

学校编码: 10384
学号: 15120141150303

分类号__密级__
UDC__

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

高校校园紧急通知服务的认知态度研究
——基于公众情景理论的视角

Cognitive Attitude Towards Campus Emergency Notification
Services

-Based on Situational Theory of Publics

陈书芸

指导教师姓名: 李德国副教授
专 业 名 称: 公共管理(MPA)
论文提交日期: 2017年4月
论文答辩时间: 2017年5月
学位授予日期: 2017年 月

答辩委员会主席: __
评阅人: __

2017年4月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

论文指导小组:

李德国副教授

陈琛书记

朱仁显教授

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

摘要

当高校发生紧急情况时，校园紧急通知能否及时为学校成员提供宝贵的救生信息和一致、有效的沟通以引导学校成员应对紧急情况是至关重要的，但将高校校园紧急通知作为一种危机沟通的形式进行评估时，有必要了解校园紧急通知服务的认知情况。鉴于此，本研究根据公众情境理论，设计问卷《高校校园紧急通知服务的认知态度调查》进行调查，以此获得调研资料，为相关分析提供数据测量。具体而言，以总体情况和性别、角色、在校年限等不同背景受访者切入点，采用实证研究方法来分析我校在校师生对校园紧急通知服务的问题认知、受限认知及涉入程度，情境公众类型分布如何，信息接收渠道、信息处理和满意度、信任度。研究结果说明受访者对校园紧急通知服务的问题认知程度相对肤浅，紧急情况应对知识较薄弱，校园紧急通知服务的满意度和信任度仍有提升空间。但是，校园紧急通知服务的问题认知的性别差异显著，校园紧急通知接收渠道习惯存在差异，社交媒体在校园紧急通知服务中普及率高。由调查结果得出：校园紧急通知服务可针对不同背景受众的问题认知差异，不同的情境公众类型，还可根据师生对校园紧急通知服务的接收渠道偏好，采取不同的危机沟通方式。最后，为我校校园紧急通知服务提供改进对策，以期校园紧急通知服务能更好地服务师生，且对未来如何设计分众沟通、危机管理沟通策略有一定借鉴意义。

关键词：高校校园；紧急通知服务；认知

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

In case of any campus emergencies, an emergency notification should be issued to provide faculties and students immediately with valuable lifesaving information and guarantee consistent and effective communication between them, since it is essential to ensure all of them can deal with such emergency properly. However, when emergency notification is evaluated as a form of crisis communication, it is necessary to understand how the public perceives the emergency notification services. To this end, based on the situational theory of publics, a questionnaire titled “A Cognitive Study on Campus Emergency Notification Services” was designed for empirical investigation, with a view to obtaining the first-hand information and providing data measurement for relevant analysis. Specifically, in view of overall conditions and different backgrounds of interviewees (e.g. gender, role and how long they have worked or studied on campus), an empirical research was carried out to analyze the problem recognition, constraint recognition and level of involvement of faculties and students with respect to the campus emergency notification services, the situational type distribution of publics, as well as receiving channels, information processing, degree of satisfaction, and level of trust. The research results showed that the respondents had relatively superficial recognition of campus emergency notification services and insufficient knowledge of how to deal with emergencies, so there is still room for the improvement of campus emergency notification services to achieve higher levels of satisfaction and trust. Nevertheless, there was a significant gender difference in the recognition of campus emergency notification services and a distinction in the habits of receiving campus emergency notices through specific channels. Social media boasts higher popularity among users receiving campus emergency notification services. From the empirical results, it can be seen that different ways of transmission and communication could be adopted to provide campus emergency notification services, according to the differences in the problem recognition of groups with different backgrounds, the classification of situations and public groups in different degree of correlation with problem situations, as well as

the channels that teachers and students prefer using to receive campus emergency notification services. At the end of the paper, countermeasures were presented for the improvement of campus emergency notification services in our college, in the hope of enabling such services to better serve teachers and students and providing certain references for the design of personalized communication and crisis management communication strategies in the future.

