

分类号 G21/134
UDC _____

密级 公开
编号 10741

兰州财经大学

LANZHOU UNIVERSITY OF FINANCE AND ECONOMICS

硕士学位论文

(专业学位)

论文题目 风险社会视阈下地方政府应对公共安全事
件危机传播研究

研究生姓名: 曹瑞敏

指导教师姓名、职称: 王一婕、副教授 王玉明、教授

学科、专业名称: 新闻传播学、新闻与传播

研究方向: 网络与新媒体

提交日期: 2022年5月29日

独创性声明

本人声明所提交的论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果。与我一同工作的同志对本研究所做的任何贡献均已在论文中作了明确的说明并表示了谢意。

学位论文作者签名：曹瑞敏 签字日期：2022.5.29

导师签名：王一媿 签字日期：2022.5.29

导师（校外）签名：王玉明 签字日期：2022.5.29

关于论文使用授权的说明

本人完全了解学校关于保留、使用学位论文的各项规定，_____（选择“同意” / “不同意”）以下事项：

1. 学校有权保留本论文的复印件和磁盘，允许论文被查阅和借阅，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存、汇编学位论文；

2. 学校有权将本人的学位论文提交至清华大学“中国学术期刊（光盘版）电子杂志社”用于出版和编入 CNKI《中国知识资源总库》或其他同类数据库，传播本学位论文的全部或部分內容。

学位论文作者签名：曹瑞敏 签字日期：2022.5.29

导师签名：王一媿 签字日期：2022.5.29

导师（校外）签名：王玉明 签字日期：2022.5.29

**Research on The Local Governments
Response to The Crisis Communication of
Public Security Events from The
Perspective of Risk Society**

Candidate : Cao Ruimin

Supervisor: Wang Yijie

摘 要

地方政府作为公共安全事件的直接负责部门,其危机应对能力和危机处理能力关系到社会的稳定、民众对政府的满意度和信任度,所以必须优化危机传播路径与机制,应对风险社会中频繁发生的公共安全事件。

本文以风险社会为背景,以上海外滩踩踏事件、山东非法疫苗事件和白银景泰山地越野马拉松事件为案例,通过案例分析法和问卷调查法对地方政府应对公共安全事件危机传播进行研究。主要研究的问题有两个,第一,地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题有哪些。第二,地方政府应对公共安全事件危机传播面临哪些挑战。具体研究过程如下:首先对危机事件管理现状和政府危机管理逻辑进行分析,通过对具体案例的信息传播活动进行分析,发现三个案例危机传播过程中的异同点,对风险社会地方政府应对公共安全事件危机传播可能存在的问题进行总结和假设;其次,通过问卷调查法,根据对受众获取信息的渠道、事件发生后对媒体和政府的期望,以及事件发生后关注的信息种类等分析,总结出风险社会地方政府应对公共安全事件危机传播面临的挑战。

通过分析和研究发现,地方政府应对公共安全事件存在的主要问题有三个:第一,地方政府官员新媒体素养有待提升。第二,公共安全事件的舆论引导机制有待完善。第三,地方政府缺乏与公众高效的对话机制。地方政府应对公共安全事件危机传播面临的主要挑战有以下三个:第一,全媒体时代危机传播路径嬗变;第二,风险社会中公共安全事件频繁发生;第三,地方政府应急管理能力亟待提升。最后,笔者针对其存在的问题和面临的挑战,与问卷调查结果相结合,有针对性地提出三点优化地方政府应对公共安全事件危机传播的策略。第一,提升地方政府应对风险社会的能力。第二,增强全媒体时代地方政府舆情应对机制。第三,优化公共安全事件危机传播的路径与机制。

关键词: 风险社会 地方政府 公共安全事件 危机传播

Abstract

As the department directly responsible for public security events, the local governments ability to respond to and deal with crisis is related to social stability, public satisfaction and trust in the government, so it is necessary to optimize the path and mechanism of crisis communication, dealing with public security incidents in the risk society.

Taking the risk society as the background,taking the stampede on the bund in Shanghai, the illegal vaccine event in Shandong and the Baiyin Jingtai mountain cross-country marathon as cases, this paper studies the response of local governments to the crisis communication of public security events through case analysis and questionnaire survey. The main research questions are as follows: First, what are the problems of the local governments response to the crisis communication of public security incidents. Second, the local government to deal with public security incidents crisis communication challenges. The specific research process is as follows: Firstly, it analyzes the current situation of crisis event management and the logic of government crisis management. Through the analysis of the information communication activities of specific cases, it finds the similarities and differences in the process of crisis communication of the three cases, and summarizes and assumes the possible problems of local governments in risk society in dealing with the crisis communication of public security events;secondly,through the

questionnaire survey method, based on the audience access to information, after the incident on the media and the government's expectations, as well as after the incident on the type of information, etc. , this paper summarizes the challenges faced by local governments in dealing with the crisis communication of public security incidents under the new environment.

Through analysis and summary, it is found that there are three main problems in local governments response to public security incidents: First, the new media literacy of local government officials needs to be improved. Second, the public opinion guiding mechanism of public security events needs to be improved. Third, local governments lack effective dialogue with the public. There are three main challenges that local governments face in dealing with the crisis communication of public security incidents: First, the transmutation of crisis communication route in the all-media era; second, the frequent occurrence of public security incidents in the risk society; and third, the local government emergency management ability urgently needs to enhance. Finally, according to the existing problems and challenges, the author puts forward three strategies to optimize the local governments response to public security incidents. First, improve the ability of local government to deal with the risk society. Second, strengthen the local government public opinion response mechanism in the media era. Thirdly, optimize the path and mechanism of

public security event crisis communication.

Keywords : Risk society;Local government;Public safety events;Crisis communication

目 录

1 绪论	1
1.1 研究背景与研究问题	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究问题	1
1.2 研究目标与研究意义	2
1.2.1 研究目标	2
1.2.2 研究意义	2
1.3 研究内容与研究方法	3
1.3.1 研究内容	3
1.3.2 研究方法	4
1.4 研究创新与研究不足	4
1.4.1 研究创新	4
1.4.2 研究不足	5
2 理论基础与研究综述	6
2.1 基本概念	6
2.1.1 公共安全事件	6
2.1.2 危机传播	6
2.2 理论基础	7
2.2.1 风险社会理论	7
2.2.2 危机传播相关理论	8
2.3 研究综述	9
2.3.1 国外研究	9
2.3.2 国内研究	11
2.3.3 研究评述	13
3 风险社会地方政府公共危机管理现状及内在逻辑	14

3.1 公共安全事件的类别及管理现状	14
3.1.1 自然灾害	14
3.1.2 事故灾难	15
3.1.3 公共卫生事件	15
3.1.4 社会安全事件	16
3.2 公共安全事件的风险识别	16
3.2.1 风险识别的过程与特点	16
3.2.2 风险识别阶段的主要工作和步骤	17
3.2.3 确认风险等级	18
3.3 风险社会存在的问题与地方政府危机管理的内在逻辑	19
3.3.1 风险社会主要存在的问题	19
3.3.2 风险社会地方政府公共危机管理的内在逻辑	19
4 地方政府应对公共安全事件危机传播案例分析	22
4.1 案例研究	22
4.1.1 案例选择	22
4.1.2 案例概况	22
4.1.3 案例讨论	24
4.2 问卷调查	25
4.2.1 问卷发放与回收	25
4.2.2 问卷设计	25
4.2.3 问卷研究过程	26
4.2.4 问卷分析过程	27
4.2.5 问卷分析结果	39
5 地方政府应对公共安全事件危机传播的问题与挑战	40
5.1 地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题	40
5.1.1 地方政府官员新媒体素养有待提升	40
5.1.2 公共安全事件舆论引导机制有待完善	41
5.1.3 地方政府与公众缺乏高效对话机制	41
5.2 地方政府应对公共安全事件危机传播面临的挑战	42

5.2.1 全媒体时代危机传播路径的嬗变	42
5.2.2 风险社会公共危机事件频发	45
5.2.3 地方政府应急管理能力的提升	46
6 风险社会中地方政府应对公共安全事件危机传播的优化策略	49
6.1 提升地方政府应对风险社会的能力	49
6.2 增强全媒体时代地方政府舆情应对能力	50
6.3 优化公共安全事件危机传播的路径与机制	51
7 结语	53
主要参考文献	54
后 记	59
附 录	60

1 绪论

1.1 研究背景与研究问题

1.1.1 研究背景

现阶段贝克和吉登斯所描述的风险社会特征越来越明显,风险频次不断加快,风险不断异化,风险全球化越来越明显。公共安全事件发生的原因越来越复杂,事件发生后带来的影响也越来越大,政府应对公共安全事危机传播的环境越来越复杂,各种潜在的风险越来越难以掌控。如果处理不当就很容易引发新一轮的危机。现阶段我国面临的问题也越来越复杂、多样,各种矛盾越来越突出,我们越来越容易陷入各种经济、政治、生态等社会风险。^[1]从2003年爆发“非典”,到2008年汶川大地震、2009年新疆暴动,以及从2020年初至今还在抗争的新冠肺炎,各种自然灾害和群体事件爆发,我国各个方面都在经历着风险社会带来的挑战,地方政府应对公共安全事件危机传播正在接受着极大的考验。在风险社会中,提高政府风险应对能力,建立高效的危机传播机制,最大程度上保护人民生命健康、财产安全不受侵害,保证政府公信力,是地方政府应高度重视和迫切研究的问题。^[2]

1.1.2 研究问题

本文研究的主要问题分为四个,第一个问题是相关概念和理论有哪些,国内外学者如何对相关概念进行定义和界定,国内外研究的重点是否有差异,有何创新点。第二个问题是公共安全事件现阶段的管理现状如何,以及如何识别公共安全事件的风险,风险社会理论与地方政府危机管理的内在逻辑是什么。第三个问题是相关案例的研究,主要从两方面进行研究,一方面是根据危机事件的信息活动发现地方政府应对公共安全事件危机传播有哪些问题,有没有可借鉴之处。另一方面是根据公众获取信息的主要渠道,事件发生后的信息需求等分析,发现新环境下地方政府应对公共安全事件危机传播面临哪些挑战。第四个问题是

^[1] 崔德华.风险社会理论与我国社会主义和谐社会构建研究[M].山东大学出版社,2013:126.

^[2] 付新惠. 风险社会视阈下基层政府的公共危机治理研究[D].山东师范大学,2018.

化地方政府应对公共安全事件危机传播路径与机制。

1.2 研究目标与研究意义

1.2.1 研究目标

本文用问卷调查法和案例分析法对相关案例进行研究,通过对案例的相关信息活动进行全面的梳理和分析,发现政府应对公共安全事件危机传播可能存在的问题,或者可借鉴之处。用风险社会理论解读地方政府危机管理逻辑,并对地方政府危机传播提供可实施建议。对公众对突发事件信息公布的满意度,公众对政府应对公共安全事件危机传播满意度,突发事件发生后对媒体的期望、对信息的需求、突发事件发生后关注的种类、获取信息的渠道、谣言的影响及消退因素以及信息来源的可信度进行交叉分析,通过交叉分析结果总结风险社会下公共安全事件危机传播的问题与挑战。根据问卷调查结果与案例相结合有针对性地提出优化地方政府应对公共安全事件危机传播的路径,以实现危机传播最佳效果。

1.2.2 研究意义

科学进步、技术发展的同时不可避免的带来了“人造风险”,近年来我国公共安全事件不断发生,人为性特征明显,我国所表现出的社会特征和贝克所描述的“风险社会”特征越来越相似。^[1]在这样的社会背景下,地方政府在公共安全事件发生以后,能够有效地应对和处理与危机相关的信息活动,合理地利用好危机传播以应对公共安全事件,是我国学者一直以来研究的重点和难点,这对构建和创新我国危机传播体系有十分重要的意义。

(1) 理论意义

长期以来,公共安全事件对公众是一个相对陌生的词,一方面是公共安全事件发生次数和现在相比较少,另一方面,公共安全事件偶尔发生,但人们并不知道,可以了解的渠道也较少。随着网络的兴起和媒体对公共安全事件的报道逐渐公开和透明,人们开始越来越多的接触到和了解到公共安全事件,公共安全事件一旦发生,就很可能造成人员伤亡或者经济损失,甚至还可能会对特定区域的

^[1] 陈丽维.风险社会背景下我国群体性突发事件的特征分析及其预防[J].现代商业,2009(23):94-95.

经济、社会稳定产生一定影响。^[1]因此,认识和把握公共安全事件危机传播机制就显得十分重要。^[2]另外,从风险社会视阈下研究我国地方政府公共危机传播,丰富了地方政府公共危机传播的内涵,深化了其理论意义,为地方政府更好的应对当前社会公共安全事件危机传播作出了合理的理论借鉴。^[3]

(2) 现实意义

风险社会下,各种风险和矛盾突出,突发事件频发,危害日益增大,造成的损失越来越大。^[4]在这样的社会背景下,构建地方政府应对公共安全事件危机传播机制就十分重要。通过建立全面准确的公共安全事件危机传播预警机制,建立畅通有效的社会沟通机制和及时有效的信息应急传播机制,以及促进社会协调与恢复的危机传播机制,尽可能将公共安全事件带来的损失和负面影响降到最低,建立公众对政府的信任,具有一定现实意义。^[5]本文选择地方政府作为公共危机传播的主体,也是基于对地方政府重要地位的认识,旨在让地方政府能够在公共危机传播中真正发挥其作用,构建新型的危机传播模式,为保障公众利益和社会稳定作出贡献。^[6]

1.3 研究内容与研究方法

1.3.1 研究内容

本文研究的主要内容包括六个部分,第一个部分主要是本文研究的目标、背景以及整体思路。第二部分是梳理风险社会、公共安全事件及危机传播的基本概念和相关理论,通过大量书籍和文献归纳总结国内外学者对相关领域的研究。第三部分是对不同公共安全事件管理现状进行分析,对公共安全事件的风险识别过程加以阐述,运用风险社会相关理论探究风险社会存在的问题和政府危机管理的

^[1] 舒晶. 突发环境污染事件应急法制研究[D].河海大学,2007.

^[2] 吴廷俊,夏长勇.我国公共危机传播的历史回顾与现状分析[J].现代传播(中国传媒大学学报),2010,No.167(06):32-36.

^[3] 付新惠. 风险社会视阈下基层政府的公共危机治理研究[D].山东师范大学,2018.

^[4] 韩振峰.中国特色社会主义道路是历史和现实的必然选择[J].甘肃理论学刊,2007(06):5-9+129.

^[5] 朱正威,张莹.发达国家公共安全管理机制比较及对我国的启示[J].西安交通大学学报(社会科学版),2006(02):46-49.

^[6] 李明德,王蓓.危机传播在风险社会中的作用[J].延安大学学报(社会科学版),2008,No.128(05):122-125.

内在逻辑,即用风险社会理论去解读地方政府危机管理的指导意义与呈现的新问题。第四部分是本文的研究重点,通过对案例相关的信息活动进行梳理,总结地方政府应对公共安全事件危机传播存在哪些问题。通过资料整理设计出科学合理的问卷,通过网上分发问卷、回收问卷对问卷结果进行统计,根据获取的数据从公众获取信息的渠道、对相关案例的看法,地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题进行归纳和梳理,通过交叉分析的方法分析不同年龄、学历获取信息的渠道是否有差异,对突发事件发生后的信息需求和对政府、媒体的期望是否有差异,探析地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题。第五部分根据第四部分案例分析和问卷调查得出的结果,研究地方政府应对公共安全事件危机传播存在哪些问题,地方政府应对公共安全事件危机传播有哪些挑战。最后一部分通过完善已有的机制和策略,优化地方政府应对公共安全事件危机传播机制。

1.3.2 研究方法

(1) 案例分析法

本研究选取了三起不同时期、不同地域发生的公共安全事件作为案例,梳理分析案例中危机事件相关的信息活动、对比研究和综合考察,通过探究案例信息活动的具体过程与结果、特点、异同点,^[1]总结政府应对公共安全事件危机传播特点和模式化规律。

(2) 问卷调查法

用控制式的测量对公众对突发事件基本信息的认知情况进行调查,具体包括公众获取信息的渠道、突发事件发生后对媒体和政府的期望、以及谣言的影响等进行统计,通过数据统计和分析得出新媒体时代对地方政府应对公共安全事件危机传播带来的挑战。

1.4 研究创新与研究不足

1.4.1 研究创新

本文的创新之处有两点。一是从意识上采用风险社会视阈去分析现阶段地方

^[1] 敖雅倩. 政务新媒体舆论引导的“对话”模式研究[D].兰州大学,2019.

政府应对公共危机的管理现状和内在逻辑关系,以风险社会理论去解读风险社会存在的问题,并且从政府的角度出发,来探讨地方政府应对风险社会下的危机事件所采取的手段对解决风险带来了什么好处,以及对社会产生的有利影响,比如风险分配和风险识别理论为地方政府应对公共危机提供了更加准确和有效的应对方式,风险的二重性等特征也在不断推动政府推行新的政策以适应不断异化的风险。并且从风险社会去解读地方政府在应对公共安全事件危机传播存在的问题与挑战,能够更有针对性地对地方政府应对公共安全事件危机传播提出建议,以适应风险社会面临的问题。

从方法来说,本文使用了问卷调查法对公共安全事件基本情况做了定性分析,从公众角度来分析地方政府应对公共安全事件可能存在的问题,结合风险社会分析地方政府应对公共安全事件危机传播面临的挑战。从框架上来说,先分析了风险社会地方政府应对公共危机的管理现状以及内在逻辑,后用案例分析和问卷调查总结地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题与挑战,最后针对性的提出优化地方政府应对公共安全事件危机传播的路径,通过这样的意识创新和方法创新更加准确分析了风险社会地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题,使得本文具有一定的逻辑性,提出的策略也更有针对性。

1.4.2 研究不足

本文研究不足主要是受专业知识限制,在分析问题和解决问题这两方面参考了已有的研究,在方法的使用上不够全面,较为单一。对风险社会地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题分析还不够透彻,在文字的表述和使用上不够凝练,在优化路径中提出的策略创新性不够。

2 理论基础与研究综述

2.1 基本概念

2.1.1 公共安全事件

公共安全事件是指，会威胁到人民生命健康的事件。会对个人经济发展造成损失，甚至还会扰乱社会稳定、威胁国家安全。此外，事件的发生还具有紧急性、突发性和公共性。^[1]一般来讲公共安全事件涉及的领域非常广泛，具体包括四大类：自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件。^[2]不同类型公共安全事件具有不同特征，应急处理管理也存在差异。自然灾害事件一般是突然发生的，而且危害性比较大，人类在面对自然带来的灾害时，往往十分脆弱。公共卫生事件最主要的特点就是易传染，且一旦发生，传播范围比较广。社会安全责任事件和前两类最大的不同之处就在于，它发生的主要原因是人导致的。^[3]事故灾难类它是在人类生产或者生活中发生的，是违背人们主观意愿的，而且一旦发生也会造成比较大的人员伤亡，或者造成严重的经济损失，有时也会对环境带来污染。

^[4]

2.1.2 危机传播

不同领域对危机传播的定义有一定差别，传播学中将危机传播定义为一种特殊的传播活动。^{[5][6]}主要研究的是危机事件发生后，危机事件的传播效果，用到的媒介，涉及的受众，带来的影响等。^[7]通俗来说，就是所有与危机事件相关的信息传播活动，^[8]比如，事件发生后，通过什么渠道发布什么内容，目的是起到

^[1] 陈铁.5G 时代的开启与天津广电事业发展的探究[J].天津科技,2020,47(04):81-82+86.

