

江苏水利网络舆情年度数据分析及思考

吴卿凤¹, 姚吟月¹, 孙文昀², 张成鑫³

(1. 江苏省水利信息中心, 江苏 南京 210029; 2. 南京悦水文化传播中心, 江苏 南京 210029;
3. 南京标志网络科技有限公司, 江苏 南京 210001)

摘要: 充分掌握网络舆情现状、分析研判网络舆情处置回应机制, 是新时期政务舆情应对能力建设的迫切要求, 是大数据背景下提升舆情引导水平的迫切需求。研究通过大数据软件, 对江苏水利舆情的地域、周期、来源、关键词云等进行了数据分析, 对几个重点案例进行了分析研判, 并结合定量、定性研究结果, 对下一步工作提出了意见建议。

关键词: 江苏水利; 网络舆情; 大数据

中图分类号: G206

文献标识码: B

文章编号: 1007-7839(2019)07-0044-05

Analysis and consideration on the annual public opinion data of Jiangsu water conservancy network

WU Qingfeng¹, YAO Yinyue¹, SUN Wenyun², ZHANG Chengxin³

(1. Information Center of Jiangsu Water Resources, Nanjing 210029, Jiangsu;

2. Nanjing Yueshui Cultural Communication Center, Nanjing 210029, Jiangsu;

3. Nanjing Sign Network Technology Co., Ltd., Nanjing 210001, Jiangsu)

Abstract: To fully grasp the current situation of network public opinions, analyze and judge the response mechanism of network public opinions is an urgent requirement for the capacity building of government affairs public opinions in the new era, and an urgent need to improve the guidance level of public opinions in the context of large data. Through large data software, the data analysis of the regions, cycles, sources and keyword cloud of Jiangsu water conservancy had been carried out. Several key cases had been analyzed and judged, and suggestions for the next step had been put forward based on the quantitative and qualitative research results.

Key words: Jiangsu water conservancy; network public opinion; large data

随着互联网、手机等新媒体的迅速普及以及微博、微信等社会化沟通平台对民意表达的空前解放, 突发事件的网络舆情从产生到扩散的全过程, 都呈现出有别以往的全新特征^[1]。2016 年初, 中共中央办公厅《关于全面推进政务公开工作的意见》要求, 快速及时回应社会关切, 建立健全政务舆情收集、研判、处置和回应机制, 加强重大政务舆情回应督办工作, 开展效果评估。为客观了解江苏省水利舆情现状, 本研究运用舆情分析信息技术, 对

2017~2018 年江苏水利网络舆情进行了数据分析, 为进一步开展舆情应对工作提出了基本建议。

1 年度数据分析

1.1 地域分布

本次舆情收录时间跨度为 2017 年 8 月 1 日至 2018 年 8 月 31 日, 共收录信息 1.5 万余条, 进行人工筛选汇总后, 较有代表性的事件条目共 113 条, 其中省级水利舆情 42 条, 宿迁 35 条, 苏州 9 条, 南京

收稿日期: 2019-06-05

基金项目: 江苏省水利科技项目(2018072)

作者简介: 吴卿凤(1975—), 女, 高级工程师, 主要从事水利新闻舆情工作。

6条,无锡4条,徐州、常州、泰州、淮安均为3条,连云港、镇江均为2条,南通1条。见图1。

地域舆情数量分布图

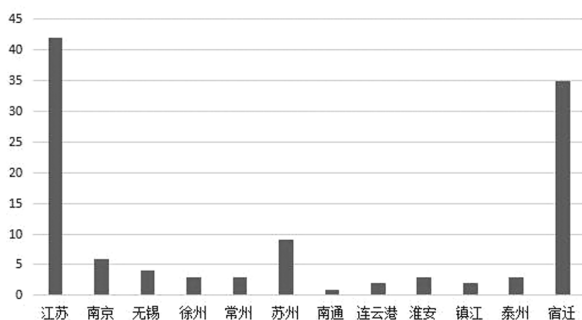


图1 地域舆情数量分布图

其中,除台风、暴雨等汛期常规新闻报道以外,期间影响范围较广、影响时间较长的舆情事件有:宿迁、徐州、连云港等地整治非法采砂,苏州非法毒鱼污染,常州暴雨导致堤坝损坏,谣传暴雨大风导致大桥拉索断裂,安徽泄洪导致污水流入江苏螃蟹养殖区等。水利(水务)舆情事件错综复杂,多类型事件接连发生,串起了整年间整个舆论场。

