

壹、前言

網路社會的來臨，虛擬網路的資訊傳遞隨著科技進步，對於國家、社會與人際間訊息交流，提升擴散速度，更改善電子通訊科技（Information and Communication Technologies, ICTs）使用的效益。社會性的網路轉型中，大眾溝通的轉型不但涵蓋媒體的蛻變，其本身就是一個網絡社會（network society）（Castells & Cardoso, 2006）。

以太陽花學運為例，它扭轉了傳統社會運動過程中，溝通資訊的「長時間、耗費資源」限制。「網民」（netizen）透過虛擬社群溝通，快速集結群眾的「互動行為」（interactive behavior）（Rheingold, 2000），存在資訊分享與互助的內涵。以虛擬網絡途徑達到真實世界行動的目的，是一種透過行動者參與而提供利益報酬、共享的結果（Ekeh, 1974）。「虛擬社群」（virtual community）是民眾相當容易進入的社群組織途徑，節省時間成本，卻能快速達到蒐集民意的效果。有些社會或公共議題適合公開討論，但某些較弱勢議題在初始階段，卻僅適合在虛擬空間中先達成認同，滿足內部需求（McAdam & Paulsen, 1997）。因此，虛擬社群也被視為凝聚地理分散的工具，利用網絡聯繫彼此，形成虛擬社區（McAdam & Paulsen, 1997）。近 10 年來，利用虛擬社群探討公共政策議題的趨勢不減反增，尤其公共行政領域已有大量關於 Facebook 與論壇應用於審議民主之政策討論的研究。然而，不可否認的是，「批踢踢實業坊」（以下簡稱 PTT）仍是網路使用者最常使用的工具之一，但 PTT 的研究卻較少被提及。

虛擬社群的便利性提升人際互動的頻繁，對政策的討論也更開放與易入。政府積極將虛擬網絡視為重要政策民意來源與傳遞管道，透過科技與網絡的連結及權力關係，瞭解虛擬網絡中政策討論的品質。過去學者認為網絡討論要達到有品質的政策討論，其重要路徑係透過「審議過程」（deliberative process），達到資訊分享與收斂之目的（林宇玲，2014；黃東益、陳敦源、蕭乃沂，2006；楊意菁，2008；羅晉，2008）。而審議概念最大的挑戰便是在討論場域中，能否涵蓋所有政策的參與者，並解決少數參與者沉默的問題（劉正山，2009，頁 113）。審議途徑呈現的多元觀點，學者曾以「組織場域」（organizational field）概念，探討特定議題下，社群團體的動員密度與審議傾向，並提出審議不應限制在單一的互動論壇與理性的言說形式，應重視公開彈性的溝通，關注公民社會場域中「非正式」、「非結構化」的討論（左正東，2008；林鶴玲、鄭陸霖，2001；林國明，2013；廖洲棚、陳敦源、蕭乃沂、廖興中，2013）。

一般來說，參與者在特定場域的討論過程，對於溝通效益、立場觀點轉變等變化，很難透過一場定時、定點的會議論壇體現成效。而本研究目的便是透過 BBS 途徑的 PTT 場域，探討虛擬匿名的空間，如何發揮長期政策審議（policy deliberation）的效益、品質及其限制。PTT 係近 20 年來大學生、青壯年族群討論時事與議題分享的空間（林鶴玲、鄭陸霖，2001；羅之盈，2015）²。這群行動者對於資訊傳播與評論具高度影響力（王光旭，2010，2012，2013），可討論議題、激盪想法，更可發揮群眾團結力量解決公共事務。當然，這些年來已有太多的論壇與先進的工具，目的在促進民眾使用的方便性並達到快速的回應。雖然虛擬平台已是新興的趨勢與空間，但每個平台的效益與使用量並不同，功能完善的網絡平台，可能因為吸引因子微弱而效果不彰。儘管 PTT 的功能不若許多新成立的論壇與 Facebook，但它仍是一個具有大量使用者習慣熟悉的虛擬空間，即使功能不如其他虛擬平台，但若能改善被質疑的平台審議品質問題，是否能得到正向的成效，是本研究所關懷的核心議題。

在政策議題選定方面，本研究選擇 2011 年在 PTT 政策版聲量最多、時間持續最久（3 個月）的二代健保政策議題。時值 2012 年二代健保制度實施前，衛生署與健保局便陸續舉辦多場的座談會議，希望向民眾詳細解釋政策。而民眾最大問題便是一、二代健保制度與醫療體制差異，然而除了從新聞上得到片段的資訊外，其實常無法親自參與多元討論獲得資訊，更遑論個別說明會、公聽會能為他們帶來資訊的交流與匯集；更重要的，二代健保的政策改變主要對青壯年族群有較長期的影響，而政府即使舉辦座談會，也無法在單一會議中解釋民眾的疑問與傳遞訊息，因此，網路政策審議的角色益發重要。本研究選擇二代健保議題，希望藉由網路使用者發聲量大的議題，來驗證在時間、空間的持續與跨越性下，行動者互動的情況與討論的品質。

² PTT 從過去一個做為學生內部訊息流通的虛擬空間，演變成各類社會議題與政策審議的重要場域，甚至發起社會運動，儼然成為青壯年世代立即性行動召喚的重要交流平台。2013 年一部以 PTT 為背景的电影「BBS 鄉民的正義」，引起廣大討論，根據 PTT 的定義：「一個快速、即時、平等、免費，開放且自由的言論空間」，堅持不商業化、不營利的場域。整個 PTT 註冊帳號已達 150 萬人次，尖峰時段超過 15 萬人同時在線，多集中在 18～35 歲，成為臺灣最有影響力的網路社群（陳柏璿、周昱璇、胡舜鈴、劉揚銘，2016）。陳柏璿等人並比較 Facebook 與 PTT 的差異，包括 Facebook 具實名制、僅能看見好友發布文章、訊息只供內部成員觀看或選擇公開、僅能回覆好友、圖多於文，以及統一由 Facebook 進行管理等特性；而 PTT 則是具有匿名制、文章全面流通、清楚分類且各看板資訊公開、符合一定次數即可回文、DOS 系統圖文編排，以及由鄉民共同選出版主等差異。從近年來 PTT 鄉民熱烈討論的社會事件引起廣大關注的趨勢來看，確實引起社會大眾與新聞媒體的關注，並達到政策宣傳與資訊擴散之目的。