

doi:10.16060/j.cnki.issn2095-8072.2020.03.001

重大突发事件中网络舆情引导及治理研究 ——以新型冠状病毒肺炎疫情为例^{*}

齐佳音¹ 方滨兴²

(1. 上海对外经贸大学人工智能与变革管理研究院, 可信分布式计算与服务教育部重点实验室, 上海 200336;
2. 广州大学网络空间先进技术研究院, 可信分布式计算与服务教育部重点实验室, 广州 510006)

摘要: 本文以新型冠状病毒肺炎疫情中网络舆情应对与引导为例, 运用管理学思想、技术管理理论和心理学相关知识, 分析提炼出未来舆情引导与治理的五方面创新: (1) 思路创新: 从“以信息为出发点”到“以人心为出发点”。(2) 模式创新: 从“多举治理”到“融合治理”。(3) 手段创新: 从“法律+技术”到“法律+技术+心理”。(4) 政府信息供给决策创新: 从“单方面信息供给”到“精准信息锁定”。(5) 效果评价创新: 从“信息和谐”到“人心和谐”。

关键词: 重大突发事件; 突发公共卫生事件; 新冠肺炎; 舆情; 社会治理

中图分类号: D035/F204 **文献标识码:** A **文章编号:** 2095 — 8072(2020)03 — 0005 — 09

一、引言

2019年底爆发的新型冠状病毒肺炎(简称“新冠肺炎”)发展至今, 不仅仅是湖北, 其他所有省份也均不同程度蔓延。2020年1月30日, 世界卫生组织将新型冠状病毒肺炎疫情确定为已构成国际关注的突发公共卫生事件。2020年3月11日, 世界卫生组织总干事谭德塞宣布, 根据评估, 世卫组织认为当前新冠肺炎疫情可被称为“全球大流行”(pandemic)。^①疫情发生之后, 在党和政府的领导下, 全国各地驰援武汉和湖北其他多地, 以白衣战士为首的各界人士上演了史无前例、英勇无畏的疫情“阻击战”。与此同时, 以疫情为中心的各种话题热度不减、争论不下。

随着微博、微信等社交媒体的普及和手机等移动化信息终端的广泛应用, 普通公众随时随地发布、获取、评论、转发信息成为日常行为。但是, 互联网流量为王的特征, 不暴露真实身份的特点, 使得真实信息和伪造虚假信息共存成为一种普遍现象。这就极易造成真假难辨, 甚至出现“劣币驱逐良币”的现象, 而且极易被利用, 从而在重大突发事件防控之机制造混乱和障碍, 不利于尽快恢复正常秩序。所以, 政府在

^{*} 基金项目: 本文受国家自然科学基金新冠肺炎疫情等公共卫生事件的应对、治理及影响专项项目“重大突发公共卫生事件中的舆情应对与治理”(项目批准号: 72042004)、国家社会科学基金重大项目“面向国家公共安全的互联网信息行为及治理研究”(项目编号: 16ZDA055)、中国工程科技中长期发展战略研究领域研究项目“面向2035的网络舆情管理发展战略研究”(项目编号: 2016-ZCQ-10)资助。

^① 截至2020年3月31日, 全球203个国家地区均出现新冠肺炎病例, 近70万人感染。2020年2月28日, 世卫组织新冠肺炎情况每日报告, 地区及全球风险级别均提升为最高级别“非常高”, 与中国一致, 此前地区及全球风险级别为“高”。

做好重大突发事件防控的同时，也要密切关注网络舆情动态，及时有效地做好舆情传播、引导和治理。否则不仅容易酿造舆情，还会对重大事件的防控产生不利的因素和影响。本次新冠肺炎疫情所引发的舆情中，就出现了真假信息混杂、真相和谣言共存的现象，使得互联网中相关话题频出、风波不断、热度不减，以至于引起公众不断跟踪评论、猜测推断，各种似是而非的帖子在互联网弥漫，这对各地政府的领导能力和治理能力提出了严峻的挑战。本文以本次疫情中舆情应对与引导为例，运用管理学和心理学相关理论和思想进行分析，试图为重大突发事件中网络舆情引导与治理提供建议。

