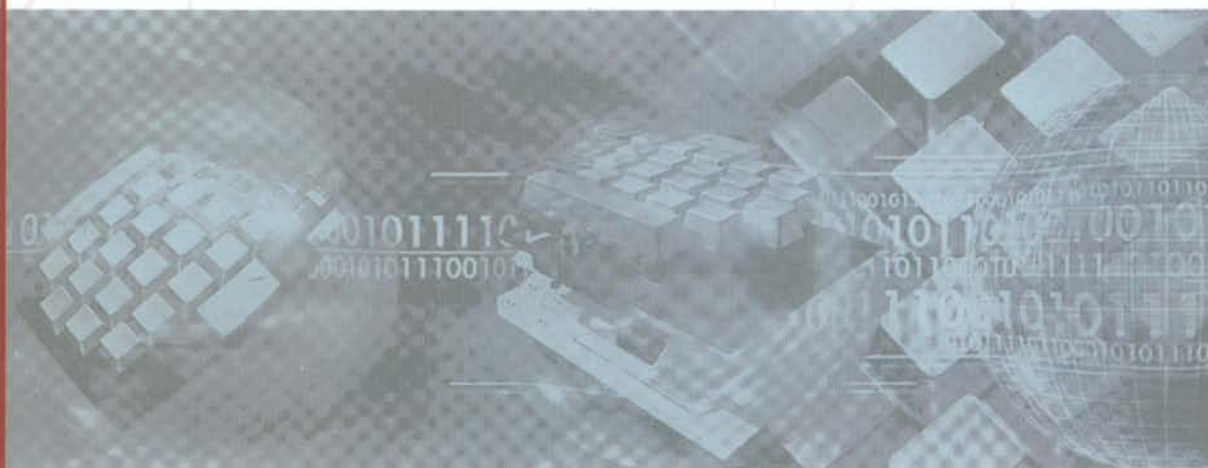


企业危机管理的 信息机制研究

罗贤春 © 著



科学出版社

www.sciencep.com

企业危机管理的信息机制研究

罗贤春 著

科学出版社

北京

内 容 简 介

企业危机管理的信息机制是企业应对危机的必备要素。本书以企业危机管理理论为基础,宏观上构建以企业危机应急和管理过程为中心的二维信息保障体系,微观上以企业危机管理活动为引导构建具体信息运作机制。首先,在对企业危机管理相关理论问题进行介绍的基础上,探讨企业危机管理信息机制的理论基础与实践需求,并架构二维保障体系;其次,从企业危机防范、处理和学习等几个阶段阐述面向危机管理过程的信息机制;最后,从案例角度分析信息机制的应用,将信息管理理念、方法、技术渗透到企业危机管理的每一个环节中。

本书可作为高校信息管理与信息系统、工商管理、管理科学与工程、应用经济、图书情报档案、电子商务、电子政务等管理学和经济学专业学生教材或参考书,也可供信息管理部门、信息产业部门和信息从业人员实践参考。

图书在版编目(CIP)数据

企业危机管理的信息机制研究/罗贤春著. —北京:科学出版社, 2009
ISBN 978-7-03-021584-0

I. 企… II. 罗… III. 企业管理:信息管理-研究 IV. F270.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 047416 号

责任编辑:李敏 刘鹏 李捷 / 责任校对:赵燕珍
责任印制:钱玉芬 / 封面设计:鑫联必升

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>

中国科学院印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2009年1月第一版 开本:B5(720×1000)

2009年1月第一次印刷 印张:22

印数:1—2 000 字数:436 000

定价:69.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)

前 言

危机管理已成为企业管理的重要组成部分，是企业参与竞争、创新发展时必须考虑的问题，而“企业危机管理过程实质上是一个信息收集、分析、传递和利用的信息管理过程”。企业危机管理的信息机制研究是用信息的理论、方法和工具重新构建企业危机管理框架，将企业生命周期、危机生命周期和信息生命周期有效结合，形成从信息管理与运作角度出发的企业危机管理框架。

面向组织具体管理活动的信息机制构建一直是信息资源管理部门的核心业务导向，胡昌平教授在其主持的国家社会科学基金重点项目“国家可持续发展中的图书情报事业战略研究”中就提出了图书情报事业的社会化发展思想。企业危机管理的信息机制研究是这一思想的具体体现与实施，使图书情报事业与社会发展、企业运营之间形成良好的协同互动。同时，在企业管理实践中，大多数企业无暇顾及发展过程中危机信息的专门收集与分析，从而为这一领域的产业化提供了可能，即由专门的咨询公司收集、分析危机信息，在此基础上提供危机预防与处理的方案。图书情报等信息资源管理部门拥有对信息有效把握的优势，完全有可能在这一领域有所作为。

二维信息保障模式的构建打破了过去单纯以要素为中心的信息保障模式的条块分割的局面。以危机管理过程为导向的具体信息机制构建形成了面向业务、面向功能、面向用户的系统性信息运作模式，全面体现了信息资源的渗透性和共享性，并将信息的语法、语义控制扩展到了语用控制，使信息的价值得以较全面的实现。在实现信息作为一个重要的管理要素所具有的支撑功能的同时更强调作为其他管理要素的黏合剂的功能，使信息在危机情境中的采集、处理、传递、利用能同特殊的事件有效结合。

本书从宏观角度构建了由应急保障和过程保障组成的信息保障体系，微观上系统地论述了企业危机管理理论及其信息机制、企业危机管理的信息保障系统、企业危机防范的信息机制、企业危机处理的信息机制和基于危机信息管理的企业发展。在具体论述中本着“大信息

量、新视角、新思想”的理念，在充分借鉴前人研究成果的基础上力求提出一些能激发思考的论题。但由于本人学识水平和研究条件有限，有些观点还不很成熟与全面，有些论题还不深入，如信息对不确定性的降解机理与过程、信息控制的层次与模型等论题。同时信息运动规律一直是信息管理学科的基础研究，在危机情境中的信息运动规律还有待于进一步探讨。企业危机信息管理的产业化发展模式，国外已形成了独立的产业群，开发了应对不同危机的管理软件，而我国还很欠缺，只是在一些大型咨询公司涉及相关论题，但还没有形成产业化的趋势和规模，而企业对第三方的解决方案又有着急迫的需求。

危机管理是当前研究的一个热点问题。企业管理界、公共管理界、新闻传播界、信息资源管理界、计算机界等都投入了极大的热情，各学科都着力寻求与危机管理的结合点，信息资源管理部门有资源、技术和人力方面的优势，将在结合中实现创新发展。

罗贤春

2008年11月

目 录

前言

绪论	1
第一节 选题意义	1
第二节 国内外研究综述	2
第三节 研究内容与研究方法	14
第四节 研究创新与展望	16
参考文献	17

基 础 篇

第一章 企业风险经营与危机管理	27
第一节 企业风险与风险管理	27
第二节 企业危机与危机管理	35
第三节 企业风险经营中的危机管理框架	47
第四节 基于风险规避的危机管理实现	52
参考文献	58
第二章 企业危机信息及其运行机制	61
第一节 企业危机信息的生成、特征与效用	61
第二节 企业危机管理的信息过程	70
第三节 面向企业危机管理的信息组织与利用	74
第四节 企业危机管理的信息机制构建及运行	78
参考文献	86
第三章 企业危机信息保障系统	88
第一节 信息保障系统要素分析	88
第二节 信息保障系统的构建与有效性分析	102
第三节 信息保障系统的运行	108
参考文献	114

防 范 篇

第四章 企业危机防范中的信息战略	119
第一节 企业危机管理过程的信息活动分析	119

第二节 基于信息活动分析的企业危机管理计划·····	128
第三节 危机防范中的信息战略规划·····	136
参考文献·····	142
第五章 基于全信息解构的企业危机预警·····	145
第一节 企业危机预警模型及其演变·····	145
第二节 企业危机监控中的信号侦测·····	154
第三节 基于全信息解构的企业危机预警模型·····	164
参考文献·····	172
第六章 基于虚拟模拟的企业危机训练·····	174
第一节 企业虚拟模拟训练优势、目标及工具·····	174
第二节 面向危机情境分析的企业虚拟模拟训练过程·····	178
第三节 基于虚拟模拟的跨组织协作训练·····	184
参考文献·····	192

处 理 篇

第七章 企业危机情境中的信息失真及防范·····	197
第一节 信息失真表现及对危机处理的影响·····	197
第二节 危机情境中的信息失真机理·····	205
第三节 企业危机处理中的信息失真防范·····	214
参考文献·····	220
第八章 企业危机处理中的信息沟通·····	222
第一节 信息沟通模型及其演化·····	222
第二节 基于危机情境迁移的信息沟通·····	232
第三节 危机处理中的信息沟通策略·····	239
参考文献·····	246
第九章 企业危机决策中的信息再生·····	248
第一节 企业危机决策模式、流程及特点·····	248
第二节 企业危机情境中的决策信息流·····	255
第三节 危机决策中的信息再生·····	262
参考文献·····	268

