

● 刘晓娟, 王晨琳 (北京师范大学政府管理学院, 北京 100875)

基于政务微博的信息公开与舆情演化研究 ——以新冠肺炎病例信息为例

摘要: [目的/意义] 从数据层面探索信息公开与舆情演化之间的关系, 为完善重大突发公共事件中的政府信息公开制度提供参考。[方法/过程] 以政务微博为研究平台, 选取新冠肺炎疫情事件为典型案例, 聚焦病例信息公开及评论数据。使用内容分析法提取信息公开特征, 基于 SnowNLP 模型计算社会情绪, 结合焦点诉求分析舆情演化趋势。引入政府危机管理系列理论, 探讨信息公开与舆情演化的双向作用机制。[结果/结论] 信息公开不足会导致消极的社会情绪。随着信息公开工作的改进, 公众诉求的态度和内容从一开始的强硬、笼统变得温和、具体。信息公开与舆情演化在周期上具有同步性, 二者相互影响, 这对于政府把握舆情规律, 推进应急管理工作发展有重要意义。

关键词: 政务微博; 信息公开; 舆情演化; 情感分析; 危机管理; 新型冠状病毒肺炎疫情

DOI: 10.16353/j.cnki.1000-7490.2021.02.008

引用格式: 刘晓娟, 王晨琳. 基于政务微博的信息公开与舆情演化研究——以新冠肺炎病例信息为例 [J]. 情报理论与实践, 2021, 44 (2): 57-63.

Research on Information Disclosure and Public Opinion Evolution Based on Government Microblog: Taking Case Information of COVID-19 as an Example

Abstract [Purpose/significance] This paper explores the relationship between information disclosure and public opinion evolution from the data level, to provide reference for improving the government information disclosure system when facing major public emergencies. [Method/process] Based on the government microblog, selecting COVID-19 event as a typical case, this paper focuses on case information disclosure and public comment data. We use content analysis to extract information disclosure features, calculate social emotions by SnowNLP, and analyze the evolution trend of public opinion combined with the themes of appeal. In addition, we discuss the two-way influence of information disclosure and public opinion evolution taking consideration of government crisis management theories. [Result/conclusion] The lack of information disclosure leads to negative social emotions. With the improvement of information disclosure, the attitude and content of public demands have changed from tough and general to moderate and specific. Information disclosure and public opinion evolution have synchronization in the cycle, and they influence each other, which is of great significance for the government to grasp the law of public opinion and promote the development of emergency management.

Keywords: government microblog; information disclosure; public opinion evolution; sentiment analysis; crisis management; COVID-19

1 研究背景

政务微博作为政府信息公开的新平台, 能够快速汇聚民意、反映民情。特别是在重大突发公共事件中, 政务微博信息公开的效果直接影响公众获取信息的质量和政府的形象, 一定程度上也反映了政府履责情况^[1]。比如在新型冠状病毒肺炎疫情 (COVID-19, 以下简称新冠肺炎疫情) 事件中, 多数省市政府都通过政务微博发布当地疫情动态, 公开病例信息。然而各地信息公开的详细程度、信息

发布的及时性参差不齐, 有些地区政府在疫情期间的信息公开工作遭受公众诟病, 出现负面舆情, 甚至迫于舆论压力发布声明, 为疫情信息通报的不及时而向公众致歉^[2]。

突发公共事件的政府信息公开工作通常存在信息发布滞后、数据不真实、缺乏统一的内容标准等问题^[3-5]。我国《突发事件应对法》《突发公共卫生事件应急条例》等多部法律法规对信息公开工作虽有所强调^[6-7], 但对信息公开的内容、详细程度等规定仍较为模糊。已有研究则多在具体案例的基础上进行总结和思考, 以重大突发公共卫

生事件为例,林晖等^[8]对非典事件的信息公开内容进行研究,发现北京市卫生局公布的疫情信息包括新增/累计疑似病例、确诊病例、隔离人数,等等。韩玮等^[9]梳理了新冠肺炎疫情事件中的信息公开内容与方式,将新增确诊病例数等疫情实时数据、患者行动轨迹、感染路径和居住小区等信息统称为疫情动态信息;同时指出政务微博、政务微信等属于高敏感型公开方式,需优先改进和完善。通常认为,对于此类事件,大至确诊病例数、疑似病例数等宏观数据,小至每个确诊病例的具体信息,包括病因病况、病例轨迹等个案详情都需被公开,以缓解社会恐慌,使公众合理安排出行路线,规避潜在感染风险,并进行自我排查,有效控制疫情进一步扩散^[10]。