二、对新冠肺炎疫情中舆情引导与应对的回顾与反思

与疫情防控中艰难复杂的情况相对应，由疫情而引发的互联网舆情也复杂多变，多种争论常常真假难辨、相持不下，如何正确引导和治理面临着紧迫的压力。

回顾本次疫情相关舆情，各种话题频出。首先被推上舆论场的是“科学家是该先发表论文还是该先防控？”的争议。围绕这一事件，公众舆情场弥漫着各种质疑和猜测。其次，是“双黄连”事件。一夜之间各大网络销售平台的双黄连口服液一度出现断货，还有市民连夜去药店排队购买。随之“双黄连”背后的个别人士成为舆情热点，饱受质疑。武汉病毒所也成为持续热点，个别团队卷入一系列网络猜测与争议中。紧接着，湖北省红十字会、武汉红十字会因紧缺医疗物资分配效率和公平性问题引发质疑，几乎受到全网声讨。2月6日深夜，李文亮医生由于感染新冠肺炎医治无效去世，网络舆情陡然井喷。2月24日“武汉发热女子出城进北京”也成为网络舆情热门话题。除以上引发几乎全民关注的网络舆情热点外，在本次疫情中，谣言也层出不穷。比如，围绕新冠肺炎的传播途径和治疗，出现了眼神对视传播、大蒜可以治疗、香油可以阻断等诸多谣言。由于听信网络谣言，导致部分患者不去医院接受正规治疗，贻误了治疗时机。除了谣言，本次舆情中还出现了令人不安的污名化网络暴力，对疫情阻击战带来了极大的干扰。以至于世界卫生组织2月29日发布公告说，目前尚无法确定新冠病毒源头，应避免涉及地域的污名化语言。除此之外，有关瑞德西韦治疗新冠肺炎、零号感染者、病毒来源、病毒发源地等等相关舆情都还在网络中漂浮，还处于各种猜测、质疑、声讨和争论之中，对民众的认知、心态和情绪在产生着一定的影响。不实的网络谣言，易加剧社会的恐慌情绪，增加不稳定因素。所以，在重大突发事件的特殊时期，科学、有效地做好舆情引导、应对与治理迫在眉睫。

综观这次疫情中舆情引导与应对的表现可以看出，地方政府在重大突发事件舆情引导与治理中尚存在诸多不足。首先，观念比较陈旧。对网络舆情的理论与实践治理更多沿用传统的工具理性模式，分裂了工具与价值两者之间的关系。工具理性模式以“封、堵、防”为核心，随着社会的发展，这种旧有的舆情治理理念已经不能适应现代社会治理的需求，其所造成的“体制内舆论场”和“民间舆论场”分离亟须通过舆情治理的理论创新来消融（丁蕾等，2020），从而实现政府作为公共人角色的舆情治理工具理性和价值属性整合统一，并使工具理性从属于价值理性，达到政府与公众良好互动的舆情治理长远目标。其次，联动协同不足。舆情回应机制包括动态机制和

联动机制。动态机制强调对舆情信息的实时采集，动态研判与及时回应。联动机制主要是实现政府部门之间与媒体之间的联动。从目前看，突发性公共卫生危机事件的舆情沟通，涉及到比较专业的治疗、传染病预防等专业知识，所以政府的舆情引导需要与专业机构之间加强联动，以确保政府以及主流媒体信息发布的准确性和公信力。再次，心理策略比较匮乏。目前我国各地政府都建有舆情预警平台，舆情事态发展的全过程都能够在舆情预警平台上得到专业化、动态化的及时呈现。但是，要取得好的舆情引导与传播的效果，仅仅有技术的支撑是远远不够的。要能洞察到舆情平台数据后面的“人”，从“人心”出发，面向打动“人心”，多采取心理沟通策略，才能取得更好效果。最后，情感安全比较缺位。社会情感安全是公共安全的底线（郭景萍，2009），也是舆情安全的底线。网络谣言和网络污名是动摇社会情感文明的导火索，也是危害社会情感安全的主要风险。重大突发事件往往导致不特定多数人民群众的生命财产受到不同程度的损失，在这种情况下社会援助性情感对于健康的舆论环境十分重要。重大突发事件爆发后，公众常处于恐慌、焦虑、抑郁等不良心理情绪中，这时营造一种科学的社会安全性情感非常重要。舆情往往动摇社会情感安全，社会情感安全动摇又会进一步激发舆情向着恶化的方向发展。因此，必须要从社会情感安全的高度来研判、处置和治理舆情。在本次舆情应对与治理中，社会情感安全思想的系统实践还较少。

