

应对网络舆情不仅仅是危机公关

超声波

Ultrasonic Wave

□ 时事评论员 刘洪波

人民网舆情监测室刚刚发布了第一季度地方应对网络舆情能力排行榜。这样的排行榜,自2009年7月以来,已发布四次。

在四次发布中,总共被评价的事件为40项,其中列入政府应对严重失当,存在重要缺陷的有7项,包括湖北石首事件、河南钴60(辐照设备卡源)事件、上海钓鱼执法事件、成都拆迁户(唐福珍)自焚事件、浙江湖州临时性强奸事件、贵州安顺警察枪击致死二人事件、山西问题疫苗事件。

另有11个事件被列入政府应对存在明显问题,11个事件被列为政府应对有待进一步加强。8个事件为政府应对较为得体,只占评价事件总数的20%。

如果再加分析,可见40个入评事件中,有陕西神木免费医疗、重庆打黑、广州网上公布政府预算、四川巴中“全裸”乡政府共4个事件可算是“正面”事件,而且这些事件的得分,都属于“应对较为得体”。另外36个事件可称“负面”事件,只有4个“应对较为得体”,32个都不在“得体”之列。

地方的网络应对能力值得重视,但也不要忘记,网络热点事件的处理最终不是要变成一场公关活动,而是要解决问题,并通过事件促进相应的体制改变。

这个进一步的数据,可以看到网络舆情热点中,“正面”与“负面”事件的比例关系。固然,“好事不出门,坏事传千里”是正常现象,但在网络舆论中,政府主动作为所产生的“好事”是如此之少,是否也客观反映了政府改革亮点的缺乏?从官员财产公开、政府财政公开,到公民权利保障、权力制衡机制,社会的期待何其多也,得到的回应又何其沉闷。

这个进一步的数据,还可以表明,政府更加习惯于面对“好事”。有“好事”,就应付自如、应对得体;而面对“坏事”,就无法自如和得体。

上面是就人民网监测结果作的一些分析。人民网舆情监测本身,也不是不可以作为分析对象的。

我还不知道这个监测是怎样具体产生的。这份榜单基本符合人们的感受,但评分是基于监测者的经验,基于一组人员的打分,还是基于一套客观的评分标准?政府响应、信息透明、政府公信力、动态反应、官员问责、网络技巧,这几个分项中,动态反应(指平息事态、恢复秩序)和官员问责在“好事”中基本不会存在,那么可能出现一种情况,就是“坏事”在设计上更有得分优势。

监测还有一些明显的局限。榜单评价的是地方对本地事件的网络应对能力,级别上,它只评价地方,事件上,它只评价那些成了网络热点的事件。

级别上,它不评价全国性的事件,即使在地方事件中,一个事件是否得到良好回应,可能取决于地方,也可能取决于地方的上级,例如县里发生的事情,可能是市和省来决定回应办法。这样,评价事件时,得分到底应该给予县里、市里还是省里,甚至某个国家部门?简单举例,山西问题疫苗事件,有多少是省里的,有多少是卫生部的?

事件上,它不分析那些没有成为网络热点的事件。一个事件是否成为网络热点,很可能在于事件本身,但事件正在成为网络热点,却从网络和媒体上神秘消失,这样的事情也是常有的。这样,那些被消失的事件,本来是舆情回应对中最恶劣的一种,却会像事件本身不存在一样,不仅没有最低的评价,而且根本不进入评价的行列。

最后一个问题是,地方的网络应对能力值得重视,但也不要忘记,网络热点事件的处理最终不是要变成一场公关活动,而是要解决问题,

并通过事件促进相应的体制改变。否则公共危机事件的处理,应对能力的提高,就可能像“坦白痞子”一样,态度看起来很好,但危机仍然接连不断,例如各种污染事件、拆迁事件,跟应对能力有什么关系?唐福珍自焚事件,官员问责得过1分的,算是政府的危机公关吧,虽然很不靠谱,毕竟也有所动作,但真的是死者尸骨未寒,城管队长已经复职了,还说自己是在维护法律,没什么内疚的呢。

当然,人民网舆情监测室的报告,基本上符合人们对政府舆情应对表现的感受。从效果来说,这个排行榜也在产生越来越大的影响,网上和媒体上的评论对这个榜单给予的评价也十分积极。人民网舆情监测榜单有局限,但哪里有完善的排行榜呢?只愿这样的榜单更多一些,媒体、社会组织、公民团体以及公民个人,都有评价政府权利。

刘洪波
(著名评论家 资深媒体人)



(上星期柒新闻周刊封面)

名嘴同期声

Simultaneous Comments by Celebrities

白岩松新闻(十七)



“从人治到媒治是一种进步,但是媒治到法治还有很长的路要走。”

——负面新闻一经媒体报道,相关部门立即做出处理,白岩松对此喜忧参半。

孟非零距离



“没有两套房产吗?你不知道哪天政府大笔一挥你家的房子就要被拆了,等拆迁公司如狼似虎上门时,你让老百姓睡大街啊?”

