

# 附錄

## 附錄一：編碼表

### PART A：報導基本資料

- 1.報導地區別\_\_\_\_：a.中國大陸 b.台灣
- 2.編號：\_\_\_\_\_
- 3.編碼者\_\_\_\_\_
- 4.報導日期\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日
- 5.報導方式：\_\_\_\_：a.新聞報導 b.評論 c.外電編譯

### PART B：風險認知與危機溝通策略

#### (一) 引用的消息來源次數

1. 消費者		5. 同業公會	
2. 政府單位		6. 上下游廠商	
3. 學者專家		7. 杜邦	
4. 利益團體			

#### (二) 風險認知

	消息來源						
		報導	消費者	政府單位	學者專家	其他	杜邦
熟悉/不熟悉	熟悉						
	持平						
	不熟悉						
自願/非自願	自願						
	持平						
	非自願						
一般的/可怖的	一般的						
	持平						
	可怖的						
對於風險的知識	知識高						
	持平						
	知識低						

後果嚴重性	嚴重						
	持平						
	輕微						
對風險有控制權	控制權高						
	持平						
	控制權在他人						
引起災變的可能性	高						
	持平						
	低						
是否殃及後代	是						
	持平						
	否						
災害集中/分散	集中						
	持平						
	分散						
個人是否暴露於風險之中	是						
	持平						
	否						
風險承擔是否公平	是						
	持平						
	否						
或然率 該數據是否被作為比較依據：_____（否=0，是=1）；若是，比較對象：_____	高						
	持平						
	低						

是否有其他影響風險認知的重要面向（如果有，請詳細描述）：\_\_\_\_\_

整體來說，通篇報導呈現出的公眾認知危險度：\_\_\_\_\_（非常危險=+2，危險=+1，持平=0，不危險=-1，非常不危險=-2）

(三) 杜邦的危機溝通策略 (計次)

策略	子類目	次數
攻擊	對指控者本人進行攻擊	
	對指控者所採用的標準進行攻擊	
否認	否認發生該事件	
	澄清	
藉口	責任不在我	
	自衛 (因應) 行爲	
	不知者無罪 / 非能力所及	
	事出意外	
	純屬善意	
合理化	沒那麼嚴重	
	使用比較和區辨	
討好	運用正面形象 / 記錄, 爲轉化負面形象	
	對危機事件的利益關係人表達關切和善意	
承認 / 道歉	承認	
	道歉	
進行修正行動	對受害者進行損害補償 (或賠償)	
	採行修復 (善後) 工作或預防措施	
	修改企業本身的政策	
提供資訊	提供指示性資訊	
	提供心理調節資訊	
	提供事實資訊	

杜邦是否運用了其他危機溝通策略 (如果有, 請詳細描述): \_\_\_\_\_

(四) 杜邦形象的媒體報導

形象	評分
企業是否道德	
企業的經營管理能力	
企業的信譽 (可靠的 / 可信任的 / 誠實的)	
企業的溝通情形 (重溝通的 / 包容心強的 / 對等的)	
整體形象 (必填)	

(非常正面=+2, 正面=+1, 持平=0, 負面=-1, 非常負面=-2, 未提及=9)

## 附錄二：編碼須知

### (一) 報導基本資料

包括報導地區別、新聞編號、編碼者編號、報導日期、報導方式等類目，其中，報導方式分為新聞報導（純淨新聞、專題）和評論（社論、短評、專欄、投書）、外電編譯三類。

### (二) 消息來源類目

媒體報導內容是本研究的主要觀察對象，每一則都需登錄其風險認知面向，消息來源類目則包括消費者、政府單位、學者專家、杜邦、其他（包括利益團體、同業公會、利益團體、上下游廠商，需註明）。若該消息來源在報導中有發言，無論是記者直接引述（採用引號標示出其發表的言論）或間接引述（記者間接引用該消息來源的聲明或談話，不特別以引號標示），都應根據語幹計發言次數，並且作為風險認知的觀察對象。如果杜邦（公司、公司高層、公司發言人等）有發言，亦需填答危機溝通策略欄目。

### (三) 風險認知類目

若未註明以「整篇報導」作評斷，則根據語幹計算提及各風險認知面向的發言次數：

風險認知面向	定義
熟悉/不熟悉	強調該風險是新奇/不熟悉的物質、活動、科技，或是傳統、由來已久、為大家所熟悉
自願/非自願	強調暴露在風險之下的民眾是自願/非自願地接觸該風險
一般的/可怖的	「一般」強調的是民眾慣於與該風險相處，可以理性思考；「可怖」的風險則會讓人恐懼
對於風險的知識	接觸風險的族群、當前科學對於該風險的知識和了解是高還是低、得以觀察還是不易觀察
後果嚴重性	風險是否會導致意外或疾病，後果是否會致命（fatal），若是，係屬後果嚴重，若不會，即為輕微
引起災變的可能性	風險可能造成的死傷規模愈大，死傷人數愈多，即為引起災變可能性高，反之則為低
對風險有控制權	若提及民眾能主導避免、或作預防的風險，則是擁有控制權，反之，則是沒有控制權。
是否殃及後代	風險是否可能會影響後代子孫，對孩童有害
災害集中/分散	若提及災害有地區集中、或具立即性的特質，則為集中；若提及災害可能的慢性（chronic）、延遲（delayed）效果，則為分散