1.2 时间分布

根据数据统计,涉水舆情多发生于每年的6~10月份,也就是主汛期。由图2可见,2017年8月以及2018年8月的舆情信息占比最大,主要影响因素是对洪涝、暴雨等媒体报道较为集中,媒介主要集中在微信、微博站点。负面舆情的数量也在这个阶段达到最大。根据周期性来讲,水行政主管部门在每年6~8月份更加需要加强对涉水舆情的监测和应对。

信息来源走势图

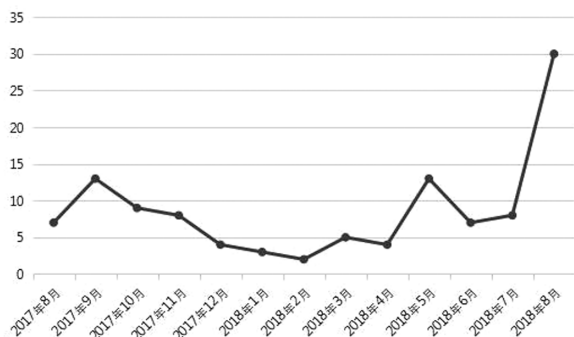


图2 信息来源走势图

1.3 来源分析

由图3可见,2017年8月至2018年8月的信息多来源于论坛,占比23.89%;其次为网站(18.85%)和客户端(16.81%)。其中,网站、客户端以及媒体新闻(14.16%)多为官方发布的信息,

包括宣传信息以及正面信息;而论坛以及微博等自媒体发布的信息多为负面舆情。本年度水利(水务)舆情虽然事件频发,但特点为主要是“爆点略降、燃点不断”,有多起事件引发社会舆论的关注,但爆点并不持续强烈。纵观整个舆情监测数据,水利(水务)舆情事件类型广泛,聚类分析事件关键词,特别是涉环保、城建邻避效应(水资源保护、黑臭水体、水污染防治等)事件间接或直接触发了水利(水务)领域的舆情事件,使其舆论风向转向城市排污、排水、民生、智慧城市治理等方面居多。

信息来源类型统计

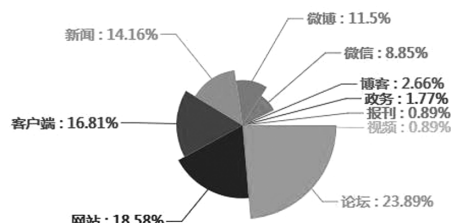


图3 信息来源类型统计

根据监测数据得知,论坛中大多数为地方问政论坛信息,此类信息多为负面信息,数量较大;微博信息也以敏感信息为主。根据媒体活跃度(图4)可知,占据前三位的均为自媒体,且其活跃度远高于主流新闻媒体,因此水利舆情工作需要多关注自媒体信息。虽然从近几年水利舆情信息来看,每年的重大负面舆情较少,并且负面舆情影响力也很小,但是,从舆情工作角度来讲,重大负面舆情的爆发,大多是源于自媒体信息的传播。据此,水利舆情工作需要将自媒体舆情的监测作为重点。

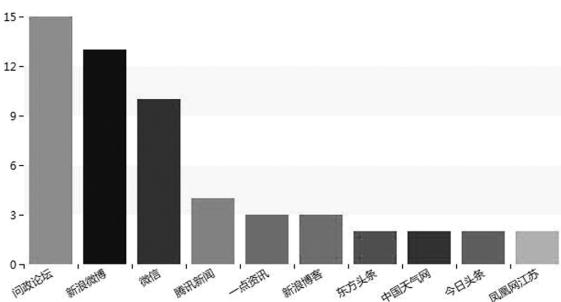


图4 信息来源媒体活跃度

1.4 关键词云

2018年,我国整体降水较常年偏多,局部地区降雨量突破历史极值。全年共生成29个台风,10个登陆我国,均多于常年平均数量^[2]。“温比亚”台风在2018年8月登陆上海,对江苏、安徽等地造成严重暴雨洪涝。网友在网络上搜索或发布较为集中的就是水位上升、暴雨、洪涝等词。其次

