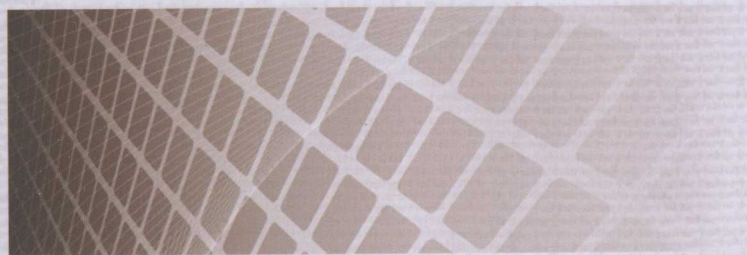


公共危机中的网络空间： 行为模式与现实影响

汤志伟 张会平 著



科学出版社

公共危机中的网络空间： 行为模式与现实影响

汤志伟 张会平 著

科学出版社

北京

D630.8
24

内 容 简 介

公共危机事件发生时,政府、公众、媒体越来越依赖于网络来收集和发布信息,网络空间成为公共危机演化及应对中不可忽略的重要因素。本书以公共危机中的网络空间为研究对象,重点考察公共危机中网络空间的行为模式与现实影响。首先,深入分析公共危机中网络空间的两大核心要素——信息与信息行为,为后续研究奠定基础;其次,从集群与差异两个方面出发,考察公共危机中的网络行为模式;接着,深入分析公共危机中网络群体行为的成因;再次,考察公共危机中网络空间对现实空间的影响;最后,提出针对性的对策建议。

本书是国内首次对公共危机中网络空间行为模式进行系统性研究、对公共危机中网络空间对于现实空间的影响进行实证性研究的学术专著,可供公共管理专业的本科生、研究生、教师以及政府部门从事应急管理的工作人员等阅读和参考。

图书在版编目(CIP)数据

公共危机中的网络空间.行为模式与现实影响 / 汤志伟, 张会平著. — 北京: 科学出版社, 2013

ISBN 978-7-03-039397-5

①公共危机②汤志伟③张会平④计算机网络—传播媒介—应用—紧急事件—公共管理—研究—中国Ⅳ.①D630.1②G206.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第312553号

责任编辑:李 莉 / 责任校对:黄江霞
责任印制:阎 磊 / 封面设计:无极书装

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

骏杰印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2014年3月第 一 版 开本:720×1000 B5

2014年3月第一次印刷 印张:14

字数:279 000

定价:56.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

作者简介

汤志伟，博士、教授。四川省学术与技术带头人、教育部教育信息化专家组成员、国际应急管理协会会员、国际信息系统协会高级会员。主要研究领域为公共安全与电子政务。在《社会科学研究》、《理论与改革》、《情报杂志》、《中国高等教育》、《科学管理研究》等刊物上发表论文 60 余篇，其中多篇被《人大复印资料》转载，完成教材与专著 8 部。作为项目负责人先后主持完成国家社会科学基金项目、国家杰出青年基金项目子项目、教育部人文社会科学研究项目、四川省社会科学基金重点项目、四川省软科学项目以及多项地方政府社会管理创新研究项目等。

张会平，博士、副教授。目前研究方向为互联网治理。发表期刊会议论文 40 余篇，24 篇被 CSSCI 收录，3 篇被《人大复印资料》转载，独立撰写专著 2 部。主持国家社会科学基金项目、国家自然科学基金项目以及省部级项目 10 余项。

前言

本书是在国家社会科学基金项目、教育部人文社会科学研究项目、教育部高等学校博士学科点专项科研基金课题的资助下完成的。近年来，作者及其研究团队在公共危机中的网络空间治理领域开展了大量的研究工作，先后完成了多项省部级以上课题的研究工作，撰写研究报告5部，发表学术论文30余篇。正是在此基础上，作者对完成的研究成果进行了系统的梳理、整合、补充与完善，形成了《公共危机中的网络空间：行为模式与现实影响》这本书。本书采用国际学术界流行的实证主义动态研究范式，有机地将理论与实证分析、定性分析与定量研究紧密结合起来；在研究过程中，综合运用文献研究法、深度访谈法、问卷调查法、统计分析法、统计推断法等多种研究方法，并借助SPSS、AMOS等先进的数量分析工具；在研究内容上，从多个维度和视角出发，系统总结分析公共危机中网络空间治理问题，并对如何治理公共危机中的网络空间提出针对性的对策建议。

