

四川大學

硕士 学位 论文

题 目 突发事件下高校回应方式
对公众情感变化影响研究

作 者 黄珈瑞 完成日期 2024年3月10日

培养 单位 四川大学公共管理学院

指导 教师 罗骏 教授

专 业 图书情报

研究 方向 信息技术应用

授予学位日期 2024年6月

突发事件下高校回应方式对公众情感变化 影响研究

图书情报

研究生：黃珈瑞 指导教师：罗骏

近年来，高校突发事件频发，话题多元，舆情高度复杂。在 Web3.0 的背景下，公众从信息的接受者转变为信息的发布者、传播者，人人都能在社交媒体的话语空间中表达自身的情感与意见。面临突发事件时，部分高校采取合适的策略，在信息发布后公众负面情感逐渐缓解，正面情感增加，转化为对高校公信力的认同。部分高校回应不当，在信息发布后诱发次生舆情，加剧公众负面情感，致使高校形象遭受难以挽回的损害。高校提升面对突发事件时的回应效能，对于控制负面舆情危机、塑造积极公共形象、减少社会不安情绪具有重要价值。

研究以基于内容分析法的编码构建、基于情感词典的情感分析、多因素方差分析、案例分析法为框架开展研究。首先，开展突发事件类型及回应方式的编码，实现对数据的分类标注。充分梳理国内外文献及标准，结合情境危机沟通理论（SCCT），在其淡化型、否认型、重塑型回应策略上围绕高校特征引入指示型策略，作为研究回应策略的分类。归纳现有事件分类框架，整合形成研究采用的突发事件分类，结合回应形式、时间差，系统构建编码类目。依据编码类目对搜集的近五年来 91 例高校突发事件实现特征编码。其次，对公众微博评论信息采取情感分析，量化公众情感。结合大连理工大学情感本体及 BosonNLP 情感词典，构建适用于社交媒体语境的情感词典，实现基于情感词典的情感分析，得到突发事件下高校首

次回应前后公众评论的情感得分，以及代表不同情感种类的“好”、“乐”、“恶”、“怒”、“哀”、“惧”、“惊”的占比，计算得到回应前后情感得分变化及情感占比变化。接着采取多因素方差分析，判断自变量与因变量间的影响。以事件类型、回应策略、回应形式、时间差为自变量，分析自变量的主效应及自变量间的交互效应、简单效应。最后结合案例分析，对比典型案例，验证事件类型与回应策略之间存在交互效应。

研究发现：回应策略存在主效应，情感变化值整体上呈现重塑型>指示型>否认型>淡化型的结果。即重塑型策略整体上对公众负面情感的改善最为良好；回应策略与事件类型存在二阶交互效应，学生素质型及事故灾害型事件类型下不同回应策略各有差异，各类情感占比变化也不尽相同，即不同事件类型下策略的选择需要分类讨论。最后根据研究发现，从事件发生前舆情预警措施的建立、学生群体的引导以及事件发生后回应策略的匹配等方面提出研究建议。

关键词：回应方式；情感变化；突发事件；高校网络舆情

Study on the Impact of University Response Strategies on Public Emotional Changes in Unexpected Incidents

Major: Master of Library and Information Studies

M.A.Candidate: Huang Jiarui Supervisor: Luo Jun

In recent years, there has been a surge in unexpected incidents in universities, covering diverse topics and resulting in highly complex public sentiments. Against the backdrop of Web3.0, the public has transitioned from being mere information recipients to becoming information disseminators and publishers, enabling everyone to express their emotions and opinions within the discourse space of social media. Faced with these incidents, some universities have adopted appropriate strategies. Following the dissemination of information, negative public sentiments gradually diminish while positive sentiments increase, thereby enhancing public trust in the university. Conversely, inadequate responses from certain universities have led to the emergence of secondary public sentiments post-information release, exacerbating negative public emotions and causing irreparable damage to the university's image. Enhancing the efficacy of responses to unexpected incidents in universities holds significant value for managing negative public sentiment crises, shaping positive public image, and reducing societal unrest.

The research employs a framework consisting of content analysis-based coding construction, sentiment analysis based on emotional lexicons, multifactorial analysis of variance, and case study analysis. Initially, the coding

of types of unexpected incidents and response methods was conducted to classify and annotate the data. Drawing on both domestic and international literature and standards, and integrating the Situational Crisis Communication Theory (SCCT), indicative strategies were introduced around university characteristics within the context of diminishing, denying, and reshaping response strategies, serving as classifications for response strategies in the study. Existing event classification frameworks were summarized and integrated to form the classification of unexpected incidents used in the study, alongside response forms and time gaps, thereby systematically constructing coding categories. Two coders conducted feature coding of 91 unexpected incidents in universities over the past five years based on coding categories. Subsequently, sentiment analysis was applied to public comments on Weibo to quantify public sentiment. Combining Dalian University of Technology's emotional ontology and BosonNLP's emotional lexicon, an emotional lexicon suitable for social media contexts was constructed to conduct sentiment analysis based on emotional lexicons. This yielded emotional scores of public comments before and after universities' initial responses to unexpected incidents, as well as the proportions of "good," "joy," "disgust," "anger," "sadness," "fear," and "surprise," representing different types of emotions. Changes in emotional scores and proportions before and after responses were then calculated. Multifactorial analysis of variance was subsequently employed to determine the influence between independent and dependent variables. Independent variables such as event types, response strategies, response forms, and time gaps were analyzed for their main effects and interactions, as well as simple effects. Finally, combining case analysis, typical cases were compared to validate the interaction effects between event types and response strategies.

Research findings indicate that response strategies exhibit a primary effect, with overall emotional change values showing a hierarchy of reshaping > indicating > denying > downplaying. Specifically, reshaping strategies

demonstrate the most favorable improvement in negative public emotions overall. Additionally, there exists a second-order interaction effect between response strategies and event types. Different response strategies yield varying results under student quality and accident disaster event types, with respective changes in emotional proportions differing as well. Thus, the selection of strategies under different event types requires categorization and discussion.

Finally, based on the research findings, suggestions are made concerning the establishment of public opinion warning measures prior to events, guidance for student groups, and matching response strategies post-event.

Keywords: Response strategies, Emotional changes, Unexpected incidents, University online public opinion

目 录

1 绪论.....	1
1.1 研究背景和意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	3
1.2 国内外研究现状.....	5
1.2.1 高校突发事件网络舆情相关研究.....	5
1.2.2 突发事件回应方式相关研究.....	9
1.2.3 突发事件公众情感变化相关研究.....	16
1.2.4 研究现状述评.....	20
1.3 研究框架与方法.....	22
1.3.1 研究框架.....	22
1.3.2 研究方法.....	22
1.4 研究内容.....	24
1.5 研究创新.....	26
2 相关概念及理论、技术基础	27
2.1 相关概念界定.....	27
2.1.1 高校突发事件.....	27
2.1.2 高校回应方式.....	30
2.1.3 高校网络舆情	32
2.2 理论与技术基础.....	34
2.2.1 情境危机沟通理论.....	34
2.2.2 生命周期理论.....	36
2.2.3 基于情感词典的情感分析.....	38
3 突发事件下高校回应方式编码构建	40
3.1 数据来源与搜集.....	40
3.2 高校回应方式编码表构建	42
3.3 高校回应方式特征编码.....	47
3.4 编码结果描述性统计.....	50
4 突发事件下公众微博评论情感分析	55
4.1 公众微博评论情感分析.....	55
4.1.1 数据预处理.....	55
4.1.2 情感词典构建.....	56
4.1.3 情感得分与占比变化计算.....	58
4.2 情感变化的多因素方差分析	60

4.2.1 多因素方差分析的前置检验.....	60
4.2.2 主效应分析.....	64
4.2.3 回应策略的简单效应分析.....	68
4.2.4 事件类型的简单效应分析.....	78
4.3 案例对比分析.....	82
4.3.1 学生素质型事件案例对比.....	82
4.3.2 指示型策略案例对比.....	86
5 结果讨论与研究建议	90
5.1 结果探讨与分析.....	90
5.1.1 固定事件类型后对回应策略的探讨.....	90
5.1.2 固定回应策略后对事件类型的探讨.....	94
5.2 研究建议与启示.....	96
5.2.1 明确责任主体,分类处置舆情.....	96
5.2.2 关注事件特征,匹配信息策略.....	97
5.2.3 聚焦学生事态,审慎危机应对.....	99
5.2.4 提升学生素养,加强道德干预.....	100
5.2.5 注重渠道选择,把握生命周期.....	101
6 总结与展望.....	102
6.1 研究总结.....	102
6.2 研究不足与展望.....	103
参考文献.....	104

1 绪论

1.1 研究背景和意义

1.1.1 研究背景

当前，人类社会正经历着信息革命与数字化浪潮，舆论生态伴随新媒体环境的嬗变而深刻改变。据中国互联网络信息中心发布的《第 51 次中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2022 年 12 月，我国网民规模达 10.67 亿，使用手机上网的比例高达 99.8%。互联网普及率达 75.6%，较同期提升 2.6 个百分点。其中网络新闻用户规模达 7.83 亿。而微博月活用户达 5.86 亿，同比新增 1300 万^①。作为 Web3.0 时代获知信息的主流媒介之一，微博因其开放性、匿名性与包容性等特征逐步成为公众态度的传感器。智媒技术的出现推动受众突破时空束缚，完成信息接受者、消费者向信息分享者、表达者的角色转变，官媒、意见领袖的入驻与超话的存在使得微博俨然成为社会思潮交织融合、利益诉求对立统一、民意舆情宣泄碰撞的虚拟场域。现实生活中忽视的“失语者”被捕捉、放大、投射至这样一个多元化的场域，藉由互联网的高速传播寻求媒体与公众关注，从而表达自身诉求。但大数据时代下稀缺的“注意力”资源诱使不良媒体制造噱头、生产对抗，公众的数字化生存被海量难辨真伪的信息所裹挟。算法操纵下信息茧房与回声室效应的存在又使得公众在突发事件发生时难以知悉事件全貌，从而形成错误的观点。与此同时，信息技术推动的全球化致使世界各国的地域性局限不断消弭，基于政治、文化的意识形态斗争无处不在，舆论成为国家安全的重中之重。青少年作为微博用户的核心构成，面临突发事件时，猎奇、逐新的心理导致其一定程度关注、参与突发事件，而由于其心智尚未完全成熟，更为偏激化、情绪化，其网络舆论易呈现出意见极化、受人操控的现象。若相关主体不采取适当的回应措施，任凭舆论发酵，易诱发次生舆情，轻者降低主体公信力，重者侵扰网络空间秩序，影响社会稳定。

^① 中国互联网络信息中心.第 51 次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. (2023-03-02)[2023-06-27]. <https://cnnic.cn/n4/2023/0302/c199-10755.html>

对于突发事件下网络舆情的治理始终是党的重要工作，命题的内涵与外延也随着信息革命不断发展。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视互联网、发展互联网、治理互联网，在网络强国战略中强调充分发挥网络引导舆论、反映民意的作用，强调领导干部应注重不断提高对互联网规律的把握能力、对网络舆论的引导能力、对信息化发展的驾驭能力、对网络安全的保障能力。对网络舆情的治理是“清朗”网络空间中不可或缺的要义，亦是数字化进程中我国社会治理无法回避的课题^①。

高校作为社会网络舆情的聚集点和热源地，在推进高等教育治理体系现代化、高质量发展的时代任务下，网络舆情应对的好坏是高校是否有治、能否善治的真实体现。

高校舆情引导不仅事关高校意识形态的解构与塑立，更牵涉到高校“立德树人”根本使命的有效践行。高校由于其所涉主体特殊性，领导干部行风做事、教师师风师德或是学生举止行为有违规定，均会于捕风捉影的全媒体环境中被放大传播至社交媒体，网络舆情迅速涌现，公众成为舆情主体。由于高校的敏感性、信息的海量性和低价值密度性，以及在面对学生作为受害者的情况时，公众易展现朴素的正义感。但囿于缺失真实视角，无法获知全面、可靠的信息，致使公众容易被自媒体加工的虚假信息所引导，若是此前高校同类突发事件形成路径依赖，公众容易形成脱离事件真相的主观解读，或是随着羊群效应匆忙定论，极易体现在公众评论信息的负面情感上。而网络空间滋生了自由言论的土壤，给予了公众个性化的话语体系，致使网络成为大众堆砌情绪的容器。加之部分网络圈层的封闭性，情绪容易在回声室效应的影响下传播、极化。因此，处于当前的网络环境和形势下，公众的情绪及其情绪化表现易被无限放大。近两年突发事件下高校网络舆情形势的严峻也映证了这一点。有报告显示，相比于2021年，2022年教育类负面舆情有所反弹，几近于同期两倍，话题声量亦随年份持续走高，高校舆情的线上传播渠道主要集中于微博，占比

^① 人民网.网络强国时代领导干部要注重提高四种能力[EB/OL].(2018-05-02)[2023-06-27]<http://theory.people.com.cn/n1/2018/0502/c40531-29959518.html>

50.81%^①。2023 年仅上半年度，高校舆论场便杂音纷呈，“鼠头鸭脖”、“偷拍”、“学术不端”、“打人”等事件屡次占据微博热搜榜首。此类突发事件热搜下的公众评论充斥负面情感词汇，直观地反映出公众对突发事件持浓烈的消极态度，网络舆情易朝恶性方向发展。

尽管各高校在突发事件后采取了一定的回应措施，但并非所有舆情均得以妥善处置，相反部分高校由于不合理的回应方式，导致公众评论仍处于负面情感，“敷衍”、“无能”等负面词汇屡屡出现。例如某高校见义勇为的同学被退学，高校未采取回应，微博评论热评第一是“霸凌者毫发无损，见义勇为者被‘逼’退学”，第二是对该高校的质疑。不合理的回应加速网络舆论漩涡的形成，加剧公众逆反心理，诱发次生舆情，激化社会矛盾，对高校形象造成难以挽回的损失。而某高校教授行为不端，高校迅速回应，给予解决措施，微博评论中多含“大快人心”等关键词，改善公众负面情感的同时，也提高了高校公信力。相关研究也指出不同回应方式对舆情治理的效果有不同影响^②。因此高校作为意识形态主阵地、道德建设制高点、社会舆情风向标，如今问题丛生，需反思舆情回应策略与治理工作，厘清舆情演化路径，思考面对突发事件网络舆情时，以何种信息回应，能够有效遏制公众负面情绪积累，将公众情感从负面引导至中性甚至是正面，从而避免次生舆情危机。

1.1.2 研究意义

（1）理论意义

有利于从情感角度出发，厘清突发事件下高校回应信息对公众评论信息的影响。高校作为信息发布者，所发布的回应信息在时间、内容、形式层面具有不同特征，本研究选取微博平台上参与舆情的公众，这部分群体作为高校舆情信息的直接接收者，生产的评论信息是其情感的外显化表征。本研究为高校面对突发事件时发布的回应信息与公众接应回应信息前后

① 拓尔思网察大数据.2022 年高校网络舆情年度报告[EB/OL].(2023-02-06)[2023-06-27].<https://www.weibo.com/ttarticle/p/show?id=2309404866183525695598>

② 李茹歌,王高飞.高校负面网络舆情事件的回应路径研究——基于 24 起突发事件的模糊集定性比较分析(fsQCA)[J].情报探索,2022(05):16-21.

