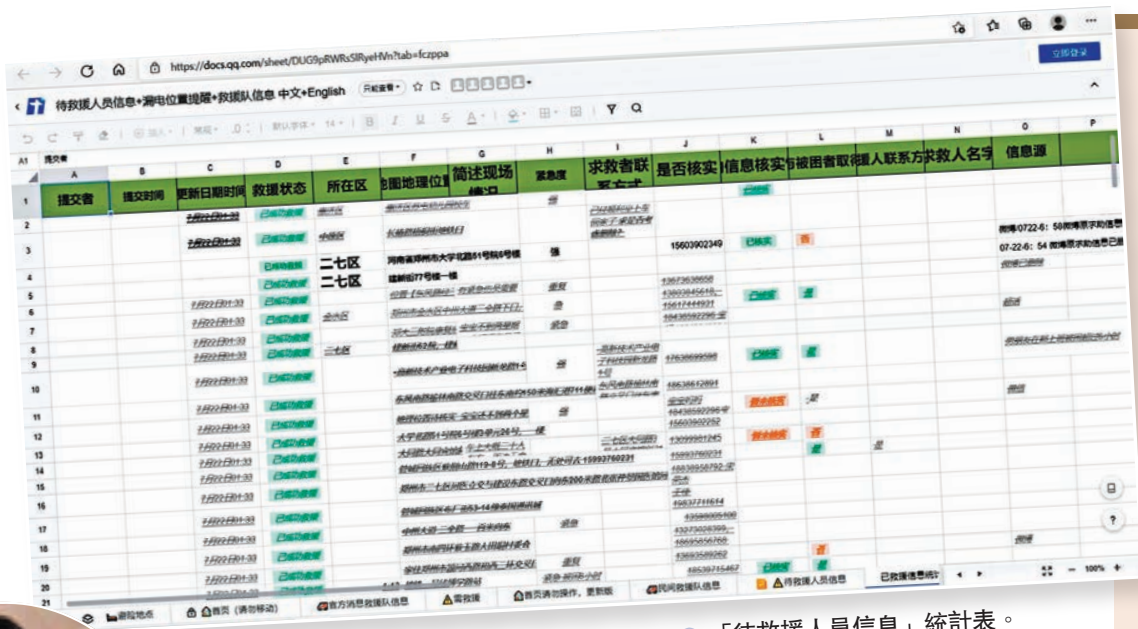




在線求救文檔架起民間互助橋

河南籍女大學生創建 志願者和時間賽跑 3日訪問量近650萬

香港文匯報訊(記者 郭若溪 深圳報道)河南暴雨牽動人心,7月19日晚,一份名為「待救援人員信息」的特殊在線互助文檔,在微信朋友圈裏廣泛傳播,並且在眾人的不斷努力下,不斷更新增加有效信息。截至到22日19點,文檔瀏覽量近650萬,幾十名志願者仍自發在「雲端」接力編輯,和時間賽跑,寫下了一個「眾人拾柴火焰高」的感人故事。



「待救援人員信息」統計表。

文檔創建者Manto是就讀於上海財經大學金融學院2021級的河南籍學生李睿,「這次家鄉災難給我的就業啟示,要做一個能對社會有貢獻有價值的人。」19日晚上,Manto在微博上看到了各種受困群眾的求救信息,內心焦急萬分,當即發了一條要收集整理各類救援資訊的朋友圈信息,包括整理和判斷求救信息優先級、同步聯繫被困人員和求救人員、跟進後續救援情況、搜集新的救援聯繫方式等。說幹就幹,這條朋友圈信息在同學、朋友、社群夥伴以及實習工作夥伴中得到了迅速響應,從最初的32人,陸續吸納了更多的志願者加入。



文檔創建者「Manto」李睿 受困者供圖

集思廣益,不斷擴大文檔的信息和功能,按緊急程度標注優先級,官方救援隊信息、民間救援隊信息、線上問診信息,都被陸續創建和補充進來;微信和企業微信互助群、標注地點的小程序、互助信息快速反饋通道也被加入了文檔之中。「我們還聯繫到了一些專門的志願服務組織和救援機構,可以提供線下志願和救援服務,把文檔發到群裏,讓他們根據信息來判斷是否可以去救援。」Manto說。

