

以建立公众沟通数据为基础 实现精准宣传、有效沟通

岭湾核电有限公司 刘继东 周梓良

苏州热工研究院 舒悦

摘要：公众沟通对于核电项目来讲是一项长期而且持续的工作，尤其在项目开发的前期阶段，公众沟通的成效甚至决定了项目的成败。本文以精准而有效地开展科普宣传和公众沟通工作为目标，以构建起公众沟通的长效机制为导向，通过建立公众沟通数据基础，提出了将舆情梳理和数据统计作为科普宣传和公众沟通工作前置环节的工作思路和建议，进而实现精准宣传、有效沟通。

关键词：公众沟通数据、精准宣传、有效沟通

一、问题的提出

核电科普宣传工作是公众沟通的基础，能够为核电的建设和运营提供良好的舆论环境。没有科普宣传基础作为铺垫，对于后续信息公开、公众参与和舆情应对来说，都很可能产生事倍功半的效果。科普宣传工作开展的广度和深度在一定

层面上是决定公众沟通的成效的一个因素，但科普宣传的范围不能无限度扩大、不能事无巨细的宣传，还要根据不同受众的心理、不同人群的特性展开针对性的沟通。科普宣传的范围不断扩大，则意味着要花费更多的人力和物力在科普宣传方面，但考虑到当地的实际情况，有可能收效甚微。如何精准地开展宣传，实现有效沟通？如何让科普宣传更好地为舆情应对工作做好铺垫？将有限的时间和精力用在最需要沟通的人或团体，用在最薄弱的环节，用在最可能出现舆情的地方，是一个需要探讨的问题。

二、 数据媒介

马云曾表示，未来的世界离不开互联网，更离不开大数据。建立核电项目公众沟通的数据基础，对后续工作的推进是十分有必要且有意义的。如何建立公众沟通数据基础，可以尝试从以下几个方面获取：

1. 自媒体

自媒体是指普通大众通过网络等途径向外发布他们本身的事实和新闻的传播方式。随着新媒体技术的发展，越来越多的传播渠道、越来越多的表现形式通过自媒体渠道传播，自媒体可以通过文字、图片、音频、直播、长视频、段视频等各种形式展现，在某个领域进行创作和分享，来增加阅读者的记忆点和兴趣点，通过运营和维护，获取大量关注和热度。在中国，自媒体发展主要分为了 4 个阶段：2009 年新浪

微博上线，引起社交平台自媒体风潮；2012 年微信公众号上线，自媒体向移动端发展；2012-2014 年门户网站、视频、电商平台等纷纷涉足自媒体领域，平台多元化；2015 至今，直播、短视频等形式成为自媒体内容创业新热点。

2. 传统媒体

传统媒体是相对于网络媒体而言的，传统的大众传播方式，即通过某种渠道定期向社会公众发布信息或提供教育娱乐平台的媒体，主要包括报刊、户外、通信、广播、电视以及自媒体以外的网络等传统意义上的媒体。

3. 政府渠道

地方政府是公众沟通工作的责任主体，在稳评、环评公参、公众沟通等方面起主导作用，在线下舆情和线上舆情方面了解一定的信息，对于各类舆情风险有全面掌握和处置渠道，尤其在线下舆情方面，地方政府相关部门是维护社会稳定和处理信访类问题的责任单位，因此与政府相关部门做好沟通是公众沟通工作开展的必要前提和关键因素。

综合上述渠道（但不局限于上述渠道），可以整理出近年内的公众沟通数据，结合当地风俗特点，分析当地舆情特征，在项目前期开发过程中的识别各种潜在舆情风险、占据主导地位、把握主控环节，为后续科普宣传和公众沟通的开展做好铺垫。

三、 数据分析

数据技术的战略意义不在于掌握庞大的数据信息，而在于对这些含有意义的数据进行专业化处理。换言之，如果把大数据比作一种产业，那么这种产业实现盈利的关键，在于提高对数据的“加工能力”，通过“加工”实现数据的“增值”，公众沟通的数据收集及整理工作亦是如此。通过数字化、可视化、趋势化的分析和研判，将各种风险归类并判定风险等级，在公众沟通中可以起到事半功倍，化被动为主动的效果。

基于以上渠道的数据收集，以广东省某扩建项目为例，按时间为顺序统计，收集了近周边地区近五年内的信息数据约 300 余条，同时将以上舆情按照信息来源、发布时间、首发媒体、传播情况、舆情类型、舆情等级等不同的维度进行划分，并按照属性性质进行进一步分析。

1. 信息源属地分析

将历史舆情信息按照信息发布的源属地进行归类整理。总体来讲，境内舆情占 75%，境外舆情占 25%。境内方面，因项目归属地在广东省，广东省内舆情占较大比例，达 71%，其中归属城市又占广东省内的 68%，周边城市位居其后，其他城市则极少；省外部分，广东省外占比约 29%，北京、上海较多，其他省市则较少。境外方面，因广东省毗邻港澳，加上港澳地区新闻和舆论传播相对自由，反核声音一直存在，港澳地区舆情占比达 89%，其中大部分来自香港；港澳地区

外占比 11%，分别分布在英国、法国和新加坡等国家。

从以上分析可以得出，舆情事件的发生主要集中在项目归属地及周边地区，线上占比还是多数，线下较少。线上主要是境内的微博、微信、论坛，和境外（香港）的报刊、新闻网站，所以境内自媒体、少数反核强硬派和境外的反核媒体具有潜在舆情风险，是需要关注的舆情风险点。同时，涉核类信息或政策解读类新闻的传播亦与地区经济发展程度和当地关注度有关。

