

在各种灾害和危机处置中，有效的政府应急沟通已经引起了各国政府和研究者的重视。各种媒体的报道使社会各方密切关注危机事件的整个应对过程，信息渠道不畅或者信息不真实，沟通没有针对性等，都会给应急管理工作带来很大被动。

近年来，互联网正逐步成为应急信息沟通的一个重要渠道。在9·11事件中，69%的美国人依靠互联网获取信息，33%的美国人互联网上发布信息(Pew Internet & American Life Project Group 2001)；据笔者在2008年汶川地震网络调研结果显示，96.7%网民通过互联网获取信息，40.1%网民第一次获取到四川发生地震的信息渠道是互联网；据加拿大应急准备中心的统计，互联网已经取代报纸成为危机中信息的第二来源(Haddow and Haddow 2008)。因此，如何依托互联网做好危机和灾害中的信息沟通工作是当代各国、各层级政府在应急管理工作中需要重视的重要一环。

截至2008年底，中国网民数量已经达到2.98亿(CNNIC 2009)，中国政府已经在基于互联网的信息沟通中迈出了很大的步伐，如政府信息公开制度，国内一些相关部门推出网络新闻发言人制度等等。这些沟通模式仍存在继续完善的空间，如网络新闻发言人制度，本质上还是由公众对于信息需求不足进而转向到政府咨询的过程，是一个由公众到政府的过程，仍是一种应激性响应，政府在应急沟通中尚处于相对被动的地位。借鉴美国应急管理领域基于互联网沟通所做的工作，结合中国的实际，本文主要探

讨如何依托互联网做好政府管理中的信息沟通工作。本文首先探讨互联网的出现给政府危机信息沟通模式所带

目前政府信息沟通主要依托第三方传媒平台（如电视，广播，报纸等等）进行的。互联网和手机的出现为

Web2.0时代的政府应急管理信息沟通

● 吕孝礼

来的挑战和危机沟通工作所应作出的转变；接着，本文着重描述美国在应急管理中基于互联网沟通的一些好的做法；最后，结合中国的实际情况，给出相应的建议。

政府信息沟通模式的转变

互联网时代，沟通模式经历着新的转变。与以往政府和传统媒体作为信息主要来源所不同的是，如今每一个网民都可以通过自己的渠道（如BBS，社交网站，QQ群，个人博客等）发布他所了解到或者亲身观察到的消息，应该说我们正进入一个“全民记者”的年代。在很多危机和灾害事件中，第一手资料经常来自于网民而不是媒体或者政府危机处置机构(Laituri and Kodrich 2008)。这些新闻有的是无偏颇的客观报道，有的是带有强烈主管色彩的评述，受到其他网民的追捧。同时，网络平台也给政府危机管理工作带来更为广泛的监督，一些有瑕疵或者错误的危机应对方式，经过网络的发酵和放大，会给政府的公信力带来很大的挑战。以往的以应激性主导的政府信息沟通工作已呈现出不适应网络时代危机沟通之处。

应急管理部门直接与公众沟通提供了必要的技术条件。绕开媒体直接面向受众的沟通可以拉近沟通的距离，减少沟通的信息误差。目前，基于手机短信的政府信息沟通已经在一些地区取得了初步的进展，如浙江省政府有关部门使用手机网络中的农民信箱为农村地区提供台风预警信息。然而，绝大部分基于互联网的政府信息沟通还是通过各级政府机关的门户网站来实现的，甚至有些政府部门政府信息公开就是把政策信息挂到网上去。实际上，这样还是不够的。政府部门若是能将最新的行业信息和政策服务第一时间直接传递给感兴趣的公众，那么政府的工作会得到更多的认可，服务型政府的理念会得到更好的贯彻，同时也有利于感兴趣的或者利益相关的公众获取到更多直接来自于政府部门的权威和可靠信息。常态下可靠的政府信息沟通能够很大程度上减少危机中受众对于信



