

城市安全视域的舆情传播周期与风险管理探析

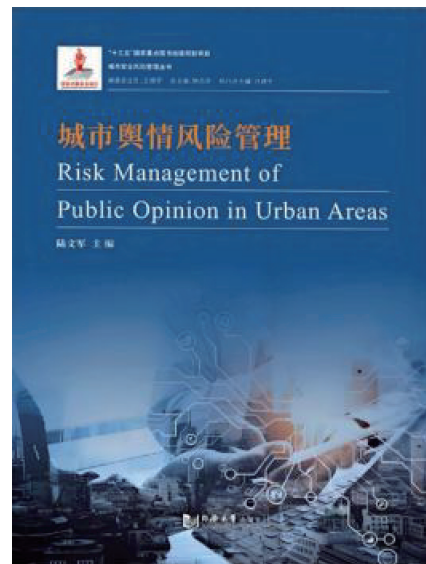
——评《城市舆情风险管理》

伴随着信息技术发展与移动互联网广泛普及,现代城市社会的传播环境正发生着深刻变化,信息流动的速度空前提升、范围空前扩展。传播能量的显著增强使舆情风险成为城市安全治理中亟需关注的重要议题。作为人口密集、结构复杂的社会空间,城市区域面临多重风险挑战,既包括传统风险,也涉及非传统风险。新媒体技术演进催化危机传播格局变迁。相较于传统媒体,新媒体具有快速、去中心化和高度互动的特性,并重塑舆情生成、扩散和演变机制。观众偏好、信息形态和传播渠道不断变化,使城市舆情风险管理面临新的挑战。传统单向度的信息发布模式已难以适应当前多元、碎片化的舆情环境,亟需引入系统化的风险管理框架,结合大数据分析、情绪监测和传播路径追踪等技术手段,提高危机预警与舆情引导的精准性与科学性。

基于城市安全视角深入探讨危机传播机制与舆情风险管理策略,既有助于理解信息时代城市治理的新趋势,也为构建韧性城市、提升社会治理能力提供理论支持和实践指引。笔者在开展福州外语外贸学院“海峡两岸‘文商旅’数智协同发展创新实践团队”(2024XTD-02)活动过程中研读了《城市舆情风险管理》。该书围绕城市舆情风险的特性与治理路径,系统梳理了舆情风险的基本理论与实践框架;第1部分聚焦于舆情风险理论基础,详细阐述了舆情的概念、属性及其与现实世界之间的偏差关系,进一步分析舆情风险作为现代社会重要风险类型的独特性,探讨其频发的社会背景与传播机制,指出舆情事件可能带来的经济秩序冲击、情绪宣泄、群体性非理性行为等风险后果,并强调舆情风险具有高度不确定性。该部分还深入剖析了舆情风险产生的多重成因,如传播技术的迅速迭代、信息传播主体的多样化与匿名性,以及舆情内容的复杂性,揭示了城市环境下舆情风险高发的内在逻辑。第2部分转向舆情风险管理的实际框架与应用策略,提出了以舆情引导为核心的管理模式,系统构建风险识别、评估、预警、应对与反思改进的全过程管理流程。同时,阶段性划分舆情生命周期,探讨不同阶段的传播轨迹与应对策略,细致分析了高风险议题的识别方法及情绪特征,关注突发事件、社会矛盾及涉外舆情的风险特性。第3部分落地实践,探讨了舆情引导的核心作用,分析了传统媒体、网络平台、社会组织与意见领袖在舆情治理中的协同机制,并通过实际案例总结舆情风险管理的经验与教训。

笔者认为,在高度媒介化的社会结构中,舆情作为公众情绪、意见与态度的集合,显著影响社会治理效能。舆情并非现实世界的简单反映,而是经由媒介技术塑形、公众认知建构的社会感知体系。总体来看,舆情具有3大基本特征:①舆情世界与现实世界之间存在显著偏差;②舆情具备强大的情绪动员能力,能够在短时间内聚合社会关注;③舆情倾向于支持社会结构中的弱势群体,反映公共舆论的道德偏好。正是由于这3重特性,舆情成为影响社会心理和公共决策的重要力量。

基于上述舆情特性,深入探讨其传播机制,有助于揭示舆情对社会结构深层次的冲击路径。随着媒介环境的深刻变化,舆情风险的生成与扩散呈现出前所未有的速度与规模。当代社会处于媒介高度饱和的状态,信息传播的速度、广度和形式多样性显著提升。新型媒介不仅为公众设置了值得关注的议题,还重塑社会认知的逻辑结构,使公众日益依赖媒介获取信息与体验世界。与此同时,信息传播的去中心化特征,促使舆情生成的速度显著提升,公众在接收信息的同时,也成为信息的生产者和传播者,加剧了舆情传播的复杂性与不可控性。具体而言,舆情风险具有信息真伪难辨、情绪极化、社会秩序冲击以及爆发随机性与演化不确定性等特征,极大