求助者報平安 志願者受鼓舞

每一次信息的更新,都令到Manto和志願者們深受鼓舞。第3個小時出現了第一個脫離險境的家庭,一個大人兩個小孩更新了備註稱已經順利坐上車回家。之後是一位發高燒的女生、一個84歲的老人被成功救援;被困在車裏一天沒喝水喝奶的小寶寶得到了救

助;一位被困幾小時待產的孕婦被送到了醫院……救援仍在繼續,越來越多的求救信息被劃掉,也有許多人沒得到及時救助。「看到有兩個獨居老人受困,其中一位處在失蹤狀態,弱勢群體缺乏保障,也沒能了解到老人的後續情況,至今還是很難受。」Manto說。

救援收集表格 變「多用途」平台

災情面前,很容易出現不好的情緒,一位鄭州的朋友特意躲到表格的最下面,寫了一段因為工作而喪氣的話。而網友們自發用粉色的「加油」把他團團圍住,給與失落人鼓勵和信心。在文檔的留言板界面裏,還有來自全國各地的網友留下的祝福語。

7月22日18時,在文檔創建近70個小時後,香港文匯報記者登錄發現,這份救援信息在線收集表格,已變成一個「多用途」的民間抗洪資源對接平台,涵蓋了鄭州緊急求救地圖、避險地點、可充電地點、心理疏導、物資援助、醫療信息、漏電場方風險地區、自救錦囊、闢謠板塊等十餘個界面,同時在線人數高達千人。

在線文檔 加速迭代優化

香港文匯報訊(記者 郭若溪 深圳報道)「救援求助信息龐大,考慮到需要在線上統計,涉及到多人協作和更新實時信息,最開始想用Excel,但是覺得很難實時,就選了騰訊文檔。」此次河南災情救援信息的收集,Manto無意間帶火了可以多人協作、雲端實時保存的在線文檔領域。

疫情期間發揮大作用

據騰訊文檔運營負責人Mube透露,通過此次事件,已收集了大量使用者的操作建議,目前團隊正在努力優化,進行快速迭代。

在線文檔作為全新的文檔協作模式,在疫情後被更廣泛使用。其特徵是將辦公從本地遷移到雲端,打破時間和空間的限制,實現在線實時存儲,支持多人實時協作,在去年疫情期間就已發揮了很大的作用,當時有很多小區、社區、學校、企業等都是用騰訊文檔進行相關登記。

據騰訊文檔運營負責人Mube介紹,7月17日以來,為保障災情下信息流暢通暢,提升救援互助信息收集管理效率,騰訊文檔緊急提供了多項支持,包括加速救援互助信息收集,推出「救援互助信息登記模板」專題,涵蓋「河南暴雨

緊急求助通道」、「暴雨求助信息統計匯總表」等33套模板,提供給有需要收集救援、求助等信息的政府、救援機構及公益組織,為實時關注跟進求助者的信息來實施救援提供便捷。

此外,為方便大家高效協作進行信息共享,讓更多災區民眾可以同時填寫救助信息,技術團隊緊急將同時協作人數擴容了2倍,並有多人一直24小時輪班值守,確保產品的穩定體驗。

優化信息統計 功能不斷擴大

為了讓每一個求助的信息被看到,幫助救援者更快到達那些最需要幫助的人,Manto和小夥伴開啟了一場在線救助大接力。在文檔創建的第一個24個小時裏,志願者們先是建立了待救援信息統計表,後續新增實時求助信息群,分別有夥伴在網上搜集整理信息、判斷是否合適、篩選,然後再轉發到小群,後面數據多了起來也考慮到了信息重複的問題。在這個過程中,建立了1個32人「信息收集統計群」、兩個「待救援信息整理群」、兩個「線下救援匹配群」、兩個「專業救援群」。後續經過大家的擴散,現在已經增加了很多個自發組成的志願者信息群。