所生产的评论信息建立桥梁，探讨回应信息具有的不同特征，如何影响回应前后公众的评论信息。

一方面，尽管高校舆情应对研究较为丰富，但多数研究聚焦于单一变量，对高校回应方式构建完整类目分析的研究较为欠缺，且研究多深入探讨单一案例下的回应方式、回应效果，未能形成针对一类事件的体系化研究。本研究梳理 2019 年至 2023 年五年间共九十一例具有一定影响力的高校突发事件，整理现有研究中高校突发事件类型、高校回应策略，借鉴相关理论，结合政府回应方式与实际情况，利用内容分析法构建编码表，可丰富高校回应方式的研究；另一方面，现有研究多以静态信息作为因变量、结果变量等，情感分析以静态情感分析为主，用于判断网民在某一类具体舆情事件下表达的整体倾向，缺乏对于舆情演变过程中情感变化的关注。本研究方法上利用定性与定量相结合的方式，借助情感本体与情感词典寻求对于微博空间中公众情感的量化，利用情感得分的差值、情感占比的变化衡量公众评论情感的变化。

（2）实践意义

从公众评论情感变化角度为高校面临突发事件时的回应方式提供进一步指导。目前高校网络舆情形势较为严峻，尤其是近两年高校网络舆情层出不穷，对网络环境的冲击力愈发强烈。部分突发事件中高校采取的回应策略无法较好遏制公众负面情绪积累，易诱发次生舆情，导致高校形象遭受损失，高校内师生亦被打上诸多负面标签。依据生命周期理论选取微博上近几年高校热点突发事件，获取高校回应信息、回应前后公众评论信息，对高校事件类型、回应方式如何影响公众评论情感变化开展研究，可以从中找到相关事件中高校回应的特征、效果以及不足之处，为高校回应的策略、形式、时间等要素提供建议，从而有效减少突发事件中因高校回应不当所引发的次生舆情灾害。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 高校突发事件网络舆情相关研究

高校突发事件网络舆情的研究热点大致分为高校突发事件类型、高校突发事件网络舆情的特征与演变机理、高校突发事件网络舆情的宏观引导策略与治理路径等方面。这些研究从不同的角度探索高校突发事件网络舆情，丰富研究领域的多样性，为进一步的理论构建提供了基础^①。

（1）高校突发事件的类型

现有研究对高校突发事件类型的划分较为全面，视角也较为丰富。

在国外，具体研究分类的研究较少，多为探讨解决方案时简要提及分类。Downes 等人（2017）综合早期大学丑闻与近期大学丑闻特征，将其归纳为“性、毒品、作弊、欺凌、入学丑闻、在职消费、体育运动和谋杀”^②；美国学者勒纳等人也总结校园中出现的突发事件，包括校园暴力、性骚扰与毒品问题等^③。

国内在具体分类上，有研究从突发事件的本源上出发，将其分为内源性与外源性突发事件；有学者从突发事件所涉主体角度出发，分为领导作风不正类、师德师风不良类、学生行为不端类；部分研究从突发事件具体领域出发，如李明超（2023）将突发事件归纳为校园安全事故类、校园管理决策类、师德师风类、师生言行不当类^④；李茹歌、王高飞（2022）分为校园民生、师生关系、后勤管理三类型^⑤；曹博伦（2020）归纳为意识形态类、公共卫生类、心理状态类、自然灾害类、高校管理类^⑥；刘颖（2014）等探讨美国学校危机应对模式时，将学校常见的危机大致分为自然因素引

① 刘迪,张会来.我国高校网络舆情的研究热点和前沿探析[J].情报科学,2022,40(11):176-185.

② Downes, Meredith. University scandal, reputation and governance[J]. International Journal for Educational Integrity, 2017, 13(1):8.

③ 韦宇.高等学校校园安全管理研究[D].苏州大学,2019.

④ 李明超.高校网络舆情的类型、特征及引导措施研究[J].河北师范大学学报(教育科学版),2023,25(02):69-73.

⑤ 李茹歌,王高飞.高校负面网络舆情事件的回应路径研究——基于 24 起突发事件的模糊集定性比较分析(fsQCA)[J].情报探索,2022(05):16-21.

⑥ 曹博伦.高校管理危机事件舆情应对研究[D].电子科技大学,2020.

起的“自然灾害”与人为因素引起的“复杂紧急情况”两类^①；也有学者参照 SCCT 等危机管理理论，划分为受害者型、意外型、可预防型三种类型的高校危机网络舆情。这些学者对高校从主体、诱发因素、具体领域、理论框架等不同视角对高校突发事件类型概括，为后续研究提供借鉴思路。

（2）高校突发事件网络舆情的特征与演变机理

学者们近些年也逐渐基于动态视角探讨高校突发事件网络舆情的演变路径与传播特征。

国外学者倾向于在舆情实践基础之上归纳、概括网络舆情特点，注重研究的实用性。Jianwen Duo (2020) 等总结归纳高校网络舆情的特点，重点探讨高校在面临网络舆情时的处置措施，以期为应对突发事件网络舆情提供理论参考^②；Peng Cui (2019) 等指出高校学生群体藉由互联网形成网络空间群智现象，剖析在该现象下高校网络舆情面临的困难，并以生命周期理论为基础，构建包突发事件下的网络舆情演化的生命周期^③；Yang W (2018) 利用信息模型模拟探究突发事件发生时，高校网络舆情信息的传播特征及对高校师生与高校声誉的影响^④；Patrida·Moy (2004) 研究发现，应对措施的不合理导致了突发事件下高校网络舆情的进一步爆发，并且高校官方、政府部门未能对舆情形成良好的引导效果。因此提出有关主体需要积极主动、合理正确的引导，以避免高校网络舆情带来更多的负面影响^⑤。

国内学者通过对高校网络舆情演化特征的归纳、演变路径的刻画、相关指标的预测，深入探究高校网络舆情的动态演化和发展规律，以提高高校的回应效能。高晓宁等 (2023) 识别并分析高校网络舆情风险的关键影

① 刘颖,周琴.美国学校危机应对模式探析[J].外国教育研究,2014,41(09):63-73.

② Jianwen Duo;Jin Wang;Zhengyan Zhan;Pinghui Yang.Analysis of the Countermeasures of Dealing with the Network Public Opinions on Emergencies of Colleges in Gansu Province[J].Advances in Higher Education,2020,4(9).

③ Peng Cui;Yi He.Research on the Dissemination and Response of Network Public Opinion of Emergency Events in Colleges Based on Crowd Intelligence Thinking[J].Open Journal of Social Sciences,2019,07(10):281-290.

④ Yang, W. Wang, N. The Path Expansion of Internet Public Opinion Governance of Government in the New Era[J]. Chongqing Social Sciences, 2018(50). 117-119.

⑤ Brauchler B.Public Sphere and Identity[M].Chicago:University,2004:14-15.

响因素和相互作用机理,得出舆情事件发展热度和舆情风险管控能力对高校网络舆情影响存在较大的影响^①;李桂平等(2023)系统分析5G智媒时代高校网络舆论场的生态变化,将其特点总结为易失控、扩散快、危害大、时效紧,以此研判舆情趋势^②;周欢等(2023)结合超网络理论对高校网络舆情进行态势感知及传播分析,从不同视角解读舆情传播过程中的关键节点^③;马旭(2022)从舆情主体及客体角度出发,构建高校突发事件网络舆情五阶段演化模型,探究舆情演化机理^④;周升铭等(2020)立足于意识形态,分析高校网络舆情的产生机制与特征表现,并从价值引导、媒介传播、内容优化、舆情监管等角度探讨突发事件下高校面对网络舆情的风险与可行机制^⑤;李艺全等(2019)构建多事件网络舆情共振模型,认为信息的阻塞、态度的被动容易激发事态,而高校学生意识的提高、缺乏应急引导机制、整改的消极、回应策略的不当是舆情共振产生的原因^⑥;张柳等(2019)以知识图谱为技术手段,划分高校网络舆情发展周期,揭示微博平台中网民情感的演化规律^⑦;柯宁(2016)则揭示高校网络舆情中存在的痛点,网络空间多元观点的交织、大学生群体身份与认知的特殊性易导致舆情事态的升级^⑧;王学俭等(2010)指出校园网络议题由于贴近学生生活,具有较强的冲突,而网络空间作为高校学生认知的聚集地,呈现情绪化、偏激化的特点^⑨。这些学者从高校网络舆情的产生原因、表现特征、演化路径及面对的困难等多种维度,以高校网络舆情与学生群体

① 高晓宁,韦浩冉,张孟伟.高校网络舆情风险影响因素的系统动力学建模与仿真分析[J/OL].情报科学:1-11[2023-12-27].<http://kns.cnki.net/kcms/detail/22.1264.G2.20231013.1625.002.html>.

② 李桂平,程海威.5G智媒时代高校网络舆论传播的生态嬗变与多维应对[J].情报科学,2023,41(02):143-149+168.

③ 周欢,张培颖,王嘉仪等.基于超网络的高校网络舆情态势感知及传播分析[J].情报理论与实践,2023,46(08):131-137+164.

④ 马旭.高校突发事件网络舆情传播与演化研究[J].情报科学,2022,40(12):120-125.

⑤ 周升铭,王鹏.高校网络舆情的生成、传播与引导机制研究[J].学校党建与思想教育,2020(24):59-60+63.

⑥ 李艺全,张燕刚.高校网络舆情共振现象仿真及应对策略研究[J].情报杂志,2019,38(12):107-113.

⑦ 张柳,王晰巍,王铎等.微博环境下高校舆情情感演化图谱研究——以新浪微博“高校学术不端”话题为例[J].现代情报,2019,39(10):119-126+135.

⑧ 柯宁.加强高校网络舆情治理[J].中国高等教育,2016(Z3):67-69.

⑨ 王学俭,刘强.当前高校校园网络舆情的逻辑分析[J].中国高等教育,2010,(10):17-19.

的实际逻辑为基础进行了全面的分析,为指导高校网络舆情的回应之道提供了理论指引。

(3) 高校突发事件网络舆情引导与治理策略

现有研究在宏观角度上也基于实证研究、实践经验探讨高校突发事件网络舆情的治理策略,着重关注机制的建设与策略的优化,以期为高校在面对突发事件网络舆情时提供行之有效的科学引导与应对策略。刘亚男(2023)等利用图论分析高校网络舆情形成机制,从意见领袖的培养、社群间的话语沟通、公民意识的建立、传播渠道的拓宽等角度提出引导策略^①;王铁骊等(2023)构建高校、当事人、微媒体的三角协同理念,认为提高响应速度,发布权威信息;平等对话环境,拒绝套路回应;建设常态队伍,明确个体分工;多元协同处理,注重内外兼顾这四个方面能有效提升高校舆情应对工作效率^②;黄苏芬等(2021)分析目前舆情管控中出现的处理不及时、引导不到位、信息不透明、缺乏法律制度、媒介素养教育不足的情况,提出建立网络舆情管控和引导机制的六大机制,包括构建网络舆情应对指标体系、实时监测与处置机制、动态变化跟踪机制等,旨在创新高校网络舆情管理模式^③;陈建华等(2017)提出移动环境下回应策略的选择,包括对于回应时机、回应尺度、回应效能的把控,以期在舆论上占得主动,促进良性互动^④;赵文永(2015)认为由于高校网络舆情中在缺乏有效的新闻话语权时,又因为高校学生群体的特殊性需要承担冗余的责任,并且高校作为公众视域下的“强者”被赋予偏见,致使舆情处置工作存在困难,亟需建立与完善上层的决策机制,舆情的预警机制、信息的透明机制等^⑤;曾润喜等(2009)指出,高校网络舆情具有突发性、情绪

^① 刘亚男,赵耀.新媒体环境下高校网络舆情形成机制及引导策略研究[J].情报科学,2022,40(12):115-119.

^② 王铁骊,李砾,王鼎量.微时代下高校网络舆情演化及对策研究[J].南华大学学报(社会科学版),2022,23(05):81-90.

^③ 黄苏芬,司雯,穆亭钰.自媒体时代高校网络舆情管控与引导机制创新研究[J].情报科学,2021,39(04):62-67+91.

^④ 陈建华,张彤,张雪.移动环境下高校网络舆情管理创新机制及应对策略[J].情报科学,2017,35(06):57-62.

^⑤ 赵文永.高校公共危机网络舆情的应对与引导探讨[J].理论导刊,2015(01):32-34.

化、影响广、易控制的特点，面临着应急准备不足、处置方式被动、重视程度不够等困境，提出构建三大工作体系、两级报送体系和一支高素质团队的解决措施^①。

综上所述，高校突发事件网络舆情的研究范围广泛，从突发事件本身的分类，到突发事件网络舆情的演变路径，再到突发事件网络舆情发生后的策略引导，学者们对突发事件网络舆情的前因后果深度剖析。但该部分研究整体较为宏观，多以单一案例展开或是围绕实践经验进行理论分析，未能利用更多的实际数据对特定现象、特定命题深入探究。

1.2.2 突发事件回应方式相关研究

对于突发事件，从回应方式出发，国内外学者拆解回应方式的维度较为丰富，既有从文本角度分析其回应策略、回应态度、回应内容的分类与分布、回应语言等，探讨文本呈现的特征对回应效果的影响，又有从时间角度、载体角度研究其回应时间的先后、回应载体的不同是否会改变回应效果。而从回应主体出发，相关研究多围绕政府、政务部门，仅部分文献聚焦高校。从研究方法出发，现有研究多将定性与定量方法相结合，量化回应方式与回应效果。

（1）通用主体

突发事件下通用主体回应方式的研究主要体现为社交媒体危机应对策略理论模型构建，以国外学者为主，涉及管理学、传播学、修辞学等学科。其中由美国学者 Coombs 提出的情境危机传播理论（SCCT）在危机传播领域具有重要地位，并在此后二十多年里保持发展，其应用也不断延展至新领域。2006 年，Coombs 提出的策略分类为现有研究借鉴最多的分类，在这个阶段他将应对策略划分为否认、淡化、重建三类^②。Jin 和 Liu 在 SCCT 模型的基础上，针对博客平台信息交流的特殊性，将危机回应策

① 曾润喜,王国华,徐晓林.高校网络舆情的控制与引导[J].情报理论与实践,2009,32(11):79-82.

② Coombs W T. The Prospective Powers of Crisis Response Strategies: Managing Reputation Assets during a Crisis[J]. Journal of Promotion Management,2006,12(3): 241-260.

略分为基础、拒绝、减弱、重建、加强和惩罚六类^①；Benoit 则从危机发生后弥补措施的视角出发，提出形象修复理论，将危机发生时的策略分为否认、逃避责任、降低外界攻击、道歉以及进行修正，着眼于指导组织在危机发生后，如何运用话语策略来化解危机、修复形象^②；Bradford 和 Garrett 提出组织沟通回应模式，将危机情境细分为犯错情境、控制情境、各持标准情境和同意情境四大类，并归纳出回应主体针对这四类具体情境应当分别采取否认、借口、让步、辩护四种危机回应和形象修复策略^③。

该部分研究多从危机管理、危机传播视域展开，关注于理论的框架搭建与本土化、模型的构建与优化，也为后续学者研究具体主体的回应方式提供理论支撑。

（2）高校主体

突发事件下高校主体回应方式的研究主要集中于国内，存在两个阶段，区别在于是否采取数据分析开展实证研究。早期研究倾向于利用案例分析法，梳理高校面对突发事件的应对现状与不足之处，提供高校应对突发事件的解决思路与回应策略。徐楠、向波涛（2003）等最早于 2003 年对清华大学校园网络环境信息渠道与传播机理的进行分析，综合实际舆情案例，指出回应报道中事实材料选取合适、回应时间的及时、回应内容的客观公正利于事件良性发展^④；张理晶（2018）以范冰冰华中师范大学被劝离事件为研究案例，认为合适的修辞策略与回应时机能引导网络舆论向良性方向发展^⑤。

该阶段研究并未单独提取回应方式各要素，仅将回应方式视作回应策略、危机管理中的一环。同时也缺乏基于数据分析的实证探究，大多为理

^① Jin Y, Liu B F. The Blog-Mediated Crisis Communication Model: Recommendations for Responding to Influential External Blogs[J]. JOURNAL OF PUBLIC RELATIONS RESEARCH, 2010, 22(4):429-455.

