

[文章编号] 1009-3729(2014)02-0003-06

国内外突发公共危机信息管理研究综述

高芙蓉

(河南财政税务高等专科学校 法律系, 河南 郑州 451464)

[摘要]突发公共危机信息管理已成为公共危机管理的重要研究领域之一,通过对国内外公共危机信息管理的研究现状进行梳理,发现:国外关于该领域的研究以从公共关系学、情报学、传播学、管理学等视角切入者居多;国内关于该领域的研究主要从信息沟通、信息传播、信息公开等层面展开。目前国内外关于该领域的研究存在理论基础相对薄弱、理论研究的现实指导性不强、研究视角比较狭窄、学科整合相对不足等问题,未来研究应从危机信息管理理论的本土化构建与多学科融合、网络背景下危机信息沟通与传播、突发公共危机信息公开机制的可操作化实践等方面入手。

[关键词]突发公共危机;信息沟通;信息传播;信息公开

[中图分类号] D630 **[文献标志码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1009-3729.2014.02.001

风险社会的来临使得公共危机事件的出现越发频繁,各国政府对其的重视程度也随之增强。仅就中国而言,自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全等突发公共危机事件导致每年非正常死亡人数超过20万,伤残人数超过200万,经济损失超过6000亿人民币。^[1]2003年“非典”事件后,突发公共危机的应急管理引起了学术界的广泛关注。人们逐渐认识到信息在突发公共危机应急管理各个环节的重要作用,无论是发生前期或征兆阶段,还是中期演变、后期恢复与重建过程,都需要及时、准确与全面的信息资源,信息贯穿于整个突发公共危机发展过程的始终。加强信息管理对突发公共危机的应急控制有着重要作用。正如英国社会学家安东尼·吉登斯所认为的,随着风险社会的到来,人们对社会中提供信息和解释信息的符号系统与专家系统的依赖程度越来越深,如果这两大系统出现问题,现代社会就有可能陷入高度紧张和突发性事件所带来的混乱的风险之中。^[2]当前,突发公共危机信息管理日益成为公共危机管理的重要研究领域之一。本文拟对国内外学术界突发公共危机信息管理的研究状况作一梳理

与简评,旨在为我国突发公共危机信息管理研究提供一些借鉴与启示。

一、国内突发公共危机信息管理研究现状

自古以来中国人就不乏危机意识,但相比于西方国家,我国对现代意义上的突发公共危机信息管理的研究则起步较晚,直到1990年,孙明贵^[3]介绍了西方国家企业危机的管理经验,国内才开始了危机信息管理的学术研究,近年来更形成了热潮。国内关于这方面的研究主要是从信息沟通、信息传播、信息公开等层面来展开。

1. 突发公共危机的信息沟通研究

国内关于突发公共危机信息沟通的研究遵循微观和宏观两种进路,前者侧重于具体策略,后者则偏重于沟通机制。信息沟通策略决定着突发公共危机信息管理的效果,许多学者对此给予了关注。陈晓剑等^[4]基于公共危机生命周期和公众认知形成过程,提出了危机信息沟通框架与战略,指出要了解危机状态下公众对信息的需求和期望,可通过定制沟

[收稿日期] 2014-02-10

[基金项目] 国家哲学社会科学基金项目(09CJY065);河南省哲学社会科学规划项目(2012BZH003);河南省软科学研究计划项目(142400410666)