2. 首发渠道分析

按照首发渠道角度统计，线上舆情占 85%，线下舆情占 15%。线上方面，个人发声以微博、论坛和贴吧为主，具有传播数量高的特点；行业或关联产业方面信息以微信公众号发布为主，具有阅读量高，传播速度快的特点，两者是舆论传播的主战场；报纸报刊和新闻网站主要集中于港媒等境外媒体的舆论传播。微信、微博、论坛、贴吧、报纸、网站等在线上舆情所占的比重相当，均在 10%-20%之间，并且具有非常明显的特征性，例如某些贴吧和论坛均表述的是核电与房地产之间的影响等。线下舆情则主要集中于征地、欠薪、环保等问题。

3. 舆情类型分析

从舆情风险的类型角度统计，各方面信息比较分散，其中主要还是对于核电安全方面的顾虑占比重较大，例如因某

安全事件，引发的无特别针对性的普通安全担忧引发的舆情最多，此部分以个人发帖为主，但发布点和论点很发散。第二，因行业媒体、承包商、内部单位等信息发布不当或内部信息传播引发的次生舆情较多，所以如果信息发布不恰当会造成很大风险，此类应重点关注。第三，由房地产话题引发的涉核舆情类，很长时间以来房地产、旅游等产业都会和核电产生利益冲突，属于利益相关方团体或个人。第四，运行事件类，境内的报道基本都是客观的，部分境外媒体炒作较多，尤其会将几件事件串联成故事，形成长篇负面报道。第五，征地、征海补偿等问题，应引起足够的重视，亦是线下舆情的主要来源。第六，自然灾害，主要是台风、地震等，事实证明安全性没有问题，但建议各核电基地在灾害之后要及时在相应平台报送平安，整体并无太大影响。

4. 定性、定量分析

在所有的数据信息中，按照正面、负面、中性进行分类。其中正面数据占 32%，负面数据占 14%，中性占 54%，对本项目来说，亦可说明基于已建项目具有良好的公众沟通基础，当地民众对于核电的认知度和接受度处于较高的水平。根据负面舆情的危害程度、影响范围、事件可控性等因素，通过“定性、定量”研判后确定事件的等级，其中“一般”舆情占 80%以上，如出现过“重大”舆情，则需引起足够的关注和重视。

四、 数据时代背景下的公众沟通

1. **辅助决策。**数据的意义或作用归根到底就四个字：辅助决策。利用数据分析，能够总结经验、发现规律、预测趋势，这些都可以为辅助决策服务。我们掌握的数据信息越多，我们的决策才能更加科学、精确、合理。从这个层面看，充分利用公众沟通数据，分析出项目的舆情风险点和薄弱点，进而施以行之有效的处置方式才是核心和关键。企业可以借助数据，提升管理、决策水平，提升经济效益；公众沟通也可以借助数据精准地开展科普宣传，制定信息公开和公众参与的策略，为舆情应对做好预案，实现有效沟通。

2. **政府主体。**核电项目公众沟通工作牵涉面广，敏感度高，特别是项目立项开工等前期阶段，正是公众沟通难度最大、达成共识最为关键的时期，单以项目业主及项目所在地的市县党委政府牵头推进，难免“小马拉大车”，对邻避效应的综合应对能力有限。组建更高层级的领导机构，形成更大范围的联动态势，以“大马力牵引”实现重大邻避项目公众沟通的高效稳妥推进，至关重要。所有数据采集和应对的核心都在政府，构建政府主导、政企合力、上下贯通、统筹推进的工作机制，公众沟通工作才能落地。

3. **重视境外舆情。**广东省的涉核项目一直是境外环保人士和港独分子关注的热点，受到国际政治环境和香港社会目前不稳定因素的影响，涉核项目的公众沟通很容易引起境外

舆论的反弹，甚至产生政治影响。因此，开展公众沟通工作需要慎之又慎，时刻关注境外舆情，需做好向国家相关部委汇报的准备，做好与境外媒体、市民及民间团体解释的准备，做好协调好各项资源的准备。

五、 结束语

在当代社会，媒体在社会价值、舆论导向、新闻传播等方面都起到了越来越重要的作用。那么，对于数据时代背景下的公众沟通工作，必须要了解媒体的传播特点和传播特性，掌握当地的历史舆情，善于借助数据开展辅助决策。2013年“江门鹤山核燃料产业园项目”因群体性事件而被迫下马，2016年，连云港核循环项目再次下马，两次涉核类项目惨痛的经验教训告诉我们，化解邻避效应，精准宣传是前提、有效沟通是基础，把握并利用好数据工具，并做好相应的分析和处理，才会让沟通更有意义，更加精准，更加有效。

对于当前的核电项目来讲，大部分企业都已建立起舆情应对的体系，但从某种意义上讲，对其他重大邻避项目来说，以建立公众沟通数据为基础的路径和方式，进而实现精准宣传、有效沟通是可借鉴、可复制的。

参考文献:

- [1] 习近平. 习近平主持中共中央政治局第十二次集体学习并发表重要讲话 新华社 2019-01-25
- [2] 刘永德. 重大项目如何化解邻避效应——以核电项目为例 国家原子能机构 2018-11
- [3] 张少平, 陈文知主编. 创业企业管理 [M] . 广州: 华南理工大学出版社, 2016. 02