿实践获得合法性认同的重要标志。在我国新冠疫情期间,由网民自发组织的“雷火志愿者”公益社群获得了政府部门的关注与支持,该公益社群成员通过志愿活动参与,获得了公益社群认证的实习证明及志愿服务证书,制度化文化资本的再分配在强化成员群体团结的同时也促进了志愿效率的提升<sup>[45]</sup>。

### (三)网络志愿内容策展:交互行动模式与可见性扩展

在信息过载的网络环境中,社交媒体内容策展充当了一种结构、流程以及系统,以助于网络用户从各类庞杂的信息中查找和过滤有价值内容<sup>[46]</sup>。具体而言,内容策展是指个体或团体有意识地选择某一特定主题,以一个或多个特定视角,对已存在的信息内容进行系统性搜集、筛选、组织和保存的活动,并以一定形式呈现并分享的过程<sup>[47]</sup>。建立在社交媒体可编辑性和持久性基础上的网络志愿行为的内容策展,为我们理解志愿行为如何在网络空间进行可见性生

产提供了有效路径:通过采用话题标签作为内容策展装置,志愿内容策展向多主体交互协同的社会化内容策展迈进,在与热点事件解决齐驱的过程中扩展了网络志愿行为的空间可见性,使其传播力和影响力得以提升。

首先,网络话题标签成为网络志愿内容策展的重要传播装置。网络话题标签作为一种以核心关键词句表征事件和讨论话题的形式,依托具有社会影响力的事件,通过“迷你声明”的方式迅速聚集网络人群并推动事件进展<sup>[48]</sup>。例如,在2021年山西暴雨灾害的救援行动中,以微博为代表的社交媒体平台用户通过制作“山西暴雨救援”“山西暴雨互助”“山西急需物资汇总”“山西暴雨官方捐款渠道”“线上志愿者再度集结支援山西”等话题标签,对救援信息进行了内容策展并对志愿群体进行了结构化聚合。网络志愿者和其他用户通过标签参与到某一个救援话题之中,反过来能够使其在社交媒体平台上获得更大的显示度。同时,基于话题标签这一具有传播聚合效能的载体,推动了网络群体的集体意向转化为一种话语实践<sup>[49]</sup>。这意味着,包括网络志愿者在内的其他用户能够通过话题标签的触达,以网络转发、信息披露以及参与人际互动的方式推动志愿救援事件的进展,并促进网络志愿行为的持续性动员。

其次,网络志愿行为是一种建立在多主体交互协同基础之上的社会化内容策展。以往研究认为,围绕特定事件生成的社会化内容策展将预示着一种新的信息传播和增值形式的出场<sup>[50]</sup>。在关涉志愿行为的网络化传播过程中,涵盖网络用户、意见领袖以及官方媒体等多元传播主体互动协同并围绕志愿目标的信息生产及传达行为,往往能够最大化形成网络传播声势。更为关键的是,社会化内容策展营造的多元主体吸引力能够推动内容策展社群(content curation communities)的形成<sup>[51]</sup>,即将以往策展者个人独立作业的行为模式向社群多元主体协调合作的行为模式转变,旨在基于特定的组织架构与职能分工的规则框架下,最优化进行资源调配与整合。通过这一内容策展机制,网络志愿整合行动将从围绕话题的聚合向围绕志愿目标的针对性解决发生转向,这意味着集体志愿行为效率将得到极大的提升。在新冠疫情应对过程中出现的“雷火志愿者”公益网络社群,就囊括了青年志愿者成员、专家学者及相关政府部门等多元协同主体,通过设置“雷火救援机制”“雷火研究机制”“雷火保障机制”三重架构并下辖具体职能部门,在动态交互的过程中持续进行信息收集与内容策展,实现了志愿行为影响力边界在网络空间的不断扩展。

