

Research Article

Improving Technical and Risk Communication: An Organizational Study of North Carolina Emergency Management and Hurricane Florence

—SAMANTHA JO COSGROVE

Abstract—Background: *The relationships between US government emergency management agencies and the public they serve are fraught with distrust and tension. This distrust can be attributed to past disaster responses and a lack of transparency with emergency information. Emergency managers work as technical communicators to share information through multiple platforms and digital spaces. Public trust can be increased by improving communication strategies within emergency management organizations.* **Literature review:** *Research to improve communication between emergency management agencies and the public calls for more trust and transparency within government organizations. However, little research has been conducted about the ways an organization's structure and workflow influence communication practices/strategies.* **Research questions:** *1. How do emergency management organizations share information about natural disasters with the public? 2. How can communication strategies and workflow in emergency management organizations be improved?* **Research methodology:** *Clay Spinuzzi's topsight is used as a framework to conduct an organizational analysis of North Carolina Emergency Management (NCEM) response to Hurricane Florence in 2018. Interviews were conducted and artifacts were collected to investigate Spinuzzi's three levels of activity and create corresponding workflow diagrams.* **Results:** *Results indicate a need for standardized emergency management training and additional resources to support emergency managers. Interventions from technical and professional communicators can assist in developing communication strategies and problem-solving techniques.* **Conclusions:** *Developing informed communication strategies within an emergency management agency is a complex problem because of the numerous factors that play into the organizational structure and existing protocols. Technical communication scholars can help improve communication practices through local community outreach and additional organizational analyses.*

Index Terms: Emergency management, organizational communication, risk communication, technical communication, topsight.

研究型论文

研究型论文

改进技术与风险传播：关于北卡罗来纳州紧急管理与飓风“弗洛伦萨”的组织研究

—SAMANTHA JO COSGROVE

摘要

背景：美国政府紧急管理机构与其服务的大众之间的关系充满了不信任和紧张感。这种不信任可以归因于过去的灾难应对措施和紧急信息的不透明。紧急管理人员作为技术传播者，通过多种平台和数字空间分享信息。通过改进紧急管理组织内的沟通交流策略可以提升公众的信任。**文献综述：**针对改进紧急管理机构与公众之间的沟通交流的研究呼吁增强政府组织内部的信任和透明度。然而，目前关于组织结构和 workflows 如何影响沟通交流实践/策略的方式的研究很少。**研究问题：**1. 紧急管理组织如何与公众分享有关自然灾害的信息？2. 如何改进紧急管理组织的沟通交流策略和 workflows？**研究方法：**本研究采用 Clay Spinuzzi 的高处视角 (Topsight) 作为方法框架，对 2018 年北卡罗来纳州紧急管理部门 (NCEM) 应对飓风“佛罗伦萨”进行组织研究。本研究通过访谈以及收集相关资料，研究了 Spinuzzi 的三个活动层次并创建相应的工作流程图。**结果：**结果表明需要标准化的紧急管理培训和额外的资源来支持紧急管理人员。技术和专业传播者的参与可以帮助制定沟通交流策略和解决问题的技巧。**结论：**在紧急管理机构内制定有根据的沟通交流策略是一个复杂的问题，因为影响组织结构和现有协议的因素有很多。技术传播学者可以通过当地社区的外联和额外的组织分析帮助改进沟通交流实践。

索引词—紧急管理，组织内沟通交流，风险传播，技术传播，高处视角

—Translated by Zhongen Xi

Artículo de Investigación

Mejorando la comunicación técnica y de riesgos: Un estudio organizacional de la gestión de emergencias de Carolina del Norte y el huracán Florence

Resumen—Antecedentes: *Las relaciones entre las agencias de gestión de emergencias del gobierno estadounidense y el público al que sirven están cargadas de desconfianza y tensión. Esta desconfianza puede atribuirse a las respuestas a catástrofes pasadas y a la falta de transparencia en la información sobre emergencias. Los gestores de emergencias trabajan como comunicadores técnicos para compartir información a través de múltiples plataformas y espacios digitales. La confianza pública puede aumentar si se mejoran las estrategias de comunicación dentro de las organizaciones de gestión de emergencias.* **Revisión de literatura:** *La investigación para mejorar la comunicación entre las agencias de gestión de emergencias y el público pide más confianza y transparencia dentro de las organizaciones gubernamentales. Sin embargo, se ha investigado poco sobre cómo influyen la estructura y el flujo de trabajo de una organización en las prácticas y estrategias de comunicación.* **Preguntas de investigación:** *1. ¿Cómo comparten las organizaciones de gestión de emergencias la información sobre catástrofes naturales con el público? 2. ¿Cómo pueden mejorarse las estrategias de comunicación y el flujo de trabajo en las organizaciones de gestión de emergencias?* **Metodología de la investigación:** *La visión desde arriba (topshight) de Clay Spinuzzi se utiliza como marco para llevar a cabo un análisis organizacional de la respuesta de la Gestión de Emergencias de Carolina del Norte (NCEM) al huracán Florence en 2018. Se realizaron entrevistas y se recopilaron artefactos para investigar los tres niveles de actividad de Spinuzzi y crear los diagramas de flujo de trabajo correspondientes.* **Resultados:** *Los resultados indican la necesidad de capacitación estandarizada en gestión de emergencias y recursos adicionales para apoyar a los administradores de emergencias. Las intervenciones de comunicadores técnicos y profesionales pueden ayudar a desarrollar estrategias de comunicación y técnicas de resolución de problemas.* **Conclusiones:** *El desarrollo de estrategias de comunicación informadas dentro de una agencia de gestión de emergencias es un problema complejo debido a los numerosos factores que intervienen en la estructura organizativa y los protocolos existentes. Los estudiosos de la comunicación técnica pueden ayudar a mejorar las prácticas de comunicación mediante la divulgación en la comunidad local y análisis organizativos adicionales.*

Términos índice: Gestión de emergencias, comunicación organizacional, comunicación de riesgos, comunicación técnica, *topshight*.