

重大应急事件的舆情演化与治理体系研究*

毛凌翔^{1,2} 史后波¹

(1. 安徽师范大学经济管理学院, 芜湖 241002;

2. 上海大学管理学院, 上海 200444)

摘要: [目的/意义] 探索重大应急事件中舆情的演化过程及其影响, 提出建立面向重大应急事件的舆情治理体系的方法与路径, 为舆情治理相关决策者提供借鉴。[方法/过程] 回顾重大应急事件舆情演化的相关理论; 运用相关理论, 指出重大应急事件舆情演化必须满足的条件; 通过典型案例的分析, 得出重大应急事件的舆情演化过程模型以及舆情演化对社会的主要影响。[结果/结论] 重大应急事件的舆情演化对重大应急事件的发展和处置起着至关重要的作用, 依据重大应急事件的舆情演化规律及影响, 提出了建立面向重大应急事件的舆情治理体系的建议和对策。

关键词: 重大应急事件 舆情演化 舆情治理

分类号: G206.3

DOI: 10.31193/SSAP.J.ISSN.2096-6695.2021.03.07

0 引论

近年来, 各类突发公共事件在中国的舆情场中频频登场, 给人们正常的生产、生活、学习、工作带来了诸多影响, 给国民经济和社会发展带来一定冲击。正视潜在社会风险, 着力研究化解风险的方法和手段, 防患于未然, 是一个成熟的政府应有的能力和态度。为了应对种种突发的公共事件, 2007年11月, 国家颁布施行了《中华人民共和国突发事件应对法》, 规定社会在面临各类突发事件时, 需要采取相应的应急处置措施。2018年3月, 为防范化解重特大安全风险, 健全国家公共安全体系, 中华人民共和国应急管理部在北京成立。当前, 应急管理 (Emergency Management) 已经成为学术界研究的热点, 在应急管理中要特别注重情报和舆情的影响, 情报介入应急管理具有十分重要的必要性和作用^[1]。

* 本文系安徽高校人文社会科学研究重点项目 (项目编号: SK2019A0267) 的研究成果之一。

[作者简介] 毛凌翔 (ORCID: 0000-0001-9641-714X), 男, 讲师, 博士, 硕士生导师, 上海大学管理学院博士后, 研究方向为舆情管理、思政教育, Email: maolx_ahnu@163.com; 史后波 (ORCID: 0000-0002-8653-4112), 男, 博士, 讲师, 硕士生导师, 研究方向为管理信息系统、信息可视化, Email: shihoubo7@163.com。



随着大数据、移动互联网、网络去中心化的发展，民众享有了前所未有的多种发声渠道，在每次突发应急事件发生时，舆情形成了事件发展的重要推动力量。但舆情的作用并不总是正面的、积极的，谣言、煽动、歪曲、借故生非也总是如影相随，这对应急事件舆情治理提出了更高的要求。鉴于舆情在重大应急事件中所扮演的重要角色，以及舆情治理对重大应急事件的重要引导作用，有必要对重大应急事件中的舆情演化与治理体系展开深入的研究。

1 重大应急事件的舆情特点

1.1 重大应急事件及其影响

重大应急事件主要指在某地区、行业、企业或组织中正在发生的与人民群众生命、财产密切相关的、未能及时预测的、具有严重破坏性后果的突发公共安全事件，如食品安全事件、自然灾害事件、公共传染疫情、安全生产事故、突发恐怖袭击、重大交通安全事故、群体活动安全事故、环保灾害事件等。这些事件具有高度破坏性和潜在的二次危害，且处于不断变动、难以预测的状态^[2]，难以采用应对普通事件的方法进行处理^[3]。有专家估计，我国每年因重大应急事件非正常死亡的人数高达20万人以上，直接经济损失高达3千亿元以上^[4]，且呈现不断增长的趋势。

现代社会是一个开放复杂的巨系统，风险性是其本质特征。德国著名社会学家乌尔里希·贝克在其著作《风险社会》中指出，风险社会是现代性的崭新形式，是现代化的后果^[5]。安东尼·吉登斯也认为，现代意义上的风险社会是伴随着风险结构从自然风险向人为风险占主导地位的转变而形成的，我们身处在一个高风险社会^[6]。在现代社会中，重大应急事件是受到自然、社会、经济、文化、技术等一系列因素的耦合与交互作用而产生的，处于不断演化迭代的复杂巨系统之中，风险的爆发与发展具有高度的不确定性。风险也具有“社会放大的信息系统和公众反应的效果”^[7]。“人为的”或“制度化的”风险成为孕育各类重大应急事件的重要根源，在不同程度上决定着应急事件的演化。虽然重大应急事件的发生难以预测，后果难以估计，但是依然可以从导致其发生的风险因素（或称“致灾因子”）来进行分析和评估。魏玖长指出，随着技术、社会等宏观环境的变化，新的风险因素不断涌现，对社会重大突发事件的风险管理必须考虑这些新兴风险因素，持续提升社会的应急管理水平和能力^[8]。沈正赋指出，中国社会的风险系数也随着现代化水平的加深而不断上升，需要不断加强风险防范的意识^[9]。

