

消极网络舆情事件中政府回应 对网络社会心态的影响 ——基于微博舆情事件的模糊集定性分析

刘 洋 尚虎平

摘 要 公共舆论环境广泛认为网络社会心态总体偏消极且难以有效引导,这种认知加剧了公众及政府对网络舆情的消极态度,不利于建设清朗网络环境。从消极网络舆情事件出发,对 2022 年度 10 个案例的微博文本进行情感分析和主题词频分析,并运用模糊集定性比较分析法,探寻政府回应影响网络社会心态的总体态势及特征,研究结果显示:消极网络舆情事件中,网络社会心态普遍以中性或偏中性发展为主;政府回应态度总体偏积极,但与作为方式及回应内容并不匹配;政府回应内容是否符合公众核心合理诉求是影响网络社会心态发展走向的关键因素;不同诱因下政府回应层级存在“可调节空间”等。在优化网络生态治理过程中,应结合以上结论,通过充分认识网络社会心态中性化发展趋势、切实回应公众核心合理诉求及提高政府回应能动性等措施来引导网络社会心态积极发展。

关键词 网络舆情;网络社会心态;政府回应

中图分类号 C912;D630 **文献标识码** A **文章编号** 1672-7320(2024)05-0123-12

基金项目 教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目(22JZD028)

网络社会不仅扩大了政府与公众“面对面”沟通的渠道,还进一步规范了政府行政程序,改善了公共服务效率。然而,网络舆论也因信息碎片化、谣言等问题而备受质疑。一方面,社会心理学中的“乌合之众”“群氓”等理论观点被广泛传播,此类观点认为,传统公共舆论环境中公众认知必定会极端化发展。进入网络社会,这类观点被套用在网络环境中。网络舆情成为情绪化、极端化的代名词,部分观点甚至将其列入影响民主和法治建设的“黑名单”;另一方面,由于我国网络法治建设尚在完善,网络环境中仍存在着网络暴力、信息泄露等问题,这也加剧了公众或政府对网络舆情的消极认知,甚至造就了“惧网”的政府形象。但无论从学界还是从实际环境来看,网络舆情环境并未完全如“乌合之众”等理论预设般极端化发展。多数情境下,网络舆情经有效引导后能发挥积极作用。也正是认识到这种作用,我国在战略层面持续重视网络舆论,不仅构建了“社情民意”等民意反映制度,而且自进入新时代以来,对于网络舆论在建设法治型和服务型政府中的必要性也给予了极大重视。正如习近平强调的,“领导干部要学网、懂网、用网”^[1](P4-16)。只有了解群众所思所愿,才能有效治网、构建清朗的网络生态。为此,本文拟以矛盾更为突出的消极网络舆情事件为研究对象,运用模糊集定性比较分析法(Fuzzy Set Qualitative Comparative Analysis,简称fsQCA)等方法,深入分析网络社会心态的现状及政府回应影响网络社会心态的路径,以探寻更利于优化网络生态治理的路径。

一、文献综述

学者们在概念上基本沿用或补充了涂尔干对社会心态的界定,即社会心态是在经济、政治或社会文化等因素影响下形成的集体性心理状态或倾向。网络社会心态则是社会心态在网络空间的映射和延续,可通过网民表态等掌握其现状及发展走向^[2](P102-120)。基于这一内涵,学者在研究网络社会心态时,多通过分析风险舆情事件中网民评论等内容,剖析社会心态倾向及引导路径等^[3](P1-20)。如谢金林通过整合突发公共危机事件中网络舆情文本,分析了各类风险事件中网络社会心态的类型及特征等^[4](P18-24)。这类研究一般将网络社会心态分为积极和消极两类。积极网络社会心态包含共同意识、同理心和信仰等,对稳定社会心态及提升政府公信力有正向作用;消极网络社会心态包含社会焦虑、集体无意识和污名化等,易诱导社会心态偏移和对抗^[5](P157-164)。无论是何种类型的网络社会心态,均受风险事件影响力、相关应对机制、社会环境等因素影响,并具有一定的规律性和稳定性^[6](P29-39)。

也有学者运用自然语言处理(简称NLP)等算法模型,量化网络舆情文本,探析网络社会心态的演变机制和引导路径。如Jakovljevic等运用概率算法对网络舆情文本进行情绪分析,获取网民心态变化特征和诉求,进而提出优化政府应急管理能力的路径^[7](P6-14);部分学者还运用心理测量模型,评估网络社会心态的概况^[8](P71-77)。如马庆国和刘羿滢等以风险感知为基准,分析指出了网络社会情绪的“生灭过程”,并提出了优化突发舆情事件中网络社会心态的路径^[9](P126-130)。虽然此类研究均量化分析网络社会心态,但得出的结论并不统一,有学者指出网络社会心态有显著极端化的发展趋势^[7](P6-14),但也有结论表明网络社会心态的发展有阶段性,进入中后期,会偏理性化发展^[10](P103-110)。

从政府回应视角来看,多数研究侧重于分析网络舆情与政府回应之间的关联^[11](P21-40)。如Brooks和虞鑫等结合实际案例,分析不同回应方式的话语框架及其对缓和矛盾、改善政府形象的影响^[12](P474-494);部分学者则研究政府回应态度等因素对引导网络社会心态的作用。如Schoofs通过分析公共危机事件中公众态度,指出回应主体表达悲伤态度能够增加公信度^[13](P271-282);此外,也有少量研究着重探析高压舆情事件中的消极公众情绪。如Neubaum通过分析在线社交平台的舆情文本,发现消极情绪也能在一定程度上推动网络社会心态正向发展^[14](P28-38);Kusen分析了18起公共危机事件的Twitter文本,指出强烈情绪的演变有益于预测危机事件的负面影响^[15](P58-65)。