随着公共事件的发展,社会情绪和焦点诉求产生变化,从而形成舆情的演化^[11-13]。习近平总书记曾强调^[14],政府部门应及时发布权威信息,公开透明回应群众关切,增强舆情引导的针对性和有效性。现有研究通常根据危机生命周期理论^[15]划分舆情演化阶段,并据此提出相应的信息公开策略。赵耀和王建新^[16]根据新冠肺炎疫情和舆情走势,将舆情演化分为潜伏期、爆发期、波动期和消解期四个阶段,指出政府应增加权威信息发布的及时性和公开性,主动回应公众关切,避免过载信息和负面情绪对社会稳定和舆情引导造成不利影响。赵晓航^[13]将政务微博信息公开的舆情演化按时序分为舆情酝酿期、信息阐释期、舆情交互期和消解期四个阶段,指出在酝酿期公众负面情绪聚集,随着信息明确,负面情绪减缓;在信息阐释期舆情最不稳定,谣言传播最为广泛,随着信息公开,公众疑惑迅速被阐释清晰,公众负面情绪大幅度回落。这些研究认为,权威、及时的信息公开对社会舆情有着引导和管理的作用。但实际上,舆情反过来也是公众衡量政府信息公开表现的晴雨表,公众舆论能够督促政府回应群众诉求,影响政府决策,最终达到政民信息公开博弈的帕累托最优。

在面对重大突发公共事件时,政府、公众应采取什么样的行为策略,才能快速达到最优结果,降低事件的负面影响,是一个值得思考的问题。因此本研究聚焦于新冠肺炎疫情事件相关的信息公开及舆情数据,对政府信息公开特征和相应舆情演化趋势进行分析总结,从数据层面探究二者之间的相互作用机制,使政府部门更好地把握民情民意,从而完善重大突发公共事件背景下的政府信息公开制度,打造人民满意的服务型政府。

2 数据与方法

2.1 研究思路

一般来说,重大突发性公共事件的潜伏和爆发阶段,是负面舆论的高频扩散期,同时也是舆论控制的最佳效应期。本研究选择新冠肺炎疫情在本土出现及高发的时段(2020-01-01至2020-03-31)作为观察窗口,具有集中性和代表性,对以后的重大突发事件中的舆情应急处理有一定的参考价值。由于政府信息公开中的疫情病例信息是针对疫情本身发展和变化的各类基本信息的总结,是重大疫情当中政府应当公开的核心信息^[10],因此本研究将涉及病例信息公开的政务微博作为基本数据。

具体研究过程中,在获取上述时间窗口内各省政府发布的与疫情病例信息公开相关的微博及公众评论数据后,一方面,通过对微博文本进行内容分析得到病例信息公开特征;另一方面,分别使用SnowNLP模型和词频分析对评论文本进行情感计算以及焦点诉求的主题提取,得到信息公开的舆情演化趋势。基于这些分析,引入政府危机管理的系列理论,探讨信息公开与舆情演化的双向作用机制。研究思路如图1所示。

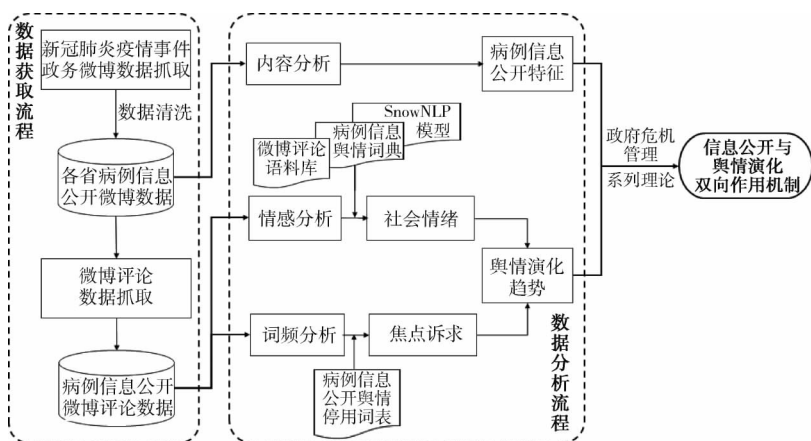


图1 研究思路图

2.2 数据来源

样本数据来源于全国31个省(自治区、直辖市)和新疆生产建设兵团的政务微博,时间跨度从2020-01-01至2020-03-31。首先编写Python爬虫获取省级卫健委或政府新闻办公室发布的30056条微博,人工筛选出与病例信息公开有关的微博共3414条。再爬取相关的微博评论数据共149625条。最终得到目标数据集,具体字段包括省份、用户ID、博文ID、微博正文、发布时间戳以及评论内容。

2.3 研究方法

2.3.1 内容分析 基于已有文献^[8-10,17],得到病例信息公开的内容类别体系见表1。使用内容分析法编码微博文

本。招募两位编码员对随机抽取的 10% 数据进行预编码, Kappa 系数超过 0.9, 说明该体系可用。正式编码中, 间隔一个月的单人重测信度达到 97.36%。在此基础上进行分类汇总, 得到类别频率。

