

立体流程提升网络舆情引导时度效 ——地方政府危机事件网络舆情引导流程研究

人民网舆情分析师 吴汉华

本文在坚持实用性、可操作性、综合性等原则的基础上，结合三年多来在舆情一线工作的经验以及选取的100起地方政府危机事件网络舆情应对方法，通过线上线下调研，融合舆情技巧和政府工作具体流程，适应舆情发展的3.0特征（常态化、大数据监测分析引导）以是否正面回应为切入点，形成一个地方政府危机事件网络舆情应对引导流程，供地方政府部门参考借鉴。

提要钩玄：舆情引导流程解析

该流程分为两部分：主体思路图和具体流程图。主体思路图帮助相关政府领导和部门快速了解基本思路，做到心中有沟壑；具体流程图融合政府流程以及舆情技巧，以期提供立体化的引导应对举措。

1. 主体思路图贯彻舆情引导主脉络

图1: 地方政府危机事件舆情引导主体思路图

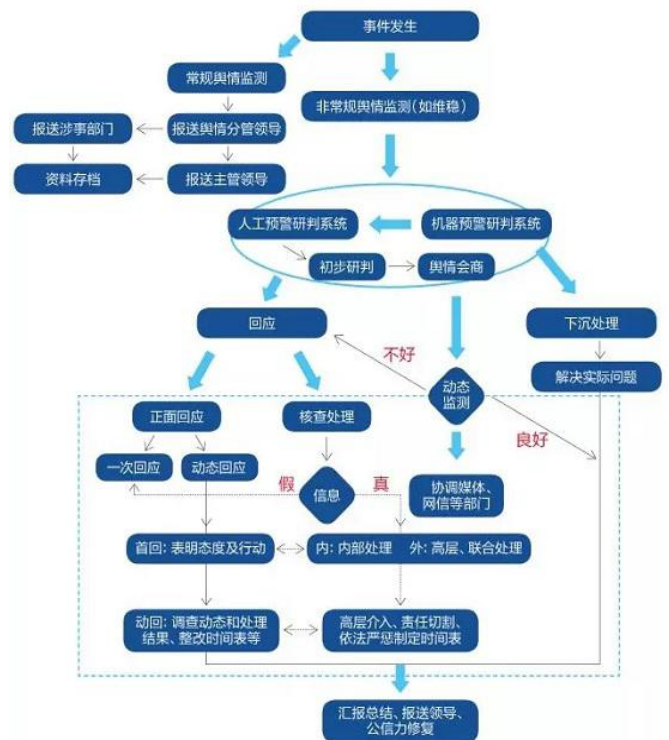


主体思路图（见图1）立足舆情引导主脉络，包括三个阶段：事前阶段主要包括信息收集以及相关机制的建设；事中阶段主要包括信息研判以及舆情引导应对，其中是否回应是引导和应对的关键，也是决定舆情走势的重要岔口；事后阶段主要包括公信力修复以及汇报领导等。舆情引导作为一个系统工程，这三个阶段是舆情引导的骨架，熟练掌握各阶段，推动它们有机运转，将会在舆情引导中达到事半功倍的效果。

2. 具体流程图突出实用与融合

舆情引导是一个系统工程，不能仅仅停留在关键思路上，更不能简单地局限于我们看到的回应，而要落地到每个细节。通过研究发现，它们基本都会经历如下流程：第一阶段信息收集；第二阶段信息研判；第三阶段舆情引导与应对；第四阶段公信力修复（见图2）。

图2: 地方政府危机事件舆情引导流程图



第一阶段的信息收集流程主要包括两方面：一是常规信息监测，信息多为正面或客观报道，主要了解宣传和传播效果。该流程的主要步骤是事件发生、信息抓取、简单研判、报送分管领导和涉事单位、酌情进行讨论、留档资料。出现该流程，主要是因为当前的舆情引导和应对工作不仅是针对负面舆情，还要满足新时代对舆情引导工作提出的更高要求——对舆论

场的全面了解,趋利避害,践行网上群众路线。二是非常规信息监测,主要是对负面、易引起舆情风险信息的监测。此类信息包括意识形态类、社会民生类、政务服务类等。此类信息需要快速反应,进入下一阶段。

第二阶段的信息研判主要是采用人机系统进行研判。考虑当前的负面高风险信息较多,人机系统研判可以充分发挥人的灵活综合性以及机器的客观量化性,让研判更科学、更具针对性,快速化解危机。该流程具体操作如下:首先进入机器研判系统,系统主要出具四个重要信息,分别为各媒介传播量、舆情热度趋势、舆情传播路径以及敏感热词,在此基础上可以出具一个红橙黄蓝综合风险研判结果,给人工系统做出充分的研判和风险评估提供数据支撑和依据。在机器研判的基础上,监测结果和依据进入人工预警研判流程,该流程主要包括初步人工研判群,该群主要由宣传系统人员组成,给予简单风险信息应对处置建议,如相关信息较复杂,事态影响力覆盖全国,进入舆情会商总群,该群不仅包括宣传系统人员,还包括主管领导、涉事单位负责人、舆情专家等,通过综合会商得出初步应对预案,并报送相关领导,得到领导同意确认后,随即进入第三阶段。