[作者简介] 高芙蓉(1970—),女,河南省项城县人,河南财政税务高等专科学校讲师,博士,主要研究方向:网络社会学。

通信息的内容,帮助公众建立针对危机事件的积极认知,提高危机沟通的效率;钟金玲^[5]从理念、技术和实践3个层面探讨了媒介融合背景下政府做好公共危机信息沟通的对策建议:理念层面上要实现政府危机沟通观念的转型,技术层面上要整合多维度立体化的媒介形态,实践层面上要加强政府危机预警,实现媒体跨界联播,提供心理服务平台;朱春辉^[6]论述了信息沟通中存在的问题,指出要从健全信息管理制度、完善信息监控与预警、保障信息资源配置系统、提高信息系统整体应急反应能力、建立政府与媒体良性互动关系5方面入手来解决;吴小冰^[7]从归因理论与组织形象修复理论视角,探讨了政府在公共危机中应选择合适的沟通策略,以达到良好的沟通效果,恢复政府良好形象,比如在危机处理阶段可采用支援、趋小化、超脱、差异化、自责、反击等沟通策略,在危机恢复阶段可采用修正、支援、补偿等沟通策略。上述探讨危机信息沟通的策略的研究可以影响突发公共危机信息沟通效果,但并不是唯一的影响因素,突发公共危机信息沟通的效果还受经济、政治、文化、社会等诸多因素影响。因此,对该问题的研究应从多视角展开。

国内关于信息沟通机制的研究侧重于3个方面。一是关注信息沟通主体之间的关系调整。冯晓^[8]以政府、媒体和公众3个外部信息沟通主体间互动关系为重点,提出构建公共危机管理外部信息沟通机制对策;米唤明^[9]认为危机信息沟通主体间存在危机信息共享水平低、横向信息不交互及信息反馈缺乏等问题,可从完善法律保障体系、建立多层次的信息发布体系、建立科学有效的信息沟通机制3方面来解决。二是研究内外网信息共享交互系统的建设机制。张维平^[10]从内外部沟通角度提出要建立核心信息网、政府公众信息网和外网的信息共享交互系统;程璇等^[11]指出,突发公共危机事件中信息的沟通主体、管理系统与监督反馈系统构成了信息沟通机制的要素,这是构建信息机制的基础。三是探讨突发公共事件信息沟通存在的问题及其原因。黄金兰^[12]指出,危机信息沟通中存在着政府官员漏报、瞒报、谎报、不报等逃避责任的行为,民众的危机意识、危机辨别能力普遍偏低,媒体在公共危机信息传播中的困境,政府与民众之间缺乏互动和交流,政府未能及时有效地公布信息5方面的问题,并从政府绩效评估机制、公民危机教育、媒体因素、科层化管理体制、信息公开制度等方面提出对策;赖英腾^[13]认为,公共危机中信息沟通在主观认知、信

息系统以及沟通管理方面存在障碍,提出应树立正确的危机沟通意识、健全政府危机信息系统、加强危机信息沟通管理制度建设等危机信息沟通机制的治理路径。可以看出,从上述各维度开展的宏观研究涉及面较广,但结合社会现状、权力关系的深层反思和批判尚待深度挖掘。

2. 突发公共危机的信息传播研究

国内关于突发公共危机信息传播的研究主要围绕3个方面。一是公共危机信息传播模式与机制的探讨。李志宏等^[14]结合突发性公共危机信息传播的特点,并参照 Defleur 的互动过程模式和 Fiona Duggan 等的危机信息传播模式,提出基于信息流强弱的突发性公共危机信息传播模式;李春华等^[15]指出,在公共危机信息传播过程中,政府是信息传播的主导者,媒体是传递者与监督者,公众则是受众与参与者,并以多元治理理论和危机沟通理论为基础,构建了“政府—媒体—公众”公共危机信息传播模式。二是公共危机信息传播空间结构模型的研究。王伟等^[16]以社会网理论为基础,论述了公共危机信息传播中的“六度分隔”、“小世界”和“无尺度网络”现象,运用“弱关系—强关系”假设和“结构洞”理论对公共危机信息网络结构及公共危机信息传播机制进行了初步分析探讨;孙华程^[17]基于无标度网络结构模型和小世界网络理论,认为网络节点的增加与网络节点连线的增加是公共危机信息传播的特点,把可变集聚系数引入到无标度网络模型中,建立了一个复杂的网络结构模型;随后,孙华程^[18]又以此理论为基础,探讨了这种结构模型的实用与指导价值。三是研究传播主体之间的关系。周海生^[19]指出信息传播对公共危机治理的重要性,强调政府、媒体及公众等传播主体具备各有侧重的传播功能,其中政府具有制度建设及制度保障功能,媒体在信息传播中具有监测环境、引导教育、议程设置、缓释、舆论监督、反思等功能,公众有参与及塑造功能,但需要一定的前提条件。上述突发公共危机信息传播研究的前两个方面主要遵循西方危机传播研究的修辞取向,旨在运用信息传播技巧帮助组织化解危机,而后一个方面则侧重于管理取向,将组织视为解决突发公共危机的核心。