上述不足凸显了地方政府在舆情舆论场中的治理能力有待提高。总结经验，吸取教训，尽快研究和提高舆情治理能力，是我国现代化治理能力不断精进的必经之路。

三、重大突发事件网络舆情应对与治理创新分析

与地方政府在这次疫情中舆情应对的表现相比，中央政府在本次舆情应对与治理中表现出了高超的能力与水平。从本次中央政府精准的舆情应对与治理中，从管理学融合治理理论和相关社会治理模式理论中，以大数据科学应用为基础，借鉴心理学理论，可以观测出重大突发事件舆情应对与治理需要在方法论上实现如下创新。^①

（一）思路创新：从“以信息为出发点”到“以人心为出发点”

传统的“以信息为出发点”是治标，“以人为出发点”是治本。“人”是舆情活动的主体，互联网上的任何信息，都是个体信息行为的结果。要达到对互联网偏差信息的“标本兼治”，关键是要从浩瀚的互联网信息中跳脱出来，紧紧围绕着网络空间背后的“人”展开。传统的互联网信息治理针对“互联网信息”本身，虽然实施简单、方法直接、见效迅速，但存在着成本高、介入晚、反弹大等问题，治标不治本。“以人心为出发点”，找到治理的本源，早发现、早干预，才能够实现源头治理和标本兼治。

本次新冠肺炎疫情中几次重大舆情中央政府的应对，可以充分说明这一点。本次新冠肺炎疫情的舆情应对中，中央政府一是快，二是顺应民意，三是出手果断。直

^① 此处部分内容笔者在2020年2月提交上海市政府的《多措并举，应对公共卫生突发事件中的薄弱环节》政策建议中有体现，该提案已被采用。

接面对公众质疑，不躲闪、不拦截、方案务实，直击民众心理需求，不仅应对直接见效，而且极大增强了民众对中央政府的信心和信赖。李文亮医生不幸去世引发的网络舆情发生在2月7日上午，中央政府在2月7日13点就做出直接回应。公众在此次舆情中的关注点是李文亮医生被不当对待。对此，中央纪委国家监委网站的信息发布直接回应：经中央批准，国家监察委员会决定派出调查组赴湖北省武汉市，就群众反映的涉及李文亮医生的有关问题做全面调查。这条回应可谓应对十分精准，一是“经中央批准”，这就表明中央看到了民意，也积极回应了民意；二是“就群众反映的涉及李文亮医生的有关问题”，这就直接确认了社会舆情的关切点；三是“国家监察委员会决定派出调查组赴湖北省武汉市”说明中央政府高度重视民意；四是“全面调查”，表明中央政府要给民意一个彻底交代。本次舆情中中央政府的应对，可以说是舆情引导方面的典型成功案例，一举扭转了之前地方政府舆情应对不力而造成的极度被动局面，增强了全国人民对政府的信心，大幅提升了政府的威望，为政府在疫情战场上的指挥创造了社会信任基础。除此之外，中央政府在“武汉发热女子出城进北京”等舆情中也是雷厉风行，不仅迅速查清楚并公布了前因后果，而且迅速做出了处理意见。正是因为舆论场上应对有方，抓住了“民意”和“人心”这个牛鼻子，才使得舆论场上舆情发展一直保持在有助于抗疫的方向。

（二）模式创新：从“多举治理”到“融合治理”

通常，治理的模式被分为三类，即科层治理（*hierarchical governance*）、市场治理（*market governance*）和网络治理（*network governance*）（李维安等，2014）。Bell等（2010）在过去三种治理模式的基础上，提出了第四种治理模式，即“*governance by persuasion*”，在此将其翻译为“劝导治理”。Mols等（2015）在劝导治理模式的基础上，根据英国卡梅伦政府的治理经验，提出了第五种治理模式，即“*nudging governance*”，在此将其翻译为“助推治理”。2018年，笔者所在团队提出了面向国家公共安全的融合治理模式（邓建高等，2018）。融合治理模式是以心理治理为基础、以法律治理为核心、以大数据技术为保障、以改变互联网信息行为背后“人”的认知为目标，通过主体融合、过程融合、规则融合、工具融合、数据融合等，构建一套完整的网络综合治理体系。融合治理强调在治理的前期运用心理治理方法，充分调整个体认知，做出理性的“自主决策”；在治理的中后期强调运用大数据手段预警谣言指数，及早发布公众需要的信息，赶在谣言之前让谣言失去生存土壤，并运用法律工具形成足够的震慑和惩罚。