重大应急事件的发生总是伴随着相关舆情的产生与传播，这是由于人们在遇到重大应急事件时，出于安全的需要，向外界发声的内在要求而决定的。但舆情对重大应急事件的影响并不总是正面的，特别是在自媒体时代，每个人的观点主要受其个人的立场、经验和环境影响，不可能是全面的和客观的。重大应急事件发生时，舆论质量良莠不齐，有些甚至是歪曲和错误的。当众多观点同时发声时，由于系统的非线性相互作用，会对事件的发展与处置产生重大影响，从而直接或间接地影响事件的演变方向。在处置重大应急事件中，需要协调各类媒体和危机管理者之间的关系，在舆情发生、发展的各个时期采取不同的社会情绪管理措施^[10]，使得社会舆情向着有利



于危机处理的方向发展。

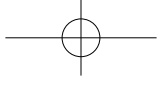
1.2 重大应急事件舆情特征

“舆情”是典型的中文语境下的词汇^[11]，近年来，随着改革开放的不断推进，以及党和国家对舆情的重视，舆情研究逐渐进入学者的视野^[12]。“舆”字是典型的象形文字，最早出现在商代的甲骨文中，指众人抬举的车，它描绘了四只手合力抬着轿子的样子^[13]。随着语义的发展和流变，“舆”字开始表达“众多的”含义，“舆论”、“舆情”的基本概念由此确立^[14]。现代“舆情”是在继承古代汉语“舆情”含义的基础上，从封建时代统治者观察民众的视角转化为现代公众主动参与、积极建设的视角。现代的“舆情”与西方的“public opinion”具有较大的相似处，在学术上多将两者并行分析和研究，具有一定的可互换性。

对于“舆情”的定义众说纷纭，笔者较为认可李建伟、尚露露的表述，他们认为，舆情是由个人以及各种社会群体构成的公众，在一定的历史阶段和社会空间内，对自己关心或与自身利益紧密相关的各种公共事务所持有的多种情绪、意愿、态度和意见交互的总和^[15]。这一定义较好地表达了现代舆情与现代社会的公共空间紧密关联的内涵，对现代舆情的研究，离不开从现代社会角度的考察。

在网络和大数据等技术的影响下，现代舆情呈现出多元化、立体化、开放性、交互性、动态性等外在表象特征。多元化是指，在现代社会中，舆情的源头和载体往往并不是单一的，网络、平面媒体、自媒体、传统通讯工具、广播、电视、直播平台等都成为重要的舆情来源和演化载体。立体化是指，由于传播方式的现代化，现代舆情具有文字、声音、图像、视频等多媒体交互呈现形式，也具有剪辑、直播、回放、弹幕、点赞、转发、评论、订阅、推送等多种编辑加工方式，呈现出立体化的传播效果。舆情的传播深度和广度不仅取决于舆情本身的内涵，还受到这些呈现方式的影响。开放性、交互性和动态性，主要是指信息在世界范围内连接，媒体之间相互关联、相互影响，传播的内容时时处于变动状态，这些特点使得现代舆情与传统舆情显著不同。

正是由于现代舆情所具有的这些表象特征，使得其在重大应急事件的发生、发展中扮演着重要角色，呈现出发现性、推动性、解决性、分辨性等多种内在功能性特点。发现性是指在事件发生时，总会有当事者、在场者通过微信、微博、电视、广播等各种媒体工具向外界发送第一手的信息，几乎所有具有发酵潜力的事件都能被发现；推动性是指在事件发展过程中，由于舆情的非线性交互作用，使得事件在发展初期受到舆情的左右和制约，引发关注，推动某些事件发展成为重大应急事件；解决性指在重大应急事件发展过程中，因为舆情包含的大信息量，也会帮助找到解决问题的症结和突破口，群策群力、群防群治，找到重大应急事件快速处置和解决方案；分辨性是指重大应急事件的舆情往往存在多元评论和多种意见，良莠不齐、观点各异，但正是在这种开放、即时、没有预设的情境下，更能反应出当事人、评论者、责任方的真实想法、态度和立场，有助于分辨出事件原委。



2 重大应急事件的舆情演化分析

2.1 舆情演化分析的理论基础

有关舆情演化受到因素与环境影响的理论，舆情动力学和社会燃烧理论是其中的典型代表，也是本文的重要理论来源和基础。

舆情动力学（opinion dynamics）是研究舆情在社会网络中传播、形成等演化过程的理论。由于舆情是一种复杂的社会现象，受到诸多不可见、不可测的个人内在特征和外界环境因素的影响，舆情动力学的研究就需要采用统计物理学、计算机技术、社会系统及社会动力学等理论与方法，探索和分析舆情形成与传播的深层次机理^[16]。其研究方法也从早期的以矩阵论、马尔可夫链理论、图论等为代表的线性动力系统，发展到以社会网络和社会动力学为工具的非线性舆情动力学模型，如投票者模型、多数决定模型、Sznajd模型、社会影响力模型、有界信任模型等。

