

公共危机管理中网络运用的问题与对策研究

摘要

随着科学技术的快速发展，传统媒体已经无法适应当今政府的公共危机管理，网络作为新媒体的宠儿日益影响着人们交流方式以及生活方式。在网络和人们的生活日益联系在一起的过程中，政府的公共危机管理方式也在悄然发生变化。网络的运用在公共危机管理中占据了越来越重要的地位，政府开始从网络来改进和提高公共危机管理的能力。

本文首先分析了公共危机管理以及网络的概念、特征，进而探讨我国政府在公共危机管理中网络运用存在的问题。其次，根据网络运用现存的问题进行分析，总结出具体存在的问题。最后为了提高我国政府公共危机管理能力，提出健全与完善有关网络的法律法规、选拔专业人、设立专门部门、运用网络加强对公共危机信息的监管、提高政府部门运用网络应对公共危机的意识等对策和建议。

关键字：网络 公共危机管理 问题 对策

Problems of network applications and Strategies of Public Crisis Management

Abstract

With the rapid development of science and technology, traditional media has been unable to adapt to today's government public crisis management, network as the new darling of the media increasingly affecting the way people communicate and lifestyle. In the network and people's lives in the process of growing together, public crisis management government has also quietly changed. Using networks occupy an increasingly important position in the Public Crisis Management, government's ability to start from the network to improve and enhance the public crisis management.

This paper analyzes the concept of public crisis management and network features, further discussion on government public crisis management problems in the network use. Secondly, according to the network using the existing problems were analyzed, it summarizes the specific problems of. Finally, in order to improve our public crisis management capacity, requiring the establishment and perfection of laws and regulations related to the network, the selection of professional people, set up a special department, the use of network crisis strengthen the supervision of public information, improve the use of the network of government departments deal with public crises awareness countermeasures and suggestions.

Keywords: Network; Public Crisis Management; Problem; Countermeasure

目录

1. 绪论	1
1.1 问题的提出	1
1.2 研究目的与意义	1
1.2.1 研究目的	1
1.2.2 研究意义	2
1.3 国内外研究现状	2
1.3.1 国内研究现状	2
1.3.2 国外研究现状	3
1.4 研究思路与方法	4
1.4.1 研究思路	4
1.4.2 研究方法	4
2. 相关理论概述	5
2.1 网络概述	5
2.1.1 网络概念界定	5
2.1.2 网络的特征	5
2.1.3 我国网络的发展现状	5
2.1.4 网络的功能	6
2.2 公共危机管理概述	7
2.2.1 公共危机管理概念界定	7
2.2.2 公共危机管理的特征	7
2.3 理论基础	8
2.3.1. “危机管理”理论	8
2.3.2. 迈克尔·里杰斯特的“三 T 原则”	8
2.3.3 网络传播与“把关人”理论	8
2.3.4 社会燃烧理论	9
3. 公共危机管理中网络运用存在的问题	10
3.1 “硬件”的不足	10

3.1.1 缺少有关网络媒体的法律法规.....	10
3.1.2 缺乏应对网络媒体的专业人才和机构.....	10
3.2 “软件”的不足.....	11
3.2.1 政府对网络信息监管不利.....	11
3.2.2 利用网络媒体化解危机的意识淡薄.....	11
3.2.3 政府部门的网络利用率较低.....	11
4. 公共危机管理中网络运用问题的解决策略.....	13
4.1 健全公共危机管理中的“硬件”设施.....	13
4.1.1 健全与完善有关网络的法律法规.....	13
4.1.2 选拔专业人才来运用网络.....	13
4.1.3 设立专门部门运用网络.....	14
4.2 完善公共危机管理中的“软件”设施.....	14
4.2.1 运用网络加强对公共危机信息的监管.....	14
4.2.2 提高政府部门运用网络应对公共危机的意识.....	14
结论.....	16
参考文献.....	17
致谢.....	18

1. 绪论

1.1 问题的提出

这是一个危机多发的世界。美国的“9.11”事件，印度洋地震海啸事件，乌克兰切尔诺贝利核电站爆炸事件，2003年的SARS危机到至今还未平息的禽流感等一系列危机事件无不影响着人们的正常生活。如此之多的危机表明社会虽然是发展进步的，但却是十分脆弱的。不论是发达国家还是发展中国家，都不是绝对安全的，各种各样的公共危机随时都有可能发生。如何处理公共危机是每一个国家的政府都必须面对处理的重要问题。党的十八届三中全会中提出“完善和发展中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化”¹，从国家的角度来说对公共危机的管理能力是衡量一个国家的政府治理能力的重要因素。