研究聚焦一：公共危机中网络空间的信息与信息行为两个基本要素。认为公共危机中的网络空间是以信息为媒介和中心的，公共危机中的网络空间最终变现和实际反映均体现为信息，而公共危机中网络空间上的各种行为归根结底均表现为信息行为。首先，对网络公共危机信息进行界定，对其类型进行划分，进而构建网络公共危机信息的四维架构；其次，对网络公共危机信息的可信度进行实证研究，发现在公共危机中网民更容易接受政府信息与媒体信息；再次，对影响公共危机中网络信息可信度的因素进行实证研究，发现网民对网络较高的知觉易用性和有用性能引起网民在公共危机中对网络新闻有较高的可信度评价；最后，对公共危机中的网络信息行为进行深入分析，包括公共危机中网络空间的信息需求、公共危机中网络信息行为的特征、公共危机中网络信息行为的过程以及影响公共危机中网络信息行为的因素。

研究聚焦二：公共危机中网络行为集群与差异模式。公共危机中，一方面，

来自于不同位置、不同身份、不同特征的大量网络个体聚集到网络空间之中，围绕同一问题或事件进行讨论、辩论，通过聚集形成影响社会舆论、公共议程的力量；另一方面，公共危机中聚集在一起的网络群体在行为空间、行为时间、行为情绪、集群倾向、信息选择偏好上又表现出差异性。首先，对网络群体的类型进行界定，给出分类依据，分析不同类型网络群体的特征；其次，从行为空间、行为时间、行为情绪、集群倾向、信息选择偏好五个方面，对公共危机中网络群体行为进行理论分析；最后，对公共危机中网络群体行为差异模式进行实证研究，发现公共危机中网络群体的行为在空间、时间、情绪、集群倾向和信息选择偏好五个维度上均存在差异。

研究聚焦三：公共危机中网络群体行为的诱发与演化。首先，对群体性事件、网络群体性事件的基本概念进行辨析；其次，分析公共危机中网络群体行为成因的相关理论；接着，对网络群体性事件的诱发机理进行分析，包括诱发过程和诱发因素两个方面；再次，针对网络群体性事件诱发因素进行实证分析，发现结构性诱因、结构性紧张和怨恨、普遍情绪和共同信念、触发因素、行动动员和社会控制能力下降六个因素会对网络群体性事件造成影响；最后，构建群体性事件演化轨迹模型，将定性模拟技术引入其中，依据 QSIM 算法思路，利用 C# 编程进行模拟，模拟结果比较符合实际，表明这一方法可用于群体性事件演化轨迹的虚拟实验研究。

研究聚焦四：公共危机中网络空间的现实诉求与回应。首先从理论角度分析公共危机中网络空间对现实形成的影响，包括对政府、媒体、公众三个方面；其次，重点对网络危机信息对政府应急决策质量的影响进行实证研究。该实证研究选取网络公共危机信息的信息源、危机阶段、信息载体和信息框架作为划分标准，将网络公共危机信息放入一个由人、时、空、物构成的四维立体结构中，同时将公共危机决策质量划分为决策效率、决策过程、决策结果三个测量维度，运用实际数据分析网络公共危机信息对公共危机决策质量的影响。

本书在撰写过程中参考了大量国内外文献资料，引用了较多数据，在此向全部参考文献的作者表示诚挚的感谢。

汤志伟

2014 年 1 月

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景和意义	1
1.2 相关研究述评	4
1.3 研究目标和内容	14
1.4 研究方法	17
第 2 章 公共危机中网络空间要素：信息与信息行为	18
2.1 公共危机中的网络信息：网络公共危机信息	18
2.2 网络公共危机信息可信度的实证研究	19
2.3 公共危机中网络新闻可信度影响因素的研究	26
2.4 公共危机中网络信息行为分析	33
第 3 章 公共危机中网络行为模式：集群与差异	64
3.1 公共危机中网络群体的分类	64
3.2 公共危机中网络群体行为分析	67
3.3 公共危机中网络群体行为差异模式的实证研究	69
第 4 章 公共危机中网络群体行为成因：诱发与演化	90
4.1 几个关键概念的辨析	90
4.2 公共危机中网络群体行为成因的理论分析	92
4.3 网络群体性事件的诱发机理分析	94
4.4 网络群体性事件诱发因素的实证研究	99
4.5 群体性事件演化轨迹的定型模拟研究	125
第 5 章 公共危机中网络空间的现实影响：诉求与回应	134
5.1 公共危机中网络空间现实影响的理论分析	134
5.2 网络危机信息对政府应急决策质量影响的实证研究	137
第 6 章 公共危机中网络空间治理的对策与建议	176