从目前国家的大政方针以及地方政府部门的意愿来看,它们愿意去应对舆情,然而并不是所有的舆情引导都需要去积极正面回应和发声。如果在是否发声的问题上处理不当,反而会引发次生舆情。因此,第三阶段的舆情引导主要分成两种情形,一是采取下沉处理,线上问题线下解决,最终线上舆情逐渐消退;二是回应舆论关切,线上正面回应,同时结合线下问题的解决,双管齐下,消解舆情热度。基于这两种思路,舆情引导和应对也会对应两种流程。首先下沉处理,采用该流程主要是舆论反映的问题复杂程度较低,影响力较小,而且是个别事件,不会引发系统性的危机,另外,此类问题能够迅速解决,程序相对简单。该流程具体措施主要是快速处理舆论反映的问题,并辅之以适度控制,积极与网信和媒体等部门建立良好的沟通和协同关系,除此之外,也需要动态观察相关事态发展趋势,如果该事态进入平稳状态,且未出现新的风险点,则进入公信力修复流程;如果事态进一步恶化,则进入线上线下共同处理的模式。其次线上线下处理流程需要坚持三管齐下,分别为动态监测、正面回应、核查处理。动态监测流程是需要贯穿于其他两个方面工作的始终,既给它们提供参考和依据,也能够检验它们的效果。

正面回应流程分为一次回应、动态回应,其中一次回应涉事部门单一,事情处理起来较简单,并且一次就可以解决类事件中运用较多,它往往处于核查处理以及解决问题之后,是对整个过程的说明和总结。对于那些复杂、持续时间长、地域广泛、涉事部门多、影响力大的事件需要采取多次回应,其中首次回应主要表明知晓,并严肃查明和处理的态度,内容由事实组成,此时慎报原因、结论以及猜测,特别需要谨防一些逃责和违背常识性的言语,向舆论传达诚恳的态度以及处理的决心。后期多次的回应需要积极配合舆论关切以及相关处理举措产生的效果。

在回应过程中,需要注意两个问题:一是如何处理传统媒体和新兴媒体的关系。传统媒体往往更具权威性,在一些重大事件回应中传统媒体是首选,但传统媒体不具备新兴媒体的时效性,所以在具体的回应选取上,需要充分发挥新兴媒体的灵活和及时性,保证回应的时效,从而取得良好的回应效果。二是回应媒体层级选取上,往往坚持同等级原则,即什么平台爆料,就在类似或同级平台回应,以期同频共振,正面对冲,起到良好的效果。个别事件如果已经产生全国性负面影响,而且与民生等话题密切相关,就需要借《人民日报》、新华社、央视等中央级媒体回应,从而实现最大范围的传播,消解负面影响。

核查处理流程首先要判断信息真假,了解问题原委,如果信息为假,快速进入二次回应流程,及时向公众澄清事实,相应流程随即进入第四阶段。遇到影响较恶劣,需协调网信、公安等部门进行查处,维护自身荣誉和公信力。如果信息真实,则需要快速查找涉事部门。涉事部门单一情况下,使用责任切割、转危为机等技巧,将风险控制可控范围内,随后进入问题解决流程,制定时间表。涉事部门较多、情况复杂的情况下,需要在主管领导的牵头下,多个部门召开联席会议,查明事件原委。此时采用高层介入、统一口径等举措,不仅能够为舆情引导和应对赢得时间,还能获得舆论好感,提高解决问题的效率,防范次生舆情。在联席会议以及多举措的实施下,进入问题解决流程。

进入问题解决流程后,同样需要对问题的复杂性和难易程度做好预判,如果问题相对简单,单个和多个涉事部门快速行动,解决问题,并通过权威平台进行回应即可进入第四阶段。如果事件相对复杂,涉事部门较多时,需要在主管领导统一指挥下,制定明确的推进时间表,同时设置监督组,动态向外界传递推

进信息，保证按时按质解决问题，从根本上消解舆情热度，推动该事件进入公信力修复阶段。

公信力修复阶段需要做好两方面，一是在事件问题解决后，形成有针对性的预防机制和措施，如定期检查制度、常规专项检查行动、出台政策法规、设定纪念日等，通过隐患排查，建立长效机制。二是形成经验总结报告，报送相关领导，将应对亮点进行发扬传承，形成自己的应对经验和风格；将应对中存在的问题认真反思，趋利避害，筑牢危机事件网络舆情的防火墙。

流程运用过程中需要树立的科学认识

1. 信息采集是基础

该流程能否得到良好运用，信息采集将会发挥基础性作用。一方面因为信息采集是舆情引导和应对基础，所有的工作都是建立在信息采集之上；二是信息采集能力反映了相关部门舆情机制建设是否成熟和健全。基于此，要想使用好该流程，需要做好信息采集机制的建设，才能在舆情事件发生时，抢占先机，掌握主动权。

2. 舆情研判是前提

舆情研判是舆情引导和应对的前提，虽然多处于幕后工作，但却显现于具体举措的方方面面。一方面它能够为舆情引导指明方向，就如人的大脑一般发布指令，提供具体举措；另一方面它是相关人才队伍建设、舆情研判机制的建设状况的集中反映。因此，舆情引导中需要抓住人才队伍和研判机制建设这一前提，充分发挥大脑的中枢作用，让整个流程活起来。

3. 引导配合是关键

舆情引导流程复杂，每一个小的细节都有可能影响全局，因此各部分的配合和协调显得尤为关键。在具体流程运行过程中，动态监测、正面回应和核查处理三个流程需要做好充分的协调配合，互相辅助，互相制约，才能发挥综合影响力。此外，在具体操作时，也往往会涉及不同部门，这就需要各方齐心协力，互相配合，方能高效引导。

4. 解决问题是目的

在舆情引导中，最终目标是解决问题。但由于问题的复杂性以及客观条件，需要将问题分为短期问题和长远问题、简单问题和复杂问题、线上问题和线下问题等多种类型。而解决的思路往往是由浅入深、由

简到繁、由表及里。因此，在具体引导时，先解决迫切需要解决的，然后形成长效解决和修复机制，从根源上消除舆情热源因子，推动政府善治。

（来源：网络传播杂志）