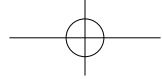
社会燃烧理论是中国科学院牛文元院士提出的，他将物理学中的燃烧现象与原理引入并应用到社会现象的研究中，将社会的无序、失稳及动乱与燃烧现象进行类比，指出社会失序的三个基本条件：第一是“燃烧物”，即人与自然或人与人关系的不和谐因素，它随时随地存在，随时可能燃烧；第二是“助燃剂”，即夸大、误导、歪曲、非理性的推断、片面引导，甚至谣言、恶意攻击等报道行为，会加剧社会无序及混乱；第三是“导火线”，即具有一定规模和影响的突发性事件^[17]。社会燃烧理论对于分析和研究舆情演化，具有一定的指导意义，舆情的生成与发展也会呈现类似物理学中燃烧现象的“氧化-燃烧-氧化”过程^[18]。

2.2 重大应急事件中舆情演化的条件

根据相关理论的分析，重大应急事件舆情的演化受制于一定时间、空间内的物质和意识条件，绝非一蹴而就，必须满足一定的条件：

（1）拥有一定的信息传播渠道。舆情的本质是信息，而信息传播除了需要信源、信宿条件之外，传播渠道（信道）也是必不可少的条件。对于重大应急事件舆情的传播而言，除了传统的口耳相传之外，微博、微信、自媒体、短视频等新兴媒体均是其传播的重要渠道。以微博为例，根据“新浪微博”数据中心发布的《2020 微博用户发展报告》，微博月活跃用户达 5.11 亿；根据中国互联网络信息中心发布的第 47 次《中国互联网络发展状况统计报告》，我国 2020 年的网民总数达 9.89 亿；“新浪微博”在网民中渗透率过半，是舆情传播的重要渠道，是“时时可爆料的舆情信道”^[19]。这种以微博为代表的信息传播渠道正是舆情发酵的“助燃剂”，如果使用不当，就会引发社会的无序与失稳。

（2）“吹哨人”和“舆情领袖”的存在。“吹哨人”（whistleblower）一词起源于英国警察发现有罪案发生时吹哨子的动作，后引申为为了社会公共利益、主动揭露某些重大弊端、以维护社会正义的人。“舆情领袖”指在大众传播中，能够非正式地影响别人的态度或者一定程度上改变别人行为的个人，如微博中的“大V”、微信“10万+”的公众号、网红up主等，在公共舆情中扮演着重要表达者的角色。在重大应急事件的舆情演化中，由于信息的不对称和群众对于高信度信息的需求，“吹哨人”和“舆情领袖”的存在是引领舆情发展的重要力量，其报告信息的准确性



度也决定着人民群众对于重大应急事件的反应程度, 在舆情动力学分析中扮演着重要的网络节点作用。

(3) 人民群众对公共利益和自身利益的关切。重大应急事件作为突发的公共事件, 对社会公众的生命、财产造成实际或潜在的重大影响, 这种影响有些是当下的, 有些是长远的。正是基于对公共利益和自身利益的关切, 人民群众才会对重大应急事件的发生、发展、变化、消亡全生命周期持续关注, 对相关消息积极传递与评论, 推动重大应急事件舆情的演化。

2.3 重大应急事件舆情演化的过程

为更深入地研究重大应急事件的舆情演化, 本文以发生在 2018 年 10 月的 C 市公交车坠江事件为例来分析其过程。

2018 年 10 月 28 日上午 10 时许, C 市一公交车在某桥桥面与一辆小轿车发生碰撞后坠入江中, 这一公共交通事故构成了应急事件源。事件发生后, 引发群众和网民的关注和恐慌, 要求公开事件原委。事后, 公交车内监控视频显示, 事故原因系一名乘客与司机激烈争执互殴致车辆失控。视频公布后, 引发网民激烈讨论, 谣言也广泛流传, 当事人遭到“人肉搜索”, 相关信息被微博“大 V”大量转发, 事件的舆情场由此形成。最后, 通过官方辟谣和发布事故原因结论, 舆情方才得到平息。