Key Words:Campus; Emergency Notification Services; Cognition

目录

一、绪论.....	1
(一) 研究背景.....	1
(二) 文献综述.....	1
(三) 分析框架.....	5
(四) 研究方法.....	8
二、高校校园紧急通知服务的内涵与理论基础.....	10
(一) 高校校园紧急通知服务的内涵.....	10
(二) 高校校园紧急通知服务的理论基础.....	11
三、高校校园紧急通知服务的现状与趋势.....	13
(一) 高校校园紧急通知服务的发展现状.....	13
(二) 高校校园紧急通知服务的发展趋势.....	16
四、高校校园紧急通知服务的认知态度调查.....	18
(一) 调查设计.....	18
(二) 调查发现.....	23
(三) 调查核心结论.....	39
五、高校校园紧急通知服务的改进对策.....	41
(一) 顶层政策设计层面.....	41
(二) 校园层面.....	42
(三) 学生认知层面.....	43
(四) 媒体层面.....	44
结语.....	45
参考文献.....	46
致谢.....	51

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Contents

I.Introduction	1
(I) Background	1
(II) Literature Review.....	1
(III) Analysis Framework.....	5
(IV) Research Methods.....	8
II.The Connotations and Theoretical Basis of Campus Emergency	
Notification Services	10
(I) The Connotations of Campus Emergency Notification Services.....	10
(II) The Theoretical Basis of Campus Emergency Notification Services.....	11
III.Development Status and Tendency of Campus Emergency	
Notification Services	13
(I) Development Status of Campus Emergency Notification Services	13
(II) Development Tendency of Campus Emergency Notification Services...	16
IV.A Survey on the Cognition of Campus Emergency Notification	
Services.....	18
(I) Design of The Survey.....	18
(II)Findings of The Survey	23
(III)Core Conclusions of The Survey.....	39
V.Countermeasures for Improvement of Campus Emergency	
Notification Services	41
(I) The Level of Policy Design by The Top Management.....	41
(II) Campus Level.....	42
(II) Students' Recognition Level.....	43
(IV) Media Level.....	44
Conclusion	45
References	46
Acknowledgements	51

厦门大学博硕士学位论文摘要库

一、绪论

(一) 研究背景

自 2007 年弗吉尼亚理工大学枪击案发生后,校园紧急通知服务已成为校园安全的重要组成部分之一。当高校发生紧急情况时,校园紧急通知能否及时为学校成员提供宝贵的救生信息及一致、有效的沟通以引导学校成员应对紧急情况是至关重要的。因为美国多数高校使用基于短信、广播和电子邮件的紧急通知系统和社交媒体进行紧急通知服务仅 5—10 年时间,我国则更短,所以目前关于这些紧急通知服务在实际危机中的有效性评估的研究很少;且尚未发现基于公众情景理论的视角专门探讨我国高校校园紧急通知服务认知态度的研究。面对紧急情况,要做到及时向学校成员传递信息,通过各种媒介与在校师生有效地进行危机沟通,有必要就师生对校园紧急通知服务的认知情况展开研究,因为师生的认知情况会影响到其参与危机沟通的意愿。师生在校园紧急通知服务改善上的期待程度怎样,对校园紧急通知服务的满意度和信任度如何,都需要认真了解。探究师生常用的接收校园紧急通知的渠道或者这方面的偏好及对校园紧急通知服务的满意度、信任度,是为了发生校园紧急情况时更好地与师生进行沟通,使危机沟通更具效果。因此,了解在校师生对校园紧急通知服务的认知程度是本文希望探讨的问题。出于对上述问题的研究,本文根据格鲁尼格(Grunig)的公众情境理论相关变量设计调查问卷,并对在校师生进行网络问卷调查,最后对调查结果进行分析,重点归纳高校紧急通知服务的认知状况、情境公众类型分布、常用的信息接收渠道、信息处理和满意度、信任度,以期为我校校园紧急通知服务提供改进对策。