总体而言,现有研究肯定了网民言论反映网络社会心态的作用,并指出公共危机事件中网络社会心态以消极为主。然而,从实际情景来看,当前网络环境中,多数网民会选择点赞、转发等路径,表达对某类观点的支持度。因此,已有研究依据消极言论占比来判断网络社会心态现状的方法,存在局限性;其次,现有研究中,关于网络舆情事件中网络社会心态是消极、非理性的,还是动态发展的,尚存在争议;最后,虽然既有研究肯定了政府行为与社会心态的联系,但尚未明确政府回应如何影响网络社会心态。综合来看,现有研究尚未系统回答以下问题:一是涉及政府回应的消极网络舆情事件中网络社会心态的发展态势如何?二是政府回应对网络社会心态的影响程度如何?三是政府回应如何影响网络社会心态的发展?本文顺应我国网络生态治理的需求,通过多案例分析等方法,探寻以上问题的答案。

二、研究设计

本文通过搜集整合相关舆情文本,运用情绪赋值、主题词频分析等方法,判断网络舆情事件中的社会心态。为提高研究的准确性和科学性,本研究采用多案例研究方法,保证研究的“可复制原则”。

(一) 分析逻辑及方法

学者常通过分析线上舆情文本,了解网络社会心态的总体态势。本文借鉴该方法,以消极网络舆情事件的文本为分析样本,运用LDA主题模型(Latent Dirichlet Allocation,简称LDA)、模糊集定性比较分析法等方法,探析负面舆情事件中网络社会心态的现状及政府回应影响网络社会心态的机制。

1. 情感分析及主题词分析

情感分析一般通过监督学习或半监督学习方法(朴素贝叶斯、K-Nearest Neighbor算法等)训练相应文本,为文本赋值。它以文本中情感词或语句为靶点,判断文本的情绪值。其赋值范围一般为 $[0, 2]$,可分为消极、中性和积极三类。部分研究也会结合需求将范围定为 $[0, +\infty)$ 。文中还运用了LDA模型对舆情文本做主题词分析。LDA模型是一种计算文本相似度的非监督自主学习模型^[16](P993-1022),因其结构清晰、契合文本研究需求且操作便捷,该方法被广泛应用于政策、网络短评等文本分析研究中,用于归类主题及提取关键词。运用该模型,学者能更准确地了解文本中的情绪特征及差异。据此,本研究在情绪分析基础上,通过LDA模型深入分析文本主题词,以廓清消极网络舆情事件中政府回应影响下网络社会心态的现状。

2. 定性比较分析

定性比较分析是一种适用于中小样本的研究方法^[17](P155-167),它通过多组态间的比较分析,获取产生某一结果的必要条件或有效条件组态。因这一方法能解决多案例中的因果复杂性,也被广泛运用于社会科学研究中。从实际案例来看,政府回应行为和网络社会心态都是动态发展的。因此,本文采用定性比较分析法来探寻政府回应影响网络社会心态的机制。定性比较分析法一般包含多种执行方法,其中,模糊集定性比较分析(fsQCA)不仅可以采用二分、三分等赋值方式,还可以借助隶属度灵活赋值,更利于多案例的量化分析。因此,我们采用模糊集定性比较分析来对10个案例展开研究。

(二) 研究对象

当前微博已成为各类信息的重要流通平台。据统计,微博月活跃用户数已达5.93亿^[18]。这表明,微博中舆情事件参与主体多元,对应的舆情文本具备异质性。据此,本研究以微博评论为分析文本。本文选取案例的时间区间为2022年1-10月,结合“与政府相关、需政府回应”这一条件,选取了“西安孕妇流产事件”等10个案例,并通过八爪鱼和Python等工具,分时段获取了相关评论文本(共计13万条)。为保证结果准确性,我们过滤掉不相关、重复或仅报道事件的文本,保留了10万余条有效文本。

(三) 研究变量及赋值

要运用模糊集定性比较法来做小样本分析,需依照操作要求设置结果变量和条件变量。

1. 结果变量及检验

为保证取值科学性,本文结合舆情发展阶段对文本进行分段,计算各阶段情绪值并赋值。

(1) 网络舆情事件发展阶段

学者一般结合舆情生命周期和研究需求,运用三分法(兴起、爆发和平息)或四分法(萌芽、扩散、爆发和衰减)来划分网络舆情发展阶段^[19](P63-69)。相较于四分法,三分法不仅能展现网络舆情事件的起伏,还便于观察政府回应影响下网络社会心态的变化。因此,我们选用三分法来做分类及分析。

(2) 网络社会心态的赋值及检验

当前网络环境中,多数网民为了减少网络痕迹,往往以点赞和点鄙视等方式来表达看法或情绪。即便网络环境中存在正话反说、言不由衷等情况,但结合点赞数,仍能准确地了解不同观点在网络环境中的支持度。故而我们认为,可结合点赞数来评判网络社会心态。由于网络环境中有点赞的情况,因此,我们着重关注某类情绪下评估点赞数的累计值,运用比值来弱化此问题的影响。具体计算公式为:

$$EP = \frac{\sum_i^1 (TU_i + 1)}{ATU_j} \times 100 (i, j \in N^*, j \in [1, 10]) \quad (1)$$

公式1中,EP表某类情绪的影响值,值域为 $[0, 100]$, TU_i 表示第*i*个评论的点赞数, ATU_j 是第*j*个事件某一阶段内所有评论的点赞总数。通过对比各类情绪影响值,可确定网络社会心态的总体概况。

考虑到网络环境中存在删帖等问题,本文运用python获取并整理了不同案例中高赞、高评论、未精选的博文下的评论,截取其中点赞较高的前50-200个评论(具体以博文评论数为准调整),计算此类评论

中各情绪的 EP 值,取最终的平均值,与短评计算结果进行对比,以检验结果可信度。

情感分析时,首先,为案例 1 和 2 的文本赋值(消极为 0、中性为 1、积极为 2),并训练模型(KNN 算法等),由于网络中存在简写等情况,因此,模型准确率在 80%-88%;其次,运用训练后的模型对剩余文本进行初步赋值;最后,为确保赋值准确率 100%,遵循情感分析逻辑,逐个对赋值结果进行纠偏。因积极言论占比极小,不具备单独分析价值,故我们着重计算消极和非消极(中性)类的 EP 值。