从这一典型的重大应急事件, 结合舆情动力学、社会燃烧理论和舆情演化的条件, 可以分析出舆情演化过程, 总结并得出舆情演化过程模型, 如图 1 所示。

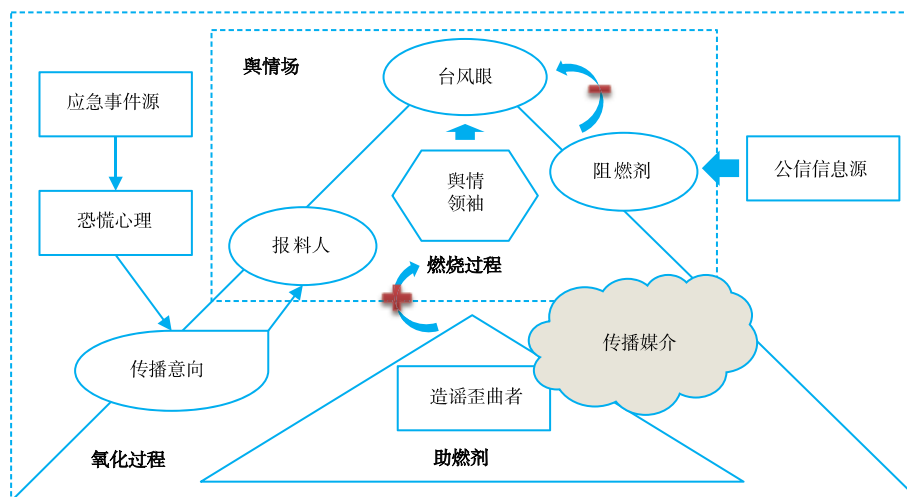
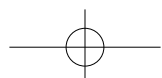


图 1 重大应急事件的舆情演化过程模型

在此模型中, 应急事件源是引发重大应急事件舆情演化的“星火”, 会自然地引发民众的强烈心理反应, 产生向他人倾诉和分享的传播意向, 一方面可以通过众人的支持而使这种心理得到缓解; 另一方面通过参与事件而实现个人的社会价值。这种倾诉和分享的传播意向构成了舆情传播的最初动力。根据社会燃烧理论, 此时正处于舆情“燃烧”的氧化过程阶段, 民众借助微博、微信、短视频等自媒体传播媒介, 展开关于应急事件的舆情传播, 形成包括报料人和





舆情领袖在内的舆情场，同时也受到包括“造谣歪曲者”在内的“助燃剂”的影响，加速舆情的“燃烧”过程。在舆情场的形成中，报料人、造谣者、舆情领袖同时存在，并作用各异，构成复杂的非线性交互作用。报料人向公众传达来自重大应急事件的信息，但是可能存在失实；造谣者则是故意歪曲实际情况，从而扰乱社会秩序；舆情领袖作为心理意识行为方面对公众具有较大影响力的个体^[20]，其参与会对舆情的扩散及议题的设置产生巨大的导向作用，从而助力形成舆情的“台风眼”。“台风眼”的形成来源于信息的不对称以及民众恐慌情绪下的高能关注。根据“沉默的螺旋”理论，人们在发表自己的观点时，受到他人的认同，则会积极主动参与讨论并扩散观点；反之，则会因为害怕孤立而保持沉默。因此，舆情中意见一方的沉默造成另一方的增势，如此循环往复，便形成一方声音越来越强大而另一方越来越沉默的螺旋发展过程^[21]。信任是舆情传播中的关键因素，作为权威信息发布者的公信信息源，其介入并发声就显得十分必要，可谓舆情燃烧的“阻燃剂”。舆情往往不会短时间内自行消退，一旦具有公信力的组织和部门通过媒体进行公开的事实陈述，舆情“台风”就能得以平息。这种应用舆情动力学和社会燃烧理论分析应急事件舆情起源到平息全过程的舆情演化模型，可以较好地解释重大应急事件中舆情的演化过程，并为分析重大应急事件中舆情演化的影响及舆情治理对策提供理论依据。

2.4 重大应急事件中舆情演化的影响

重大应急事件的舆情演化有着自身特有的产生、变化和结束的规律。社会是由不同的利益群体组成的，面对重大舆情事件，会形成不同的立场和观点，以及代表不同利益群体的社会意识，不可避免地形成舆情战。可以说，意识形态竞争是重大应急事件舆情论战的核心本质^[22]，重大应急事件的舆情演化效果对国家发展起着至关重要的作用。

鉴于重大应急事件的舆情演化过程涉及到宏观、中观、微观多层次多主体（Agent）之间的相互作用，并随时间产生系统演化。为分析重大应急事件舆情演化所带来的影响，本文基于系统动力学的思想，将舆情演化的各能动主体进行抽象并建模，以控制方程来规约它们之间的作用关系，从而探究重大应急事件中舆情演化的内部演化机理，梳理出关键信息链。

运用系统动力学的思维，核心是明确各变量之间的因果关系，并用箭头表示。对变量的类型进行明确的区分，包括状态变量、速率变量、相关的连接变量及其它变量。在重大应急事件舆情演化的系统动力学模型中，政府、媒体、大众是影响舆情演化最重要的主体^[23]，三者通过复杂的博弈过程形成非线性的相互作用，构成因果关系图，并依据状态和速率的变化促进舆情的演化^[24]。结合系统动力学的思维，重大应急事件中舆情演化的影响，可表现在以下三个方面：

