

大数据时代的核能网络舆情分析及沟通策略研究

童小明¹, 李南生² 中核霞浦核电有限公司

摘要:

在互联网发达的今天,以核电项目为代表的“邻避型”项目极易在网上引起广泛关注,引发公众的质疑和抵制,形成网络舆情事件,甚至演变为现实生活中的社会群体性事件(以连云港事件为例)。如何正确看待并有效的对网络舆情进行管理,是摆在我们面前的重要课题。本文针对近年来发生的相关舆情事件进行了分析,并对通过大数据挖掘对核能相关的舆情事件的必要性进行分析,通过分析出具相应的应对及沟通策略,用以消弭民众对核的恐慌情绪。

关键词: 网络舆情、邻避型、群体事件、大数据、沟通策略

一、引言

在互联网时代,尤其是进入自媒体时代后,网民依据各自的价值观,通过微博、抖音、朋友圈、公众号、论坛等网络媒体发表自己对某个社会热点事件的想法和意见,由于我国是世界上网民数量最多、互联网访问量最大的国家,利益相关或见解相近的网民群体能够迅速形成强大的网络舆情。如果这部分舆情得不到重视,得不到积极有效的引导和纾解,就有可能造成舆情灾难,甚至由线上转到线下成为群体性的社会事件。如果政府及核能企业无法对网络舆情做好预警和引导,那将会在事件中处于被动地位,无法让事件妥善处理。反之,如果能够对某些网络舆情事件正确、有效地应对,则会很大程度的消弭舆情带来的负面影响,提高政府及企业的公信力。

核电项目是典型的“邻避型”项目,“邻避效应”是公众质疑和抵制核电项目实施的重要原因,也是项目实施必须要面临的挑战。“Not in my backyard”,中文直译为“不要在我家后院”,即“邻避”,是指公众反对某些公共设施建造在自己家附近的情绪、态度和行为。核电建设和发展的民意基础却没有与核电新时代一起到来,特别是2011年3月日本福岛核事故发生后,多个国家民众开始抵制核电站建设,我国公众对涉及核电的项目建设的关注度普遍增加,对核电站安全性产生种种疑虑,导致批评和阻止核电发展的言论弥漫网络,对我国大力发展核电的长期规划造成了一定程度的制约,甚至有涉核项目因为民众的质疑和对抗而取消。

网络舆情,如果引导和处理不当,就会成为引发社会危机的导火索。尤其是涉及核电这类邻避型项目,一点风吹草动即有可能引发全社会民众的关注、质疑和反对,如何正确地引导这类网络舆情,避免网络舆情事件和社会危机事件的发生,以及在危机事件不可避免地发生后如何应对,都是当今政府及企业面临的重要课题。

2019年2月,国家核安全局发布了《2018年中国核与辐射安全网络舆情年度报告》(简称《报告》)。《报告》显示,本报告监测周期为2018年1月1日至12月31日,监测核与辐射安全相关网络舆情信息共计577,369条,其中,微博信息444,823条,占比77.04%;网媒报道80,522篇,占比13.95%;微信公众号文章39,434篇,占比6.83%;论坛主贴9,482篇,占比1.64%;平媒报道2,557篇,占比0.44%,博客文章551篇,占比0.10%。

通过统计数据可以看出,普通民众对兴建核电项目对地区和国家的重要意义并不十分关心,但如果涉核项目将要或已经落户在自家附近,那么就会引起这一地区民众的普遍关注,相关话题能在网上迅速引发围观和共鸣。如果不对这些网络舆情进行有效地监测,并加以正

确的引导,就有可能发展成为网络舆情事件,还有可能被别有用心之人利用,成为其散播谣言的平台,造成民众的恐慌和对政府的不信任,严重的可能发展成为社会群体性事件。

二、基于大数据的核能舆情分析

(一) 网络舆情的特点

与电视、广播、报纸等传统媒体相比,网络媒体存在着很大的不同,也决定了网络舆情拥有与传统舆情不同的特点。信息不再是少数人垄断的稀缺资源,而变成了社会生活的必需品。微博、抖音、各种群等社交手段传播的海量信息、便捷移动的传播载体、匿名互动的交流方式等特性不仅极大地改变了信息的传播格局。因此,引发舆论热议的事件或话题通常会横跨传统媒体、自媒体多个平台,最终通过现实社会的沟通网络形成立体网状的舆情传播体系,促使舆情在很短的时间内快速扩散、衍变。