^② Benoit W L. Image repair discourse and crisis communication[J]. Public Relations Review, 1997,23(2):177-186.

^③ Bradford J L, Garrett D E. The effectiveness of corporate communicative responses to accusations of unethical behavior[J]. Journal of Business Ethics, 1995,14(11):875-892.

^④ 徐楠,向波涛,杜嘉等.校园网络新闻应对突发事件的传播环境与机制分析[J].青年研究,2003,(02): 30-36.

^⑤ 张理晶.高校舆情事件处理策略研究[D].华中师范大学,2018.

论指导与因果逻辑驱动下的“现状—对策—建议”型研究，未能深入论证突发事件下高校回应方式对回应结果的影响机理与路径。

近期研究逐渐从数据分析视角出发，研究高校回应方式具体如何影响回应结果。于璇等（2023）运用定性比较分析法（QCA），以 2018 年至 2022 年高校舆情事件为研究样本，提取响应时效、回应关切、争议主体、网民期待、安全危机、修复措施作为事实层面解释变量，负面影响为结果变量，建立事实层面真值表并分析数据。选取覆盖度排名前三的条件构型组合后发现，响应时效、回应关切、修复措施、网民期待 4 个解释变量对高校网络舆情的价值引领的具有关键作用^①；李茹歌等（2022）采用模糊集定性比较分析法（fsQCA），选取近三年 24 个热点突发事件，以事件种类、时间节点、回应立场、传播渠道与信息回馈因素作为条件变量，以最终效果作为结果变量，利用条件组合分析探索突发负面网络舆情事件中高校回应的内在逻辑及三条组态路径。研究发现回应时间节点的选取以及信息的正回馈对高校负面舆情的回应效果具有重要影响^⑤；黄瑾（2022）通过扎根理论三层编码，对 2020 年微博热搜话题上 10 个高校舆情事件应用文本分析，获取基本信息、应对策略、态度表示三个父节点，将态度表示细分为悲痛、感谢、慰问、震惊、重视五个子节点，并根据实际案例分析回应文本评论的情感色彩，在此基础上归纳出高校处置网络舆情时需重视回应时效、回应内容、回应层次、回应态度^②；田秀秀（2022）将事件类型、高校类型、央媒报道、意见领袖、叠加共振与舆情应对作为条件变量，舆情爆发的百度指数作为结果变量，采取多变量组合分析。结果显示涉及学生生命健康安全类事件，最容易触发舆情风险^③。

① 于璇,王雅蕾.“事实-传播”双重建模：高校主流价值引领的影响因子研究——基于 26 个高校舆情事件定性比较分析（QCA）[C]//中国传媒大学主流融媒体研究中心,桂林电子科技大学马克思主义学院,广西高校重点人文基地政府数字传播与文化软实力研究中心,海南师范大学新闻传播与影视学院,海南省意识形态与舆论研究基地.第五届意识形态与舆论研究高峰论坛论文集.宁夏大学新闻传播学院;,2023:13.

② 黄瑾.基于扎根理论的高校网络舆情回应文本研究[J].新媒体研究,2022,8(05):45-47+66.

③ 田秀秀.高校网络舆情生成机制研究——基于 40 个案例的定性比较分析（QCA）[J].图书情报导刊,2022,7(04):74-79.

此外，在采用数据分析的相关研究中，有不少研究参考通用主体中的理论模型划分回应方式要素。如张国祥（2021）梳理五年来 137 个高校负面事件，参照 SCCT 理论将高校面临负面舆情的回应策略划分为否认型策略、弱化型策略、重建型策略，并结合危机集群与类型、危机史类型采取 $2 \times 2 \times 3$ 的组间因子实验，探究面对不同危机类型时，高校应如何匹配有效的回应策略，从而使公众在情感上更易理解认同^①；曹博伦（2020）在 SCCT 理论框架下对 2018 至 2020 年的 48 个高校管理危机事件进行分析，研究危机类型、反应时间、理论反应策略与实际应对策略匹配度以及舆情应对效果的描述性分布。结果显示：高校面对网络舆情时实际回应策略与情境危机沟通理论相对的回应策略具有较高的匹配程度，但舆情应对效果存在较大的个体差异，而“12-24 小时”与“48 小时后”为现实案例中高校常见的舆情应对速度^②；凌晨等（2019）在 SCCT 基础上引入网民群体行为，在 SOAR 模型的基础上构建高校网络舆情网民群体决策模型，并结合典型高校网络舆情案例进行建模仿真，通过真实案例数据和实验数据的对比验证模型的有效性^③。

该阶段在研究方法上将定性与定量结合，利用具体的数据分析来验证回应方式与态度、回应时间等要素对回应结果的影响路径。但现有研究均关注于突发事件下高校回应方式，回应效果多以指数值、热度值来衡量，缺乏可信的量化指标。且对公众情感的聚焦较为欠缺，即使关注公众情感，也仅以情感倾向的正负来标注。

整体而言，突发事件高校回应方式相关研究较为丰富，早期应用案例分析法分析现状并提出对策建议的研究占据主流，近期开始出现采取数据分析的实证研究，探究高校回应方式的效果。

① 张国祥.基于 SCCT 理论的高校负面网络舆情回应策略研究[D].大连理工大学,2021.

② 曹博伦.高校管理危机事件舆情应对研究[D].电子科技大学,2020.

③ 凌晨,冯俊文,吴鹏,张善飞.基于 SOAR 模型的高校网络舆情应急响应研究[J].情报科学,2019,37(09):145-152.

(3) 政府主体

突发事件下政府主体回应的研究相较于高校主体更为丰富,研究视角也更为广阔,囊括回应方式中各个要素。国外学者普遍在通用主体的框架上继续研究。而国内学者们主要从以下几个方面开展研究:

一是对政府主体回应方式的研究,主要从策略选择、表达态度和议题呈现视角展开。刘冰等(2023)利用K-means主题聚类判断微博回应博文的主题隶属,通过编码从用户评论中萃取情感诉求,根据Spearman相关系数分析得出“纪实形象”和“辟谣疏导”的信息发布策略显著减少评论中的恐慌情感,对引导正向情感具有积极作用,而“信息播报”诱发大量负面情感,不利于舆情的平息^①;粟路军等(2023)在SCCT模型基础上采用双案例研究法,发现公共危机事件演化机制选择受到危机信息响应模式影响^②;安璐等(2022)根据2020年与南方汛情相关的微博数据,以劝服理论为基础,从信源主体、信息内容和劝服方法的维度建立回归模型,识别分析影响政务微博信息发布有效性的主要因素,得出结论:首发时间间隔、中性情感微博占比和情绪表达类与政务微博信息发布有效性呈负相关,救援善后类、事实类与政务微博信息发布有效性呈正相关^③;兰迪(2022)以2016至2020年的“学生非正常死亡”网络舆情为基础,运用内容分析法并结合定性比较分析(QCA)将官方回应通报的修辞策略归纳为标题、文本篇幅、是否使用形象修复策略等六项条件,得出导致公众深度参与的解释力最高的三种条件构型,发现三种条件构型中均包含未使用形象修复策略^④;纪雪梅等(2020)采取内容分析法对政务微博回应内容实现特征编码,利用情感词典标注公众评论的情感倾向,通过多因素方差分析发现回应态度与回应议题交互影响公众情感^⑤;王佳敏(2017)发现在“上海

① 刘冰,张航.基于民众需求与情感的突发公共卫生事件政府回应策略研究[J].情报科学,2023,41(09):8-18.

② 粟路军,冯珊.公共危机信息响应模式对公众应对行为的影响机制[J].管理评论,2023,35(01):324-338.

③ 安璐,陈苗苗.突发事件情境下政务微博信息发布有效性评估[J].情报学报,2022,41(07):692-706.

④ 兰迪.危机事件中官方通报的修辞策略与次生舆情关系研究[D].成都大学,2022.

⑤ 纪雪梅,翟冉冉,王芳.突发公共事件政务微博回应方式对公众评论情感的影响研究[J].情报理论与实践,2020,43(12):126-132.

踩踏事件”中政府采取 SCCT 模型中的弱化和重建策略以及 BMCC 模型中的加强和惩罚策略,网民的负面情感得到了明显的调节^①;陈娟等(2017)构建多元逻辑回归模型,从内容特征、文本特征、用户特征探究谣言发生时用户的情感倾向变化,得出三种变量均显著影响用户情感倾向,整体而言,充分的论据、适当的情感以及真相的还原更利于调节用户情感^②;赵晓航(2016)爬取“天津爆炸”事件中政府官方微博的回应以及网民的评论,结合 TF-IDF 与时序窗口提炼官方发布的主题信息,利用情感词典测算网民情感,从时序变化的角度回归分析微博主题与网民情感的联系,发现伤亡情况、善后信息会促进网民的负面情感,而对政府失责的质问、对英雄事迹的报道、对环境情况的实时监测能较为有效地改善网民负面情绪^③;许鑫(2016)基于 2007—2014 年 102 个案例的实证分析,概括出回应方式上制度性回应优于话语回应与行动回应,回应态度上搪塞推脱、拖延沉默易激化网络舆论^④。

学者对政府主体回应方式的研究成果较为丰富,结合危机管理、危机传播领域理论,通过案例分析、数据分析等各种手段拆解回应方式的各要素,研究其对于回应效果的影响。

二是对政府主体回应语气的研究,主要从语言风格、用语规范和修辞选择视角展开。陈璐(2022)运用 fsQCA 方法分析 25 个教育网络舆情案例,探究压力因素、舆情因素、回应因素对政府回应效果的影响,条件组态结果表明,回应态度、回应速度、话语方式均会对回应效果产生影响,模糊不清的话语方式、被动的回应态度容易招致公众更多的不满^⑤;赵笠鑫(2021)基于具体高校突发事件案例,探究明显改善公众负面情感的文本与调节不显著甚至是诱发次生舆情的文本回应特征的差距,归纳为履职

① 王佳敏.突发事件应急响应中的微博意见领袖情感倾向性影响仿真研究[D].南京理工大学,2017.

② 陈娟,刘燕平,邓胜利.政府辟谣信息的用户评论及其情感倾向的影响因素研究[J].情报科学,2017,35(12):61-65+72.

③ 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.

④ 许鑫.网络公共事件政府回应的现状、问题与策略——基于 2007-2014 年 102 个案例的实证分析[J].情报杂志,2016,35(07):80-85+60.

⑤ 陈璐.教育网络舆情中政府回应效果的影响因素研究[D].电子科技大学,2022.

担责、推诿卸责以及躲闪避责三种回应类型。罗列领导姓名、寻找替罪羊、言之无物的回应激发公众的反感，而富有人文情怀的话语体系更能让公众接受^①；李天龙（2018）在对“11·26”宁波爆炸案例的官方微博回应概括总结时，发现官方回应中“领导重视”等官腔、套话意味的措辞容易导致公众的逆反心理，政府在回应舆情时应关注公众的信息需求，通过实际的应对措施重塑公众信心，避免使用官腔、套话^②；石小月（2017）从人格化角度拆解政务微博传播方式，其中@共青团中央博文话语表达多使用短句型的陈述句、感叹句，表情包运用恰到好处，语言风格真诚亲民、诙谐幽默，重塑了官媒的公信力^③；王国华（2015）等针对上海踩踏事件分析@上海发布微博的回应文本，发现回应滞后、缺乏舆情引导机制引发舆情升级，而事件证据、细节的缺失，说教式的口吻无法调节公众负面情感，致使舆情上升到对政府的质疑与不满^④。

学者对政府主体回应语气的研究，基本上通过对回应文本内容与修辞分析，围绕句式结构、措辞风格展开。研究均发现，官腔、呆板的老套语言难以消弭舆情影响，需要多采用年轻人更易接受的话语体系。

三是对政府主体回应时间的研究，主要从关键拐点、时间选择视角展开。大多数研究均指出第一时间回应能有效消解舆情负面情绪。如有研究以12h、48h、72h为时间节点，划分出四个时间段，得出回应时间节点的选取对高校负面舆情的应对效果具有重要影响，12h以内回应效果最佳；但谌楠（2012）构建基于博弈的信息传播模型，发现政府过早介入舆情监管具有一定的成效，但会带来较多非必要的资源浪费。而过晚介入舆情尽管能起到补救作用，但无法遏制舆情的传播，诱发额外的冲突与矛盾^⑤。

学者对政府主体回应时间的研究，多与其他要素结合考虑对于回应效果的影响。从结论来看，政府回应迅速，有助于解决舆情问题，也需要精准找寻舆情拐点，以更高效的方式介入舆情。

① 赵笠鑫.突发公共事件传播中的政府回应研究[D].重庆大学,2021.

② 李天龙.突发事件舆情的阶段应对策略[J].情报杂志,2018,37(12):106-111.

③ 石小月.政务微博的人格化传播方式——以@共青团中央为例[J].青年记者,2017(29):82-83.

④ 王国华,魏程瑞,杨腾飞,钟声扬,王戈.突发事件中政务微博的网络舆论危机应对研究——以上海踩踏事件中的@上海发布为例[J].情报杂志,2015,34(04):65-70+53.

⑤ 谌楠,王恒山.网络舆情政府干预最佳点选择的研究[J].现代图书情报技术,2012(03):53-58.

综上所述,回应策略、回应语气、回应时间均会对影响网络舆情的回应效果。相关研究构建的指标体系、编码类目较为全面,可以为高校主体回应方式提供参考与借鉴。但现有的研究多是针对某一突发事件或特定政务微博的研究,缺乏多事件类型下不同回应方式效果的比较分析。

1.2.3 突发事件公众情感变化相关研究

情感,是人对客观事物是否满足自己的主观期待而产生的态度体验^①。对于情感的研究,先起于国外学者的对于情感、情绪的认知模型。早期的情感理论主要关注外部刺激对情感的直接影响,即认为情感是由外界刺激直接引起的。然而,随着研究的深入,心理学家们逐渐认识到情感产生的复杂性,开始关注个体内部的认知过程对情感的调节作用。Arnold(1960)的评定-兴奋理论提出了情感产生的“刺激-评估-情感”模型,强调各异的个体对刺激进行评估后会形成不同的情感反应,突出了个体对情境的主观评价在情感产生中的重要性; Pribram(1980)的认知失调理论深化了对情感认知过程的理解,强调了个体内部认知结构对情感产生的影响。该理论认为情感是外界刺激与个人内部认知结构相冲突的结果; Simonov(1973)的信息理论、Schachter(1962)的二因素认知理论、以及 Lazarus(1993)的认知评价理论都探讨了情感产生的认知过程,强调了个体对情境的主观解释和应对能力在情感产生中的重要性。而 Ortony A, Clore G L 和 Collins A(1998)则提出了 OCC 认知模型,通过描述情感的认知评价过程来解释情感的诱因,认为情感产生的认知评价过程涉及个体对外部刺激的主观评价、其对个体目标、价值观等的影响,以及个体对应对情境的能力和资源的评估^{②③}。

如今学者们逐步将注意力从静态、截面的情感分析转移到了动态的情感变化之上,揭示出情感在不同时间点的变化趋势,以及这些变化与特定

① 邓春林,周舒阳,隆征帆.基于情绪归因理论的突发事件微博用户情绪演化分析[J].科技情报研究,2021,3(03):60-72.

② Ortony A, Clore G L, Collins A. The cognitive structure of emotions[M]. England: Cambridge University Press, 1988.

③ 宋姜.微博舆情演化中网民负面情感调节建模仿真研究[D].南京理工大学,2019.