发 展 篇

第十章 面向危机克服的信息管理实践推进·····	273
第一节 企业危机信息顾问机制的设立·····	273
第二节 危机后的企业危机档案建设·····	280

第三节 企业危机知识管理·····	286
参考文献·····	296
第十一章 基于危机信息管理的企业发展·····	299
第一节 危机对企业发展模式选择的影响·····	299
第二节 基于危机信息管理的企业柔性化发展模式·····	301
第三节 基于危机信息管理的企业发展实现·····	306
参考文献·····	322

案 例 篇

第十二章 企业危机管理案例的信息机制分析·····	327
第一节 企业危机防范案例的信息机制分析·····	327
第二节 危机处理实例的信息机制分析·····	332
第三节 危机后企业发展实例的信息机制分析·····	336
参考文献·····	340
后记·····	341

绪 论

第一节 选题意义

“任何一个复杂的全球系统或不适当的反应机制都遍寻着危机的新起源”（Mark Haynes Daniel, 2003）。在快速发展的现代社会，企业犹如汪洋中飘摇的小舟，时而艳阳高照，风平浪静，一帆风顺；时而阴云密布，波涛汹涌，险象环生。危机不断出现在社会的非现代化向现代化转型中，出现在社会信息化的全面推进中，出现在企业对利润的无限追求中。危机具有竞争性、紧急性和危险性等特征，是企业长远发展的最大障碍。危机管理成为企业的必修课。危机情境所产生的问题形式是：信息传递、信息确认、信息理解，以及据此信息作出决策。“危机管理中的两个关键因素是信息管理和人员管理”（Robert Heath, 2004）。可见，信息是企业危机管理成败的关键因素。从信息机制角度架构企业危机管理框架，对企业危机管理和信息管理理论与实践都具有一定的借鉴意义。

一、企业能力理论的新突破

企业能力理论源于潘多斯 1959 年的《企业成长理论》，该书通过构建企业资源、企业能力、企业成长的分析框架，揭示企业成长的内在动力。企业能力理论是围绕企业如何在动荡环境中获得持久竞争优势的企业理论，有基于资源的企业理论、企业核心能力理论、企业动态能力理论和基于知识的企业理论（王国顺等，2005）。企业危机的发生往往需要一个特定的引导事件，而这一引导事件多是突发性的紧急事件，企业对这种突发性紧急事件的处理能力——应急能力，无疑应纳入到企业能力范畴之中。胡昌平教授（2004）在《现代信息管理机制》一书中也指出应急能力是企业核心竞争能力的重要组成部分。可见，应急能力实际上是企业核心能力、动态能力和基于资源、基于知识的各种能力的综合反映。企业危机管理就是企业针对给企业声誉和经济利益带来负面影响的突发事件的管理，目的是提高企业对危机发生的预见、规避能力和危机发生后的处理恢复能力（Bertrand Robert, Chris Lajtha, 2002）。同时，“危机管理依赖于信息交换能力和危机管理者依据收集的信息制定有效行动方针的能力”（Robert Heath, 2004）。可见，应急能力是危机管理的核心部分，是企业各种能力的综合反映，从而将企

业能力理论引入到一种压力环境中讨论。

二、风险管理理论延伸

1956年,《哈佛商业评论》发表了拉塞尔·格拉尔(Gallagher)的《风险管理——资本控制的新时期》标志着风险管理的兴起(刘新立,2006)。风险管理是以最小的代价降低纯粹风险的一系列程序,它有两个特征:一是降低风险,二是必须考虑成本(顾孟迪等,2005)。风险管理基于未来的不确定性,以概率和数理统计方法测算损失,从而在路径选择上择优,并与收益之间达成一种恰当的均衡。风险是导致企业陷入危机的重要原因,而不是唯一原因,传统的危机管理是反应型管理,而现代危机管理是风险分析—应急规划—过程完善型的管理,从而更加强调信号侦测和征兆信息的分析。企业风险管理是危机管理的起点,危机管理是风险管理的延伸。詹姆斯·林(2006)认为:唯一能代替风险管理的是危机管理,只是危机管理耗时、耗资要大得多。

三、企业发展现状所必需

根据对《财富》杂志排名前500名的大公司董事长和总经理的一项调查显示:80%的被调查者认为现代企业面对危机,就好像面对死亡一样,已成为不可避免的事情,危机困扰时间平均为8周半(张玉波,2003)。同时,2005年企业危机管理现状调查报告指出:在我国,有45.2%的企业处于一般危机状态,40.4%的企业处于中度危机状态,14.4%的企业处于高度危机状态。而零点调查最近公布的《京沪两地企业危机管理现状研究报告》显示:我国企业中高层管理人员普遍具有危机识别能力和危机处理能力薄弱的“通病”,有72.7%属于低危机识别能力者,9.4%属于中等危机识别能力者,仅有18%属于较高危机识别能力者。在经济全球化进程中,在企业自主创新进程中,在信息化带动工业化的过程中,危机管理是企业发展的必备工具,利用现代信息管理理论、方法和工具应对危机成为企业竞争的必需。

第二节 国内外研究综述

企业危机中的信息机制问题一直随着危机管理和企业管理的发展而发展。随着信息技术的发展,信息在危机管理中的作用日益突现,在危机管理中的各个环节都渗透着信息的处理,可以说危机中信息机制的运行效果决定了企业危机管理的成败。

企业危机管理自 20 世纪 80 年代的“泰诺投毒事件”后就成为企业界所关注的热点,进入 21 世纪后,危机管理中的信息问题引起学术界和实践部门重视。国际上 ITCM (information technology and crisis management) 组织致力于信息系统、群体软件应用、文件管理、信息集成、系统标准等研究,并于 2002 年开始每年举办一次会议,先后讨论了危机情境中的信息处理能力、新的信息沟通技术、危机管理中的互操作、信息安全等问题。ISCRAM (Information System for Crisis Response and Management) 组织自 2004 年起每年举办一次国际会议,专门讨论危机管理中的信息问题。我国国家自然科学基金于 20 世纪 90 年代初资助余廉等出版《企业逆境管理》、《企业危机的预警原理与方法》,但并没有引起足够的重视。“SARS”事件引起学术界和实践部门的重视,国家社会科学基金资助出版了《企业危机信息管理的体制研究》、《图书馆危机管理》等。2003 年 7 月在清华大学举办了首届危机管理论坛,并连续举办了两届现代企业危机管理国际论坛,评出了年度危机管理优秀企业和年度十大企业危机事件。2006 年 9 月在哈尔滨工业大学举办了中国首届 ISCRAM 会议,就管理模型展开了讨论。2006 年 10 月,在上海举办了首届中国危机管理高峰论坛,建立了危机管理专门网站:中国危机管理网 (www.chinawjgl.com)、中国危机公关网 (www.fbi8341.com)、危机管理在线 (www.cmschina.cn/intro.html) 等。这些会议的召开和网站的建立,有力地促进了我国危机管理理论和实践的发展。同时,教育部批准了“国民经济动员学”硕士学位点,自 2004 年起在北京理工大学招生,其他一些高校的 MBA、MPA 课程也设置了相应的危机管理课程。

同时,国内外的相关学术期刊也对这一领域进行了探索,截至 2006 年 9 月 11 日,作者以企业、危机、信息进行组配,以题名方式进行检索,从 CNKI 全文期刊库检索论述企业危机的有 1305 篇,论述危机中信息问题的有 146 篇,论述企业危机中信息问题的 22 篇,论文数量从 2000 年开始逐年增长。对于外文期刊论文,利用 OCLC Firstsearch 中的 Article First (学术论文数据库),以关键词进行检索,以 *enterprise * crisis* 得 71 篇,以 *crisis * information* 得 381 篇,以 *enterprise * crisis * information* 得 11 篇。另有少量硕博学位论文讨论危机相关问题。利用企业、危机、信息进行组配,在 CNKI 优秀硕士论文库中,论述企业危机的有 55 篇,如贺正楚 (2004) 从组织管理角度研究了企业危机理论,刘平平 (2005) 研究了企业危机形成与预防,周永生 (2005) 研究了企业危机预警,韩立娟 (2006) 研究了企业危机公关;论述危机信息的有 11 篇,主要论述信息沟通和信息系统,如董竞 (2006) 研究了公共危机中的信息传播机制,衡成军 (2006) 研究了公共危机的信息搜集问题,吕飞科 (2005) 研究了公共危机信息管理体制,陈瑞宏 (2006) 从信息沟通角度研究企业危机管理,马骏 (2004) 构建了一个信息管理系统,王澍文 (2003) 从信息化角度探讨企业危机管理模式。