隨著越來越多的志願者加入,大家

「待救援人員信息」文檔時間線

- 第1小時(7月19日 20:57):**
作者Manto創建「待救援人員信息」文檔,15分鐘後新增兩個作者,陸續開始從各個渠道收集各種求助信息
- 第2小時:**
求救人員中出現了已經破水、即將分娩卻沒有120救助的孕婦
- 第3小時:**
求救人員中出現了第一個脫離險境的家庭,一個大人兩個小孩,更新了備註:「已經順利坐上車回家了」
- 第4小時:**
被困的人越來越多,新增「可支援」和「漏電風險地區」欄
- 第5小時:**
「避險地點」工作表出現了「個人」,即個別志願者為受災群眾打開了自己的家門可報上名來
- 第6小時:**
求助需求突破300條。「已救援信息」工作表增加了「求助時間」、「所在區域」等欄目,也有越來越多的溫馨提醒出現
- 第7小時:**
救援隊到了!新增「官方救援隊信息」、「民間救援隊信息」工作表
- 第8小時:**
出現了新的待救援工作表,個人和商戶提供的救援地點還在不斷增加
- 第9小時:**
網友呼籲「別亂搞文件」
- 第10小時:**
新增「醫療信息」工作表,醫生們自發組織線上問診群
- 第11小時:**
待產孕婦生產指南被大字加粗放到了首頁
- 第12小時:**
一天沒喝水沒喝奶的小寶寶被救下了
- 第13小時:**
254人同時在線編輯,騰訊文檔產品團隊緊急擴容
- 第14小時:**
被劃去的求助信息越來越多
- 第15小時:**
新增「可充電地點」工作表
- 第16小時:**
可充電地點出現停電
- 第17小時:**
網友陸續留言,增加子表
- 第18小時:**
表格增加新功能,網友拉起了更多微信和企業微信互助群
- 第19小時:**
有程序員自發製作了可以標記求助地點的地圖小程序
- 第20小時:**
更多志願者在整理表格內的格式,進行分區、校對等
- 第21小時:**
新增互助信息快速反饋通道,表格中出現「加油」字樣
- 第22小時:**
避險地點接近100個,表格有了獨立首頁+9格功能欄
- 第23小時:**
求助信息超1,000條,聯繫上救援隊
- 第24小時(7月20日 20:57):**
求助需求、救援信息還在不斷增加
- 第54小時(7月22日 04:00):**
志願者增加英文首頁和各頁面鏈接
- 第60小時:**
持續聯繫官方和救援隊伍,上報已整理的求救信息,保證信息有接受渠道,做好數據脫敏,電話只對救援人員開放
- 第66小時:**
重點整理物資救助信息
- 第70小時(7月22日 19時):**
騰訊文檔專人核實救援人員、物資信息

●整理:香港文匯報記者 郭若溪

雲端接力 集思廣益

「增加一欄『已救援信息統計』表吧,將已經失效的信息集中起來,再把沒有得到救援的信息前置。」

「文檔手機打開太卡頓了,留言板等一些次要信息欄,用鏈接的方式,分離出來吧。」

「容易誤觸新增工作表,個人覺得如果有閱讀模式會更有幫助。」

「是否要對接一個官方問謠平台。」

……

仍有志願者不斷加入

22日一早,志願者Hikari就在微信群裏,分享了多個需要改進的

檔案爆滿釐用完退出

據最早協助管理的志願者李偉



●鄭州千年一遇的大暴雨,一個個「愛心之舉」在朋友圈洗版。圖為工作人員在鄭州東站進站口處為滯留旅客提供早餐。新華社

告訴香港文匯報記者,文檔在發出當晚就已經爆了,經過24小時的持續發酵和全網傳播後,大批求救者已經陸續得到幫助。文檔建成的第三天(22日)開始,表格裏的求救信息已經消化得差不多了,文檔的功能也需要有新定義。「我們就在群裏收集了大家的建議,呼籲不再在文檔中增加過多的新的申請和求助信息,而是開始引導大家到官方求助渠道发布信息,否則繼續發布

求救,會滯後信息的反饋。」

Hikari直言,能同時編輯文檔的人很多,目前救援人員和物資信息由騰訊文檔專人核實。志願者們呼籲,如非必須,請考慮退出文檔,以保證正需使用此文檔者流暢使用。騰訊方面也呼籲,請不是河南/鄭州的朋友暫時不要去打卡參觀,以免影響信息的流暢搜尋,讓鄭州人民得到更加順暢的幫助。

●香港文匯報記者 郭若溪