话题或事件的关联程度,以求更好地理解公众情感的演变过程,为舆情治理提供更为细致的洞察与指导。

(1) 影响因素探究

在突发事件公众情感变化影响因素的研究中,国外学者研究相较国内学者较少。M Dermouche 认为不同的话题或主题在不同的时间段会引发不同的情感反应,深入探究关联机制与动态变化规律,可以更全面地理解公众对话题的情感演变^①; Stieglitz 等人利用社会网络分析,则指出网络上更活跃的群体更能充当网络中的桥梁、中介作用,更易影响公众的情感变化^②。

国内相关研究聚焦于识别并分析国内主流社交媒体中公众情感变化的关联路径与影响因素,关联路径,为应对重大突发事件舆情治理提供理论及应用参考。

邓春林等(2023)基于信息生态理论,以事件信息、信息发布者、信息受众者、信息环境、信息技术作为一级指标构建指标体系,融合决策实验室分析法(DEMATEL)与解释结构模型(ISM)进行关键因素分析和层级模型构建,以探究社交媒体中用户情感体验的影响要素。结果显示:政府响应效力、网络谣言状态、道德约束力等是影响社交媒体用户情感体验的关键因素^③; 金冬雪等(2023)以网民情绪演化为主线,构建网络舆情群体极化系统动力学模型,从情绪唤醒、情绪干扰、情绪疏解三个维度并结合“女子实名举报前婆婆吃空饷”案例对网络舆情群体极化进行仿真研究。通过仿真结果分析,网民的媒介素养、认知水平;媒介的议程设置、平台监管力度;政府的信息公开程度、回应速度等因素对群体极化的影响程度更为重要^④; 黄仕靖等(2022)探究影响网民情感波动的因素及其时

^① Dermouche M, Velcin J, Khouas L, et al. A Joint Model for Topic-Sentiment Evolution over Time [C]// IEEE International Conference on Data Mining. IEEE, 2015: 773-778.

^② Stieglitz S, Bunker D, Mirbabaie M, et al. Sense-making in social media during extreme events[J]. Journal of Contingencies and Crisis Management, 2017, 26(4).

^③ 邓春林,刘晓晴.重大突发事件中社交媒体用户情感体验关键影响因素识别研究[J].情报科学,2023,41(09):48-58.

^④ 金冬雪,夏一雪,朱攀龙.情绪演化视角下网络舆情群体极化动力学机理研究[J].情报科学,2023,41(03):57-65.

空演化的差异,发现网民的情感演化呈现阶段性和群体性差异,指出网民群体中受教育程度较低的群体情感波动幅度更大,更容易受到舆论的影响,舆情演化更易极化;中心大城市情感波动相对稳定;普通网民群体较于高影响力群体在舆情演化阶段的负面情绪更为严重,情感演化在各阶段呈现明显的涟漪效应^①;朱代琼(2022)等通过多个案定性比较分析,发现利益诉求、事件类型与利益抗争是作为公众情感变化的核心要素,能够直接影响舆情情绪的涨落^②;宋姜(2019)构建网民情感能认知模型,从外部调节因素与内部认知因素的角度探究网民情感调节的机制,得出在不同舆情时期采取正向的、中性的调节策略能有效改善公众负面情感^③。可以看出,事件信息、政府回应在诸多研究结果中都作为影响公众情感演化的重要因素。

(2) 技术方法

在突发事件公众情感演化技术方法的研究中,相关研究关注于基于时间序列,结合主题、关键词提取等基础算法构建动态情感演化模型,为研究公众情感演化提供技术与模型支撑。董光文等(2022)综合时间特征与方面词、无用词,构建网络舆情动态情感演化模型 ARMA-ALEE^④;朱晓霞(2019)利用 TF-IDF 与 K-Means 提取主题特征,结合点互信息与情感词典,构建基于动态主题—情感演化模型,以此分析网络舆情信息的动态情感演化进程^⑤;钱进宝(2019)基于 TF-IDF 词语关联度建立文本情感向量模型,将历史代价函数引入到 K-medoids 算法中,从而得到演化的 K-medoids 动态算法^⑥;Wang Xiwei 等(2018)以新浪微博中中国女排奥运

① 黄仕清,吴川徽,袁勤俭,夏镜然.基于情感分析的突发公共卫生事件舆情时空演化差异研究[J].情报科学,2022,40(06):149-159.

② 朱代琼,王国华.突发事件中网民社会情绪产生的影响因素及机理——基于三元交互决定论的多个案定性比较分析(QCA)[J].情报杂志,2020,39(03):95-104.

③ 宋姜.微博舆情演化中网民负面情感调节建模仿真研究[D].南京理工大学,2019.

④ 董光文,袁健.基于时间序列的方面级网络舆情情感演化模型[J].智能计算机与应用,2022,12(12):62-69.

⑤ 朱晓霞,宋嘉欣,孟建芳.基于动态主题—情感演化模型的网络舆情信息分析[J].情报科学,2019,37(07):72-78.

⑥ 钱进宝.基于演化 K-medoids 方法的微博情感动态分析——以《穹顶之下》为例[J].情报杂志,2019,38(03):155-159+165.

夺冠事件为例,基于贝叶斯模型构建情感分析模型可视化移动环境下网络舆论情绪的演化^①; Liu Y (2017) 等结合焦点情感模型与时间信息,构建情感变化的 TSSCM 模型, 以分析新闻评论中的情感演化^②。

(3) 变化特征

在突发事件公众情感变化特征的研究中, 相关研究主要从主题挖掘、阶段情感特征等视角概括总结公众情感在各阶段间的转移, 为研究公众情感变化提供方向与思路参照。

国外学者如 Han (2020) 等^③对微博疫情数据从时间与空间上开展分析, 通过情感分类与标注, 分析文本在空间上的差异, 以此关注公众情感变化; Tsugawa 等 (2017) 构建信息扩散模型, 揭示不同情感信息在社交媒体中传播的模式与机制, 发现负面信息在被转发的频率与速度上均更高^④; Yeo Sara K 等 (2016) 采取定量的研究方法分析争议性推文中的情感变化, 并探讨情感在信息交换、信息分享中的作用^⑤; Banchs (2012) 等探究政治事件下公众情绪的动态变化以及其对于政治事件的情感倾向, 给予政治评估形成过程新的认知和方法^⑥;

国内学者如王一帆 (2023) 将舆情按照热度与社会学影响将其划分为不同演变阶段, 结合词云情况、年龄与地域特征细化各阶段的情感倾向比例, 发现在舆情的萌芽期与爆发期, 由于存在信息鸿沟导致公众认知失调, 容易产生大量的负面情感。持续期中政府官方的介入、事件信息的完善使

① Xiwei W , Liu Z , Qing W ,et al.Research on Sentiment Evaluation of Online Public Opinion Based on the Bayesian Model in a Mobile Environment: The Case of "China Women's Volleyball Won the Championship in the Rio Olympics" in SinaWeibo[J].Journal of the China Society for Scientific and Technical Information, 2018.

② Liu Y, Guo Q, Wu X, et al. Evolution identification approach for news public opinion based on TSSCM[J]. Journal of Intelligence, 2017, 36(2): 115-121.

③ Xuehua Han,Juanle Wang,Min Zhang,Xiaojie Wang. Using Social Media to Mine and Analyze Public Opinion Related to COVID-19 in China[J]. International Journal of Environmental Research and Public Health,2020,17(8).

④ Tsugawa S,Ohsaki H.On the relation between message sentiment and itsvirality on social media[J].Social Network Analysis&Mining,2017,7(1):19.

⑤ Yeo S K,Liang X,Brossard D,et al.The case of#arseniclife:Blogs and Twitter in informal peer review[J].Public Understanding of Science,2016,26(8):937-952.

⑥ González-Bailón S,Banchs R E,Kaltenbrunner A.Emotions,public opinion, and US presidential approval rates:A 5-year analysis of online political discussions[J].Human Communication Research, 2012,38(2):121-143

得公众情感回归理性,但反复期中偶然事件的存在会导致舆情回热,激发新一轮的负面舆情^①;李淑娜等(2022)认为网络舆情演变过程中情绪具有轻信和易受暗示性、简单推理、夸大想象等特征,呈现低阈限情绪启动、道德审判情绪凸显、角色期望情绪增加等风险^②;边晓慧、徐童(2022)揭示微博平台在新冠肺炎疫情期间的主题特征与公众情感演化,得出在不同的主题视角下,积极情感占据主流,负面情感整体呈现由“惧”先发、由“恶”主导与由“哀”反复等特征^③;邓君等(2020)以“滴滴温州女孩遇害”事件为数据源,根据舆情发展周期研究情感演化过程,计算评论内容的情感值,利用结合词云图、情感分析详细展示微博舆情不同演化周期主、客体的高频词和情感分布^④。

综上所述,突发事件公众情感演化相关研究主要围绕影响因素探究、技术手段、变化特征三个视角展开。在影响因素中,主体回应的各要素也多作为重要影响因素出现,论证主体回应因素对公众评论情感变化的研究价值;在研究手段上,各模型已较为成熟,可从不同角度模拟、验证情感变化趋势;在研究特征上以不同生命周期的情感主题、特征转移为基础,同时结合词云、情感分类等,系统展现情感变化的细节。

1.2.4 研究现状述评

基于本研究课题,研究综述主要从以下三点梳理:

从高校突发事件网络舆情来看,国内外学者均对高校突发事件网络舆情的内外部特征、形成机理、演化路径与面临挑战作出探讨,多探究高校突发事件演化中呈现的规律特征。本研究课题着重关注高校突发事件类型划分,现有较多针对高校突发事件分类的研究沿循不同视角划分突发事件类型。多数学者从事件所涉主体出发,根据学生、教职工、高校管理层等

① 王一帆,许楠.自然灾害事件网络舆情情感演化特征分析——以“河南暴雨事件”为例[J].情报探索,2023,(03):55-61.

② 李淑娜,郭洪波.网络舆情演变的情绪机制及干预策略研究[J].山东社会科学,2022,(08):162-168.

③ 边晓慧,徐童.重大突发公共卫生事件下的公众情感演进分析:基于新冠肺炎疫情的考察[J].数据分析与知识发现,2022,6(07):128-140.

④ 邓君,孙绍丹,王阮,宋先智,李贺.基于Word2Vec和SVM的微博舆情情感演化分析[J].情报理论与实践,2020,43(08):112-119.

主体,将突发事件划分为不同主体事件,探讨不同主体下高校突发事件网络舆情呈现的不同特点;也有部分学者结合国家突发事件的分类标准,探讨不同领域中,网络舆情发展方向。

从高校回应方式来看,国外着重确立并发展理论基础,如SCCT模型、形象修复理论等。国内针对高校回应方式密切相关的研究数量较少,多结合SCCT模型,利用案例分析法研究具体案例的舆情演化,或是利用组态分析、方差分析等数据分析方法揭示回应效果,但多数研究均未将情感纳入考量,而是将舆情是否平息、舆情指数是否下降作为因变量,探究高校不同回应方式是否有助于纾解舆情。将限定词放宽后,发现针对政府回应方式的研究丰富,研究结果成熟,囊括回应策略、回应态度、回应语气、回应渠道、回应时间多要素,可为本研究中“回应方式”的界定提供思路。同时也有部分研究关注到回应方式对情感的影响,但此部分研究多为以“正面”、“负面”、“中性”三个层面归纳静态情感,未深入探讨情感的变化及情感的具体组成。

从突发事件公众情感变化来看,一方面,该部分重点关注探究各因素对情感变化的影响。在识别突发事件社交媒体公众情感变化的关键影响因素中,各项研究明确提及了政府介入、回应效率、政府响应效力、事件类型等因素对于情感变化具有影响,但采取的方法多为多个案定性比较分析、解释结构模型等偏向于定性的方法;另一方面,在归纳情感变化的特征规律时,相关研究提供了较为丰富的技术思路与方法,例如从情感分类、词云、时序变化等角度研究公众情感变化,也有构建模型仿真模拟公众在不同事件下情感变化。但此类研究多关注影响结果以及如何影响,但未能关注导致公众情感发生变化的因素。

结合本研究,整体看来,高校部分回应方式的研究较少,多为探究回应方式如何影响舆情发展。部分与政府回应相关的研究聚焦到回应方式对公众情感的影响,但都未能分析情感变化特征。本研究试图在高校领域,探究回应方式如何影响情感变化以及情感变化的特征。

1.3 研究框架与方法

1.3.1 研究框架

论文研究框架如图 1 所示。

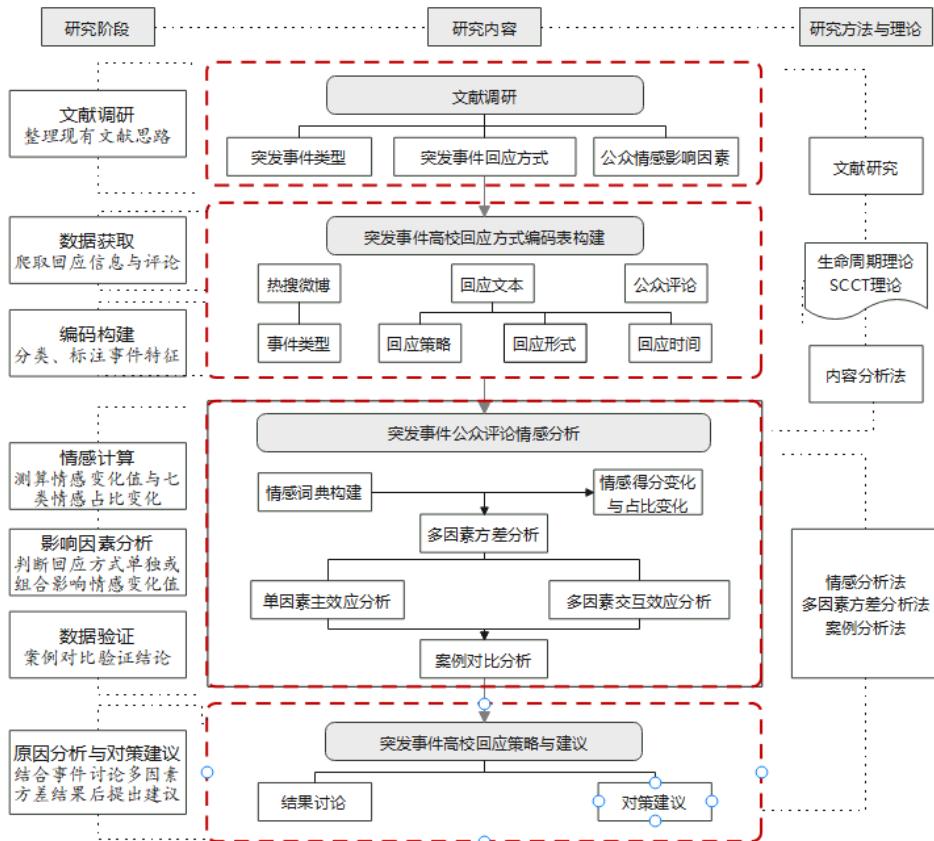


图 1 论文研究框架及技术路线

1.3.2 研究方法

(1) 内容分析法

内容分析法基于对文本和符号的系统性分析，通过构建概念和类别体系，对文本进行结构化的解读。本研究选择内容分析法是由于其“自上而下”的属性，即可以先梳理现有文献锚定分类框架，确定分类标准，形成

编码表，再利用编码表将研究对象的各个维度进行系统分类和标记，以实现对定性信息的定量化处理。

本研究在搜集事件数据后，利用内容分析法编码并初步分析。首先依据文献综述中现有研究的类目划分思路，结合高校突发事件的特征，确立编码类目；其次，根据编码准则，对搜集到的数据标注、分类并编码；最后初步统计分析，并在后续多因素方差分析中进一步阐述分析。