個人是否暴露於風險之中	強調民眾（沒有）暴露於風險之中，（不）是風險可能造成危害的族群	
風險承擔是否公平	提及風險的承擔和利益分配（不）公平	
或然率	或然率	提到量化統計相關數值，或然率高（低）
	整則報導中，該數據是否被作為比較依據	是否以該風險或然率和其他活動、科技、物質風險相比
整體來說，公眾認知風險的危險度	就整則報導而言，評斷公眾覺得該風險是非常危險、危險、持平、不危險、非常不危險，此欄為必填。一則報導內，不同身份的公眾可能呈現出不同的認知危險度，編碼者需考量該則報導的語氣強度，給一個整體的分數。	

#### （四）危機溝通策略類目定義

根據語幹計算杜邦使用危機溝通策略的次數：

策略	定義	子類目	子類目定義
攻擊	反擊聲稱危機存在的團體	對指控者本人進行攻擊	質疑指控者的可信度、專業
		對指控者所採用的標準進行攻擊	質疑指控中的標準適宜與否
否認	否認發生該事件	否認發生該事件	組織否認發生該事件
		澄清	解釋為何不算危機，或報導為何不正確
藉口	雖然問題確實存在，但組織試圖減少組織對於危機的責任，否認有造成傷害的意圖，或聲稱組織對於造成危機的事件無法控制	責任不在我	聲稱事件責任不在己，而在他人
		自衛（因應）行為	聲稱（或意指）組織的行動，是為因應他人的不當行為或政策而產生
		不知者無罪 / 非能力所及	以「缺乏相關資源」或「非能力所及」的說辭逃避責任
		事出意外	強調事件發生純屬意外
		純屬善意	強調其作為純屬善意
合理化	組織試圖說服公眾，危機未如想像中嚴重	沒那麼嚴重	聲稱或意指情況不若外界所指稱的那般嚴重
		使用比較和區辨	用相似或較為嚴重的事件來與此事件做比較

討 好	稱讚利益關係人 (stakeholder)，或提醒大眾過去做的好事	運用正面形象 / 記錄，為轉化負面形象	強調正面特質、正確行動，或以往正面的記錄，以降低外界攻擊
		對危機事件的利益關係人表達關切和善意	對利益關係人表達關切和善意，包括讚美或感謝，藉以得到這些人的認同
承 認 / 道 歉	組織承認指控，表示負起完全的責任，並 / 或請求原諒	承認	承認相關指控，包括組織責任與錯誤
		道歉	道歉並 / 或請求原諒
進 行 修 正 行 動	承諾採行修正措施，並 / 或承諾避免重蹈覆轍	對受害者進行損害補償（或賠償）	對目標對象進行金錢或非金錢補償
		採行修復（善後）工作或預防措施	組織對於所造成的傷害，進行金錢或時間上的修復
		修改企業本身的政策	組織對其企業公共政策進行修改
提 供 資 訊	對於大眾或目標對象提供心理與行為層面的訊息	提供指示性資訊	提供公眾行動上可遵循的資訊，即組織提供行動方針
		提供心理調節資訊	提供公眾心理調節或適應該事件的資訊
		提供事實資訊	提供有關事件的相關訊息

#### （五）媒體報導的組織形象類目定義

形象	定義
企業是否道德	以一則報導為單位，該則報導若指涉杜邦的道德、倫理議題，則需作答，除了判斷正負向外，亦需以語氣強度來判斷。
企業的經營管理能力	以一則報導為單位，該則報導若指涉杜邦的經營管理能力，則需作答，除了判斷正負向外，亦需以語氣強度來判斷。
企業的信譽（可靠的 / 可信任的 / 誠實的）	以一則報導為單位，該則報導若指涉杜邦的信譽（包括可靠的 / 可信任的 / 誠實的），則需作答，除了判斷正負向外，亦需以語氣強度來判斷。
企業的溝通情形（重溝通的 / 包容心強的 / 對等的）	以一則報導為單位，該則報導若指涉杜邦的溝通情形（包括重溝通的 / 包容心強的 / 對等的），則需作答，除了判斷正負向外，亦需以語氣強度來判斷。
整體形象	編碼者看完一整篇報導後，根據主觀印象填答杜邦在報導中呈現的形象，只要報導有提及「杜邦」，此格就不為 9。