1、开放性和多元性

相比传统媒体的舆情,网络舆情不受时间和空间的限制影响民众。网络空间通常是开放的、自由的,在不违反法律的情况下网民可以随意发表言论,不受任何约束,缺乏媒体“审核人”的角色。

2、快捷性

相比传统媒体的舆情,网络舆情的传播速度要快得多,一个社会事件的网络舆情完全能够在一夜之间扩散至全国各地成千上万的网民。

3、隐蔽性和偏激性

网络具有的不同于传统媒体的特点为网民的身份提供了掩护,使得其具有隐蔽性。网民隐匿身份,纵谈国事,喜怒笑骂,交流思想,这成为民众理想的情绪宣泄平台,同时也反映了真实的舆情。这一特点也使得网络舆情具有偏激性,而并非总是理性,其不可避免地带有某种情绪化和偏激化的色彩,而且很容易快速蔓延。除了以上几个特点外,网络舆情还具有互动性、随意性、可控性、突发性、直观性、模糊性等一系列不同于传统舆情的特点。

(二) 网络舆情分析技术

由于信息技术的快速发展,云计算、移动互联网等应用广泛,现在人们通过网上的各种不同的渠道发表自己的看法及思想,世界数据总量大概每两年翻一番地增长,当前世界已进入“大数据”时代。发现规律、预测未来是大数据的核心能力。收集并分析各不相同的数据并迅速得出对未来有影响的信息,是大数据技术的重点。

舆情数据分析流程:

1、定义问题:清晰地定义出关注的舆情问题,确定数据挖掘的目的。

2、数据准备:数据准备包括:选择数据源,与相关互联网企业建立有效的联系,打通微博、抖音、腾讯系(微信群、QQ群、朋友圈)、以及主流自媒体以及各专业性论坛、重要区域论坛的数据连接,在大型数据库和数据仓库目标中提取或者由相关方进行数据的推送。数据挖掘的目标数据集;数据预处理-进行数据再加工,包括检查数据的完整性及数据的一致性、去噪声,填补丢失的域,删除无效数据等。

3、数据挖掘:根据数据功能的类型和和数据的特点选择相应的算法,在净化和转换过的数据集上进行数据挖掘。

4、结果分析:对数据挖掘的结果进行解释和评价,转换成为能够最终被用户理解的知识。然后将这些信息及时的听过邮件、短信、微信等手段及时的发送到用户手中。在挖掘分析的基础上,找出规律和特点,总结出研究结论以及提出对策。图1为基于微博数据源的舆情监测模式。



图 1 舆情监测模式

（三）共享经济下涉核圈的舆情分析及共享

几大电力集团在核电项目的一直有自己的规划及已经开展了相关工作，核电相关单位也众多，核电圈是一个完整的产业链。在现在的共享经济大潮下、在技术成熟的条件下，建立核电企业共享的舆情分析小组或者中心非常有必要。通过信息的共享及上报能够及时研究相关的策略进行民众意志的引导，避免发生大规模的群体性事件。

三、核能公众沟通策略

（一）继续加强核能科普工作

科普是做好沟通的一种手段，我国对核电项目的科普工作尚有许多工作需要做。我们不能想当然的认为相关媒体上对核电的宣传民众能够理解，其实从概率上来说，民众对于“坏新闻”范围更为关注。由于不了解，民众对核电项目安全性的质疑和安全信心不足，在面对纷繁复杂的涉核信息中很容易受到影响和引导。面对这种状况，加强对核电项目的科普显得愈发重要和紧迫。这些工作中，核电企业是一方面，地方企业是一个重要的组成部分，根据环保部的公众沟通指南的要求，地方政府是公众沟通的实施主体，核电建设单位提供技术支持和保障，但是由于对客观性的存疑，民众降低了其公众沟通的权威性和信任度。