融合治理模式的特点，在于其“治本为宗、标本兼治”。要达到“心理改变”的目的，当前的科层治理、市场治理、网络治理、劝导治理和助推治理的思想和手段必不可少。在国家公共安全互联网信息行为有效的治理中，科层治理、市场治理和网络治理是互联网信息治理中“看得见的手”，而劝导治理和助推治理则是互联网信息治理中“看不见的手”，融合治理模式就是要融合这些治理模式，让“看得见的手”和“看不见的手”能够穿越屏障，紧紧地握在一起，构成一个完整的、系统的、有效的

治理体系。

在本次新冠肺炎疫情舆情应对中，中央政府可以迅速并且准确地获得民意、抓住人心，一定程度上要归功于大数据技术。社会公众通过社交媒体广泛地参与突发性公共卫生安全事件的讨论，不断创造话题，产生热点，互联网成为海量数据资源的平台，这就为政府通过大数据技术第一时间掌握舆情动态提供了保障。社交媒体的广泛应用，促使过去的十年成为网络舆情的高发期。面对新的信息传播发展新局面，无论是政府还是社会其他主体都在不断地探索和实践，逐步完善舆情应对与治理的制度体系。过去十年中，中央政府不断积累经验，逐步调整舆情治理流程、机制、方法，逐步建立了高效的舆情应对管理体系。当前，随着政府不断转变治理观念，逐渐调整治理模式，互联网已经成为政府收集社情民意的重要平台。与此同时，各类数字化应用技术不断进步，通过一体化的数字化平台可以实现技术、流程与应对策略的高效融合，所以各级政府也应有效利用网络舆情预警平台，通过大数据技术及早发现、及早预案，真正起到预警效果。

今天，世界各国政府都在推进从“管理”到“治理”的改革。治理不是一套规章制度，也不是一种活动，而是一个过程。在社会治理中，多种社会主体参与社会治理已经成为新模式。改革开放以来，我国经济高速增长，市场力量崛起、行政力量增强、社会自组织力量日益壮大，这三支力量对应着国家治理体系中的政府、市场和公众。有效的治理结构应该是政府、市场和公众三种力量的有效协同，如果这种三角关系失衡，就将带来社会治理的低效和不可持续（王名等，2014）。在本次疫情舆论场中，社会各界以各种方式参与到了疫情防治的阻击战中。腾讯公司建立的实时辟谣平台“较真”、丁香医生的“谣言粉碎机”、千龙网的北京辟谣平台、新浪的微博辟谣平台等都为舆情治理发挥了重要作用。不少的医务工作者也通过网络平台提供极为专业的准确信息，澄清公众疑虑。以上各种措施的综合运用，为“多举治理”逐步发展到“融合治理”提供了一定的经验和基础。

（三）手段创新：从“法律 + 技术”到“法律 + 技术 + 心理”

由于互联网上普遍的主流疲劳心理效应，从目前看，不管突发事件的起因如何，批评的方向很容易指向政府。在突发事件利益受损群体的诉求没有得到合理回应，而另一部分人通过言论形式表示支持时，政府便陷入了危机状态（徐志奋，2012）。从治理手段上讲，在长时间的技术主导思维惯性下，各地政府在控制手段方面还是依赖于较为简单的法律手段和技术手段，从更加深入人心的沟通疏导上实现舆情控制的实践还比较缺乏，重视程度也不够。让法律手段、技术手段和心理手段结合起来，让刚性策略和柔性策略结合起来，才可以取得更低成本、更好效果、更富有弹性的治理效果。

在本次疫情扩散之初，武汉公安机关对“散布谣言者”的处罚，随着疫情的逐步确认以及不断严重，网络舆情已经处于升温过程，但地方政府并未对这些舆情予以足够关注，也没有对民众的关切进行及时回应，这就为网络舆情的进一步酝酿埋下了