与此同时，随着高科技时代的到来，人们获取信息的渠道越发的方便快捷。人与人之间的沟通方式也随着以互联网为代表的科技创新实现了质的突破，人们的生活方式也被彻底改变。相对于报纸、书刊等传统媒体，新媒体以其更加迅捷的交流方式在公共危机管理中的作用越发的明显。其中，网络的作用尤为重要。“5.12”汶川地震发生后，各大网络媒体、门户网站都纷纷进行报道和转发，引发社会各界的广泛关注。我国政府反应也十分迅速，在很短的时间内中央就做出响应，专业的救援队伍也在当晚迅速抵达受灾的地区。相较于传统媒体的滞后性，网络媒体以其特有的时效性，信息传播的快捷性，使得政府能够在第一时间获得宝贵的真实的信息，以便作出及时、准确的应急反应。

1.2 研究目的与意义

1.2.1 研究目的

我国公共危机管理的研究起步较晚，还处于发展的初期。近几年虽然也出了不少研究成果，但总的来说目前国内研究还不足，公共危机管理的理论体系也还未完全形成，许多领域有也还没有涉及。我国在十八大后成立了以习近平总书记为组长的中央国家安全委员会，从中央层面基本确立了危机管理架构。本文尝试从网络运用的角度来研究公

¹ 习近平在省部级主要干部学习贯彻十八届三中全会精神全面深化改革专题研讨班开班式上发表重要讲话.人民日报, 2014年2月18日。

共危机管理，并根据现状发现问题并提出问题从而解决问题，探讨我国政府该如何运用网络来进行公共危机的管理，在网络运用的这个基础上提出相关的策略方案。

1.2.2 研究意义

网络从它的诞生起，便拥有着天生的传播优势，在发动大规模的媒介变革的同时也变更着政府政治参与方式。在很长一段时间内，媒体与公共危机管理两者是不可分割的。在当今网络技术飞速发展的时代，政府便更加需要重视公共危机管理和网络运用之间的关系。

无论是报纸、书刊等传统媒体，还是网络、手机等新媒体，它们从危机发生起到危机结束后的一段时间内，都为社会各界充当着一个信息传输的工具，影响的社会舆论的走向。是迅速安抚社会各界因公共危机而受伤的心理还是使得进一步扩大危机，都取决于网络媒体的运用。因此，本文的研究意义有以下两点：

第一，从理论上探讨公共危机管理和网络媒体的运用。在科技日新月异的当代，网络毫无疑问的成为了最主流的媒体，政府应该充分认识到网络媒体的重要性。政府要想好好学习好对公共危机的管理这一门必修课也就离不开网络。如何看待网络的运用在公共危机管理中起到的作用，如何利用网络来应对解决公共危机都是政府现在所应该思考的问题，这也是本文主要探讨的内容和意义所在。

第二，从现实出发为我国政府管理公共危机提出建议和对策。由于目前我国对于危机管理的研究起步相对较晚，政府对于如何进行公共危机管理至今存在诸多不足。面对当今网络时代下公共危机所将出现的一系列新情况和新问题，必然要求政府提高公共危机管理的能力。本文将从网络在公共危机管理中现存的问题出发，提出有针对性的建议和对策。

1.3 国内外研究现状

1.3.1 国内研究现状

我国对公共危机管理的研究起步较晚，直到上世界 90 年代中期，危机管理才作为一门独立的学科引进国门²。21 世纪初，“9. 11”事件及 SARS 危机突发，前者伴随着全球化与风险社会理论，引起危机管理研究在世界范围高涨；后者出现在中国，直接触动了

² 刘彪. 公共危机管理中的政府能力研究[J].2009

政府管理者与学术界的危机意识，使公共危机管理迅速成为新的研究热点，产生了大量有关该领域研究的论著。就目前来看，我国学者对于公共危机管理理论的探索研究主要经历了从“政府中心论”阶段到“多元主体论”发展这两个阶段³。

我国学者从网络这一新媒体为视角对于公共危机管理的研究，目前来看相对比较分散。根据我国学者的研究重点和观点，可以主要分为从制度角度、技术角度、模式角度。

从制度这个层面来说，有多个学者提出：主要侧重于用完善立法、建立相关的行政法规等手段，控制互联网上不利于危机管理的流言的传播。要完善相关法规，加强对网络舆论的控制达到从制度上保障和规范网络媒体在危机中的活动和作用。

从技术这个层面来说，有多个学者认为要想正确处理好对危机的管理，必须要依靠通信技术和电子政务等手段。将公共危机的管理与技术相结合，提出了政府要从努力提高电子等技术的建议和对策来应对突发的危机事件。利用网络来建立与公共危机管理相适应的体系。