（2）多因素方差分析

多因素方差分析（ANOVA）通过分离各自因素对总体方差的贡献，探究多个自变量对因变量的综合影响。多因素方差分析可以利用主效应分析与交互效应分析，结合事后比较，判断自变量是单独影响因变量还是多个自变量共同影响因变量。

交互效应分析是在多因素方差分析中的关键步骤，也是本文研究的核心。交互效应分析的目的在于探究不同自变量之间是否存在相互作用，以及这种相互作用对因变量的影响是否显著。在统计模型中，交互效应可以通过引入自变量之间的乘积项来刻画。对于存在交互效应的情况，主效应的简单叠加无法全面反映各自变量对因变量的真实影响，甚至交互效应可能修改主效应的方向与程度。即仅仅关注主效应，无法系统考虑各自变量对因变量的影响。因此在对主效应初步分析后，若存在交互效应，需要对交互效应深入探讨。

与其他单因素分析方法相比，多因素方差分析更加全面。它能够在一个统一的模型中考虑多个自变量，实现对各因素对因变量整体效果的全面评估，避免了过于片面的单因素观察。此外，多因素方差分析具备探测不同因素之间交互效应的能力，为研究者提供了更深入的信息。

本研究以“事件类型”、“回应策略”、“回应形式”、“时间差”作为自变量，以“情感变化值”作为因变量。考虑到各自变量均为分类变量，且自变量可能单独影响因变量，也存在交互影响因变量的可能性，故而采取多因素方差分析，便于判断是否存在主效应以及是否存在交互效应。组态分析法也可满足上述思路，例如 fsQCA 模糊集定性比较分析法，根据综

述,部分学者采取此种方式利用组态分析回应方式与舆情处置效果的关系,但相较于组态分析最佳的案例数,本研究的案例数偏大,fsQCA等组态分析法适用于案例数为10-40例的研究,因此不适合采取fsQCA,最终确定为多因素方差分析法。

(3) 案例分析法

案例分析法可以针对特定研究课题从深度剖析其前因后果,具有更强的实践价值,有助于从微观角度揭示定量研究无法捕捉的关系。

本研究在多因素方差分析后采取案例分析法,在得到基本的结果后,选取具体的案例数据来验证交互效应结果。同时对数据分析中无法分析到的评论文本内容、舆情发展等进一步分析,判断某事件下采取何种回应策略后,回应前、回应后公众评论有何种具体的情感变化,同时与其他案例对比,分析回应策略的优劣。

1.4 研究内容

本研究首先基于现实中对微博平台上高校网络舆情的观察,发现2023年一整年高校舆情事件频发。部分事件高校予以回应,部分事件高校未予回应。予以回应的事件中,有的事件积极处置,有的事件表达关心,有的事件则敷衍塞责。整体而言,不同回应的事件中,微博评论区呈现不同的情感;其次现有研究证明了观察的合理性,指出高校的回应会影响舆情的发展,也会影响用户的情感与行为;再者,政策背景证明观察是存在价值的。网络强国战略与高校立德树人任务的实现离不开对高校网络舆情的治理;结合现有研究视角的缺失,目前更多研究关注舆情是否平息,但并未关注到情感上的变化。因此在此基础上,抽象出“高校回应方式”与“公众情感变化”两个维度,并凝练出本研究的研究问题:高校在面临突发事件时,采取不同的回应方式,公众情感变化是否会有不同?

本研究的主要研究内容围绕上述问题展开,包括以下六个章节,各章具体内容如下:

第一章为绪论。基于现实中的观察、现有研究中的证据以及研究价值的描述，阐释了研究高校网络舆情在实践上的必要性以及在理论上的可行性。从突发事件分类、高校回应方式和公众情感变化三个方向综述国内外研究现状，梳理现有研究的集中领域与视角缺失，明确本文的可研究性，从而确定本文的研究框架并筛选适合的方法，最后阐明本文的研究创新。

第二章为概念界定及理论、技术基础的介绍。概念部分结合文献综述对研究中突发事件、回应方式、高校网络舆情三个核心词的概念、特征及重点详细阐述。理论、技术基础部分介绍研究涉及的情境危机沟通理论、生命周期理论及基于情感词典的情感分析部分。总体为后续研究明确概念、理论、技术在高校语境下的应用方式。

第三章为编码构建部分。该部分用于对数据编码，分类标注各事件，便于后续开展多因素方差分析。确立搜集标准，搜集近几年来若干高校突发事件时间、评论、回应文本等相关信息，依据第一章文献综述及第二章概念界定部分，在现有基础上结合高校特征，对事件类型、回应策略、回应形式、回应时间设置编码类目，实现特征编码，并对特征编码采取描述性统计。

第四章为情感分析及多因素方差分析部分。该部分用于量化公众评论情感后，判断自变量与因变量间的关系。情感分析采取基于情感词典的方法，首先结合多种情感词典及情感本体，构建适用于微博语境下的情感词典，计算回应前后的情感得分以及七类情感占比，从而量化情感的变化。多因素方差分析着重从主效应、交互效应层面分析各自变量对因变量的影响。最后结合具体案例对比验证交互效应的存在。

第五章为结果讨论与研究建议部分。结合案例数据探讨在统计学上显著的各结论，分析不同回应方式对情感得分变化、情感占比变化的影响原因。并基于探讨提出相应的研究建议。

第六章为总结与展望。回顾本研究思路与研究结果。并从舆情平台、舆情数据、研究方法的选取上指出本研究存在的不足，进而提出未来展望。

1.5 研究创新

在研究对象上，现有高校舆情应对研究多聚焦于单一案例，由单一案例的回应方式、回应效果推演同类事件，进而产出理论。而本研究梳理近五年间共九十一例具有一定影响力的高校突发事件，对象的选取上更为体系化，产出的理论更具泛用性；在研究变量上，探究相关性时，现有研究多以某一时刻的静态信息作为因变量、结果变量，缺乏对于事件演变中网民的情感变化的考量。而本研究将定性与定量相结合，关注回应方式如何影响事件中公众情感的变化，并结合评论中的情感占比变化判断公众情感是如何变化的。除此之外，本研究还根据分析结果以及具体案例对近一年来较为频发的敏感事件深度分析，从评论中探究为什么该类事件更为敏感，应当如何预防、如何处置，从而一定程度上挖掘当下痛点。

2 相关概念及理论、技术基础

2.1 相关概念界定

2.1.1 高校突发事件

(1) 突发事件的定义

2006年1月，国务院发布并实施的《国家突发公共事件总体应急预案》中对突发事件作出如下定义：

“本预案所称突发公共事件是指突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害，危及公共安全的紧急事件”^①。

该定义强调了事件的意外性、突发性与严重性，不仅对个体或特定群体构成风险，而且对整个社会的安全稳定构成潜在威胁。而2007年11月，《中华人民共和国突发事件应对法》施行，在第一章“总则”中的第三条对突发事件给予了明确定义：

“本法所称突发事件，是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件”^②。

与2006年的定义相比，两者共同强调了突发事件的突然性和可能带来的严重社会影响，但2007年的定义更加注重对突发事件的应急处置措施的需要，并对突发事件的范围进行了更为详细的界定，涵盖了更多类型的突发事件^③。

^① 国务院.国家总体应急预案[EB/OL].[2006-01-08]. https://www.gov.cn/zhuanti/2006-01/08/content_2614770.htm.

^② 主席令第六十九号.中华人民共和国突发事件应对法[EB/OL].[2007-08-30].http://www.gov.cn/zili/ao/flfg/2007-08/30/content_732593.htm.

^③ 杨晨.情境危机沟通理论下政府危机公关策略研究[D].华东师范大学,2017.

在此基础上,诸多学者也对突发事件作出了高校语境下的阐释。黄宏捷指出高校突发事件通常在短时间内达到高峰,对学校的正常运行和秩序产生严重的负面影响,并且具有快速发展的趋势,如果不及时处置或解决,可能会对学校的长期发展和安全构成威胁^①;毛宇锋同样认为高校突发事件需要及时应对,可能会对社会造成严重危害^②;陈娟等认为高校突发事件的发生空间为高校校园内,学校全体师生缺乏事件可能产生的认知和准备,也无法通过他们的行为或决策来避免或转移事件的发生,传播迅速、广泛,且可能具有引爆校园危机的潜在影响;盖青等将突发事件的特征总结为突发性、不确定性、危害性和扩散性,强调如果管理者无法在短时间内给出合理解释与应对措施,易引发网络舆情,并且高校大学生参与程度更高^③;黄鹤认为高校突发事件不仅仅是一般意义上的意外事件,而是一种严重危害高校运行和管理稳定性的特殊情况。其在发生时具备不可预知性、不可控性以及对高校整体运作和治理产生的挑战性^④;冯源对高校突发事件的定义侧重于突发性、对大学生个体成长的影响以及对高校、社会的影响三个方面。突发性强调事件突然发生并对校园生活和秩序造成瞬时冲击的特点,对大学生个体成长的影响则关注于事件可能直接影响到学生的身心健康、学业进程或社交关系等方面,对其成长轨迹产生负面影响,而对高校、社会的影响则表明事件易给学校带来财务损失、声誉受损等直接影响,同时也可能对社会造成公共安全隐患或社会舆论压力^⑤。

上述学者研究对高校突发事件的定义多考虑其发生空间、面向对象、造成影响、包含类型。结合微博事件中相关事件的特征,由于部分事件并未在高校的地理空间中发生,但却与高校中的个体、组织、制度等相关,从事件所涉主体上来说仍属于高校,因此本文将高校突发事件定义为:在高校内部空间中发生,或是高校外部空间中发生但指向高校中的个体、组

① 黄宏捷.高校突发事件中微博谣言的成因、传播机制和治理[J].新闻研究导刊,2021,12(01):59-61.

② 毛宇锋.新媒体背景下高校突发事件网络舆情传播模式及应对[J].江苏高教,2020,(06):67-70.

③ 盖青,朱瑞新.高校突发事件网络舆情应对策略研究[J].中国高等教育,2023,(Z2):67-70.

④ 黄鹤.高校突发事件网络舆情演化及应对策略研究[D].哈尔滨师范大学,2022.

⑤ 冯源.大学生突发事件网络舆情引导研究[D].西南大学,2022.

织、制度等，发展迅速、难以预测，对高校、社会稳定性可能造成潜在威胁的事件。

（2）高校突发事件的分类

对高校突发事件科学分类有助于发掘高校突发事件本质，同一类别高校突发事件往往有着较为相仿的舆情演化，在舆情发生时亦能相互借鉴经验。

突发事件的分类目前已趋于完善，国家政府机关等部门已制定相应的法则与标准。《国家突发公共事件总体应急预案》、《中华人民共和国突发事件应对法》中都明确提及将突发事件分为四大类，分别为自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全。而在 2018 年 7 月 1 日，《突发事件分类与编码》（GB/T 35561-2017）实施，作为一项中国国家标准，明确了这四种分类，并由此编码形成一套完整体系^①。高校突发事件相较于上述突发事件，因其环境限制在高校之中，所涉群体较为固定，上述突发事件标准并不完全适合。

根据第一章文献综述，在高校突发事件的具体分类上，有学者从突发事件所涉主体角度出发，如李明超将高校突发事件划分为校园安全事故类、校园管理决策类、师德师风类、师生言行不当类^②；田秀秀将其划分为学校管理、健康安全、师风师德、学生表现类^③；也有学者参考《突发事件分类与编码》，如曹博伦归纳为意识形态类、公共卫生类、心理状态类、自然灾害类、高校管理类^④；还有学者按照突发事件所涉领域角度出发，如李茹歌、王高飞分为校园民生、师生关系、后勤管理三个类型^⑤；以及还有学者参考相关理论，以理论为依据建立分类标准，参考 SCCT 模型，将事件总结为受害者型高校危机网络舆情、意外型高校危机网络舆情、可

① GB/T 35561-2017,突发事件分类与编码[S].

② 李明超.高校网络舆情的类型、特征及引导措施研究[J].河北师范大学学报(教育科学版),2023,25(02):69-73.

③ 田秀秀.高校网络舆情生成机制研究——基于 40 个案例的定性比较分析 (QCA) [J].图书情报导刊,2022,7(04):74-79.

④ 李茹歌,王高飞.高校负面网络舆情事件的回应路径研究——基于 24 起突发事件的模糊集定性比较分析(fsQCA)[J].情报探索,2022(05):16-21.

预防型高校危机网络舆情；除此之外，赵琛也按时间因素、地点因素、人物因素、原因因素、演变过程、结束过程的分类标准讨论常规突发事件和非常规突发事件的分类特点^①。

本研究参考上述学者研究，根据高校突发事件所涉主体对高校突发事件分类，将其划分为“学生素质型”、“师风师德型”、“高校管理型”与“事故灾害型”四类事件。选择根据所涉主体为维度划分，一是在爬取高校突发事件时，微博热搜多包含事件所涉主体，从事件名中能较易得出突发事件主体；二是高校相较于政府主体，其所发生的事件领域较为有限，根据不同主体划分更为科学。

2.1.2 高校回应方式

由于本研究主要采取微博数据集，在此将高校回应的概念界定为“高校在面临突发事件时，由高校官方本身、能代表官方态度的个人、组织首次在微博主动或被动发布突发事件相关信息。”主动则是官方于微博发布信息，被动则是由相关媒体询问后提供信息，再由相关媒体转至微博上。强调首次回应，即本文旨在探讨高校首次回应后对公众评论情感变化的影响。

在应对突发事件的背景下，当前危机管理和公共管理领域的研究多以“应对”为主导概念行文，侧重于舆情主体采取广泛干预行动的整体规划。相较之下，本研究选取“回应”一词，更强调信息的生产，即舆情主体利用信息回复、响应公众。回应作为一种策略性行为，注重高校在应对突发事件时通过信息传递向公众提供有针对性的回复，强调了信息传递的交互性。与“应对”相比，“回应”更为精准地聚焦于高校在突发事件中所执行的信息传递策略，强调其对公众的积极回应与反馈。通过采用“回应”一词，研究更侧重于深入剖析高校在危机情境中所展现出的信息生产和传递的机制，以及这一过程中所呈现的特定特征。

^① 赵琛.高校突发事件网络舆情应急管理体系研究[D].郑州航空工业管理学院,2022.

回应方式的定义则为“高校在面临突发事件时给予响应信息的各项特征集合”。

在外延层面，主要包含宏观上的回应策略以及微观上的回应特征。宏观上的回应策略以社交媒体危机相关理论回应策略为主。例如情境危机传播理论（SCCT）将危机回应分为三种策略：淡化、否认、重塑。后续学者在此基础上发展研究，划分出适用于多种语境的模型。近几年相关理论也逐渐应用于高校突发事件之中，如张国祥、凌晨等均以情境危机沟通理论（SCCT）作为理论基础研究高校负面网络舆情回应策略。

除此之外，Benoit 建构出的形象修复理论亦作为诸多学者研究舆情的基础，形象修复理论提供了突发事件发生时的形象修复策略：否认、逃避责任、降低外界攻击、道歉以及进行修正，聚焦舆情主体如何运用话语策略来化解危机、修复形象。

微观上，回应方式可囊括代表时间特征的回应时间、代表载体特征的回应渠道、代表内容特征的回应态度与回应议题、以及代表结构特征的回应句式等。如李茹歌与王高飞在对 24 起负面网络舆情采取模糊集定性比较分析(fsQCA)时，认为回应时间的快速与否、回应渠道的官方与否、回应信息能否具有正回馈效果对公众负面情绪的纾解具有重要影响^⑤；翟冉冉、纪雪梅等对政务微博内容分析，选取“事件相关信息发布”、“传播正能量”、“政府积极行动”作为议题特征编码的一级类目。在此基础上加入“事件类型”、“回应语气”、“回应态度”三个一级类目^①；凌晨等以高校应对态度、高校应急措施作为高校一级指标下的二级指标，预测网络舆情演变的路径和态势。整体而言，这些研究对回应方式进行了系统而深入的探讨，从时间、渠道、态度、议题等多个层面入手，为理解和优化高校在突发事件中的回应机制提供了科学而全面的分析框架^②。

综上，结合本文研究，将高校回应方式描述为“回应策略”、“回应形式”以及“回应时间”。“回应策略”即回应语气、回应态度的集合体，描

^① 翟冉冉,纪雪梅,王芳.基于政务微博内容分析的突发公共事件回应方式研究[J].情报科学,2020,38(05):49-57.