^[2] 李晓慧,王清平.农村公共安全应急管理的法制保障与反思[J].长春理工大学学报(社会科学版),2015,28(07):53-57+100.

^[3] 周定平.社会安全事件特征的比较分析[J].北京人民警察学院学报,2008(02):47-49.

^[4] 刘沛.突发事件应对中的公民知情权问题研究[D].郑州大学,2010.

^[5] 吴鑫.公共危机管理视角下大众传媒的社会角色研究[D].云南财经大学,2018.

^[6] 董婷婷.大众媒介在公共危机事件传播中的角色和功能[D].黑龙江大学,2013.

^[7] 赵晓燕.新媒体背景下公共危机管理中的沟通研究[D].华北电力大学(北京),2017.

^[8] 杨魁,刘晓程.危机传播新论[M].北京:中国社会科学出版社,2011.12

什么作用，是澄清谣言或是公开信息，也有修复政府或企业形象的。

新媒体时代的到来使得危机传播处于更复杂的环境，无论是给企业还是政府危机传播都带来了一定的挑战，在一定程度上成为危机的源头和推动力，加速危机信息传播和蔓延，处理不当就会导致政府公信力下降，处理得当就会维护好政府形象。因此在新环境下优化危机传播机制，提升危机传播效果十分重要。

2.2 理论基础

2.2.1 风险社会理论

20世纪80年代，德国社会学家乌尔里希·贝克第一次真正提出现代意义上的“风险社会”的概念。^{[1][2]}他指出，即便人类处在不同的历史时期，社会形态不一致，但都是风险社会，因为我们随时都能够识别或者感受到死亡给我们带来的危险。^[3]

贝克认为风险社会中的风险具有“有组织的不负责任”。^[4]也就是说，当代社会人类所面临的风险是由企业、政治家以及专家通过联盟所制造的风险。然后他们用机械的回应方式维护自己的利益，推卸自己的责任，把由自身带来的危险转化成一种风险，拟用一系列套话和制度来应对风险，但当风险来临时相关制度的效果却不如人意。^[5]

吉登斯认为现代风险社会与早期相比，主要区别是外部的风险和被制造出来的风险。外部的风险通俗来讲就是不以人的意志为转移的风险，绝大多数是自然灾害事故，例如洪涝、暴雨等，在短时间内会对人类生活造成影响。人造的风险是由人的意志决定的，比如工业快速发展所引起的环境污染。

吉登斯的现代性为后来学者研究风险社会理论打下基础，主要包括时空分离、脱域机制、知识的反思性。^[6]吉登斯的现代性使得时间和场所分化成为后来的趋

^[1] 牛艳秋.风险社会的治理逻辑研究[J].经济师,2021(08):21-23.

^[2] 杨魁,刘晓程.政府·媒体·公众:突发事件信息传播应急机制研究[M].北京:中国社会科学出版社,2010.06

^[3] 王丽丽. 风险社会境遇中的政策风格初论[D].南京师范大学,2012.

^[4] 冯婧雅. 风险社会视角下的中国法律治理[D].华东政法大学,2010.

^[5] 黄福玉.浅议风险社会与科技[J].绥化学院学报,2010,30(06):62-64.

^[6] 王焕荣.吉登斯风险社会理论研究[D].燕山大学,2021.

势,脱域机制让人们打破地域限制进行社会活动,而且为跨越时间和空间约束提供了组织新社会关系的机会。现代性的反思使人类走出传统束缚不断更新和创造新的生活方式,这三大机制促进现代化不断发展,加速全球化进程,全球性的风险随之而来,使风险社会的时代特征日益显现。因此,在吉登斯的观点中,现代性作为社会的“阴暗面”,在发展过程中携带和隐含了造成风险社会的诸多不稳定因素,是风险社会的主要来源。此外吉登斯还提出风险的“二重性”,“二重性”是指风险具有两面性,一方面风险本身的性质会导致具有危害性的后果,另一方面风险又为经济、科学技术通过创新源泉。

2.2.2 危机传播相关理论

斯蒂文·芬克在1986年提出了阶段分析论,他将危机传播分为四个阶段——危机潜伏期、危机突发期、危机蔓延期以及危机解决和恢复期。^[1]他认为最容易处理危机的时期就是危机潜伏期,而很多组织或者企业总是容易忽略这个阶段。^[2]危机突发期是这四个阶段中持续时间最短的,但是在这个阶段往往会给人的心理带来严重的冲击。^[3]持续时间最长的就是危机蔓延期,但是如果能有效应对,就可以将危机蔓延期缩短。在危机解决期和修复期,相关组织和政府仍然要保持警惕,做好总结、反思和善后,避免危机再次爆发。

威廉·班尼特提出了形象修复理论,^[4]他认为,危机事件发生后,应该将企业或政府的声誉和形象当做有价值的资产,高度重视,采取有效策略去维护。^[5]所以,在危机事件发生后相关组织、政府应当及时维护形象。在运用形象修复理论需要满足四个条件,第一,声誉和形象是重要的无形资产。第二,公众在舆情事件中有重要位置。第三,相关组织的声誉在复杂多样的社会环境里被大众掌握。第四,不同组织回应舆情的路径和框架基本一致。通俗来讲,形象修复就是一系列舆情应对策略,主要作用是能够将相关组织负面的、不好的形象或者声誉转变为好的形象。具体操作方法有五个方面,即否认、规避责任、降低事件的冲击、

^[1] 刘诗哲.公共危机传播中媒体对受众的影响[D].中南大学,2011.

^[2] 吴潘竟雄.用芬克四阶段模型浅析“气垫门”事件的危机公关[J].新闻研究导刊,2017,8(14):36-37.

^[3] 邹勇.政府危机管理中的大众传媒舆论引导研究[D].湖南大学,2011.

^[4] 徐灿.新媒体时代中职文秘专业学生危机公关能力培养研究[D].广西师范大学,2019.

^[5] 何易.政府网站在危机公关中的作用研究[D].上海交通大学,2010.

纠正行为、后悔道歉。^[1]

托马斯·伯克兰提出的焦点事件理论认为,突发事件可以促进相关组织或者政府对公共政策的讨论,这些事件就是焦点事件。^[2]他认为,在信息发布的过程中,焦点事件可以设置公共议题。危机事件发生后,媒体参与报道和采访,会引起各界关注,相关组织就会采取一些行动改善不足。比如,通过调整相关政策,推动新的改革,来有效应对公共安全事件。^[3]新闻发布在公共安全事件中,是危机管理的主要部分,在提供信息时,要做到保护公众利益,维护公众知情权,防止恐慌情绪蔓延危害受众心理健康。^[4]焦点事件理论对公共安全事件的发布有很多启示和帮助,在危机成为焦点事件的过程中,不同的议程设置,能够使公共危机在第一时间得到合理的化解。^[5]

2.3 研究综述

2.3.1 国外研究

(1) 风险社会

乌尔里希·贝克提出“风险社会”这个概念之后,随后在他其他著作中不断完善。^[6]他指出风险社会有两个比较明显的特征,一是具有不断扩散的人为不确定性逻辑,二是社会中现有的结构、制度和关系都在变得更复杂。^[7]

安东尼·吉登斯在和贝克一起著作的《反思现代性》中进一步对风险社会理论做了完善和补充。他认为传统风险和外部风险是一种对应的关系,也就是说,外部因素是导致传统风险的主要因素。^[8]但是现代社会中的风险它是人为的,制造出来的风险对应。被制造出来的风险就比较好理解,主要的代表事件就是事故灾难类,比如爆炸或者恐怖袭击等,与传统风险不同的是,被制造出来的风险危

^[1] 邱岍.基于形象修复理论的高校舆情应对研究[D].华东师范大学,2020.

^[2] 田宝平.烟草行业危机公关管理研究[D].山东财经大学,2016.

^[3] 奉婷.我国政务微博参与公共管理的作用机理和策略研究[D].南昌大学,2012.

^[4] 周庆安,孟祥夫.从焦点事件理论看公共安全危机的新闻发布[J].新闻与写作,2014(07):77-80.

^[5] 周庆安,孟祥夫.从焦点事件理论看公共安全危机的新闻发布[J].新闻与写作,2014(07):77-80.

^[6] 费园园.我国政府应对海外公共危机问题研究[D].新疆大学,2016.

^[7] 杨魁,刘晓程.危机传播新论[M].北京:中国社会科学出版社,2011.12

^[8] 杨魁,刘晓程.危机传播新论[M].北京:中国社会科学出版社,2011.12

害性和不确定性要更大，影响范围更广。^[1]

英国社会学家斯科特·拉什开辟了新的研究角度去研究风险社会，他在其他学者提出的风险文化理论的基础上，进一步提出风险除了相对性和归责性以外，还有审美的维度，他把审美的维度和自反现代性结合在一起，他强调风险话语所表现出的状态是一种既抵抗又促进良性发展模式。^[2]

德国社会学家尼克拉斯·卢曼主张从系统的角度出发来解释“风险”，他对风险社会的理解比贝克和吉登斯的研究角度稍微广泛，他认为风险是时时刻刻都存在的。他在《风险社会学》一书中，用社会系统理论开辟了一条新的风险社会研究路径，他所提出的风险系统理论对后人研究风险社会提供了新的思路。^[3]

（2）危机传播

国外对危机传播的研究进入高潮是从泰诺胶囊事件开始，该事件的发生进一步扩大了危机传播的研究领域，即从危机延伸为企业。^[4]从1990年开始，危机传播研究开始融入了一些其他领域的理论，比如语义学和修辞学。语义学视角下的危机传播形成了“危机语艺派”，比较有名的就是现阶段危机传播中总会用到的“形象修复理论”和“危机反应策略”等。^[5]

随着研究危机传播的学者越来越多，很多传播学理论开始出现，比如“焦点事件理论”与议程设置相结合，为危机事件发生初期，建立危机预警机制有很大的借鉴意义。此外，霍夫兰提出的“劝说理论”和麦奎尔提出的“预防注射理论”也被广泛运用到危机传播的研究当中。^[6]

通过对知网文献检阅发现，近年来国外危机传播研究的重点主要集中在社交媒体语境下的危机传播，大多数研究是通过内容分析法、个案研究或者问卷调查等方式来分析危机传播的效果和影响。也有根据当前环境的特点研究危机传播理论发展的新方向，还有将情境式危机传播理论应用于企业或者政府形象修复中进

^[1] 李玉洁.以中国为方法的环境传播话语建构[J].湖南师范大学社会科学学报,2020,49(04):136-140.

^[2] 陈世旺.风险文化:拉什社会理论的主导语[J].湛江师范学院学报,2014,35(01):125-127+132.

^[3] 傅一卿,刘海贵.风险社会视域下深度报道再审视——以新冠肺炎疫情报道为例[J].新闻爱好者,2021,(04):22-27.

^[4] 张果.大众传媒在危机传播中的负功能研究[D].兰州大学,2012.

^[5] 胡勇涛.自媒体环境下突发事件中的政府舆论引导研究[D].江西财经大学,2019.

^[6] 杨魁,刘晓程.危机传播新论[M].北京:中国社会科学出版社,2011.12

行研究的。^[1]

2.3.2 国内研究

国内学者对风险社会的研究比西方要晚一点,大多数学者是根据中国的实际情况从不同角度去研究风险社会的。张康有认为,人如果想要获得自我生存的保障必须在风险社会中开展积极的合作行动。在不同的历史时期,有许多观念生成,应当合理地将那些和风险社会有冲突的抛弃。^[2]张康有还认为,风险社会下,其复杂性和不确定性更加明显,因此形成真理十分困难,甚至在对真理缺乏认识的时候也应当采取行动,有时因为行动,意见会比真理更重要。^[3]童星认为,每一个时刻都会有各种冲突事件发生,比如自然灾害,事故灾害等,而这些都严重影响着人民的安全,扰乱社会秩序,甚至危害到国家,政府在面对这些冲突和问题时,能否消除信息鸿沟,实现全方位的应对十分重要。^[4]杨雪冬认为我国的改革过程就是一个进入风险社会的过程,在进入风险社会的这个过程中,产生了新的风险。但这不能说明社会不安全了,只不过是,社会拥有了更多的选择权。此外,杨雪冬还总结了我国面临的主要风险并根据实际情况提出了一些建议。^[5]朱正威和吴佳认为,如果要构建能够适应风险社会的治理文明,就需要用新的视角去看现有的治理观念、制度以及技术,建立真正的能够应对风险的应急管理体系。^{[6][7]}庄友刚认为风险社会是一种客观存在的人类基本生活现象,会随着社会发展,例如科学技术的发展导致全球性风险,对人类的生存和发展带来了严重的威胁。^[8]总体来看我国对这一领域的研究成果较为丰富。

陈力丹和吴璟薇认为,媒体是突发事件中沟通政府和群众的重要桥梁,他们

^[1] 陈虹,秦静.国外危机传播研究前沿与趋势——基于 2014~2015 年 Web of Science 数据库的分析[J].新闻记者,2015,(11):78-84.

^[2] 张康之.风险社会中人的存在及其行动[J].中州学刊,2022(01):74-82.

^[3] 张康之.在风险社会中看真理与意见[J].学习与探索,2022(01):57-67+175.

^[4] 童星.政府协调治理:一种新型的公共危机治理模式——《风险社会的治理之道》评介[J].中国行政管理,2019(01):154-155.

^[5] 杨雪冬.改革路径、风险状态与和谐社会治理[J].马克思主义与现实,2007(01):17-24.

^[6] 朱正威,吴佳.适应风险社会的治理文明:观念、制度与技术[J].暨南学报(哲学社会科学版),2020,42(10):67-77.

^[7] 王小钢.贝克的危险社会理论及其启示——评《危险社会》和《世界危险社会》[J].河北法学,2007(01):6-10.

^[8] 王析,常志红.风险社会视角下高校大学生风险教育问题探究[J].长春教育学院学报,2018,34(04):10-11+55.

通过对厦门“PX”事件的分析,发现大多数突发事件发生后,政府缺失完善的应对机制,或者媒体失语导致信息发布不畅通,给社会带来不良后果。^[1]

史安斌和邱伟怡认为,公共安全事件危机传播在社交媒体时代面临更多的挑战。他们通过对深圳山体滑坡事故分析发现,政府可以根据具体的情境,通过多个平台与公众积极交流,可以有效疏导公众面对公共安全事件的恐慌情绪。^[2]

史安斌和孟冬雪认为,媒介化社会也增大了跨国危机数量。另外,危机传播也放大了社交媒体的作用,公众在面对公共安全事件时会表达更丰富的情感。所以危机传播的研究内容逐渐转向跨国化研究、社交化研究和情感化研究。^[3]

陈先红和刘晓程根据权威学术期刊对“非典”的研究,从研究视角、框架、议题等做定量分析,并和近三十年国外的危机传播进行对比,发现中西方在危机传播领域取得的成就、差异和未来发展的趋势。^[4]

胡百精提出的最经典的就是事实—价值模型。价值维度有两个主要路径,一级路径就是要恢复公众对相关组织的信任,重新构建相关的意义。二级路径主要包括同情、重新创造伦理基础,革新已有的价值体系。此外还有根据不同情境产生的三级路径,主要就是承认错误或者承认事实,倾听公众的声音,与多方协作等。^[5]事实维度也有两个路径,一级路径就是尽快还原事件真相,及时补救相关的利益。二级路径包括事件发生后如何管理议题,对哪些关系进行管理,以及如何分配话语权。^[6]在一二级路径下同样的加入了具体的情境,比如危机信息的发布,各种不同意见的参与,恢复话语秩序、认同等,最为复杂的就是认同,就是不同群体对于事实的真相或者价值达成一致。^[7]

周安庆和张珂对风险社会下预警信息的信息发布进行研究。他们认为,如果在新闻发布工作中能够做好预警信息的发布,就能够减少相关部门在危机传播过

^[1] 陈力丹,吴璟薇.突发事件让媒体发言——从危机传播管理看突发事件应对法第57条的修改[J].新闻与传播评论,2007(21):104-109+210+219.

^[2] 史安斌,邱伟怡.社交媒体时代政府部门的危机传播与情感引导——以深圳滑坡事故为例[J].现代传播(中国传媒大学学报),2018,40(04):34-41.

^[3] 史安斌,孟冬雪.跨国化·社交化·情感化:危机传播研究的新视域[J].全球传媒学刊,2015,2(03):37-50.

^[4] 陈先红,刘晓程.理论、框架与议题:中西危机传播研究差异分析[J].国际新闻界,2013,35(05):26-32.

^[5] 胡百精.危机传播管理对话范式(下)——价值路径[J].当代传播,2018(03):23-27.

^[6] 卢敏思.中美贸易战背景下华为危机公关策略研究[D].广东外语外贸大学,2020.

^[7] 胡百精.危机传播管理的对话范式(中)——事实路径[J].当代传播,2018(02):19-23.

程中的舆论压力。在新媒体时代,无论是预警信息的形式还是内容都发生了变化,所以新闻发布中一定要利用好议程设置,主动掌握预警信息,掌握好信息发布的尺度,积极引导舆论。^[1]

2.3.3 研究评述

与西方国家相比,我国对风险社会的研究起步较晚。根据从知网中检阅的文献来看,近年来我国学者对风险社会的研究越来越多,对风险社会研究的热点集中在风险社会的治理,风险社会的规避、风险社会与媒介社会、也有将风险与经济学科结合进行研究的。总体来看我国目前对风险社会研究的领域越来越广泛,也取得了一定成就,很多学者根据不同风险结合我国的实际情况提出了很多建议。

对危机传播的研究大多集中在企业、政府的危机传播,以具体案例为代表对危机传播的模式和机制进行研究,通过具体的案例分析对优化危机传播提出对策。有不少学者用内容分析法对危机传播效果进行研究,也有将危机传播与舆情、舆论等结合的研究,还有大多数危机传播与公共危机管理结合进行研究。总体来看,我国学者在危机传播领域做出了很大的贡献,无论是胡百精提出的事实价值模型,还是陈先红刘晓程用新的视角提出的危机传播研究,都为后来学者对危机传播研究提供了基础。

^[1] 周庆安,张珂.风险社会中预警信息的新闻发布[J].新闻与写作,2016(02):60-63.

3 风险社会地方政府公共危机管理现状及内在逻辑

3.1 公共安全事件的类别及管理现状

公共安全包含大数据时代带来的信息安全,人类生活水平不断提升带来的食品安全,现代化生产过程中带来的建筑安全,快节奏生活中的日常出行安全等。风险社会下,公共安全事件频繁发生,暴雨、地震灾害、食物中毒、群体性事件等公共安全事件多种多样,具体分为四大类:自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件。^[1]

3.1.1 自然灾害

提起自然灾害,首先会想到2008年的汶川地震或者2021年的河南720大暴雨事件,上述事件都具有潜在性、突发性和无限性等基本特征。然而随着风险社会的到来,自然灾害又具有了新的表现特征,比如自然灾害发生的次数不断增加,以2021年为例,南方多个省连续遭受洪涝灾害,尤其河南暴雨,造成了严重的生命财产损失。

另外,随着现代化社会的到来,自然灾害的季节性和地域性表现也逐渐复杂,自然灾害事件本就具有突发性,一旦发生,往往会让人猝不及防。虽然科技的不断进步提高了自然灾害的预测能力,但是随着人与自然的异化,^[2]风险社会下的自然灾害事件越来越复杂,造成的损失越来越大,对已有的预测系统也带来了一定的挑战。

现阶段地方政府在应对自然灾害已有较为完备的应急预案。政府作为主导,其他部门行动,动员社会群众参与,从而得到有效防范。此外,政府和部门对于减灾宣传也十分到位,例如通过短信或是通过短视频告知公众如何防范等。当自然灾害事件发生时,政府部门会与多方协作,紧急救援和安置受灾群众,借助媒体力量呼吁支援和捐献物资,灾后也会注重受灾群众心理治愈和后期反思与灾后重建工作。

^[1] 姚淑记.春节治安防控难点及对策研究[J].成都行政学院学报,2014(03):39-42.