从模式这个层面来说，有多个学者主要是从公共危机爆发后，危机信息通过网络传播的特点和模式进行探讨研究。主张利用网络来化解危机带来的社会舆论的影响，从而达到对公共危机管理的目的。

虽然近几年里我国学者对于公共危机管理的研究成果和理论已经相当丰富，但是相较于西方发达国家还是有明显的欠缺。总体来说，由于我国对公共危机管理的起步较晚，目前仍然存在的诸多不足。比如经验不足，缺少权威理论等。并且我国对于公共危机管理的理论研究大都比较笼统，研究角度单一，导致最后的发展对策也都十分的接近。

因此，本文尝试从网络运用这一层面出发，将政府对于公共危机管理的切入点定在网络上。从当今网络在公共危机管理中现存的不足，以及未来网络在公共危机管理中的发展策略提出个人的见解和意见。

1.3.2 国外研究现状

从公共危机管理的起源来说，危机理论是来源于西方国家的政治学研究。政治危机是其最主要的研究对象。危机理论研究的目的是寻求政治危机的根源，以便政府能够更好地应对和处理政治上的危机，维护自身的统治地位，促进政治变革等。

直到二次世界大战结束以后的 20 世纪 50 年代，经济的迅速发展导致危机事件的加

³ 钟榴.互联网视角下的公共危机管理研究[J]. 东华大学出版,2011,(12)

剧。于是，西方的危机管理的研究才有了初步的发展。一直到 20 世纪 60 年代初，危机管理理论才开始作为一门独立的学科出现。其中最有影响力的著作主要有劳伦斯·巴顿的《组织危机管理》，罗伯特·希斯的《危机管理》，罗森塔尔的《危机管理：应对灾害、暴乱与恐怖主义》，以及威廉·L·沃的《应对危机四伏的生活：突发事件管理导论》等。

然而目前西方各国对于面向网络、手机等新媒体在公共危机管理中的作用的理论研究相对较少，有关研究内容还主要分散在对危机传播、舆情研究、新媒体研究以及电子政务研究等领域之中。从研究角度来说，可以分为传播学角度，管理学角度和公共关系学角度三种。其中研究最多的是从传播学的角度所进行的研究。

1.4 研究思路与方法

1.4.1 研究思路

本文从网络的角度来研究公共危机管理，根据我国政府公共危机管理现状进行分析并找出其存在的问题，而后对应问题及问题的成因提出相应的对策。并在此基础上来研究公共危机的现状、问题及对策。从而来避免那些危机对我国社会的影响，进一步发挥政府的功能和优势，完善和发展中国特色社会主义制度。

1.4.2 研究方法

1. 文献分析法

通过对我校图书馆中有关国内外公共危机及其管理的书籍和杂志期刊等文献的大量查阅，并对这些文献加以分析归纳，吸取前人的宝贵经验，从网络的视角对公共危机管理现状、问题以及对策等一系列的问题进行研究。

2. 归纳分析法

本文对从网络、图书馆等不同渠道收集到的各类资料进行系统的整理归纳，特别是对有关公共危机管理的文献资料加以梳理和分析。以相关理论为基础，集中从网络角度总结了公共危机管理的问题，为提出针对性的对策提供理论支撑。

3. 图表分析法

本文将引用权威数据做成的图表，把枯燥繁琐的数据化为简介、明了的图表直观的展现在大家面前，便于大家理解。

2. 相关理论概述

2.1 网络概述

2.1.1 网络概念界定

网络是一个信息传输、接收、共享的虚拟平台，通过它把各个点、面、体的信息联系在一起，从而实现这些资源的共享。

2.1.2 网络的特征

1. 自由性。网络是一个没有边界的虚拟的国度，通过网络信息可以自由的流动，用户可以自由的发表言论。

2. 开放性。任何一台计算机都可以通过该网络来交流，相互交换信息，实现信息等资源的共享。

3. 平等性。网络上“不分等级”，任何人都能够在相关法律条令下平等的发表自己的意见建议，不会受到其他约束。

4. 快捷性。网络以其特有的传播方式，任何信息的传播都可以通过网络实现瞬间的交流、互动不受时间、空间的阻隔。

5. 交互性。网络是一个自由平等的信息沟通平台，上面流动的信息是双向流动的。传播者与受传者可以平等的进行交流，不受双方地位、经济条件的影响。

6. 合作性。网络是一个向外扩散的开放的组织。使用者可以通过网络实现资源的共享，最终走向双赢。

7. 虚拟性。网络通过对信息的数字化处理，使得在原本现实流动中的物质能以符号、代码的形式通过网络流动。

8. 全球性。网络从其诞生之日，就因为它的特点，信息能够无国界的流动。因此，网络是全球性的产物。

2.1.3 我国网络的发展现状

截至 2014 年 12 月，中国网民规模达 6.49 亿，全年共计新增网民 3117 万人，较 2013 年增长 5%。互联网普及率为 47.9%，较 2013 年底提升了 2.1 个百分点⁴。