隐患。所以在后期李文亮医生不幸去世消息的刺激下，迅速燃起网络舆情风暴，导致政府的形象遭受巨大压力。诚然，新冠肺炎病毒是一个新病毒，科学认识需要一个过程，公布于众也需要遵守一定的程序，而且湖北省当时正在召开两会，也不排除为了避免造成民众恐慌，从而在疫情信息方面采取了管控措施的可能。但是从现在看，这种管控虽然早期避免了舆情，但是长期来看，一定程度上阻碍了疫情防治，也酝酿了更为严重的舆情。如果地方政府能在疫情事件确认之后，迅速地回应民众关切，甚至采取一定的措施，解释、安抚或者修正，很可能就能及时修复社会公众对于政府的心理信任，从而避免后续不得不付出的代价。面向重大突发事件的舆情应对与治理，最重要的就是要治理互联网信息联结行为中的偏差性认知和非理性情绪。在本次新冠肺炎疫情的舆情场，也出现了许多谣言以及对于个别科学家的污名化网络攻击。不实信息的广泛传播，扰乱了社会关注点，增加了公众的焦虑和恐慌，也为抗疫带来了不良影响。虚假信息造成的“信息疫情”极具危害性，所以世界卫生组织计划对“信息疫情”开展研究。

通过以上事例和分析可见，网络综合治理体系建设要将心理疏导治理提到议事日程上，多思考如何通过心理疏导和引领方式、科学合理地实现精准的、针对个体与群体的预防性心理疏导与事件处置中的及时心理干预，这是网络综合治理体系建设的新任务，是形成网络综合治理能力的硬功夫，需要在研究和实践上重视起来。

第一，针对互联网中普遍存在的主流疲劳心理效应，应研究和实践互联网中政府权威性与灵活性兼顾的新型主流声音的话语体系。政府可多让有一定影响力和民众基础的知名专业人士发声，这些深受民众信任的公众人物以个人身份的发言，往往可以迅速引导舆论，如本次疫情中广州的钟南山院士、复旦大学华山医院的张文宏医生等都起到了这种积极作用，极大地稳定了人心。也就是说可以采用A-B角色机制（齐佳音，方滨兴，2019），政府为A角，通过B角了解社会公众的态度，畅通社会公众网络表达，监测网络舆情的反应，研判舆情关切点，选择合适的时机，政府恰当介入，实现A角“一锤定音”的效果。因为政府第一次舆情应对十分重要，切不可第一次应对失效，被社会公众追着质疑，反复应对，陷入被动状态。

第二，针对互联网中普遍存在的猎奇围观心理，要权衡政府治理行为的代价，把握好尺度。与“主流疲劳”相联系，网民更加倾向于选择阅读网络“小道消息”。互联网要允许社会产生舆论氛围，允许不同声音产生，百姓可以看，甚至可以信，但不可传播反动、违法信息，一旦传播，就是违法。互联网内容海量、复杂、模糊地带多，不宜使用过于刚性、简单的方式，否则很容易引起民怨，导致民众在心理上抵触，加剧民众的主流疲劳效应，陡增政府网络综合治理的隐性社会代价。

第三，针对互联网中影响广泛的从众心理，建议规范网站新闻评论信息的展示方式。根据沉默的螺旋理论，在大众舆论场中，少数持不同意见的人会因为大多数人持与自己不同的意见而放弃表达自己的意见。长此以往，就会导致媒介上只有一种意见。为了避免沉默的螺旋效应，让不同的观点尽可能都在网络上得到表达，就要将

不同的观点都呈现出来，通过不同观点的信息对峙自然达到信息均衡，从而让网络的自净能力发挥作用。

第四，尽早识别少数网民通过互联网实现体制外利益诉求心理的诱发因素。互联网提供了任何人都可以在说、任何人都可以在听的可能，这就为个人在现实中利益受损、投诉不能达到预期的情况下，提供了一个组织大量支持者给相关方施压的途径。相关机构要能够通过大数据技术，预警式识别出某些个人的异常言论，某些群体的特殊诉求，社会公众的普遍社会诉求，提前针对不同类别，部署做好问题的解决工作以及解决过程中的沟通工作，防患于未然，提前化解风险；一旦确认是违法行为，就运用法律手段做出公正裁决。对此，2020年3月1日国家已经及时发布了《网络信息内容生态治理规定》，打击网络暴力、人肉搜索、深度伪造、流量造假、操纵账号等违法活动。