6.1 对于政府而言，重在加强制度建设和完善工作机制	176
6.2 对于媒体而言，重在发挥正面舆论引导作用	182
6.3 对于公众而言，重在提升媒介素养、形成自律机制	184
参考文献	186
附录一 网络公共危机信息可信度研究的调查问卷	194
附录二 公共危机中网络群体行为差异模式研究的调查问卷	200
附录三 网络群体性事件诱发因素研究的调查问卷	205
附录四 网络危机信息对政府应急决策质量影响研究的调查问卷	208



第 1 章

绪 论

1.1 研究背景和意义

1.1.1 研究背景

目前，我国正处于经济转轨和社会转型的重要时期。在国民经济高速发展、人民生活水平日益提高的同时，社会结构(social structure)的变迁也暴露出了众多的问题，各类公共危机事件频发，公共危机情境无论对政府而言，还是对公众而言，都不再陌生。与此同时，互联网在我国也得到蓬勃发展，互联网普及率显著提高，各种网络应用推陈出新。公共危机中，现实空间中的人们借助网络空间表达观点、寻求共识、聚集力量，网络空间中的各类行为正在形成一定的模式；同时，网络空间形成的舆论力量又对人们在现实空间的行为产生了重要影响。公共危机中的网络空间与现实空间相互交织、相互影响，增加了公共危机应对的难度。

1. 各类公共危机事件频发，公共危机如何应对受到极大关注

纵观当今世界，在国际局势变幻莫测、国内改革日趋深化的时代背景下，公共危机频繁发生已经成为世界各国政府无法回避的重大挑战。尤其是近年来，我国已步入公共危机高发期，从 SARS 到 H1N1，从“藏独”打砸抢烧到乌鲁木齐“7·5”暴力事件，从南方冰冻雪灾到青海玉树地震，从亚洲金融危机到世界金融风暴，无论是天灾还是人祸，都以巨大的力度和广度冲击与影响着社会的各个阶层，给人民的生命财产安全和生活工作秩序造成了极大的影响，严重影响了我国经济发展和社会稳定。

资源、人口、环境、教育、社会公平等方面的矛盾日益凸显，我国每年因为

社会安全、人为或非人为的灾害、公共卫生等突发事件造成的非正常死亡人数达到两千万人，残疾人达到两亿多人，造成了六千多亿元的经济损失，且突发事件的发生频率和破坏力还在逐年增加。如何应对公共危机，与政府执政能力息息相关，也与国家的全方位发展、社会繁荣与和谐紧密联系。这些突发的、紧迫的、极不稳定的公共危机事件不仅给政府治理社会问题带来了挑战，也使得公共危机管理成为我国乃至全球学术界的研究热点之一。

2. 网络空间的重要性日益显著，对现实空间的影响不断增强

截至2012年12月底，我国网民规模达5.64亿人，全年共计新增网民5090万人。互联网普及率为42.1%^[1]。虽然现阶段网民数量的增长速度已经放缓，进入了一个较为平稳的阶段，但是已显现出了由传统的计算机网络用户向手机网络用户等更广阔的领域发展的趋势。与此同时，人们对信息的重要性的认识越来越清晰。近年来，纵观我国发生的多起公共危机事件，可以发现网络同报纸、广播和电视并列成为了影响人们生产和生活的主要媒体。人们可以通过各种搜索引擎在网络中获取信息，可以通过网络传播和表达自己的观点，网络已经成为信息时代人们沟通和交流的重要平台。