^[2] 李琳.从“异化”角度解读现代社会风险[J].宁夏党校学报,2011,13(02):81-84.

3.1.2 事故灾难

国内学者将事故灾难定义为,一旦发生,会造成灾难性后果的事件,它是在我们人类生产或者生活中发生的,违反了我们的主观意愿,会造成大量的人员伤亡、经济损失或者环境污染。^[1]

事故灾难与自然灾难最大的区别就是它的发生和人的活动紧密相连,从某种程度来说,事故灾难在风险社会视阈中更具有代表性,因为它体现出了“人为制造的风险”。比如爆炸事件、矿难、环境污染和生态破坏事件等。经济的发展也会导致事故灾难发生,我国近年发生的事故灾难大多就表现出这种特征,并且一旦发生,破坏性很强,涉及范围较广。再者,互联网时代下,事故灾难一旦发生,会迅速引起公众的广泛关注和讨论,增加处理事故灾难的难度。

现阶段地方政府已经十分重视危机管理教育机制,加强企业、酒店等安全教育培训,在该领域也设立了专项预算。在应对事故灾难时已经具备较为快速高效的应急处置机制,在危机发生时快速有效遏制危机进一步升级,及时公开信息,及时与公众沟通,拥有相对健全的新闻发言人制度。在危机解决之后,及时总结经验教训,查出渎职干部等。

3.1.3 公共卫生事件

提起公共卫生事件,大多数人一定会想到从2020年初至今,全球都在与之作斗争的新冠肺炎,它在2020年初突发爆发,爆发初期具体原因不明,严重损害了社会公众健康,打乱了人们的生活方式,给各行各业都带来了沉重的打击。除重大传染疾病外,公共卫生事件还包括重大食物中毒或者其他影响公众健康的事件。

公共卫生事件最明显的特点也是突发性,前期很难发现征兆,因此大多数公共卫生事件只能在确认病毒之后,才能进行研究和防控,而不像其他可以预测的危机事件,可以在潜伏期就将其伤害性降到最小。此外,它又具有隐蔽性,不能迅速地观察出或是察觉出。尤其在现代社会,交通的便捷和飞快的生活节奏,使病毒在短时间快速传播,波及全国乃至全球,甚至还会引发其他社会问题。

现阶段,地方政府高度重视公共卫生事件,多个部门配合,从查明原因到控

^[1] 杨魁,刘晓程.危机传播新论[M].北京:中国社会科学出版社,2011.12

制事态以及善后都投入了大量人力、财力等。但是在新媒体环境下，公共卫生事件一旦发生还会伴随其他社会问题，这对地方政府应对公共卫生事件提出了更高的要求。地方政府在应对公共卫生事件时，不但要解决危机事件本身，还要及时做好信息发布，与媒体做好协作，及时辟谣和监管。

3.1.4 社会安全事件

社会安全事件与其他几类事件的不同之处在于，它不是突然发生的，而是一种被人“计划”的行为。^[1]发生的原因也与相关组织或者是社会结构不平衡、管理出现漏洞有关，而且一旦发生，就会对所处的地域造成负面的影响。

现阶段社会安全事件发生的内因和外因都比较复杂，地方政府在短时间内难以查明具体原因，在互联网的催化下大多数公共安全事件在网络中爆发，而此时由于事件原因的复杂性和事件的紧急性，相关部门难以在第一时间掌握全面信息，不能及时作出回应，从而导致谣言或者不利于事态发展的言论蔓延，加大社会安全事件的处理难度。

根据社会安全责任事件的特点来看，笔者认为，它也具备风险社会理论研究对象的特质。即便地方政府在应对社会安全事件在常态期也建立了预警机制，借助媒体发布预警信息，但是也有地方政府缺乏风险意识，在社会安全事件发生后不能及时快速的做出科学的决策，在应对网络舆情具有一定局限性，缺乏积极有效的舆论引导机制。

3.2 公共安全事件的风险识别

风险指向未来，是尚未发生的，可以通过预防行动和制度化措施战胜。风险识别主要是一种风险来临前的能够识别潜在威胁或者潜在风险的策略。风险识别无论是在公共安全领域，金融领域还是建筑领域，都有着不可或缺的作用。有效的风险识别能够最大程度规避风险，降低损失，或者是在风险来临时在最短时间内采取最高效的方式处理危机。

3.2.1 风险识别的过程与特点

^[1] 周定平.社会安全事件特征的比较分析[J].北京人民警察学院学报,2008(02):47-49.

风险认知理论强调了用科学的数据化的工具识别风险来应对风险具有积极作用,风险识别有两个主要的环节,分别是感知风险和分析风险。感知风险是风险识别的基础,也就是说,通过感知风险,才能够进行下一步分析,找出可能会导致公共安全事件发生的条件因素,拟定出合理有效的危机处理方案,推动危机管理决策。^[1]

风险分析通俗来讲,就是分析会引起公共安全事件的各种因素,这一步十分关键,主要包括以下几方面。首先对确实存在的或者潜在的风险性质进行判断或者归类,比如,在白银景泰马拉松事件中,对极端天气可能带来的风险进行归类,其次,风险多种多样的,发生的时间也不确定,而风险识别的主要目的就是在复杂的环境中精准地找出所面临的主要风险。再次,风险识别也可以根据客观的资料或者是已有的记录来分析,或者在必要时访问专家学者,以找出比较明显的或者潜在的风险及损失规律,^[2]比如上海外滩踩踏事件中时,如果根据已有数据或者记录精准判别潜在风险,很有可能会避免悲剧的发生。另外,风险它是一个不断在变化的过程,因此在进行风险识别的环节中,也需要风险管理者持续性关注风险变化,及时发现新的风险。^[3]

风险识别的特点包括个别性、主观性、复杂性和不确定性。^[4]个别性就是指任何风险之间都有差异,没有完全一样的风险。主观性是指风险识别的工作主体是人,个人在风险识别过程中,自身的专业知识、经验都有差异,所以不同的人对同一个风险进行识别时也会存在差异。复杂性就是公共安全事件无论是原因,还是事态以及所处的环境都具有复杂性,公共安全事件一旦发生,涉及的部门比较多,各部门关系较复杂也会相互影响。可以说以上三个特点导致了风险识别的不确定性。

3.2.2 风险识别阶段的主要工作和步骤

风险识别阶段的主要工作就是识别风险源、对风险源进行分类、对不同类别风险源进行风险级别评估。识别风险源通俗来讲就是分析和识别导致风险产生的

^[1] 师澜. 丝绸之路经济带生态环境风险管理研究[D]. 西安理工大学,2020.

^[2] 刘志刚. 邮储银行小额贷款产品项目风险控制管理研究[D]. 吉林大学,2012.

^[3] 第四章风险评估 ppt 课件,<https://www.docin.com/p-2342735069.html>,2020年4月12日。

^[4] 城市公共安全风险识别, <https://www.doc88.com/p-7028432703388.html>,2018年12月27日。

原因,对风险源分类就是将风险产生的原因及导致的结果进行分类。对不同类风险进行评估就是对风险的影响范围,对经济、人员等损害程度进行评估,并提出应对措施。

风险识别有具体以下五个步骤:一是确认不确定性是不是客观存在的,比如危机事件发生的时间、地点、严重程度是不是不确定,另外事件发生的态势或者是影响、以及后果是不是也难以预测。二是建立风险因素的初步清单,比如在白银景泰山地越野马拉松事件中,应该列出可能存在的风险因素,比如极端天气、比如补给点不充足。三是确定各种风险事件,并且对结果进行推测,制定出风险预测图。四是进行风险分类,可以根据外部风险和内部风险,将其归类为特定的风险类别。^[1]五是创立风险目录,目录可以包括风险的辨识,风险的有害因素以及风险的评价等。^[2]

3.2.3 确认风险等级

一个事件的风险分析主要包括三个方面的主要指标:威胁评估、资产价值评估和弱点评估。^[3]威胁评估主要是判断特定事件的威胁,比如可能存在哪些威胁,威胁评估可以用威胁等级指数表示,威胁等级指数是根据每种威胁对公共区域的影响,确定威胁等级。比如山东非法疫苗事件发生后,对特定区域或者全国范围都产生了很大的影响,根据它的影响程度来确定威胁等级。

资产价值评估是指公共安全事件发生后可能带来的财产损失,这里需要注意的是,不同区域价值不同,价值越高风险越大,需要对应的措施就越多,资产指数评估可以用人员财产价值指数表示。

弱点评估是以威胁评估和资产价值评估为基础,主要指的是面对不同的威胁和资产或者人员损失,会形成不同的弱点,弱点的数量会影响风险分析的级别。通过以上三个指标最终可以对风险等级进行判断,根据风险判定指数最终确认风险等级。^[4]

^[1] 李彤. 大型活动安全风险模糊评价方法及预警管理系统设计[D].中国地质大学(北京),2009.

^[2] 秦挺鑫,徐凤娇,王皖,屈莹,张超.城市公共安全风险识别标准研究[J].标准科学,2020(06):13-18.

^[3] 韩斌,贾俊力.公共安全风险分析初探[J].工程建设与设计,2011,(S1):134-136.

^[4] 韩斌,贾俊力.公共安全风险分析初探[J].工程建设与设计,2011,(S1):134-136.

3.3 风险社会存在的问题与地方政府危机管理的内在逻辑

3.3.1 风险社会主要存在的问题

通过公共安全事件的类别和风险识别发现,风险是一种前期的形态,风险社会是危机发生并造成损失的一种可能性,危机是一种后期的表现形式,即公共安全事件是风险社会潜在的损害变成现实的损害的表现,二者之间密不可分。

风险社会风险频次不断加快,风险种类不断异化,风险点越来越不可控。现代化风险,是一种人为制造的风险或不确定性,且这种风险已然超出了人类的掌控。这种风险和危害跨越时空甚至跨越国界乃至遍布全球,风险和危害也不仅限于现在,尚未出生的人或未来数代的人都可能受到当前事件的危害。如果用社会思维来解读现代化风险,可以看出现有的社会分层体系会过滤或者放大一些风险,从而导致不同程度的受害情况,比如不同教育程度或者职业、收入等阶层的人在应对风险的能力和潜力有一定差别。

现阶段的公共安全事件大多是被制造出来的风险,从自然灾害事件、公共卫生事件、事故灾难到社会安全事件人造性特征日益明显,而地方政府在进行危机管理时也体现出了风险社会中的一个典型特征——有组织的不负责任,在风险社会的复杂系统中,个别要素几乎无法单独抽离出来。高度专门化的现代化代理人,分布于商业、工业、农业、法律、政治诸多部门之中,具有系统的相互依存性,因此也就难以分离出单一的原因和责任。

现代化催化个体化的出现,个体化本身就标志着传统与非传统之间的矛盾。在个体化的社会中,人们开始脱离阶级纽带或者是家庭的帮助,更加关注自身,便出现了“为自己而活”这样一种说辞,与此同时,人们在脱离家庭和阶级的庇护后,面临更多风险和矛盾以及机遇。也就是说,风险社会在对个体带来焦虑和不安的同时也带来了解放和新生。

3.3.2 风险社会地方政府公共危机管理的内在逻辑

现代风险具有跨时空性、不可控性、人为性、全球性等特点。根据贝克提出的“风险社会”概念,公众切实感受到经济的发展、科技的进步和官僚行政的现代性带来的风险,人类社会生产面临巨大的挑战。地方政府作为预防和处置危机

事件的第一道防线，不仅要执行好上级下达的命令，还要面对公众的利益诉求，承担诸多压力。另外我国正处于社会转型关键时期，各类矛盾突出，为地方政府应对公共危机管理带来了更多挑战。从前文中提到的风险社会所面临的问题和特点可以从风险分配理论、风险认知理论、个体化理论以及科学的自反现代性理论去理解风险社会和地方政府危机管理之间的关系。

风险分配理论。风险分配与财富分配的逻辑具有一定的差异，它强调平等性，尤其是空间的平等性，也就是风险社会的全球性。无论强国或是弱国还是贫穷或富有，在面对风险时都有一定的平等性。最为明显的就是 2020 年至今世界人民都在与之斗争的新冠疫情，这也是现代性负面平等的一个明显的表现。用风险分配理论来理解风险社会，能够准确的理解现代社会风险的特征，有助于地方政府采取更加有效地手段来应对风险，例如公共卫生事件一旦发生，引起不同地区不同部门高度重视，多方协作共同应对。但同时又会引发新的问题，例如职责交叉或是资源浪费等新的社会问题。

风险认知理论。风险社会中已有的传统经验无法全面准确感知风险的来临，风险认知往往需要科学的知识来应对风险的不确定性。风险认知理论有助于政府或相关部门风险分析、风险评估、风险管理等工作，并制约政府部门有关政策的制定。通过风险认知可以认识和理解公众对风险事件的反应基础，另外为公众和专家或者是决策者提供风险信息沟通的桥梁，从某种程度上来说风险认知是提供良好决策的基础。但需要注意的是，由于现代化风险高度依赖相关知识，所以部分公众认为传统的经验对风险的判识不准确，继而呈现出最先感知到风险的人发出的声音不易被理解的局面，有时甚至会被认为是“谣言肇事者”。从这个角度来看如果风险因政治的不作为而增长，风险社会会表现出成为‘替罪羊社会’的一种倾向，公众会认为社会的不安是那些指出危险的人造成的。所以当风险来临时也要尽可能的善待最初感知到风险并发出预警的吹哨人。

个体化理论。现代社会风险还具有难以控制性，笔者认为可以从个体化理论去解读。人们在劳动力市场得到解放的，无论是职业还是家庭以及两性关系都发生了深刻的变化。与传统的社会关系相比，新的社会关系和社会网络都是个人的选择。也就是说新的社会关系由自己建立和维持，这种个体化体现在性别关系上推动了女性获得更多自主权，在某种程度撬动了男权社会的根基，使得两性冲突

以家庭战争呈现。而现代化风险导致的危机在本质上是通过个体精神危机实现的，个体化越来越依赖社会制度，社会制度也在抑制个体化的实现，从而阻碍了个体自主性的形成，当前我们正处于一个解放的时代，但又更加依赖于社会。所以政府制定制度时应当更加关注个体化，关注个体精神危机，比如极端女权借机制造性别对立，吸引流量，借机敛财等。此外面对个体精神危机要借助媒体及时引导，做好正确宣传与解读，降低个体精神危机带来的负面影响。

科学的自反性理论。风险社会的人为性可以从科学的自反性理论来解读。科学的发展解放了劳动力，制造了许多认识世界和改造世界的工具，但随着科学的不断发展，也对制造者或是社会产生了负面的作用。随着自反性的加剧，科学内部的对立逐渐演变为公共议题和社会运动，例如环保组织的抗议活动。很明显的我们可以看到生态环境遭到了一定程度的威胁，自然灾害事件频发，破坏性和严重性增大，生产安全问题层出不穷。政府面对此类问题也在不断出台新的政策和法规，例如践行国家发改委制定的实现双碳文件，加快构建绿色低碳的经济体系。借助不同社交媒体，利用不同社交媒体的特点对生态环境保护做好宣传、教育和策划。

4 地方政府应对公共安全事件危机传播案例分析

4.1 案例研究

4.1.1 案例选择

本课题选择了 2014 上海外滩踩踏事件、2016 山东非法疫苗事件以及 2021 白银景泰山地越野马拉松事件作为案例，选取这三个事件作为案例的理由如下：

首先，这三个案例是不同时期，不同地域不同类型的公共安全事件，通过梳理三个案例中有关危机事件的信息传播活动，去更全面的分析地方政府在应对公共安全事件存在的问题和可借鉴之处。

其次，此三案例的突发性、严重性、不可预测性等因素使风险社会下危机传播复杂性特征更为明显，具有很高的研究价值；另外，三件事都引发了全网的高度关注，造成了现实世界与虚拟世界的激烈议论，舆论争议包括对事件发生的原因和对地方政府危机应对能力的质疑。此外，还包括谣言、阴谋论等，这些都充分体现出风险社会下的危机恐惧共享，危机事件不再是简单的区域性事件。

再次，此三危机事件发生后，网友和公众对政府和相关部门作出的官方回应并不买账，甚至一度引发利益相关者的质疑与批评，这对此三事件危机传播的研究具有一定意义。以上这些因素使此三案例成为本课题研究的案例，它为研究者提供了一个复杂多元的危机环境，也从一定层面暴露原有的危机传播存在一定问题。

4.1.2 案例概况

(1) 2014 上海外滩踩踏事件

从 2011 年开始，上海外滩举办的新年倒计时活动吸引了大批的游客和市民，在 2014 年的新年倒计时活动开始前，由于活动场地变更信息宣传不到位，^[1]以及前两年的交通限制被取消，导致在外滩陈毅广场参加新年倒计时活动的人越来越多，晚上十一点半左右，突然有人在通往观景台的人行道楼梯口失衡摔倒，相

^[1] 刘华.隐患藏在细节里——上海“12·31”外滩拥挤踩踏事件分析[J].吉林劳动保护,2015(01):37-38.

继引发多人摔倒、叠压，最终导致 34 人死亡，49 人受伤。^[1]

事件发生几分钟后，有网友在微博首先对该事件曝光，说在上海外滩发生了踩踏事件。事发后近四小时，“上海发布”发了第一条事件消息，^[2]政府确认消息发布较迟，错过了黄金三小时的话语引导期，另外，政府官方也没有利用好焦点事件的议程设置，抢占先机，引发舆论危机。2015 年 1 月 1 日下午 13:34 上海官方举办新闻发布会，通报踩踏事件，这个速度相对来说算是比较快，但是对具体原因还没有公布，所以之后爆发了“外滩十八号撒美金，导致此次踩踏事件发生”的谣言，而未及时澄清谣言，不仅对无辜者造成了网络攻击，也对受害者心理造成了阴影。随后公众对官员问责的质疑又一次引发了舆论危机，直至 1 月 21 日上海外滩踩踏事件调查报告公布舆论才逐渐平息。^[3]

（2）2016 山东非法疫苗事件

山东非法疫苗事件是一起庞某卫及其女儿在长达五年的时间里，对多省销售未经合理冷链储存的疫苗，疫苗种类多达 25 种，涉案金额高达 5.7 亿。

济南警方在 2016 年 2 月 2 日通报该事件后，并未引起太多报道和舆论，3 月 18 日，澎湃新闻发布《数亿元疫苗未冷藏流入 18 省份：或影响人命，山东广发协查函》的报道，一时间被多家媒体转发评论。^[4]20 日，国家食药监局要求彻查涉案产品来源去向；疫苗事件舆情态势随着央视《24 小时》栏目报道疫苗案情的进展逐渐升级。21 日，多位明星在微博发声，推动疫苗事件进一步发展。22 日，南方都市报的一篇旧闻——《疫苗之殇》火爆整个朋友圈，世界卫生组织在同一天发声明，表示非合理冷链存储几乎不会引起毒性反应。一些自媒体随后发声，关注点由问题疫苗是否有毒转向问题疫苗出现的原因。李克强总理在 23 日作出批示，要求彻查“问题疫苗的流向和使用”。^[5]而后随着事件的通报舆

^[1] 王愚.新媒体时代下我国政务微信在突发事件中的表现及存在问题——以“12.31”上海踩踏事件为例[J].新闻研究导刊,2015,6(10):242.

