

adaptor / March 18, 2011 07:19AM

[不存在的網路防災體系（徐挺耀）\[蘋果 2011-03-17\]](#)

不存在的網路防災體系（徐挺耀）

2011年 03月17日

http://tw.nextmedia.com/applenews/article/art_id/33253900/IssueID/20110317

臉書、推特之類的社會性媒體不但造成了茉莉花革命，也根本改變社會對災害資訊的需要。綜合此次對日本的觀察，以及之前包含在八八水災以及海地的研究，在災害剛發生之後，網路訊息量與查詢量會暴增，但訊息不對稱也達到極致，這在72小時內達到高峰，之後會逐次減少。在這段資訊需求爆炸的期間，政府必須在網路上有效作為，減少民眾不安，引導民眾進行各種災害防救作業。

政府在網路上發布的訊息重要嗎？當然是絕對重要。有很多人認為網友本身就可以自救，不需要靠政府訊息。但事實上不管物資或者避難所，都是政府控制的資源，民眾幾無能力自行恢復供水供電，也不可能自行觀測核能事故的進展，如果政府不供應類似的消息，民眾怎麼可能會知道？

八八水災中，政府得到的教訓是：我們沒有一個跟網路對接的體系來處理網路訊息。所有訊息體系都是要透過119的電話網路和傳統媒體。八八水災時，政府的災防體系的網路訊息應急作法是由民間組織「台灣數位文化協會」派出臨時的工作組，進駐各地緊急應變中心，成立臨時的資訊組，用資訊志工的人鏈方式，把訊息透過各種社交網路工具發布出來，傳進應變中心。當時這個訊息體系確產生作用，也因此被APEC亞太經合會通信小組列研究計劃，成為台灣獨一無二可以輸出的災害防救經驗。

竟寄望非政府組織

但畢竟八八水災的經驗是臨時架構的網路訊息管道。然而得到這個教訓之後，政府至今仍然沒有建立一個體系來處理災害期間的網路訊息。政府似乎指望下次有災害的時候，又有類似的NGO（Non-Government Organization，非政府組織）出來主導訊息發布，這種心態簡直不可思議，身為NGO也沒人敢扛這種政府應盡的責任。所以台灣在災害時，民眾能不能得到即時有效的訊息，目前還是沒有任何機制可以解決。

國內首長往往對於購置系統與設備大力支持，但對建立體系的架構與軟體毫無理解。也沒問過為何要購買這些設備，對救災有什麼用。我們可以購買很好的救災資訊系統，但沒有足夠的人打字把資料輸入。我們最缺乏的是受過災害防救訓練的足夠資訊人力來處理訊息，很多政府機關甚至覺得可以把這些工作完全交給志工完成。但這些志工在哪裡，現在還是一個謎。

另外災害防救體系少與民眾溝通；上次水災，許多網友都認為災防體系完全沒有作用，但事實上消防、軍方、空勤、社政都完成了很多事情，造成民怨的主要原因是災防體系幾乎沒有時間可花在跟網民溝通上，這點要做相當大的溝通努力。因為在超大災害期間，許多民眾都會出於善意，努力想要做些什麼，但往往造成巨大的訊息海嘯。八八水災時一個廣為流傳的個案就是「霧台的杜神父」，他在霧台獲救後，求救訊息還是廣泛流傳。對發布訊息的杜神父來說，他的作法完全是正確的，出問題的是我們沒有足夠的人力物力把更新後的訊息通知所有人。類似這樣不即時不準確的資訊海嘯都會造成救災與民政系統大塞車。

關於八八水災的網路發布體系以及美國在海地的作為，國內NGO界與學界已經有很多相關報告，只是被放在倉庫歸檔而已。救災減災是不分藍綠的，有重大天災，藍營的中央政府必然受到毀滅性的打擊，綠營的地方政府也沒有可能逃過民怨的制裁。而國人與其繼續抱怨台灣的政府甚至媒體如何如何的荒謬，不如積極的督促政府好好作為。八八水災犧牲無數人力物力換來的寶貴經驗，如今好像從來沒發生過，下次有大型災害，我們必要用難以想像的人力物力來面對。

作者為台灣數位文化協會理事長