3. 突发公共危机的信息公开研究

按学科领域进行梳理,目前关于突发公共危机的信息公开研究主要围绕3个层面。一是立足于法学学科背景,从立法、体制、观念等层面分析突发公共危机信息公开法制的发展历程、现状与特点,运用

比较法学视角对比国内外突发公共危机信息公开制度的差异,指出国内信息公开制度的不足,围绕信息公开法制制度的构建提出相应建议,如马学梅《突发公共事件中信息公开研究》^[20],齐丽文《突发公共事件政府信息公开制度研究》^[21]。二是基于公共关系学与公共管理学背景,从治理理论视角探讨突发公共危机中的政府危机沟通问题,认为突发公共危机信息公开的实质是政府公共危机管理中的危机沟通与管理能力,基于具体的典型案例,分析政府信息公开中存在的沟通问题,强调从畅通民意诉求表达机制、推进信息公开建设、完善信息共享机制、提高同媒体沟通的能力等方面进行危机沟通。如杨梅《治理理论视角下政府危机沟通问题研究》^[22],周小鹏《政府在突发公共事件中的信息公开问题研究》^[23],谢颖波《我国突发公共事件中政府信息公开存在的主要问题及对策研究》^[24]。三是着眼于传播学视角,把媒体作为研究的逻辑起点、中间桥梁与最终归宿,指出政府、媒体与公众基于不同的利益诉求形成了对信息公开的不同态度,信息公开过程是三者利益间博弈的过程,信息沟通有赖于三者关系的互动协调,强调媒体在其中所发挥的关键作用。如赵路平《公共危机传播中的政府、媒体、公共关系研究》^[25],童兵《突发公共事件的信息公开与传媒的宣泄功能》^[26],诸葛福民等《公共危机治理中的信息公开问题——政府、媒体和公众的利益博弈》^[27]。上述研究立足于不同学科背景对突发公共危机信息公开问题做了较为详尽的探讨,其共同的出发点是力求推动政府信息公开制度的不断完善,但对突发公共危机信息公开方面的研究内容还不够深入,还未形成综合的体系化研究。

二、国外突发公共危机信息管理研究现状

1990年代是西方国家频繁爆发突发公共危机事件的时期,如何通过信息管理提高应急反应能力一时成为国际社会关注的焦点,同时也为西方理论界所重视。西方学者对突发公共危机信息管理的研究可追溯到公共管理领域信息沟通的研究,公共关系学与信息传播学界的专家对此也进行了研究。研究议题主要有以下几个方面。

1. 突发公共危机中的信息沟通策略研究

信息沟通策略是突发公共危机管理的热点问题之一,它包括信息沟通的原则、渠道、步骤3方面。英国危机公关专家 M. Regester^[28]提出的突发公共

事件“三 T”(Take you own take, Take it all, Take it fast)原则至今仍被奉为危机信息沟通领域中的圭臬。W. T. Coombs^[29]研究指出,随着信息技术的快速发展,网络短信群发系统、新闻媒体报道都是快速反应渠道,当员工与其他关键利益相关者一起大规模使用内联网时,其沟通价值将得到提升。J. R. Dowling^[30]研究了“9·11事件”后美国航空公司使用内联网系统与雇员进行沟通的问题,认为这是一种有效的沟通方式。M. Taylor等^[31]通过广泛分析危机网站,发现在危机中组织利用网站以及与网站的互动很缓慢,而短信群发系统可以通知具体的人。可以看出,随着危机管理工作的推进,可以有多种信息沟通渠道供选择。Augustine^[32]将突发公共事件的信息沟通管理划分为6个阶段,即避免危机、准备管理危机、认识危机、遏制危机、解决危机和从危机中获利。J. Bernstein^[33]认为危机沟通应包括成立沟通小组、确定发言人、培训发言人、制订沟通计划、识别公众、危机预警、评估危机形势、辨别关键信息、明确沟通方法与施行危机沟通10个步骤。