在信息社会，网络的开放性、高效性、集中性使网络成为一个具有里程碑意义的存在。网民大众作为公共危机的直接参与者，其网络信息行为展示了公共危机的动态趋势，显示了网络群体在危机中的公共权力。例如，2008年“5·12”汶川大地震发生之后，北京、天津、上海、甘肃、云南、江苏等省市的反应程度不尽相同，广大群众并不知晓地震的具体位置以及强度。有关地震的第一个帖子从新浪论坛发出后，网易、腾讯、搜狐等其他论坛紧随其后，设立了相关主题的平台供网民发布和传播他们所了解的最新信息，及时地让周围人知晓有关地震的一些重要信息，减少地震带来的内心创伤，并适时启动救灾捐款以及哀悼和祈祷等活动。随后，网络空间内发起了一场史无前例的大地震救援行动，规模庞大，且很快从虚拟空间蔓延到现实世界，得到了社会各界的广泛关注。这次事件也清楚地显示，网络空间中存在前所未有的力量，能够为政府部门制定应急决策、激活应急计划、控制公共危机蔓延、启动灾后重建发挥积极作用。

3. 网络空间治理由“管制”转向“对话”，公共危机中的网络空间行为模式与现实影响的研究亟待加强

我国政府对网络空间的管理正处于探索阶段，尤其在治理公共危机情境下的网络空间时遇到了诸多问题。公共危机情境下，网络空间中常常出现网民聚众对公共危机事件(或其中的某人、某事，或是政府治理的措施等)进行讨论的情况。在这个过程中由于个体在性别、年龄、性格、生活的社会环境、经历、教育程度以及价值观等方面的差异，针对公共危机事件会有不同的理解，产生各种不同的反应。由于个体的差异因素是个体在长期的社会生活中产生的，具有多元性和稳

定性,因而在长期的网络生活中个体行为也会表现出一定的规律,在公共危机情境下亦不例外。事实表明,每一类网络群体都有其特有的行为方式,在公共危机事件中所扮演的角色不同,对社会造成的影响也不同。研究网络空间中网民的行为模式是有效治理公共危机事件在网络上发生和传播的前提,是从根本上正确把握网络群体行为有效治理的总体对策思路的基础。

因此,本书重点关注公共危机中的网络空间,特别是公共危机中网络空间的行为模式,及其对政府、媒体和公众造成的现实影响,旨在为网络空间治理提供依据。首先,本书对公共危机中的网络空间要素进行梳理,其主要分为两大类,即信息与信息行为。其次,本书对公共危机中网络行为模式进行研究,对于网络群体的不同分类,分别对其行为进行研究,并在实证研究的基础上分析它们之间的差异;再次,分析公共危机中网络群体行为的成因;最后,研究网络空间的现实影响。

1.1.2 研究意义

1. 丰富政府治理网络空间的理论内容和体系

目前的研究主要集中在网络舆情、网络信息传播和网络群体性事件等方面。在群体行为方面,大多数学者主要研究的是现实社会的群体行为,已有的相关理论也是在研究现实空间群体行为的基础上提出的。在网络群体行为上,学者多是从宏观的角度分析网络群体行为的表现、特征及类型,往往分析的是在一件公共危机事件爆发后,整个网络空间群体行为的走向,没有从更加微观的角度分析各种不同的网络群体行为,以及小群体行为的演化。

在研究方法上,以往的研究大多是从定性层面和思辨角度进行规范性研究,实证研究成果并不多,还没有从定量分析的角度归纳得到的相关研究成果,提出可操作性的对策建议,研究视角和方法仍需拓新。因此,用实证方法研究公共危机中网络空间行为模式及现实影响并提出政府治理网络空间的可操作性的对策建议具有重要的价值。

2. 提高政府处置公共危机情境中的网络空间问题的效果

从现实角度出发,随着网络危机事件复杂程度的增加,政府亟须把握公共危机中网络群体行为的规律。通过把握网络群体行为的规律,开展针对性的控制,能够掌握网络空间的主动权,提高政府治理网络空间的水平。人民网舆情监测室发布的多份“地方应对网络舆情能力排行榜”显示,不同的政府应对态度和方式直接影响处置效果,采用及时、高效、合理的应对方式能产生更好的处置效果。