表 1 信息公开内容类别体系与编码结果

分类	具体指标	指标说明	频数	占比 (%)
1. 基础数据统计	1.1 确诊病例数	日新增及累计确诊病例数统计	3244	95.02
	1.2 疑似病例数	日新增及累计疑似病例数统计	1658	48.56
	1.3 治愈病例数	日新增及累计治愈病例数统计	2284	66.90
	1.4 死亡病例数	日新增及累计死亡病例数统计	1840	53.90
	1.5 分类病例数	日新增及累计轻症/重症/危重症病例数统计	1679	49.18
	1.6 医学观察数	追踪密切接触者数、接受/解除医学观察人数	2229	65.29
2. 病例详情公开	2.1 确诊病例性别	确诊病例的性别	1044	30.58
	2.2 确诊病例年龄	确诊病例的年龄	991	29.03
	2.3 病例活动轨迹	病例确诊前的活动场所/行程、车次/航班等	582	17.05
	2.4 病例居住地	具体到小区/街道/村庄的病例居住地信息	377	11.04
	2.5 发病/入院时间	确诊病例的发病时间或入院时间	869	25.45
	2.6 病因病况介绍	确诊病例的病因病况、治疗情况等	850	24.90
	2.7 病例就诊信息	确诊病例的就诊医院、就诊过程等	878	25.72

2.3.2 情感分析与词频分析 社会情绪是政务舆情的核心内容和态势表征^[18], 直接反映公众的自身利益诉求和对经济政治生活的根本态度^[19], 是政务舆情应对的关键内容。本研究使用 SnowNLP 情感分析模型对公众评论情绪进行打分。分值从 0~1, 越接近 0 说明情感越消极, 越接近 1 说明越积极, 越接近 0.5 说明越中性。由于 SnowNLP 自带语料库具有滞后性与局限性^[20], 因此根据评论语料库自行构建信息公开舆情词典, 识别公众对于信息公开工作的态度。值得注意的是, 此处是对信息公开详细程度和及时性的态度, 而不是对于信息内容的态度, 在实际操作中, 只对与前者有关的评论打分, 而将后者视为中性情感。表 2 中展示部分打分结果, 与人工判断基本吻合。

在词频分析时, 使用 Jieba 工具包以及信息公开舆情停用词表对评论文本进行分词以及词频统计, 取出现频率最高的 10 个词语作为高频词, 根据高频词总结公众的诉求主题。

表 2 情感打分结果 (示例)

序号	评论内容	人工分类	情感分数
1	能公布一下新增感染人员的活动轨迹吗	程度导向 (消极)	0.02204
2	非常好, 透明才能让大家放心	程度导向 (积极)	0.76353
3	加油安徽! 希望治愈病例越来越多	内容导向 (中性)	0.5

3 分析与讨论

3.1 信息公开特征

3.1.1 公开时间趋势 2020 年 1 月 3 日湖北省率先发布不明肺炎患者病例数以及病况的通报微博, 1 月 20 日起国家卫健委每日汇总发布全国各省份确诊病例和疑似病例数据^[21]。随后各省也开始在政务微博发布当地的疫情病例信息。90 天内, 31 省总共发布病例信息通报微博 3414 条, 省日均 1.22 条, 也就是说, 在观察窗口内, 平均各省每日发布至少一条病例相关的信息。其中黑龙江省日均发布 2.81 条, 最高日日发布达 15 条, 在数量上全国领先。

在疫情集中爆发的头两周, 信息公开数量激增, 政府对病例信息公开的力度持续加大, 此后半个月维持在高频发布水平。一个月后, 中央防控部署见效, 随着疫情缓和, 信息公开数量逐渐下降, 后期降至均值以下。总体经历了初步响应期、高速增长期、高频发布期以及波动下降期 (见图 2)。

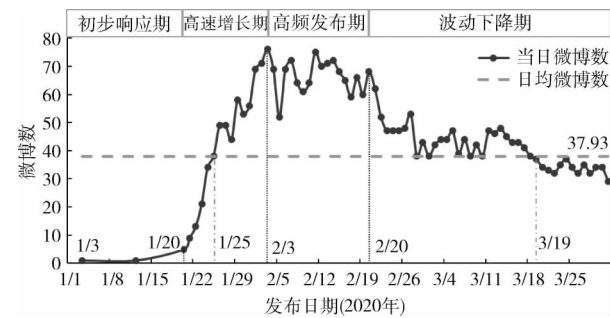


图 2 信息公开数量的时间变化趋势

3.1.2 公开信息类型 在新冠肺炎疫情事件的信息公开工作中, 病例详情类数据远少于基础统计类 (见表 1)。其中涉及病例居住地的信息数量最少 (仅 11.04%), 病例活动轨迹次之 (17.05%); 占比最多的是确诊病例数 (95.02%)、治愈病例数 (66.90%) 和医学观察数 (65.29%) 等统计类数据。

各省公开的信息类型存在差异, 较为明显地分为两种 (见图 3)。一种是整体稳定型, 以湖北、北京、四川等省市为代表, 随着疫情发展, 公开的信息类型没有频繁变动。另一种是波动变化型, 以上海、天津、广西等省市为代表, 信息类型的数量涨落幅度较大。在未公开的信息类型上, 一直未公开病例居住地的省份最多 (如青海、陕西、辽宁), 其次是病例活动轨迹 (如北京、宁夏) 和死亡病例数 (如江苏、宁夏)。前两类属于个案详情信息, 对于这种会影响公共安全的个人隐私, 《政府信息公开条例》已有规定: 行政机关认为不公开会对公共利益造成重大影响的个人隐私, 应予以公开。因此政府需处理好公众