从表 1 可见,多数案例中,原博文的计算结果能够反映网民的基本心态;部分案例中存在一定差异,但总体方向相对一致,因此,可通过取均值等方式校准;案例 2 的两项结果显著相反,结合该事件的特殊性(存在乱作为等),可认定其原博文的参考价值不足,需基于高赞评论计算结果校准整体取值。

表 1 案例评论文本 EP 值及检验

编号	案例名称(有效文本数)	博文 EP		高赞评论 EP		校准方式
		中性	消极	中性	消极	
1	西安孕妇流产事件(9280)	41.77	58.23	39.25	60.75	留用博文 EP
2	河南村镇银行事件(4659)	81.69	18.31	32.25	67.75	以高赞 EP 为基准
3	毒教材事件(14113)	78.75	21.25	54.75	45.25	综合使用
4	哈尔滨男子烧伤事件(3148)	89.82	10.18	52	48	综合使用
5	丹东父女袭警事件(3928)	34.17	65.83	33.67	66.33	留用博文 EP
6	120 延误救治事件(10602)	28.87	71.13	27.33	72.67	留用博文 EP
7	唐山烧烤店打人事件(37538)	79.70	20.30	60	40	综合使用
8	新版红绿灯事件(5881)	37.94	62.06	45.5	54.5	留用博文 EP
9	老人索要土地承包费被嘲事件(2860)	26.73	73.27	38.5	61.5	综合使用
10	河南男子违规办丧致疫情扩散(1629)	51.10	48.89	50	50	留用博文 EP

(3) 网络社会心态发展趋向

为了更准确地量化评估消极网络舆情事件中网络社会心态现状,我们以“网络社会心态发展趋向”(简称符号为 ISM)为结果变量,以消极言论 EP 值为基准,取值区间在[80, 100]的赋值为 0, [70, 79]的赋值为 1,以此类推,最大赋值 8,最终计算赋值之和(见表 2)。

表 2 网络社会心态发展趋向赋值

案例	博文			高赞评论			校准值			赋值
	兴起	爆发	平息	兴起	爆发	平息	兴起	爆发	平息	
1	72-28	73-27	68-32							4
2	50-50	39-61	44-56	68-32	72-28	59-41	59-41	72-28	59-41	7
3	73-27	30-70	18-82	60-40	40-60	44-56	66-34	35-65	31-69	12
4	4-96	37-63	10-90	58-42	57-43	29-71	58-42	47-53	20-80	13
5	64-36	69-31	38-62							9
6	97-3	58-42	82-18							3
7	57-43	62-38	34-66	50-50	43-57	39-61	54-46	62-38	36-64	10
8	61-39	81-19	43-57							6
9	84-16	57-43	75-35	69-31	66-34	63-37	77-23	60-40	69-31	5
10	48-52	64-36	87-13							6

注:各阶段下 EP 值为 消极-非消极。

2. 条件变量

虽然关于政府回应影响网络社会心态的文献相对较少,但现有研究已论证了政府回应的层级、方式、内容和及时程度等会影响回应效果及网络舆情发展方向,政府态度及公众感知等会影响网络社会心

态的演变^[20](P68-90)。我们综合以上因素,确定了“事件诱因”“政府回应层级”“政府回应态度演变模式”“政府回应方式演变模式”及“政府回应内容与公众诉求匹配度”五个变量^①。

量化过程中,主要采用两类赋值方式(见表3)。其中事件诱因和政府回应层级的类型边界清晰,可通过四分法赋值。政府回应态度演变模式和政府回应方式演变模式考察的是网络舆情发展过程中,政府回应态度和方式的发展动向,可通过计算总值的方式赋值^②;政府回应内容与公众诉求匹配度的赋值时,需运用LDA模型^③进行词频分析,提取总结关键诉求,与政府官方回应内容进行匹配(见表4)。

表3 条件变量赋值方式

序号	变量名称	符号	赋值	数据来源
1	事件诱因	YY	谣言类无争议赋值1;谣言类且有争议赋值0.67;事实类有争议赋值0.33;事实类且无争议赋值0	微博、百度、政府网站及文献等渠道信息整合
2	政府回应层级	ZFC	回应最高层级为中央层级政府部门赋值1,为省级政府部门赋值0.67,为市级政府部门赋值0.33,为基层政府部门赋值0	人民网、新华网、微博、百度、政府网站及文献等多渠道信息整合
3	政府回应态度演变模式	TD	计算不同舆情阶段下回应态度总值(不表态赋值为0,消极态度赋值为1,积极态度赋值为2)	文献资料、中国公共管理案例中心、微博、政府网站等多渠道
4	政府回应方式演变模式	FS	计算不同舆情阶段下回应方式总值(乱作为或无作为赋值为0,消极作为赋值为1,积极作为赋值为2)	文献资料、中国公共管理案例中心、微博、政府网站等多渠道
5	政府回应内容与公众诉求匹配度	PPD	计算不同舆情阶段下匹配度总值(完全不匹配赋值为0,不匹配赋值为1,部分匹配赋值为2,基本匹配赋值为3,完全匹配赋值为4)	Python爬取的微博文本、百度词条及政府网站等,通过词频分析,明确取值