1.2 相关研究述评

1.2.1 公共危机的内涵与阶段研究

1. 公共危机的内涵与特征

关于危机的定义,到目前为止,国内外学者做了大量的研究,形成了许多内涵基本一致但表述有所不同的危机概念。

国外具有代表性的有:美国著名学者罗森塔尔(Rosenthal)等认为:“危机是指一个社会系统的基本价值和行为准则构架受到严重威胁,并在时间压力和不确定性极高的情况下必须对其做出关键决策的事件。”^[2]赫尔曼(Hermann)认为:“危机就是一种情境状态,其决策主体的根本目标受到威胁,在改变决策之前可获得的反应时间是有限的,其发生也出乎决策主体的意料。”^[3]帕切特(Pauchant)和米特罗夫(Mitroff)认为:“危机是一种分裂性的破坏,该破坏会完全地影响作为一个整体的系统,威胁该系统的基础设想,它的主体构思,它的实体论核心。”^[4]

国内一些学者也提出了自己对危机的见解,具有代表性的有:朱德武认为,“危机是指事物量变的积累,导致事物内在矛盾的激化,事物即将发生质变和质变已经发生但未稳定的状态,这种质变给组织或个人带来了严重的损害。为阻止质变的发生或减少质变所带来的损害,需要在时间紧迫、人财物资源缺乏和信息不充分的情况下立即进行决策和行动”^[5]。李泽洲认为,“所谓突发性公共事件就是在某种状况下,由于缺乏准确预测或者有效预防而发生的,危害公共利益与公共安全的意外事件”^[6]。薛澜等认为,“危机通常是在决策者的核心价值观念受到严重威胁或挑战、有关信息很不充分、事态发展具有高度不确定性和需要迅速决策等不利情境的汇聚”^[7]。

国务院发布的《国家公共危机事件总体应急预案》中规定:“公共危机事件是指突然发生,造成或者可能造成严重社会危害,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。”根据公共危机事件的发生过程、性质和机理,公共危机事件主要分为以下四类:一是自然灾害,主要包括水旱灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害、生物灾害和森林草原火灾等。二是事故灾难,主要包括工矿商贸等企业的各类安全事故、交通运输事故、公共设施和设备事故、环境污染和生态破坏事件等。三是公共卫生事件,主要包括传染病疫情、群体性不明原因疾病、食品安全和职业危害、动物疫情,以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件。四是社会安全事件,主要包括恐怖袭击事件、群体性事件、经济安全事件和涉外突发事件等。并且按照公共危机事

件的性质、严重程度、可控性和影响范围等因素,其可分为四级,即Ⅰ级(特别重大)、Ⅱ级(重大)、Ⅲ级(较大)和Ⅳ级(一般)。

综合以上观点,本书认为公共危机是对公共利益和公共安全产生严重威胁或危害,要求政府等社会组织在紧迫情况下做出决策的情景状态。

一般而言,公共危机具有突发性、紧迫性、危害性和不确定性等特点。其中突发性是危机的首要特性,虽然公共危机事件的发生有一个量变到质变的过程,但是危机爆发的那一刹那往往是突然的,巨大的意外使人措手不及。正是公共危机的这一特征也造成了危机应对的紧迫性和复杂性。由于人们无法获得危机爆发时的全面信息,加上环境的诸多不确定性因素,人们往往难以准确把握,这就给公共危机增加了不确定性。危机的危害性是指公共危机事件的发生往往会带来重大的人员和财产损失,甚至引发政府的信任危机或生存危机,并造成巨大的社会影响。

对于公共危机的特征,学界的认识几乎是一致的。例如,张成福指出,危机具有威胁性、不确定性、时间的有限性与危机的双重效果性,认为危机会带来各种损失,但危机也是机会和转机,危机可以促进制度的革新和环境的变革,有学者也将这一特性称为两面性^[8]。吴江认为,公共危机的特征有:“突发性、紧迫性、高度不确定性、高度破坏性、信息的不充分性、资源严重缺乏、相互影响交叉。”^[9]

2. 公共危机的阶段划分

公共危机事件通常遵循一个特定的生命周期,将公共危机划分为不同的发生和发展阶段,有利于建立一个全过程的政府应急管理模式,同时也有利于网络公共危机信息分类体系的构建。