最后,网络志愿行为的内容策展情景与驱动力内嵌于突发性灾难事件的处置过程,进而造成网络志愿行为可见性的凸显。突发性灾难事件是指由自然或人为因素引发的具有破坏性的突发性事件,一般具有影响广泛性、破坏性、急迫性以及复杂性等特征。网络志愿行为往往在突发灾难应对过程中展开,在迅速反应和集中资源处置等环节中发挥关键作用。志愿内容策展旨在补充现实救援行动在信息、资源和服务方面的不足,直接参与到现实灾难事件的应对解决中。由于灾难事件应对进程本身存在社会聚焦效应,青年网络志愿者在促进危机事件解决,并随着突发性灾难事件的处理进程而进行内容议程设置的网络实践中,不断提升着网络志愿行为的社会关注度与可见性。在2021年江西暴雨救援的过程中,救灾信息的内容策展被称为一种“社交网络救援”模式,它随着灾难事件处置解决的进展不断“让更多人看到”<sup>[52]</sup>。

#### (四) 志愿信息联动传播: 协同匹配供需端口与任务达成

网络志愿参与实践在很大程度上转变了以往现实需求方等待、线下志愿者介入这一传统的志愿行为逻辑。基于社交媒体平台可供性对志愿行为信息传播在实时(real-time)、公共(public)、可共享(shareable)以及多方向(multidirectional)等方面的增强<sup>[53]</sup>,网络志愿者主体、志愿信息、志愿需求方协同行动,极大提升了志愿工作的完成效率。首先,志愿需求方摆脱了以往被动等待的局面,能够通过社交媒体平台实时向社会传播援助需求;其次,基于社交网络弱关系链接,围绕志愿目标的各类异质性信息和服务资源被共享出来并得以可见;最后,随着多方向性、松散的志愿行为被塑造成一种集体的“连接性行动”,建制化规则确保志愿信息的流动方向以及质量,从而成为连接虚拟行动与现实问题解决的桥梁与纽带。基于上文所述,本文从如下几个方面对网络志愿信息联动的传播机制进行阐述。

第一,网络志愿服务的信息联动,实质上是一种建立在网络弱关系基础上的异质信息资源的整合。根据格兰诺维特对社交网络关系的划分,相较于同质性、相似性和更多社会联系的强关系而言,弱关系是指异质性较强、人际联系不紧密但能够跨越较大社会距离的人际关系<sup>[54]</sup>。由于网络弱关系在信息资源整合方面的异质性特点,这使得网络志愿行为能够充分发挥社会关系建构的作用,充当不同社会成员间信息联动的桥梁<sup>[55]</sup>。具体而言,基于网络弱关系的志愿信息流动体现在信息作用对象以及信息调用范围两个层面之上。从信息作用对象来看,志愿服务对象往往是需要社会援助的弱势群体,志愿者往往与接受援助者之间存在社会地位、行为模式以及教育背景等方面的差异<sup>[56]</sup>。因此,网络志愿信息流通场景发生在具有不同社会规范和背景成员间的弱关系联结之内。从信息调用层面来看,强关系的社交网络结构存在高度信息同质性,信息圈层结构较为封闭,不利于志愿信息的全面收集与整合。而基于弱关系的信息流动样态,信息存在充分的异质性,能够形成开放性的信息调用结构,促进社会资源的合理配置与高效利用。

第二,网络志愿信息的联动传播是一种“连接性行动”(connective action)过程。与具有高度组织化色彩的集体性行动不同,“连接性行动”是指由新型媒介技术组织起来的、建立在个人化内容基础之上的网络行为模式<sup>[57]</sup>。“连接性行动”的理论框架有助于确定基于弱连接关系的网络志愿信息是如何进行组织、互动,并产生实际志愿效用的逻辑过程。在网络志愿行为中,青年网络志愿者通过利用社交媒体技术,自发地承担起志愿信息共享和传播的职能。当基于个人化传播的志愿信息通过其他用户认可并被重复分享、表达时,志愿参与主体的自我激励心理便处于活跃状态,继而产生更大的内驱力来联结志愿行为外部零散的公共网络,并使之围绕整体志愿目标推进。当多元社会主体在更大的网络空间范围内被整合进志愿信息的分享传播行为时,信息联动性支持转变为一种网络集体行动,这标志着媒介技术与志愿者相结合的行动者网络生成。