（1）由于互联网的去抑制行为，舆情中某些星点的“火花”就会引发大量的讨论、关注、争论甚至攻击、谩骂，导致严重的群体撕裂，最终形成互联网热点争论话题。这可用系统动力学中的正反馈效应来解释，使得事物的发展状态和速率呈现指数级增长。这种现象在重大应急事件的舆情演化中表现得更加突出，互联网中形成的热点话题，往往又通过各种传播媒体而转移到线下，其因果关系变得更加复杂，激发起线下相关状态变量，造成社会舆情的浪潮化，掩盖了真正社会亟需了解和讨论的事实。



毛凌翔, 史后波. 重大应急事件的舆情演化与治理体系研究 [J]. 文献与数据学报, 2021, 3 (3): 081-092.

(2) 在重大应急事件面前, 个人往往呈现出无助的“原子”, 个人通过各种发声管道进行观点和诉求的表达, 常常会陷入到“沉默的螺旋”之中。个性化的需求无法得到充分的表达, 也无法得到共鸣和认同, 从而个人诉求被社会舆情无情压制。这可用系统动力学中的负反馈效应来解释, 使得相关舆情状态变量不断趋小, 直到归零。重大应急事件舆情由此而产生某种情感荒漠化趋势。

(3) 由于人的猎奇心理和对危机的天然恐惧, 会对危机和风险有潜在夸大的心理, 造成重大应急事件舆情演化中负面信息的不当解读和失实传播, 这些被有意或无意传播的不实舆情存在着自身反复加强的内在动力, 与重大应急事件的事实舆情一起形成了舆情的“台风眼”。其状态变量达到系统动力学中的临界极值, 成为系统进一步演化的瓶颈。舆情“台风眼”一旦形成, 会成为舆情发展的中心议题, 影响着重大应急事件舆情的走向, 如果不及时引入有公信力的信息源予以澄清和阐释, 会导致重大应急事件受到不当舆情的影响, 走向歧途, 产生严重的社会危害。

3 重大应急事件中的舆情治理体系

根据全球经济论坛 (World Economic Forum) 每年发布的《全球风险分析报告》, 全球面临的风险主要分为五类: 经济风险、环境风险、地缘政治风险、社会风险、科技风险。各类风险存在着明显的耦合性 (coupling effect) 和级联效应 (cascading effect)^[25]。重大应急事件作为典型的社会风险事件, 具有很强的系统性特征, 局部风险如果处置不当, 会蔓延到整个系统, 引发系统性不可逆的损害^[26]。为了有效地应对重大应急事件中舆情的演化与突变, 切实地提高管控重大应急事件舆情的水平, 疏导社会矛盾, 引导社会舆情积极正向发展, 需要研究建立面向重大应急事件的舆情治理体系。

舆情治理体系是为应对各类突发或紧急事件而展开的舆情分析、研判、预警、处置等治理系统, 是由治理意识、途径、方法、制度所构成的相互联系的整体。本文从意识、途径、方法和制度等几个方面来构筑重大应急事件的舆情治理体系。意识上, 基于现代组织理念组建系统、权变、适应环境的舆情治理主体; 途径上, 则是建立重大应急事件舆情预警系统; 方法上, 则是引入重大应急事件舆情的应急群决策方法; 制度上, 需要建立完善的重大应急事件舆情应急处置制度, 有效地应对重大应急事件的舆情影响。

3.1 意识角度——明确舆情治理主体

由于现代社会是一个具有风险性的复杂系统, 信息媒介在其中扮演着联接各种社会关系的重要作用, 这正与哈贝马斯 (Habermas) 的交往性世界观相呼应^[27]。英国传播学家丹尼斯·麦奎尔就曾指出: “媒介从来都不只是一种传递特定信息符号或交往关系中联系参与主体的应用工具, 在某种程度上, 它带来的是一套与新技术特质互动的社会关系。”^[28] 全媒体时代传播机制的去中心化, 又使得舆情扩散与演变呈现多极多向的特点。国家和社会在对舆情进行治理时在意识上要明确舆情治理的主体, 一旦治理效能欠佳, 就会引发舆情失控, 进而导致社会失序, 带来社会风险的激增。舆情治理就成为现代社会治理中重要的组成部分, 需要秉持新闻专业主义, 构建多主

体协同的舆情治理机制，实现精准治理、创新治理和技术治理。

舆情治理作为一项复杂动态的博弈过程，需要设计一个舆情治理组织结构，形成相应专委会，明确意识角度的责任主体。舆情治理组织结构是发挥舆情治理主体功能的客观基础条件，一般应承担舆情的搜集、分析、引导、处理等任务，对舆情治理的效果负有主体责任。同时，专委会中不同环节的主要成员要密切沟通，实现对舆情治理的集体分析和研判。只有基于现代组织理念组建系统、权变、适应环境的舆情治理主体，才能实现对重大应急事件舆情的全面管控和治理。