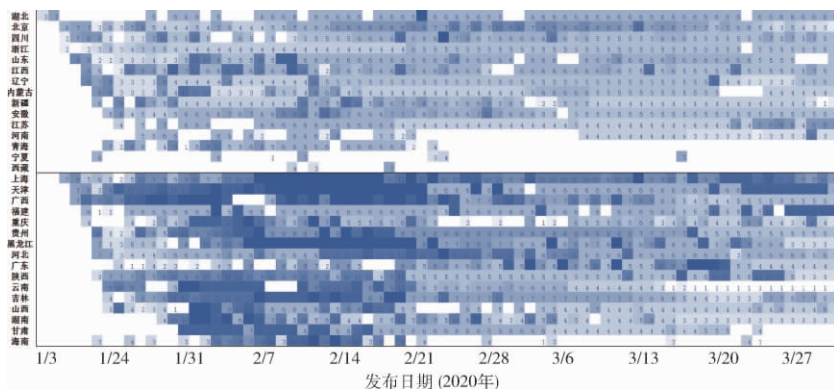


图3 信息公开类型的数量变化趋势

知情权与个体隐私权之间的关系,进行适当的信息公开。后一类属于统计信息,理论上须公开,多数省份即使没有死亡人数也会进行诸如“死亡病例数为0”的通报。

3.1.3 信息公开表现 由以上分析,各省对病例信息的公开看似完备,但实际上在不同类型的公开频率方面存在差异。从公开类型频率入手,计算各省发布的每种类型信息的数量占该省发布的病例信息总数的比例,得到频率极值分布如表3所示,以此刻画不同省份对于所公开的病例信息类型的偏重,以及不同省份之间的差距。由表3可知,湖北省侧重于公开基础数据统计信息,但由于湖北患者人数众多,无法一一公开个案详情,因此在病例详情公开方面略显不足。海南、山西、北京等省市在基础数据统计公开方面有待改进,吉林、贵州、广西等省份在病例详情公开方面的工作值得肯定。

表3 信息公开频率的极值分布表

分类	具体指标	最高值省市 (%)	非零最低值省市 (%)
1. 基础数据统计	1.1 确诊病例数	湖北、上海、内蒙古等 (100.00)	宁夏 (50.00)
	1.2 疑似病例数	内蒙古 (98.51)	海南 (1.30)
	1.3 治愈病例数	湖北 (98.41)	海南 (10.39)
	1.4 死亡病例数	湖北 (98.41)	山西 (4.05)
	1.5 分类病例数	湖北 (98.41)	北京 (1.32)
	1.6 医学观察数	湖北、西藏 (100.00)	海南 (6.49)
2. 病例详情公开	2.1 确诊病例性别	贵州 (81.54)	湖北 (1.59)
	2.2 确诊病例年龄	贵州 (81.54)	湖北 (1.59)
	2.3 病例活动轨迹	吉林 (50.38)	四川 (1.27)
	2.4 病例居住地	黑龙江 (39.13)	新疆 (1.12)
	2.5 发病或入院时间	宁夏 (50.00)	湖北 (1.59)
	2.6 病因病况介绍	广西 (52.24)	河南 (2.33)
	2.7 病例就诊信息	吉林 (53.88)	湖北 (1.59)*

注: * 代表湖北省发布的所有病例信息相关微博中,有1.59%的微博涉及了病例就诊信息,且该值是31省市中病例就诊信息发布频率的最低值(排除没有发布病例就诊信息的省市)。

本研究采用公式(1)对各省病例信息公开表现进行量化,其中 N_i 代表第 i 个省份的病例信息公开总数, N_{ij} 代

表第 i 个省份的第 j 类病例信息的公开

数, $\frac{N_{ij}}{N_i} \in [0,1]$, $\text{score}_i \in [0,13]$ 。

$$\text{score}_i = \sum_{j=1}^k \frac{N_{ij}}{N_i}, 1 \leq k \leq 13,$$

$$i \in \{1,2,3,\dots,31\} \quad (1)$$

根据公式(1)得到各省病例信息公开表现,中位数为5.29,均值为5.28。在均值以上的视为病例信息公开表现良好的省份,均值以下的视为表现有待改进的省份。由得分结果可知, TOP5 省份为天津(7.48)、贵州

(7.26)、陕西(6.96)、甘肃(6.69)和上海(6.50),而江西(4.12)、河南(4.12)、北京(4.03)、海南(3.69)和山西(3.66)为表现最差的5个省份,河北省(5.29)恰好处于中间水平和平均水平。