第三,网络志愿信息的供需匹配将虚拟行动转化为现实行动,达成最终的志愿任务整合。网络志愿信息联动的过程,实际上是一种衔接网络虚拟空间和现实志愿行为的网络化过程。虽然虚拟行动发生在网络空间之中,然而由于其具备“超虚拟特性”(extravirtual effects),网络行动也能够虚拟环境之外的现实世界中产生实质性的影响<sup>[58]</sup>。进行志愿信息收集、核实和供

需端口匹配的志愿行为是虚拟行动转化为现实行动的重要前提。其中,志愿信息的供需匹配是连接虚拟与现实的关键接口,因为供需信息匹配的完成直接指向现实志愿实践的落实。此外,青年志愿者往往围绕特定志愿活动进行线上和线下的混合志愿参与,虚拟空间中志愿信息供需端口匹配的完成能够迅速为线下志愿提供行动方向和目标,推动志愿任务进展。在2023年京津冀等地区暴雨灾害期间,网络志愿者建立了“北方地区暴雨互助”小程序,通过设置“信息收集”“信息流转与处理”“信息处理结果反馈”三个板块,使得救援信息、资源和服务切实与实际需求对接,很好地完成了实际的“援助接力”<sup>[59]</sup>。

### 三、作为“数字原住民”的青年志愿者:“自我组织”及其实践特征

网络志愿行为是在无金钱激励和外部制度性监督的情况下,自发自觉进行的社会贡献行为,是一种具有“无组织的组织”特性的社会公益力量<sup>[60]</sup>。新型媒介技术的广泛联通性、去中心化的人际沟通和行为模式为网络志愿自组织的兴起创造了条件。尤其是作为“数字原住民”的青年群体,他们具有求新求异、主体性强以及“永远在线”等社会性特征,已经成为网络志愿服务的生力军与主力军<sup>[61]</sup>。从网络志愿行为的自组织特性出发,本文总结了青年网络志愿实践模式的三大特征。

#### (一)网络志愿行为形成的自发性与开放性

在新媒介技术格局下,青年群体的主体意识以及社会活动参与意识不断增强,以青年群体为重要参与主体的网络志愿服务工作得以社会化发展。不同于以往志愿服务行为“自上而下”的行政主导干预的发展模式,一些以青年群体为志愿主体的“自下而上”的民间志愿自组织逐渐勃兴<sup>[62]</sup>。所谓“自组织”是指事物在没有外部强制驱动力的作用下,朝着结构化、有序化方向发展,并产生内在组织力的过程<sup>[63]</sup>。青年网络志愿组织无论从其发生机制、运作方式以及行为模式来看,都体现出了明显的自组织特征。一方面,网络志愿行为初始形成阶段具有明显的自发性,尤其体现在青年群体参与网络志愿行为背后的自发性心理动机之中。这种心理动机实质上是一种围绕特定志愿行为,对志愿服务精神的共同诉求与体认,是一种自愿聚合而成的行动凝聚力。在网络志愿实践中,自发性是参与网络志愿行为的一种本质规定性,个体自发性缺乏则意味着无法达到志愿行为发生的初始条件。另一方面,网络志愿行为形成的开放性不仅仅体现在实践行为与外部环境系统之间的开放关系,同时也反映了青年参与主体本身所具有的兼容并包的社会属性和强调平等的社会意识。以青年为主体的网络志愿行为的发展空间并无固定边界,其行为边界的模糊性也使网络志愿组织的形成根植于相对开放的网络环境。但由于网络志愿实践存在预设的行为目标导向,因此,青年网络志愿自组织系统与外部更大的网络空间保持着一种“适度开放,相对独立”的关系,这允许网络志愿组织的适度重组并保持相对稳定性。同时,青年群体本身所具有的求新求变以及好奇心强烈的特征属性,也深化了网络志愿组织内部崇尚开放、平等与合作的集体氛围,赋予了青年网络志愿行为不断向外扩展的张力。