表4 各阶段前6高频关键词

案例	兴起	爆发	平息	汇总
1	医院-防疫-悲剧-政府-难过-绝望	医院-疫情-生命-政府-道歉-处理	医院-疫情-政策-结果-政府-责任	事件、表达情绪为主(回应+解决)→解决问题和方式(解决问题+整改)→处理方式及后续(长效整改)
2	存款-储户-民生-公告-恐慌-血汗钱	国家-存款-金融-坏账-维权-甩锅	存款-国家-垫付-公告-政府-监管	事件、表达情绪为主(解决)→事件、监管(依法解决问题+追责)→处理方式及后续(追责+整改)
3	教材-审美-不好看-形象-恶心	问题-审美-审核-教育-影响-反思	问题-教育-处理-国家-文化-审核	事件、表达情绪为主(回应+解决)→事件、监管(解决+整改)→处理方式及后续(整改+追责等)
4	热搜-可怕-光天化日-扫黑-法治	通报-警方-真相-调查-监控-证据	通报-真相-网友-警方-舆论-造谣	事件、表达情绪为主(回应+解决)→事件、真相(公开+解决)→事件、环境(公开+追责+自省等)
5	警察-疫情-社区-执法-问题-规定	警察-执法-倒地-通报-情绪-警民	警察-执法-疫情-规定-政策-法律	事件为主(回应、追责)→事件、执法(回应+执法整改)→事件、管理(执法整改等)
6	接线员-录音-窒息-人命-气愤-心痛	接线员-录音-结果-压热搜-调查	岗位-热搜-后续-法律-通报-责任	事件、表达情绪为主(回应+追责)→事件、情绪表达、监管(追责+整改)→监管(依法追责+整改等)
7	女性-严惩-发声-死刑-害怕-愤怒	女性-法律-发声-严惩-害怕-性别	打人-后续-通报-关注-犯罪-法律	事件、表达情绪为主(表态+解决)→事件、情绪表达、监管(公开+整改)→监管等(公开+整改)
8	设计-读秒-看不懂-有病-罚款	看不懂-规则-罚款-专家-复杂化	设计-规则-标准-网友-媒体-谣言	事件、表达情绪为主(表态+解决)→事件、情绪、监管(表态+解决)→监管等(公开+追责+自省)

① 进行小样本分析时,样本总数要大于 $2n-1$, n 为条件变量总数,这里设置的条件变量符合要求。

② 计分方式:先按照表4赋值方式,计算各阶段下回应态度和回应方式的取值,再综合计算最终值。

③ LDA主题模型执行参数:超参数 α 、 β (控制模型从属偏向)采用Scikit-Learn工具包默认值,结合困惑度, k 值(代表最优主题数)定为3。

续表				
案例	兴起	爆发	平息	汇总
9	老人-处理-农民-土地-曝光-恶心	老人-农民-处理-群众-解决-社会	老人-结果-社会-道歉-后续-维权	事件、表达情绪为主(回应+解决)→事件、情绪表达、管理(解决+整改)→监管等(依法解决+整改)
10	去世-葬礼-领导-恶意死亡-可悲	疫情-违规办丧-恶意死亡-责任	违规-葬礼-防疫-通报-规定-责任	事件、管理问题为主(回应)→管理问题、情绪表达等(回应表态)→管理问题为主(回应表态)
总结	80% 案例在兴起期有显著情绪表达;随着舆情发展,100% 案例转向探讨存在问题、解决路径等;50% 案例中涉及法律、法治等内容			

注:篇幅限制,表中仅罗列前6高频关键词(由高到低),但汇总是结合各阶段前30-50关键词得出,其()内为总结的核心诉求。

以村镇银行为例,舆情兴起时,网民不仅表达了对事件的态度,还要求相关部门给出回应及解决措施。虽然政府做出回应,但既未合理表态,也没有解决问题。因此,可认定回应内容和公众诉求不匹配;爆发阶段,公众诉求明确提出完善政府监管等建议,但当地政府并未正视公众诉求,还出现乱作为等问题,完全背离公众诉求;平息期,各层级银监委发声,并逐步开展了“追责”“垫付”等工作,基本符合公众的核心诉求。遵循以上逻辑,我们整理所有案例,并按照表3计算出PPD的取值(见表5)。

表5 各变量取值及校准表

编号	ISM	YY	ZFC	TD	FS	PPD	(ISM)	(TD)	(FS)	(PPD)
1	0.02	0	0.33	0.95	0.88	0.5	4	6	4	5
2	0.27	0	1	0.5	0.5	0.18	7	4	2	4
3	0.99	0	1	0.82	0.95	0.95	12	5	5	7
4	1	1	0.33	0.82	0.95	0.95	13	5	5	7
5	0.77	0.33	0.33	0.5	0.5	0.18	9	4	2	4
6	0.01	0	0.33	0.95	0.88	0.18	3	6	4	4
7	0.92	0	0.67	0.82	0.95	0.82	10	5	5	6
8	0.12	0.67	0.33	0.05	0.5	0.5	6	2	2	5
9	0.05	0	0	0.05	0.5	0.18	5	2	2	4
10	0.12	0.33	0	0.05	0.05	0.05	6	2	0	3

注:“(ISM)”“(TD)”“(FS)”“(PPD)”是未经校准的计算值。

3. 变量校准

因模糊集定性比较法的变量取值范围必须为[0,1],因此,还需对不符合取值要求的变量进行校准。校准过程中需要确定三个锚点(完全隶属值、交叉点和完全不隶属值),分别为上四分位值、前后均值及下四分位值^①。将以上值输入fsQCA3.0软件中的Calibrate方程,得出真值表(见表5)。

三、统计分析

本文先从整体视角分析消极网络舆情事件中政府回应和网络社会心态的总体态势,再运用fsQCA3.0进行必要性分析和整体的组态分析,探寻政府回应影响网络社会心态的关键因素和主要路径。

(一) 消极网络舆情事件中网络社会心态总体态势

从表1和表2的统计结果可见,消极网络舆情事件中,有50%的案例网络社会心态偏中性发展,20%的案例中网络社会心态显著消极发展。结合发展阶段来看,舆情兴起期,九成案例的网络社会心态以消极为主,但进入爆发和平息期,80%的案例中网络社会心态会中性发展或具有中性发展的趋向。这表

① 运用SPSS24.0中的描述统计计算后,“网络社会心态的发展趋向”三个临界值分别为10.5、8.5;“政府回应态度演变模式”的为6、4、2;“政府回应方式演变模式”的为5、3、1及“政府回应内容与公众诉求匹配度”的为7、5、3。

明,消极网络舆情事件中,即便舆情发展初期网络社会心态偏消极,但随着事件的发展及多层因素介入,多数情景下,网民更倾向于认可中性言论,网络社会心态总体偏中性发展。

从表4来看,随着舆情的发展,公众诉求逐步转向探讨事件的解决路径。为充分掌握网络社会心态的特征,我们进一步提取各案例文本前150个高频关键词,整合了消极情绪表达、对政府消极评价、对网络环境及网民消极评价及公众合理诉求的关键词,计算其阶段占比并分析其变化趋势。