息的需求,同时建立起可靠的危机之时政府信息沟通的渠道。下文将介绍笔者在美国所见的政府应急管理机构基于互联网进行政府信息沟通的一些做法,以期为我国做好危机管理中基于互联网的信息沟通工作提供借鉴。

E-mail新闻简报

E-mail是网民进行个性化信息沟通的一个重要的手段。网站的email信息订阅功能在国内政府部门网站还



互联网时代的政府危机管理

没有得以良好的应用。应急管理的工作并非仅仅局限于响应这一阶段,同时也需要在减灾阶段、应急准备阶段,以及灾后恢复阶段让网民和广大公众知道减灾救灾工作最新进展以及最新发布的公共政策。在美国联邦应急管理局的网站上,FEMA为感兴趣的公众提供了个性化的,具有可选择性的信息订阅功能,公众或者利益相关的社会团体以及研究者可以依据自己的兴趣点订阅相关应急管理信息。平时关于应急管理的政策信息,灾害发生之后的实时信息每天都会发送到信息需求者的电子信箱。FEMA提供的服

务包括,最新灾害状况,如何申领灾害救助,获得最新灾害预警信息,交通关闭信息,最新的会议,就业机会等等。同样,美国的National Hurricane Center也提供了关于灾害沟通的类似功能。而9·11之后,美国更是加大了email新闻简报的使用,

以此来增强各级政府部门,非政府部门以及公众之间的信息共享(Beau and Keranen 2007)。另外,2008年奥巴马在参与总统竞选时使用了一个具有1300万用户e-mail list绕开第三方媒体平台直接与公众沟通,公布其参选施政纲领(Rutenberg and Nagourney 2009)。据统计,9·11恐怖袭击中,美国有72%的居民使用e-mail进行信息沟通(Pew Internet & American Life Project Group 2001)。

同时,公共危机和灾害管理的从业者也积极使用e-mail list的形式沟通行业信息和最新想法(Gruntfest and Weber 1998)。比较出名的主要有“Homeland Security Newsletter”,加拿大的“Networks in Emergency Management”e-mail订阅地址majordomo@sfu.ca,美国的“Emergency Management yahoo discussion group”等等。

社交网络平台

国内正在大张旗鼓的限制开心网种菜给单位工作带来的低效率时,

而美国政府相关机构却看到了这些新沟通方式所带来的好处。若是网民订阅了政府设置在Twitter, Facebook或者开心网等社交网络平台上主页,政府及时在自己的主页上更新信息,感兴趣的网民可以在第一时间获取到最新政策信息和危机信息。这两种处理方式应该说是“围堵”与“疏导”两种治理模式的区别。在FEMA首页的右下角可以很容易找到通过facebook, twitter, youtube对其内容进行订阅的标示。又如南加州组织2009年Great shakeout 全国地震防灾演练,充分利用各种新的网络途径进行减灾动员与宣传,充分调动公众主动参与地震防灾演练的积极性。美国部分地方政府开始使用一些社交媒体监控手段来获取受灾地区的灾情信息(Sutton 2009),如收集来自受灾地区公众发布在twitter上的信息来分析灾情。Twitter作为一种流行的web2.0网络沟通工具,受灾地区的网民可以使用手机快速的发布一句或者两句话关于灾情信息的描述信息。同样,在2009年春天美国Fargo地区防汛中,大量的当地居民使用Facebook, twitter, myspace, youtube等工具动员当地居民参与到防汛志愿服务中(Condon 2009)。2007年南加州山火中,媒体和公众使用twitter等社交网络工具沟通实时火情信息,公路封闭信息等等,给火灾中公众个体撤离和疏散工作提供了极大的便利(Sutton, Palen et al. 2008)。国内一些机构也开始了这方面的工作尝试,如人民网舆情频道注重跟踪网络热点问题,国家自然科学基金和国家社科基金也资助了几个关于网络舆情监督方面的研究。

图片与视频平台

使用更为丰富的视频沟通手段来增加公众对于政府危机管理工作的感