#### (二)网络志愿团体的集结暂时性与消散快速性

世界志愿服务状况报告指出,个体只有在参与某项具体的志愿服务之际才能被称为“志愿



者”。因此,志愿者具有充当不同志愿行为的“乘客”角色,而非一种稳定且常态化的身份<sup>[64]</sup>。这一论断,从本质上反映了志愿服务在很大程度是一种具有流动性以及不稳定性特质的实践活动。在新型媒介技术的裹挟下,青年网络志愿行为快速聚合、快速消散的组织发展动态体现得尤为明显。首先,青年网络志愿活动的流动性特征在很大程度上源于志愿活动是一种强调以志愿目标为驱动导向的集体行为,即志愿行为所产生的人员聚集指向特定的现实需要或既定任务。通过虚拟社交网络可以快速实现成员聚集并组织活动,这种方式使得志愿目标得以快速实现,但同时也存在不稳定的局限性。当网络志愿实践满足既定的社会需求和任务要求之后,通过弱关系链接起来的网络成员暂时形成的社会联系便会趋于消解。尤其对于旨在应对突发性危机事件而临时聚合的志愿行为而言,网络志愿团体在完成阶段性志愿任务之后便会逐渐走向“自我退化”,“因危聚合,危消群散”是其主要特征<sup>[65]</sup>。其次,青年群体独特的社会属性与多元化的参与动机体现在网络志愿团体聚合、消亡的全过程。由于青年群体具有更为开放灵活的思维方式,能够更快地接触新兴事物,在网络空间中表现得更为活跃,因此对网络志愿活动的响应更为迅速,能够达成快速集结。此外,部分青年群体参与志愿行为的动机可能是基于即时、短期的共鸣和冲动,抑或是某一时间段内的突发兴趣,这在一定程度上导致了青年群体对志愿行为不具备长期承诺。最后,青年网络志愿群体组织结构的扁平化与灵活性,导致组织结构的先天脆弱性。由于网络志愿组织开放性与多元化的特征,团体成员之间的社交关系较为平等化,这种关系模式能够充分调用志愿者响应行动的积极性,但也使得志愿行为的决策和执行更为松散,增加了组织管理和行为约束的难度。规则弱化的网络志愿组织管理模式在解决内部分歧和应对外部压力两方面存在较大的局限性,使得快速聚合的青年网络志愿组织更加容易走向分裂瓦解。

### (三)网络志愿实践的个性化、趣缘化与自我展演同步

由于青年网络志愿行为符合“自组织”的发展逻辑,因此在青年网络志愿行为从无序自发走向有序自主的过程中,青年群体所特有的文化依赖与行为模式偏好会体现在志愿服务的参与行为之中,这形成了青年群体独特的网络志愿实践特征。首先,青年群体网络志愿参与具有鲜明个性化的特点。一方面,青年网络志愿服务内容与范围题材具有个性化的特点。随着“互联网+志愿服务”模式的兴起,网络志愿服务的内容与题材愈加多元化,青年网络志愿服务的内容与范围涵盖网络文明、安全、心理、救灾等社会各个方面。根据自身需求与知识范畴,青年群体能够在网络上寻找到符合个人兴趣和预期的网络志愿服务进行参与。另一方面,青年网络志愿实践的传播风格和形式具有个性化的色彩。在网络志愿行为的实践中,青年群体通过采取形象化、个性化的话语创设方式围绕志愿内容进行传播,转变了传统严肃刻板的志愿行为的言说方式,拉近了与民众的心理距离。例如,浙江省打造网络文明志愿者形象的动漫IP“清朗侠”,这个身着蓝色盔甲的虚拟卡通人物形象,成为青年网络文明志愿者的代名词<sup>[66]</sup>。其次,青年群体网络志愿参与还具有依据青年趣缘性圈层进行聚集的特点。社交媒体环境中各类趣缘群组的涌现,不仅为青年群体寻找志同道合者提供了便捷手段,同时也提升了网络志愿行为的群体号召力与传播资源的整合能力。在新冠疫情期间,青年人气漫画家白茶基于其创造的“吾皇巴扎黑”的二次元IP,利用幽默有趣的漫画方式志愿为网友普及抗疫知识,作品被粉丝群体