2. 突发公共危机中的信息传播研究

国外突发公共危机信息传播研究经过多年探索,已逐渐形成了比较成熟的学术范式,发展出了3个研究取向,即管理取向、修辞取向和批判取向^[34]。管理取向侧重于危机信息传播的“传播者”环节,以“组织”(这里的“组织”在西方话语体系中指政府、企业、医院、学校、社团、非政府组织等)的自主性、专业性、决策能力与沟通策略的效果等为关注焦点,多数研究采用定量方法,其中以J. E. Grunig等^[35]提出的“卓越公关理论”最具代表性。修辞取向则以危机信息传播的“信息”环节为主,以定性方法研究组织如何应对“形象管理”和“修复策略”问题,以W. L. Benoit^[36]提出的“形象修复”理论最为经典。近年来,以W. T. Coombs^[29]为代表的学术团队整合了管理取向和修辞取向,提出了情景危机传播理论(SCCT, the Situation Crisis Communication Theory)。SCCT以危机公关研究为基础,根据危机责任水平将组织危机分为3类:受害型(指自然灾害、谣言、工作场所暴力等),意外事故型(如产品技术错误造成的伤害和意外事故)和故意过错型(如人为错误产生的伤害和意外事故、管理失当等)。据此,W. T. Coombs提出了9种声誉修复策略,即攻击原告、否定、替罪羊、借口、理由、提醒、逢迎、补偿以及道歉。总体来看,无论是传统的管理取向、修辞取向,还是整合的SCCT理论,都没有摆脱“亡羊补牢”式

的“行政式研究”模式的局限性,其最大问题是缺乏对社会现状、机制和权力关系的反思与批判^[34]。以 J. P. McHale 等^[37]为代表的批判取向论者以耐克公司遭遇的信誉危机为案例,把危机看作组织形象重塑的契机,提出了“霸权”模式,这里的“霸权”意指某个组织“在传媒、文化和意识形态领域内的领导权”^[34],危机信息传播就是“不同组织争夺领导权的过程”^[34]。

3. 突发公共危机应急管理的信息技术应用问题研究

国外学者早在 1980 年代就注意到了突发公共危机事件应急管理中的信息技术应用问题,研究如何使用信息技术提升危机管理水平。1984 年,美国学者 R. L. Chartrand 等^[38]向国会众议院科技委员会提交了一份名为《用于应急管理的信息技术》的研究报告,该报告重点研究了应急通信系统、针对自然灾害的信息存储与检索系统和其他信息技术在减灾与危机管理等的应用问题。1990 年代以后,更多学者从信息技术应用的不同角度进行了研究。Otto Lerbinger^[39]从信息角度分析了危机管理者的职责与素质;Ronald J. Burke 等^[40]则从信息需求视角提出了持续危机管理方法,研究了寻求信息、预防危机、危机准备、识别危机、控制危机、危机恢复等问题。美国国家研究委员会(National Research Council)专门编著报告,系统介绍了用于危机管理的信息技术的特点、作用等。^[41]随着网络信息技术的普及,A. M. DiNardo^[42]指出网络是一种应对危机的更为有效的工具。在突发公共危机事件中最常见、最难以预测、对公众危害最大的是公共卫生事件,如果处置不当,会引发公众的恐慌与无助。印度学者 M. Dolly^[43]提出将公共卫生与灾害信息网络、互联网联系起来,并在国家内部、国家与地区之间实现在线共享。在实践领域,许多发达国家已专门设计了危机信息管理系统,并将其应用到危机管理当中。如美国,在“9·11 事件”之后成立了应急联邦管理局(FEMA),并着手开发国家应急管理信息系统 NEMIS(National Emergency Management Information System),随后在很多城市建设了公共安全地理信息系统,制定了“E-FEMA”战略,建立了多种基于 GIS(Geographic Information System)的应急信息管理系统。^[44]