3.2 舆情演化趋势

3.2.1 时间分析 参考陈兴蜀等的情感分析研究^[20],将每条微博的所有评论情感分数均值作为该微博的情感指数,每日情感指数均值作为当日情感指数,每省情感指数均值作为该省的情感指数。以省情感指数为例,如公式(2)所示,其中 N_i 代表第 i 个省份的病例信息公开总数, SnowNLP_{im} 代表第 i 个省份的第 m 条评论的情感分数, $\text{index}_i \in [0,1]$ 。

$$\text{index}_i = \frac{\sum_{m=1}^n \text{SnowNLP}_{im}}{N_i}, 1 \leq n \leq N_i,$$

$$i \in \{1,2,3,\dots,31\} \quad (2)$$

2020年1月20日起各省开始公开病例信息并收到公众评论。由图4可知,情感指数在0.3~0.5范围内波动,社会情绪总体呈现消极态势,舆情主题围绕在要求政府公开更多、更详细的病例信息。舆情演化经历酝酿期、爆发期、波动期、消解期四个阶段。第一轮舆情的爆发期极短,这是由于面对重大突发性公共事件,恐慌情绪在全社会迅速蔓延,公众需要获取更多的病例信息来满足安全需求,焦点诉求为“要求政府公开更详细的信息”。而此时政府信息公开工作也才刚起步,信息公开数量和详细程度均不足,无法匹配公众诉求,因此情感指数持续下降,负面情绪不断累积,短时间内降至最低点并爆发。随着信息公开频次的增加,舆情进入波动上升阶段,社会情绪总体上向正面转变,焦点诉求也逐渐明确,公众表达意见的措辞更为缓和,诉求主题为“希望政府公布确诊患者的具体活动轨迹”。随着本土疫情的缓和,社会情绪也逐渐稳定,舆情进入消解期。之后出现了境外输入性病例和无症状感染者,恐慌情绪再现,但由于信息公开工作已较为成熟,

并且公众对国家的疫情防控工作建立了信心，因此情感指数只略微降低且相对稳定，诉求主题转变为“希望政府公开境外输入病例、无症状感染者行程信息”，此时已开始了新一轮舆情周期。

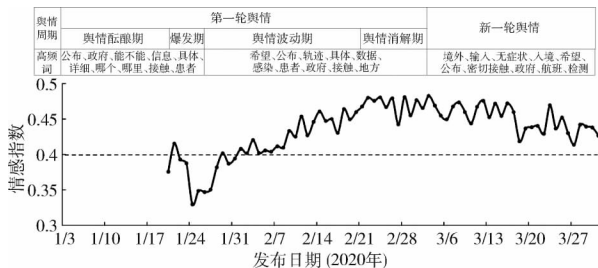


图4 信息公开的舆情演化趋势

3.2.2 空间分析 从地域分布上看，湖北、重庆、云南、新疆等省份的公众情感指数接近 0.5，社会情绪为中性，而西藏、北京、黑龙江、辽宁、上海和广东等地区的社会情绪较为消极，均在 0.4 以下。按照信息公开表现和公众情感指数进行二维分类，中心点为二者均值，得到各省公众对政府信息公开工作的情感反应的不同模式（见图 5）。

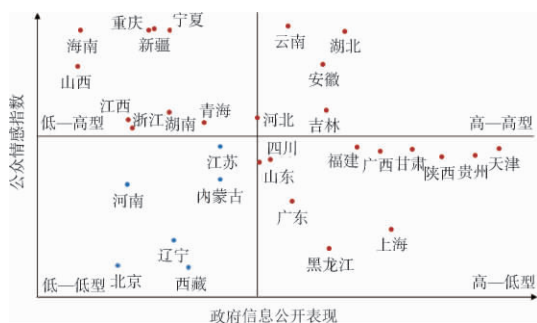


图5 公众对信息公开的情感反应象限图

由图 5 可知，不同省市的公众情感反应呈现明显差异，可归纳为高表现—高情感、高表现—低情感、低表现—高情感和低表现—低情感 4 种类型。其中高一低型省政府占比最多，包括黑龙江、上海、广东等 11 个省市，此类政府信息公开表现较好，但社会情绪仍较消极，这意味着公众对当地政府的信任度不足。主要有两方面的原因^[22]，一是当地曾经发生过较多诸如官方封锁信息、消极回应公众诉求等负面事件，造成刻板印象，公众信任感降低，政府公信力折损；二是当地公众的民主意识、自主意识较强，公众对政府不信任实际上是公众对公权力抱有警惕心态的表现。占比第二为低—高型省政府，包括海南、山西、重庆等 9 个省市，此类型与高一低型正好相反，当地政府公信力较高，即使政府在信息公开方面的表现水平偏低，但由于平时政府形象良好且稳定，由于晕轮效应^[23]，公众对于政府表现的认同感仍然较高。其次是双低型省政府，包括北京、西藏、辽宁等 6 个，此类政府