在社交媒体上纷纷转载<sup>[67]</sup>,这体现了小众趣缘文化与网络公益志愿行为的优势互补与有机融合。最后,与个性化、趣缘化相伴随的青年网络志愿行为实践在一定程度上存在自我展演的特性。青年群体通过社交媒体平台展示志愿成果的行为是一种对志愿行为价值的肯定,不仅体现了志愿者对志愿服务的自我价值感,同时也能够激发其他社会成员对特定志愿行为的认同意识与趋同行为。例如,某位青年说唱歌手在社交媒体平台上,展示其通过“志愿老兵帮扶计划”将个人巡演所得一百二十余万元进行志愿公益募捐的信息,不仅是对自我志愿公益行为的肯定,同时也收获了大量网民和媒体的认可与赞扬,从而实现了影响力的“破圈”<sup>[68]</sup>。

#### 四、青年网络志愿服务实践的未来展望

新型媒介技术颠覆了传统志愿服务的生发模式、组织结构以及运行方式,新技术与社会情景下一系列的新变化与新趋势呼吁对志愿服务的学术研究进行扩展。目前,我国基数庞大的网络青年群体参与社会治理的主体性意识逐渐增强,他们构成了参与在线志愿服务的主要人群。本文基于技术可供性以及自组织两个理论视角,对青年群体网络志愿行为的媒介逻辑及其实践模式特征进行了总结,从而丰富了既有研究对青年网络志愿行为发展演进规律的理解。本文认为,新型媒介技术作为关键变量对青年网络志愿行为在认同塑造、场所搭建、可见性扩展、信息联动以及完成志愿目标的实践全过程进行了重塑,产生了深刻影响。同时,作为“数字原住民”的青年群体所具有的独特社会属性也使得网络志愿行为呈现出自发开放、聚合消散迅速以及个性化、趣缘化与自我展演同步的实践特征。结合前文讨论,本文提出引导未来青年网络志愿服务实践发展的如下启示。

第一,充分发挥青年网络志愿活动的“弱关系”优势,推动自主化网络志愿服务体系制度建设。通过对青年网络志愿实践动态演进规律的分析,本文发现,青年网络志愿者聚合以及志愿实践过程中的互动关系,是一种建立在新型媒介技术可供性基础上的“弱关系”。网络志愿行为“弱关系”的属性在充分调动异质性信息、开展信息联动以及扩展服务资源的利用范围与边界、灵活性扁平化管理等方面具有核心优势。但是,“弱关系”缺乏“强关系”具有的共同性、规范性以及紧密性,同时存在网络志愿组织结构的弱规则性、成员间信任缺失等问题。因此,未来应在发挥“弱关系”特性的基础上推动网络志愿服务体系建设。一方面,建立灵活开放的制度机制,激发青年网络志愿者自主创新,共同划分组织权责,制定规则程序,明晰志愿目标;另一方面,营造良性网络生态,促进青年网络志愿者的使命认同与集体认同,以志愿精神为纽带强化成员彼此信任,使网络志愿服务在保持“弱关系”灵活性的同时,加强其规范化以实现可持续发展。

第二,促进相关部门与青年网络志愿自主体系相结合,规避志愿失灵的问题。志愿失灵是指在志愿行为过程中无法进行志愿资源的有效配置而导致的公益不足、效率低下、非志愿化以及功利性等缺陷<sup>[69]</sup>。虽然青年网络志愿行为是建立在一种使命与集体认同基础上的自发自愿的社会公益行为,然而在其志愿实践的过程中仍然会面临由于经验不足、管理规则模糊所引发的外部质疑<sup>[70]</sup>,进而导致志愿资源配置受阻、任务难以推进的志愿失灵障碍。网络民间志愿组织在志

愿服务的过程中,回应合法性和制度性质疑是青年网络志愿组织实践过程中需要重点应对的难题。事实上,与志愿服务有关的法律规章制度、准入机制、财政体系以及监督评估机制是影响民间志愿组织发展的重要外部制度因素<sup>[71]</sup>。而政府机构在保障民间志愿行为的合法性和公信力方面具有显著优势。因此,未来青年网络志愿服务的开展,应当寻求与相关部门或单位进行合作,借助其在服务资源整合与调动、人员动员以及行为合法性方面的优势条件,在保持网络志愿组织自主运营、发挥行为能动性的前提下实现有效融合与优势互补。