关于公共危机的阶段划分,不同的学者有不同的界定,但在众多的公共危机阶段的划分方法中,有三种最为学界所认同,分别是最简单的三阶段模型、罗森塔尔等的PPRR模型、米特罗夫和皮尔森(Pearson)的五阶段模型。PPRR理论是危机管理应用比较广泛的理论,根据危机发生的规律,可以将公共危机管理分为危机前的预防(prevention)、危机前的准备(preparation)、危机爆发期的反应(response)和危机结束期的恢复(recovery)四个阶段。PPRR四个阶段分别为预防、准备、反应和恢复。第二种流行的阶段研究方法源自危机管理专家米特罗夫和皮尔森。他们将危机管理分成五个阶段,即信号侦测阶段、准备预防阶段、损害控制阶段、恢复阶段和学习阶段。该模型在很大程度上与PPRR模型相似,信号侦测可以被看做PPRR模型中的预防期,都是对危机事件前兆的监测和预警;准备预防对应PPRR模型中的准备期,其重心都在于对可能发生的危机做好准备并尽力减少可能的损失;而损害控制和反应阶段相对应,都是对公共危机进行应急处理;恢复阶段、学习阶段都意味着危机的结束。总体上看,这两个模

型的根本区别在于五阶段模型更为积极主动,关注危机管理者在每一个阶段应该做出的必要决策。而PPRR模型着重于对公共危机实行全过程管理。至于三阶段模型是谁最先提出的就无从考证了,但为伯奇(Brich)和古斯(Guth)等很多危机管理专家所推崇。它把危机管理分成危机前(pre-crisis)、危机(crises)和危机后(post-crisis)这三个大的阶段,每一阶段可再分为不同的子阶段。PPRR模型以及米特罗夫和皮尔森的五阶段模型也可以很自然地与三阶段的划分相对应,危机前期可以包括危机征兆、信号侦测、预防等过程;危机阶段可以包括危机发生和引发事件以至危机正在得以解决的全部时段,损害控制、危机反应期都可以归入此阶段;危机后阶段则涵盖了恢复阶段和学习阶段。

总之,以上的公共危机阶段划分的研究模型提供了一个较为完整、清晰的研究危机的框架,也为政府进行有效的危机管理提供了行动依据。综合以上阶段模型来看,三阶段理论不仅完全展示了危机管理的全过程,而且还兼容了其他模型的特点。

1.2.2 公共危机决策研究

以“危机决策”为关键词在中国知网进行检索,共得出二百余篇论文,而集中于政府危机决策的研究只有百余篇,集中关注政府危机决策质量的相关研究就更少了。经过仔细阅读发现也存在一些相近的研究,如徐晓林和刘勇提出了政府决策品质的概念,他们认为政府决策品质是指社会公众对政府决策的满意程度,是社会公众对政府决策的主观预期与实际感知相比较的结果,取决于社会公众预期决策结果与实际获得决策结果之间的差距程度^[10]。罗雪明从信息论的角度,用熵对衡量政府危机决策系统效率的两个标准(决策的高效和决策的有效)进行量化,构建了政府危机决策系统的效率评价模型^[11]。周庆行和唐峰运用层次分析法,从危机决策环境、主体、程序、创新和效果五个方面出发,构建了公共危机决策绩效评估指标体系^[12]。刘佳在其硕士论文中,通过分析影响危机决策绩效的因素,构建了危机决策绩效的评价指标^[13]。

另外,学界还存在一些对个体危机决策研究的成果,这些资料对于本书来说具有重要的借鉴意义。朱华桂和曾向东分析了受众个体危机决策的特征及主要影响因素,并提出了一些优化途径和建议^[14]。杨继平和郑建君在其研究中将“危机决策质量”的操作性定义表述为:个体在危机情境下就突发性公共事件做出决策所用的时间、整合信息的效率及决策主体自身对决策的自信程度与对决策结果的满意程度。它可以通过三个维度来进行测量:①实用效标,决策时间;②过程效标,在决策过程中有效整合信息的能力与效率,即产生新方案率,用“产生新方案的数量/已有备选方案的数量”表示;③态度效标,个体对决策过程的自信程度和对决策结果的满意程度^[15]。

从文献查阅的结果上看,有关危机决策的研究大部分都集中在危机决策影响因素、危机决策现状及如何做出有效的危机决策上,其研究方法多数采用定性的规范研究。但也有少数的实证研究,这些尝试对本书的研究有极大的帮助。

