

adaptor / October 11, 2009 12:27PM

[\[媒體觀點\]\[現身說法\] 八八水災的網路動員：我所知道的「莫拉克網路災情中心」幕後故事](#)

[Source:工頭堅部落 <http://bluecircus.net/mt4/cgi-bin/mt-tb.cgi/13685>]

八八水災的網路動員：我所知道的「莫拉克網路災情中心」幕後故事

2009-08-15, 9:53 PM

(前言：台灣五十年來最嚴重的水災，正在我們的眼前發生。過去一週，我們看到了許多自發性的網路訊息動員，共同傳遞著網友們的焦慮、關注與希望。

台灣的上一個巨型天災：九二一地震發生時，網路還在初期普及的階段，而八八水災的此刻，已經是所謂的Web2.0時代；作為台灣數位文化協會的一名成員，我親眼見證了這場天災中網路與實體的一小部份志工們所採取的行動、運作的方式與邏輯，以及實際發揮的作用。

儘管已經有幾位網友們寫了很好的文章，但我還是用自己的方式，試著去整理與述說這幾天所理解到的一些幕後故事。

要特別強調的，在文章中，將不會特別提到任何一位工作人員的名字，我相信他們也可以諒解：在災後救援與重建工作依然如火如荼進行的當下，我不希望讓網友們解讀為是要邀功；而是，要讓更多網友、甚至媒體、政府，能夠理解這件事的運作邏輯，大家才知道要如何去應用、並讓它發揮更大的效用、幫助更多受災的人。)

2009年8月8日，父親節。

這原本是一年一度兒女向父親表達敬意與謝意的日子，許多家庭預定聚餐；不同的是，今年多了個中度颱風警報來湊熱鬧。從一年多以前開始就在台南縣駐點、長期執行「胖卡（數位落差行動計畫車）」任務的數位文化協會的熱血青年們，在台南縣政府所在地～新營，正為了躲颱風，到大賣場採買一些乾糧、物資。

承平時期的數位文化協會是一個分散型的合作組織，除了核心的幾位全職人員、以及南下駐點的派遣團隊，其他成員散佈在各行各業，不定期為了一些活動、才做任務編組；在執行公部門委託的消弭數位落差計畫之外，也舉辦各類和網路與數位文化相關的研討會，有嚴肅正式的「台灣政治2.0研討會」、也有輕鬆熱鬧的「Punch Party」，以及一年一度的網誌青年運動會（BoF）等。

而，大力支持胖卡計畫、自己也受到這群宅男耳濡目染、成為台灣少數幾位親自應用「噗浪（Plurk）」發噗的地方政府首長：台南縣長蘇煥智，除了在前一天晚上八點透過噗浪發佈停止上班上課的公告之外、也持續地發佈著防災注意事項、以及父親節祝賀簡訊。

但是從這天深夜開始發出的推特與噗浪訊息，陸續開始出現了緊急的災情通報；狀況急轉直下。

最早做出反應的，並不僅是數位文化協會：當晚，就有個別網友以極高的效率建構出「莫拉克颱風災情支援網」以及「莫拉克災情資料表」；另一個台灣部落格協會的比利潘醫師，也迅速運用Google Map發起了「莫拉克颱風災情地圖」等等，眾多熱情的網友分別接收從災區的親朋好友發出的簡訊、或者轉貼電視新聞的現場報導，大量的訊息開始在噗浪、推特、MSN、以及台灣最大的網路社群PTT上面，自發性地迅速傳遞。

幾乎是同時，在僅有少量微風陣雨的台北辦公室，協會負責人從東森新聞台看到了南部嚴重災情的現場連線報導，震驚之餘，趕緊用電話聯絡在台南縣駐點的同仁，從手機的另一端，瞭解到了一個實際狀況：各種訊息從四面八方蜂擁而來，但更需要一一予以查證以便做出即時的回報與反應。

換句話說，在這個緊急的時刻，不僅要有訊息的入口（各種管道的訊息來源、彙集訊息露出的平台）、更需要有訊息的出口（儘速告知正確的單位，進行查證、救援與處理）。

就在這時，長期在台南縣駐點的胖卡團隊，迅速獲得縣府方面的信任與同意，在社會處處長邀請下，直接拿著筆電、

3G網卡，進駐到台南縣災害應變中心；因為這個地方正是台南縣所有119求救電話的接收處與救災指揮處、除了可以獲得第一手的真實災情之外，透過在現場上網關注資訊的同仁，也可以將上述幾個來源網站的訊息、當面回報給災害應變中心的人員；迅速建立了訊息入口與出口同步的標準作業流程。

台北辦公室也立刻在深夜緊急召集分佈在全台各地的協會理監事、顧問團、工作人員，徹夜建構「莫拉克災情網路中心」入口網站。這個入口透過推特帳號 (@taiwanfloods)、以及當晚寫出來的程式機器人、蒐集嘆浪上和風災有關的關鍵字 (floods)，再加上人工蒐集、過濾、編輯製作的網頁，彙整到同一個網站上；除了提供給在台南前線的同仁訊息，也同時公開給網友們參照。

由於網路上的瞬間訊息太多，加上不斷地銳推、轉寄，光靠台南現場的兩個人力勢必無法一一蒐集與過濾，所以協會的成員又運用Skype的群組功能，迅速開出了「應變中心」與「內容組」（後來又加開「志工通訊版」），讓分佈在台北辦公室、台南縣災害應變中心、以及在家支援的夥伴，分工合作、分別監控不同的網站訊息來源，即時將各種訊息透過Skype傳達。