第三,打造长效化青年网络志愿者社区,培育中坚青年志愿人才。网络虚拟志愿社区是网络志愿服务的阵地,对志愿者的快速募集以及动员具有重要作用。目前,志愿者虚拟社群的建构往往以社交媒体临时自发组建的网络社群为主要载体,这类网络志愿社群所具有的功能较为单一,主要充当志愿者内部即时聊天和交流的工具,在组建成本、信息传播和扩散方面存在一定的优势,但也存在志愿者黏性较低、人员流失严重以及缺乏稳定性等缺陷,不利于网络志愿者虚拟社群的长效化发展以及青年网络志愿人才的培育。因此,未来需要搭建符合青年群体审美风格和文化习惯的网络志愿者社区,在青年网络志愿平台的建设发展过程中体现青年群体个性化和趣缘化的特点,以达到巩固网络社区内核心青年志愿群体存留和吸引外部青年进行社区志愿参与的双重效果,促进社区内部成员间的互信和协作。此外,对于青年群体而言,核心同辈人物的示范效应具有较强的行为引领效用。因此,打造具有吸引力的网络志愿社区的一个较为有效的策略即为挖掘和打造具有示范价值的青年骨干网络志愿者队伍,发挥他们在成员吸纳、行为示范以及管理维持网络志愿者社区稳定性方面的积极价值。除了发挥作为“意见领袖”核心青年志愿者的引领作用之外,网络志愿社区长效化发展还不能脱离社区内部明确的行为规则和激励机制的建立,要注重搭建认同性激励、支持性激励抑或经济性激励机制,以便于更好地培育和引导具有中国特色的青年网络志愿者精神和行为实践。

## [ 参 考 文 献 ]

- [1] 孙 玮:《媒介化生存:文明转型与新型人类的诞生》,载《探索与争鸣》,2020年第6期。
- [2][37] Smith, D. H., Stebbins, R. A., Grotz, J. (Eds.). *The Palgrave Handbook of Volunteering, Civic Participation, and Nonprofit Associations*, Berlin: Springer, 2017, p. 290.
- [3] Burt, E., Taylor, J. A. *Information and Communication Technologies: Reshaping Voluntary Organizations?*, *Nonprofit Management and Leadership*, 2000, (2).
- [4] United Nations Volunteers. *United Nations Volunteers Annual Report 2022*, <https://www.unv.org/Annual-report/Annual-Report-2022>
- [5][55] 刘 威:《弱关系的力量——社会关系网络理论视域中的志愿服务行动》,载《学习与探索》,2015年第9期。
- [6][11] 李方菁:《网络志愿者群体的发展现状》,载《人民论坛》,2011年第23期。
- [7] Cravens, J. *Virtual Volunteering: Online Volunteers Providing Assistance to Human Service Agencies*, *Journal of Technology in Human Services*, 2000, (2-3).
- [8] Krebs, V. *Motivations of Cybervolunteers in an Applied Distributed Computing Environment: Malariaccontrol.net as an Example*, *First Monday*, 2010, (2).
- [9] Dumova, T., Fiordo, R. (Eds.). *Handbook of Research on Social Interaction Technologies and Collaboration Software: Concepts*