论述企业危机中的信息分析、处理、组织等信息机制的学位论文到目前为止还是空白。

一、国内外研究沿革

从危机管理的提出到系统的理论架构和实践探索，国外都要早于国内。国内学者和实践部门在借鉴国外先进经验的同时，也对适合我国国情的企业危机管理和危机管理中的信息问题进行了有益探索。

1. 国外研究沿革

国外的研究以西方发达国家为代表，基本上分为四个阶段。

第一阶段：20世纪60年代以前，初步萌芽阶段。危机管理针对经济萧条，是作为企业防卫的管理，多是危险对策、保险管理、防灾技术。虽然涉及信息的收集、分析，但并没有专门论述危机管理中的信息问题。

第二阶段：20世纪60~80年代初，初步发展阶段。以1962年古巴导弹危机和1979年美伊人质事件为代表探讨危机中的决策问题，从信息对决策的支撑和保障方面论及信息问题。同时，1966年A. Buchan在《大西洋论丛（II）》发表的《危机管理：新的外交》首次明确提出危机管理概念。前两个阶段的危机管理主要是针对外交、军事、国防、自然灾害等方面，如1970年R. R. Dyhes的《灾难中的组织行为》，1972年C. F. Hermann的《国际危机》等。

第三阶段：20世纪80~90年代末，理论构架和初步繁荣阶段。以“泰诺投毒事件”为转折点，企业危机管理正式出现，随后的1989年的美国埃克森“原油泄漏事件”和1993年的百事可乐“针头事件”将企业危机管理推向高潮，出现了大量的研究成果，如1985年J. A. Stephen的《公司危机管理》探讨了企业管理的危机问题，League Publication则在《企业保护计划》中探讨了小企业的危机与风险，1992年T. C. Puchant等的《危机管理最近研究：1986~1992年24位作者文献研究》总结了前人的危机管理研究成果。其中，Robert Heath的《危机管理》和Laurehce. Barton的《组织危机管理》作为代表对危机管理框架进行了全面架构。1993年学术期刊*Journal of Contingencies and Crisis Management*的创刊使危机管理问题得以从多角度进行探讨。这一阶段信息作为一个支撑要素受到相应重视，从信息对管理、经营和决策的支撑角度进行了多方面探讨，如1986年Thomas J. Housel等发表的《危机管理信息系统：来自南加利福尼亚的教训》专门论述了信息系统对决策的支持作用；1993年I. IMitroff等的《危机管理》认为搜集、分析和传播信息是危机管理的直接任务；1996年W. A. Wagenaar的《描述危机管理》专门探讨了危机中的信息管理问题；1999年W. T. coombs在《持续性危机沟通：规划、管理和响应》中探讨了危机各阶

段的信息搜集、处理和使用问题。

第四阶段：21 世纪初至今，学科交叉研究和实践应用阶段。以美国“9.11”事件和亚洲“SARS”事件为代表，再度掀起研究高潮，并采用多学科交叉进行研究。认知科学、公共关系学、传播理论、计算机科学、网络通信、经济文化环境、战略管理等，以信息技术为代表的新技术在危机管理中被广泛应用，尤其是在危机预警和沟通阶段，如 Davide E. Alexandern 阐述认知地图在危机训练中的作用；Arjen Boin 则从基础设施角度阐述危机管理；R. Russell 则从文化角度阐述危机计划；Bill Richardson 则阐述战略管理同危机管理的关系；Andrew Hopkins 则阐述了危机信息传播问题；Louise k. Comfort 则论述危机中的复杂系统管理；Franceca Torrieti 则从计算机辅助决策角度论述危机决策支持工具；Naohiro Matsumura 则讨论了怎样利用万维网发现危机。这一阶段的企业危机管理中，信息问题受到特别重视，并从信息资源、信息系统、信息人力资源、信息技术等方面进行系统的研究，建立了国际性研究组织 ITCM 和 ISCRAM。ITCM 和 ISCRAM 分别于 2002 年和 2004 年起每年举办一次国际会议，就信息技术、信息系统在危机管理中的应用展开广泛讨论。这一阶段还出现了提供危机咨询、相应的软件以及在线资源的公司，如 Lexicon 公司、Tal Global 公司、Vegavir 公司、Swihart 公司、ICA 公司等，ICA 公司能提供 PATROL (planning and tracking respose online)、TVRA (thrent and vulnerability risk assessment)、BPOC (barcode point-of-care)。

从国外发展的状况来看，信息问题已受到足够重视，总体上已完成理论体系架构，正应用多学科方法力求在实践中突破，并侧重于信息技术在危机管理中的应用，以信息系统处理危机管理中的问题为重点，力求全面系统的理论探讨和产业化发展。

2. 国内研究沿革

我国企业危机管理的研究始于 20 世纪 90 年代末，基本上分为两个阶段。

第一阶段：从 20 世纪 90 年代末到 21 世纪初，探索引进阶段。以余廉等所做的企业预警管理理论体系为代表，1999 年出版的《企业预警管理理论》、《企业预警管理实务》、《企业组织预警管理系统探讨》三部专著拉开了我国危机管理研究的序幕。在这一研究中的监测系统、识别评价指标、危机预测等多方面涉及信息问题，可以说我国的企业危机管理是以研究信息预警开始的。此时国外的研究已形成体系，我国学者翻译了大量国外著作，在借鉴国外经验的基础上积极构建我国的研究框架，如先后翻译了迈克尔·里杰斯特的《危机公关》、杰弗里·R. 卡波尼格罗的《危机顾问》、诺曼·奥古斯丁的《危机管理》、罗伯特·希斯的《危机管理》、劳伦·巴顿的《组织危机管理》、哈佛商业评论《危机管理》、伊恩·I. 米特若夫的《危机!!! 防范与对策》等。

第二阶段：从“SARS”爆发至今，理论架构和实践推进阶段。“SARS”的爆发，使政府、学术界和企业充分认识到危机管理的重要性，在进行理论探讨的同时，举办了多次危机管理论坛，从理论和实践两方面同时推进。国内学者出版了大量专著，如薛澜等的《危机管理——转型期中国面临的挑战》，从公共关系角度建立我国危机管理的时间序列框架、组织行为框架和决策过程框架，并在识别危机、危机预警、危机决策等方面阐述了信息处理问题。刘刚的《危机管理》从企业内外部情况变化角度论述企业危机，并特别阐述了作为一种危机类型的信息危机的处理。高民杰的《企业危机预警》，全面探讨了企业危机预警范式、自测、理论模型等，并针对公关、营销、人力资源、财务、创新等不同要素进行预警。鲍勇剑的《危机管理——当最坏情况发生时》提出5P管理模式，并在沟通与未来情境分析法中阐述了信息管理问题。邹统钎在《旅游危机管理》中以“SARS”事件为案例论述了旅游业的危机管理机制。中世在《穿越危机——提升中国企业危机应对的14个关键点》中从实践角度，以案例的形式提出应对不同类型危机的14个要点。贺宏朝在《危机赢利——所有长寿公司的强项》中以房地产为例，对10种高频率地产业危机提出解决方案。俞慧霞在《在位监控——强化危机管理的4大关键点》中从危机意识、控制系统、监控行为、问题改善四个方面阐述企业危机管理。这一期间，台湾学者朱延智在《企业危机管理》中就企业危机管理理论、操作、沟通等方面进行了专门论述。我国学者畅铁民主编的我国第一部本科生教材《企业危机管理》则从危机概述、管理过程、管理技能、管理实务四个方面全面、系统地阐述了企业危机管理。孙玉红等则在《直面危机——世界经典案例剖析》中对国际重大经典案例进行描述，并列举了专家评述。张玉波在《危机管理智囊》中以案例阐述企业危机管理中的失误，并进行反思。叶秉喜在《考验——危机管理定乾坤》中对案例进行分类，从不同角度分析案例。赵东的《企业危机系统管理》以企业危机类型为框架，全面论述企业危机的预控和应对。Nina Sun在《打开危机门——危机管理30技巧》中以案例的方式阐述危机应对。廖金泽在《非常危机——不同寻常的10种应对方法》中阐述10种企业危机应对技巧。

还有一些相关论文就危机管理中的信息问题进行探讨。探讨了危机信息的定义、特点，危机信息管理系统框架，危机信息沟通问题，危机评价预警系统，企业危机信息管理的现状、热点、难点，危机管理过程中的信息活动，危机情境中的信息转移，信息技术对危机管理的支持作用，信息系统战略规划，国家危机信息管理系统的建立等问题。以上著作与论文中都涉及信息问题，尤其是在预警、评估、沟通、决策等方面强调了信息的重要性，侧重于信息系统、信息沟通和管理活动中的局部信息问题研究。但绝大多数还停留在对其重要性的强调方面，缺乏系统地从信息管理角度，以信息的思维、理论和方法审视企业危机管理，架构