⁴ 第 35 次 CNNIC 报告：中国互联网发展状况统计.2015 年 2 月 3 日



2.1.4 网络的功能

1. 危机预警的功能。任何一个危机从无到有都是一个从量变到质变的过程，都是需要一段时间的。危机的预警就是要让社会各界群众在这段时间内拥有足够强大的心理承受能力，在危机突发的情况下能够从容不迫的应对和处理危机。减少因为恐惧、害怕心理引起的社会恐慌而引起的二次危机现象。网络恰恰由于其便捷的信息传播，我国很多政府早已将其运用到公共危机的预警之中。通过在各大媒体网站上设置一块专门的讲解公共安全知识以及国内外公共危机事件对应措施的导报，从而提高社会各界群众的免疫能力，为危机分预警做出充足的准备，提高公众的危机意识以及应对危机事件的能力。

2. 信息沟通的功能。有位著名传播学者曾经指出，“对于公众危机，首要的是信息公开，信息不透明、阻塞，将会引起公众恐慌心理，造成盲动、骚乱共至暴乱等社会群集性行为。当突发事件不断演进的时候，媒体在政府与公众之间扮演着无可替代的信息沟通者的角色。”⁵，国务院颁布的《国家突发公共事件总体应急预案》中也十分明确规定“突发公共事件的信息发布应当及时、准确、客观、全面。事件发生的第一时间要向社会发布简要信息。”不同于报纸、书刊等传统媒体对于信息传播的滞后性，通过网络信息可以实现第一时间的交流和互动。当公共危机爆发时，政府可以通过网络向社会各界传播危机的信息以及应对危机的措施。让不处于危机发生地的公众了解目前危机处理的进展情况，同时也可以通过网络寻求外界的帮助。

3. 情绪引导的功能。当今是个危机多发的时代，各种危机接踵而来，社会公众难免

⁵ 威尔伯·施拉姆.大众传播学[J].1949年

会因为危机而产生各种不良的情绪，对政府的不满，对社会的怨恨等等。而媒体身为连接政府与公众之间的桥梁，此时此刻就是应该发挥它的作用⁶。特别是当危机开始蔓延的时候，社会公众的心理极为脆弱，政府应该通过网络向社会各界传播“正能量”，积极的表明政府的立场和态度，让公众知道政府正在同危机做坚决的斗争，为了社会的稳定政府是绝不会放弃。从而达到安抚公众心理，保障社会秩序的良好发展的作用。

4. 人文关怀的功能。危机并不可怕，可怕的是危机过后给受灾地区的人民群众心理上造成的不可磨灭的创伤。危机后，大多受损的物质基础是可以通过后期的重建来进行弥补的。但是人们内心的伤痛无法忘却的。为了安抚受灾地区人们的心理，政府可以通过网络向受灾群众进行慰问，表达关心，并鼓励他们要重新振作起来，将自己的精力投入到灾区的重建中去。正如“5.12”地震之后，各大主流媒体网站的色调集体改为灰暗色，通过这个举动，表达对灾区的人民的无比的关爱之心。政府也可以通过这一举动，在社会公众的心目中树立一个体贴关怀的好的政府形象。

2.2 公共危机管理概述

2.2.1 公共危机管理概念界定

公共危机管理：依靠政府的领导，以公共危机为管理对象，通过危机的预防、预警、控制、总结等措施，防止可能发生的危机，处理已经发生的危机，避免危机扩大和升级，达到稳定社会发展的目的的一种有组织，有计划的政府的管理活动⁷。

2.2.2 公共危机管理的特征

1. 社会性。公共危机管理的对象是针对危害社会正常发展秩序的危机⁸。因此，公共危机管理并不是社会上任何一个人单独可以完成的，而是必须由政府为领导主体，引导社会各界成员广泛参与共同完成，实现社会的稳定发展。

2. 紧迫性。由于公共危机的突发性，使得政府以及社会各界成员在危机突发的第一时间内很难做出很好的应对措施，危机造成的危害也会随着时间的推移越发严重。因此，公共危机管理主体必须在最短的时间内做出最正确的判断，迅速决策，防止危机的影响逐渐加大。