^② 凌晨,冯俊文,吴鹏,张善飞.基于 SOAR 模型的高校网络舆情应急响应研究[J].情报科学,2019,37(09):145-152.

述高校在面临突发事件时，发布的信息对策；“回应形式”即高校发布信息的渠道，是主动由官方发布，还是被动由媒体询问曝光；“回应时间”即从事件发生时到高校首次回应时的时间差。

2.1.3 高校网络舆情

（1）舆情

舆情的本质是公众情绪、态度、诉求的糅合。具体而言，张艳丰等学者对舆情的分析强调其作为多个领域在特定社会阶层以及基本演变阶段所具备的观点和情绪的糅和^①；燕道成认为舆情是关于民意的情况，是大众对社会中各个热点事件做出的或显或隐的反映^②；王来华学者将其视为对中介性问题的反应，以及群众对治理者政治态度的集体体现。使得舆情不仅仅是信息流动的结果，更是治理与被治理之间互动关系的一种显著表征^③；刘毅学者在《网络舆情研究概论》中提出新定义：

“舆情是由个体和其他社会群体组成的社会群众，在相应的历史进程和社会空间内，对关注或和己方利益息息相关的各类社会事项的具体情绪、观点以及意见等元素之和”^{④⑤}。

基于各学者对于舆情概念的解读分析，本研究将舆情定义为“舆情是在特定社会空间与历史环境中，公众所形成的社会意见、情绪、观点的集合体”。而公众的评论情感则是此集合体下的子集。

（2）高校网络舆情

高校网络舆情在上述舆情之上增加了“高校”与“网络”两个限定词。“高校”，即强调舆情主体为高校本身或高校集合内的组织与个体。“网络”，

^① 张艳丰,李贺,彭丽徽.基于直觉模糊推理的网络舆情监测预警评估方法研究[J].情报杂志,2017,36(06):111-117+172.

^② 燕道成,姜超.大数据时代网络舆情研究综述[J].视听,2015(09):133-136.

^③ 王来华.当前舆情研究深入展开中的几个重要问题[J].新闻与传播研究,2018,25(S1):120-121.

^④ 刘毅.网络舆情研究概论[M].天津:天津人民出版社,2007.

^⑤ 邱妍.基于形象修复理论的高校舆情应对研究[D].华东师范大学,2020.

即限定舆情载体为互联网，包括微博、微信等社交媒体平台。因此高校网络舆情是指由高校本身的组织管理、决策协调行为，或是高校集合内的组织与个体行为，导致公众在互联网平台上展现的社会意见、情绪、观点的综合体。

在舆情主体方面，高校网络舆情的复杂性主要体现在高校校内主体的多元性以及高校系统的敏感性。高校网络舆情所涉及的主体并非单一而单向的，而是表现出高度的多样性和相互交织的特征。高校网络舆情涵盖了包括学校管理层、教职员、学生群体以及外部利益相关者在内的众多参与方，各自拥有独立且复杂的态度、观点和诉求。他们既可能成为突发事件的参与者，也可能成为舆情的助推者、评判者。

其次，在舆情客体方面，高等教育网络舆情显现为复杂而多层次的舆论场域，包括高校内部、公众领域和主流媒体等多个舆论场。不同的舆论场在其相互交织的互动中，呈现出一种辩证而统一的关系格局。高校网络舆情作为一个独特而独立的舆论场，是内部共同体声音与态度的凝聚体。学术界、教育界及校园社群在这一场域中争相发声，形塑着高校内部的观点主流。这种内部场域在为高校的自我定位和形象建构提供平台的同时，也在与其他舆论场辩证对比中不断调整自身定位。公众舆论场作为高校网络舆情的外部延伸，承载着社会大众对高校的普遍关切和期待。社会公众、意见领袖及其他非高校内利益相关者在这一场域内表达对高校事务的看法，推动着高校在社会认知中的动态演进。媒体舆论场则充当着信息传播和解读的关键节点，主导着舆情话语的构建和演变路径。

最后，在舆情载体方面，互联网信息高速传播的特性为塑造高校网络舆情提供了有力的支持。信息短时间内在公众中迅速传播，塑造高校的声誉与影响。而与之相伴的则是信息真伪的严峻考验。信息过载、流量经济的影响下，互联网平台上用户的高度互动使得高校网络舆情更具参与性和开放性，互联网平台涌现的信息存在误解与夸大的可能，高校也承担着不实指责的风险。尽管用户互动为高校传递信息注入了更多的参与性，但在负面舆情面前，这也为负面信息的蔓延提供了条件。公众易在负面事件中

过度放大负面性，形成仇恨式解读，通过回声室效应使得负面舆情不断扩散。

综上所述，高校网络舆情的复杂性体现在舆情主体的多元性、高校系统的敏感性，舆情客体的多层次舆论场域以及舆情载体的快速传播。高校网络舆情不仅涉及内部组织和个体的多样态度，还直接关系到教育系统声誉和社会认知。在舆情的多元舆论场中，高校内外各方相互影响，共同构建着高校形象的多维立体。

2.2 理论与技术基础

2.2.1 情境危机沟通理论

（1）归因理论——情境危机沟通理论的基础

如第一章所述，情境危机沟通理论(SCCT)是一项由美国学者 Coombs 等人提出的在危机传播领域运用广泛的理论，其根本目标在于剖析和引导组织在面临危机时的沟通策略，以求最大程度消弭危机对组织形象与声誉的负面影响。情境危机沟通理论的理论基础源起于心理学中的归因理论。因此在理解 SCCT 之前，需要梳理归因理论的核心概念。

归因理论早在 20 世纪 50 年代就开始在社会心理学领域中发展。“归因”即判断原因的归属，探究结果与原因之间的因果关系，归因可被理解为基于先验信息与思维推断实现信息加工，因此相较于哲学思辨关注因果结果，归因更追求个体寻找因果关系中如何信息加工、如何认知的过程。

对于归因分类，最具有代表性是来自美国的韦纳，他将归因因素分为三类，源(Locus)、稳定性(Stability)、可控性(Controllability)。源是“源”是人们在解释事件结果时所指向的内部原因或是外部原因；稳定性关注的是导致事件发生的原因是否具有持续性和一致性，是否纯属偶然；可控性是指人们对事件结果原因的控制程度判断。

危机也是一种事件，在 Coombs 看来，危机是如何发生的，危机发生的源、稳定性与可控性三要素的取值如何，深刻影响人们对于危机的认识，影响人们对于组织的认知。在危机发生时，公众也会根据所掌握的信息，

经由个人思维推断加工信息，寻找危机发生的原因，进而根据原因寻找责任主体。一件危机事件，当满足稳定性高、可控性低且危机源是内部源这三项条件时，公众会将责任归咎于组织，滋生强烈的负面情绪，愤怒、厌恶等情感会不断蔓延，由此产生的相应行为很有可能会影响组织的形象与声誉。当公众将责任归咎于组织的情况下，组织可以采取的措施便是有效的沟通与回应。于是 Coombs 试图运用归因理论，解释在不同的危机情境下选择不同的反应策略的必要性，在归因理论基础之上，Coombs 识别危机反应中的关键要素，揭示要素间的复杂关系，提出了 SCCT 理论，其中包含两条关于危机回应的结论：危机反应策略的制定要依据组织的危机责任归因；危机反应策略会对组织的形象产生一定的影响^①。

（2）回应策略——情境危机沟通理论的重心

评估危机情境，明确危机责任归因之后，若责任多归因于组织，组织的形象与名誉会遭受较大损失。根据 Coombs 的情境危机沟通理论，当组织处理危机，控制危机发展态势时，需要合理利用官方渠道对公众阐明事件信息，表达组织态度。为了减少损失，挽回公众形象，组织需要针对不同的危机情境匹配与之契合的危机反应策略。

面临不同类型的危机事件时，组织采取的危机反应策略需要有相应变化，而反应策略也随着研究不断发展、完善。从最初将危机反应策略归纳为危机不存在、拉远距离策略、缝合策略、认错道歉策略、受害者策略五种策略，到 1999 年按照从“防卫”到“调节”的逻辑划分了七种策略：攻击控告者、否认、辩解、合理化、逢迎、修正行动、全面道歉^②，最终演化到 2006 年，即现在最普遍的否认（Deny）、淡化（Diminish）以及重建（Rebuild）三大策略。三大危机反应策略下又可细分为更具体的反应策略。具体划分内容如下所示。

否认型策略（Deny）即采取否定态度，否认危机存在或是否认主体与危机的直接关联，从而消解责任归因。否认型策略的其核心在于断绝主体

① 杨晨.情境危机沟通理论下政府危机公关策略研究[D].华东师范大学,2017.

② 祝雯洁.新媒体环境下高校网络舆情危机应对策略及效果检视[D].南昌大学,2022.

与危机之间的联系，使得组织与危机本身剥离。否认型策略主要包含否认、攻击指控者与替罪羊三个细分策略，否认即不承认危机的存在，或是声明主体对危机不负有相应责任，以此降低危机责任归因于组织的可能性；攻击指控者即主体通过声明、控诉等手段，向声称危机与组织存在联系的指控者发起质询；替罪羊即将责任归因于组织体外的个体或组织，从而达到推卸危机责任，撇清主体关系的目的。

淡化型策略（Diminish）即采取相对消极的态度，承认危机的存在并承认主体与危机之间存在联系，但侧重于降低危机带来的负面效果，而不是承担责任。淡化型策略以降低危机归因，减少危机带来的负面影响为目的。主要包括辩解与正当化两个细分策略。辩解即声称是危机与组织相关，但是组织无意行为或是组织无法避免发生、无法对危机源头控制干预的，例如表明存在信息鸿沟，组织无法事先干预，危机发生在所难免，或是组织好心办坏事，由于种种不可控因素，产生了危机；正当化即声称危机带来的损失与伤害有限，从正面消除危机的严重性。

重建型策略（Rebuild）即采取相对积极的态度，承认危机的存在并承认主体与危机之间存在联系，承担有较大程度的责任。重建型策略不以推卸责任，撇清关系为手段，而是通过一定手段革新旧印象，使得组织形象经历推倒重建的过程。重建型策略主要包含讨好、关心、同情、遗憾和道歉等细分策略。讨好即提醒公众危机责任主体曾经建立的良好形象，强化组织正面形象；关心则表达对于危机受害者的关怀；同情则关注于对危机结果表达同情与遗憾并为受害者提供援助；道歉则强调组织完全承认危机存在并对危机负有责任，通过一定行动以祈求公众的谅解。

本研究采取情境危机沟通理论，主要用于对高校回应方式的参考，进而构建编码表。

2.2.2 生命周期理论

生命周期于人而言是生老病死的过程，于事物而言是兴衰过程，根据特定的修饰对象可延伸含义至对象阶段性的变化规律。因此生命周期理论

也被运用至产品生产、市场营销、项目管理、危机公关、企业管理等学科领域^①。

本文根据目前网络舆情的划分描述以及研究所需,将基于微博平台的舆情演化生命周期归纳为:起始期、爆发期、衰退期、平稳期 4 个区间。以便后续框定数据爬取范围。

在舆情演化的起始期,事件初次涌现于社交媒体,往往由一个或多个媒体用户或个人用户发布。起始期标志着事件从私密的传播渠道转向公共关注的焦点。观点、话题以及评论的生成在此期间呈现初步雏形,此时的舆情呈现出一种初生态的状态。这一阶段的信息传播通常较为有限,但为后续的舆情演化奠定了基础。

爆发期是舆情演化的发展、高涨之阶。通过用户之间的交互,包括点赞、转发与评论等形式,以及自媒体、官方媒体的介入,热点事件逐渐渗透进入大众话题,相关博文的发布量呈指数式增长。此时,舆情的复杂性得以显现,网民的观点开始多元化,情感态度逐渐丰富。不同的社会群体对事件表达出独特的关切点,导致舆情逐渐呈现出多元、分化的趋势。此阶段的研究多在于分析社交网络中的信息传播路径,了解用户群体之间的互动模式,以更准确地捕捉事件的关键节点。

衰退期是舆情演化的自然衰减阶段。随着时间的推移,热点事件逐渐失去新的话题挖掘点,大众对事件的关注度逐渐下降。相关博文发布与用户评论数量减少,然而,这一时期仍蕴含着许多潜在的信息和数据,值得深入挖掘。

而平稳期则意味着舆情演化进入末期。在该阶段,由于事件被解决、新的热点事件出现等因素,当前事件难以再引起较高的舆情声量。

本研究采取生命周期理论,主要用于判断各事件发展态势,进而划定高校回应信息与公众评论的搜集范围,以及用于后续研究建议的提出。

^① 何小文.公共危机事件网络舆情演变研究[D].江西财经大学,2012.

2.2.3 基于情感词典的情感分析

情感分析，又被称为意见挖掘、情感挖掘或观点挖掘，是一种文本挖掘技术，旨在识别和分析文本中的情感倾向或情绪状态。情感分析的目的是从文本中挖掘用户表达的观点以及情感极性。情感分析作为一项复杂而重要的任务，其关注点主要聚焦在两个关键方面：情感信息的抽取和情感倾向的分类。

情感信息的抽取是情感分析的基础，它既需要对涉及情感色彩的词汇信息进行深度挖掘，也需要对句子的组成要素进行全面的分析和理解。在处理词汇信息时，系统需要识别并区分情感词汇，涉及到对情感词汇库的构建和维护，确保对于情感信息的准确捕捉。同时，对句子信息的分析和理解需要考虑上下文语境，以避免对情感信息的片面解读。

情感倾向的分类是情感分析的核心任务之一。情感倾向一般分为正向情感、负向情感和中性情感三类。这不仅需要系统对情感信息进行明晰的归类，还要考虑情感强度的不同。在面对复杂情感表达时，系统需要能够识别和量化情感的强烈程度，更全面地反映文本的情感倾向。

情感分析主要包含基于情感词典、基于传统机器学习与基于深度学习的情感分析方法。鉴于微博语境的特殊性以及需要对情感特征进行归纳，因此本研究选取更具个性化的情感词典进行情感分析。

基于情感词典的情感分析方法，其核心在于如何搭建适配的情感词典。情感词典是生活中常见的以及根据特定事件匹配的正向词汇、负向词汇、否定词以及程度词的集合。可包括动词、名词、形容词、副词等词性。原理是将清洗过后的文本词汇与情感词典中的词汇进行一一比对，根据词汇本体以及修饰词汇的程度词的赋值进行相乘、叠加运算，得到句子的整体情感得分，由此判断一个句子的情感倾向以及情感强弱。

本文采用的常用中文情感词典包括大连理工情感本体以及 BosonNLP 情感词典。中文情感词汇本体库是大连理工大学信息检索研究室在林鸿飞

教授的指导下,经过全体教研室成员的整理和标注的一个中文本体资源^①。构建过程采用了 500 个预先录入的情感词汇,通过错误驱动学习方法修正初步划分,最终形成 20 个情感分类。描述框架以三元组形式呈现,综合了基本情感论和维度论的研究途径,使得情感分类更为细致和全面。知识来源主要包括词典、语义网络,通过手工分类和自动获取强度两种方法,利用大规模情感语料库进行筛选和计算。为保证本体质量,学者们设计了规范化的操作方法,采用多重人工检查流程。情感词汇本体始终随着语境变化而更新,确保了本体在当今研究中的质量与契合度。大连理工情感本体资源的构建旨在强化中文情感计算研究的基础,为相关领域的学术研究和实际应用提供高效、可靠的语言工具,推动情感计算领域的深入发展。