研究框架。

二、国内外研究的核心内容

从文献调查情况来看，研究者多集中在以下几个方面。

1. 危机管理中的信息技术利用

危机管理中的信息技术利用一直是研究的热点，从单项信息技术在危机中的应用到针对危机的综合系统设计，以及系统间的整合，都是技术专家和危机管理专家长期所从事的研究。Thomas J. Housel 等（1986）早在 20 世纪 80 年代中期就对远程传感、数据链接、电视会议系统、传播网络等在危机中的应用展开了讨论。90 年代 Louise K. Comfort（1993）就信息技术对决策支撑、对危机中的问题求解、软件效果评测等进行了研究。21 世纪初 Tung Bui 等（2000）则针对突发事件构建了 GIN（global information network）框架并论述了设计过程。Hideyuki Nakanishi（2005）则设计了一个 ESS（evacuation simulation system）系统，用于危机中人员的撤离。Marcel 等（2004）则讨论了 IMI（Information System for Multidisciplinary Incident Management）计划。Jan Otten 等（2004）则讨论了 VCMC（virtual crisis management centre）的运作程序。Hans Abbink 等（2004）则构建 CIM（cybernetic incident management），并以案例进行检验。Regis ELBEZ 等（2004）讨论了 CECIS（common emergency communication and information system）的功能和应用方法。Elina Valtonen 等（2004）研究了 MEA（mobile emergency announcement）系统设计要求和技术要求。Thomas A. Horan 等（2004）讨论了端到端的 EMS（emergency medical services）系统在危机情境压力中的运行问题。Murray E. Jennex（2004）则论述了 EIS（emergency information systems）的功能及要素。Stephen E. Hannestad（2005）研究了 ICS（incident command system）的功能、特点和结构。Song Yan（2005）设计了用于预警的 CPS（crisis predicting system）系统。Bogdan Tatomir（2005）则设计了用于解决信息沟通中断的 PDA（personal digital assistant）系统，我国在这一领域大都是从总体上构建危机信息管理系统，如徐远纯等（2002）、刘彬等（2003）、惠志斌等（2004）、唐钧（2004）、覃小旅等（2005）。

2. 危机防范中的信息问题

危机防范中的信息问题国外主要体现在对危机的系统化准备方面，包括基础设施、危机计划、危机训练。信息在这一阶段作为一种支撑要素发挥作用。

在基础设施方面，侧重于网络的架构模型、连通性和可靠性保障。Erwann Michel Kerjan（2003）提出了 public-private 框架，并从组织角度提出 CIAO

(critical infrastructure assurance office)、NIPC (national infrastructure protection center)、PCIS (partnership for critical infrastructure security)、ISAC (information sharing and analysis centers) 等运行模式, 强调信息共享与传播。Arjen Boin 等 (2003) 则从社会支撑的能源、金融、运输、通信等网络角度论述这些网络的集成与信息结构。Paul Schulman 等 (2004) 则从 just-in-case、just-in-time、just-for-now、just-this-way 四个方面探讨基础设施的可靠性, 强调信息战略的对应、信息过程的完善。Sean P. Gorman 等 (2004) 从沟通角度论述信息基础设施, 以地理网络为例探讨信息沟通网络在危机冲击中的脆弱层面。Madhavi M. chakrabarty 等 (2005) 提出以可视化的信息系统支撑, 以人为中心的应急基础设施, 从技术、政策和组织角度探讨系统的设计。

在危机计划方面, Simon A. Booth (2000) 以声誉危机为例, 从股东、环境、沟通等几个方面作准备, 对信息公开进行训练。Donald A. Wilhite (2000) 指出信息监测和早期警告、影响评估、转移和反应三个主要危机计划内容, 并详细论述计划的 10 个步骤, 强调信息流与部门协作、信息中心作用、信息分发系统安排等。Young Jai Lee 等 (1999) 利用信息工程方法对商业影响进行分析, 建立 BAIA (business area impact analysis) 框架, 用信息流协调商业过程而克服危机。Geary W. Sikich (2006) 采用薄弱环节法制订危机管理计划, 并指出信息管理是计划的四大内容之一, 并将信息看成是一种有价值资源, 是企业的重要资产。Arijen Boin 等 (2004) 在现代危机与未来危机特点比较的基础上, 提出持续准备内容, 指出公众信息的把握和沟通成为准备的关键。Zachary Sheaffer 等 (2003) 从危机意识入手提出危机准备的战略、结构、文化、清除和管理工程方法五大要素, 指出信息与资源共享、纵横信息流的贯通是危机准备的前提条件。Steven E. NyBlom (2003) 指出危机管理计划中信息服务的作用, 并详细列举了计划中应包含的 17 项信息内容。Tobin Hensgen 等 (2003) 从早期危机信号侦测入手, 利用博弈观点探索危机前的一些工作, 对信号中的信息含义、信息激活、信息吸引子、信息流限制与引导、噪声中的信息结构、信息认知等作了较全面介绍。S. Elsubbaugh 等 (2004) 从提高危机管理效率入手提出日常准备 (文化、战略)、早期信号侦测、特别准备 (快速决策、动态资源、信息流) 三层准备模型, 对信息流效率进行了全面探讨。Nancy R. Lockwood (2005) 以危机计划步骤入手, 探讨危机计划制订的过程, 指出人力资源与信息的关系、人力资源信息的保护与价值。

在危机训练方面, John MacFarlane (1999) 通过实验对过去重大事件中角色的模拟, 完成了对已发生过的危机重演, 从而总结出相应的危机应对知识。这种模拟通过对信息的不同接收和揭示层次, 完成危机信息的认识、解构和应用。Laurent F. Carrel (2000) 指出了早期监测、准备工作、测试与监控、沟通、感

知五项训练内容,论述了信息安全、信息保证、信息代理与沟通。David E. Alexandern (2004) 通过绘制认知地图完成危机应对的训练,用信息建立认知框架,从而捕获危机中的各种因素。Ira Helsloot (2005) 从模拟训练中的协同机制、信息交换、沟通等方面论述了训练中的信息接收与提供、信息结构、信息集成、信息战略、背景信息、原始信息、信息官员、噪声信息等。Margaret T. Crichton 等 (2000) 探讨了危机 TDGs (tactical decision games) 决策训练,论述了团队决策信息过程。在危机模拟训练方面,第一届国际危机反应与管理信息系统会议对此进行了集中讨论。Marcel D E van der Lee 等 (2004) 探讨了 IMI (information system for multidisciplinary incident management), 并就用户界面问题展开,强调危机情境意识和信息过滤。Richelle van Rijk 等 (2004) 提出 Crisiskit 和 MOPED 两种训练工具作为危机团队训练的有效支撑,是危机情境信息展示与信息沟通的良好工具。Qing Gu 等 (2005) 通过危机中信息搜寻行为模拟,探讨提高危机情境中信息搜寻技巧的方法以及对危机决策的影响。John B. McCabe 等 (2005) 提出 AHLS (advanced hazardous hazmat life support)、SMS (strategic management simulations) 和 HFMS (high fidelity medical simulation) 三种训练模式,形成多界面的训练体制,提高危机应对能力。Marcel van Berlo 等 (2005) 用 EBAT (event-based approach to training) 危机训练框架提出 TDT (team dimensional training) 和 CT (critical training) 训练方法提高团队训练的效率。

国内研究主要集中在危机意识与支撑环境构建、预警和训练等方面,在这些研究中将信息看成是一个支撑内容或承载其他要素的载体。

在环境构建方面,主要从组织的信息化建设角度论述,如杨志荣 (2000) 于 21 世纪初就指出企业危机的应对与企业信息化息息相关;曲成义 (2004) 从宏观角度探讨了危机处理的信息化支撑环境建设。

在危机意识方面,杨跃之 (2004) 指出危机意识的避免危机、从容应对、避免混乱三大作用;唐守国等 (2005) 从战略、结构、制度、文化四个方面论述危机意识的塑造。

在模拟训练方面,主要有钟玮珺等 (2003) 用 MAS 技术对危机模拟系统的设计;黄谦等 (2001) 基于代理的危机决策模拟,以及在应急管理中各地方部门的训练与演习介绍。

在预警方面,从最初余廉等学者在 20 世纪末研究的企业预警理论到高民杰等的《企业危机预警》,以及诸多学者对预警的模式、体系、系统、指标、类型等都作了详细研究。马良渝 (2005) 等完成我国资本市场危机预警的信息指标体系。肖东生 (2000) 建立了预警信号走势图。何杰等 (2005) 构建中小型企业危机预警系统时列出五大征兆信息。朱怀意等 (2002) 在设计核心能力战略危机预