1.2.3 公共危机信息研究

以“危机信息”和“网络”双关键词在中国知网进行检索,共得到四十余篇论文。通过对这些文献的详细阅读发现,关于网络公共危机信息的相关研究主要集中在以下几个方面:第一,公共危机信息在网络环境下的传播模式研究,主要探讨了互联网语境下,不同公共危机阶段网络公共危机信息传播的主要特征及规律。例如,黄鸣刚通过实证研究的方法,揭示了网络环境中浙江省不同社会阶层危机传播的规律,并辨析了其中的原因,以利于政府部门的危机管理^[16]。王战平将 agent 引入网络传播信息的危机识别与评价工作中,构建了网络传播危机信息智能识别与评价体系结构框架^[17]。朱伟珠在综合前人研究成果的基础上,提出了数字化时代危机信息的传播模式,进而分析了信息传播过程、时段性特征,并提出了相应的公共危机管理对策^[18]。石颖在其硕士论文中,通过对危机及网络媒介的特点研究,明确了网络在危机传播中的正面作用,并提出了进行有效网络危机传播的一般方法^[19]。第二,政府对网络公共危机信息的收集与监管,以加强政府危机管理。例如,朱晓峰等结合政府危机决策过程,构建了危机决策中政府信息采集模型,并对政务信息采集方式和政府信息资源网的建设进行了深入研究^[20]。杨军和张媛探讨了网络环境下在政府危机管理中如何利用互联网与公众进行对话,从而实现政府与公众之间充分的信息共享和沟通,并最终化解公共危机^[21]。兰小红和张鑫探讨了我国公共危机信息网络传播中的一些问题,并根据公共危机信息存在的三阶段设想,提出了完善政府监控体系的对策^[22]。第三,网络公共危机信息内涵、可信度及相关研究,揭示了网络公共危机信息的作用机理。例如,汤志伟等利用问卷调查法和结构方程模型法,对网民在危机情境中对网络新闻可信度评价的影响因素及其内部关系问题进行了深入探讨^[23];在该团队的另一篇文章中,也运用问卷调查的方法,探讨了网民对不同网络公共危机信息可信度的评价情况及其差异,研究了网民的网络经验、信任倾向、人口变量与网络公共危机信息可信度的相关关系^[24]。彭志华和杨琼探讨了网络公共危机信息对公众网络信息行为的影响,并构建了一个影响分析模型,对政府危机管理进行理论和实践指导^[25]。

从具体内容来看,大部分学者都是从传播学的角度对公共危机信息的网络传播特征、模式等展开了深入的研究,并产生了较为丰富的研究成果。也有少部分学者从公共管理方面着手,探讨了网络公共危机信息的特征及其可信度,从而为政府在公共危机管理中制定科学、有效的信息管理策略提出了针对性的意见。总

体而言,目前我国学术界将公共危机和网络信息结合起来进行研究还刚刚起步。

1.2.4 网络信息行为研究

关于网络用户信息行为研究,理论研究相对比较成熟,但研究领域比较窄,图书情报和信息管理相关领域的研究成果较多。

国外网络用户信息行为的研究主要围绕着以下几个方面展开:用户利用搜索引擎的网络信息行为研究、特定用户群体的网络信息行为研究、网络用户信息查询行为的理论研究以及用户个体差异对网络信息行为的影响的研究。研究方法以搜索引擎日志为主,以信息搜寻行为理论及实践的研究居多,对不同用户如学生、老师、科研工作者的网络信息行为进行研究。他们的理论研究对后面的研究提供了较完整的理论基础与研究方向的借鉴。

在特定用户群体的网络信息行为研究方面,Bilal 对青少年学生利用搜索引擎的认知和搜索行为进行了研究;Dalglish 和 Hall 则通过信息查询情景的反应、信息检索过程调查大学生对万维网的感觉和认识,认为青少年学生解决问题的首选方式是网络,但还需要进行一定的培训,网络也应提供更加方便的在线帮助^[26~28]。Cherry 等对荷兰某高校的科研人员的网络信息行为进行了研究,认为大多数的科研人员只将互联网视为一个辅助工具,在检索时也需要指导^[29]。