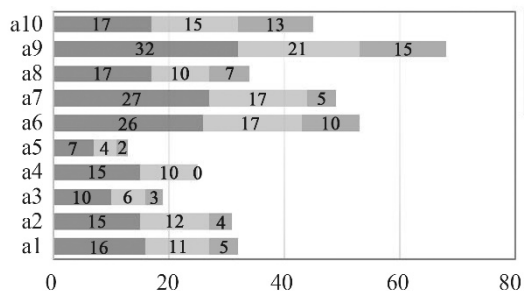


图1 消极情绪表达词比重图

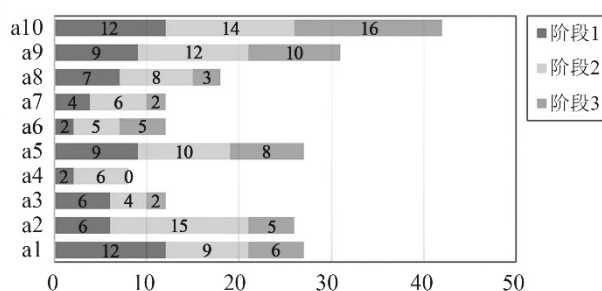


图2 对政府消极评价词比重图

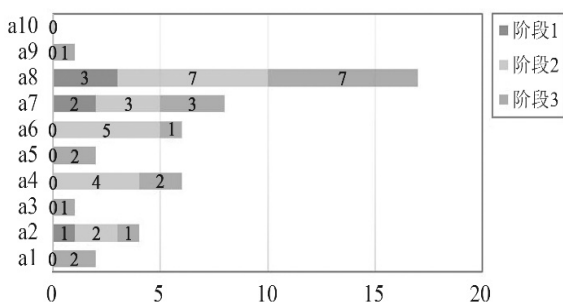


图3 对网络环境及网民消极评价词比重图

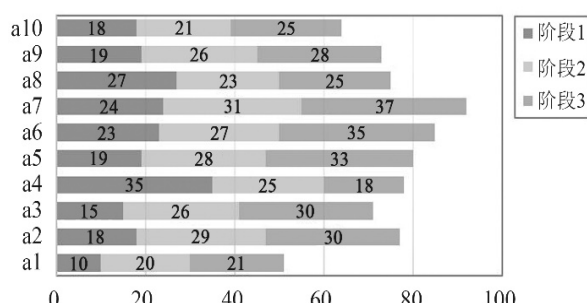


图4 公众合理诉求词比重图

从图1-4可见,消极网络舆情事件中,公众消极情绪表达词比重显著下降,合理诉求表达词占比逐步上升。进入平息阶段,多数案例中消极情绪词比重降至10%以内,合理诉求比重升至20%以上,且50%案例中涉及“依法”等词汇。这表明,公众诉求有寻求法治秩序的趋势。然而,此类诉求表达相对杂乱,且期望通过政府“严查”等方式来实现诉求。这也表明,当前网络环境中,网民心态有寻求理性化、秩序化发展的趋向,但公众仍依赖于传统的政府治理路径,并未形成符合现代化治理体系的法治理念。从公众对政府消极评价词变化来看,随着舆情的爆发,公众对部分政府行为的批判态势会增强。但进入平息期,70%的案例中此类比重会显著低于兴起期和爆发期。这表明,当前网络环境中,在政府回应等因素的影响下,公众对政府的批判或不信任态度总体呈现波动式下降的趋势。

值得注意的是,虽然图3的数值较小,但多数案例中,该比重有显著的增长趋势。这类表达的观点与“乌合之众”等理论认知一致,多批判网络或网民。这表明,对比公众对事件、政府的消极态度,公众对网络环境及网民的态度更消极,甚至有极端化发展的风险。

(二) 政府回应的基本概况

从表5-6的统计结果来看,消极网络舆情事件中,多数情景中最高回应层级是市级及以上层级政府,回应态度初期较消极,但会随着事件发展逐步转向积极。但多数案例中,政府作为方式与回应态度并不匹配,尤其是在舆情爆发期,政府以消极作为或无作为为主。结合政府回应内容和公众诉求匹配度来看,多数案例中,政府只是部分回应公众核心且合理诉求。这也表明,消极网络舆情事件中,多数情景下

政府回应态度总体偏积极发展,但在作为方式上很难保持一致,对公众诉求的回应能力相对较弱。

从表6和图2来看,从兴起到爆发阶段,多数案例中政府回应态度、作为方式有积极转变,但公众对政府消极评价词的比重仍显著增加;进入平息阶段,这一比重总体呈现下降趋势。其中,政府回应内容与公众诉求匹配度较高的案例(2、3等)的降幅更显著。这表明,消极网络舆情事件的初期或中期,公众对政府态度存在“塔西佗陷阱”,但其影响会随着事件发展及政府回应公众诉求而逐步弱化。

表6 政府回应的基本概况

案例	回应态度			作为方式			匹配度		
	兴起	爆发	平息	兴起	爆发	平息	兴起	爆发	平息
1	积极	积极	积极	消极	积极	消极	部分	部分	不
2	消极	消极	积极	无作为	乱作为	积极	不	完全不	基本
3	消极	积极	积极	积极	消极	积极	部分	部分	基本
4	消极	积极	积极	消极	积极	积极	不	部分	完全
5	积极	消极	消极	积极	无作为	无作为	部分	不	不
6	积极	积极	积极	积极	消极	消极	部分	不	不
7	消极	积极	积极	消极	积极	积极	不	部分	基本
8	消极	消极	不表态	消极	消极	无作为	不	基本	不
9	消极	消极	不表态	积极	无作为	无作为	部分	不	不
10	消极	不表态	不表态	消极	无作为	无作为	不	不	不
总结	30% 积极	50% 积极	60% 积极	40% 积极	30% 积极	40% 积极	50% 以上	50% 以上	40% 以上