^[2] 任景华.报纸媒体在突发事件中的信息传播与舆论引导——以上海外滩踩踏事件为例[J].运城学院学报,2018,36(04):67-70.

^[3] 晁婕.突发事件中纸媒和社交媒体的互动探析——以“上海外滩踩踏事件”为例[J].西部学刊(新闻与传播),2016(06):50-51.

^[4] 袁元. 疫苗质量安全事件中的公众舆论传播[D].吉林大学,2020.

^[5] 国务院法制办、食品药品监管总局、卫生计生委负责人就《国务院关于修改〈疫苗流通和预防接种管理条例〉的决定》答记者问,http://news.cctv.com/2016/04/25/ARTI2LwO4pTD3Gxq3QRyHcLY160425.shtml,2016 年 4 月 25 日。

论逐渐平息。

(3) 2021 白银景泰山地越野马拉松事件

白银景泰山地越野马拉松事件是 2021 年 5 月 22 日白银景泰举办的乡村振兴跑越野比赛。受极端天气影响，赛事组织管理不规范，造成 21 名参赛选手死亡，8 人受伤。^[1]一时间“失温”“夺命马拉松”等词条的热搜引发全民讨论和关注。

事件发生后，媒体称，2021 年 5 月 22 日这一天被人们称为“中国跑圈最黑暗的一天”，随后参赛选手在公众号“流落南方”发文，自述当天经历，央视网随即发布一篇名为《甘肃山地马拉松事故 21 人遇难，“天灾”与“人祸”各占几分？》，此时舆论的观点倾向于保暖设备不足是导致选手失温的原因。^[2]5 月 23 日，官方作出回应，在新闻发布会上表示成立调查组对事件原因进行深入调查，向遇难家属致歉。而后，“夺命马拉松”成了该事件的另一个代名词，此时各大媒体相继发声，有对事件进行通报和跟进的，也有对赛事组进行批判的，一些自媒体从其他角度报道与该事件相关信息，例如“失温”知识的普及，“失温”如何救助。此外一位牧羊人也上了热搜，连救 6 人，众多网友表示“好人会有好报”、“应对大叔给予奖励”，但更多是对政府部门和赛事组的质疑，在网络空间形成公共舆论场。随着 6 月 25 日责任事故的公布，该事件舆论逐渐平息。

4.1.3 案例讨论

通过三件案例分析发现，危机事件发生后，政府部门缺乏对危机事件相关信息的精准识别。比如上海外滩踩踏事件发生后，地方政府对有关外滩十八号撒美金的报道没有足够重视，导致谣言滋生，对无辜者和受害者都造成了伤害。另外，在网络空间中，如果对舆论缺乏合理引导，与公众和媒体沟通不及时，就会造成舆论危机。例如上海外滩踩踏事件中，公众由关注最初的伤亡转变为对政府官员公款吃喝的问责通报。山东非法疫苗事件未及时科普不合理冷链储存疫苗的结果是失效，而不是副作用，导致非理性情绪抵制疫苗。白银景泰山地越野赛中，官方信息发布不及时，引起网友和媒体质疑，事件发生之后公众迫切想知道与受伤、

^[1] 通报白银景泰“5·22”山地越野赛公共安全责任事件调查结果甘肃：联合调查组回应公众关注点.国内.新闻频道.云南网.<http://news.yunnan.cn/system/2021/06/12/031509632.shtml> -2021

^[2] 甘肃山地马拉松事故 21 人遇难，“天灾”与“人祸”各占几分？京报网.<http://china.qianlong.com/2021/0525/5829216.shtml>

遇难等情况及事件发生的原因等。但地方政府缺乏与媒体和公众的交流,在该事件发生后,官方的道歉并不被公众所接受。由此可见,在危机事件发生后,政府应当加强和媒体的交流,通过第三方客观、快速准确的发布信息,也应当关注公众信息需求,及时回应公众关切。在事件发生后也不是一味地控评,回避,应当及时面对解决公众质疑。总的来说地方政府应对公共安全事件危机传播中,地方官员新媒体素养有待进一步提升,公共安全事件的舆论引导机制还不够完善,此外还需要建立政府和公众高效对话机制。

4.2 问卷调查

4.2.1 问卷发放与回收

此次问卷主要在网络渠道发放,通过微信朋友圈、微博等社交媒体进行发放,发放范围较广,涉及多个省市,主要包括甘肃、陕西、浙江等地,受地域限制,甘肃省内参与调研的公众居多。此外,受访群体年龄跨度也较大,受访对象从在校学生到社会工作者以及退休人士均有涉及,回收有效问卷 494 份。根据对不同群体、不同年龄以及不同学历对于定性问题的调查,更加科学直观的了解公众对公共安全事件信息的基本认知情况。

4.2.2 问卷设计

此次问卷(问卷见附录)共设计了四十道题,分为八个部分,分别是基本信息,公众对突发事件预防、应急、救助等相关信息的了解情况,公众对相关案例的了解情况,^[1]公众对公共安全事件危机传播的相关看法,公众对政府和媒体对公共安全事件宣传、教育情况的看法,公众对公共安全事件发生第一时间的信息需求与期望,公众对公共安全事件中谣言的相关看法、公众对不同媒体在各个方面的表现评价情况。

根据公众对问卷的回答,了解公共危机事件的日常宣传和教育工作,以及相关案例中地方政府在日常监管与危机事件发生之后存在问题 and 原因进行分析。通过受众对地方政府应对公共安全事件危机传播满意度和受众期望等调查,研究新

^[1] 杨魁,刘晓程.政府·媒体·公众:突发事件信息传播应急机制研究[M].北京:中国社会科学出版社,2010.06

环境对公共安全事件危机传播带来的挑战。对谣言的影响和消退因素分析,进一步提升政府新闻发布的准确性和全面性。

4.2.3 问卷研究过程

(1) 问卷调查目的

此次问卷调查的题目是“公共安全事件基本信息的公众基本认知情况”问卷调查,主要目的是了解公众对公共安全事件的了解程度、公众所在地区的政府对公共安全事件教育和宣传情况、公众对地方政府应对公共安全事件危机传播的满意程度、地方政府应对公共安全事件危机传播存在的主要问题及原因、谣言在危机事件中的影响、公众对不同媒介的评价情况,以此分析地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题,并提出优化策略。

(2) 问卷设计过程

此次问卷调查所用到的是网络调查,通过 spss 软件对相关结果进行统计和汇总。首先是标题问卷说明等前言部分;接下来是正文部分,正文部分分为八个模块,首先是基本信息,包括调查对象的性别、年龄、职业、学历,所在省市,主要目的是对调查对象的基本情况进行了了解。第二部分是公众对突发事件预防、应急、救助等相关信息的了解情况,主要包括公众对火灾、大规模传染性疾病、泥石流、有毒气体泄漏、矿难、恐怖袭击、重大交通事故、地震的了解情况和参与突发事件的演练或演习情况。主要目的是从公众对公共安全事件了解程度和应急演练情况对政府提供应急对策。第三部分是公众对三件案例的了解程度、获取该事件相关信息的渠道、公众认为地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题等。(此处由于不同人对不同事件出现不了解的情况下,做了跳答设置。)第四部分是公众对公共安全事件危机传播的相关看法,主要包括公众认为社会公共安全事故发生的主要原因、新媒体时代对地方政府应对公共安全事件危机传播带来的挑战,政府应该通过如何处理公共安全问题,改善公共安全环境等。第五部分是公众对政府和媒体对公共安全事件宣传、教育情况的看法,以及调查对象对媒体和政府所做的有关公共安全事件宣传教育满意程度。第六部分是公众对公共安全事件发生第一时间的信息需求与期望。第七部分是公众对公共安全事件中谣言的相关看法。第八部分是公众对不同媒体在各个方面的表现评价情况,主要包

括不同渠道信息来源的可信度和不同媒体各个方面的表现评价。

(3) 问卷假设

根据案例分析对地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题进行假设，政府应对公共安全事件危机传播可能存在以下问题：舆论引导机制不完善、没有与公众建立有效对话机制，新闻发布会机制不完善，地方政府官员新媒体素养不高，地方政府缺乏成熟的法律体系，地方政府公共危机应急处理能力薄弱，受访群体根据自己的主观判断对以上问题做出倾向性选择。

4.2.4 问卷分析过程

地方政府应对公共安全事件危机传播可能存在的问题如图 4.1、图 4.2、图 4.3 所示：

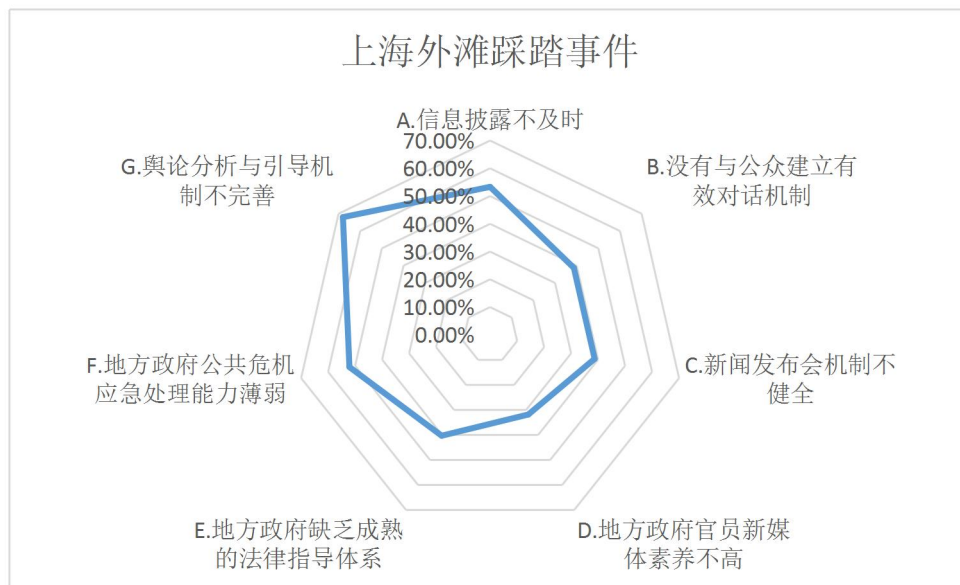


图 4.1 上海外滩踩踏事件危机传播存在的问题

从图 4.1 中可以看出，公众认为上海外滩踩踏事件中，地方政府应对公共安全事件危机传播最主要的问题是舆论分析与引导机制不完善，其次是地方政府公共危机应急能力薄弱、信息披露不及时。地方政府缺乏成熟法律指导体系、地方政府官员新媒体素养不高、没有与公众建立有效对话机制也是地方政府在危机传播中出现的问题，但影响没有前三种大。舆论分析与引导机制不完善具体表现为事件发生之后，不同谣言和质疑在网络空间激荡。比如“外滩 18 号抛洒美元”、

“35 人死亡上限”等传言的广泛传播使相关舆情快速蹿升。随后财新网在一篇报道中称，事发当晚“黄浦区领导”涉嫌奢侈消费，倒逼上海市纪委在 14 日作出正面的核查回应，公众最为关心的“官员问责”在自媒体上被广泛猜测和传播。值得肯定的一点是，舆论持续不久之后上海政府借助《人民日报》等第三方主流媒体主动发布消息，实现网络情绪的理性引导。从统计结果来看信息披露不及时和地方政府公共危机应急能力薄弱占比相当，信息披露不及时主要表现为事件发生后近四小时官方才发布确认消息，导致各种舆论混杂之声相互激荡。还有一点值得借鉴的是，政府在面对敏感话题时重点回应。虽然在整个议程设置的过程中，民众倒逼政府被动回应，但是整体来讲，上海市政府能够不隐瞒不拖延地回应网民诉求，给民众信心，化解负面舆情。

地方政府应对山东非法疫苗事件危机传播存在的问题如图 4.2 所示：

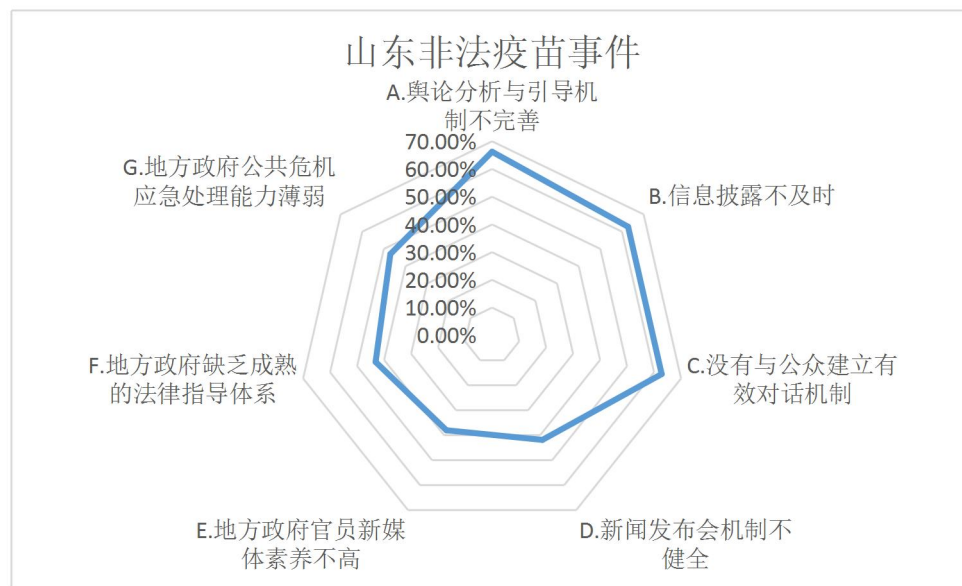


图 4.2 山东非法疫苗事件危机传播存在的问题

从图 4.2 中可以看出公众认为地方政府在应对山东非法疫苗事件危机传播出现的主要问题是舆论分析与引导机制不完善，其次影响较大的是信息披露不及时和没有与公众建立有效对话机制，地方政府公共危机应急处理能力薄弱也占到相当一部分比重，此外相关法律法规需要进一步完善，新闻发布会机制有待健全，地方政府也应当重视政府官员新媒体素养培养。舆论分析和引导机制不完善主要表现在疫苗事件中，一些有关疫苗的报道和言论具有误导性，包括一些重新做老

话题误导公众的言论。然而面对这些言论,政府有关部门没有及时通过政务微博、新闻发布会等发声,缺乏积极引导舆论、澄清事实的相关行动,使事件从普通言论发展到网络舆论,^[1]最终导致政府部门在舆情事件中处于被动地位。

新媒体时代通过网络传播会引起很多传统媒体注意不到的事,互联网的推波助澜也可能一夜之间酿成重大危机,这对我国政府官员的新媒体素养提出了更高的要求,必须提升官员新媒体素养,有效利用新媒体提升政府应对突发公共卫生事件网络舆情能力。^[2]此外,时隔一年旧案重提,一定程度上暴露出信息公开比较迟缓、信息披露不及时等问题。另外由于没有与公众建立有效的对话机制,导致谣言滋生引发民众极度恐慌。

地方政府应对白银景泰山地越野马拉松事件危机传播存在的问题如图 4.3 所示:

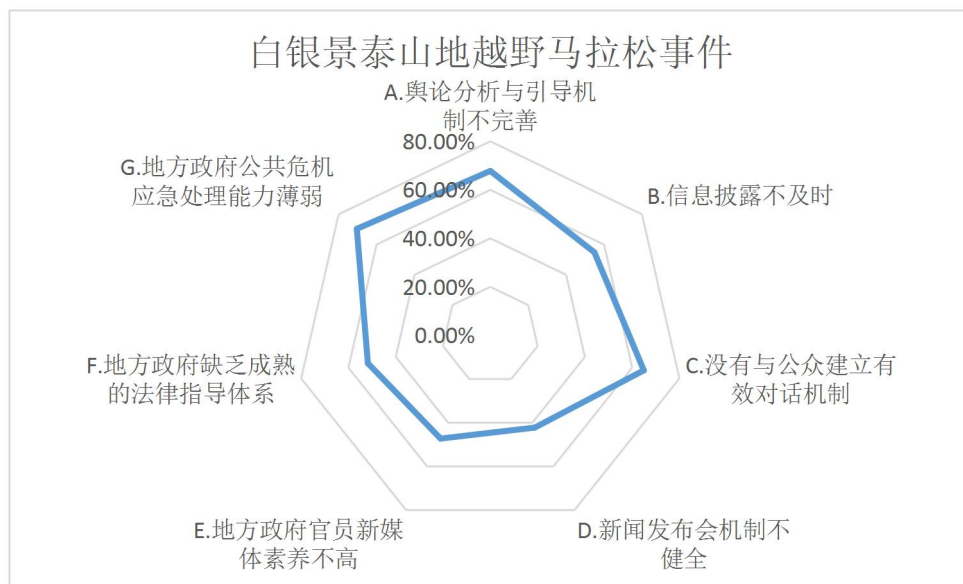


图 4.3 白银景泰山地越野马拉松事件

从图 4.3 中可以看出,公众认为地方政府应对白银景泰山地越野马拉松事件危机传播存在的主要的问题是地方政府公共危机应急处理能力薄弱,这一点与前两个案例有明显的差异,这与地方政府所处地理位置也有一定关系,其次没有与

^[1] 卢文刚,魏思琦.全媒体时代突发公共卫生事件网络舆情治理:以“山东非法疫苗事件”为例[J].中华灾害救援医学,2017,5(06):309-313.

^[2] 卢文刚,魏思琦.全媒体时代突发公共卫生事件网络舆情治理:以“山东非法疫苗事件”为例[J].中华灾害救援医学,2017,5(06):309-313.