在网络用户信息查询行为的理论研究方面,理论研究相对成熟,有值得借鉴的信息查询行为模式,如 Dervin 的意义构成模式(sense-making model)、Ellis 的信息查询模式(information-seeking model)以及 Wilson 的信息行为模式(information behavior model)等。

由于网络的深入应用,国内学者也非常注重网络用户的信息行为问题。主要的研究内容包括信息行为基本问题研究、不同用户信息行为的特征研究、网络用户信息行为模型研究等方面。

在信息行为基本问题研究方面,白海燕从网络环境下用户信息行为的定义出发,分析了互联网对信息检索行为的影响^[30];李书宁探讨了网络信息行为的概念、网络信息行为的影响因素、网络用户信息利用的规律^[31];邓小咏和李晓红分析了网络环境下用户信息行为的含义、特点、类型以及网络信息行为的影响因素^[32];何惠芬对网络用户信息查找行为规律进行了实证分析研究,归纳总结出了用户在信息查找时的行为特点^[33]。

在不同用户信息行为的特征研究方面,既有普通类型网络用户信息行为的调查,如中国互联网络信息中心(China Internet Network Information Center, CNNIC)自 1997 年以来的历次调查中所涉及的用户行为的调查;又有特定对象信息行为的调查,如董小英对学术性用户信息行为进行了调查,认为科技用户对高质量的电子化和数字信息资源的需求量很大,对互联网资源的利用率更高^[34];

冷伏海对市场信息行为^[35],王良成、马利霞等分别对网络环境下大学生、研究生信息需求及行为进行了调查与分析^[36,37]。

在网络用户信息行为模型研究方面,学者对已有的一些模型也进行了具体的应用和改进,如巢乃鹏在对我国网络用户信息查询行为进行调查和统计分析的基础上,构建了我国网络用户信息查询行为的模型^[38];张结魁等系统地总结了网络信息搜寻行为研究中所应用的主要理论和研究视角,给出了网络信息搜寻行为的研究框架^[39]。

综上所述,国内学者虽已对网络用户信息行为做了相关的理论和实践研究,但总体来看,研究还比较零散,缺乏整体的思考和对重要主题的系统深入的研究,定性研究多,以调查和实证分析为主,但从计量角度所做研究显得还不够。而且网络信息行为的研究也没有能够进入更多领域中,为更多领域的信息管理和信息资源开发与利用服务。在网络环境下公共危机事件管理中就没有引入主体网络行为的分析,在当前网络环境下,更需要研究网络群体信息行为,以提高政府对网络信息的管理水平以及对网络群体信息行为的引导与控制水平。

1.2.5 网络群体行为研究

目前,我国针对网络群体的研究还处于初级阶段,大多集中于概念、定义和行为表现的定性研究。文献研究发现,国内学者对公共危机情境下的网络群体行为主要从网络群体性事件、网络舆情、危机传播三个视角出发进行研究。其中,网络舆情和危机传播两个研究视角尽管未直接从网络群体出发,但研究内容与其紧密相关。

从网络群体性事件的视角出发,国内学者主要进行了以下几点研究:①网络群体性事件的定义、特征、发生模式、治理方法等。网络群体性事件是公共危机事件的一种。目前对它的研究已经从早期的较为狭隘的理解转向了一种客观、公正的态度。其中,杜骏飞对网络群体性事件的定义较有代表性,他认为:“网络群体性事件的本质是网民群体围绕某一主题,基于不同目的,以网络聚集的方式制造社会舆论、促发社会行动的传播过程。”^[40]蔡笑通过对各种网络群体性事件的定义的研究得出结论,“网络群体性事件是指由某一事件所引起的,众多网民在短期内广泛关注、广泛参与的一类现象的总称”^[41]。对于网络群体性事件的发生模式,杨久华认为有四种,即网络舆论引发模式、网络谣言泛滥引发模式、利益受损群体引发模式以及国内外敌对势力引发模式,而且正在向着事件诱因增多、规模增大、主体多元化、形式合法化等方向发展^[42]。王扩建认为,导致网络群体性事件频发的因素主要有三个,即外在诱因——网络特性、内在机理——求实与追责以及本质特性——制度供给不足^[43]。②网络群体的类型与特征。例如,王道勇将网络群体分为网络看客、网络哄客及网络暴民^[44]。也有学者从聚