⁶ 丁伟. 浅谈政府公关危机管理[J]. 东方企业文化,2011,(8)

⁷ 徐雨晨, 余冲, 王小林, 陈阳. 新媒体在公共危机管理中的作用探析[J]. 管理世家,2013,(2)

⁸ 于兴华. 公共危机中地方政府信息传播机制研究[J].2007

3. 长期性。公共危机管理并不是只存在于危机爆发的时候，它是贯穿于危机的萌发到危机结束后的很长一段时间内的，是一项任重而道远的工作。从危机的预警到危机的处理应对以及危机过后的总结与反思，每一项工作都离不开政府领导下的公共危机管理。

4. 人本性。公共危机的受害者是社会的每一位成员。从根本上说，公共危机管理就是要求政府部门保障社会每一位成员的安全，用最有效的措施保护人，以人民群众的利益为出发点和落脚点。公共危机管理的整个活动和过程必须以此为根本。

5. 灵活性。公共危机的出现形式可能会有相同之处，但是引起危机的因素可能并非都是相同的。因而，要想照搬以前应对危机的方法来处理现存的危机是行不通的。因此，公共危机管理主体就要对危机的引发因素进行灵活的分析判断，随形式的不同制定不同的应对策略，具体问题具体分析。

2.3 理论基础

2.3.1. “危机管理”理论

危机事件是一种严重影响社会正常发展，对政治、经济、文化、生命等造成巨大威胁，超出政府日常管理社会能力，要求政府采取特殊措施加以应对的突发性事件。美国学者奥兰杨指出：危机是由一组迅速展开的事件组成，它使破坏稳定的力量在总的系统或其中任何子系统的影响作用大大超过正常水平，并增加在系统中爆发暴力的危险。因此，“危机管理”理论要求政府加强对突发性危机事件的管理。

2.3.2. 迈克尔·里杰斯特的“三T原则”

1. take your own take (以我为主提供情况) 强调政府牢牢掌握信息发布主动权
2. take it fast (尽快提供情况) 强调危机处理时政府应该尽快不断的发布信息
3. take it all (提供全部情况) 强调信息发布全面、真实、而且必须实言相告

2.3.3 网络传播与“把关人”理论

1. 新闻报道与信息传播并不具有纯粹的“客观中立性”，而是根据传媒的立场、方针和价值标准进行的取舍选择和加工活动。要求新闻信息的客观属性。

2. 新闻和信息的选择尽管受到媒体的经营目标、受众需求以及社会文化等多种因素

的制约，但是与媒体方针和利益一致或相符的内容更容易优先入选。优先得到传播。要求有专业标准和市场标准（新闻价值和新闻要素）。

3. 媒介的“把关”是一个多环节、有组织的过程，其中虽有记者、编辑个人的活动，但是“把关”的结果在总体上市传媒组织的立场和方针的体现。要求媒介组织有正确的立场和方针。

2.3.4 社会燃烧理论⁹

社会系统从有序到无序，从安稳发展到危机事件的爆发，实质是危机从量变到质变的过程。当危机发生的原由积累到一定程度，并在“导火线”的作用下，危机就会发生。因此，社会燃烧理论要求我们高度重视公共危机监测预防，规范建立公共危机预警机制，事先做出应对公共危机的各项方案，就能够有效地缓解和减少危机，从容的应对各种公共危机。

⁹ 吴兴军.公共危机管理的基本特征与机制构建[J].华东经济管理,2004,(6)

3. 公共危机管理中网络运用存在的问题

3.1 “硬件”的不足

3.1.1 缺少有关网络媒体的法律法规

首先，我国现有的法律具有滞后性，缺乏可操作性。为了应对 SARS 而制定的《突发事件应对法》在 2008 年对抗暴雪灾害时作用不尽人意，未能很好的应对处理这一次突发事件。

其次相较于我国目前应对处理公共危机的法律法和规存在的问题比较而言，与网络媒体有关的各种法律法规则表现的更为不足。无论是法律法规的种类、覆盖面等等都已经不能很好的适应当前网络媒体的发展的需要。由于网络媒体的发展十分的迅速，新事物的出现导致了更多的公共危机分产生，许多新的危机已经不能够再用老办法去解决了。

比如 2011 年底，在各大社交网站、论坛、以及国有大型银行存在暴露客户个人信息的问题。更加严重的是移动公司主动向不法分子提供有关用户个人私密信息。对于如何处理这些违法事件，无论是《侵权责任法》还是与互联网有关的行政法律法规等都不能很好的提供司法保障。