对于公众诉求的回应效率偏低，导致当地舆情进入消解期的阻力较大，公众反复提出诉求，但政府回应消极，长此以往公众对于政府的印象会更加恶劣。数量最少的是双高型省政府，包括湖北、云南、安徽等 5 个省份，这类政府充分考虑公众信息需求，积极应对舆情危机，执政效能高，舆论在第一时间得到有效控制，公众对政府表现满意度高，形成良好的社会信任关系。

3.3 信息公开与舆情演化双向作用机制

由上述分析可总结出信息公开与舆情演化的相互作用过程。重大公共事件发生后，政府进入初步响应期，根据已有的政策条例进行信息公开，旨在降低事件的恶性扩散速度。但由于事件具有突发性，反应时限较短，因此信息公开初期难免存在公开速度慢、详细程度低、形式不规范等问题。而信息不对称加剧了公众对事件不确定性的猜疑，此时政府给出的模糊信息极可能成为谣言滋生的土壤。出于马斯洛需求层次中的安全需要，公众一旦无法从正规渠道获得足够的信息，就会转向各种小道消息，加剧恐慌情绪。因此在舆情酝酿期内，消极的社会情绪不断累积，并产生群体情绪传播的涟漪效应^[24]，直到负面舆情大规模爆发。在这一过程，公众表达诉求时态度较为强硬，不断有人要求政府公开更全面、更详细的信息。

舆情爆发期内，上述呼声已形成一定规模，舆论场被负面舆情占领。根据危机管理过程理论^[25]，此时的最优策略应参照双高型政府的做法，积极回应公众诉求，增加信息公开频次和类型，扩大公开范围与程度，解决信任危机，实现政民良性互动，使舆情顺利进入波动期和消解期。如果政府回应力度不足，未满足公众基本的信息需求，则信息公开和舆情演化不断在第二阶段与第三阶段（见图 6）循环作用。如果公众诉求长期得不到解决，无法进入下一阶段，将加剧社会焦虑，造成政府形象受损、公众信任感下降、事件不稳定性增大等严重后果，成为双低型政府，不利于政民关系的长远发展。

已有学者^[26]指出，在中国网络空间，不管声势如何浩大，一旦诉求的问题得到解决，舆论很快消失。随着政府信息公开工作的改进和深入，公众根据信息公开情况，提出的诉求更加具体明确，态度也更加温和。信息公开满足公众需求后，社会情绪正向调节，形成舆情波动期。随着事件缓和，舆情最终进入消解期，相应地，信息公开工作也进入收尾阶段，危机得到解决。

纵观整个过程，信息公开与舆情演化周期呈现同步性，二者存在双向作用关系，互相影响，本质上是信息公开中政民信息供需博弈的过程^[27]。一方面，公众舆论对政府决策起到监督作用。负面舆情的涌现，让有关部门听到群众的呼声，督促政府信息进一步公开；另一方面，政

府信息公开对公众舆论起到引导控制作用。及时、详尽的信息公开,可以消除恐慌、安抚群众,并遏止谣言和疫情进一步传播,达到引导舆情的效果。

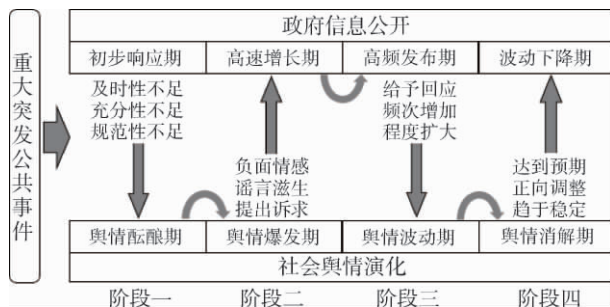


图6 信息公开—舆情演化的双向作用模式

4 结论与建议

随着社交网络的发展,我国的社会舆论环境已发生巨大变革,从早期的政府单向传输模式转变为政民双向互动。在这一背景下,信息公开已成为处理重大突发公共事件的一个关键环节。政务微博作为政府部门和社会公众直接沟通的媒体平台之一,在信息公开工作和舆情反馈中发挥了重要作用。本研究结合具体案例研究信息公开特征及舆情演化情况,一方面政府部门可以从中把握重大突发公共事件中的舆情规律,结合自身信息公开工作实况进行查缺补漏,提高应急管理能力和;另一方面,基于二者的双向作用机制,可以审视并完善现有的信息公开制度,从而构建政民间的良性互动关系,推动以人为本、执政为民的理念深入发展。

本研究发现,政府信息公开的缺失内容正是公众信息需求的痛点。比如新冠肺炎疫情事件中,病例轨迹信息就是贯穿始终的缺失内容和公众诉求痛点。在政府信息公开中,倘若公开的信息类型严重失衡,则会反映政府工作不到位,也会折射现行条例对信息公开内容规范的欠缺。在政民信息供需博弈中,公众诉求如果未得到满足,则对政府工作满意度降低,产生消极的社会情绪。信息公开与舆情演化周期同步发展,二者互相作用。信息公开包括初步响应期、高速增长期、高频发布期以及波动下降期四个阶段,舆情演化则划分为舆情酝酿期、爆发期、波动期以及消解期。从公众角度,网络舆论从酝酿到爆发,对政府信息公开行为起到督促作用,从而保障自身知情权、参与权、表达权和监督权;从政府角度,在重大公共事件中时刻关注社会情绪的变化,根据公众诉求及时改进信息公开工作,引导和控制舆情发展,从而有效遏制谣言传播,稳定民心。当信息公开满足公众诉求,公众痛点得到解决的时候,二者同步进入最后阶段,实现良性政民互动,成功