可见,国外关于突发公共危机信息管理的研究,以从公共关系学、情报学、传播学、管理学等视角切入者居多。毋庸置疑,上述研究成果值得我们借鉴

和参考,但中国与西方国家有着截然不同的国情,用国外突发公共危机信息管理理论指导中国的具体实践,需要对其进行修正与创新。

三、当前研究现状简评

通过上文的梳理与反思,可以发现,国内外关于突发公共危机信息管理的理论还存在理论基础相对薄弱、理论研究针对现实的指导性不强、研究视解比较狭窄、学科整合相对不足等问题。

1. 理论基础相对薄弱

通常意义上,理论体系包括基本内容、基本方法和内在逻辑结构。目前国内外突发公共危机信息管理理论框架仍显粗糙,相对完善的理论体系还没有形成。特别是国内外关于这一领域的研究多侧重于对个别问题、单个案例与具体现象的阐释,而对该领域的基本问题做出完整回答的、有影响的力作尚不多见。理论体系的研究多为定性研究,多采用文献研究法、比较分析法、案例分析法等,具体的方法论问题较少涉及。而突发公共危机信息管理是一项复杂的系统工程,还要求我们应综合运用层次分析法、平衡计分卡法等各种研究方法,对突发公共危机信息管理工作进行统计分析,通过建立绩效测评模型对信息管理工作绩效进行实证研究。任何科学的理论体系并非多个理论的简单叠加,而是一个内在联系紧密的有机整体,而目前突发公共危机信息管理的理论体系研究还没有确立这样的内在逻辑结构。

2. 理论研究针对现实的指导性不强

突发公共危机信息管理理论作为规避组织风险和解决意外事故的学科,是应用性很强的工具性学科,其着眼点应是如何更有效地解决实践中出现的问题。目前学术界对突发公共危机、应急管理、信息管理等的研究热潮,可以视作学界对实践问题的回应。但综观上述研究,大多都停留在“理论上是什么”这一层面,而缺乏对“实践中怎样做”的深入探讨,这些研究成果还不能十分有效地指导人们在现实中如何做,所提出的建议与对策也多以抽象和宏观为主,还有待进行可操作化和具体化的研究。目前的研究主要集中于发生在城市的突发公共危机的信息管理上,而对农村的关注还比较缺乏,针对农村突发公共危机信息管理的理论还是该领域的短板,是突发公共危机管理的薄弱环节。

3. 研究视角比较狭窄,学科整合相对不足

目前学术界对突发公共危机信息管理的理论主要侧重于法学、情报学、传播学、管理学等学科视角,

对信息沟通的机制与策略,信息传播的模式、机制、空间结构与传播主体,信息公开的制度、问题与对策,还缺少从社会学、心理学、信息资源管理学以及系统科学等视角的研究成果,系统的研究领域还没有形成,跨系统、跨行业、跨领域与跨学科的综合研究还比较缺乏,综合性研究成果相对不足,交叉性探索成果十分稀少。这就导致了目前突发公共危机信息管理中实践超前、理论滞后的问题。为此,突发公共危机信息管理理论研究的重心应集中在:拓展多视角的理论研究视野,借鉴多学科的理论研究成果,促进公共危机信息管理工作的顺利发展;开展跨学科的整合研究,为突发公共危机信息管理工作提供必要的理论支撑。

四、未来研究展望

学术界对突发公共危机信息管理的研究方兴未艾,国内外从多学科、多视角进行了有益探索,未来研究还需要重点把握下面3个方面。

一是危机信息管理理论的本土化建构与多学科融合。任何理论的产生都源于对现实的关照。西方发达国家突发公共危机的频发催生了学者对危机管理以及与之伴生的信息管理的关注与研究,形成了不同的危机理论、危机信息管理理论与范式。对国外理论范式的引介固然重要,但更应该立足于中国实践,构建适合我国国情的危机信息管理理论。突发公共危机信息管理涉及多个层面、多个学科,仅靠单一学科的研究难以解决复杂的现实问题,未来应结合国内实际,综合多个视角,融合多种学科理论与方法,立足于宏观视野展开研究。

