

大数据与决策研究

(大数据分析专题)

2024年第48期(总第268期)

广西壮族自治区信息中心

广西壮族自治区大数据研究院

2024年10月11日

社情民意政务数据赋能我区舆情监测治理 应用研究*

近年来,各级党委和政府高度重视社会舆情工作。政务便民热线、领导信箱等政民互动渠道承担着传递权威声音、回应公众诉求、听取意见建议、发现漏洞问题、稳定社会情绪等重要职责,社情民意政务数据在社会舆情事前预警监测与事后跟踪治理等方面具有突出价值。本报告基于社情民意

* 本报告系2022年广西哲学社会科学规划研究课题“大数据时代突发事件网络舆情引导机制研究”(批准号:22AXW001)阶段性成果。

政务数据的作用分析与实际案例分析，提出社情民意政务数据在社会舆情监测治理领域的应用建议，为丰富拓展大数据应用与社会治理融合创新提供有益参考。

一、社情民意政务数据赋能舆情监测治理的作用

（一）规模数据量级提高舆情监测治理整体性与精准性

12345 政务便民热线、领导信箱等社情民意政务数据是群众向政府部门反映社会现象、提出意见建议的第一手信息来源。广西 12345 政务服务便民热线自 2020 年正式上线运行以来，共接到群众诉求超 2300 万件，数据覆盖全区范围且规模巨大，其囊括了更为多元的群体信息，社会多元主体借由多元政务渠道发声的信息传播与意见表达特质得以聚类、系统展现，能更为精准立体地刻画各个领域及层次对社会事件的诉求与感受，帮助政府部门更有针对性地开展问题跟踪和策略制定，对于避免矛盾激化引发舆情事件，尤其是在舆情酝酿阶段及时发现舆情苗头具有较大价值。

（二）动态数据跟踪保障舆情监测治理及时性

渠道多向度、受众低门槛参与的政民互动方式增强了社情民意信息传播的即时性与动态变化速度。广西 12345 政务服务便民热线每日收到群众诉求近 1000 件，面对数据价值随着时间流动不断降低的特性，快速及时地跟踪处理数据是保障舆情治理的关键要求。凭借大数据技术自动实时整合分析社情民意政务数据，即时把握群众核心诉求和突发热点，能帮助政府部门构建起覆盖舆情发展每个阶段的主动地位，从而提高舆情治理的影响力和作用力。

（三）深度数据分析助推舆情监测治理方向前瞻性

社情民意政务数据涉及人员、地址、涉事机构等多元信息，通过机器学习、关联分析等大数据深度分析技术，融合人社、工商、税务、司法、公安等多源政务数据，能实现对舆情涉事主体和事件内容特点的深度挖掘分析，更精准刻画事件全貌，有助于找准舆情治理目标方向和方式方法，并以此为基础构建恰当的舆情预警模型与技术方法，提高对社会民生矛盾演化为舆情事件风险的预警研判水平，强化事前监测预警效能。

二、社情民意政务数据赋能舆情监测治理应用

（一）以舆情四大基本要素为切入点的思路

社会舆情是舆论主体（公众、利益相关者）、舆论客体（突发事件或社会热点敏感事件）以及舆论本体（态度或意见）经过传播形成的有机统一体。因此，从社情民意政务数据中挖掘舆情基本要素信息是应用的关键。通过热词分析、关联分析、聚类分析、趋势分析等方法对数据进行不同维度的量化分析和指标构建，一是舆论主体方面，监测社情民意政务数据中被投诉举报较为密集频繁的单位，挖掘舆情风险对象。二是舆论客体方面，监测社情民意政务数据中被多次反复提及讨论的事件现象或者涉及政治、社会公平等不利于社会稳定的言论，识别可能引发舆情的的事件话题。三是舆论本体方面，监测社情民意政务数据中公众所表达情感、态度和立场的倾向性，分析事件的危害性和紧急程度。四是舆论传播层面，监测社情民意政务数据中相关事件涉及区域范围，把握事件相关影响的广度深度。