出现的高频词是河湖管理、非法采砂、河湖乱建等,相关问题也是网友关注的热点。见图 5。

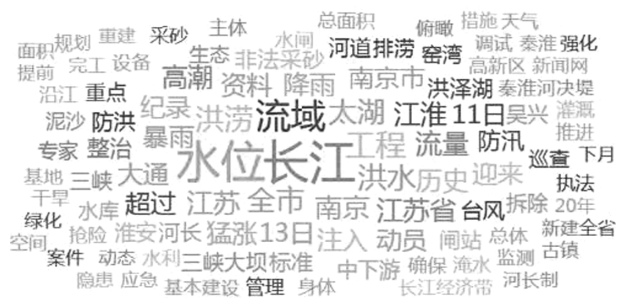


图 5 2017 年 8 月至 2018 年 8 月江苏水利舆情关键词云

整体上看,2017 年 8 月至 2018 年 8 月之间,江苏并未出现省一级重大水利舆情危机。本次监测跨度内发生的舆情事件传播范围整体上局限在地市级,但由于部分事件涉及到多地联合行动以及跨省协调的问题,省级水利部门可以在其中发挥更大的作用。

2 重点舆情事件

2.1 非法采砂治理事件

2017 年 8 月至 2018 年 4 月期间,非法采砂相关舆情共收录 1960 条信息。其中新闻网站 377 条,综合网站 311 条,微博 211 条。通常而言,微博的发布数量可以直观地反映事件在公众视野中的热度,因此可以认为,非法采砂并未引发广泛的舆情讨论。

同时应当注意的是,关于非法采砂事件,自 2017 年 8 月开始一直有当地民众通过电话、12345 政务论坛等渠道向宿迁市相关部门反应,在贴吧中也有帖子曝光“沙霸”。此类信息中大部分得到了重视,宿迁市有关部门除了实地探查以外,也在论坛中跟进回复了处理进展。见图 6。

市民第 2 次来电反映:湖滨新区白马湖二湾口向北 1500 米处长期有人非法采砂(晚上 10 点至早晨 6 点左右),市湖管办 2016/11/14 回复:“你反映的水域我们已通知宿迁水政执法人员加大管理力度,同时我们也能及时协调新沂执法人员组织共同打击。”市民表示该处仍有人非法采砂,一直无人处理,请处理。(详情与其联系)

部门答复

湖管办

网友您好,我们已关注,请等待回复 发表于 2018-05-21 08:58:23

湖管办

市民您好,您的问政我们已获悉,市湖管办工作人员已于 5 月 21 日 9 时 10 分致电向您了解相关情况,您反映的水域属徐州水域,不在宿迁水域范围内,请您向新沂、徐州或会投诉,感谢您对白马湖保护的关心和支持。 查看楼层 发表于 2018-05-21 09:13:51

图 6 市民来电内容截图

但仍有少量投诉和举报信息的处理留有隐患,比如上条信息由于举报河段超出了宿迁水域的管辖范围,宿迁市并不能针对举报信息作出快速反应。由于水域划分的复杂性,在此类多部门共同管理的水域中,强求普通民众充分了解专业部门的负责水域范围是不合理的,在回应上应当有一定的技巧性。这种“因为不是我办辖区,所以应该找徐州

或者省厅”的回复虽然从宿迁湖管办的角度看没有大问题,但是对于举报人而言,有可能产生“不想管、踢皮球”的观感。同时,应对举报信息时,要求举报人反复提交某一事件的详细内容,也会极大地消耗举报人的跟进热情,有故意拖延、回避问题之嫌。应当认识到的是,此类“投错邮箱”的举报信息其内容本身仍然具有价值,可以将举报信息转发至实际管辖的部门,让群众少跑腿,更有利于推进工作。

2.2 常州暴雨导致漫坝

2017 年 9 月 25 日至 26 日,常州市武进区出现了强降雨天气,导致水漫堤坝造成内涝,造成了一定经济损失。常州各部门救灾工作较为得当,并未出现人员重大伤亡,也没有相关负面报道。常州在后续处理中也比较重视微博平台,@平安常州 发布了救灾基本结束的近况。微博也加入了#暴雨中的我们#这个热门话题中,对舆情讨论方向进行了较为成功的引导。

由于实际辐射的地区仅为常州市,相关信息在微博上的转发量并不大。以@平安常州 发布的微博为例,仅有 38 次转发、16 条评论。微博内容为公安发布的救灾信息,包含了静态图和动图,并且图片均附加了较为明显的防盗水印。同时,如武进区公安、金坛区公安等公安微博也都参与了转发。水利部门也可以借鉴这种处理方式,确保与水利相关的类似舆情可以在一定范围内进行讨论。