二是网络背景下危机信息沟通与传播的挑战及探索。网络技术的快速发展为突发公共危机的信息传播、信息沟通及信息公开提供了有利条件,信息管理对象、信息沟通方式、信息传播内容及渠道与以往相比都发生了很大变化,信息管理过程与影响因素更加错综复杂。与传统背景下的危机信息管理相比,网络背景下的危机信息管理有什么样的新变化,发展规律是否依循过往的路径模式,如何实现“政府—媒体—网络—公众”之间多渠道、多环节的有效沟通?这些问题需要学界与实务工作者打破常规,进行更深入的研究与探讨。

三是突发公共危机信息公开机制的可操作化实践。突发公共危机信息公开具有非常强的实践性,除前文所述问题外,未来一段时间还应着眼于危机信息公开的法律可操作程序。现有的信息公开还仅

限于制度层面,立法层面的信息公开法制建设应成为今后的研究议题。危机信息公开的研究内容不应仅限于“问题—原因—对策”三段式的研究模式,还应侧重于信息公开的价值取向、目标原则、规范化建设,以及宏观层面上危机信息公开平台建设的内外环境、基本动因、框架体系、技术支持、政策建设等方面。^[45]

[参 考 文 献]

- [1] 新华网. 中国每年因突发事件非正常死亡人数超过20万[EB/OL]. (2009-06-05) [2014-01-20]. http://www.chinasafety.gov.cn/wangluo_cankao/2006-07/17/content_179362.htm.
- [2] 杨雪东. 风险社会与秩序重建[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2006: 264-272.
- [3] 孙明贵. 浅谈西方企业的危机管理[J]. 外国经济与管理, 1990(2): 22.
- [4] 陈晓剑, 王海亮, 刘天卓. 基于公众感知的危机信息定制与沟通策略研究[C]//决策科学与评价——中国系统工程学会决策科学专业委员会第八届学术年会论文集. 北京: 知识产权出版社, 2009: 237.
- [5] 钟金玲. 新媒体时代政府进行公共危机信息沟通的变化和对策探究——以媒介融合为研究视域[J]. 东南传播, 2012(9): 51.
- [6] 朱春辉. 论公共危机处置中信息沟通存在的问题及应对策略[J]. 科学咨询(决策管理), 2010(10): 32.
- [7] 吴小冰. 政府公共危机沟通策略探讨——归因理论与形象修复理论的视角[J]. 东南传播, 2010(6): 28.
- [8] 冯晓. 公共危机管理外部信息沟通机制的构建——基于政府、媒体和公众三者关系的研究[D]. 厦门: 厦门大学, 2008.
- [9] 米唤明. 危机响应的信息沟通机制研究[J]. 吉林政报, 2011年专刊: 96.
- [10] 张维平. 突发公共事件信息沟通机制的社会学分析[J]. 学习与实践, 2007(5): 115.
- [11] 程璇, 崔旭. 突发事件中政府面向公众的信息沟通机制[J]. 图书馆学刊, 2012(9): 4.
- [12] 黄金兰. 我国公共危机管理中信息沟通机制的完善[D]. 福州: 福建师范大学, 2008.
- [13] 赖英腾. 公共危机中的信息沟通及其治理机制[J]. 马克思主义与现实, 2008(5): 177.
- [14] 李志宏, 何济乐, 吴鹏飞. 突发性公共危机信息传播模式的时段性特征及管理对策[J]. 图书情报工作, 2007(10): 88.
- [15] 李春华, 龙厚仲. 公共危机信息传播模式及其运行[J]. 中国人民公安大学学报: 社会科学版, 2010(5): 23.