(三) 条件变量的必要性检验

必要性分析用于判断条件变量是否属于影响网络社会心态发展趋向的必要条件,即判断各条件变量的一致性水平是否大于0.9。从表7的检验结果来看,各条件变量的一致性水平均小于0.9。这表明,现有影响因素并不会必然引发网络社会心态中性或消极发展。换言之,政府回应影响网络社会心态发展趋向是一个多因素组合影响的过程,要把握关键影响因素和影响路径,还需要展开组态分析。

表7 条件变量必要性检验结果

变量	中性发展		消极发展	
	一致性	覆盖率	一致性	覆盖率
事件诱因	0.368	0.674	0.215	0.528
~事件诱因	0.742	0.413	0.867	0.648
政府回应层级	0.642	0.634	0.356	0.472
~政府回应层级	0.466	0.350	0.724	0.731
政府回应态度演变模式	0.799	0.619	0.501	0.521
~政府回应态度演变模式	0.372	0.363	0.634	0.808
政府回应方式演变模式	0.899	0.577	0.634	0.545
~政府回应方式演变模式	0.290	0.371	0.508	0.871
回应内容与诉求匹配度	0.780	0.742	0.325	0.414
~回应内容与诉求匹配度	0.384	0.298	0.780	0.829

(四) 组态分析

组态分析是考察条件变量组合对结果变量影响的过程,操作过程中,我们将组态充分一致性设置为0.8, PRI(Proportional Reduction in Inconsistency, 简称 PRI)一致性设定为0.75, 案例数值默认为1。基于此,本文从网络社会心态的中性发展和消极发展两大角度展开具体分析。

1. 网络社会心态中性发展

从表8的组态分析结果来看,政府回应推动网络社会心态中性发展存在两条有效路径,其中,政府回应内容与公众核心合理诉求的匹配度是影响网络社会心态发展趋向的核心条件。各组态一致性均高于0.8,且总体一致性为0.847,这表明,推动网络社会心态中性发展的两种组态具有较强的解释力。

表8 组态分析结果

网络社会心态中性发展组态			网络社会心态消极发展组态		
变量	组态一	组态二	变量	组态一	组态二
事件诱因	·	○	事件诱因	○	○
政府回应层级	○	·	政府回应层级	○	○
政府回应态度演变模式	·	·	政府回应态度演变模式	○	·
政府回应方式演变模式	·	·	政府回应方式演变模式	○	·
回应内容与诉求匹配度	●	●	回应内容与诉求匹配度	○	○
原始覆盖率	0.222	0.452	原始覆盖率	0.328	0.284
独一覆盖率	0.169	0.398	独一覆盖率	0.236	0.192
一致性	1	0.801	一致性	0.874	0.815
总覆盖率	0.621		总覆盖率	0.520	
总一致性	0.847		总一致性	0.890	

注:“·”表示边缘条件,“●”表示核心条件,“○”表示边缘缺失条件,“○”表示核心缺失条件。

(1)组态一:谣言类消极舆情事件中的影响路径。当事件诱因是谣言(边缘条件)时,网络社会心态要实现中性发展,需同时满足政府回应内容与诉求匹配度较高(核心条件)、回应态度演变模式(边缘条件)和回应方式演变模式(边缘条件)偏积极发展。政府回应层级(边缘缺失条件)的影响不显著。(2)组态二:事实类消极舆情事件中的影响路径。当消极网络舆情事件的事件诱因是事实(边缘缺失条件)时,无论该事件中政府行为是否存在争议,网络社会心态要中性发展,需要同时满足政府回应内容与诉求匹配度较高(核心条件)、政府最高回应层级相对较高(边缘条件)、回应态度演变模式(边缘条件)及回应方式演变模式(边缘条件)积极发展等条件。(3)驱动网络社会心态中性发展的综合模式。影响网络社会心态走向的核心条件是政府回应的内容与公众合理诉求的匹配度。驱动网络社会心态中性发展的模式需要满足以下方面:一是核心驱动:即便政府回应内容无法持续与公众诉求高度匹配,但至少要在某一阶段基本满足公众合理诉求;二是边缘驱动:政府回应态度转变模式为“消极向积极”或持续积极,作为方式演变模式以“转向积极作为”为主;三是情景驱动:政府回应层级对谣言类消极网络舆情事件中网络社会心态的影响较小,但在由事实诱发的网络舆情事件中,政府回应层级对网络社会心态中性发展有辅助驱动力。

2. 网络社会心态消极发展

从表8可见,网络社会心态消极发展也包含两个组态,总体一致性均高于0.8,且总一致性为0.890,这表明既有的两条路径均有案例支撑,具有较好的解释力。(1)组态一:当事件诱因是事实类网络舆情事件时(核心缺失条件),政府最高回应层级相对较低(核心缺失条件),政府回应态度和作为方式演变模式显著消极发展(边缘缺失条件),政府回应的内容与公众诉求匹配度较低(核心缺失条件),对应的网络社会心态必然消极发展。(2)组态二:当消极网络舆情事件是事实类(核心缺失条件)时,即便政府回应态度和作为方式的演变模式积极发展(边缘条件),但由于政府最高回应层级较低(核心缺失条件),回应内容与公众诉求匹配度低(核心缺失条件),网络社会心态仍会消极发展。(3)驱动网络社会心态消极发展的综合模式。在消极网络舆情事件中,若政府或相关部门存在显著失当行为,政府回应层级偏低且回应内容不符合公众诉求,即便政府在部分阶段做到了态度积极且有作为,网络社会心态仍会消极发展。综合来看,驱动网络社会心态消极发展综合模式包含以下方面:一是核心驱动因素:事件真实且政府行为存