在舆情收集的过程中发现,系统收录了一条已被删除的微博。微博内容主要为呼吁政府部门尽快救灾,并没有出现渲染恐慌之类的问题。一般认为在处理普通网民发布的微博时,不宜简单禁止发声。尤其是在遭受极端天气或经济损失后,网民急于了解事实真相、主动参与话题讨论,网络此时起到了解压阀的作用,提供了适当的宣泄渠道。“禁言”反而会增加网民的不信任感,应少用、慎用。在有条件的情况下,可以由政务微博运营人员以政务微博官方号的身份留言慰问,尤其是此类直接@了政府账号的微博内容,更容易精准回复。与直接删除相比,除了同样可以矫正舆情讨论风向以外,也不易让群众产生反感情绪。

2.3 台风“温比亚”

综合主要媒体报道,2018 年 8 月 17 日凌晨 4 点 05 分前后,第 18 号台风“温比亚”在上海浦东新区南部沿海登陆。早晨 7 h,到达苏州吴江境内;9 h,位于太湖湖面上;10 h,穿到无锡宜兴境内;11 h,来到常州溧阳;13 h,挺进南京溧水。从

7~14 h,“温比亚”在江苏逗留了约7 h。据统计,从16日17时到17日17时,受台风“温比亚”影响,全省大部分地区出现暴雨。淮河以南出现区域性大暴雨,317个乡镇(街道)达到大暴雨级别。其中,宜兴和桥镇累计降水量274.4 mm,达到了特大暴雨级别。此外,全省大部分地区出现8级以上大风,40个乡镇(街道)出现10级以上大风,苏通大桥苏通桥南最大风力达12级。“温比亚”由于其力度之强,得到了广大网民的关注,根据数据统计(图7~8),2018年8月16至19日共收录有关“江苏+温比亚”的舆情信息共20082条。其中新浪微博占比最高,达到68.63%,其次多为新闻媒体报道。

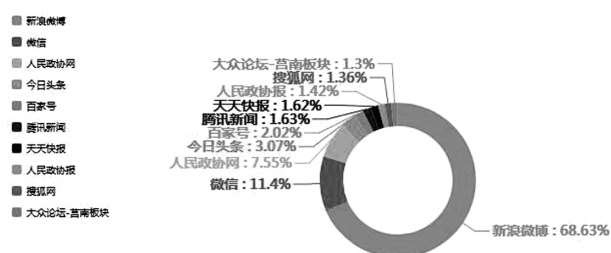


图7 信息来源占比

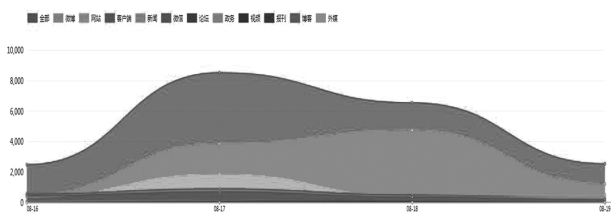


图8 信息来源走势图

本次“温比亚”台风登陆江苏,给江苏各地区造成了不小的损失,但是在各部门的通力合作下,舆情处置非常成功。台风抵达之前,各部门就做好了防御应对工作,紧急下发预警通知,了解研判灾情,部署全省防台应急工作。台风过后,各部门紧急对各地区进行抢险。本次紧急事件,相关部门也充分发挥了媒体的作用,多次对舆情事件进行正面报道,转发最多的文章有《江苏水文全力迎战“温比亚”》《台风“温比亚”过境江苏 雨大风急、高速管制、动车取消,而你一直都在》等,积极对该事件进行报道,做到信息公开,获得网友的一致认同。广大网民对此次事件的态度多为祈福、期盼安全等风向,舆情关键词多趋于积极方面。见图9。

3 开展水利舆情工作的几点建议

3.1 以积极态度面对舆情

近年来,网民对与自身利益紧密相关的公共事务发表观点和看法,虚拟世界和现实世界的互动越



图9 敏感占比图

来越频繁。网民群体的日益壮大,说明舆论影响决策、改善社会治理方式的空间正在拓展。客观来看,政府职能部门对网络舆情的线上处置和情绪安抚,已经成为引导舆论、改善舆论环境、有效进行社会管理的重要内容。在具体处置过程中,如何消除网络上的杂音,引导舆论变得十分重要^[3]。

网络舆情是社会心态的真实反映,着力解决社会矛盾是消解舆情的关键。当公共事件出现后,有的部门习惯在封闭的环境下协调解决问题,对外封锁事件的信息,把“封堵打压”这种非常态的应对舆情手段当成“救命稻草”。网络时代,在处置舆情的过程中不仅要面对问题本身,还必须面对社会大众的质疑,封闭、僵硬的内部处置方式将会产生连带效应,导致舆论关注重点从对事件真相的追究,转移到更大范围的质疑和批评。政府部门应踩准舆论场节奏,在具体的舆情事件中不偏不倚、依法依规处置,避免产生群体性对立情绪。