(二) 文献综述

为了充分掌握了解有关高校校园紧急通知的研究动态,笔者在 CNKI 数据库中先以“校园紧急通知”、“校园警报”等为关键词进行检索,截止 2017 年 3

月 1 日并无结果,可见针对校园紧急通知服务的研究还比较匮乏。高校校园紧急通知服务是高校安全服务的重要组成部分,故而尝试以“高校校园危机”、“高校校园突发事件”、“高校校园安全管理”等为关键词搜索相关资料,则发现这方面的研究多出现在 2000 年以后,且呈增长的趋势。从已有文献的分析整理来看,我国学者对校园紧急通知服务的专门研究比较缺乏,仅有的少量研究主要混含在美国高校危机管理的研究中。

1、国内

肖红新、林宇洪(2009)稍有涉及紧急事件通知。^①周燕(2010)也简要介绍了美国高校校园的危机警报服务,指出Email、Facebook、博客、短信是通知危机信息的主要途径。^②

高原(2013)提到美国大学会根据突发事件造成的危害程度对其进行分级,美国规模较大的高校都十分重视突发事件通知系统的开发和建设,力求及时将突发事件现状以短信、邮件或广播等方式通知校内外的师生职工。但研究者也质疑该系统能否发挥应有作用?例如,新生入学和教师入职时登记的联系方式会被自动录入通知系统的数据库中,但假设炸弹威胁或持枪者出现在校园内,且犯罪嫌疑人是本校人员,当通知系统向全校成员发出警告时,犯罪嫌疑人也会收到信息,这样嫌犯就获知了全体成员的安全撤离路线、可躲避的安全场所等信息,若嫌疑人据此改变自己的袭击计划,则后果不堪设想。^③

乐无恙,张闻博(2015)简要介绍了马里兰大学的紧急事件通知系统的三个子系统:警报系统、早期预警系统、紧急事件通知系统。^④

2、国外

Gulum, M. S. 和 Murray, S. L. (2009)首先,分析了紧急通知系统的共同特点。然后,介绍密苏里科技大学的紧急通知系统及两次系统测试评估,指出这两次测试都存在低确认率(分别为 51%和 58%)的问题,这意味着人们对警报无回应或系统中登记的联系人信息是错误的。最后,通过调查说明,尽管大多数学生认可紧急通知系统,但是缺乏对该系统的深入认识和信心也许是低确认

^①肖红新,林宇洪. 学生工作服务短信应答平台的建设[J]. 西南农业大学学报(社会科学版), 2009, 7(2).

^②周燕. 美国高校危机管理研究[D]. 华东师范大学, 2010-4.

^③高原. 美国高校应急预案建设及其启示[D]. 河北大学, 2013-6.

^④乐无恙,张闻博. 美国大学校园安全管理体系初探——以马里兰大学实证研究为例[J]. 中国农业教育, 2015, 2.

率的原因。^①

Fox, J. A. 和 Savage, J. (2009) 认为校园紧急通知系统在大学校园里面临一些挑战, 比如学生不愿提供手机号码, 上课时要求学生关掉手机, 许多校园建筑手机信号无覆盖; 还指出最大的问题是如何把握警报发出的时间和形式, 有时候事情不是一成不变的, 过早发出的信息可能并不准确, 研究者列举了爱荷华大学和纽约圣约翰大学两个案例, 来说明消息的不准确有可能带来“狼来了”效应。^②

Kathleen Sherman-Morris (2010) 针对2921名学生和教职工进行在线调查, 并对大学的紧急警报消息传递系统进行了测试。第一个警报消息在发出15分钟内被超过66%的测试对象接收, 对学生而言手机是最常见的接收方式; 相比之下, 教职工则更关注电脑即时消息。研究发现约3/4的受访者表示愿意遵循警告的建议。然而, 尽管得知有避难场所, 超过10%的人在听到龙卷风警报后仍驱车去了别的地方, 约1/4的师生得知课程取消后离开校园。^③

McGee T. 和 Gow G. (2012) 探讨了加拿大等其他地区和国家紧急报警系统使用情况。该研究利用焦点小组来探析校内本科生如何应对紧急情况警报, 用龙卷风, 火灾和威胁性消息警报消息来为焦点小组讨论提供案例。阅读警告消息后, 大多数学生能理解警告消息, 但他们不明确非特定的威胁, 如何撤离以及撤离到哪里去。如果信息是通过与大学有关的电话号码发送, 许多学生相信大学发送的消息, 他们也会通过同学、教师、电视和互联网等确认警告消息。研究认为到隐蔽场所避难是可行的, 但是撤离到校外是有问题的。研究发现短消息服务的性质, 大学的特点, 学生是否住宿影响了学生如何响应紧急警报消息。