3.2 途径角度——建立重大应急事件舆情预警系统

由于重大应急事件舆情演化受到复杂系统的诸多内部要素及外部环境的相互作用，其演化的过程和结果往往难以预测。鉴于舆情对重大应急事件发展的巨大影响，对其进行适时的预警是亟需且紧迫的任务，构建重大应急事件舆情预警系统也是十分必要的。

兰月新、曾润喜将突发事件网络舆情划分为潜伏期、扩散期和消退期三个阶段，并依据突发事件网络舆情的网络信息量建立数学模型来研究其演化规律及不同阶段的预警问题^[29]，以较小的成本将危机消解在萌芽状态。重大应急事件舆情预警系统一般需要解决三个方面的问题：舆情的监测、识别和报警^[30]，故而，应包含舆情监测子系统、舆情识别子系统和舆情报警子系统。各子系统串联起来，各司其职，运用大数据、云计算、人工智能等技术手段（例如，基于 Hadoop 的海量网络舆情数据分析预警框架^[31]，对重大应急事件中的舆情（包括网络舆情、媒体舆情、通信舆情等）进行采集、监测、识别、判断与分析，指导相关人员加以分类、分级处理，在合法合规的前提下，综合运用法律、宣传、信用等方式予以管控，实现对重大应急事件舆情发生、发展的预警。重大应急事件舆情预警整体系统框架及各子系统的功能如图 2 所示。

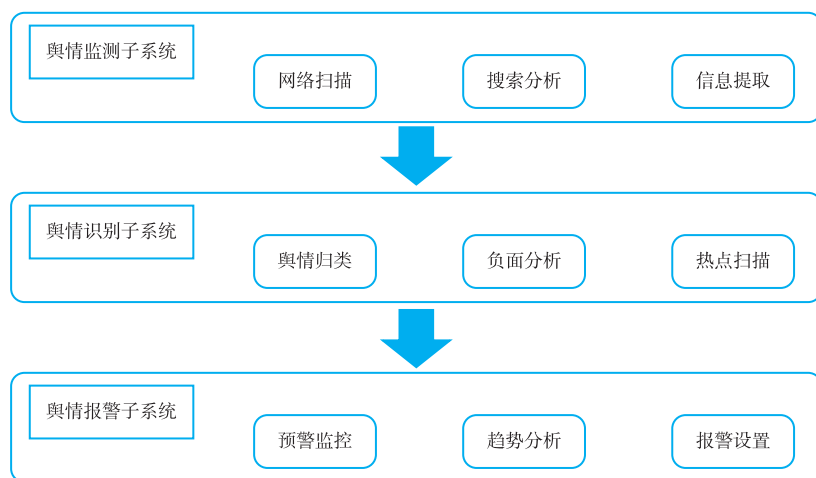


图 2 重大应急事件舆情预警系统框架



3.3 方法角度——重大应急事件舆情的群决策方法

面对重大应急事件的复杂舆情, 如何决策是一项极其重要的工作。重大应急事件舆情的决策过程, 主要受到应急决策者的能力、所需信息来源、专家支持、法律支撑等因素的影响^[32]。由于在重大应急事件来临之际, 舆情的发生、发展、预警、管控都是涉及到群体性的决策问题, 这种需要群体进行决策的问题, 即群决策问题。

目前, 针对重大应急事件舆情的应急群决策方法尚没有成熟的研究成果, 已有研究主要来源于应急管理领域和情报管理领域。在应急管理领域中, 信息往往具有很大的模糊性和不确定性, 是典型的“贫信息”环境下的决策^[33], 需要引入模糊理论、灰色系统理论和多属性决策理论来解决。对于重大应急事件舆情爆发的处置问题, 樊自甫、田苡毓、吕浪提出了基于区间值模糊熵的网络舆情突发事件应急群决策模型^[34]: 首先, 提取可有效衡量重大应急事件危机程度的指标; 其次, 运用区间值模糊熵计算其合理权重; 然后, 采用加权集结算子得到各事件的综合效果区间值; 最后, 通过两两比较得到突发应急事件舆情的优先度排序。此应急群决策模型, 可以为应对重大应急事件舆情决策问题提供参考。

重大应急事件舆情的应急群决策过程, 一般包括以下步骤: 搜集重大应急事件舆情的影响因素, 找出可能的候选方案; 通过主、客观方法来确定这些影响因素的权重; 通过专家评价或大数据分析获取不同影响因素的值, 可采用精确值也可采用模糊集、粗糙集来表示; 依据一定的信息集结算子, 对这些影响因素进行信息集结; 根据信息集结结果, 对候选方案进行排序, 从而为应急管理决策者提供有科学依据的舆情处置方案。