- [16] 王伟,靖继鹏. 公共危机信息传播的社会网络机制研究[J]. 情报科学,2007(7):979.
- [17] 孙华程. 公共危机信息传播空间结构模型研究[J]. 情报杂志,2009(4):23.
- [18] 孙华程. 公共危机信息传播系统的网络结构模式研究[J]. 情报科学,2009(4):497.
- [19] 周海生. 公共危机信息传播中的政府、媒体功能及公众参与[J]. 中共南京市委党校学报,2009(5):65.
- [20] 马学梅. 突发公共事件中信息公开研究[D]. 济南:山东大学,2011.
- [21] 齐丽文. 突发公共事件政府信息公开制度研究[D]. 济南:山东大学,2009.
- [22] 杨梅. 治理理论视角下政府危机沟通问题研究[J]. 吉林省教育学院学报(中旬),2012(10):6.
- [23] 周小鹏. 政府在突发公共事件中的信息公开问题研究[D]. 天津:天津大学,2007.
- [24] 谢颖波. 我国突发公共事件中政府信息公开存在的主要问题及对策研究[D]. 杭州:浙江财经大学,2012.
- [25] 赵路平. 公共危机传播中的政府、媒体、公共关系研究[D]. 上海:复旦大学,2007.
- [26] 童兵. 突发公共事件的信息公开与传媒的宣泄功能[J]. 南京社会科学,2009(8):37.
- [27] 诸葛福民,原光. 公共危机治理中的信息公开问题——政府、媒体和公众的利益博弈[J]. 山东社会科学,2011(11):168.
- [28] Regester M. Crisis Management:How to Turn a Crisis into an Opportunity[M]. London:Hutchison Business,1987:44-46.
- [29] Coombs W T. Protecting organization reputations during a crisis:The development and application of situational crisis communication theory[J]. Corporate Reputation Review,2007(10):1.
- [30] Downing J R. American airlines' use of mediated employee channels after the 9/11 attacks[J]. Public Relations Review,2003(30):37.
- [31] Taylor M,Kent M L. Taxonomy of mediated crisis responses[J]. Public Relations Review,2007(33):140.
- [32] Augustine. Managing the crisis you tried to prevent[J]. Harvard Business Review,1995(6):147.
- [33] Bemstein J. The 10 steps of crisis communications[EB/OL]. (2011-03-04)[2013-01-20]. http://www.Bernstein_crisis_management.com/docs/the_10_steps_of_crisis_communications.html.
- [34] 史安斌. 危机传播研究的“西方范式”及其在中国语境下的“本土化”问题[J]. 国际新闻界,2008(6):22.
- [35] Grunig J E,Hunt T. Managing Public Relations[M]. New York:Holt,1984.
- [36] Benoit W L. Apologies,Excuse and Accounts:A Theory of Image Restoration Discourse[M]. Albany,New York:State University of New York Press,1996.
- [37] McHale J P,Zompetti J P,Mofitt M A. A hegemonic model of crisis communication:truthfulness and repercussions for free speech in Kasky vs. Nike[J]. Journal of Business Communication,2007(44):374.
- [38] Chartrand R L. Information Technology for Emergency Management:Report[R]. Washington:U S G P O,1984.
- [39] Otto Lerbinger. The Crisis Manager:Facing Risk and Responsibility[M]. New Jersey:Lawrence Erlbaum Associates,1997.
- [40] Ronald J Burke,Cary L Cooper. The Organization in Crisis:Downsizing,Restructuring and Privatization[M]. Malden,MA:Wiley Blackwell Publishers,2000.
- [41] National Research Council. Information Technology Research for Crisis Management[R]. Pittsburgh:National Academy Press,1999.
- [42] DiNardo A M. The internet as a crisis management tool:A critique of banking sites during Y2K[J]. Public Relations Review,2002,28(4):367.
- [43] Dolly M. Information technology and public health management of disasters—a model for South Asian countries[J]. Prehosp Disaster Med,2005,20(1):54.
- [44] 谢旭阳,邓云峰,李群,等. 应急管理信息系统总体架构探讨[J]. 中国安全生产科学技术,2006(6):27.
- [45] 向立文,彭雅愉. 政府应急管理中信息公开研究述评[J]. 现代情报,2012(10):171.