警模式时，将预警信息系统的设计作为核心部分。孟雪梅等（2001）讨论了预警系统的具体信息需求。关晓红等（2003）论述了预警系统中的竞争情报监测模式及架构等。

3. 危机爆发中的信息问题

对危机的处理是国内外学者共同关注的领域，如希斯的4R处理模式，卡波格罗的危机顾问模式，奥古斯丁的六阶段模式，米特若夫的最佳行为模式，鲍勇剑的5P模式，薛澜的时间序列、组织行为、决策过程三维模式，畅铁民的危机类型模式，朱延智的决策、处理和复原三元模式。同时有大量论文从多角度论述危机爆发后的处理工作，也从不同角度涉及信息的采集、分析、传播、储存、加工等工作。

国外主要侧重具体的危机应对方法，强调工具性。在决策方面强调决策的思维与有效性以及决策中的合作。沟通方面从沟通模型进入到注重沟通信息共享效果的研究。团队建设方面则从团队的功能、效果、角色等方面进行探讨。

在应对策略方面，Bertrand Robert等（2002）在指出传统反应框架不足的基础上提出10种思想上新转变的反应平台，指出利用IT工具，构建企业内部网，建立动态的信息反馈和信息流控制是新平台运行的关键。Maartje Snellen（2003）则提出采用建立“dark site”方法应对危机，对网站的信息内容、激活、基础设施承载力等进行探讨。Carole Lalonde（2004）从危机的反应人群类型研究具体反应过程，指出个人主义者、集体主义者和行为主义者的不同反应特点。David Lr Levy（2003）则提出20条危机反应中不该做的事，涉及信息收集、传播、相关文献等诸多方面。Martin Loosemore等（2001）利用SNA（social network analysis）方法探讨应对机制，就信息过程情境、信息剪切、信息获取、信息沉淀、信息资源、信息渠道、信息建构、信息分发、信息池、信息容器、关键信息、信息过载、信息维护等内容进行了探讨。George J. Siomkos（1994）就产品伤害危机中顾客利益信息与公司声誉关系展开了讨论。I. Helsloot等（2004）对人们在危机中的不同反应行为进行了比较研究，论及了信息可获得性、信息供应、信息独特性、信息修正等问题。Jim McLennan等（2006）探讨了企业危机决策的效率，就信息技术、信息流、事件信息、信息共享、联系信息等进行了讨论。Laura M. Arpan等（2005）利用ST（stealing thunder）方法揭示和发布危机信息，以提高其反应力。

在危机决策方面，Raimo Lintonen（2004）从问题框架、权力运用、公平性三方面论述危机决策，讨论了信息促进、信息过程方法、信息可获得性等问题。Jim McLennan等（2006）在研究IMT（incident management team）决策效率时，指出信息管理与目标认识、成员的认识等决定了IMT决策效率。Bruce Dearstyne（2006）以“9·11”事件为例，专门论述了危机中的信息与决策，指

出了早期信息保护的困难、稳定信息的缺乏、信息阐释的多维等危机信息问题，并就信息管理过程和危机决策过程进行协同支撑。Dirk Helbing 等（2006）探讨了信息丢失与信息链接、组织网络间的关系，通过丰富信息链接而提高危机决策效率。David Mendonca 等（2006）研究了即兴反应决策，并就即兴决策中的信息认知与知识模型等展开讨论。Siegfried Streufer（2005）从认知过程的复杂性角度探讨了危机决策，涉及信息承载、信息定位、压力下决策等。Ola Leifer 等（2005）用信息可视化方法支持决策。Jan Maarten Schraagen（2005）则从危机思考角度支撑决策。Emma Carter（2005）从决策支持方法比较入手，寻求最佳决策，尤其论述了信息与支持需求关系。Wolfgang Raskob（2005）从用户角度探讨 MCDA（multi-criteria decision analysis）对 RODSS（realtime online decision support system）的改善和应用。

在协作方面，John k. S. Chong（2004）提出六步提升企业危机管理能力的方法，并将危机管理与战略管理进行协同。Erman Coskum 等（2004）则探讨了不同应急系统间的用户界面问题，从而使系统能有效为用户服务。Catherine Lowry Campbell 等（2005）研究开发危机管理软件时的需求分析方面的协调。Jiri Trnka（2005）则探讨了 ICT（information and communication technologies）、GIS（geographical information system）、GSD（geospatial data）之间的协同。John S. Park 等（2005）利用 DTM（dynamic team management）研究跨组织互操作，对协同工具以及界面等问题进行了探讨。同时，CMI（crisis management initiative）组织在 2002 年的 CMIT 会议报告中专门探讨了互操作的多样性与需求问题；2003 年探讨了互操作的框架和总体行动计划；2004 年则探讨了危机信息管理软件的互操作问题（CIMS，2006）。

在危机沟通方面，已从 20 世纪的沟通方式、模型等研究转向注重沟通效果的信息共享与安全问题。Zerman David（1995）从媒介角度探讨危机信息沟通的各种工具。Martin Loosemore（2006）则探讨了危机反应中的信息沟通模型及行为，以及影响沟通效率的结构。Regis ELBEZ（2004）则研究了危机中沟通与信息系统关系。而在 2004 年的 CMIT 会议报告中则探讨信息沟通服务，以及沟通中的共享与安全等问题。Andre Dantas（2006）则探讨了以用户为中心的信息共享框架。

在危机管理团队方面，Jimmy Chin（2003）提出团队成员的 10 种角色分工。Granville King III（2002）提出提高危机管理团队效力的方法。而 Richelle van Rijk 和 Marcel Berlo（2005）则从团队决策训练和效率方面论述团队建设。Jim Mcleannan 等（2006）从决策等角度论证团队的四大功能。

而我国在这一阶段主要是从危机总体应对策略方面提出一些理论性、政策性建议，沟通方面则注重沟通的具体过程和模型及对策研究。由于传统儒家文化的

影响,我国学者注意到文化对危机处理的影响,但并未深入探究具体抗击企业危机的企业文化类型及建设过程。

在应对策略方面,贺正楚(2003)从危机管理入手,探讨了每一阶段中的信息管理内容。刘慧等(2005)则以医药企业为例,提出应对危机的信息管理对策。罗永泰(2004)则从危机信息本身问题出发,分析现状,提出处理危机信息的对策。张建宇(2004)提出七大危机信息处理策略。刘学敏(2004)则从信息管理的六大内容出发,提出发挥信息管理在危机应对方面的四大措施。周明等(2004)则探讨了危机情境与危机信息转移之间的关系,并建立起基于情境的转移模型。汪传雷等(2005)则从危机信息管理沿革入手,探讨了当前企业危机信息管理研究的热点、难点和趋势,并指出当前的研究突破口。谢力(2004)从危机信息的扩散特性和危机信息源的作用阶段角度探讨危机处理。丁柏铨(2004)等则对危机中的信息发布与舆论控制的平衡进行研究。冯桂珍等(2004)则研究了危机状态下信息污染的表现、产生、扩散与防治。杨达(2005)以综合的形式对危机管理中电子政务、管理信息系统、信息传播理论等的应用作了总结。朱立言(2003)、方雪琴(2004)等就危机状态下信息公开问题进行了探讨。

在危机沟通方面,傅根清(2004)、刘光乾(2004)论述了危机管理中的信息交流对策和危机沟通中的具体技巧应用。汤敏轩(2004)、陈先红等(2004)从组织整合角度和危机管理阶段探讨危机中的信息沟通模型。喻国民(2004)从信息传播效果角度审视危机信息沟通。谢晓菲等(2005)从心理学角度探讨沟通中信息认知与接收。张德茗(2004)则以案例方式指出危机中沟通的意义。刘茜(2005)则阐述了危机管理团队与危机沟通。

在企业文化方面,李晓云等(2002)指出企业文化在危机管理中的五大功能。贾荣(2003)指出在全球化背景下,为应对危机,企业应建立的企业文化类型。朱礼龙等(2004)从企业文化颓废角度指出重构企业四大文化来应对危机。荀萍(2005)从危机反应审视企业文化,指出行为与精神的统一。

在危机决策方面,早在20世纪90年代,魏加宁(1994)就撰文探讨危机管理中的决策机制,指出评价决策质量的标准及决策失误的标准。黄谦等(2001)从决策模拟角度探讨危机中的决策问题求解框架。

4. 危机结束后的信息问题

国内外学者都强调了“危中找机”(progression)的必要性,但对具体评价与学习过程及效果研究都有不足。Kathryn Toelken等(2005)论述了组织在危机中的学习过程及以此为基础的组织重生。Charlene Smith等(2005)构建MAAE(model for assessing adaptive effectiveness)模型,对组织的反应进行评价。Emmanuelle Fauchar(2006)从信息不对称角度论述用户与生产商在危机中所能得到的教训与经验。Robert Heath(2004)则全面论述了危机管理评价方

法，并以此发展企业的恢复力。薛澜等（2003）在对危机进行时间序列分析时，论述危机的善后工作，指出危机后学习机制建立的必要性。鲍勇剑（2003）则以危中找机来阐述危机后的评价与学习。朱延智（2003）以危机教育方式进行危机后的评估与学习。段学平（2004）从公司治理角度探讨评价方法。吴旭燕（2005）利用层分析法对企业品牌危机进行评价与判定。

