

# 建立公众沟通数据库，防范化解邻避效应

岭湾核电有限公司 刘继东 于胜尧

**摘要：**当今社会，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。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，掌握当地的舆情信息，善于借助数据库开展辅助决策。本文从公众沟通数据库的建立、数据库的分析、数据库的意义三个层面来剖析如何利用好数据库工具，化解邻避效应，实现精准宣传、有效沟通。

**关键字：**公众沟通数据库、邻避效应

## 一、问题的提出

涉核类项目的公众沟通工作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。普遍来讲，根据相关法规要求，核电项目的公众沟通一般在厂址周边半径 30 公里范围内开展，如果每超过 1 公里，沟通的群体数量和面积范围都要呈指数型增长，需要在时间和经济上有更多的投入。但是对于某些项目来讲，在 30 公里以外，甚至 50 公里范围依然有民众反对声音的存在，这就需要打破常规的距离范围局限，从新的角度去衡量和判定公众沟通成果的有效性、真实性、准确性。

科普宣传工作开展的广度和深度在一定程度上是判定公众沟通有效性的一个因素，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上，联系当地的实际情况，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、最薄弱的环节以及最可能出现舆情的地方，都是一个需要值得探讨的问题。

以建立公众沟通数据库为基础，精准而有效地开展科普宣传和公众沟通工作为目标，构建起公众沟通的长效机制为导向，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和必要路径，进而实现精准宣传、有效沟通，是公众沟通的另外一种思路和尝试。

## **二、数据库的建立**

现代社会离不开大数据技术，建立涉核类项目公众沟通的数据库，对后续工作的推进是十分必要且有意义的。如何建立公众沟通数据基础，可以尝试从以下几个渠道获取。

### **(一) 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和表现形式通过自媒体渠道传播，自媒体通

过文字、图片、音频、直播、长视频、短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。

在核能行业，自媒体需要有相关的专业知识和技能作为基础，才可以将核能信息以深入浅出的方式传递给公众，最终获取流量。此类自媒体准入门槛相对来讲比较高，数量相对比较少，且范围集中。涉核类自媒体的推文以新闻转载外加适当评论为主，原创文章的难度大、题材选择面小，而且需要一定的时间和精力投入。相对来讲，自媒体比较易于搜索和跟踪，但应注意时效性，因为此部分以阅读量高和传播速度快为主要特点，尤其对于一些热点话题，在相关领域和特定人群中能够实现裂变式快速传播，以依托微信传播平台最为明显。

## **(二) 网络媒体**

网络媒体数据库建立主要分为两部分，一部分是由行业记者刊发的相关文章以及由读者评论组成，这部分要当成一个整体来看，因为评论代表一段时间内民众对于一件事情的观点输出和意愿表达。

另一部分是由民众自发的意见表述和评论，这部分主要集中在微博、论坛和贴吧，此部分民众意见准入门槛较低。网络时代，人人都是自媒体，人人都是发言人，每个人都可以自由的发表意见，意见或多或少，观点或支持或反对。尤其对于部分热点话题，话题热度会相对持续时间长久，而且

容易被二次炒作，是数据库的另一个主要来源。

### **(三) 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、电视等传统意义上的媒体。此部分主要以行业客观报道为主，不会带有太强的主观倾向性和评论色彩，相对来讲比较中立。

### **(四) 政府渠道**

地方政府是公众沟通工作的责任主体，在公众参与等方面起主导作用。地方政府和基层单位是解决和处理民众意见最直接的平台，对当地民风民情有直接了解，对于各类舆情风险有处置经验和处置渠道。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，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。开展实地走访、调查当地民情，也是公众沟通的必要工作和基础。

### **(五) 小结**

通过上述渠道（但不局限于上述），整理出近几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，就可以初步建立起公众沟通数据库构架。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、数据库的分析**

数据技术的意义不在于掌握庞大的数据信息，而在于对这些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也是如此，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。

公众沟通数据库的建立是基础，对于数据的分析和整理才是开展工作的重要依托。数据的分析及整理，可以将项目周边地区近几年内的信息数据，按时间顺序统计，同时将以上信息按照信息来源、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，并按照属性性质做进一步分析。

### **(一) 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，可以按照境内舆情和境外舆情两个属性，得出项目的地域特点，主要有以下几点需要关注：

(1) 境内舆情的发生主要集中在项目归属地及周边地区，占比较大。线上部分主要集中在境内的微博、微信公众号、论坛、新闻网站等。周边地区自媒体和少数反核强硬派具有潜在舆情风险，需要重点关注。

(2) 除了项目周边地区，部分舆情信息也会发生在离

项目较远的地区。主要集中在经济发达城市，此部分主要以涉核类信息或政策解读类新闻的报道形式出现，说明新闻的传播也与地区经济发展程度和当地关注度有着密切的关系。

(3) 中国港澳地区及境外舆情主要聚集在广东省涉核类项目上，因为广东省毗邻香港和澳门，港澳地区新闻和舆论传播相对灵活，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不稳定因素的影响，反核声音一直存在。部分环保类 NGO 组织及反华媒体会根据时事热点发布对核能的负面言论，而这部分报道经常会被欧美媒体所利用。