公众建立有效对话机制、舆论分析与引导机制不完善。地方政府缺乏成熟法律指导体系、信息披露不及时与地方政府官员新媒体素养不高与前两个案例占比持平,总体来看,白银政府在应对危机事件的新闻发布会问题较少,但仍需要进一步健全。地方政府没有重视舆论分析与舆论引导,从而导致网友质疑声不断,例如能够参加马拉松的运动员都具有良好的身体素质但却为什么会丧命于比赛中,为什么承办方缺乏专业工作人员却能够顺利中标等问题引发新一轮舆论危机。此外与公众对话机制有待进一步加强,地方政府应该合理利用政务平台及时反馈和收集公众关注的信息,在召开新闻发布会时积极正面回答公众所关注的敏感问题,而不是单一地致歉或是回避。

通过三件案例和问卷调查结果分析发现,不同类型不同地域的地方政府在应对公共安全事件危机传播具有差异性也有相似性。比较明显的是较发达地区上海和山东的应急处理能力比甘肃的应急处理能力较强,上海政府在与公众建立有效对话机制方面比山东和甘肃值得肯定,具有一定借鉴意义。山东非法疫苗事件中的信息披露与外滩踩踏事件和白银景泰山地越野马拉松事件都有差距,公共卫生事件事关人民生命健康,所以更加要重视信息的及时披露,否则就会引发严重的舆论危机。总体来看正确有效的舆论引导、提升政府官员新媒体素养、及时披露信息和与公众高效对话在危机传播中具有重要作用,地方政府应当重视这几方面的完善和优化,此外我国也应尽快完善相关的法律法规,政府部门也应当利用好媒体,完善新闻发布会机制,以适应突发公共安全事件,降低公共安全事件发生后带来的负面影响。

从不同年龄对突发事件信息公布的满意度进行分析,公众对突发事件发生后信息公布的满意度如表 4.1 所示:

表 4.1 公众对突发事件信息公布的满意度

变量特征		非常满意	比较满意	一般	不太满意	受访总人数
学历	初中及以下	0.0% 0	50.0% 1	50.0% 1	0.0% 0	2
	高中或中专	11.11% 4	55.56% 20	27.78% 10	5.56% 2	36
	大专	24.69% 20	55.56% 45	19.75% 16	0.0% 0	81
	本科	7.55% 24	46.86% 149	41.51% 132	4.09% 13	318

	研究生及以上	7.02% 4	29.82% 17	52.63% 30	10.53% 6	57
	受访总人数	52	232	189	21	494

从表 4.1 中可以看出,高中或中专学历的群体对突发事件信息公布非常满意的仅占 11.11%,比较满意的占 55.56%,一般满意的占 27.78%,不太满意的占 5.56%,总体来看,高中或中专学历的群体对公共安全事件发生后的信息公布比较满意。大专学历的群体中,对突发事件发生后信息公布非常满意的占 24.69%,比较满意的占 55.56%,一般满意的占 19.75%,总体来看大专学历的群体对突发事件信息公布比较满意。本科群体中对突发事件信息公布非常满意的仅占 7.02%,比较满意的占 46.86%,一般满意的占 41.51%,不太满意的占 4.09%,总体来看本科群体对突发事件信息公布基本满意。研究生学历的群体,对突发事件信息公布非常满意的占 7.02%,比较满意的占 29.82%,一般满意的占 52.63%,不太满意的占 10.63%,与前几个群体有差异的是研究生群体中对突发事件信息公布一般满意的人数最多,总体来看各类群体对信息公布的满意度差别不大,比较满意的人数并不多,由此可见突发事件发生后,信息公布并不能令公众非常满意。

从不同学历对公众对地方政府应对公共安全事件危机传播满意度进行分析,不同学历对地方政府应对公共安全事件危机传播满意度如表 4.2 所示:

表 4.2 公众对公共安全事件危机传播满意度

变量特征		非常满意	比较满意	一般	不太满意	完全不满意	受访总人数
学历	初中及以下	0.0% 0	0.0% 0	100.0% 2	0.0% 0	0.0% 0	2
	高中或中专	2.78% 1	19.44% 7	30.56% 11	16.67% 6	5.56% 2	36
	大专	8.64% 7	25.93% 21	30.86% 25	4.94% 4	1.23% 1	81
	本科	2.52% 8	23.9% 76	38.36% 122	19.5% 62	3.77% 12	318
	研究生及以上	0.0% 0	15.79% 9	47.37% 27	19.3% 11	8.77% 5	57
	受访总人数	16	113	187	83	20	494

从表 4.2 中可以看出,初中及以下学历的受众群体对政府危机传播一般满意,高中或中专以下的受访群体非常满意的占 2.78%,比较满意的占 19.44%,一般满意的占 30.56%,不太满意的占 16.67%,完全不满意的占 5.56%。大专学历的受

访群体非常满意的占 8.64%，比较满意的占 25.93%，一般满意的占 30.86%，不太满意的占 4.94%，完全不满意的占 1.23%，总体来看大专学历的受访群体对公共安全事件危机传播一般满意。本科学历的受访群体非常满意的占 2.52%，比较满意的占 23.9%，一般满意的占 38.36%，不太满意的占 19.5%，完全不满意的占 3.77%，总体来看本科学历的受访群体对公共安全事件危机传播也一般满意，且不太满意的人数占比较前两个群体有小幅上升。研究生及以上学历的受访群体比较满意的占 15.79%，一般满意的占 47.37%，不太满意的占 19.3%，完全不满意的占 8.77%，这一群体不太满意的人数首次超过了比较满意的人数。整体来看不同学历的受访群体对公共安全事件危机传播的满意度有差异但不明显，说明公共安全事件危机传播存在一定问题，未能满足公众期望。

根据公众对突发事件的信息公布满意度和公众对公共安全事件危机传播满意度做的分析可得，不同群体对这两方面的满意度差异并不大，从某种程度来说，新环境下，地方政府应对公共安全事件危机传播与公众预期存在差距。

从不同年龄对突发事件发生后公众对媒体的期望进行分析，不同年龄公众对媒体的期望如表 4.3 所示：

表 4.3 突发事件发生后公众对媒体的期望

变量特征		第一时间报道灾情	及时引导舆论，稳定民心	首先报道救灾进展	紧急呼吁社会援助	宣传与该事件相关的知识	其他	受访总人数
年龄	20 岁以下	77.01% 134	83.33% 145	71.26% 124	71.26% 124	55.75% 97	7.47% 13	174
	21-30 岁	87.24% 253	82.41% 239	68.28% 198	54.83% 159	44.48% 129	3.79% 11	290
	31-40 岁	55.56% 10	83.33% 15	77.78% 14	38.89% 7	50.0% 9	0.0% 0	18
	41-50 岁	87.5% 7	87.5% 7	25.0% 2	37.5% 3	25.0% 2	0.0% 0	8
	51-60 岁	100.0% 3	100.0% 3	33.33% 1	0.0% 0	33.33% 1	0.0% 0	3
	60 岁以上	100.0% 1	100.0% 1	100.0% 1	100.0% 1	100.0% 1	0.0% 0	1
受访总人数		408	410	340	294	239	24	

从表 4.3 可以看出, 20 岁以下的受访群体在突发事件发生后最希望媒体能够及时引导舆论, 稳定民心。期望报道灾情的占 77.01%, 期望媒体报道救灾进展的占 71.26%, 与希望紧急呼吁社会援助的占比一致, 希望媒体能够宣传与该事件相关的知识的占比最少, 达 55.75%。21-30 岁的群体最希望媒体能够第一时间报道灾情, 其次依次是及时引导舆论, 报道救灾进展、紧急呼吁社会援助和宣传与该事件的相关知识。31-40 岁的受访群体在突发事件发生第一时间也最希望媒体能够及时引导舆论, 与前两部分群体不同的是, 希望媒体及时报道救灾进展的人数超过了第一时间报道灾情的人, 这表明 31-40 岁的受访群体对突发事件的持续关注度较高, 另外期望媒体宣传与该事件相关的知识超过了紧急呼吁社会援助。41-50 岁的受访群体对媒体第一时间报道灾情和及时引导舆论稳定民心的期望一致, 其次是呼吁社会紧急救助, 51-60 岁及 60 岁以上的受访群体对媒体的期望接近一致。

突发事件发生后不同年龄群体对媒体的期望不一致, 但总体相似, 最为明显的就是及时引导舆论和报道灾情及进展, 因此在突发事件发生后, 媒体要充分发挥自身的作用和优势, 利用好议程设置, 积极引导舆论避免造成二次危机, 及时报道灾情避免谣言散播, 另外必要时呼吁社会进行援助, 及时宣传与事件相关的安全知识, 避免引起群众恐慌。

从不同年龄公众对突发事件第一时间信息需求进行分析, 不同年龄公众对突发事件第一时间信息需求如表 4.4 所示:

表 4.4 突发事件发生第一时间信息需求交叉表

变量特征		具体是什么事情	事情发展到什么程度	事件发生的原因	政府在做什么	跟我有没有关系	其他	受访总人数
年龄	20 岁以下	81.03% 141	89.08% 155	82.18% 143	64.94% 113	33.33% 58	8.62% 15	174
	21-30 岁	90.0% 261	87.93% 255	86.9% 252	67.24% 195	37.24% 108	5.17% 15	290
	31-40 岁	77.78% 14	83.33% 15	66.67% 12	61.11% 11	16.67% 3	5.56% 1	18
	41-50 岁	87.5% 7	100.0% 8	50.0% 4	50.0% 4	25.0% 2	0.0% 0	8
	51-60 岁	100.0% 3	66.67% 2	100.0% 3	66.67% 2	33.33% 1	0.0% 0	3

	60 岁以上	100.0% 1	100.0% 1	100.0% 1	100.0% 1	100.0% 1	0.0% 0	1
	受访总人数	427	436	415	326	173	31	

从表 4.4 中可以看出 20 岁以下的受访群体在突发事件发生后最关心事件发生到什么程度,其次是事件发生的原因和具体是什么事情,有六成以上的人想知道事件发生之后政府做了什么,有少数群体关心跟自己有没有关系。21-30 岁的受访群体在事件发生第一时间的信息需求是具体发生了什么事情,其次是事件发生到什么程度以及事件发生的原因,有近七成的人关心政府在做什么,有近四成的人关心和自己是否有关。31-40 岁的受访群体在突发事件发生第一时间的信息需求与 20 岁及以下的信息需求接近一致。41-50 岁的受访群体在事件发生第一时间的信息需求也是事件发生到了什么程度,其次是具体发生了什么事情、想知道事件发生后政府在做什么和事件发生的原因的人数占比一致。51-60 岁以上的受访群体在事件发生后更想知道发生了什么事情以及事情发展的原因,其次是事情发展的程度。

不同年龄群体在事件发生后第一时间的信息需求有所差异,有的群体更关注事件发生的程度、有的群体更关注事件发生的原因,但总体来看所有群体在事件发生后都十分关注政府做了什么,政府作为公共危机处理的主体,应当利用好媒体积极向公众说明事件发生原因,及时跟进事件发展程度,采取有效措施以应对突发公共安全事件。

从不同学历对公共安全事件发生后公众第一时间关注种类进行分析,不同学历公众对公共安全事件发生第一时间关注种类如表 4.5 所示:

表 4.5 公众对公共事件发生第一时间关注种类

变量特征		政府的或企业相关赔偿情况	受害公众的生活情况	其他相关新闻	政府工作的总结和反思	其他	不关心了	受访总人数
学历	初中及以下	100.0% 2	100.0% 2	0.0% 0	50.0% 1	0.0% 0	0.0% 0	2
	高中或中专	38.89% 14	94.44% 34	30.56% 11	61.11% 22	13.89% 5	0.0% 0	36

	大专	49.38% 40	82.72% 67	43.21% 35	54.32% 44	14.81% 12	1.23% 1	81
	本科	50.31% 160	92.14% 293	32.39% 103	66.98% 213	5.66% 18	0.94% 3	318
	研究生及以上	54.39% 31	82.46% 47	22.81% 13	45.61% 26	1.75% 1	1.75% 1	57
	受访总人数	247	443	162	306	36	5	

从表 4.5 中可以看出,初中以下学历的受访群体在危机事件发生后最关心的是政府赔偿情况和受灾群众的生活情况,其次是政府工作的总结和反思。高中或中专以下的受访群体突发事件发生后最关心受害公众的生活情况,其次分别是政府工作的总结与反思、政府或企业的赔偿情况、其他相关新闻。本科学历的受访群体最关心的也是受害公众的生活情况,其次分别是政府工作的总结与反思,政府或企业的赔偿情况及其他相关新闻,关注其他的也有一定占比。研究生学历的受访群体也最关心受害群众的生活情况,其次依次是政府或企业的赔偿情况、政府工作的总结和反思以及其他相关新闻。

总体来看,不同受访群体对事件发生后关注和期望的重点总体一致,都最关注受害群众的生活情况、政府或企业的赔偿情况以及政府工作的总结和反思。

从不同年龄对公众获取信息渠道进行分析,不同年龄公众获取信息的渠道如表 4.6 所示:

表 4.6 公众获取信息的渠道

变量特征		电视报道	网络媒体	周围人谈论	电台广播	报纸杂志	其他	受访总人数
年龄	20岁以下	34.48% 60	64.37% 112	24.71% 43	7.47% 13	8.05% 14	8.05% 14	174
	21-30岁	36.9% 107	68.62% 199	31.38% 91	6.55% 19	5.52% 16	6.21% 18	290
	31-40岁	38.89% 7	61.11% 11	22.22% 4	33.33% 6	11.11% 2	11.11% 2	18
	41-50岁	25.0% 2	75.0% 6	25.0% 2	12.5% 1	0.0% 0	0.0% 0	8
	51-60岁	0.0% 0	33.33% 1	66.67% 2	0.0% 0	0.0% 0	0.0% 0	3

60 岁以 上	100.0% 1	0.0% 0	0.0% 0	0.0% 0	0.0% 0	100.0% 1	1
受访总 人数	177	329	142	39	32	35	

从表 4.6 中可以看出, 20 岁以下的受众群体获取该事件信息的主要渠道是网络媒体, 占 64.37%, 其次依次分别是电视报道、周围人谈论、报纸杂志、电台广播, 从网络中获取信息的占比最多。20-31 岁的受访群体获取信息的主要渠道也是网络媒体, 其他占比与 20 岁以下的类似, 从电视报道和通过周围的人谈论的人差别不大。31-40 岁获取该事件信息的主要渠道是网络媒体, 然后是电视报道, 与前两个群体不同的是, 通过电台广播获取信息的人比通过周围人讨论的占比多。41-50 岁获取该信息的主要渠道也是网络媒体, 通过电视报道和周围人谈论的一样多, 最后是电台广播。51-60 岁及 60 岁以上的群体获取信息的主要渠道是周围人谈论、广播电视, 使用网络媒体的人较少, 不同年龄或许信息的渠道有一定差异, 总体来看网络媒体在年轻群体中很受欢迎, 还可以发现, 传统的人际传播在信息传播过程中也占很大的比重。

从不同年龄认为谣言的影响进行分析, 不同年龄公众认为谣言对公众的影响如表 4.7 所示:

表 4.7 谣言对公众的影响

变量特征		非常大的影响	比较大的影响	一般	比较小的影响	没有影响	受访总人数
年龄	20 岁以下	50.57% 88	41.95% 73	6.9% 12	0.57% 1	0.0% 0	174
	21-30 岁	58.97% 171	34.48% 100	5.52% 16	0.69% 2	0.34% 1	290
	31-40 岁	44.44% 8	38.89% 7	5.56% 1	11.11% 2	0.0% 0	18
	41-50 岁	37.5% 3	37.5% 3	12.5% 1	12.5% 1	0.0% 0	8
	51-60 岁	66.67% 2	33.33% 1	0.0% 0	0.0% 0	0.0% 0	3
	60 岁以上	100.0% 1	0.0% 0	0.0% 0	0.0% 0	0.0% 0	1
	受访总人数	273	184	30	6	1	494

从表 4.7 中可以看出, 20 岁以下的受访群体认为谣言对公众有非常大影响的占比达 50.57%, 认为有比较大的影响的占比达 41.95%, 认为影响一般的占 6.9%, 比较小影响的仅占 0.57%。21-30 岁的受访群体认为谣言对公众有非常大影响的占比达 58.97%, 认为有比较大影响的占比达 34.48%, 认为影响一般的达 5.52%, 认为有比较小影响的仅占 0.69%。31-40 岁的受访群体认为谣言对公众有非常大影响的占 44.44%, 认为有比较大影响的占 38.89%, 认为影响一般的占 5.56%, 而认为有比较小影响的占比增加, 达 11.11%。41-50 岁的受访群体认为谣言对公众的影响非常大和比较大的人数一样, 认为影响一般和比较小影响的人数一样。51-60 岁及 60 岁以上的受访群体都认为谣言对公众有非常大的影响。

总体来看不同年龄群体认为谣言对公众的影响没有明显差异, 都认为谣言对公众有非常大的影响或比较大的影响, 因此在面对突发事件时, 政府和媒体要及时公布信息防止谣言蔓延, 公众也需要提升自身信息辨识能力, 也应做到不散布谣言。

从不同年龄对公众认为谣言消退因素进行分析, 不同年龄公众认为谣言消退的因素如表 4.8 所示:

表 4.8 谣言的消退因素

变量特征		媒体的及时报道	随着时间的推移自然消除	地方政府的及时通报	专家言论	个人断言	人际间的相互影响	其他	受访总人数
年龄	20 岁以下	84.48% 147	47.13% 82	80.46% 140	52.3% 91	12.64% 22	41.95% 73	4.02% 7	174
	21-30 岁	81.38% 236	39.31% 114	83.45% 242	46.55% 135	6.55% 19	24.83% 72	2.76% 8	290
	31-40 岁	77.78% 14	33.33% 6	88.89% 16	33.33% 6	5.56% 1	22.22% 4	0.0% 0	18
	41-50 岁	100.0% 8	25.0% 2	100.0% 8	37.5% 3	0.0% 0	0.0% 0	0.0% 0	8
	51-60 岁	100.0% 3	0.0% 0	100.0% 3	0.0% 0	0.0% 0	0.0% 0	0.0% 0	3
	60 岁以上	100.0% 1	100.0% 1	100.0% 1	100.0% 1	100.0% 1	100.0% 1	0.0% 0	1

受访 总人 数	409	205	410	236	43	150	15	
---------------	-----	-----	-----	-----	----	-----	----	--

从表 4.8 中可以看出，20 岁以下的受访群体认为谣言会随着媒体的及时报道而消退，其他消退因素依次是地方政府的及时通报、专家的言论、随着时间的推移而消散以及人际间的相互影响，而认为谣言会随个人断言而消散的占比最少。21-30 岁的受访群体认为谣言消退的最主要因素是地方政府的及时通报，其次才是媒体的及时通报，与 20 岁及以下的受访群体相比，21-30 岁的群体更加相信政府的及时通报，其他消退因素占比与 20 岁及以下的占比相似。31-40 岁的受访群体与 21-30 岁的受访群体同样认为谣言消退最重要的因素是政府的及时通报，可见在公共安全事件发生时公众更加信任政府公布的信息，因此，政府应当公正，公开、透明及时的公布信息。40 岁及以上的受众群体认为谣言消退的因素与前几段年龄群体认为谣言消退因素基本一致。总体来看政府的及时通报在谣言消退中占主要原因，与此同时政府也应当与媒体合作及时公开信息，消除谣言，此外还需要利用好意见领袖的作用，例如通过专家的及时科普来消除谣言。

信息来源可信度如图 4.1 所示：

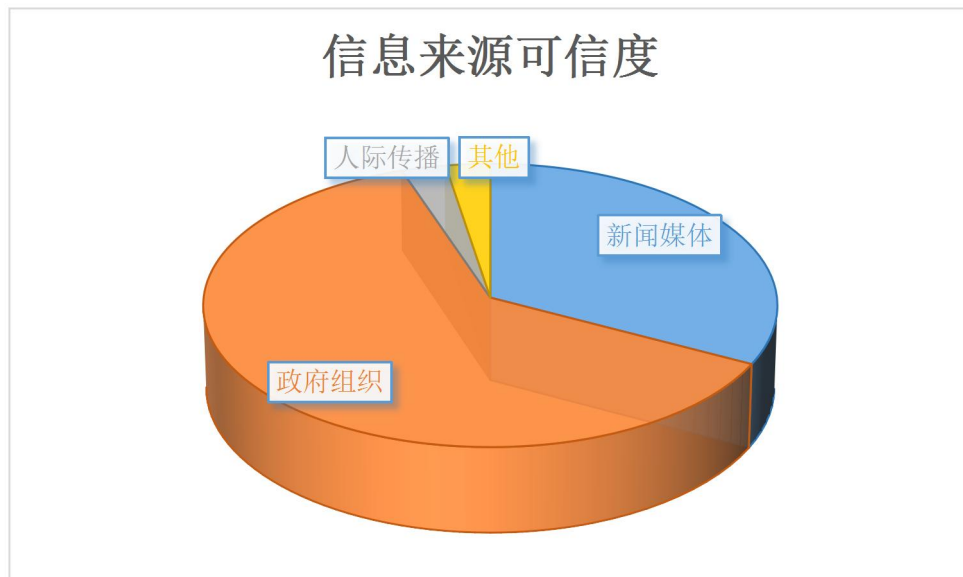


图 4.1 信息来源可信度

从图 4.1 中可以看出，受访群体认为政府组织的信息来源最可靠，其次是新

闻媒体，最后是人际传播。政府一定要利用好自身权威性优势，不辜负公众的信任，及时高效透明公布信息，积极处理危机事件。其次受众认为新闻媒体的可信度也比较高，新闻媒体以其真实、及时等特征在信息报道是占据一定优势，但随着互联网的发达，各个机构，自媒体等为博取流量抢占先机发布不实信息，新闻媒体行业应该实现行业自律，受众也应当提升自身媒介素养，有效识别虚假信息。

[1]

4.2.5 问卷分析结果

通过分析发现地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题主要有三个。第一，地方政府公共安全事件舆论引导机制有待完善。第二地方政府官员新媒体素养有待提升。第三，地方政府信息公开和与公众对话机制有待完善。通过交叉分析发现的主要问题也有三个。第一，公众对相关事件危机传播一般满意的人居多，说明政府在应对公共安全事件危机传播在某种程度上与公众期望还存在一定差距，地方政府需要不断优化危机传播策略，使危机传播活动在危机事件中有效进行。第二，在媒介社会中，公众主动参与意识增强，大多数公众具备了一定的危机知识素养，媒介素养也不断提升。公众主动获取信息的需求和渠道增多，而不同媒介在信息传播或者报道时必然会出现不同的舆论倾向，增加舆论引导的难度。第三，新媒体时代下，公众获取信息的主要渠道是网络媒体。从图 4.4 中可以发现，受众对政府信息信任度最高，其次是新闻媒体。受众可以通过用不同的社交软件、不同的新闻客户端获取信息，然而媒介渠道的多样化也为谣言的产生提供了场所。另外一方面社交媒介具有互动性强的鲜明特点，通过不同的渠道会加速谣言的传播，从表 4.7 和表 4.8 中可以发现，谣言对公众的影响比较大，而谣言可以消退的主要因素是政府的及时通报，所以在危机事件发生后，政府应当利用权威优势及时辟谣，积极引导。

[1] 张琴. 微博热门事件传播中的伦理失范与对策研究[D].成都理工大学,2017.