化解危机。

政府在重大突发公共事件中的信息公开制度还存在短板,结合研究结论,建议相关政府部门从以下三方面进行完善。第一,建立长效危机预警机制,提高应急信息发布灵敏度。不论是突发事件危机,还是公众舆论危机,都会有一个潜伏累积的过程。政府需锻炼敏锐的危机嗅觉,在危机酝酿期内就应通过监测预警系统第一时间掌握信息痛点,提前准备,充分应对,以规范、明确的程序有条不紊地进行信息公开。第二,开通政民沟通绿色通道,加快公众诉求解决过程。在互联网世界里,公众的信息诉求应被更快地听到,更好地满足。开放网络公众意见窗口,打造便捷的政民互动平台,及时了解公众诉求,并采取措施积极回应,不仅能提高政府执政效率,还能营造良好的公众参与政治生活的氛围,提高公众满意度和信任感。最后,健全突发事件信息公开工作的评估体系,督促各地政府互相学习共同进步。在实际工作中,各地政府对于突发事件信息公开程度的把握,以及对当地舆情引导的重视程度方面存在较大差距。目前国务院已委托中国社会科学院开展中国政务公开第三方评估工作^[28],可以在该工作的基础上针对突发事件的特点进行深化。通过权威评价,使各地政府意识到自己在信息公开方面的不足,学习优秀的信息公开模式,并结合政府信息公开公众满意度调查结果,做好反思工作,化民意为动力,不断提高政府公信力,履行好人民政府服务群众的职能。□

参考文献

- [1] 吴金金. 责任政府视角下政务微博信息公开评估研究[D]. 武汉: 华中师范大学, 2019.
- [2] 首都健康微博. 北京市卫健委道歉[EB/OL]. [2020-05-10]. https://weibo.com/2417852083/1s7NAmuU2?filter=hot&root_comment_id=0&type=comment.
- [3] 郑雅宁. 自媒体时代: 政府的行政信息发布行为研究——以突发公共事件为例[J]. 科技传播, 2015(9): 206-207, 205.
- [4] O'MALLEY P, RAINFORD J, THOMPSON A. Transparency during public health emergencies: from rhetoric to reality[J]. Bulletin of the World Health Organisation, 2009, 87(8): 614-618.
- [5] KIM K, JUNG K. Dynamics of interorganizational public health emergency management networks: following the 2015 MERS response in South Korea[J]. Asia-Pacific Journal Of Public Health, 2018, 30(3): 207-216.
- [6] 蔡俊. 突发公共卫生事件中信息公开研究[D]. 上海: 上海交通大学, 2014.
- [7] 刘琪, 李江, 魏薇薇. 我国突发公共卫生事件信息披露制度概述[J]. 中国公共卫生管理, 2008, 24(5): 481-482.
- [8] 林晖, 孙琰, 王全意. 我国突发公共卫生事件信息公开的