而 BosonNLP 情感词典主要涵盖社交媒体文本,其词汇与社交媒体用户交流所使用的语言更为契合。社交媒体情境适应性使得 BosonNLP 情感词典在微博评论情感分析中更为可靠,因其对于社交媒体上独特的表达方式和用词的敏感性。且随着互联网语境的不断变迁,在微博评论偏向于短评论、碎片化的背景下,网民多采用网络用语, BosonNLP 情感词典的特点之一是收录了大量网络常用语,这部分词汇往往承载着社交媒体文本中丰富的情感信息。对这些网络常用语的准确刻画,情感词典更具备捕捉微博评论中用户真实情感表达的能力。

因此本研究在情感分析时,主要利用上述两种情感词典确定情感词汇。

① 徐琳宏,林鸿飞,潘宇,任惠,陈建美.情感词汇本体的构造[J].情报学报,2008,27(2):180-185

3 突发事件下高校回应方式编码构建

本章节按照一定标准搜集事件数据，对突发事件下高校回应方式各因素编码，将搜集数据的各项特征系统分类和标记，便于后续开展多因素方差分析。

3.1 数据来源与搜集

(1) 高校突发事件的选取

本研究选取新浪微博上的高校突发事件以微博热搜以及知微事见舆情平台^①作为参考。知微事见平台主要利用爬虫技术，将当前主流社交媒体互联网社会热点进行爬取、整合、统计，并以此为依据按照自定规则形成“影响力指标”，影响力指数是根据全网相关媒体数据挖掘、统计后，进行模型搭建、文本分析，结合事件实际规律，归至 100 以内指数的事件影响力评价体系。该事件影响力评价体系不仅考量了事件在当前主流社交媒体和互联网社会的热点程度，还通过全网相关媒体数据的深度挖掘，综合反映了事件在舆论场的传播深度与广度，有助于研究识别并选取具有一定社会影响力的舆情事件。知微事见平台的界面如图 2 所示。

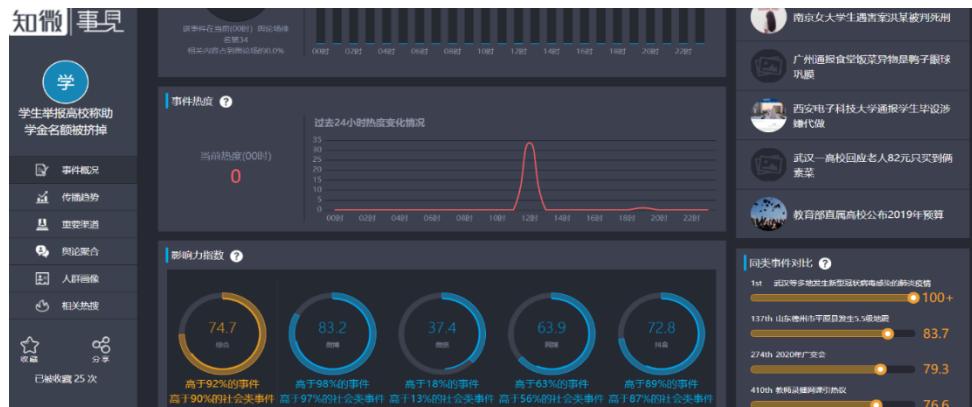


图 2 知微事见平台

① url: <https://ef.zhiweidata.com/>

在此基础上，本研究选取的高校突发事件满足以下特征：

① 事件在知微事见平台的影响力指数大于 50，以确保事件具有一定的社会影响力，舆情信息较为充分。

② 舆情主体为高校本身、高校集合内的组织与个体或是在高校地理空间中发生的舆情。

③ 在地区、事件类型上尽量涵盖更多，保证数据的多元化，避免相关因素导致的误差。

④ 舆情事件具备完整的生命周期，即在微博平台上具备起始期、爆发期、衰退期、平稳期的相关数据。

经筛选，最终从 2019 年-2023 年间选取 91 件高校突发事件案例作为分析样本。

（2）高校回应信息

高校回应信息主要用于后续通过特征编码判断其回应方式。

高校回应信息具体搜集的数据项目包含高校回应文本、回应时的时间。对于高校回应的定义为能代表高校的个体、组织对突发事件采取回应，因此高校回应文本即包含能代表高校的个体、组织回应突发事件的完整文本；回应后时间即高校发布回应信息的时间，若无法找到高校发布回应信息的时间，则取转载、报道高校回应信息的媒体发布的时间。

（3）高校回应前后公众评论信息

高校回应前的公众评论信息主要用于判断事件发生时公众的情感及其占比，回应后的公众评论信息主要用于判断高校回应后公众的情感及其占比。前者之差即为本研究对情感变化的量化

高校回应前的公众评论信息，经观察，事件发生后，高校回应前的大部分数据均位于生命周期理论中“起始期”以及“爆发期”间，为了保持时间的一致性，因此爬取事件在热搜词条下处于“起始期”以及“爆发期”部分的博文的评论。

而对于高校回应后的公众评论信息，由于如今微博平台管控较为严格，且不少高校官方账号设置查看时限、开启评论精选等模式，部分高校无法获取官方账号下的公众评论信息。因此优先爬取高校官方账号下的公众评论信息，若出于上述原因无法获取，则爬取转载、报道高校回应信息的热门媒体下的公众评论信息。

在数据的获取上利用 Python 脚本的 requests 库，使用头文件和 cookie 模拟浏览器行为，实现网络爬虫，用于从指定的微博帖子中提取评论，并将收集到的数据存储在 Excel 文件中。

3.2 高校回应方式编码表构建

该部分即确立编码的类目标准。在对高校回应方式实际编码前，首先需要构建编码表的类目，从而为后续编码提供框架与依据。

本研究根据前文探讨，将编码表一级类目确认为“事件类型”、“回应策略”、“回应形式”、“回应时间”。“事件类型”作为编码表一级类目，能够有效划分不同背景下高校面临的突发事件，有深入理解不同情境对用户评论情感的潜在影响；“回应策略”一级类目关注于高校选择的具体应对手段，为研究提供了高校应对策略的分类。深入挖掘回应策略的差异，能够揭示不同策略可能对用户情感产生的各种影响，进而为高校提供更有效的管理建议；“回应形式”一级类目突显了信息传递的途径，提供了高校回应方式的分类，便于分析不同回应形式对回应信息的传导效果；“回应时间”一级类目关联着信息反馈的时效性。通过对回应时间的系统编码，能够分析高校对突发事件做出回应的迅速程度与用户评论情感的关系。

(1) 事件类型

前文已对本研究事件类型划分做出初步解释。具体划分如下表 1 所示。

表 1 高校突发事件类型划分

事件类型	解释	举例
学生成型	与学生的行为举止、个体素质相关的事件	A 大学生毕设论文代做 B 大学生造黄谣事件
师风师德型	与教职工的职业操守、道德行为相关的事件	A 大学教授涉嫌学术不端 B 大学教授工作群发不雅照
高校管理型	与高校的行政管理、制度运作相关的事件	A 大学“学伴”制度引争议 B 大学取消本科新传专业
事故灾害型	与公共卫生、师生生命安全相关的事件	A 大学实验室爆炸 B 大学学生坠楼身亡

学生成型事件即以学生为事件主体，事件通常由学生在高校、社会中不正常的行为举止，或是由于个体道德素质的缺失而引发的舆情事件。例如学术不端、造黄谣等行为；师风师德型事件即以教职工为事件主体，事件通常由教职工在高校、社会中未能尽到自身职业操守，或是由不满足公众价值认知的行为而引发的舆情事件。例如学术不端、言论不当等行为；高校管理型即以高校的运行体制、管理制度为事件主体，事件通常由于高校采取的某一项制度措施不符合公众常规认知而引发，例如突然取消或新增制度；事故灾害型则融合了突发事件分类中的“公共卫生”与“社会安全”分类，将其定义为与公共卫生、师生生命安全相关的事件。

(2) 回应策略

对于回应策略的划分, SCCT 理论在 2006 年将其划分为淡化、否认、重建三大类, 也是学者在研究相关议题中采取最多的分类。但由于高校相较于一般舆情主体而言更加严肃, 事件的类型也稍有局限, SCCT 理论中的逢迎、攻击指控者等策略难以发生。因此在沿用 SCCT 理论的划分基础上, 本研究将回应策略划分为根据高校突发事件所涉主体对高校突发事件分类, 将其划分为“淡化型”、“否认型”、“指示型”与“重塑型”四种策略, 如下表 2 所示。

表 2 高校回应策略二级类目

回应策略	解释	举例
淡化型	减少高校与事件的负面关联	不进行任何回应 找借口, 表明是好心办坏事 正当化, 高校无法控制事件发生
否认型	否认高校在事件中承担的责任	反驳事件争议点不存在 寻找替罪羊, 将责任归结为高校外特定对象
指示型	提示高校对于事件的关注	表明介入事件, 开始调查 给出事件基本信息
重塑型	承认并应对高校在事件中的责任	承认事件过错, 给出处置方案 迎合公众舆论, 顺水推舟

淡化型策略即高校试图减少与事件之间的负面关联, 降低责任归因, 避免高校形象受到过多损害, 采取的具体行为包括不进行任何回应、找寻借口, 表明高校阴差阳错, 好心做坏事以及正当化事件, 声明由于信息鸿沟或是不可抗力, 事件是难以避免的; 否认型策略即断绝高校与责任归因的联系, 不承认高校在事件中需要承担责任, 包括对于公众的质疑与争议点予以反驳, 却未能给出足够的证据, 以及撇清自身关系, 寻找替罪羊,

将责任归因于高校系统外的他人或组织；指示型策略为在 SCCT 理论基础上根据高校实际情况加入的一种策略，指示型策略为一种阶段性、折衷型策略，既不直接表明高校与事件有直接关联，也不否认高校需要承担相应的责任，而是提示高校开始关注突发事件，既可以是表明高校官方开始介入事件，调查责任主体，也可以是给出事件发生的基本信息，作出一个简单陈述；重塑型策略首先承认高校与事件的关联，并愿意承担事件中相应的责任，目的是重塑形象而非撇清关系，可以有承认事件过错，向公众表达歉意与反思或是迎合公众舆论，顺水推舟，给出责任主体的处置方案。

（3）回应形式

部分学者在“回应渠道”部分提及过相似概念，将其划分为不同平台或载体。由于本研究选取的是微博平台，因此将回应形式定义为高校回应信息传播主体，并将其划分为“官方回应”、“回应媒体”与“未回应”。如下表 3 所示。

表 3 高校回应形式二级类目

回应策略	解释	举例
官方回应	可代表高校的官方组织以相对正式的形式回应	高校官方微博发布回应信息 高校党政办微博发布回应信息 高校官方官网发表回应信息，由媒体转载至微博中
回应媒体	可代表高校的组织或个体简单回应媒体的询问	由媒体记者通过致电形式提出询问，高校相关人员简要回应
未回应	未在任何渠道上回应	

官方回应将其解释为“可代表高校的官方组织以相对正式的形式回应”，由于部分高校未选择通过其官方微博发布回应信息，而是在其官网上作出回应，由主流媒体转载至微博上，此时仍能达到传递官方回应信息的目的，因此官方回应也包括此类情况。而回应媒体则解释为“可代表高

校的组织或个体简单回应媒体的询问”，多为媒体记者通过致电形式提出询问，高校相关人员简要回应，含有“记者致电了解得知”、“xx 大学宣传部告知记者”等相关字眼。

（4）回应时间

回应时间根据大部分学者的研究，均以“24 小时”、“48 小时”等作为时间断点。因此本研究沿用此类定义，将回应时间划分为“24 小时内”、“24-48 小时”、“48-72 小时”、“72 小时后”，以及截止笔者采集数据时，仍未作回应则为“未回应”。

整合上述一级类目与二级类目，最终确立包含四个一级类目的编码表。91 条数据中高校突发事件类型与高校回应方式内容特征的编码如下表 4 所示。

表 4 高校事件类型与回应方式编码表

一级类目	二级类目	解释	编码
事件类型	学生成长型	与学生的行为举止、个体素质相关的事件	A1
	师风师德型	与教职工的职业操守、道德行为相关的事件	A2
	高校管理型	与高校的行政管理、制度运作相关的事件	A3
	事故灾害型	与公共卫生、师生生命安全相关的事件	A4
回应策略	淡化型	减少高校与事件的负面关联	B1
	否认型	否认高校在事件中承担的责任	B2
	指示型	提示高校对于事件的关注	B3
	重塑型	承认并应对高校在事件中的责任	B4
回应形式	官方回应	代表高校的官方组织以相对正式的形式回应	C1
	回应媒体	代表高校的组织或个体简单回应媒体的询问	C2
	未回应	未在任何渠道上回应	C3

一级类目	二级类目	解释	编码
回应时间	24 小时内		D1
	24-48 小时		D2
	48-72 小时		D3
	72 小时后		D4
	未回应		D5

3.3 高校回应方式特征编码

该部分即为实现编码的过程。按照编码表对搜集事件的类别实现特征编码，得到数据的分类情况，便于后续作为分类型自变量，探讨多因素方差。

（1）编码过程

由于回应时间在爬取数据的时候便可计算求得，而回应形式可根据回应信息发布主体以及文本明显得知，不存在主观认知上的差异。因此编码对象主要为“事件类型”以及“回应策略”。

编码由两位编码者同时进行。在编码进行前，向编码员解释研究的框架与目的，以及编码的具体内容，包括事件类型与回应策略的解释、分类标准、具体实例和边界情境等详尽要素。编码总共由两轮进程构成。第一轮进程中，利用软件随机抽取其中的 20 条数据，两位编码者同时进行独立编码。在编码完成后，计算百分比一致性，20 条数据中对于事件类型的判定 95%一致，对于回应策略的判定 75%一致，由第三位辅助编码员介入，探讨不一致的编码归属，关注可能存在的类目交叉与重叠，直至三方达成共识；第二轮进程则由两位编码员在 DiVoMiner 平台^①上对所有数据重新进行二级类目的编码。

^① url: <https://me.divominer.cn/>

(2) 编码结果信度检验

对于多个编码者的情况，由于个体主观因素、解释差异以及操作偏差的存在，可能导致观察结果之间存在一定的差异。为了排除这些随机误差的干扰，需要进行信度检验。

Cohen 的 Kappa 系数即是一种用于测量两个或多个观察者在对分类变量编码时一致性的统计工具。其核心原理在于，它考虑了观察者间的一致性相对于随机一致性的程度，从而提供了对观察结果的更为深刻和校正过的评估。在检验两个或多个编码者的编码一致性时，Cohen 的 Kappa 系数可以反映出观察者之间是否达成了超过随机水平的一致性。其取值介于 0 和 1 之间。通常：0 到 0.2 之间表示一致性差；0.2~0.4 表示一致程度一般；0.4~0.6 表示程度适中；0.6~0.8 表示一致性强；0.8 到 1.0 之间表示一致性很强。

最终编码结果中，编码员一与编码员二计算得到的 Kappa 系数为 0.83，一致性很强，因此编码通过信度检验，编码的结果具有较高的可靠性和有效性，可供后续研究采纳。部分编码结果展示如表 5 所示。