3.1.2 缺乏应对网络媒体的专业人才和机构

目前，我国大部分政府及其部门都还没有专门应对危机的人才和机构，使得政府在利用网络媒体进行公共危机管理的时候显得力不从心。

首先，网络规范与安全一直以来都是中国社会各界关注的重要问题。我国很多的政府部门并没有设置专门的互联网舆情处理机构。不论是在设备还是机构的设置上都不能与飞速发展的网络媒体相适应。政府在进行公共危机管理的时候，常常由于自身的不重视使得政府在其官方网站上经常发生低级错误，损害政府在社会公众之间的良好的形象。

其次，我国政府部门之中也缺少运用网络的专业的人才。拥有先进的关于网络媒体理念、掌握专门技术的人才是政府部门加强对公共危机管理的“软件”需要。在危机爆发的第一时间，能够及时、迅速的向各大主流网站、社会各界成员提供真实、有效的信

息是专业人员必不可少的技能。

3.2 “软件”的不足

3.2.1 政府对网络信息监管不利

在科学技术不断进步发展的当代，新媒体尤其是以网络为代表的出现，为政府部门在处理公共危机的时候提供了一个良好的平台。信息可以同过网络无障碍的传递给社会各界，在危机爆发的时候为受灾群众提出及时的应对措施。但也正是因为这点，有些政府平时忽视对流动在平台上的信息监管，导致一些虚假的信息在上面流传开来。在突发性危机事件中，一些虚假信息或者不利于政府的言论很容易损害政府的正面形象甚至引发第二轮的危机事件。

北京时间 2011 年 3 月 11 日 13 点 46 分，日本本州岛海域附近发生强烈地震，强震导致福岛第一核电站发生核泄漏引发核危机。随后几日，这样一条信息在网络上流传开“据可靠信息，日本核电站爆炸对山东海域有影响并不断地污染，请转告周边的家人朋友储备些盐、干海带，暂一年内不要吃海产品”。这条信息的出现，使得日本核泄漏事件演变为我国社会各界对核辐射的恐慌和抢盐事件。

3.2.2 利用网络媒体化解危机的意识淡薄

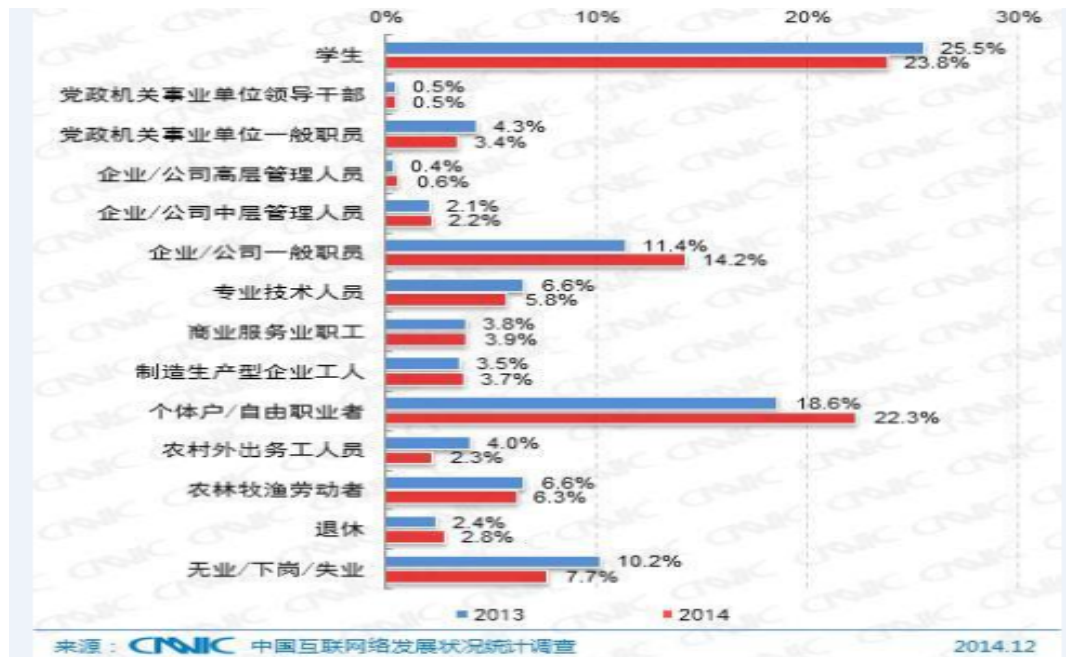
虽然当前报纸、书刊、电视等传统媒体在公共危机管理中仍有不可替代的作用，但是网络媒体已经成为当下最主流的媒体。网络以其信息量大，反应迅速，极大的挑战的传统媒体地位。但是不少政府在没有认识到网络的重要性，在应对处理公共危机的时候，将时间、精力投入到传统媒体中去，忽视了网络的作用，延误了的应对处理危机的最佳时机。