- 进展 [J]. 中国初级卫生保健, 2012, 26 (5): 1-3.
- [9] 韩玮, 陈樱花, 陈安. 基于 KANO 模型的突发公共卫生事件信息公开的公众需求研究 [J]. 情报理论与实践, 2020, 43 (5): 9-16.
- [10] 宁立成, 田骥威. 重大疫情背景下的政府信息公开 [J]. 学术探索, 2020 (4): 80-86.
- [11] 安璐, 吴林. 融合主题与情感特征的突发事件微博舆情演化分析 [J]. 图书情报工作, 2017, 61 (15): 120-129.
- [12] 姜金贵, 闫思琦. 基于主题和情绪相互作用的微博舆情演化研究——以“红黄蓝虐童事件”为例 [J]. 情报杂志, 2018, 37 (12): 118-123.
- [13] 赵晓航. 基于情感分析与主题分析的“后微博”时代突发事件政府信息公开研究——以新浪微博“天津爆炸”话题为例 [J]. 图书情报工作, 2016, 60 (20): 104-111.
- [14] 习近平. 以更坚定的信心更顽强的意志更果断的措施坚决打赢疫情防控的人民战争总体战阻击战 [N]. 人民日报, 2020-02-11 (01).
- [15] FINK S. Crisis management: planning for the inevitable [J]. American Management Association, 2002, 4 (3): 875-876.
- [16] 赵耀, 王建新. 基于多元主体共在与信息即时公开的新冠肺炎疫情网络舆情的思考 [J]. 中国矿业大学学报: 社会科学版, 2020, 22 (2): 88-100.
- [17] 南方指数. 全国 12 省市开放疫情数据集, 青岛深圳平台数据可利用质效更高 [EB/OL]. [2020-03-17]. <https://m.mp.oeeee.com/a/BAAFRD000020200304276790.html>.
- [18] 李慧龙. 政务舆情中的社会情绪治理研究 [D]. 长春: 吉林大学, 2019.
- [19] 王淑萍. 思想政治教育视角下消极社会情绪的引导 [J]. 武警学院学报, 2016, 32 (11): 51-54.
- [20] 陈兴蜀, 常天祐, 王海舟, 等. 基于微博数据的“新冠肺炎疫情”舆情演化时空分析 [J]. 四川大学学报: 自然科学版, 2020, 57 (2): 409-416.
- [21] 国家卫健委: 疫情信息每日发布, 可在国家卫健委网站查询 [EB/OL]. [2020-04-29]. http://www.xinhuanet.com/2020-01/22/c_1125493723.htm.
- [22] 徐艳红. 官场哪些不良作风最伤民心 [J]. 决策与信息, 2012 (8): 41-42.
- [23] KELLEY H H. The warm-cold variable in first impressions of persons [J]. Journal of Personality, 1950, 18 (4): 431-439.
- [24] BARSAD S G. The ripple effect emotional contagion and its influence on group behavior [J]. Administrative Science Quarterly, 2002, 47 (4): 644-675.
- [25] 罗伯特·希斯. 危机管理 [M]. 王成, 宋炳辉, 金琪, 译. 北京: 中信出版社, 2003: 31-32.
- [26] 陈龙. 社会焦虑与网络民粹主义的特质 [J]. 人民论坛·学术前沿, 2019 (17): 94-102.
- [27] 相丽玲, 王晴. 信息公开背景下网络舆情危机演化特征及治理机制研究 [J]. 情报科学, 2014, 32 (4): 26-30.
- [28] 《中国政务公开第三方评估报告 (2019)》在京发布 [EB/OL]. [2020-09-17]. http://www.xinhuanet.com/legal/2020-09/17/c_1210804396.htm.
- 作者简介:** 刘晓娟 (ORCID: 0000-0002-5727-733X, 通讯作者, Email: lxj_2007@bnu.edu.cn), 女, 1980 年生, 博士, 教授。研究方向: 信息计量与分析。**王晨琳** (ORCID: 0000-0002-0640-9339), 女, 1998 年生, 硕士生。研究方向: 信息计量与分析。
- 作者贡献声明:** 刘晓娟, 提出研究主题与方向, 论文修改, 最终版本修订。**王晨琳**, 设计研究方案, 数据获取、清洗及分析, 论文撰写及修改。
- 录用日期:** 2020-10-21

(上接第 114 页)

- [7] ADDETIA S. Harnessing metadata for data governance in Hadoop [J]. O'Reilly Media Free, Live Events, 2017.
- [8] MILAKOVICH M E. Digital governance: new technologies for improving public service and participation [M]. London: Routledge, 2012.
- [9] 何哲. 国家数字治理的宏观架构 [J]. 电子政务, 2019 (1): 32-38.
- [10] 鲍静, 贾开. 数字治理体系和治理能力现代化研究: 原则、框架与要素 [J]. 政治学研究, 2019 (3): 23-32, 125-126.
- [11] 徐晓林, 刘勇. 数字治理对城市政府善治的影响研究 [J]. 公共管理学报, 2006 (1): 13-20, 107-108.
- [12] 徐顽强, 庄杰, 李华君. 数字政府治理中非政府组织参与机制研究 [J]. 电子政务, 2012 (9): 9-13.
- [13] 竺乾威. 从新公共管理到整体性治理 [J]. 中国行政管理, 2008 (10): 52-58.
- [14] 董青岭. 大数据安全态势感知与冲突预测 [J]. 中国社会科学, 2018 (6): 172-182.
- [15] 黄晓春, 嵇欣. 技术治理的极限及其超越 [J]. 社会科学, 2016 (11): 72-79.
- [16] 黄建伟, 陈玲玲. 中国基层政府数字治理的伦理困境与优化路径 [J]. 哈尔滨工业大学学报: 社会科学版, 2019, 21 (2): 14-19.
- [17] 黄建伟, 陈玲玲. 国内数字治理研究进展与未来展望 [J]. 理论与改革, 2019 (1): 86-95.
- [18] 汪波, 郭雨欣. 当代中国数字治理: 主题、动态与发展趋向 [J]. 武汉科技大学学报: 社会科学版, 2019, 21 (4): 412-418.
- [19] 徐晓林, 周立新. 数字治理在城市政府善治中的体系构建 [J]. 管理世界, 2004 (11): 140-141.
- [20] 耿亚东. 大数据对传统政府治理模式的影响 [J]. 青海社会科学, 2016 (6): 77-83.
- 作者简介:** 杜伟泉, 男, 1978 年生, 博士, 副研究员。研究方向: 社会治理。
- 录用日期:** 2020-08-17