目前在核能行业协会的组织下，从 2017 年开始了了公众沟通交流大会，这是一个很好的契机，通过多种沟通思想碰撞出的火花，助推我们后续的沟通交流工作。

（二）通过微信公众号及社交手段，做好舆论引导工作

发生在 2016 年的连云港反核废料处理厂事件，是一起典型的由于网络舆情管理不当造成的网络舆情和社会群体性事件。2016 年 8 月，由于部分媒体的不实报道，加之民众对该项目安全性的不了解，连云港市民认为该项目已基本确定落户连云港，且担心存在核辐射危害，从而在网络上发表意见，坚决反对其选址连云港，并爆发大规模游行抗议活动。这一事件是典型的由于核电项目“邻避效应”引发公众抵制、对抗情绪，并通过网络媒体在没有得到正确引导的情况下不断扩散、升温、发酵后造成的群体性事件。

这次事件中，包括民众、政府、媒体、企业、专家等各方在处理应对方面都存在诸多问题，但根本原因是政府对网络舆情管理方面存在欠缺，才导致了一个由本是“莫须有”的威胁发展为大规模社会群体性事件的发生。要做到有效的舆论引导应该做到以下几个方面：

- 1、改变办事作风，提高服务效率和质量；在相关的回应信息中，应该从网民和民众关心的点出发，一个一个的梳理进行应对，而不是从自身角度出发，认为民众认为有所偏差就不管，这样没有解决问题，反而造成了矛盾的激化。
- 2、做一个协调者，而不是一个强权者，应该引导、疏导而不是通过打压，来压制相关的舆论。这样解决不了任何问题。
- 3、建立一个畅通的沟通渠道，与各大网站及公众号及相关媒体建立起沟通机制，与相关一直反对相关项目的人员进行确实的有效的沟通以及对核能战略、核能安全的宣传，这样能及时发现问题、沟通问题。
- 4、继续加强公众号或者别的平台上的宣传工作，从民众思考角度出发，编制各种通俗易懂的材料，让民众了解核电的安全性以及在我国核能战略中的重大意义。

（三）加强专业人才引进工作

由于大数据时代的网络舆情将会形成多向度的研究，而核电的从业者大多都是理工人才，这给我们提出更高的人才素质要求。为了有效应对挑战，必须配备知识结构复合、专业技能娴熟的大数据人才团队。对于这个团队编制 3 到 4 人即可，通过核能行业的专业性培训以及结合沟通、心理学等专业知识，通过对历史涉核事件的分析就能打造支大数据网络舆情管理的专业人才队伍。

四、总结

网络舆情传播往往具有快捷性、突发性，这就要求我们除了做好舆情分析及预警外，在第一时间拿出专业的应对方案并高效的执行。以往逢危机事件才成立“应急工作组”等管理模式已经不能满足现阶段舆情管理的要求，构建核电大数据舆情分析平台，构建舆情管理团队成为后期必不可少的手段。从现实社会到网络世界，从虚拟到真实我们还有很多工作要做。

基于此，对于舆情的数据深入分析以及快速提出合理、有效且切实可行的建议和对策，对于提升核能相关企业网络舆情管理的能力具有重要的理论和现实意义。

参考文献：

- [1] 俞冀阳. 如何在核能项目中求得公众沟通最优化.
- [2] 马远哲, 提升政府网络舆情管理能力研究.
- [3] 龙小红, 大数据环境下政府形象的传播与构建.

作者简介

¹童小明(198104-) 男，福建省宁德市霞浦县海悦大酒店 8 楼 中核霞浦核电有限公司、信息科副科长、高级工程师，邮编 355100 手机：13736888825 邮箱：tongxm@cnnp.com.cn

²李南生（197004-），男，福建省宁德市霞浦县海悦大酒店 8 楼 中核霞浦核电有限公司、信息文档处处长、，研究馆员（档案），邮编 355100 手机：17759388686 邮箱：lins@cnnp.com.cn