三、国内外研究现状分析

从总体上看，国外在这一领域的研究与实践都要早于国内，且连续性较好，并逐步由理论架构转入到实践应用；而国内理论的研究存在“跨越式”现象，在实践方面则更多地依赖于国家政策，缺乏相应的理论推动和市场拉动机制。

1. 发展阶段

国外的发展阶段划分较为明显，从实践的局部认知，到理论的探讨、研究框架的建立，再到实践应用推动，基本上是一个连续的过程。我国从最初预警入手，到现阶段的大量案例分析，一开始就关注了危机信号的侦测问题，但阶段划分不明显。

2. 研究起源

国外研究最初起源于国防、外交、军事等领域，由于企业的突发事件增多而转入企业方面研究；而我国则是直接从企业预警入手，更具有针对性，但却由此而缺乏相应的外部借鉴，使理论研究难以形成体系，但我国将危机管理同企业信息化进行了较好结合。

3. 研究体系框架

国外学者从个人或组织角度建立了多种研究框架，如希斯 4R 模式，伊恩·I. 米特若夫的“最佳行动方案”框架，杰弗里·R. 卡波尼格罗的“危机顾问”框架，使研究的突破点与难点在框架内显示。国内学者薛澜从公共管理角度探讨了时间序列、组织行为、决策等框架，高民杰则建立预警系统框架，刘钢从生产要素角度入手建立要素框架，畅钱民则从管理学过程、技能、实务方面建立框架。这些框架的建立无疑大大推动了这一领域研究，这些研究框架中的信息都是作为一种核心要素。

4. 研究学科

国外在这一领域的研究主要是决策学、信息管理、企业管理等学科，是从微观到宏观的研究走向；国内则是公共关系学、传播学、企业管理和信息管理，侧重从宏观到微观的控制，使信息在不同学科的连接中发挥作用。

5. 核心研究人员与组织

国外已形成以巴顿、希斯、米特若夫等为代表的长期研究者，并有相应的专门研究期刊和专门针对危机信息管理的 ITCM 和 ISCRAM 组织，使这一研究领域异常活跃。同时，相应的产业化组织不断提供管理软件和资源，使实践应用得以延续。而我国由于部门、学科分隔，没能形成核心研究者和组织，实践应用部门也由于是政府主导下的职能划分，而缺少市场拉动机制，但为这一领域的产业化提供了可能。

6. 信息问题

国外对危机管理过程中的信息策略和方法应用进行了较全面的探索，建立了连续的应对方案，并形成了多维的技术体系与面向应用的系统和独立的研究组织；我国在这一领域主要从预警和沟通角度强调重要性和针对企业危机管理的某个具体环节提出信息处理的方法。在这一方面，我国急需建立企业危机管理中的全面的、连贯的、整合的信息管理方案，用信息理论和方法架构企业危机管理。

可见，有必要以理论体系构架为出发点，以信息管理和企业管理能力为支撑点，构建适合我国国情的企业危机管理体系。为此，我国研究采用“跨越式”方法，出版了大量案例研究书籍，但对案例中的问题认识与建构、决策单元、跨组织协作、沟通与交流等缺乏对应分析，使案例不能起到明示指导作用。从研究现状看，虽然涉及许多信息问题，但以信息的理论和方法全面、系统、深入地审视企业危机管理的专著和论文都不多见。

第三节 研究内容与研究方法

针对这种现状，企业危机管理中的信息研究首要问题是在企业危机管理活动中建立起相应的信息机制，不仅将信息看成是一种重要管理要素，而且还应从信息机制角度建立企业危机管理的一系列信息运作模式。企业危机管理中的信息机制构建不是简单的信息技术应用、信息系统的架构，而是要以信息的理论与方法分析企业危机管理中的信息识别、搜集、处理、应用和反馈，用信息理论和方法架构企业危机管理过程，宏观上建立企业危机管理信息保障体系，微观上构建企业危机信息分析与应用具体模式。

一、基本思路及内容

本书的基本思路是宏观上从应急反应和管理过程两个角度构建信息保障体系，微观上对危机管理活动中的具体信息机制进行构建与论述。包括：基础篇，

从企业危机管理理论出发,探讨危机管理中的信息机制,分析信息机制的理论与实践依据,构建信息保障体系框架;防范篇,以企业危机防范的核心业务为基础,探讨在战略制定、危机预警和模拟训练中的信息机制;处理篇,探寻危机处理中的信息失真、信息沟通及决策中的信息利用等机制,从信息管理角度建立处理企业危机的机制;发展篇,以信息管理的实践推进为基础,从危机对企业发展影响入手分析危机后企业发展中信息机制的运作;案例篇,从防范、处理、发展三阶段分析经典案例的信息机制,其结构如图1所示。

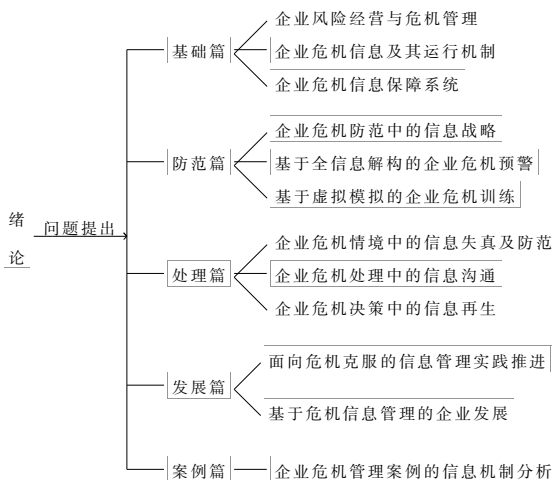


图1 企业危机管理的信息机制研究内容框架

二、研究方法

本书坚持定性与定量结合、理论与实践结合、继承与创新结合的原则,综合运用管理学、经济学、情报学、图书馆学、心理学、信息资源管理、公共管理、计算机科学等多学科知识进行研究,以期取得创新性成果。

1) 在大量的国内外文献的研究基础上,把握国内外研究现状,寻找突破口,有针对性地提出本文框架。

2) 采用比较方法,对信息管理、危机管理和企业管理进行比较,将信息管理的方法应用到企业危机管理中。

3) 采用综合与系统方法,对具体的信息机制构建与运行进行阐述,使企业危机管理从信息角度了解每阶段的工作重心。

4) 对经典案例从信息机制角度进行分析,使企业在寻找危机爆发的根源及处理过程中对信息理论、方法的应用同危机管理实践相结合,确定信息管理的角

度并发现企业危机管理的发展趋势。

第四节 研究创新与展望

一、研究创新

本文宏观上构建了基于应急的和基于过程的两种保障模式于一体的危机管理信息保障体系,改变了从信息资源、人员、资金、技术、组织、制度等方面出发的传统信息保障思路;微观上围绕危机管理活动建立了相应的信息机制。

1) 提出两种保障模式,构建新的保障体系。将信息保障与应急反应和危机管理过程紧密结合,将信息技术和信息机制渗透在保障体系中,将信息管理理论、方法、技术渗透在企业危机管理的每一个环节中。

2) 与企业管理其他理论结合。将风险管理作为企业危机管理的起点,从而将传统的刺激—反应模式转向风险分析—应急规划—过程完善的模式,更加强调危机防范的重要性,增强了企业危机管理的科学性;同时,将危机管理能力纳入到企业能力体系中,指出危机对企业能力的拓展角度和方法,从而使基于危机信息资源的学习和变革得以保障。

3) 提出一些新的概念和从新角度阐述相关问题。从危机管理团队和应急行动方案角度阐述危机管理计划;从全信息认知角度阐述危机预警;构建了基于危机情境迁移的信息沟通模型;从直觉决策和即兴决策角度阐述危机决策中的信息再生;探讨了信息保障实践推进的基于认知与学习的企业危机档案建设和危机信息顾问机制的设立过程。

二、研究展望

1) 从战略角度对其进行研究。强化企业危机的初始管理地位,加强信息的预测功能;同时,将危机管理看成是企业管理的核心要素之一,同企业运营管理、组织管理、质量管理、人员管理等处于同样地位,是企业管理不可或缺的部分,从而要在意识和体制上保障企业危机管理的地位。

2) 交叉研究。运用多学科讨论危机管理模式,尤其是系统控制论、风险理论、实证研究、企业创新变革等,使其理论体系完善,加强信息的黏合作用。

3) 社团化和产业化。理论方面要形成以行业协会为主的自发研究组织,形成从微观到宏观的研究格局,避免对公共危机管理的盲目照搬;实践方面,由于企业对危机的忌讳,在企业内部设立固定长期的危机管理机构难以实现,因此要