以 2008 年 7 月 1 日上海杨佳袭警案为例，上海警方只有举行了一次新闻发布会，但有关该案例的信息却已经在网络上广泛流传开来，引发了社会各界强烈的质疑。要是上海警方能在第一时间通过网络将案例的有关信息告知给社会各界，将在很大的程度上化解社会公众对上海警方的质疑。

3.2.3 政府部门的网络利用率较低

根据中国互联网信息中心监测，2014 年我国政党机关事业单位的工作人员利用网络

的比例在全体网民中只占有不到 0.5%。在科技不断进步，信息交流逐步加快的 21 世纪，面对突如其来的公共危机，我国政府内部存在严重的忽视网络作用的问题。上至领导干部，下至一般的职员，试想一下如果在危机还未爆发的情况下我国政府人员都没有很好的利用起网络这一主流媒体，在危机爆发时又会有多少人去重视网络的作用。即使临时运用网络，政府工作人员是否又能向社会公众传递正确的指导建议也是值得我们商榷的。



4. 公共危机管理中网络运用问题的解决策略

4.1 健全公共危机管理中的“硬件”设施

4.1.1 健全与完善有关网络的法律法规

想要做到“有法必依”的前提是要“有法可依”。目前，中国在法律领域还没有相对完善的能够涵盖网络的应急法律和法规，现有的法律规范一般都是在传统媒体背景下制定的。在公共危机突发的时候，如何让政府官员规范自己的言行，让各大网络媒体发挥其自身的正面作用，对那些通过网络传播虚假信息，影响社会安定阻碍政府开展公共危机管理的人进行惩处，都离不开与网络相配套的法律法规。

必须要加强立法工作，完善有关网络的法律法规，全国人大可以适时的制定相关的法律法规。在相关法律出来以后，政府部门要在第一时间运用网络将这一信息通过政府“官网”或者在各大媒体网站上公布出来传递给社会各界群众，在最短的时间里将相关法律的内容普及给各界群众。

4.1.2 选拔专业人才来运用网络

由于网络媒体的日新月异的发展变化，这就需要政府部门在人力、财力的调配和运行机制方面进行不断的提升和改善。选拔专门的人才来运用网络媒体从而强政府部门的公共危机管理是十分重要的。

重点选拔和培养一批年轻的政府工作人员，让他们成为政府的网络新闻的发言人。他们能够熟练的运用各种网络媒体，运用网络可以在各大门户网站、论坛上发布信息。通过用发帖和跟帖等形式来回复社会各界的网络舆论，输送积极、正确的有利于应对处理公共危机管理的信息。再次，这些专业人才要为政府量身打造一个专用的网络新闻发布会。虽然网络新闻发布会不像现实新闻发布会那样所具有的直接性，政府官员、新闻媒体群众可以面对面的直接进行交流，但是网络新闻发布会通过网络的便捷性，沟通的无障碍性以及不受时间的束缚的特点能够在第一时间内将所有的人员集合起来畅所欲言，方便快捷的进行交流，为政府的公共危机管理献策献意。

4.1.3 设立专门部门运用网络

要设立专门运用网络来应对和处理公共危机的常设机构。比如政府内部可以添加一些现代化的网络设备，并且开设“网络办”等部门。这些机构能够熟悉与习惯于运用政府的“官网”发布各种有关公共危机管理信息，对网络信息进行监管，发布有关管理公共危机的知识，通过运用网络引导社会公众的舆论的走向，进而做好政府公共危机管理的工作。

同时，这些部门不仅负责对外的信息发布，而且对内也要负责起政府“官网”的日常维护，监管，更新等工作。以便在危机突发之际，政府能够通过运用“官网”即时的同社会各界进行交流。

4.2 完善公共危机管理中的“软件”设施

4.2.1 运用网络加强对公共危机信息的监管

网络是一把双刃剑。政府部门通过网络的运用能在危机爆发的第一时间让社会各界得到最有效、真实的信息。但是如果使用不当也会造成影响政府公信力的后果。因此，政府部门应该建立起一个专门的网络沟通平台。政府部门通过这一平台可以传递给社会各界有关危机的信息，社会群众也能够通过这一个平台将有关危机的信息以及民意民愿随时传递给政府。同时，信息的发布可以采用实名制。当出现虚假信息的时候，政府通过这一网络平台就能很清楚的知道发布信息的是谁，也就能从第一时间找到源头，阻止虚假信息的传播，避免虚假信息给政府和危机管理带来的负面的影响，从净化网络的环境为公共危机的管理打好基础。