（四）政府信息供给决策的创新：从“单方面信息供给”到“精准信息锁定”

当事人、时间、地点、事件过程以及处置状态是公共安全事件信息披露的五个要素，构成事件信息空间。根据信息量的不同，事件信息空间可以分为事实信息空间、掌握信息空间、猜度信息空间、预案信息空间、披露信息空间五个基本信息空间。事实信息空间由事件五要素的客观信息构成；掌握信息空间由政府所拥有的事件五要素的信息构成；猜度信息空间由社会公众对于事件五要素的猜测信息构成；预案信息空间由可供政府披露的多种可能事件要素信息构成；披露信息空间是政府最终在预案信息空间中选择出来的向社会公众披露的事件信息空间。基于这五种基本信息空间可以实现政府舆情应对与治理的决策思维创新。

政府信息发布的原则是：尽量使掌握信息空间逼近事实信息空间，以此保证信息供给的数量和质量；通过平衡猜度信息空间和掌握信息空间，确定预案信息空间，以此实现信息供给与信息需求的平衡；通过对预案信息空间进行社会风险评估，确定披露信息空间，以此实现社会在国家公共安全事件冲击下的基本稳定。执行的操作程序是：首先，根据事件五要素，形成掌握信息空间，明确信息供给量；其次，通过对网络舆情分析，形成猜度信息空间，抽取社会公众对于事件的迫切关注点，明确信息需求点；再次，依据信息需求点和信息供给量，形成在不同事件要素基础上的预案信息空间；最后，通过社会风险评估，从预案信息空间中选取社会风险最小且能够有效化解社会公众猜度的方案作为最终的信息披露方案。

本次网络舆情应对中，中央政府在这方面树立了典范，就事论事来应对舆情。公众需要什么信息，中央政府的应对就针对性地直接面对舆情的迫切关注点，很好地实现了“精准信息锁定”。

（五）效果评价创新：从“信息和谐”到“人心和谐”

“以信息为出发点”的治理目标是达到“信息和谐”，虽然见效快，但可能会

带来长期的负面社会治理成本。融合治理的目标是“人心和谐”。德鲁克指出，包括管理在内的各种社会活动，其最终目标都是要回归到人性和人心上来（Drucker, 1973）。互联网综合治理是凝聚人心的工程，应从理解人心出发，回到人心评估。在融合治理的实践中，应始终将人心的聚合作为治理效果评价的客观标准。虽然网络空间是一个虚拟社会，但是网络空间中的网民是真实存在的“人”。只有从理解人心出发，通过互联网及时捕捉社情民意，在实际工作中积极解决矛盾，技术、法律、心理等多种方法综合运用，从做好“信息和谐”达到深层次的“人心和谐”，才能真正赢得民心，凝聚人心，营造出清朗的网络空间。从本次疫情中舆情的引导与应对看，中央政府的每次出手都直接切入公众关切，呼应了民众呼声与情感，抓住了人心，政府信息供给正好匹配公众最为关切的信息需求点，所以都取得了立竿见影的效果。

四、总结

正如2018年6月29日，习近平总书记在十九届中央政治局第六次集体学习时强调，加强党的政治建设，要紧扣民心这个最大的政治，把赢得民心民意、汇集民智作为重要的着力点。在重大突发事件舆情应对与治理中，也应将“得民心、顺民意、厚民生、行民主”作为基本原则。^①在上述创新思路的指导下，在未来的研究和实践中，建议从以下几个方面开展：

（1）通过大数据技术实现对重大突发事件下、社会公众在应激状态下的心理状态动态感知，以及社会公众在焦虑状态下的信息动态诉求（“得民心”）；（2）通过心理认知方法，科学洞察不同心理状态下的社会公众舆情卷入机制，以及促进或切断社会公众舆情卷入的心理学手段（“得民心”）；（3）通过传播学以及人工智能技术，建立谣言环境风险指数模型，运用五维空间理论作为指导，实现比谣言跑得快，迅速提供民众需要的科学、真实信息，及时回应民众关切。如果谣言跑得快，还可以精准粉碎谣言（“顺民意”）；（4）通过心理认知科学，设计一套实践上可行的心理干预策略，促进社会公众在特殊阶段保持理性思维，做出理性行为（“厚民生”）；（5）利用区块链等信息技术，设计一套社会化的多方可信数据共享与服务信息平台，通过数字化技术来赋能，既有助于抗击疫情，也有助于应对舆情（“行民主”）。