涉核项目的公众沟通工作的开展也很容易引起境外舆论的反弹，甚至产生政治影响。因此对于境外舆情，需要做好协调好各项资源的准备，需要做好与境外媒体、市民及民间团体解释的准备，需要做好向国家相关部委汇报的准备。

(4) 境外宗族势力主要针对于广东、福建、浙江等地区的核能项目，如有境内和境外势力发生串联，需特别关注。

## **(二) 首发渠道分析**

按照首发渠道角度统计，主要为线上舆情和线下舆情两部分组成。线上舆情方面，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自媒体为主，具有阅读量高、传播速度快的特点；报纸、报刊媒体主要体现于中国香港媒体和一些境外媒体的舆论传播，前两者是舆论传播的主战场。线下舆情则主要集中于征地、

欠薪、环保等问题。

总体来讲，线上舆情是数据库建立的主要来源，微信、微博、论坛、贴吧、报纸、网站等媒介在线上舆情所占的比例近乎相当，并且各种媒介的特征性非常的明显，例如贴吧和论坛主要聚焦于房地产和环保类，尤其以社区论坛和房地产论坛最为明显。讨论内容涉及涉核项目对周边房价的影响，对海洋温度的影响，以及对周边旅游及海洋资源的影响等问题。

线下舆情的获取渠道主要以地方政府为主，重点关注反对项目建设、征地征海、拆迁补偿、劳资纠纷、生态保护等问题。

### **(三) 舆情类型分析**

涉核类舆情风险的类型，主要指引发舆情的内容，可以归纳为以下几类：

**(1) 技术安全类：**受切尔诺贝利和福岛核事故的影响，民众对与核能相关的安全性仍有较大顾虑。虽然核电发生事故几率非常低，但是一旦发生事故，其后果是灾难性的。在后福岛时代，虽然通过技术的改进，使核电安全性有所增强，事故发生的概率大大降低，但是基于核能知识未能在全民范围内深入推广并普及，以及部分利益方面的考量，支持和反对核电发展的声音一直存在。所以，公众对核电安全方面的顾虑还是占比最大，且各方面信息比较分散，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，且发布点和论点很发散。

**（2）信息发布类：**核能舆情另一个特点就是容易因行业媒体、承包商、产业链单位、内部单位等信息发布不当或内部信息传播引发次生舆情。在项目开发阶段，由于项目还未普及开展公众沟通工作，因信息发布不当而引发的舆情事件极易发酵成群体性事件，危险程度等级也最高。例如连云港乏燃料项目因群体性事件而造成项目夭折，后续再重新开发新厂址将非常困难，造成损失难以预估，并且对行业前景带来阴影。

**（3）利益团体或个人类：**核能行业利益相关方包括房地产行业、旅游行业、养殖行业等，都可能会产生利益的冲突。

**（4）运行事件类：**根据国内相关法律法规要求，为保证核能项目的公开透明，所有运行事件都需要在相关网站公示。经过几年的实践，中国境内基本以客观报道为主，民众对于核事故和核事件的认知趋于理性，但部分境外媒体利用相关事件炒作较多，甚至会将几件事件串联在一起，形成长篇负面报道和宣传，借机攻击中国核能行业的发展。

**（5）征地补偿类：**涉及征地、征海补偿等问题，每个项目都要面对，且应引起足够重视，如果处理不当，很容易产生线下舆情，这也是线下舆情的主要来源。

**（6）自然灾害类：**主要产生原因在于台风、地震等自然灾害的发生对核能设施的影响，事实证明一般自然灾害对

于安全性没有实际性的影响，但建议在灾害之后要及时在相应平台报送平安，以打消民众的顾虑和猜疑。

#### **(四) 定性定量分析**

在所有获取的舆情数据和信息中，按照正面、负面、中性进行定性分类。如果负面舆情占多数，则说明项目具有较大的风险，必须扎实做好公众沟通工作，在项目公示期间慎之又慎，只有条件具备时才建议开展。如果负面舆情占少数，则说明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。

同时，对于负面舆情还应进一步细分，根据负面舆情的危害程度、影响范围、事件可控性等因素进行定量分析，研判负面舆情的等级，如定义级别较高，则需引起足够的关注和重视，并妥善处置。

#### **四、数据库的意义**

数据库建立的意义在于辅助决策。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。项目工作者掌握的数据信息越多，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库，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。借助数据库，可以精准地开展科普宣传，制定信息公开和公众参与的策略，在舆情应对方面做好预案，进而实现有效沟通。

核能项目公众沟通工作牵涉面广、敏感度高，特别是项

目的前期阶段，正是公众沟通难度最大、达成共识最为关键的时期。在实际工作开展的过程中，舆情应对的核心都在政府，项目方必须要紧紧依托政府，以政府为主体，形成与政府的信息互通。在项目管辖地市级范围内，组建高层级的领导机构，形成更大范围的联动态势，实现核能项目公众沟通的高效稳妥推进。至关重要的一项是项目初期要构建政府主导、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。

## 五、结束语

历史上，几次涉核类项目经验表明，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，做好相应的分析和处理，才会让沟通更加精准而有效。

对于当前的涉核类项目来讲，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、有效沟通是可借鉴和复制的。