5 地方政府应对公共安全事件危机传播的问题与挑战

5.1 地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题

通过前文中对案例分析和问卷调查结果总结发现,地方政府应对公共安全事件危机传播存在的主要问题有三个。第一,政府官员新媒体素养有待提升,在很大程度上如果政府官员能够精准识别不同信息带来的影响,有效利用新媒体应对公共安全事件,有助于提升危机传播效果。第二,公共安全事件舆论引导机制有待完善,从三件案例中可以看出,因为舆论引导不当引发的舆论危机对政府和公众带来了很大的负面影响。第三,地方政府信息披露不及时,与公众缺乏高效对话机制。

5.1.1 地方政府官员新媒体素养有待提升

通过案例分析和公众对地方政府应对公共安全事件危机传播的相关看法分析发现,风险社会和媒介化社会背景下,地方政府在应对公共安全事件危机传播过程中表现出新媒体素养不够高,具体包括以下三个方面。

第一,大多数政府官员对新兴媒介缺乏认识,对不同的媒介传播特征以及方式不够了解,缺乏对不同种类信息的正确识别,也不能够及时对公共安全事件发生后的相关信息作出具体的分析。比如,白银景泰山地越野马拉松事件发生后,地方政府没有对网络中出现的和该事件相关的信息进行准确的判识,对于网友的质疑还有主流媒体的批判没有及时作出回应,忽略了有关信息不完善可能会导致舆论危机的后果。公众由最开始的关注伤亡情况转为对地方政府的问责,严重损害了地方政府形象。

第二,部分官员在面对记者采访时,不能从容应对一些敏感问题,在面对一些可能会影响政府形象或者影响政府公信力的问题时不能从容应对,比如山东非法疫苗事件发生之后,很多关键环节的信息实际上是缺失的。首先是疫苗的来源和流向,其次是疫苗是否已经被注射,再者是失效疫苗本身是否有毒,都未在新闻发布中得到充分解释。

第三,缺乏正确引导舆论和有效利用媒介的能力,还有部分官员忽视了媒介可以完善危机传播的能力。根据三个案例发现,在上海外滩踩踏事件中,当公众

对官员问责质疑时，地方政府利用第三方媒体及时澄清，而另外两个案例中政府缺乏对第三方媒体的有效利用，对公众质疑未能及时作出解释。可以看出，通过第三方为自己发声更能增加真实性和权威性，有助于重新建立公众对政府的信任。

此外，有媒体曾报道，领导干部不太喜欢通过新媒体主动发布信息，而且很多地方政府新媒体发布的信息很少，又或者一些领导干部使用了新媒体，但是相关账号并没有发挥出价值，在使用新媒体的过程中地方官员意识比较淡薄，也缺乏性相关的经验。^[1]

5.1.2 公共安全事件舆论引导机制有待完善

风险社会下，舆论在网络环境中也具有不确定性，发展的方向也不稳定。政府工作人员如果不够专业，就会使敏感舆论的监控存在威胁，也有一些政府部门，看到敏感消息放任不管，导致舆论危机发生。因此，政府需要培养和提升政府工作人员的舆论敏感度，重视舆论工作在危机传播中的作用。^[2]

公共安全事件舆论引导机制有待完善主要体现在两个方面。一方面，风险社会背景下各种危机事件频发，风险不断异化，已有的舆论引导机制很难适应新的公共安全事件。新媒体时代的到来进一步对舆情监测带来困难，互联网已经渗透到各个领域。根据受众获取信息渠道发现，网络媒体已经成为公众获取信息的主要渠道，但互联网相关的法律体系还不够完善，所以监管难度比较大。^[3]

另一方面，政府的网络管理者接受专业培训的人较少，缺乏处理网络舆论的应急能力和知识。很多时候就算发现可能会发生的舆论，也缺乏科学高效的方法及时精确识别舆论走向，也不能及时合理地做出正确的舆论引导。^[4]当出现舆论问题时，处于被动位置，只能等待上级指挥，不能准确引导公众理性识别舆论倾向，导致负面舆论快速蔓延。

5.1.3 地方政府与公众缺乏高效对话机制

贝克认为媒体应当在社会预警方面发挥主导作用，特别是在重大突发事件中，

^[1] 周星. 重庆市领导干部新媒体素养研究[D].西南政法大学,2017.

^[2] 林木英. 新媒体时代网络舆论引导机制研究[D].哈尔滨师范大学,2020.

^[3] 江黎. 网络时代政府公信力的提升路径[D].广州大学,2012.

^[4] 林木英. 新媒体时代网络舆论引导机制研究[D].哈尔滨师范大学,2020.

及时有效的预警不仅可以提醒公众远离风险,增强自我保护意识,同时也能敦促政府等相关决策者采取正确的应对措施,尽可能地控制风险或减少风险带来的损失。^[1]在某种程度上,贝克将其理解为处在底层社会中边缘化的少数群体发出自己呼声的一种途径。因此公众需要有能够及时向政府沟通和反馈的平台,地方政府也需要又能够准确获取公众需求平台。

根据对三个案例分析和问卷调查发现,有很大一部分受众认为,地方政府在公共安全事件发生之后忽视了与公众的交流和互动。地方政府在应对公共安全事件危机传播中反馈机制不完善,政府在危机事件信息公开趋于表面化,^[2]仅公开受众的已经知道的信息,进行程序化回应,而对公众真正关心的问题缺乏有效的反馈,导致公众产生政府信息发布不到位的刻板印象。在危机事件发生之后对政府的处理严重不满意,从而降低政府的公信力。如果能真正收集公众的反馈或许能制定正确、完整、充分的答案,而对公众的信息需求一知半解,回答不完全,就很难取得相应的发布效果,甚至还会造成负面效应,在网上引发巨大的舆论,引起群众心理恐慌,降低公众对政府监管的信任度。

5.2 地方政府应对公共安全事件危机传播面临的挑战

5.2.1 全媒体时代危机传播路径的嬗变

贝克在其《风险社会》中提到了飞去来器效应,强调现代化的风险会冲击生产他们或者得益于他们的人,全媒体时代的到来带来巨大的科技力量的同时,也产生了一些负面效应。全媒体时代网络信息技术的飞速发展,催生了全程媒体、全息媒体、全员媒体、全效媒体,信息无处不在、无所不及、无人不用。^[3]全媒体时代的到来使舆论生态、媒体格局、传播方式发生深刻变化,对危机传播带来新的挑战。全媒体对地方政府应对公共安全事件安危机传播带来的主要挑战有两个,一是公众主体参与意识增强,增加舆论引导的难度。二是传播主体和传播渠道多元化导致谣言滋生。

^[1] 汤天甜.风险与媒介:论乌尔里希·贝克的传媒思想[J].新闻研究导刊,2016,7(10):13-14+12.

^[2] 王玉明.暴力环境群体性事件的成因分析——基于对十起典型环境冲突事件的研究[J].四川行政学院学报,2012(03):62-65.

^[3] 郭慧.提升全媒体时代领导干部网络舆情应对能力[J].中国党政干部论坛,2021(10):90-92.

公众对突发事件发生后的信息需求如图 5.1 所示：

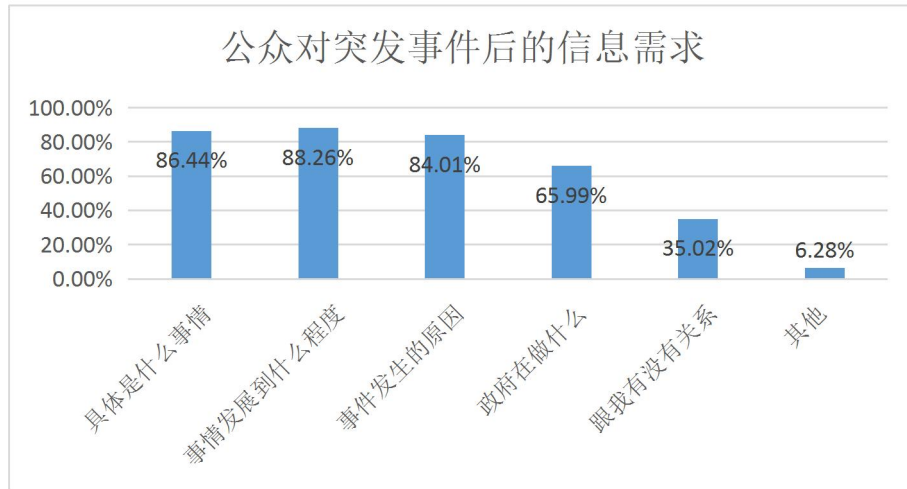


图 5.1 公众对突发事件发生后的信息需求

随着全媒体时代的到来，公众媒介素养不断提升，信息获取渠道便捷，公众主体参与意识增强，公众信息需求也逐渐多样化，尤其突发事件发生后公众通过不同的渠道以获取更多消息，但同时也暴露了一些问题。根据图 5.1 可知，在突发事件信息传播中，公众迫切想知道事件发生的原因，事件发生的程度，政府或相关企业的赔偿情况等。^[1]网友或者自媒体会根据自己的主观意愿和获得的碎片化信息主动参与到公共安全事件讨论。大多数公众信息意识比较淡薄，在信息开放的环境下不能有效识别信息，缺乏主动对所得到的信息进行分析和批判的能力，在面对信息的复杂化缺乏理性的思考，从而加大舆论引导的难度。

公众获取信息的渠道如图 5.2 所示：

^[1] 吕秋萍. 新媒体时代地方政府网络舆情应对策略研究[D].中共四川省委党校,2019.

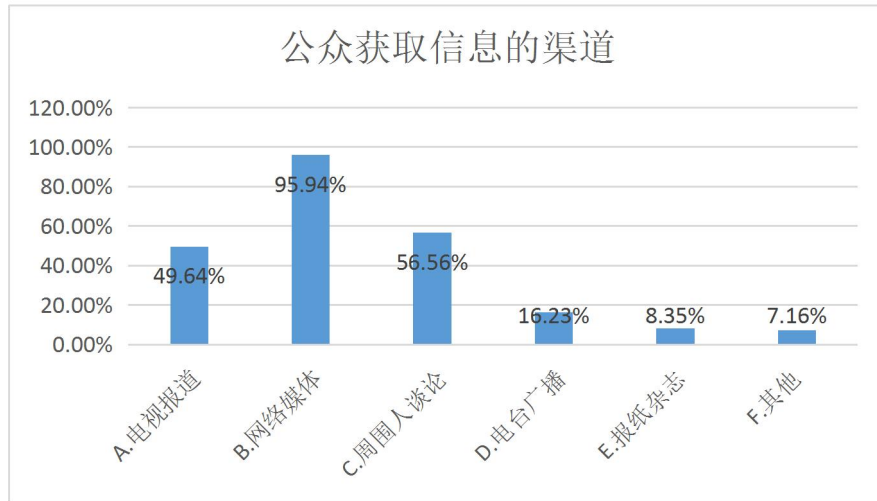


图 5.2 公众获取信息的主要渠道

通过图 5.2 公众获取信息的渠道发现，网络媒体在公众获取信息的渠道中已经占据主导地位，受众可以通过不同的社交媒体例如微博、微信获取相关信息，也可以通过短视频例如抖音、快手获取新闻热点。互联网为我们提供多种多样的传播平台和海量信息的同时，也不可避免的为我们带来了一些挑战，比如各种信息混杂，谣言、虚假信息肆虐，使公众面对海量信息时难以识别有效信息。尤其公共安全事件的不确定性使其在网络中传播速度更快，公众面对公共安全事件情绪又比较丰富，容易导致非理性情绪爆发，甚至发生网络群体性事件。

“上海外滩踩踏事件”信息来源分布如图 5.3 所示：

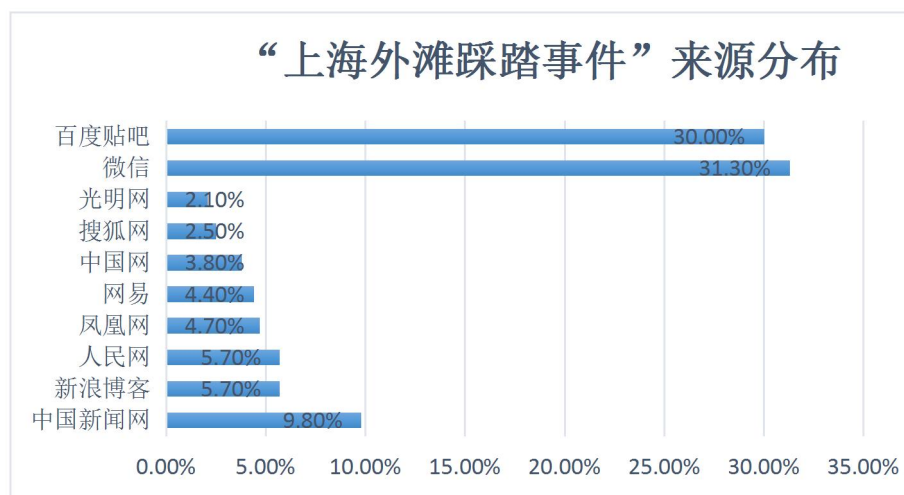


图 5.3 “上海外滩踩踏”事件网站来源分布（不包含微博数据）

资料来源（转自【皮书数据库】：张雪魁 外滩踩踏事件舆情综合分析报告，社会舆情，2016年01月，16页。^[1]

通过图 5.3 发现，全媒体时代，传播主体和传播渠道多种多样，传播主体和渠道一旦增多，就会给谣言提供场所。在上海外滩踩踏事件中，东方网发布一篇名为《事件亲历者：外滩十八号有人抛洒类似美金票据》的报道，随后新华网也从事故伤者角度发布有人在楼上撒券，有人起哄的报道。众多网友随即将事件踩踏原因归结为有人撒美金，群众抢钱而导致的，与之相关的谣言很快在网络中发酵。不明真相的群众在传播渠道匿名性的“保护”下，仅靠一条微博去攻击一位博主，随后新华网发布新闻称，该博主回应了撒钱的真相，并请求警方帮助。由此看来全媒体环境下，公众在面对突发事件时的非理性情绪不断扩大，对危机传播也带来了一定的挑战。

5.2.2 风险社会公共危机事件频发

我们生活在全球化和现代化发展迅速的时代，风险种类和频次不断加快，公共安全事件频发，公共安全事件对我们的生命和财产造成极大的威胁。每一起公共安全事件的发生都会不同程度影响社会发展，甚至扰乱社会稳定。现阶段我国自然灾害、事故灾难等频繁发生，各种社会矛盾逐渐突出，影响的范围不断扩大。

全球化已经越来越明显，尤其在互联网诞生之后，科技、经济、文化、思想观念、人际交往全球化特征越来越明显。随之带来了不同程度的风险，例如科技全球化对传统观念带来冲击，实体向虚拟的转变带来的不确定风险，经济全球化带来的经济安全问题，尤其发展中国家面临更大的风险和挑战，金融危机频繁发生，影响范围和破坏力度也不断增大。文化全球化导致文化传播失去平衡，对文化多样性造成威胁，文化传播呈现出西方向非西方传播一边倒的趋势。

此外风险不断异化，出现人与科技、人与自然、甚至人与社会的异化。例如，人类在利用大自然资源的同时，欲望不断扩大，想要控制大自然，让自然服务于人类，导致自然灾害事件频发。比如近年南方暴雨频发、比如全球变暖等。再比如受疫情影响失业问题严重，中小企业、餐饮业遭到沉重打击，毕业生就业压力

^[1] 资料来源(转自【皮书数据库】：张雪魁 外滩踩踏事件舆情综合分析报告,社会舆情,2016年01月,16页,https://www.pishu.com.cn/skwx_ps/databasedetail?SiteID=14&contentId=7015008&contentType=literature&type=&subLibID=)

不断增大，人们在很多不确定因素下很可能会对社会和政府产生质疑，负面情绪的爆发很可能会产生社会冲突。

5.2.3 地方政府应急管理能力的提升

公众对政府所做公共安全事件宣传满意情况如图 5.4 所示：

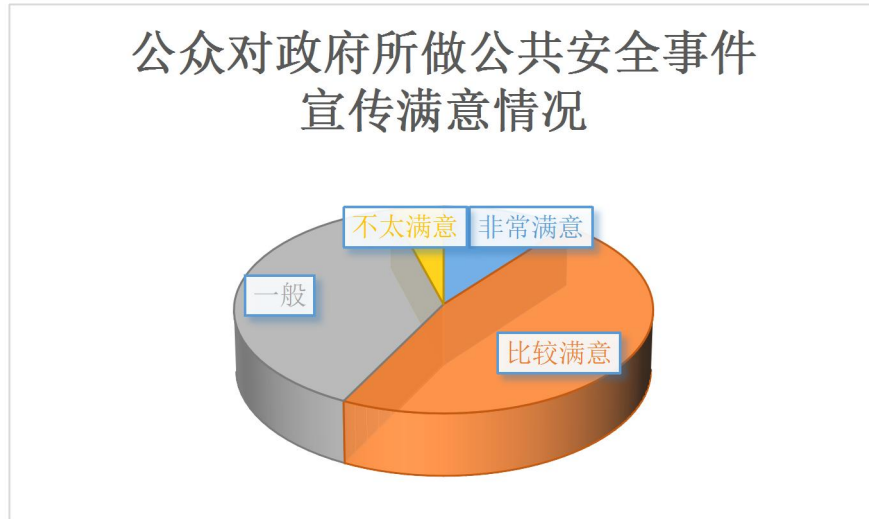


图 5.4 公众对政府所做的有关公共安全事件宣传的满意程度

根据图 5.4 公众对地方政府所做的有关公共安全事件宣传的满意程度发现，比较满意的占比最多，达 46.96%。一般满意的次之，达到 38.26%。非常满意的占 10.53%，不太满意的占 4.25%。总体来看非常满意的人数占比较少，比较满意的和一般满意的居多。所以常态时期政府对公众危机意识与常识的宣传、教育和培训还不够。