重大突发事件是管理者头上悬着的一把剑，公共卫生安全不仅是民生工程，也是社会工程，更是政治工程。疫情与舆情是突发公共卫生安全事件中两个相互作用的战场，舆情应对与治理得当必将极大促进疫情防治的效率。针对重大突发事件这一特殊场景，需要重视将融合治理和心理治理引入舆情应对与治理中，通过方法论创新，实现融合、弹性、精准、科学的舆情应对与治理。

^① 民心是最大的政治[EB/OL].光明日报[2017-01-23]. http://www.xinhuanet.com/politics/2017-01/23/c_1120366757.htm.

参考文献

- [1] 邓建高, 齐佳音, 方滨兴, 沈蓓绯. 面向国家公共安全的互联网信息行为融合治理模式研究[J]. 江苏社会科学, 2018(5): 127-139+275.
- [2] 丁蕾, 蔡伟, 丁健青, 等. 新型冠状病毒感染疫情下的思考[J]. 中国科学, 2020(3):5.
- [3] 郭景萍. 社会公共安全视野下的情感安全调控[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2009(2):87-90.
- [4] 李维安, 林润辉, 范建红. 网络治理研究前沿与述评[J]. 南开管理评论, 2014(5): 42-53.
- [5] 齐佳音, 方滨兴. 以“双角色机制”提升网络舆情沟通效果[N]. 文汇报(理论版), 2019-09-25.
- [6] 王名, 蔡志鸿, 王春婷. 社会共治: 多元主体共同治理的实践探索与制度创新[J]. 中国行政管理, 2014(12): 16-19.
- [7] 徐志奋. 公共卫生突发事件中的我国政府应急管理能力探究[J]. 大观周刊, 2012(16): 5-6.
- [8] Bell, S., A. Hindmoor, and F. Mols, "Persuasion as Governance: A State-centric Relational Perspective", *Public Administration*, 2010, 88(3):851-870.
- [9] Drucker, P. F., *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*, New York: Harper & Row, 1973.
- [10] Mols, F., S. A. Haslam, J. Jetten, and N. K. Steffens, "Why a Nudge is not Enough: A Social Identity Critique of Governance by Stealth", *European Journal of Political Research*, 2015, 54(1): 81-98.

【作者简介】齐佳音: 上海对外经贸大学人工智能与变革管理研究院院长, 教授, 博士生导师。
研究方向: 前沿技术与管理创新。

方滨兴: 中国工程院院士, 广州大学网络空间先进技术研究院名誉院长, 教授, 博士生导师。研究方向: 网络空间安全。

Network Public Opinion Response and Governance Innovation in Serious Emergencies: Take the COVID-19 Epidemic as an Example

QI Jia-yin¹ & FANG Bin-xing²

(1. Institute of Artificial Intelligence and Change Management, Shanghai University of International Business and Economics; Key Laboratory of Trustworthy Distributed Computing and Services, Ministry of Education; Shanghai 200336, China; 2. Advanced Institute of Cyberspace Technology, Guangzhou University; Key Laboratory of Trustworthy Distributed Computing and Services, Ministry of Education, Guangzhou 510006, China)

Abstract: The current COVID-19 epidemic is not only the battlefield of the epidemic, but also the field of public opinion. Based on the management theory, especially technology management thought and psychology theory, this paper summarizes the five trends of public opinion response and governance: (1) Thinking innovation: from "information as the starting point" to "people as the starting point". (2) Model innovation: from single multi-way governance to integrated governance. (3) Means innovation: from "law+ technology" to "law + technology + psychology". (4) Government information providing decision-making innovation: from "unilateral information supply" to "precise information response". (5) Effect evaluation innovation: from "information harmony" to "human heart harmony". Only by understanding people's minds and catching the public opinion of the society in time through the internet, can we truly win people's hearts, gather people's minds, calm down the public opinion, gather the widest public opinion support for the emergency public health and safety event handling, and create a favorable public opinion environment for winning the epidemic interdiction war.

Keywords: serious emergencies; COVID-19; public opinion response; social governance

(责任编辑: 吴素梅)