发展专门提供危机管理咨询的产业,为危机信息咨询提供一个有潜力的市场。

参 考 文 献

- 鲍勇剑等. 2003. 危机管理——当最坏的情况发生时. 上海: 复旦大学出版社
- 陈瑞宏. 2006. 基于资讯沟通的企业危机管理. 中南大学博士论文
- 陈先红, 殷卉. 2004. 危机传播控制模型的建构. 武汉理工大学学报(社会科学版), (6): 790~793
- 丁柏铨等. 2004. 论危机事件中的信息发布与舆论控制. 新闻知识, (11): 18~21
- 董竞. 2006. 试论政府公共危机信息传播机制的构建与完善. 首都经济贸易大学硕士论文
- 段学平. 2004. 公司治理危机与公司治理评价. 经济导刊, (9): 81~83
- 方雪琴. 2004. 信息公开与媒体理性. 中州学刊, (6): 183~185
- 冯桂珍, 张培, 吴建华. 2004. 危机状态下的信息污染及其防治. 情报科学, (10): 1268~1276
- 傅根清. 2004. 企业信息沟通与危机管理. 山东经济战略研究, (7): 44~47
- 顾孟迪, 雷鹏. 2005. 风险管理. 北京: 清华大学出版社
- 关晓红, 郭晓宇. 2003. 企业危机预警中的竞争情报监测. 中国信息导报, (7): 48~57
- 韩立娟. 2006. 当代企业危机公关运行的研究. 首都经济贸易大学硕士论文
- 何杰等. 2005. 构建中小企业危机预警系统. 企业改革与管理, (7): 10~11
- 贺正楚. 2003. 论企业危机中的信息管理. 新疆职业大学学报, (3): 14~16
- 贺正楚. 2004. 企业危机管理: 组织与组织管理的视角. 中南大学博士论文
- 衡成军. 2006. 政府公共危机信息的搜集问题. 苏州大学硕士论文
- 胡昌平. 2004. 现代信息管理机制研究. 武汉: 武汉大学出版社
- 黄谦, 司光亚, 胡晓峰. 2001. 基于 AGENT 的危机决策模拟问题求解框架研究. 军事运筹与系统工程, (3): 43~50
- 惠志斌等. 2004. 试论国家综合性危机信息管理系统的建立. 情报杂志, (8): 56~58
- 贾荣. 2003. 诚信危机与企业文化重建. 科技情报开发与经济, (7): 211~212
- 李晓云, 许英钊, 王艳杰. 2002. 企业文化功能与危机管理. 辽宁工学院学报, (6): 35~36
- 零点公司. 2006-09-07. 京沪两地企业危机管理现状研究报告. http://eqingbao.com/Data_Show_Asp?Data_Id=2880.
- 刘彬等. 2003. 政府应对危机的信息资源管理. 北京广播学院学报(自然科学版), (3): 41~47
- 刘光乾. 2004. 浅析危机管理中的沟通策略. 经济与管理, (4): 35~37
- 刘慧等. 2005. 医药企业应对危机的信息管理. 上海医药, (3): 101~103
- 刘平平. 2005. 企业危机形成机理与防控研究. 吉林大学博士论文
- 刘茜. 2005. 危机管理团队(CMT)与危机沟通: 一个释经阶层的视角. 中国软科学, (1): 63~78
- 刘新立. 2006. 风险管理. 北京: 北京大学出版社
- 刘学敏. 2004. 加强信息管理, 积极应对危机. 哈尔滨市委党校学报, (3): 78~79

- 吕飞科. 2005. 我国政府公共危机信息管理研究. 郑州大学硕士论文
- 罗永泰等. 2004. 竞争力新筹码: 危机信息管理. 中外企业家, (6): 70~73
- 马骏. 2004. 旅游业危机信息管理系统的初步研究. 南京师范大学硕士论文
- 马良渝, 汪洋. 2005. 我国资本市场危机预警信息指标体系建设研究. 经济纵横, (7): 24~26
- Mark Haynes Daniell. 2003. 风险世界: 掌握变动时代下的新策略. 腾淑芬译. 汕头: 汕头大学出版社
- 孟雪梅, 贾春华. 2001. 论中小企业预警式战略与危机管理系统. 情报科学, (5): 459~461
- 曲成义. 2004. 危机处理中信息化支撑环境的建设. 信息化建设, (11): 20~22
- 覃小旅, 朱庆华. 2005. 危机信息管理系统的构建. 电子政务, (4): 76~81
- Robert Heath. 2004. 危机管理. 王成等译. 北京: 中信出版社
- 汤敏轩. 2004. 危机管理体制中的信息沟通机制——基于组织整合的流程分析. 江海学刊, (1): 105~112
- 唐均. 2004. 建构全面整合的政府公共危机信息管理系统. 信息化建设, (10): 12~15
- 唐守国, 李乃文. 2005. 我国农业企业危机意识塑造研究. 甘肃科技, (9): 35~37
- 汪传雷, 杜纲, 谢阳群. 2005. 关于企业危机信息管理研究的几个问题. 情报科学, (8): 1256~1261
- 王国顺等. 2005. 企业理论: 能力理论. 北京: 中国经济出版社
- 王漪文. 2003. 基于 Internet/Intranet 信息化的企业危机管理模式研究. 重庆大学硕士论文
- 魏加宁. 1994. 危机与危机管理. 管理世界, (6): 53~60
- 吴旭燕. 2005. 基于 AHP 的企业品牌危机模糊综合评价. 科技进步与对策, (3): 126, 127
- 肖东生. 2000. 从企业流星现象谈组织管理危机的预警与治理. 经济与管理研究, (5): 40~43
- 谢力. 2004. 从信息处理角度看应对危机. 技术经济与管理研究, (6): 34~35
- 谢晓非等. 2005. SARS 危机中以受众为中心的风险沟通分析. 应用心理学, (2): 104~110
- 徐远纯, 柳炳祥. 2002. 浅论企业危机管理信息系统. 北方经贸, (5): 101~102
- 薛澜, 张强, 钟开斌. 2003. 危机管理——转型期中国面临的挑战. 北京: 清华大学出版社
- 荀萍. 2005. 危机凸显企业文化软肋. 公关, (2): 78~80
- 杨达. 2005. 政府危机管理进程中的信息管理理论研究综述. 党政干部学刊, (8): 19~20
- 杨跃之. 2004. 浅谈企业的危机管理. 安徽理工大学学报(社会科学版), (1): 26~28
- 杨志荣. 2002. 从企业生存谈企业信息化. 科技情报开发与经济, (2): 23, 24
- 喻国明. 2004. 重大事件的传播效果——从信息角度再思 SARS 危机. 民主与科学, (6): 14~18
- 詹姆斯·林. 2006. 企业全面风险管理. 黄长全译. 北京: 中国金融出版社
- 张德茗. 2004. 沟通: 化解危机的“法宝”. 经贸导刊, (4): 23~26
- 张建宇. 2004. 企业危机信息管理的思考. 管理纵横, (3): 14, 15
- 张玉波. 2003. 危机管理智囊. 北京: 机械工业出版社
- 钟玮珺等. 2003. SDS200X 中基于 MAS 技术的危机模拟系统研究. 计算机仿真, (1):

14~17

- 周明, 易怡. 2004. 企业危机管理中信息转移的情境分析模型. 科学与科学技术管理, (1): 85~87
- 周永生. 2005. 基于内部诱因的企业危机预警评价系统构建研究. 中南大学博士论文
- 朱怀意等. 2002. 核心能力战略的危机预警系统设计. 科学与科学技术管理, (8): 13~17
- 朱礼龙等. 2004. 文化颓废与企业危机. 企业周刊, (10): 40, 41
- 朱立言, 陈宏彩. 2003. 论危机管理中的行政信息公开. 新视野, (4): 29~31
- 朱延智. 2003. 企业危机管理. 北京: 中国纺织出版社
- 《职业》杂志社等. 2006-06-29. 2005. 企业危机管理现状调查报告. <http://www.chinawjgl.com/shownews.asp?id=77>
- Andre Dantasn, Erica Sevilien. 2006. Organisational issues in implementing an information sharing framework: Lessons from the matata flooding events in New Zealand. *Journal Of contingencies and Crisis Management*, (1): 38~53
- Arijen Boin, Patrick Lagadec. 2004. Preparing for the future: critical challenges in crisis management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (4): 165~191
- Arjen Boin et al. 2003. Critical infrastructures under threat: learning from the anthrax scare. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (3): 99~104
- Bertrand Robert, Chris Lajtha. 2005. A new approach to crisis management. Blackwell Publishers ltd, vol. 10, No. 4: 181~191
- Bogdan Tatomir. 2005. Crisis management using mobile ad-hoc wireless networks. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference* (B. Van de Walle and B. Caré, eds.), 147~149
- Bruce Dearstyne. 2006. The FDNY on 9/11: information and decision making in crisis. *Government Information Quarterly*, (1): 1~18
- Carole Lalonde. 2004. In search of archetypes in crisis management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (2): 76~88
- Catherine Lowry Campbell, Bartel A. Vandewalle. 2005. Asynchronous negotiation and collaboration of software requirements for an emergency response information system: an empirical investigation. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference* (B. Van de Walle and B. Caré, eds.), 171~182
- Charlene Smithn, Claretha Jenningsn. 2005. Model for assessing adaptive effectiveness development. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (3): 129~137
- CMI. 2004. Security-tse common denominator for connectivity. *Conference on Crisis Management and Information Technology*, 11: 1~8
- David Lrlevy. 2003. Crisis management tips. *Corporate Legal Times*, (11): 43
- David E. Alexandern. 2004. Cognitive mapping as an emergency management training exercise. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (4): 150~159
- David Mendonca, William A. Wallace. 2006-10-27. Studying organizationally-situated improvi-