3.2 加强舆情应对工作联动

舆情工作是一项涉及全局的工作,政治性、综合性和技术性要求很高。做好舆情处置工作,必须正确把握其内在要求和基本规律,减少盲目性,增强自觉性。网络技术的发展,既为网民介入公共事件提供了交流平台,也直接影响网民对现实世界的判断。从收集的舆情信息可以看出,水利舆情多而杂,并且处置起来也比较繁琐,这就更需要建立一个以涉事责任部门为核心,综合部门为桥梁,专家库为智囊,争取本级宣传主管部门为指导的全面作战工作格局。网络舆情由于其传播快、覆盖广的特点,一旦在舆情研判、信息报送等环节上耽误了时间,就会有很多变化的可能,要着重提升时效性,才能在舆情爆发时,有更有效的方案去应对。

要想从根本上消除舆论场杂音,需要政府各个部门之间实现信息互通、协调有力、处理高效,网络舆情才能得到及时、高效、合理的应对和解决。面对突发事件特别是自然灾害,相关部门和单位舆情应对处置能力高低是影响形象修复的关键^[4]。比如,2016年7月19至20日,北京遭遇了入汛以来

的最强一轮降雨,相比 2012 年的北京“7·21”特大暴雨,北京各部门的积极处置赢得了认可,网络舆论正向特征凸显。相关部门采取了主动封路、人员疏散等应急措施,并做了应对地质次生灾害的准备,北京转移群众 3000 余人,未接到人员伤亡报告,表现出城市应急系统和救援措施的大幅度提高,也让网民看到救援工作以保护生命为第一准则的专业性。暴雨过后,网民对有关部门和工作人员纷纷点赞,特别对交警、救灾人员、抢修人员表达了敬意。而网络上也出现大量好人好事,彰显正能量。

3.3 充分运用政务新媒体塑造亲民形象

政务新媒体在网上的影响力,有助于在舆情爆发后进行舆论引导。政务新媒体塑造“人格化”形象,运营者要以贴近人的思维方式来呈现,具体可以表现在比喻手法、话语模式等方面。国家博物馆的微信订阅号和微博,不仅将微信订阅号由原来的“小博”改成“国博君”,在内容上还通过运用拟人手法及第一人称代词的形式,生动形象地表达出运营者的情感,增强了国博与“拥趸”之间的亲切感。而接地气的内容、清新的文风,也是政务新媒体的人格化的重要表现形式。@江宁公安 在线被网民亲切地称之为“江宁婆婆”,实际上该微博运营人是一位男警官,自 2011 年开通后,就以接地气的内容,具有亲和力、贴切的网络语言、口头语言、互动语言和适合年轻人的清新活泼风格,获得大量网民的认可和喜爱。

省水利厅于 2014 年 5 月开通了@江苏省水利

厅 政务微博,并加入省政府的政务微博群。2016 年 4 月开通“江苏省水利厅”微信公众号,2017 年入驻“今日头条”矩阵。微博每工作日更新,平均点击量在 3500 次左右;微信每工作日更新,用户总数 8650 并持续上升,最多单条阅读量 5594 次。在全省政务新媒体中处于中上水平。在具体运营中,坚持内容为王,积极遵循网络传播规律,充分利用“网言网语”,适度“卖萌”,坚持简洁性和戏剧性冲突性,对标题和话语方式进行融合;坚持形式创新,灵活运用图说图解、动图动画、快闪短视频等,用好形式讲好故事;在汛期及时发布雨水情信息、防汛工作部署和水利工程已经发挥的作用等,回应社会关切。打造出一个具有自己“人格”的“水利君”政务账号,以更加亲民的形象去接近网民,赢得广大网友的青睐。

参考文献:

- [1] 宋宁,刘婵君.过程与要素视角下的突发事件网络舆情演化规律研究综述[J].图书情报工作,2016(15): 140-147.
- [2] 一月数说[J].中国防汛防旱,2019(2).
- [3] 颜陈,郭雪颖.社会管理中的“舆情下线防范”[J].网络传播,2013(10).
- [4] 人民网舆情监测室.负面舆情过后如何修复形象?[OL].[http://bbs1. people. com. cn/post/158/1/2/170276247. html](http://bbs1.people.com.cn/post/158/1/2/170276247.html), 2018-12-17.