

目 錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 理論基礎.....	4
第三節 研究對象.....	8
第四節 研究目的.....	13
第二章 文獻探討.....	15
第一節 媒體報導的跨地區比較.....	15
第二節 風險認知.....	17
第三節 危機溝通.....	30
第四節 風險認知與危機溝通間的關聯.....	38
第五節 研究架構與研究問題.....	42
第三章 研究方法.....	45
第一節 個案研究法.....	45
第二節 研究設計.....	46
第四章 資料分析與研究發現.....	53
第一節 「杜邦鐵氟龍事件」之背景.....	53
第二節 研究結果.....	57
第五章 結論.....	77
第一節 研究發現.....	77
第二節 對理論與實務的回應與建議.....	88
第三節 研究限制與建議.....	97
參考文獻.....	101
附錄一：編碼表.....	110
附錄二：編碼須知.....	113

圖表目錄

圖 1-1 本研究概念發想圖.....	13
圖 2-1 危機情境與溝通策略配對圖.....	32
圖 2-2 公眾認知危險度與危機溝通策略配對假設圖.....	41
圖 2-3 本研究之研究架構圖.....	44
圖 4-1 危機四階段兩地報導量次數分配長條圖.....	57
圖 4-2 兩地報導消息來源引用次數分配長條圖.....	58
圖 4-3 公眾認知危險度與地區差異對組織形象報導之剖面圖.....	74
圖 4-4 杜邦抗辯性與公眾認知危險度對杜邦形象報導之剖面圖.....	76
圖 5-1 杜邦和杜邦公眾的風險屬性提及次數比較圖.....	79
圖 5-2 中、台二地風險認知得分分配圖.....	80
圖 5-3 風險認知與危機溝通策略配對圖.....	81
圖 5-4 杜邦形象報導各項指標得分圖.....	83
圖 5-5 風險認知、危機溝通策略、組織形象報導關聯模式建構圖.....	87
圖 5-6 Coombs 和 Holladay 建議的危機情境與溝通策略配對圖.....	92
圖 5-7 風險認知與危機溝通策略配對圖.....	94
表 2-1 Hofstede 文化距離之測量.....	16
表 2-2 風險認知的跨文化比較研究一覽表.....	27
表 2-3 Coombs 之危機溝通策略.....	31
表 2-4 黃懿慧之形象修復策略.....	33
表 3-1 不同研究方法的適用情境.....	45
表 3-2 杜邦在二地發佈的新聞稿之日期與標題.....	48
表 4-1 「杜邦鐵氟龍事件」大事紀.....	53
表 4-2 杜邦公眾對於各風險屬性的提及次數分配表.....	59
表 4-3 「個人是否暴露於風險之中」、「後果嚴重性」、「對風險有控制權」預測公眾認知危險度之逐步多元迴歸分析.....	61
表 4-4 杜邦對於各風險屬性的提及次數分配表.....	62
表 4-5 兩地對風險屬性認知 T 檢定.....	64
表 4-6 兩地媒體報導所呈現的公眾認知危險度之 T 檢定.....	64
表 4-7 杜邦的危機溝通策略使用次數分配表.....	66

表 4-8 杜邦在台灣媒體與新聞稿呈現的抗辯性之 T 檢定.....	67
表 4-9 杜邦在中國大陸媒體與新聞稿呈現的抗辯性之 T 檢定.....	67
表 4-10 杜邦在兩地媒體報導呈現出的抗辯性之 T 檢定.....	67
表 4-11 杜邦在兩地發佈的新聞稿呈現的抗辯性之 T 檢定.....	68
表 4-12 杜邦呈現在媒體報導上的各項形象指標之描述性統計.....	69
表 4-13 杜邦在二地形象報導的 T 檢定.....	70
表 4-14 杜邦抗辯性的形象報導變異數分析.....	71
表 4-15 杜邦的抗辯性與地區差異對組織形象報導之雙因子變異數分析.....	71
表 4-16 公眾的認知危險度對組織形象報導之變異數分析.....	72
表 4-17 公眾認知危險度與地區差異對組織形象報導之雙因子變異數分析.....	73
表 4-18 杜邦的抗辯性與公眾認知危險度對組織形象報導之雙因子變異數分析...	75
表 5-1 研究假設結果一覽表.....	86
表 5-2 影響民眾風險接受度的風險屬性.....	88
表 5-3 影響民眾憂慮程度的風險屬性.....	89
表 5-4 影響民眾危險度的風險屬性.....	89