- sation in response to extreme events. <http://citeseer.ist.psu.edu/735359.html>
- Dirk Helbing et al. 2006. Information flows in hierarchical networks and the capability of organizations to successfully respond to failures, crises, and disasters. *Physical A*, 363: 141~150
- Donald A. Wilhite. 2000. Drought preparedness and response in the context of sub-saharan Africa. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (2): 81~92
- Elina Valtonen et al. 2004. Emergency announcements to mobile user devices in geographically defined areas. *Proceedings ISCRAM2004 Brussels*, 3~4, 151~156
- Elsbough S et al. 2004. Preparation for crisis management: a proposed model and empirical evidence. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (3): 112~127
- Emma Carter, Simon French. 2005. Nuclear emergency management in Europe: a review of approaches to decision making. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference (B. Van de Walle and B. Caré, eds.)*, 247~259
- Emmanuelle Fauchart. 2006. Moral hazard and the role of users in learning from accidents. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (2): 97~106
- Erman Coskum, Martha Grabowski. 2004. Impacts of user interface complexity on user acceptance in safety-critical systems. *Proceedings ISCRAM2004 Brussels*, 3~4, 13~18
- Erwann Michel Kerjan. 2003. New challenges in critical infrastructures: a us perspective. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (3): 132~141
- Geary W. Sikich. 2006-08-09. "All Hazards" crisis management planning. http://palimosest.Stanford.edu/byauth/sikich/all_hz.html
- George J. Siomkos, Gary Kurzbard. 1994. The hidden crisis in product harm crisis management. *European Journal of Marketing*, (2): 30~41
- Granville King III. 2002. Crisis management & team effectiveness: a closer examination. *Journal of Business Ethics*, (41): 235~249
- Guoray Cai et al. 2005. Map-mediated geocollaborative crisis management. *LNCS 3495*, (2): 429~435
- Hans Abbink, et al. 2004. Automated support for adaptive incident management. *Proceedings ISCRAM2004 Brussels*, 3~4, 69~74
- Helsloot I, Ruitenber A. 2004. Citizen response to disasters: a survey of literature and some practical implications. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (3): 94~108
- Hideyuki Nakanish, Satoshi Koizumi. 2005. Virtual cities for real-world crisis management. *LNCS*, 2: 204~216
- Ira Helsloot. 2005. Bordering on reality: findings on the bonfire crisis management simulation. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (4): 159~169
- Jan Maarten Schraagen et al. 2005. Experimental evaluation of critical thinking tool to support decision making in crisis situations. *Proceeding of the 2th ISCRAM*, 181~189
- Jan Otten et al. 2004. The virtual crisis management centre. *Proceedings ISCRAM2004 Brus-*

- sels, 3~4, 21~26
- Jim McLennan et al. 2006. Decision making effectiveness in wildfire incident management teams. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (3): 27~37
- Jimmy Chin. 2003. Establishing a crisis management team. *HOTELS*, (6): 24
- Jiri Trnka et al. 2005. Inter-organizational issues in ICT, GIS and GSD-mapping swedish emergencymanagement at the local and regional level. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference* (B. Van de Walle and B. Carle, eds.), 198~211
- John B. McCabe et al. 2005. Training to defend; a multifaceted approach to all hazards preparedness and planning for terrorism. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference* (B. Van de Walle and B. Carle, eds.), 191~199
- John K S Chong. 2004. Six steps to better crisis management. *Journal of Business Strategy*, Vol. 25, No. 2: 43~46
- John Mac Farlane. 1999. Receiving and discovering information; two role-playing simulations of the World War 1 conscription crisis. *Canadian Social Studies*, (2): 52~55
- John s. Park et al. 2005. Enabling cross-organization interoperability through dynamic pirectory integrtion. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference* (B. Van de 101Walle and B. Carle, eds.), 83~88
- Kathryn Toelken, Matthew W. 2005. Seeger, learning and renewal following threat and crisis; the experience of a computer services firm in response to Y2K and 9/11. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference* (B. Van de Walle and B. Carle, eds.), 43~51
- Laura M. Arpan et al. 2005. Stealing thunder; analysis of the effects of proactive disclosure of crisis information. *Public Relations Review*, 31: 425~433
- Laurent F. Carrel. 2000. Training civil servant for crisis management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (4): 192~196
- Louise K. Comfort. 1993. Integrating information technology into international crisis management and policy. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (1): 15~26
- Maartje Snellen. 2003. How to build a “dark site” for crisis management. *Melcerum Publishing*, 7: 8~21.
- Madhavi M. Chakrabarty, David Mendonca. 2005. Design considerations for information systems to support critical infrastructures management. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference* (B. Van de Walle and B. Carle, eds.), 13~18
- Marcel D E Van der Lee, Marcel van Vugt. 2004. IMI—an information system for effective multidisciplinary incident management. *Proceedings ISCRAM2004 Brussels*, 3~4, 15~19
- Marcel Van Berlo, Rjichelle Vam Rijk, Eric Buiel. 2005. APC—based virtual environment for training decision molking in high risk Situations. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference* (B. Van de Walle and B. Carle, eds.), 195~201
- Margaret T. Crichton, Rhona Flin, William A R Rattray. 2000. Trarning decis ion makers tactical decision games. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (4): 208~217

- Martin Loosemore, Will P. Hughes. 2001. Confronting social defence mechanisms: avoiding disorganisation during crises. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (2): 74~87
- Martin Loosemore. 2006. Reative crisis management in construction projects-patterns of communication writer. *Emagery Meno: Collaborate in a Crisis Security*, (2): 44~47
- Murray E. Jennex. 2004. Emergency response systems: lessons from utilities and Y2k. *Proceedings of Tenth Americas Conference on Information Systems*, 2148~2155
- Nancy R. Lockwood, SPHR, GPHR. 2005. Crisis management in today' s business environment; HR' S strategic role. *HR Magazine*, (12): 1~11
- Ola Leifer, Johan Jenvald. 2005. Critique and visualization as decision support for Mass-casualty emergency maxagement. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference (B. Van de Walle and B. Carê , eds.)*, 155~159
- Paul Schulman et al. 2004. High reliability and the management if critical infrastructures. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (1): 14~28
- Qing Gu, David Mendonca. 2005. Patterns of group information—seeking in a simulated emergency response environment. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference (B. Van de Walle and B. Carê , eds.)*, 109~116
- Regis ELBEZ et al. 2004. The role of CECI5-common emergency-communication and information system. *Proceeding of the 1st ISCRAM*, 81~85
- Richelle van Rijk et al. 2004. Using crisiskit and MOPEO to improve emergency management team training. *Proceedings ISCRAM2004 Brussels*, 161~166
- Richelle van Rijk et al. 2005. A PC-based virtual environment for training team decision-making in High-Risk situations. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference (B. Van de Walle and B. Carê , eds.)*, 195~201
- Sean P. Gorman et al. 2004. The revenge of distance: vulnerability analysis of critical information infrastructure. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, (2): 48~63
- Siegfried Streufert. 2005. Emergency decision making and metacomplexity *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference (B. Van de Walle and B. Carê , eds.)*, 67~73
- Song Yan. 2005. Design of enterprise crisis predicting system based on cluster and outlier and outlier data mining. *Proceeding of the 2nd International ISCRAM Conference (B. Van de Walle and B. Carê , eds.)*, 143~149
- Stephen E. Hannestad. 2005. Incident Commad System; a developing national standard of incident management in the us. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference (B. Van de Walle and B. Carê , eds.)*, 19~22
- Steven E. NyBlom. 2003. Understanding crisis management. *Professinal Safety*, (2): 18~25
- Thomas A. Horan et al. 2004. Performance information systems to improve rural mobile emergency medical serrices. *Proceedings of Tenth Americas Conference on Information Systems*, 2098~2109
- Thomas J. Housel et al. 1986. Information systems for crisis management; lessons from