书名:城市舆情风险管理

编者:陆文军

出版社:同济大学出版社

ISBN:9787560896656

出版时间:2021年08月

定价:68元

地提升了城市治理的难度与风险防控的复杂性。

在此基础上,进一步分析舆情风险的生成机制,可看到其成因呈现多重交织的特征,构成了复杂的风险生态系统。首先,传播手段的迅速迭代加快了信息流动速度,拓展了传播范围,信息形式不断丰富,从文本、图像到影片,传播技术演化为复杂动态系统。其次,信息茧房效应导致受众信息接收渠道趋于封闭,理性判断能力被削弱,认知偏差加剧。然后,人人皆为传播者的媒介生态缺乏有效的把关机制,大量匿名信息涌现,极端化言论得以迅速扩散。最后,舆情内容本身呈现出重情感、轻理性,重价值、轻事实,重受众、轻信源的倾向,进一步推动了情绪化与非理性扩散。特别是在城市空间中,高密度人口结构、复杂多元的利益关系与即时信息需求,使城市成为舆情风险的易发地带。舆情一旦生成,便极易借助社交网络的裂变式扩散机制迅速放大情绪波动,进而引发规模化的舆论风暴。信息技术的快速发展不仅改变了舆情传播路径,也重塑了城市公共风险的传播逻辑,使传统治理手段面临更为严峻的挑战。

笔者认为,面对如此复杂的舆情风险格局,城市治理亟需构建科学化、系统化的舆情风险管理框架。唯有以全流程视角精准识别、动态预警、及时应对,方能有效遏制风险蔓延,维护社会稳定与公共秩序。舆情风险管理应遵循引导为核、识别为先、评估为基、预警为要、应对为策、反思为续,从而形成有机的治理体系。尤其在数字环境下,舆情呈现出明显的生命周期特征,通常经历萌发、爆发、高峰、反复与缓解等阶段。不同阶段舆情的传播路径与公众情绪状态各异,治理过程中应精准把握节点变化,动态调整干预策略,提升管理的针对性与精准度。特别是高风险议题,往往伴随恐惧、愤怒等强烈情绪,并受敏感时间、地点与特定人群等多重因素叠加影响,需在风险识别基础上,科学制定引导与疏导方案,防止情绪失控引发更大规模的社会风险。

为支撑上述管理框架的有效运转,风险治理流程中的精准识别与科学评估尤为关键。识别工作可从3方面展开:①识别管理系统内部的脆弱性,排查潜在风险源及治理结构中的短板;②识别舆情议题的风险属性,分析议题敏感度、受众情绪色彩与社会共鸣程度;③识别舆情演化的生命周期阶段,从萌发到爆发,从高峰到缓解,分阶段制定差异化应对策略。基于识别结果,科学评估风险是决策制定的重要依据。评估需结合传播规模、情绪强度与社会影响力等多维度指标,构建系统完善的评估体系。通过网络舆情热度建模、情绪动向分析等方法,量化风险等级,划定风险边界,精准定位治理重心。尤其面对突发性社会安全事件,情绪蔓延速度快、议题敏感度高,唯有借助客观数据支撑风险分级,才能实现科学调配应对资源,提升治理决策的精准性与科学性。

与此同时,完善的应急准备与技术支撑也是舆情风险治理体系不可或缺的重要基础。城市舆情治理涉及政府、媒体、企业、社区、公众等多元主体,利益诉求复杂,信息流动路径多元化,要求治理体系具备高度整合与协调能力。随着信息技术的演进,舆情监测手段也从早期的定量监测,发展到大数据挖掘、情绪分析与演化趋势预测,成为风险防控的重要支撑。现代监测系统不仅要实时捕捉舆情动态,更要具备识别潜在风险、预测舆情走向的能力,做到前置化干预与动态化管理。基于监测结果,舆情风险预警机制成为防控体系的关键。通过实时监测与趋势分析,建立多维度预警模型,设定不同等级的风险阈值,确保分级响应。预警不仅依赖技术支撑,更需结合社会心理动态与传播环境变化,提升对复杂舆论场域潜在风险的感知与预测能力,做到防患于未然。

笔者认为,在舆情风险爆发阶段,应对策略必须兼顾速度与深度。关口前移、事前介入是降低风险爆发概率的重要手段;一旦风险爆发,及时回应公众关切、提高信息透明度、疏导群体情绪,成为遏制风险蔓延的关键。应对过程中应坚持快速、准确、真诚、客观、动态原则,既要抢占信息发布的先机,又要确保信息内容权威可信,防止信息真空导致谣言扩散与情绪失控。此外,舆情风险管理不应止于事件平息,事后持续监测后续影响,总结应对经验,完善治理机制,构建长效防控体系亦属必要。

综上所述,舆情风险管理不是简单的信息控制或情绪压制,而是信息治理与社会心理调适的有机结合。既要洞悉传播特征,又要把握情绪脉络;既要强化技术支撑,又要提升治理智慧。通过构建科学完善的舆情风险管理体系,既能有效应对城市治理中的突发舆情风险,也为实现社会稳定与良性社群互动提供坚实保障。

(陈俊亦/福州外语外贸学院艺术与设计学院/副教授;姚新文/福州外语外贸学院艺术与设计学院)