3.4 制度角度——建立完善的重大应急事件舆情应急处置机制

制度是最能约束群体行为的客观精神产物, 是在一定条件下所形成的政治、经济、文化等的体系(也称体制、机制), 成为一定范围内社会成员共同遵循的行动准则。重大应急事件的舆情应急处置是国家新闻舆论工作的重要职责, 是国家治理体系和治理能力现代化的重要内涵, 是考验政府决策与施政能力的重要基石。从制度角度, 为有效地应对重大应急事件的舆情影响, 需要研究建立针对重大应急事件的舆情应急处置机制。

在进行重大应急事件的舆情应急处置机制设计中, 应将精英政府的统一领导作为首要原则, 同时, 为了克服人的有限理性, 要将公众参与充分考虑进来。“从哲学的角度来说, 人是有限的, 这种有限性需要通过公众讨论来弥补。”^[35]因此, 对社会舆情的管理, 公众的参与和精英政府的统一领导是同样重要的。

在重大应急事件舆情应急处置中, 需要充分利用好大众传媒, 通过一系列复杂的舆情引导方法来应对重大应急事件所带来的舆情冲击, 作好舆情的正面引导和议程设置^[36]。一般而言, 议程设置包括“媒体议程设置”“公众议程设置”“政策议程设置”, 根据媒介、公众、政策等多个方面对各自领域议题的反应来引导舆情。

此外, 由于舆情的发生与发展存在着巨大的不确定性, 为防止不良舆情引发重大社会风险, 还需要从社会治理的细微处进行科学防范、化解和处置。正如 Wynne (1992) 所指出的, “风险是文化与社会结构过滤器塑造的主观感受”^[37], 要防范和化解风险就必须从文化和社会结构出发, 从社会基层入手, 进行针对舆情演化的文化教育, 通过网络化、信息化、精细化的服务平台



来消解由于信息公开不及时、信息不对称带来的舆情风险，防止群体极化现象的过度发展，从而避免突发事件社会舆情风险升级为社会舆情事件。

4 结论

由重大应急事件所引发的舆情是典型的多主体、多因素、多尺度、多变性的开放巨系统的复杂性科学问题，舆情动力学和社会燃烧理论可作为理论基础用于研究舆情演化的过程，对重大应急事件舆情的产生、传播、变异、汇集、消亡的全生命周期进行分析，揭示重大应急事件舆情演化的内在机理，为实现对重大应急事件舆情的全面有效治理提供模型参考。为应对重大应急事件中舆情的失序与突变，提出了从意识、途径、方法和制度等几个方面来构筑重大应急事件的舆情治理体系，包括：明确舆情治理主体、建立重大应急事件舆情预警系统、引入重大应急事件舆情的应急群决策方法、建立完善的重大应急事件舆情应急处置制度，以期对提升重大应急事件的舆情治理能力、全面加强重大应急事件下社会舆情的管控和服务水平有所助益。

【参考文献】

- [1] 刘建准,唐需雯,石密等.突发事件应急管理中情报介入的研究进展与启示[J].文献与数据学报,2019(2):109-120.
- [2] 刘春年,田琦.基于突发事件的信息管理技术演化与系统实现进展研究[J].情报理论与实践,2019(8):90-96.
- [3] 陈凌,孙绍丹.国外政府危机信息管理研究进展——基于Web of Science 2007-2017年数据[J].现代情报,2018(1):154-161.
- [4] 薛匡勇.重大突发事件档案应急管理研究[M].上海:上海世界图书出版公司,2017:1-3.
- [5] 乌尔里希·贝克.风险社会:新的现代性之路[M].张文杰等译.南京:译林出版社,2018.
- [6] 安东尼·吉登斯.现代性的后果[M].何博文译.南京:译林出版社,2004.
- [7] KASPERSON R E, RENN O, SLOVIC P, et al. The social amplification of risk:A conceptual framework [J]. Risk Analysis, 1988, 8(2):177-187.
- [8] 魏玖长.风险耦合与级联:社会新兴风险演化态势的复杂性成因[J].学海,2019(4):125-134.
- [9] 沈正赋.社会风险视野中网络舆情的生成、传播及其信息治理——基于新冠肺炎疫情网络信息的梳理与阐发[J].安徽师范大学学报(人文社会科学版),2020(5):140-147.
- [10] 李洋,李思佳,叶琼元等.面向突发事件网络舆情的社会情绪唤醒综合评价与疏导策略研究[J].情报资料工作,2020,41(6):17-25.
- [11] 王晓晖.舆情信息汇集分析机制研究[M].北京:学习出版社,2006:1.
- [12] 彭铁元.网络舆情管理学[M].湖北教育出版社,2015:41.
- [13] 冯希莹,王来华.舆情概念辨析[J].社会工作(学术版),2011(5):83-87.
- [14] 彭铁元.网络舆情管理学[M].湖北教育出版社,2015:42.
- [15] 李建伟,尚露露.河南省2012年重大突发事件舆情分析[J].中州大学学报,2013(2):76-80.
- [16] 赵奕奕.突发性群体事件下基于有界信任规则的舆论传播机理研究[D].成都:电子科技大学,2014:21-22.
- [17] 单飞跃,高景芳.群体性事件成因的社会物理学解释——社会燃烧理论的引入[J].上海财经大学学报,2021(9):16-22.