2009年8月9日，星期日；莫拉克網路災情中心發佈的訊息，開始透過嘆友、推友的轉嘆 (replurk) 與銳推 (retweet)，漸漸擴散出去、發揮影響力。

2009年8月10日，星期一；颱風後的第一個上班日。

由於電視新聞報導了比利潘以及Xdite兩位所做的「莫拉克颱風災情地圖」以及「莫拉克颱風災情支援網」，再加上上班日中北部的網路使用者暴增，儘管報導沒有正面提到數位文化協會的「莫拉克災情網路中心」，但透過關鍵字搜尋而來的大量訪客，瞬間衝爆了網站；經過一下午的搬遷、努力，最後中華電信熱心提供幾近無上限的主機與頻寬，讓這個災情網可以繼續運作下去。

台南縣的前線小組在這過程中做了一非常棒的事情，就是把訊息開始分為「應變中心」與「物資中心」兩個部份；一方面持續傳遞災情給救援單位，另一方面，則是統計與更新災區所需的物資。因為在北部或其他地區的民眾想要捐贈物資，最頭痛的就是搞不清楚到底哪個災區需要什麼、要多少數量才夠，一開始只能盲目捐贈；直到透過現場回報與確認，有「物資中心」的統計數字出來，才能開始試圖掌握捐贈物品的項目與數量；同時，也包括志工的需求：到底需要什麼樣的志工去哪裡、做什麼事，也都透過「物資中心」來發佈訊息。

就這樣，「莫拉克災情網路中心」逐步被證實是一個對災情與物資分配資訊的掌握極其有效之網站，尤其在資訊爆炸的焦慮狀態中，透過派遣的人員在第一現場確認、更新、篩選、回報，實際上展現的效果，在防災應變中心受到了肯定。後來連一些電視台的跑馬燈，都開始參照了這個網站；使得訊息發揮了更大的價值。

2009年8月11日：同樣的模式、透過協會中原本就建立了的合作與聯繫管道，被推薦到同樣是重災區的屏東縣，進駐到屏東縣災害應變中心；協會緊急調度志工南下支援、將原本在台南縣建立標準流程的人員帶過去，另一方面也開始在網站上公開徵求「資訊志工」，以便能夠作到不間斷的輪班。

2009年8月13日，星期四。經過了數日的努力與實證，在行政院兩位政務委員幫助下，數位文化協會在台北的核心成員，趕赴行政院簡報、並且終於在當天，進駐到中央災害應變中心。

這可以說是對連續幾天不眠不休、不斷拓展戰線、尋求橫向連結的所有工作人員最好的肯定，因為從來沒有民間網路組織進駐到防災中心的前例；這也顯示政府終於清楚認知到，讓網路上的民眾能夠即時獲得來自中央防災中心的正確訊息，是一件非常重要的事。

如果深入瞭解，數位文化協會能夠在這麼短的時間之內完成網路動員，絕非一朝一夕之功。原本這群人就有著靈活、有效率的組織架構，協會的人員也都在各自的專業領域鑽研了很多年（包括網路上的資訊蒐集、重組，以及台灣的公路資訊，以及地方的旅遊、社區營造、圖資等相關訊息的深度掌握）；重點在於組織動員，光靠個人或少數人、是無法完成的。

有人質疑，為什麼當初只進駐台南和屏東，卻不即時進駐同樣是災區的台東、高雄或嘉義？據我所知道的，災害應變

中心畢竟不是說進去就能進去的，只是正好數位文化協會在台南和屏東有聯繫的窗口，所以只能從這裡開始試著去做、做出成績來給人看。截至我寫這篇文章的此刻，高雄縣也開始進駐；而屏東縣物資中心已協助完成統計與發佈，準備撤點了。

協會的工作人員告訴我，儘管沒有正式量化的統計，但這幾天以來集合大家的努力所做的事，至少在台南縣與屏東縣，都加速了救援與運補的工作進行，使得整體救災進度至少縮短了一天到一天半的時間。

以我個人的觀點，真正值得敬佩的、是那些在第一線擔任救災任務的軍、警、消、義工等；再來是親臨現場擔任清潔、搬運、配送的志工；還有自動發起各項捐獻的網友、鄉民、民眾們。今天在電視上看到有上百位網友自願搬運沈重的救援物資、徒步進入災區，更是令我佩服到無以復加。

當然，「莫拉克颱風災情支援網」、「莫拉克災情資料表」、「莫拉克颱風災情地圖」，還有PTT的Emergency版，以及噗浪與推特上、由無數熱心網友所提供的訊息，都是極其珍貴的資訊來源；如果沒有這幾個網站，數位文化協會的工作人員也就少了許多訊息的入口。而，「莫拉克災情網路中心」所扮演的，則是經過篩選、精粹之後的訊息出口角色。

此刻，災難還沒有過去，仍然有許多等待救援的同胞，他們的聲音需要被聽見；同時，各地捐贈的大量物資與捐款的數字以及流向，都需要我們持續地關注、監督。「莫拉克災情網路中心」這件事情開始被做出來之前，我們都不知道它到底會不會成功、或者發揮多大的效益；但，很多事情，只有做了才知道。

我也相信，這僅僅是一個微不足道的開始；但透過這次建立起來的模式，如果能夠被堅持下去，在將來可能發生的災難時，或許也就能夠儘量避免這次的悲劇再度發生。

本文的後續討論也有許多觀點可供參考與公評：http://worker.bluecircus.net/archives/2009/08/post_499.html#

Edited 3 time(s). Last edit at 10/11/2009 12:33PM by adaptor.