^④ Stephanie Madden (2015) 通过焦点小组、访谈等定性研究方法, 基于公众情境理论的两个自变量: 受限认知和涉入度, 从学生和教职工认知的角度评估

^①Gulum M. S., Murray S. L.. Evaluation of the Effectiveness of a Mass Emergency Notification System[J]. Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting, 2009, 53(18):1466 - 1470.

^②Fox, J. A, Savage, J.. Mass Murder Goes to College: An Examination of Changes on College Campuses Following Virginia Tech[J], American Behavioral Scientist, 2009, 52(2):1465 - 1485.

^③Kathleen Sherman-Morris. Tornado Warning Dissemination and Response at a University Campus[J]. Natural Hazards, 2010-3, 52(3):623 - 638.

^④Tara K. McGee, Gordon A. Gow. Potential Responses by On-campus University Students to a University Emergency Alert[J]. Journal of Risk Research, 2012-6.

了美国公立学校紧急通知系统实践的有效性。该研究主要从以下三方面进行探讨：师生们如何看待和应对紧急通知系统，紧急通知系统有哪些限制性因素，紧急通知系统如何更好的服务师生。该研究对本研究具有重要的启发和借鉴意义。但是，研究者也意识到，该研究的局限于美国一所大学，未来的研究应该就这个案研究与公众对其他大学紧急通知系统的看法进行比较。另一个限制是无法与教师/工作人员进行一个焦点小组，所以用面谈取而代之。此外，未来的调查研究，应获得更多关于应急通知的个人反应和更多对比。这项研究应该扩大，包括其他利益相关者对警报系统的认知，包括父母，校友等。鉴于该研究参与者的相对年轻，应当进一步探索年龄与感知警报系统的差异，更好地了解变量如年龄影响警报系统使用和感知。^①

Wencui Han, Serkan Ada, Raj Sharman, et al. (2015)指出随着校园相关紧急事件越来越多，再加上克利里法案的要求，促使大学校园开发紧急通知系统以通知社区成员那些可能影响他们的突发事件。然而，在大学校园仅仅部署紧急通知系统并不能保证这些系统是有效的，学生的遵循对于建立这种效用起着非常重要的作用。立即遵循警报，而不是延迟遵循或拒绝遵循，是提高学生校园安全的关键因素。该研究探讨了激励学生立即遵循校园紧急通知系统发出消息的关键因素，借鉴埃齐奥尼的顺应性理论开发了一个模型，使用以情景为基础的调查方法，对该模型进行了五种事件类型的测试，分别是暴风雪、枪击、建筑火灾、健康相关和抢劫，来自美国北部地区逾800名大学生参与测试。这项研究的结果表明，主观规范和对信息质量的信任，在一般情况下是促进立即遵循的最重要因素。这项研究对遵循紧急通知系统和应急响应政策的研究有一定贡献。^②

Serkan Ada, Raj Sharman, Wencui Han, et al. (2016)调查影响学生使用紧急事件通知服务意向的因素，该服务通过短讯（SMS）和社交网站（SNS）向学生提供有关校园紧急事件的通知。研究问题包括（1）影响学生使用短讯获取紧急事故通知的关键因素是什么？（2）影响学生使用社交网站获取紧急事故通知的关键因素是什么？该研究通过使用媒介丰富度理论，以及前人对于紧急事

^①Stephanie Madden. Alerting a Campus Community: Emergency Notification from a Public's Perspective[J]. Journal of Contingencies and Crisis Management, 2015-3, 23(4).

^②Wencui Han, Serkan Ada, Raj Sharman, et al. Campus Emergency Notification Systems: an Examination of Factors Affecting Compliance with Alerts[J]. Mis Quarterly, 2015, 39(4):909-930.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库