在显著过失、政府回应层级偏低、回应内容与公众诉求匹配度低或不匹配;二是边缘且可缺失驱动因素:政府回应态度和作为方式偏消极或积极发展。

四、结论及启示

结合10个案例的文本分析结果来看,在消极网络舆情事件中,政府不同回应方式影响下的网络社会心态有较为显著的规律性特征。这些特征不仅展现了网络社会心态的健康程度,还一定程度上回应了“极化论”等先验论点。具体体现在以下方面:第一,在消极网络舆情事件中,网络社会心态普遍以中性或偏中性发展为主,网络社会心态会逐步从情绪导向转向诉求导向,有理性化发展的趋向。既有研究常指出网络舆情有极化趋向,网络社会心态也以消极为主。然而,从案例分析结果来看,消极网络舆情事件中,随着事件发展,网络社会心态会逐步转向关注事件反映的问题及解决路径,有显著中性化发展趋势。一方面,这表明在网络生态治理中,网络社会心态并不会如“极化论”“后现代真相”等预设的发展,而是更趋向中性、常态化发展,这也更符合网络环境实际情景;另一方面,这一规律性特征也深度契合了党和政府的“群众路线”需求,肯定了在国家治理现代化过程中重视网络民意的科学性与合理性。

第二,消极网络舆情事件中,政府回应态度总体偏积极发展,但这种态度及作为方式与公众诉求多不匹配,存在“形式大于实质”的问题。从案例分析结果中发现,随着舆情的发展,政府会转向采取积极回应态度。然而,一些积极回应情景下,政府作为方式却相对消极,回应内容未能满足甚至偏离公众核心且合理诉求。究其原因,这种矛盾状态是受“一票否决”制度及“乌合之众”理论观点的影响,政府倾向于“灭火式”回应。而这种“形式大于实质”的回应方式并不利于网络社会心态的正向发展。

第三,在政府回应过程中,政府回应内容是否符合公众核心合理诉求是影响网络社会心态发展走向的关键因素。既有研究中普遍认可,网络舆情事件中政府回应态度及回应方式是影响舆情发展和引导网络社会心态的重要因素。然而,从实际案例来看,回应态度和方式固然重要,但政府是否关注到网络舆情的本质、把握公众核心诉求,才是影响网络社会心态发展趋向的关键因素。

第四,在引导网络社会心态中性发展的过程中,不同事件诱因下政府回应层级存在一定的可调节空间。但当政府行为存在过失时,政府回应层级低更易诱发网络社会心态消极发展。这一规律性特征既肯定了政府回应层级的作用,也补充发展了该观点。当消极网络舆情事件诱因是谣言时,政府回应层级并不会显著影响网络社会心态,这类情景下,政府回应层级可调节空间相对较足;而当舆情事件中政府有过错在先,公众对一般层级政府的信任度降低,政府回应层级越低,网络社会心态越易消极发展。

第五,在引导网络社会心态的过程中,政府回应态度和作为方式的影响力存在弹性空间。要引导网络社会心态正向发展,政府回应态度和作为方式应保持积极发展态势,整体演变模式应避免后劲不足。理论层面上,政府积极回应主动作为的影响下,网络社会心态会有正向发展趋向。然而,在网络社会心态消极发展的案例中,回应态度和作为方式的积极演变并不能发挥正向作用;在中性发展的案例中,其演变模式偏积极能起到辅助作用。换言之,消极舆情事件中,政府回应态度和作为方式并非关键影响因素。需要警惕的是,当政府行为存在过失时,若政府回应态度和作为方式出现积极转消极的演变态势,这种后劲不足式的回应更易激化舆情矛盾、诱使网络社会心态消极发展的风险更大。

第六,虽然部分情景中网络社会心态显著消极发展,但这并不代表极端化发展。对比之下,当公众开始对网络环境“自省”时,其总体态度更激进、更有极端化发展的风险。既有研究认为,网民发声多是无脑跟风、缺乏理性或极端化^[21](P47-52),少数网络社会心态消极发展的案例似乎论证了“极化论”。但结合词频分析则发现,此类案例中,消极关键词总体都呈下降趋势,合理诉求词则显著增加。这表明,在消极网络舆情事件中,即便政府回应工作不到位,导致网络社会心态消极发展,但这种趋势并不代表公众必然非理性。相较于公众对事件或政府的消极情绪,公众对网络环境及网民的态度更为激进、情绪化,且随着网络社会心态的正向发展,这类言论极端化发展风险更显著。

第七,虽然网络舆情对公权力保有警惕,但在追求法治的过程中,公众多持有希望政府全面、积极作为的惯性依赖,而这种依赖缺乏合理法治理念的支撑。消极网络舆情事件中,随着网络舆情的发展,公众对加强法治、

优化管理秩序的诉求不断增强,且这种诉求对政府惯性依赖。若政府能够借助这种惯性,适度回应这种依赖,不仅能引导网络社会心态正向发展,还能在一定程度上打破愈演愈坏的“塔西佗陷阱”。

以上结论不仅明确了消极网络舆情事件中政府回应对网络社会心态的基本情况,还可对网络生态治理的实践提供以下启示:首先,要在新时代构建积极正向的网络社会心态,政府需要充分认识网络社会心态中性化发展趋势,适度引导网民情绪,推动网络社会心态优化发展。消极网络舆情事件中,政府应避免先验性认知,端正态度,要充分理解网民初期的情绪化状态,适度引导。第二,政府在回应网络舆情、引导网络社会心态中性发展的过程中,应避免“雷声大雨点小”等形式主义陷阱,切实回应公众合理的核心诉求,重塑消极舆情事件中政府形象。在网络舆情事件中,虽然网民表达诉求较冗杂,但其合理的核心诉求相对清晰。即便政府无法完全回应公众诉求,但也应重视并准确识别公众合理诉求,适度解决核心问题。事实上,这一过程是政府重视并提取民意的关键环节,也是出现信任危机时,政府重塑形象的最优路径。第三,要构建清朗网络环境,不仅要从小众诉求出发,还应结合事件情景,提高政府回应的能动性。舆情事件的诱因和发展阶段不同,政府回应的路径存在一定的差异。无论是回应层级,还是回应态度及作为方式,政府都应结合自身能力和公众合理诉求,发挥能动性,在有限条件下更好地引导网络社会心态正向发展。第四,健全政府应急管理机制,构建常态化的回应路径,弱化后劲不足等问题对网络社会心态的消极影响。虽然政府回应时可以发挥一定的能动性,但这种能动性也有显著边界。即便回应层级、回应态度和回应方式没有统一模式,但总体上回应路径都应是正向演变的。而消极网络舆情事件中,一旦政府回应模式出现后劲不足等问题,网络社会心态消极发展风险便会随之增大。这表明,虽然当前已建构了较完整的应急管理机制,但回应机制尚存在漏洞。构建更便于发挥能动性、满足公众诉求且总体积极发展的常态化回应路径,也成为未来优化网络生态治理和完善政府应急管理机制的重要一步。第五,要实现网络生态治理现代化,构建正向网络社会心态,关键要夯实法治根基,加强法治宣传。从消极网络舆情事件中网络社会心态的发展规律来看,公众有寻求秩序化的诉求。然而,网民在表达此类诉求时相对粗简,对政府执法有惯性依赖,并未形成系统且程序化的法治需求,不利于政府提取核心诉求及引导网络社会心态。因此,未来在优化网络环境治理的过程中,要推动网络社会心态健康发展,需要进一步夯实法治根基,提升网民法治意识,塑造利于法治社会发展的网络舆情新生态。