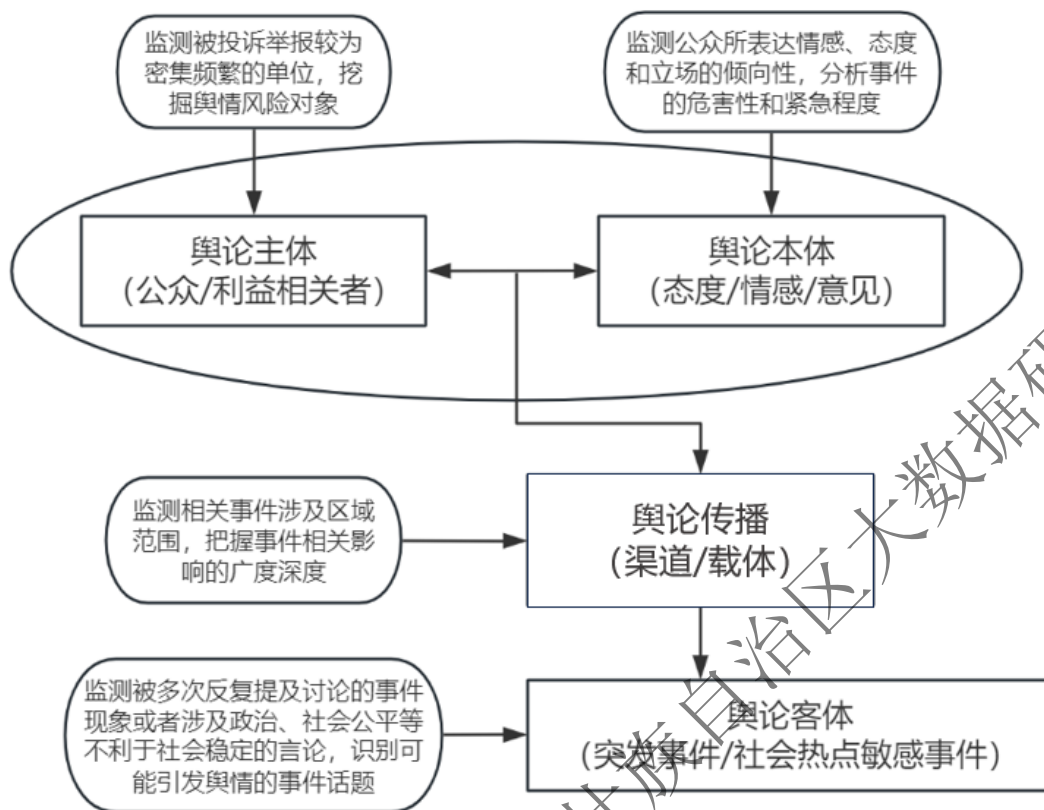


图 1 社情民意政务数据赋能舆情监测治理应用思路

表 1 社情民意政务数据赋能舆情监测指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
舆论主体	涉事对象	涉事主体性质
		涉事主体数量
		涉事主体特征
舆论本体	态度倾向	态度正负向
	诉求倾向	诉求类型分布
舆论传播	传播扩散	区域扩散程度
		区域传播密度
舆论客体	诉求焦点	诉求主题领域
		诉求声量热度

（二）以南宁慧泊天价停车费舆情事件为例的应用结果

2023年5月的南宁慧泊天价停车费舆情事件引发社会广泛关注，给我区形象造成一定的负面影响，事件的发生也反映出我区在舆情监测治理方面的不足。本报告以该事件为例，对事件发生前后一个月时间内共1.7万条相关社情民意政务数据进行分析发现（如图1），总体来看，本次舆情的形成表现为渐进式，即舆情是在社会矛盾的形成和积累下逐渐滋生的，经历了由无到有、由弱到强、由隐匿到公开的过程。具体来看，在此舆情事件发展的不同阶段，从社情民意政务数据中挖掘出不同的信息点对舆情治理具有积极作用。

一是舆情酝酿阶段，事件相关数据出现短期明显增长预示舆情爆发风险。数据显示，一段时间以来群众关于停车收费问题的诉求量总体呈波动微涨趋势，在舆情爆发前一周曾出现短暂的小高峰，此时应引起相关部门重视，针对群众反映的问题及时开展排查，避免矛盾激化。但在事件实际发生时社情民意政务数据反映出的异常波动并未得到相应处置，导致舆情爆发。

二是舆情发展阶段，事件相关新矛盾点增加预示舆论话题转移或恶化风险。对群众反馈的具体内容分析显示，除了停车费收取不合理这一核心矛盾之外，还有不少关于收费软件过度获取个人信息、公安部门以警告等不合理手段压制舆情的投诉，通过挖掘捕捉社情民意政务数据中这些可能造成次生舆情危机的信息点，能有效降低舆情恶化的风险，提高事态把控能力。

三是舆情平息阶段，社会关注点的

转移为整改工作的持续推进提供方向指引。舆情平息后公众诉求逐渐向事件处置措施的贯彻执行效果方面集中，例如，关于部分道路停车没有按照新规定进行收费、其他地市停车收费是否应该参照执行、室内停车场的收费标准调整等方面的讨论与反馈有所增加，这些观点和信息能为政府部门做好后续改进工作、了解社会民生所盼所想提供重要方向指引。