公众参与突发事件演习情况如图 5.5 所示：

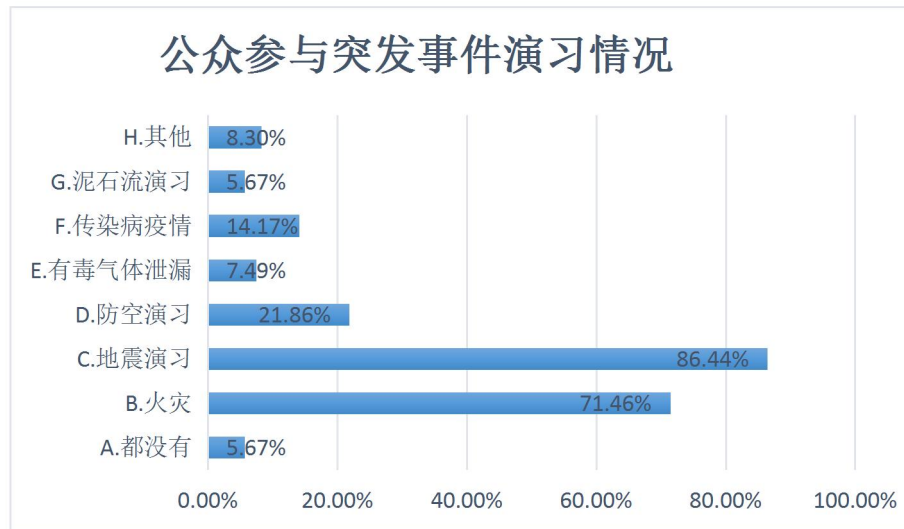


图 5.5 公众参与突发事件演练或演习情况

从图 5.5 公众参与突发事件演练或演习情况可以看出，政府在常态时期的宣传教育工作并不完善和全面，对公共安全事件的演习大多集中在地震和火灾，对其他事件的演习比较少，受众对各类危机事件的了解程度不高。例如失温会导致死亡，如果在常态时期对相关机构、相关人员进行合理的宣传和严格的培训在很大程度上白银景泰越野马拉松事件不会导致如此严重的后果。

此外，公共安全事件发生后，政府缺乏对危机信息的精准判断，缺乏与媒体的及时联系和有效协作。很多公共安全事件发生之后，政府首先想到的不是借助媒体去引导舆论或者组织群众，而是封锁消息，甚至还有把记者当作对立面，不让记者到达现场。部分政府信息发布的渠道具有一定的局限性，发布信息的渠道比较单一，部分地区缺乏完善的新闻发言人制度，也没有实施新闻发言人问责制，导致公众在面对突发事件后获取的信息局限化，而公共安全事件最明显的特征就是与公众自身的利益息息相关，公众面对未知风险，很容易产生恐慌的情绪。

通过对地方政府应对公共安全事件危机传播的问题与挑战的研究，发现现代社会风险频次不断增加，风险不断异化，风险社会的特征越来越明显。地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题和面临的挑战越来越复杂，涉及的问题和原因多种多样，已有的机制有待提升和完善。风险社会下公共安全事件的不确定性、双重性、有组织的不负责任等特征越来越明显，地方政府必须提升地方官员新媒体素养，利用好新媒体，^[1]实现有效的公共安全事件危机传播。风险社会和

^[1] 姜晓卫. 论新媒体对当代领导活动的影响及对策研究[D].延安大学,2012.

媒介环境下，公众主动参与意识不断增强，传播主体多元化，舆论引导比传统的舆论引导面临更多挑战，舆论环境也越来越复杂。传播渠道和传播主体多元使得谣言不断增多，影响范围也越来越大，对地方政府带来了新的挑战。因此，提升地方政府应对公共安全事件危机传播具有现实意义。

6 风险社会中地方政府应对公共安全事件危机传播的优化策略

根据风险社会下地方政府应对公共安全事件危机传播带来的问题和挑战发现,媒介素养对政府应对公共安全事件危机传播起到一定的促进作用。此外,全媒体时代对舆情缺乏判识,舆论引导不当会引起舆论危机,导致社会恐慌使公众产生非理性情绪,必须增强全媒体时代地方政府舆情应对能力。再者,政府和公众建立有效信息沟通机制,及时公开信息,及时回应公众关切,积极澄清谣言也会使危机传播更有效。基于此,提出以下三点建议。第一,提升地方政府应对风险社会的能力。第二,增强全媒体时代地方政府舆情应对能力,第三,优化公共安全事件危机传播的路径与机制。

6.1 提升地方政府应对风险社会的能力

风险社会的到来加剧风险类别多样化和风险异化,政府部门作为危机传播中的责任主体和公共危机的管理者,在公共安全事件发生时应当优先考虑公众利益,树立很强的危机意识,通过动态监测及时发现问题。笔者对提升地方政府应对风险社会能力有以下建议。

第一,根据风险分配逻辑和风险认知逻辑,在常态期加大公共安全投入,不断更新和完善安全体系,根据专家意见整理应急知识库,制定公共危机预案。除此之外,公共安全事件一旦发生涉及的部门较多,加强政府应当加强和其他部门之间的协作。不同政府部门也应当有针对性地制定应急预案。另外,政府还可以借助媒体加大对公共安全事件的教育和宣传,定期组织教育活动,进行公共安全事件演练。^[1]

第二,根据风险社会理论中的科学的自反性理论,在爆发期和蔓延期重视媒体的作用,贝克也提出在风险社会应当重视媒体的作用,因此政府应当加强与媒体之间的合作,及时举行发布会。危机事件发生后,要尽可能快地召开新闻发布

^[1] 刘亚娜.浅析公共危机意识与教育的政府引导与规范——基于北京居民的调查分析[J].晋阳学刊,2012,(05):24-28.

会,通过新闻媒体给社会公众传递有关事件的权威信息,消除社会公众质疑和猜疑,防止未经证实的虚假信息和谣言快速蔓延,以实现正确引导舆论的目的。此外,公众通过新闻发布会不仅可以在短时间内了解事情的真相,还可以在较短时间内较为全面了解政府应急管理进程。风险社会的二重性对提升地方政府应对风险社会的能力也具有一定的指导意义,虽然风险带来了一定程度的损失,但也在不断推进政策进一步完善和改进。

第三,根据不同类型的公共安全事件建立舆论引导机制。不同类型公共安全事件的责任主体和产生的原因以及影响的范围都有不同的差异,所以应当有针对性地对不同类型事件建立舆论引导机制。比如,针对自然灾害事件应当提前做好宣传教育,预防演练,在自然灾害发生时能够避免谣言等扰乱社会秩序,造成群众心理恐慌。对于公共卫生事件做到及时科普,辟谣,及时关注公众身心健康,及时传输正确防疫等相关知识,利用好新媒体,意见领袖等及时做好舆论引导。对于事故灾难要做到及时、公开和透明,积极主动问责,回应公众关心的问题。例如事故发生原因,造成的人员、财物损失情况。避免公众在不知情或对应急情况不满意在网络不理智发声,造成舆论危机。对于社会安全事件政府应当及时披露信息,在新闻发布会中对公众关心的问题积极作出回应,事后做出反思和总结。

6.2 增强全媒体时代地方政府舆情应对能力

贝克坚持认为,风险是逃离人类感知能力的、不可见的,一旦危险开始在大众媒体上被广泛报道,恐惧迅速在受众当中蔓延,如果在风险事件中受害者不能获得及时的利益补偿,将可能造成不可挽回的损失。^[1]因此,无论是大众媒介还是风险事件的当事主体,都需明晰自我身份以及应承担的社会责任,地方政府也更应当重视舆情研判。^[2]根据地方政府应对公共安全事件危机传播面临的挑战,笔者从两个方面对增强全媒体时代地方政府舆情能力提出建议。

第一,提高领导干部媒介素养。全媒体时代的来临,传统媒体对社会传播的统治地位被动摇,政府一味控制媒体的观念已经不再适用,政府官员在面对新媒体时,不能够一味地防范和躲避,而是要合理地运用和面对新媒体,以新媒体优

^[1] 汤天甜.风险与媒介:论乌尔里希·贝克的传媒思想[J].新闻研究导刊,2016,7(10):13-14+12.

^[2] 汤天甜.风险与媒介:论乌尔里希·贝克的传媒思想[J].新闻研究导刊,2016,7(10):13-14+12.

势对危机传播起到正向促进作用。^[1]通过加强自主学习和培训提升官员媒介素养。比如提倡官员自主学习媒介知识,可以定期或不定期开展最新知识问答比赛,也可以要求官员自主学习新媒体相关知识,定期汇报学习成果。关于培训,不是针对如何“对付”或者“收买”记者,也不是利用公关封锁媒体和消息,甚至雇佣水军进行删帖或是使舆论导向另一边。而是要向政府官员对于不断更新的媒体进行及时介绍,培训政府官员正确使用新媒体,有效识别真假信息,从容冷静回答记者的提问,积极正确地去引导舆论。^[2]此外,政府官员需要养成关注热点信息的习惯。及时浏览公众的留言,准确判别公众的需求和困难,及时作出回应。

第二,要建立科学的应急预案,全媒体时代中的网络舆情影响范围广,影响程度大,因此应当根据潜在舆情建立应急预案,以便高效应对网络舆情,避免发生舆论危机。

第三,在应对舆情的过程中要尊重新闻传播规律,首先要及时回应公众关切,在关键时机主动发声,主动引导舆论走向。其次应当注重新闻真实性,真实回应公众的质疑以及危机事件发生后蔓延的流言。再者还需要重视信息发布的内容和形式,根据不同类型的公共安全事件或者不同等级的公共安全事件有针对性地使用新兴媒体,掌握好沟通的技巧,把握好信息发布的尺度。

6.3 优化公共安全事件危机传播的路径与机制

风险社会的不确定性、人为性和制度性为地方政府应对公共安全事件管理以及危机传播都带来了新的挑战 and 新的特征,但是风险社会理论又对地方政府应对公共安全事件危机传播具有一定的指导意义。无论是自反现代性、风险认知、风险分配都对地方政府应对公共安全事件危机传播有新的解读和意义。笔者将以风险社会理论为基础,根据危机传播四阶段理论,提出优化公共安全事件危机传播的路径与机制。

第一,在潜伏期建立预警反馈机制。风险社会下公共安全事件具有很大的不确定性,但是在科技的发展之下一些类型的公共安全事件可以预测。因此在潜伏期,地方政府应当以已有科学知识为体系,提前对风险进行基本认知。政府和媒

^[1] 王海东.新媒体时代官员媒介素养的提升及形象塑造策略[J].东南传播.2014,No.116(04):86-87.

^[2] 王海东.新媒体时代官员媒介素养的提升及形象塑造策略[J].东南传播.2014,No.116(04):86-87.

体及其他相关部门应当加强协作交流,通过收集整理专家意见等建立预警机制,尽最大可能将可能存在的风险扼杀在危机潜伏期。

第二,在危机爆发期和蔓延期,优化信息公开和建立完善的信息沟通机制。新媒体时代,媒介不断更新,地方政府应当充分利用媒体的积极作用,降低新媒体所带来的负面作用,甚至引发新风险的可能,信息公开的内容一定要准确、真实、具体,回应公众最关注的问题,不同类型公共安全事件的信息公开也具有一定差异,尤其事故灾难和社会安全责任事件,事发后第一时间,公众的信息需求主要是伤亡的程度或是事件发生的原因,因此在信息公开时,一定要回应迫切关注,不能因为牵扯敏感话题而拒绝公开。在形式方面,除文字表现的传统形式外,还可以用统计图、分布表等更直观的反应需要公开的信息。在渠道方面,可以通过根据不同受众的媒介使用习惯,在不同的平台有针对性地做到信息公开。^[1]

建立完善的信息沟通机制从三方面进行。第一,政府要及时对公众信息进行反馈。完善公众意见反馈机构,构建意见反馈平台,利用好政务微博,微信公众号及小程序,将公众的意见整理,汇集到信息中心,及时的将最新的政策、动态及时传达给公众。第二,加强与意见领袖的交流。根据受众对信息来源的信任度调查发现,绝大部分受众认为源于政府的信息可信度更高,对谣言消退因素中认为专家或意见领袖影响作用比较大。因此在完善风险社会公共安全事件的沟通机制上政府要利用好自身优势并借助意见领袖,建立政府、企业直接与受众交流、沟通的渠道,通过直接沟通,更好倾听受众群体的意见和反馈。此外政府应该妥善、及时应对公众提出的问题和揭露的事实,正确认识意见领袖的作用,借助舆论领袖发挥影响力,提升政府危机沟通和引导能力。^[2]

第三,在危机恢复期建立信息追踪机制。危机恢复期应当重视公共安全事件的后续情况。在这里前文中所提到的个体化理论具有一定指导意义,通过跟进受灾群众或遇难家属后续生活情况,可以让公众获取公共安全事件的全面信息,也可以关注个体精神危机,让与事件相关的群体感受到社会的关心,避免由个体精神危机引发社会危机,以促进社会和谐稳定。另外政府该应当做好反思与总结,不断完善危机传播机制以实现危机传播的最佳效果。

^[1] “四力驱动”做好新时代部.<http://opinion.cctv.com/2019/08/19/ARTIqiYrlzbthZFalCnSaaC1190819.shtml>

^[2] 刘雅静.城市风险治理中的公众参与问题探析[J].中共乐山市委党校学报,2017,19(03):89-92.

7 结语

本文以风险社会为背景,通过案例分析法和问卷调查法对地方政府应对公共安全事件危机传播进行研究。通过研究发现地方政府应对公共安全事件危机传播的主要问题有三个,一是地方政府官员新媒体素养不高,二是公共安全事件舆论引导机制不完善,三是地方政府与公众缺乏高效对话机制。地方政府应对公共安全事件危机传播面临的挑战也有三个。一是全媒体时代危机传播路径嬗变,二是风险社会下公共安全事件频繁发生,三是地方政府应急管理能力亟待提升。针对以上问题与挑战提出三点优化地方政府应对公共安全事件危机传播的对策,一是提升地方政府应对风险社会的能力,二是增强全媒体时代地方政府舆情应对能力,三是优化公共安全事件危机传播的路径与机制。

在风险社会中,创新地方政府应对公共安全事件危机传播机制,有利于促进社会和谐稳定发展。尽管风险社会的来临增加了风险的不确定性和危机传播的复杂性,对地方政府带来了很大挑战,对我们每一个人带来了挑战,但我国在创新危机应对机制,提升危机应对能力方面一直在努力,且取得了不错的成果。本文通过对风险社会、公共安全事件、危机传播等理论和概念进行梳理,引出相关案例作为基础,对风险社会视阈下地方政府应对公共安全事件危机传播存在的问题和挑战进行了分析,并提出了一些解决措施,尽管并不完美,但希望对促进社会和谐稳定发展作出一点贡献。

主要参考文献

专著

- [1] (德) 乌尔里希·贝克. 风险社会: 新的现代性之路[M]. 南京: 译林出版社, 2018:1-5.
- [2] 杨魁, 刘晓程. 政府·媒体·公众: 突发事件信息传播应急机制研究[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2010. 06
- [3] 杨魁, 刘晓程. 危机传播新论[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2011. 12

学位论文

- [1] 敖雅倩. 政务新媒体舆论引导的“对话”模式研究[D]. 兰州大学, 2019.
- [2] 董婷婷. 大众媒介在公共危机事件传播中的角色和功能[D]. 黑龙江大学, 2013.
- [3] 费园园. 我国政府应对海外公共危机问题研究[D]. 新疆大学, 2016.
- [4] 冯婧雅. 风险社会视角下的中国法律治理[D]. 华东政法大学, 2010.
- [5] 奉婷. 我国政务微博参与公共管理的作用机理和策略研究[D]. 南昌大学, 2012.
- [6] 付新惠. 风险社会视阈下基层政府的公共危机治理研究[D]. 山东师范大学, 2018.
- [7] 何易. 政府网站在危机公关中的作用研究[D]. 上海交通大学, 2010.
- [8] 胡勇涛. 自媒体环境下突发事件中的政府舆论引导研究[D]. 江西财经大学, 2019.
- [9] 江黎. 网络时代政府公信力的提升路径[D]. 广州大学, 2012.
- [10] 姜晓卫. 论新媒体对当代领导活动的影响及对策研究[D]. 延安大学, 2012
- [11] 李彤. 大型活动安全风险模糊评价方法及预警管理系统设计[D]. 中国地质大学(北京), 2009.
- [12] 林木英. 新媒体时代网络舆论引导机制研究[D]. 哈尔滨师范大学, 2020.
- [13] 刘沛. 突发事件应对中的公民知情权问题研究[D]. 郑州大学, 2010.
- [14] 刘诗哲. 公共危机传播中媒体对受众的影响[D]. 中南大学, 2011.
- [15] 刘志刚. 邮储银行小额贷款产品项目风险控制管理研究[D]. 吉林大学,

2012.

[16] 卢敏思. 中美贸易战背景下华为危机公关策略研究[D]. 广东外语外贸大学, 2020.

[17] 吕秋萍. 新媒体时代地方政府网络舆情应对策略研究[D]. 中共四川省委党校, 2019.

[18] 邱妍. 基于形象修复理论的高校舆情应对研究[D]. 华东师范大学, 2020.

[19] 师澜. 丝绸之路经济带生态环境风险管理研究[D]. 西安理工大学, 2020.

[20] 舒晶. 突发环境污染事件应急法制研究[D]. 河海大学, 2007.

[21] 田宝平. 烟草行业危机公关管理研究[D]. 山东财经大学, 2016.

[22] 王焕荣. 吉登斯风险社会理论研究[D]. 燕山大学, 2021.

[23] 王丽丽. 风险社会境遇中的政策风格初论[D]. 南京师范大学, 2012.

[24] 吴鑫. 公共危机管理视角下大众传媒的社会角色研究[D]. 云南财经大学, 2018.

[25] 徐灿. 新媒体时代中职文秘专业学生危机公关能力培养研究[D]. 广西师范大学, 2019.

[26] 袁元. 疫苗质量安全事件中的公众舆论传播[D]. 吉林大学, 2020.

[27] 张果. 大众传媒在危机传播中的负功能研究[D]. 兰州大学, 2012.

[28] 张琴. 微博热门事件传播中的伦理失范与对策研究[D]. 成都理工大学, 2017.

[29] 赵晓燕. 新媒体背景下公共危机管理中的沟通研究[D]. 华北电力大学(北京), 2017.