参考文献

- [1] 习近平. 努力成长为对党和人民忠诚可靠、堪当时代重任的栋梁之才. 求是, 2023, (13).
- [2] 黄荣贵, 吴锦峰, 桂勇. 网络社会心态: 核心特征、分析视角及研究议题. 社会学评论, 2022, (3).
- [3] Y. Yu, M. Lang, Y. Y. Zhao et. al. Tourist Perceived Value, Tourist Satisfaction, and Life Satisfaction: Evidence from Chinese Buddhist Temple Tours. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 2021, 47(1).
- [4] 谢金林. 网络舆论社会管理新课题——培育良好的网络社会心态. 中国青年研究, 2012, (3).
- [5] 郭未, 沈晖. 重大突发公共卫生事件中的网络社会心态: 一个整合分析框架. 西南民族大学学报(人文社会科学版), 2020, (12).
- [6] 曾胜, 伍麟. 应急时期调节社会心态的中国经验. 决策与信息, 2021, (1).
- [7] M. Jakovljevic, S. Bjedov, N. Jaksic et al. COVID-19 Pandemia and Public and Global Mental Health from the Perspective of Global Health Securit. *Psychiatria Danubina*, 2020, 32(1).
- [8] 刘羿滢, 刘旭锋, 肖璐等. 基于心理距离的社区内涝风险感知差异性分析. 防灾科技学院学报, 2021, (2).
- [9] 马庆国, 王小毅. 非常规突发事件中影响当事人状态的要素分析与数理描述. 管理工程学报, 2009, (3).
- [10] 吴志远. 喧哗与躁动: 南海争端事件中的网络社会心态研究——基于南海仲裁案的网络舆情分析. 情报杂志, 2018, (5).
- [11] 虞鑫. 话语制度主义: 地方政府回应公众意见的理论解释——基于“意见—政策”连接理论的多案例比较分析. 新闻与传播研究, 2019, (5).
- [12] C. Brooks, J. Manza. Social Policy Responsiveness in Developed Democracies. *American Sociological Review*, 2006, 71(3).

- [13] L. Schoofs, A. S. Claeys. Communicating Sadness: The Impact of Emotional Crisis Communication on the Organizational Post-Crisis Reputation. *Journal of Business Research*, 2021, 130(3).
- [14] G. Neubaum, L. Roesner, A. M. Rosenthal et. al. Psychosocial Functions of Social Media Usage in A Disaster Situation: A Multi-Methodological Approach. *Computers in Human Behaviors*, 2014, 34(5).
- [15] E. Kusen, M. Strembeck. Emotional Communication During Crisis Events: Mining Structural OSN Patterns. *IEEE Internet Computing*, 2020, 25(2).
- [16] D. Blei, A. Ng, M. Jordan. Latent Dirichlet Allocation. *Journal of Machine Learning Research*, 2003, 3(1).
- [17] 杜运周,贾良定. 组态视角与定性比较分析(QCA):管理学研究的一条新道路. 管理世界, 2017,(6).
- [18] 赵语涵. 微博一季度实现净利1亿美元. 北京日报, 2023-05-26.
- [19] 王平,谢耘耕. 突发公共事件网络舆情的形成及演变机制研究. 现代传播(中国传媒大学学报), 2013,(3).
- [20] 李锋,马亮. 领导重视与数字政府回应力——基于双重差分与合成控制法的实证分析. 公共管理评论, 2021,(1).
- [21] 辛文娟,赖涵. 群体极化视域下网络舆情的演化机制研究——以微博网民讨论“浙江温岭杀医案”为例. 情报杂志, 2015,(2).

The Influence of Government Responses on the Online Social Mentality in Incidents that Trigger Negative Online Public Opinions

A Fuzzy-set Qualitative Comparative Analysis of Weibo Incidents of Public Concern

Liu Yang (Northeast Forestry University)

Shang Huping (University of Science and Technology of China)

Abstract The current online social mentality is generally regarded to be negative and short of effective guidance and this cognition will encourage the passive attitude of the public and government towards online discourse and jeopardize the construction of a safer and cleaner online environment. Based on the Weibo texts of ten incidents that triggered negative online public opinions in 2022, the paper explored the overall trends and characteristics of government responses affecting the online social mentality through sentiment analysis and LDA with fuzzy set qualitative comparative analysis method. The research found that: in incidents that trigger negative online public opinions, the online social mentality generally develops or tends to develop in a neutral way and government responses generally tends to be positive, but with a mismatch in its manner and contents; whether the content of government response meets the core rational demands of the public is a key factor influencing the development of online social mentality; there exists "room for modification" in terms of government response levels in different scenarios. With the above findings, the purification and governance of online environment requires recognizing the trend of neutral development in online public opinions, addressing the core rational demands of the public and strengthening the initiative of government response, so as to ensure the sound development of online social mentality.

Key words online public opinion; online social mentality; government responses

■ 作者简介 刘 洋,东北林业大学文法学院副教授,黑龙江 哈尔滨 150040;
尚虎平,中国科学技术大学公共事务学院教授,安徽 合肥 230026。

■ 责任编辑 桂 莉