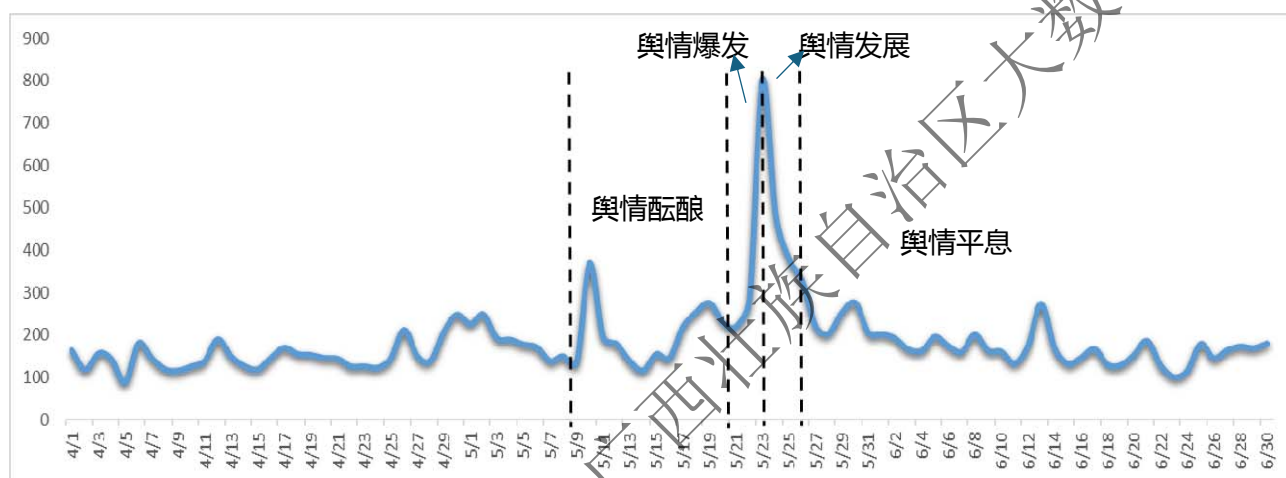


图 2 南宁慧泊天价停车费事件舆情热度走势图（单位：条）

三、用好社情民意政务数据促进舆情监测治理水平提升的对策建议

结合上述案例可以看出，舆情事件从产生到结束，一般可分为舆情酝酿—舆情爆发—舆情发展—舆情平息 4 个阶段。社情民意政务数据在舆情发展不同阶段，针对各项舆情要素，可发挥不同的应用价值。

（一）舆情酝酿阶段：发挥事前苗头预警和话题识别作用

舆情酝酿阶段，相关话题事件发展还处于萌芽状态，群众关于事件的讨论热度呈现浮动性、分散性和无序性，发展态势具有不确定性。在此阶段，社情民意政务数据主要发挥

苗头预警、话题识别、防微杜渐的作用，通过对数据的实时监测与分析，能及时发现因工作薄弱环节可能引发社会舆情的各类有增长苗头的热点社会问题，快速把握事件核心矛盾与群众诉求，推动对事件相关主体的深入调查，摸清事情原委。并通过快速发布信息等措施，把事件基本事实、处理问题的态度、解决问题的做法等信息尽快告知公众，帮助相关部门在事件热度扩散前，尽可能把公众情绪引导到健康理性方向上来。

（二）舆情爆发和发展阶段：发挥事中观点分析和事态监控作用

舆情爆发和发展阶段，事件影响已经扩大，关于事件的讨论和报道越来越多，事件主要责任人、涉事主体和原因进入大众视野，舆情热度持续上升至最高并维持一段时间。这个阶段，舆情发展呈现出体量大、负面情绪高涨或极端、危害性和冲击性最大的特点，各类小道消息、谣言充斥其中，舆论风向极易被误导和转移。社情民意政务数据能发挥舆情过程焦点监测分析的作用，有利于公众情绪的把控，避免谣言扰乱公众视听、诱发二次舆情，针对公众质疑及时提供靶向性的解答说明和事实引导，有效控制社会舆情的深度蔓延。

（三）舆情平息阶段：发挥事后处置评估和持续跟踪作用

舆情平息阶段，随着事件得以控制、责任主体已经明确、政府部门对事件做出回应处置，公众对事件的关注度降低，

舆情信息和讨论热度逐渐消散回落，偶尔出现零星话题但不会引起较大范围的热度起伏。在此阶段，可以通过社情民意政务数据持续跟踪群众对事件的评价和看法，尤其是针对政府部门处置措施的实施效果评估。同时，基于社情民意政务数据还可以分析发现由舆情事件延伸出的其他相关领域监管治理不足，推动政府部门尽早发现问题、纠正偏差，降低新一轮舆情风险，进而形成社情民意政务数据赋能舆情监测治理的运行闭环。

(《大数据时代突发事件网络舆情引导机制研究》课题组)

编辑部地址：南宁市体强路 18 号广西信息中心 1412 号房

联系电话：0771-6113592

电子邮箱：dsjyjs@gxi.gov.cn

网 址：<http://gxxxzx.gxzf.gov.cn/>



扫描二维码获取
更多决策参考信息