[30] 周星. 重庆市领导干部新媒体素养研究[D]. 西南政法大学, 2017.

[31] 邹勇. 政府危机管理中的大众传媒舆论引导研究[D]. 湖南大学, 2011.

学术期刊

[1] 晁婕. 突发事件中纸媒和社交媒体的互动探析——以“上海外滩踩踏事件”为例[J]. 西部学刊(新闻与传播), 2016(06):50-51.

[2] 陈虹, 秦静. 国外危机传播研究前沿与趋势——基于2014~2015年Web of Science数据库的分析[J]. 新闻记者, 2015, (11):78-84.

- [3] 陈力丹, 吴璟薇. 突发事件让媒体发言——从危机传播管理看突发事件应对法第 57 条的修改[J]. 新闻与传播评论, 2007(21):104-109+210+219.
- [4] 陈丽维. 风险社会背景下我国群体性突发事件的特征分析及其预防[J]. 现代商业, 2009(23):94-95.
- [5] 陈世旺. 风险文化: 拉什社会理论的主导语[J]. 湛江师范学院学报, 2014, 35(01):125-127+132.
- [6] 陈铁. 5G 时代的开启与天津广电事业发展的探究[J]. 天津科技, 2020, 47(04):81-82+86.
- [7] 陈先红, 刘晓程. 理论、框架与议题: 中西危机传播研究差异分析[J]. 国际新闻界, 2013, 35(05):26-32.
- [8] 傅一卿, 刘海贵. 风险社会视域下深度报道再审视——以新冠肺炎疫情报道为例[J]. 新闻爱好者, 2021, (04):22-27.
- [9] 郭慧. 提升全媒体时代领导干部网络舆情应对能力[J]. 中国党政干部论坛, 2021(10):90-92.
- [10] 韩斌, 贾俊力. 公共安全风险分析初探[J]. 工程建设与设计, 2011, (S1):134-136.
- [11] 韩振峰. 中国特色社会主义道路是历史和现实的必然选择[J]. 甘肃理论学刊, 2007(06):5-9+129.
- [12] 胡百精. 危机传播管理的对话范式(中)——事实路径[J]. 当代传播, 2018(02):19-23.
- [13] 胡百精. 危机传播管理对话范式(下)——价值路径[J]. 当代传播, 2018(03):23-27.
- [14] 黄福玉. 浅议风险社会与科技[J]. 绥化学院学报, 2010, 30(06):62-64.
- [15] 李琳. 从“异化”角度解读现代社会风险[J]. 宁夏党校学报, 2011, 13(02):81-84.
- [16] 李明德, 王蓓. 危机传播在风险社会中的作用[J]. 延安大学学报(社会科学版), 2008, No. 128(05):122-125.
- [17] 李晓慧, 王清平. 农村公共安全应急管理的法制保障与反思[J]. 长春理工大学学报(社会科学版), 2015, 28(07):53-57+100.

- [18] 李玉洁. 以中国为方法的环境传播话语建构[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2020, 49(04):136-140.
- [19] 刘华. 隐患藏在细节里——上海“12·31”外滩拥挤踩踏事件分析[J]. 吉林劳动保护, 2015(01):37-38.
- [20] 刘雅静. 城市风险治理中的公众参与问题探析[J]. 中共乐山市委党校学报, 2017, 19(03):89-92.
- [21] 刘亚娜. 浅析公共危机意识与教育的政府引导与规范——基于北京居民的调查分析[J]. 晋阳学刊, 2012, (05):24-28.
- [22] 牛艳秋. 风险社会的治理逻辑研究[J]. 经济师, 2021(08):21-23.
- [23] 秦挺鑫, 徐凤娇, 王皖, 屈莹, 张超. 城市公共安全风险识别标准研究[J]. 标准科学, 2020(06):13-18.
- [24] 秦永平, 汪群山, 王晓芳. 基于 WebGIS 的公共卫生预警预测系统设计与实现[J]. 计算机应用与软件, 2014, 31(04):94-97.
- [25] 任景华. 报纸媒体在突发事件中的信息传播与舆论引导——以上海外滩踩踏事件为例[J]. 运城学院学报, 2018, 36(04):67-70.
- [26] 史安斌, 孟冬雪. 跨国化·社交化·情感化: 危机传播研究的新视域[J]. 全球传媒学刊, 2015, 2(03):37-50.
- [27] 史安斌, 邱伟怡. 社交媒体时代政府部门的危机传播与情感引导——以深圳滑坡事故为例[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2018, 40(04):34-41.
- [28] 童星. 政府协调治理: 一种新型的公共危机治理模式——《风险社会的治理之道》评介[J]. 中国行政管理, 2019(01):154-155.
- [29] 王海东. 新媒体时代官员媒介素养的提升及形象塑造策略[J]. 东南传播. 2014, No. 116(04):86-87.
- [30] 王析, 常志红. 风险社会视角下高校大学生风险教育问题探究[J]. 长春教育学院学报, 2018, 34(04):10-11+55.
- [31] 王小钢. 贝克的风险社会理论及其启示——评《风险社会》和《世界风险社会》[J]. 河北法学, 2007(01):6-10.
- [32] 王愚. 新媒体时代下我国政务微信在突发事件中的表现及存在问题——以“12.31”上海踩踏事件为例[J]. 新闻研究导刊, 2015, 6(10):242.

- [33] 王玉明. 暴力环境群体性事件的成因分析——基于对十起典型环境冲突事件的研究[J]. 四川行政学院学报, 2012(03):62-65.
- [34] 吴潘竟雄. 用芬克四阶段模型浅析“气垫门”事件的危机公关[J]. 新闻研究导刊, 2017, 8(14):36-37.
- [35] 吴廷俊, 夏长勇. 我国公共危机传播的历史回顾与现状分析[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2010, No. 167(06):32-36.
- [36] 杨雪冬. 改革路径、风险状态与和谐社会治理[J]. 马克思主义与现实, 2007(01):17-24.
- [37] 姚淑记. 春节治安防控难点及对策研究[J]. 成都行政学院学报, 2014(03):39-42.
- [38] 张康之. 风险社会中人的存在及其行动[J]. 中州学刊, 2022(01):74-82.
- [39] 周定平. 社会安全事件特征的比较分析[J]. 北京人民警察学院学报, 2008(02):47-49.
- [40] 周庆安, 孟祥夫. 从焦点事件理论看公共安全危机的新闻发布[J]. 新闻与写作, 2014(07):77-80.
- [41] 周庆安, 张珂. 风险社会中预警信息的新闻发布[J]. 新闻与写作, 2016(02):60-63.
- [42] 朱正威, 吴佳. 适应风险社会的治理文明: 观念、制度与技术[J]. 暨南学报(哲学社会科学版), 2020, 42(10):67-77.
- [43] 朱正威, 张莹. 发达国家公共安全管理机制比较及对我国的启示[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2006(02):46-49.

后 记

时光荏苒，在兰州财经大学的三年学习时光悄然溜走，回顾过往的学习和生活，有欢喜有悲伤，忙碌且充实。很荣幸在这里遇到了耐心负责的老师，结实了做事认真，对生活的永远积极乐观向上的朋友，无论从学习还是生活，他们都深深的感染了我，教会我成长和感恩。

回想这三年，受疫情影响，的确大多数时间是关在学校里，偶尔会抱怨想要自由，想要去远方，但在学校的日子让我有了更多自己与自己相处的时光，有时间去很努力做好一件事，即便不完美，但至少不辜负自己。

感谢我的导师王一婕教授，总是第一时间回复我的消息，耐心的为我指明学习路上的困惑和不足，她做任何事都十分严谨的态度和超强专业的知识深深感染着我，让我改变了做事懒散的一些坏习惯，努力用合格的研究生标准来要求自己。在日常生活中，她关心我的日常，无微不至；在毕业论文的指导中，她一次又一次的耐心指导，不厌其烦。她是良师也是益友，更是我未来努力的目标和方向。在硕士研究生生活的尾声阶段，向老师表达我的感激和敬重之情！

感谢杜建华老师、黄建军老师、石蓉蓉老师、张翼老师、韩永林老师、张淑芳老师、王亚炜老师等在这三年的孜孜教诲。

感谢同门的学姐学长以及学妹，耐心解答我学习和生活中遇到的问题。感谢我的舍友，一直陪伴在我身边，一起学习一起研究，携手度过了美好的三年时光。

感谢我的父母，给我鼓励，总是无条件支持我，给我所有温暖和力量。

感谢我的闺蜜，在低谷给我鼓励和安慰，在懈怠时督促我完成学业，提升自我。

感谢作为我榜样的你，永远不分时间、地点总是第一时间回我消息的给我鼓励，为我加油。

感谢你，从考研到研究生毕业的时光里，给我陪伴和鼓励，给我肯定和督促。

感谢你，每一个爱我的你，未来我会怀着感恩之心继续砥砺前行。

附 录

公共安全事件基本信息的公众基本认知情况

您好！本次问卷仅用于个人论文写作，无任何商业目的。本问卷的目的是调研公众对突发公共安全事件的了解程度、信息获取渠道及公众对政府和媒体在突发事件信息传播机制应急机制的满意度，为优化地方政府公共安全事件危机传播路径提供可参考数据。非常感谢您能抽出 3-4 分钟宝贵的时间，根据您的自身情况填写本问卷。本问卷均为匿名填写，同时我们也对您的信息进行严格保密。感谢您的支持。

一、基本信息

1、您的性别 【单选题】

- A. 男
- B. 女

2、您的年龄 【单选题】

- A. 20 岁以下
- B. 21-30 岁
- C. 31-40 岁
- D. 41-50 岁
- E. 51-60 岁
- F. 60 岁以上

3、您的学历是 【单选题】

- A. 初中及以下
- B. 高中或中专
- C. 大专

- D. 本科
- E. 研究生及以上

4、您目前的职业 【单选题】

- A. 公务员、事业单位工作人员
- B. 工人
- C. 公司职员
- D. 个体工商户
- E. 自由职业者
- F. 服务业人员
- G. 农民
- H. 学生
- I. 退休
- J. 其他

5、您居住的省份及城市 【填空题】

二、公众对突发事件预防、应急、救助等相关信息的了解情况

6、您对火灾、大规模传染性疾病、泥石流、有毒气体泄漏、矿难、恐怖袭击、重大交通事故、地震 【单选题】

- A. 非常了解
- B. 比较了解
- C. 不太了解
- D. 完全不了解

7、您参与突发事件的演练或演习情况（多选） 【多选题】

- A. 都没有

- B. 火灾
- C. 地震演习
- D. 防空演习
- E. 有毒气体泄漏
- F. 传染病疫情
- G. 泥石流演习
- H. 其他

三、公众对相关案例了解情况

8、您是否了解上海外滩踩踏事件？ 【单选题】

- A. 了解，关注过该事件
- B. 听说过，不是很清楚
- C. 完全没有听说过（跳答直接回答 14 题）
- D. 其他

9、您获取上海外滩踩踏事件信息的渠道（多选） 【多选题】

- A. 电视报道
- B. 网络媒体
- C. 周围人谈论
- D. 电台广播
- E. 报纸杂志
- F. 其他

10、您认为上海外滩踩踏事件的原因是（多选） 【多选题】

- A. 相关部门风险评估不到位
- B. 相关部门活动变更信息宣传不到位
- C. 相关部门预备准备严重缺失
- D. 相关部门对监测流动人员流量变化情况未及时研判、预警、未发布提示信息

- E. 相关部门应对处置不当
- F. 其他

11、您认为政府部门在上海外滩踩踏事件中什么环节存在问题？（多选）【多选题】

- A. 群众性活动预防准备不足
- B. 现场管理不力
- C. 事发后的处理措施不到位
- D. 政府官员缺乏危机预判能力
- E. 其他

12、您认为政府应对上海外滩踩踏事件危机传播中存在什么问题？（多选）【多选题】

- A. 信息披露不及时
- B. 没有与公众建立有效对话机制建立
- C. 新闻发布会机制不健全
- D. 地方政府官员新媒体素养不高
- E. 地方政府缺乏成熟的法律指导体系
- F. 地方政府公共危机应急处理能力薄弱
- G. 舆论分析与引导机制不完善

13、您对地方政府应对上海外滩踩踏事件危机传播满意程度 【单选题】

- A. 非常满意
- B. 比较满意
- C. 一般
- D. 不太满意
- E. 完全不满意

14、您是否了解山东非法疫苗事件 【单选题】

- A. 了解，关注过该事件
- B. 听说过，不是很清楚
- C. 完全没有听说过（跳答直接回答第 21 题）
- D. 其他

15、您获取山东非法疫苗事件信息的渠道（多选） 【多选题】

- A. 电视报道
- B. 网络媒体
- C. 周围人谈论
- D. 电台广播
- E. 报纸杂志
- F. 其他

16、您认为山东非法疫苗事件的原因是（多选） 【多选题】

- A. 相关部门日常监督不到位
- B. 药品风险预测不完善
- C. 法律法规存在漏洞
- D. 其他

17、您认为政府部门在山东非法疫苗事件中什么环节存在问题？（多选）【多选题】

- A. 流程监管与人员监控不完善
- B. 各部门缺乏协调运作
- C. 缺乏应急管理措施
- D. 其他

18、您认为政府应对山东非法疫苗事件危机传播中存在什么问题（多选）【多选题】

- A. 舆论分析与引导机制不完善
- B. 信息披露不及时
- C. 没有与公众建立有效对话机制建立
- D. 新闻发布会机制不健全
- E. 地方政府官员新媒体素养不高
- F. 地方政府缺乏成熟的法律指导体系
- G. 地方政府公共危机应急处理能力薄弱

19、山东非法疫苗事件发生后您更关注（多选） 【多选题】

- A. 政府做了什么
- B. 是否会影响到自己及家人朋友
- C. 非法疫苗的危害程度
- D. 我该怎么办
- E. 其他

20、您对地方政府应对山东非法疫苗事件危机传播满意程度 【单选题】

- A. 非常满意
- B. 比较满意
- C. 一般
- D. 不太满意
- E. 完全不满意

21、您是否了解白银景泰山地越野马拉松事件 【单选题】

- A. 了解，关注过该事件
- B. 听说过，不是很清楚
- C. 完全没有听说过（跳答直接回答 27 题）
- D. 其他

22、您获取白银景泰山地越野马拉松事件信息的渠道（多选） 【多选题】

- A. 电视报道
- B. 网络媒体
- C. 周围人谈论
- D. 电台广播
- E. 报纸杂志
- F. 其他

23、您认为白银景泰山地越野马拉松事件的原因是（多选） 【多选题】

- A. 极端天气
- B. 相关组织机构赛事组织管理不规范
- C. 安全监管措施落实不到位
- D. 救援力量准备不充分
- E. 安全保障条件不充分
- F. 赛事运营单位市场准入门槛低

24、您认为政府部门在白银景泰山地越野马拉松事件中什么环节存在问题？
（多选） 【多选题】

- A. 招标审查把关不严
- B. 缺乏应急管理机制
- C. 事后处理能力不足
- D. 其他

25、您认为地方政府应对白银景泰山地越野马拉松事件危机传播中存在什么问题（多选） 【多选题】

- A. 舆论分析与引导机制不完善
- B. 信息披露不及时
- C. 没有与公众建立有效对话机制
- D. 新闻发布会机制不健全
- E. 地方政府官员新媒体素养不高

- F. 地方政府缺乏成熟的法律指导体系
- G. 地方政府公共危机应急处理能力薄弱

26、您对地方政府应对白银景泰山地越野马拉松事件危机传播满意程度【单选题】

- A. 非常满意
- B. 比较满意
- C. 一般
- D. 不太满意
- E. 完全不满意

四、公众对公共安全事件危机传播的相关看法

27、您认为社会公共安全事故发生的主要原因在于？（多选）【多选题】

- A. 个人安全意识薄弱
- B. 政府管理不善
- C. 社会问题
- D. 教育制度的不全面
- E. 安全设施不完善
- F. 其他

28、您认为新媒体时代对地方政府应对公共安全事件危机传播带来哪些挑战（多选）【多选题】

- A. 传播速度快伴生传播过程的非理性
- B. 网民情绪发酵导致网络集群性事件
- C. 信息发布不及时导致谣言滋生
- D. 风险类别多样化
- E. 风险频次加快
- F. 信息海量导致公众自身信息辨识能力有限

29、您认为政府应该通过如何处理公共安全问题，改善公共安全环境？（多选）【多选题】

- A. 制定有利于公共安全的政策和法规
- B. 进一步提高对公共安全事故的预防能力
- C. 加强公共安全领域的监管力度
- D. 提高群众安全意识
- E. 关注大众监督意见，改善工作
- F. 坚持真实信息公开，明确舆情回应的责任主体
- G. 其他

五、公众对政府和媒体对公共安全事件宣传、教育情况的看法

30、您所在地方政府部门针对突发事件知识宣传采取的方式情况（多选）【多选题】

- A. 通过电视、广播、报纸、墙体等媒体宣传
- B. 发放宣传单、小册子与张贴海报
- C. 通过街道、乡、镇、村干部组织宣传
- D. 什么都没有
- E. 组织突发公共事件应急演练
- F. 政府号召企业进行相关培训
- G. 其他方式

31、您对媒体和政府所做的有关公共安全事件宣传教育满意程度【单选题】

- A. 非常满意
- B. 比较满意
- C. 一般
- D. 不太满意

六、公众对公共安全事件发生第一时间的信息需求与期望

32、您对突发事件发生第一时间信息需求（多选） 【多选题】

- A. 具体是什么事情
- B. 事情发展到什么程度
- C. 事件发生的原因
- D. 政府在做什么
- E. 跟我有没有关系
- F. 其他

33、您认为突发事件发生第一时间政府的职能是 【单选题】

- A. 组织
- B. 决策
- C. 管理
- D. 协调
- D. 其他

34、突发事件第一时间您对媒体的期望（多选） 【多选题】

- A. 第一时间报道灾情
- B. 及时引导舆论，稳定民心
- C. 首先报道救灾进展
- D. 紧急呼吁社会援助
- E. 宣传与该事件相关的知识
- F. 其他

35、您对获取突发事件相关信息的满意程度 【单选题】

- A. 非常满意
- B. 比较满意
- C. 一般
- D. 不太满意
- E. 完全不满意

36、公共安全事件发生后您更关注（多选） 【多选题】

- A. 政府的或企业相关赔偿情况
- B. 受灾公众的生活情况
- C. 其他相关新闻
- D. 政府工作的总结和反思
- E. 其他
- F. 不关心了

七、公众对公共安全事件中谣言的相关看法

37、您认为谣言传播对公众的影响 【单选题】

- A. 非常大的影响
- B. 比较大的影响
- C. 一般
- D. 比较小的影响
- E. 没有影响

38、您认为谣言化解及消退的因素情况（多选） 【多选题】

- A. 媒体的及时报道
- B. 随着时间推移自然消除
- C. 地方政府的及时通报
- D. 专家言论
- E. 个人断言
- F. 人际间的相互影响
- G. 其他

八、公众对不同媒体在各个方面的表现评价情况

39、您认为哪个渠道信息来源的可信度比较高 【单选题】

- A. 新闻媒体
- B. 政府组织
- C. 人际传播
- D. 其他

40、您对不同媒体各个方面的表现评价 【矩阵多选题】

	快捷及 时	全面详 尽	真实准 确	公开透 明
微博、微 信朋友圈	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新 媒 体 或手机客户 端	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
电 视 媒 体	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
纸媒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>