——国家出台调高贷款购买第二套房首付的政策,孟非认为老百姓购买第二套房情有可原。

东升东升工作室



“你可以强拆,但你拆不掉、踏不灭、击不碎捍卫自己合法财产的公民的那颗心。”

——南京一市民遭强拆威胁,东升站在了弱者一边。

吴晓平听我韶韶



“我们一天到晚生活在一个大工地里,你还能叫我天天喊我真幸福?”

——和许许多多南京人一样,老吴对动不动就把马路开膛破肚一番的“建设”深恶痛绝。



瓦文萨

“这是一场不可思议的悲剧。苏联人在70年前杀害了波兰的精英人士。今天波兰的精英人士在前往悼念被杀害的波兰人时又死在那里。”

——波兰前总统瓦文萨在获悉总统坠机噩耗后流下了眼泪。

有多少书记常在大街上散步?

——回应《幸福不幸福老百姓说了算》(4月11日 柒周刊T03版)

江阴市委书记朱民阳常常晚上在街上散步,遇到市民喊他或者跟他握手,他感到蛮幸福的。可是我们的许多书记却很难被市民遇见,市民基本上都是在

媒体上才能看到他们忙碌的身影和踪迹。偶见书记在大街上视察,也是前呼后拥,普通市民很难靠近与他“寒暄”。

(盱眙 成胜祥)

哪个警官落聘了请告知我们一声

——回应《警界新政的前提是权力约束》(4月11日柒周刊A3版)

“警界新政的前提是权力约束”,这种说法可谓高屋建瓴。但老百姓一定更愿意看到,在这场警界新政风暴中,有谁会落聘,落聘的原因,以及随后

的处理结果。虽然这是警界的事,但是因为警察与百姓的关系密不可分,所以它也是老百姓的事。

(仪征 晴川)

期待在周日阅读“世界”

——回应《波兰总统在俄坠机身亡》(4月11日柒周刊A4、5、6版)

这期柒周刊没有“世界周刊”,但是波兰总统飞机失事身亡,还是被做成了一个完整的专题。这已经成为了柒周刊国际新闻的一个特色,即每期都有一个

或重要或好看的专题。这种做法很大气,而且全面详尽的报道很适合在周日阅读。期待看到下一个精彩的专题。

(南京 孙磊)

看到“街巷出新”心就发慌

——回应《今年,南京600条街巷要大变样》(4月11日柒周刊A9版)

“街巷出新”是近年来南京城建一大热词,不过不少市民每当看到这方面的报道就心发慌。因为每逢“整治”,道路就会被挖得坑坑洼洼,十分难走。而

“出新”之漫长,更让人难以忍受。好不容易挨过那段“出新”,过不了多久,新的“出新”又来了。希望今后名不副实的“大变样”少些再少些。(南京 晓华)

直接引语

Voice and Opinion

“饿得受不了了,就拿几只鞋子压在肚子上,感觉这样会好一些。”

——被埋54小时后被成功救出的13岁藏族小女孩次乃拥青,回忆自己被压在废墟下时的情景。

“中国目前没有世界一流大学。”

——北京大学原校长、中国科学院院士许智宏称,中国整个大学的软环境建设,都没法和国外一流大学比。

“你们这样卖地有没有考虑后果?大学城到底还是不是大学城?”

——广州大学城规划出15块商业用地,拍出“地王”11块,广州市人大代表葛洪义就决策过程质询政府官员。

“现在我们每一次让农民‘上楼’,就像革他们的命一样。”

——河南济源市市长赵素萍表示大多数农民不愿意转让宅基地。

“倡导心灵富豪,必须首先从清除心灵垃圾开始。”

——广州近20名专家、教授在几分钟内将560多本他们认为的垃圾书付之一炬,组织者称,烧书旨在拒绝“心灵垃圾”。

“日本历史上对南京人民犯下不可原谅的错误,我作为一名政治家,要向南京人民表示深深的道歉。”

——日本前首相海部俊树在南京就历史错误向南京人民道歉。

“互联网和一些媒体在甲型H1N1流感流行期间发挥了‘散布传言’、‘煽动紧张’、‘推波助澜’等负面作用。”

——世界卫生组织助理总干事、流感问题首席顾问福田敬抨击互联网,称互联网干扰了抗击甲流工作。

“奥巴马作为美国首脑,他获得成功的机会只有一个,那就是伊朗。”

——伊朗总统内贾德劝美国总统奥巴马尊重伊朗,与伊朗合作。

“这注定使半个世纪以来一直是航天领域领袖的美国,滑落为太空探索领域的二流,乃至三流国家。”

——首位登上月球的美国宇航员阿姆斯特朗发表公开信,指责奥巴马在财政预算中取消了对重返月球计划的支持。



读者来信

Letters to the Editor

欢迎读者来稿,发表您的看法和对“星期柒新闻周刊”的阅读反馈,200字以内者优先发表,稿酬从优。

E-mail:njmengqiu@163.com