- and Trends, Hershey, PA: IGI Publishing, 2009, pp. 1420 – 1432.
- [10][23][32] Raja – Yusof, R. J., Norman, A. A., Abdul – Rahman, S. S., Mohd – Yusoff, Z.. Cyber – volunteering: Social Media Affordances in Fulfilling NGO Social Missions, *Computers in Human Behavior*, 2016, (57).
- [12] Dutton, W. H.. The Fifth Estate Emerging through the Network of Networks, *Prometheus*, 2009, (1).
- [13] Bennett, W. L., Diani, M., Johnson, E., et al.. *Transnational Protest and Global Activism*, Washington: Rowman & Littlefield, 2004, p. 203.
- [14] Word, J. K., Sowa, J. E. (Eds.). *The Nonprofit Human Resource Management Handbook: From Theory to Practice*, Oxford: Taylor & Francis, 2017, pp. 339 – 358.
- [15] Amichai – Hamburger, Y.. Potential and Promise of Online Volunteering, *Computers in Human Behavior*, 2008, (2).
- [16][38][53] Rosenthal, R. J.. *Volunteer Engagement 2.0: Ideas and Insights Changing the World*, Hoboken: Wiley, 2015, pp. 135 – 152.
- [17] Woolgar, S. (Ed.). *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*, Oxford: Oxford University Press, 2002, p.13.
- [18][29] Cravens, J., Ellis, S. J.. *The Last Virtual Volunteering Guidebook: Fully Integrating Online Service into Volunteer Involvement*, Philadelphia: Energize, Inc, 2014, p.15.
- [19] Anderson, C., Robey, D.. Affordance Potency: Explaining the Actualization of Technology Affordances, *Information and Organization*, 2017, (2).
- [20] Leonardi, P. M.. When Flexible Routines Meet Flexible Technologies: Affordance, Constraint, and the Imbrication of Human and Material Agencies, *MIS Quarterly*, 2011, (35).
- [21] Gibson, J. J.. The Ecological Approach to the Visual Perception of Pictures, *Leonardo*, 1978, (3).
- [22] 张志安 杨 洋:《社交媒体可供性视角下社会运动动员机制及其变化》,载《新闻界》,2023年第9期。
- [24] Ihm, J., Shumate, M.. How Volunteer Commitment Differs in Online and Offline Environments, *Management Communication Quarterly*, 2022, (4).
- [25] Gray, D., Stevenson, C.. How Can “We” Help? Exploring the Role of Shared Social Identity in the Experiences and Benefits of Volunteering, *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 2020, (4).
- [26] Ackermann, K., Manatschal, A.. Online Volunteering as a Means to Overcome Unequal Participation? The Profiles of Online and Offline Volunteers Compared, *New Media & Society*, 2018, (12).
- [27] 李钧鹏 茹文俊:《论虚拟社区中的互动仪式链》,载《广东社会科学》,2020年第4期。
- [28][40] 傅居正 狄 蓉 张思遥 喻国明:《“互助文档”:社会危机下协同治理的全新媒介——以“互助文档”在新冠肺炎疫情危机中的媒介实践为例》,载《新闻爱好者》,2022年第8期。
- [30] 陈澈容:《互联网使用促进了公众专业志愿服务参与吗?——来自CSS2019的经验证据》,载《运筹与模糊学》,2023年第4期。
- [31] Ilten, C.. “Use Your Skills to Solve This Challenge!”: The Platform Affordances and Politics of Digital Microvolunteering, *Social Media + Society*, 2015, (2).
- [33] Sæbø, Ø., Federici, T., Braccini, A. M.. Combining Social Media Affordances for Organising Collective Action, *Information Systems Journal*, 2020, (4).
- [34] Rider, C., Hall, C.. Inclusive Volunteering: Benefits to Participants and Community, *Therapeutic Recreation Journal*, 2002, (3).
- [35] Hilgers, M., Mangez, E.. In Bourdieu’s Theory of Social Fields, *New York: Routledge*, 2014, pp.1 – 36.
- [36] 黄时进:《论科学传播受众的网络时代特征——基于布尔迪厄场域理论的视角》,载《学术界》,2008年第2期。
- [39] 卢金婷 白海青:《从二维码集结到传播行动:网络志愿者的媒介实践研究》,载《青年记者》,2022年第14期。
- [41] 朱伟珏:《“资本”的一种非经济学解读——布迪厄“文化资本”概念》,载《社会科学》,2005年第6期。
- [42] Ridings, C., Wasko, M. M.. Online Discussion Group Sustainability: Investigating the Interplay between Structural Dynamics