毛凌翔, 史后波. 重大应急事件的舆情演化与治理体系研究 [J]. 文献与数据学报, 2021, 3(3): 081-092.

2010(6):26-33.

[18] 蒋晓丽, 侯雄飞等. 舆擎中国——新形势下舆论引导力提升方略研究 [M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2013:150.

[19] 刘社瑞, 唐双. 自媒体时代微博舆情演化与应对策略 [J]. 求索, 2011(10):86-87,171.

[20] VALENTE T W, PUMPUANG P. Identifying opinion leaders to promote behavior change [J]. Health Education & Behavior, 2007(6):881-896.

[21] NOELLE-NEUMANN E. The spiral of silence:Public opinion--Our social skin [M]. University of Chicago Press, 1993:1-25.

[22] 张玉亮. 意识形态竞争: 重大突发事件网络舆论论战的本质 [J]. 广西社会科学, 2016(1):141-145.

[23] 龚花萍, 陈鑫, 高洪新. 突发事件预警及决策多信息系统的协同架构模型研究 [J]. 情报科学, 2016(12):31-34.

[24] 曾子明, 方正东. 基于熵理论的突发事件舆情演化研究 [J]. 情报科学, 2019(9):3-8.

[25] 魏玖长. 风险耦合与级联: 社会新兴风险演化态势的复杂性成因 [J]. 学海, 2019(4):125-134.

[26] CENTENO M A, et al. The emergence of global systemic risk [J]. Annual Review of Sociology, 2015(41):65-85.

[27] 刘志丹. 哈贝马斯生活世界理论的特征与来源——基于哈氏研究的一个误区 [J]. 中南大学学报(社会科学版), 2014(3):149-153.

[28] 丹尼斯·麦奎尔. 麦奎尔大众传播理论 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2010:110.

[29] 兰月新, 曾润喜. 突发事件网络舆情传播规律与预警阶段研究 [J]. 情报杂志, 2013(5):16-19.

[30] 曾润喜, 徐晓林. 网络舆情突发事件预警系统、指标与机制 [J]. 情报杂志, 2009(11):51-54.

[31] 周建华. 基于 Hadoop 的微博舆情分析预警系统研究 [J]. 西安文理学院学报(自然科学版), 2014(4): 75-81.

[32] 张永领, 吴倩, 雷长群. 重大突发事件应急决策影响因素研究 [J]. 河南理工大学学报(社会科学版), 2017(1):48-53.

[33] 邬文帅, 寇纲, 彭怡等. 面向突发事件的模糊多目标应急决策方法 [J]. 系统工程理论与实践, 2012(6): 1298-1304.

[34] 樊自甫, 田苡毓, 吕浪. 基于区间值模糊熵的网络舆情突发事件应急群决策模型 [J]. 统计与决策, 2019(13):40-43.

[35] 焦德武, 常松. 微博舆情: 生产、研判与处置研究 [J]. 安徽师范大学学报(人文社会科学版), 2013(1): 65-71.

[36] COHEN B. The press and foreign policy [M]. Princeton, NJ:Princeton University Press, 1963:13.

[37] WYNNE B. Risk and social learning: reification to engagement [A]. Krinsky, S, Golding, D eds. Social Theories of Risk [C]. Praeger, Westport, 1992:275-297.



Research on Evolution and Governance of Public Opinions in Major Emergencies

MAO Lingxiang^{1,2} SHI Houbo¹

(1. School of Economic and Management, Anhui Normal University, Wuhu 241002, China;

2. School of Management, Shanghai University, Shanghai 200444, China)

Abstract: [**Purpose/significance**] To explore the evolution process and influence of public opinion in major emergencies, the method and route on establishing public opinion governance system for major emergencies are put forward to provide reference for decision-makers of public opinion governance. [**Method/process**] The relevant theories of major emergencies and public opinions are firstly reviewed. Based on the theories, the manuscript derives the conditions that must be met in the evolution of public opinions in major emergencies. Through the analysis of typical case, the evolution process model of public opinions for major emergencies is developed accordingly, and main influences of public opinion evolution on the society are also derived. [**Result/conclusion**] As public opinions play a vital role in the development and disposal of major emergencies, it proposes some suggestions and countermeasures for the establishment of public opinion management system for major emergencies on account of evolution law and influence of public opinion on major emergencies.

Keywords: Major emergencies; Public opinions evolution; Public opinion governance

(本文责编: 王秀玲)