其次，政府要和各大网络门户网站有积极的交流。在公共危机管理中政府是主体，而在危机信息的传播过程中各大门户网站有着重要的地位。网络媒体不仅报道有关危机的真相，而且报道政府在应对处理危机是的态度做法。通过网络媒体良好的报道是政府树立这面形象的有效途径。政府应该以身作则，加强与他们之间的沟通、协调以及合作。要求他们在发布信息之前要确认信息来源是否合理、合法，信息本事是否真实、可靠，引导各大网站发布正确、积极的舆论。

4.2.2 提高政府部门运用网络应对公共危机的意识

在新媒体时代，网络的运用在公共危机管理中发挥着巨大的作用。但是，由于我国

目前行政体制固有的弊端以及一些官员思想意识落后，局限于传统传统媒体，在公共危机管理中不能很好的利用网络来应对处理危机。今后，要培养政府官员学习运用网络媒体，让网络媒体为己所用。

要善于借助和运用网络，建立以“官网”为主体的政府信息系统，让政府官员熟悉、了解以及运用政府的“官网”是必不可少的。在日常的工作之中，每一位政府的工作人员都有义务去“官网”上了解学习有关公共危机管理的有关知识。能够在“官网”上正确发布信息也是政府官员的一门必修课。不仅如此，还可以将能否有效运用网络媒体加入到政府官员的绩效考核之中。在官员的培训和选拔之中，要把网络媒介的运用指标放入考核体系中去。在公务员的考试当中，也可以设置有关网络媒介的内容等等。

结论

本文以网络的运用在公共危机管理中的作用为视角，通过运用文献分析法、归纳分析法以及图表分析法对我国政府公共危机管理现状进行分析研究，并在现状的研究中找出政府公共危机管理中现存的问题或者不足之处。

从我国政府公共危机管理的现状、问题以及问题存在的原因的过程中，对我国公共危机管理存在的问题进行一步步的分析，并在问题分析后的前提下结合网络的运用提出相应的解决问题的措施和对策。

随着网络的日益发展，传统媒体已经不能满足政府和人民群众的需要。政府公共危机管理在传播信息、引导舆论等过程中，越来越需要网络的运用。广大网民也通过网络时刻关注着政府公共危机管理的动态。待网络的运用在政府公共危机管理中的地位逐步加强，我国政府也将迎来一种新的危机管理的方式，进一步提高了我国政府公共危机管理能力，稳定我国社会的进步和发展。

参考文献

- [1]刘彪. 公共危机管理中的政府能力研究[J]. 2009, (6)
- [2]钟榴. 互联网视角下的公共危机管理研究[J]. 东华大学出版社, 2011, (12)
- [3]威尔伯·施拉姆. 大众传播学[J]. 1949年
- [4]丁伟. 浅谈政府公关危机管理[J]. 东方企业文化, 2011, (8)
- [5]徐雨晨, 余冲, 王小林, 陈阳. 新媒体在公共危机管理中的作用探析[J]. 管理世家, 2013, (2)
- [6]于兴华. 公共危机中地方政府信息传播机制研究[J]. 2007
- [7]吴兴军. 公共危机管理的基本特征与机制构建[J]. 华东经济管理, 2004, (6)
- [8]张倩. 浅析网络在公共危机管理中的运用[J]. 法治与社会, 2009
- [9]孙静. 公共危机视域下的新媒体传播——基于复杂性理论视角[J]. 科普研究, 2014, (1)
- [10]宋振文. 新媒体: 公共危机舆情管理的机遇与挑战[J]. 学术论坛, 2011, (4)
- [11]程肖芬. 新媒体条件下的社会公共危机信息传播[J]. 编辑之友, 2012, (6)
- [12]庞亮. 移动互联时代政府公共危机应对研究[J]. 传媒, 2014, (10)
- [13]陈宇甜. 政务微博在突发性公共危机管理中的作用[J]. 青年科学, 2014, (35)
- [14]葛晓霞. 面向新媒体的地方政府危机管理信息沟通机制研究[J]. 哈尔滨工业大学出版, 2009, (6)
- [15]方梦阳. 网络媒介与公共危机中的公众表达[J]. 南京艺术学院学报, 2010, (6)
- [16]张洁. 新媒体的公共危机传播效佻研究[J]. 新闻爱好者, 2010, (9)
- [17]黄健. 新媒体传播业的现状分析与发展趋势[J]. 改革与战略, 2007, (11)