- and Social Dynamics over Time, *Journal of the Association for Information Systems*, 2010, (2).
- [43] Paik, A., Navarre – Jackson, L.. Social Networks, Recruitment, and Volunteering: Are Social Capital Effects Conditional on Recruitment?, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 2011, (3).
- [44] 吴 飞:《从单向志愿到网络互惠:“时间银行”可持续发展的现实选择》,载《理论导刊》,2021年第12期。
- [45][65] 喻发胜 张诗瑶:《突发事件中公益社群的演化逻辑——基于“雷火志愿者”的网络民族志研究》,载《新闻与传播评论》,2022年第3期。
- [46] Dale, S.. Content Curation: The Future of Relevance, *Business Information Review*, 2014, (4).
- [47] 吕琳露:《内容策展的特点、实现及发展》,载《情报理论与实践》,2017年第2期。
- [48] Giglietto, F., Lee, Y.. A Hashtag Worth a Thousand Words: Discursive Strategies around #JeNeSuisPasCharlie after the 2015 Charlie Hebdo Shooting, *Social Media + Society*, 2017, (1).
- [49] 谢晓明 郑一晴:《话题标签的基本属性、语用功能及其教学应用》,载《吉林大学社会科学学报》,2023年第5期。
- [50] 张 斌 李 翔:《从数字保存到数字策展的变革走向探析》,载《情报理论与实践》,2014年第10期。
- [51] Rotman, D., Procita, K., Hansen, D., et al.. Supporting Content Curation Communities: The Case of the Encyclopedia of Life, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2012, (6).
- [52] 《中国式社交网络救援:信息的力量与困局》, [https://www.thepaper.cn/newsDetail\\_forward\\_15054562](https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_15054562)
- [54] 陈世华 黄盛泉:《近亲不如远邻:网络时代人际关系新范式》,载《现代传播(中国传媒大学学报)》,2015年第12期。
- [56] 罗 婧 王天夫:《何以肩负使命:志愿行为的持续性研究——以大学生支教项目为例》,载《社会学研究》,2012年第5期。
- [57] Bennett, W. L., Segerberg, A.. The Logic of Connective Action: Digital Media and the Personalization of Contentious Politics, *Information, Communication & Society*, 2012, (5).
- [58] Brey, P.. *The Oxford Handbook of Virtuality*, Oxford: Oxford University Press, 2014, pp. 42 – 54.
- [59] 《请记住他们!特大暴雨中,一场网络上的“救援接力”》, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1774256812759569537&wfr=spider&for=pc>
- [60] 詹新惠:《疫情危机下网络自组织力量全面彰显》,载《青年记者》,2020年第6期。
- [61] 咎玉林 昌灯圣:《网络社会青年志愿者服务组织形式的发展》,载《青年探索》,2008年第2期。
- [62] 刘波亚:《网络志愿服务:互联网时代志愿服务的拓展和延伸》,载《贵州大学学报(社会科学版)》,2013年第3期。
- [63] Fuchs, C.. *The Self – organization of Social Movements, Systemic Practice and Action Research*, 2006, (1).
- [64] United Nations Volunteers: State of the World’s Volunteerism Report 2011, <https://www.unv.org/sites/default/files/2011%20State%20of%20the%20World%27s%20Volunteerism%20Report%20-%20Universal%20Values%20for%20Global%20Well-being.pdf>
- [66] 《“清朗侠”卡通形象发布》, [https://www.wl.gov.cn/art/2019/3/18/art\\_1544431\\_31285571.html](https://www.wl.gov.cn/art/2019/3/18/art_1544431_31285571.html)
- [67] 《二次元抗疫,网红吾皇巴扎黑热心最近有点忙》, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1658769563743915601&wfr=spider&for=pc>
- [68] 《内地说唱歌手法老129万元善款助志愿军老兵,网友赞叹不已!》, <https://www.163.com/dy/article/15T0DT000517R16D.html>
- [69] 胡德平:《志愿失灵:组织理论视角的分析与治理》,载《理论与现代化》,2007年第2期。
- [70] 时 昱:《大学生志愿服务中自发行动与组织动员的契合可能——以A大学生自组织抗疫募捐志愿服务为例》,载《中国志愿服务研究》,2020年第1期。
- [71] 张明锁 李 杰:《政府与民间志愿组织互动合作关系探析——以洛阳市河洛志愿者协会为例》,载《华东理工大学学报(社会科学版)》,2013年第2期。

(责任编辑:崔 伟)