表 5 部分编码结果

事件名	回应文本	事件类型	回应策略	回应形式	回应时间
某大学学生偷拍事件	目前学校已经注意到此事，正在着手调查。	A1	B3	C2	D2
某大学教授发表错误言论事件	学校获悉相关情况后，高度重视，第一时间启动调查，依法依规、从严从快进行处理…学校研究决定解除与 xxx 的聘用关系…	A2	B4	C1	D1
某大学考研试题雷同事件	…经查，考生反映的情况属实…学校立即启动应急事项处理预案…我校诚恳向考生和社会致歉…	A3	B4	C1	D1
某大学研究生身亡事件	事件信息…学校正密切关注事态进展，后续情况将及时通报。	A4	B3	C1	D1

3.4 编码结果描述性统计

(1) 各类目统计情况

根据编码数据, 对“事件类型”、“回应策略”、“回应形式”以及“回应时间”四个一级类目下二级类目的分布情况, 具体结果如图 3 所示。

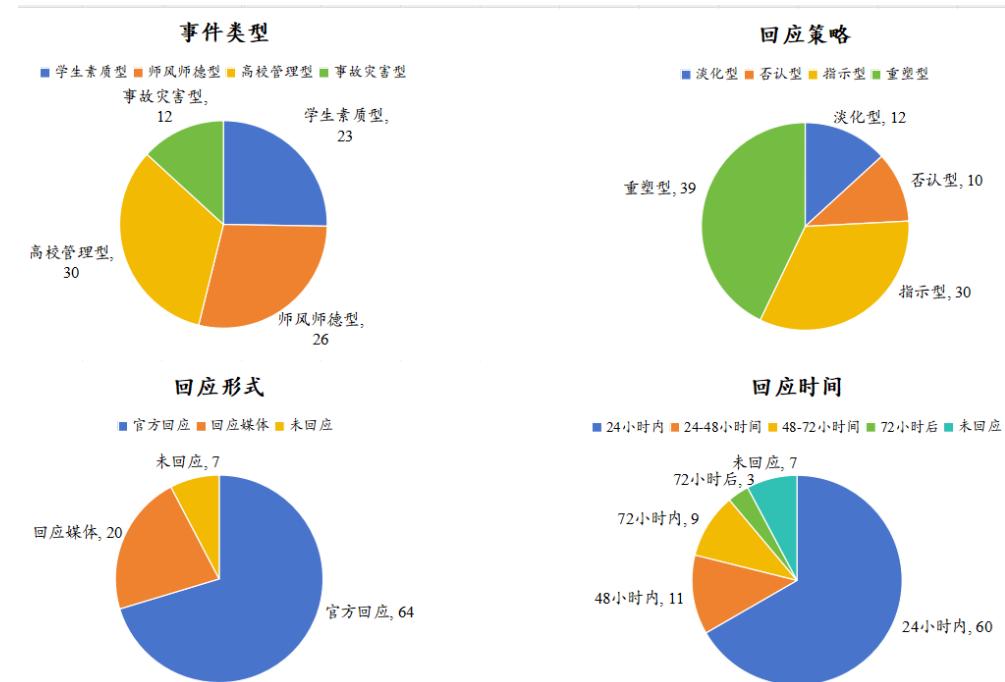


图 3 高校回应内容各类目分布统计情况

近五年搜集的 91 件高校突发事件中, 学生素质型、师风师德型与高校管理型三种类型的高校突发事件所占比例相近, 其中高校管理型突发事件由于覆盖领域广, 共计 30 例, 占比 32.9%, 师风师德型与学生素质型突发事件占比紧随其后, 为 28.5%与 25.2%。事故灾害型性质较为严重, 往往关乎师生生命安全, 因此相较于前三类突发事件数量较少, 仅有 12 例。在回应策略方面, 多数高校并未采取消极的回应策略, 最常被高校所采用的策略为重塑型, 即应对舆情, 给出处置方案, 共计 39 例, 占比 42.8%。

其次高校采取的策略为指示型策略，表达对于突发事件的介入，共计 30 例，占比近三成。淡化型与否认型策略相对消极，高校采取较少，占比 13.1% 与 10.9%。在回应形式方面，绝大多数高校突发事件下均由能代表官方的组织通过较为正式的方式回应公众质疑，占比超七成，仍有 20% 左右的高校面临突发事件并未主动回应，而是在媒体记者致电了解时给出模糊的官方态度。在回应时间方面，24 小时内回应突发事件的高校占据多数，共计 60 例，占比 65%。以 24 小时、48 小时、72 小时为断点，回应的高校数量依次减少，可见高校面临突发事件时普遍选择尽早发布信息回应公众，避免舆情恶化。

（2）不同事件类型下高校回应策略分布

对高校回应策略在四种不同事件类型下的分布统计，结果如图 4 所示。

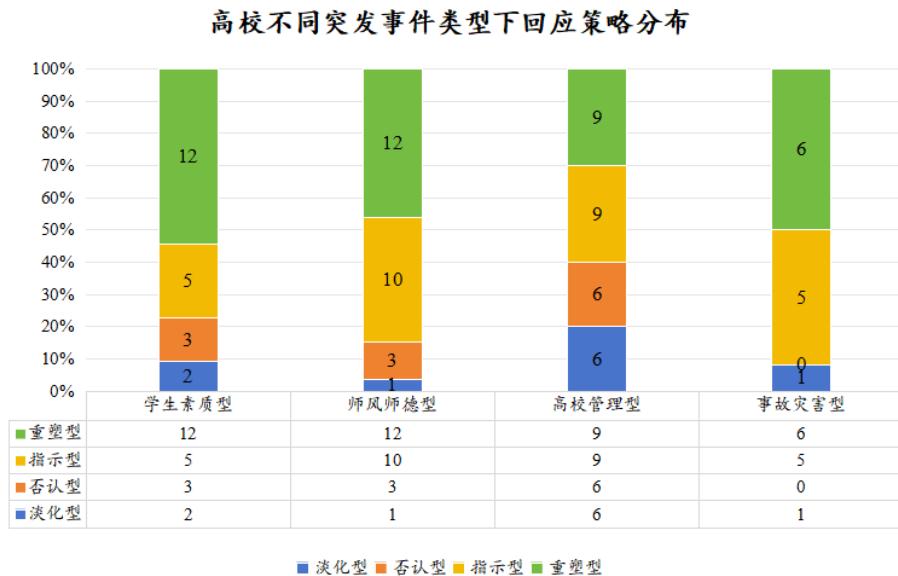


图 4 高校不同突发事件类型下回应策略分布

高校管理型事件中，相对于学生素质型事件与师风师德型事件，观察到否认型策略与淡化型策略的占比显著提升，两者数量都为 6 例，各自占高校管理型事件的 20%。两种策略在高校管理型事件中的上升可能源自高

校管理事件的复杂性，往往涉及到机制运转，在短时间重塑形象较为困难。否认型策略强调通过断然拒绝与责任直接关联，以抑制不利信息的传播。在面对管理层面的问题时，否认型策略的广泛运用可能反映了高校管理者对于深陷危机时逆流而行的一种自我保护本能，试图规避责任，减轻负面效应。淡化型策略的使用意味着高校更加注重通过减弱与事件直接关联的方式，从而降低舆论负面效应。

在师风师德型与事故灾害型事件中，相对于另两种事件，指示型策略的占比一定成都上升。在涉及师风师德问题的事件中，由于教职工相较于普通学生更能代表高校系统的形象，采取过于激进的否认型或淡化型策略可能会引发更加严重的舆论反弹。因此，高校管理者选择更为中庸与引导性的指示型策略，以在不直接否认高校与事件有关的前提下，通过提供基本信息或介入调查的方式来控制危机舆论的走向。而事故灾害型事件往往伴随着公共卫生和师生生命安全的直接关联，对社会产生深远影响。在这种情况下，无法草率得出结论，需要详细调查后给出详细的结论，过于强调淡化或否认可能对于公共信任构建产生更为负面的效应。采用指示型策略，即在提供基本信息和简明陈述的同时表明高校已开始关注事件并采取行动，能够更为有效地平抚公众焦虑，为公众提供一种安全感与透明度。

(3) 不同事件类型下高校回应形式分布

对高校回应形式在四种不同事件类型下的分布统计，结果如图 5 所示。

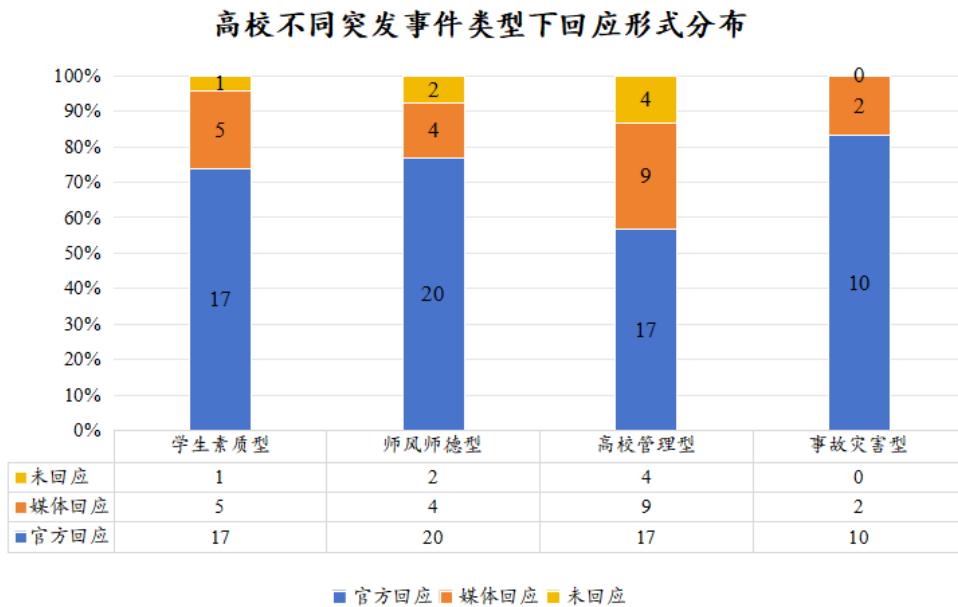


图 5 高校不同突发事件类型下回应形式分布

整体而言在不同突发事件类型下，官方回应占比均超五成，为最常见的回应形式。但相较于其他突发事件类型，高校管理型事件中官方回应比例明显减少，媒体回应比例明显增加。高校管理型事件相比于学生素质型、师风师德型、事故灾害型事件，牵涉到制度与管理层面的关切。高校官方在这一类型事件中可能面临更为复杂的决策与应对挑战，信息披露上可能存在更为敏感的因素，因而其在事件后的回应相对谨慎保守，权衡利弊，以避免引发更为严峻的社会舆论危机。最终便呈现出官方部门在事件处理上呈现出拖延、模糊、回避的倾向，以规避责任及对外透明的主动追求。

(4) 不同事件类型下高校回应时间分布

对高校回应时间在四种不同事件类型下的分布统计，结果如图 6 所示。

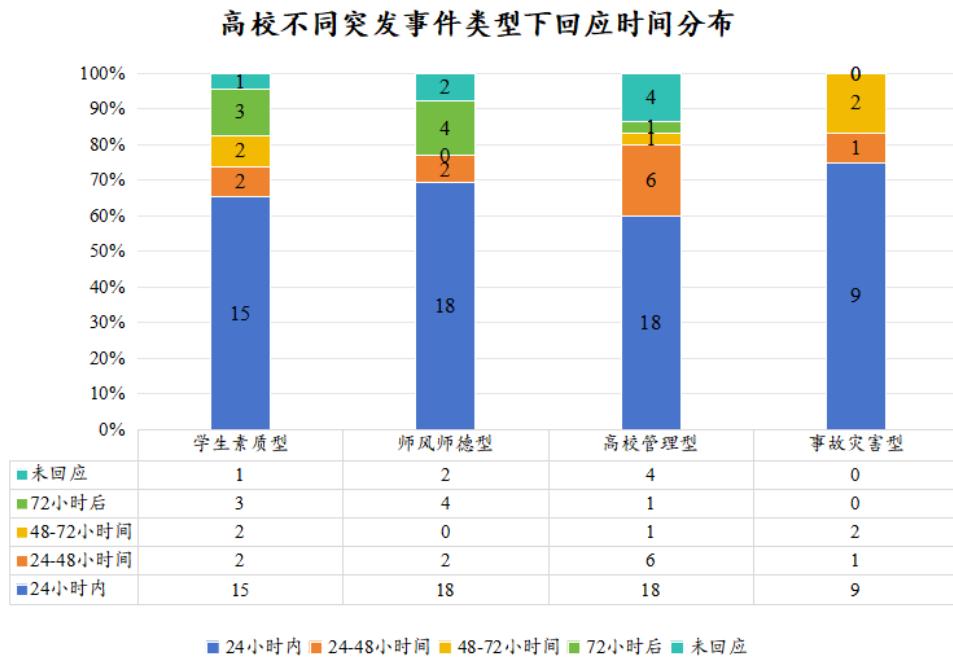


图 6 高校不同突发事件类型下回应时间分布

高校不同突发事件类型下回应时间普遍集中在 24 小时内。高校管理型事件相较于其他类型事件，在 24 小时内回应公众的情况相对较少。管理型事件可能涉及多个部门和层级，导致信息收集、整理和调查工作面临组织架构的复杂性，因此信息整理与初步调查需要一定时间，需要对涉事事件进行深入分析以确保准确性和全面性。短时间内的回应减少可能受制于对信息真实性的高度关切，避免在舆论场中传播不准确的信息，但也为公众留下了一定的信息真空，滋生了媒体及社交媒体上的传言和猜测。

4 突发事件下公众微博评论情感分析

本章节主要由三部分构成。第一部分是公众微博评论情感分析，测算高校首次回应前后公众评论情感得分的变化、七类情感占比变化情况；第二部分是多因素方差分析，将高校首次回应前后公众评论情感得分差值作为因变量，将第三章编码所得的事件类型、回应策略、回应形式、时间差作为自变量，探究主效应及交互效应的存在，以判断自变量对因变量的影响，结合七类情感占比的变化，具体探究如何影响；第三部分是案例对比分析，根据第二部分结果，采取案例分析的方式验证。

4.1 公众微博评论情感分析

该部分即利用情感词典的情感分析方法，计算高校首次回应前后公众评论的情感得分、情感占比情况，将公众评论情感量化。

4.1.1 数据预处理

在情感词典驱动的微博评论情感分析中，数据预处理部分主要为数据的清洗，本研究对搜集得到的高校突发事件回应前后的评论文本做下述清洗处理。

首先是清除评论中的空白值，以确保文本的结构一致性。其次去除诸如链接通常不携带情感信息且可能影响情感词汇的统计。再者，去除一些微博特有的干扰评论，例如“转发微博”，这部分内容对情感分析无实际贡献，且可能引入无效信息，因此需要清洗排除。还有许多“@”+“用户昵称”的形式告知某人信息，由于用户昵称可能包含影响情感分析的词汇，因此判断评论是否以“@”符号开头且后面没有空格，若是则排除这类评论；若检测评论中是否包含“@”符号且后面有空格，将评论文本分割为两部分，只保留第二部分，即保留空格后有效的评论内容。

4.1.2 情感词典构建

情感词典构建部分主要结合大连理工大学中文情感词汇本体以及BosonNLP情感词典，构建后续情感分析所用词典。

①大连理工大学中文情感词汇本体

该资源将一个中文例词从不同维度概括描述，包括词语词性种类、情感类别、情感强度及极性等信息。情感词汇本体的构建将情感分为七大类，并细化为 21 小类。分类如表 6 所示。

表 6 大连理工大学情感词汇本体情感分类

编号	情感大类	情感类	例词
1	乐	快乐 (PA)	欢快, 告捷, 贺喜, 兴高采烈
2		安心 (PE)	安好, 沉静, 安全, 泰然自若
3	好	尊敬 (PD)	致敬, 恭谨, 颂扬, 尊师重道
4		赞扬 (PH)	盛誉, 箴言, 精妙, 英姿飒爽
5		相信 (PG)	妥靠, 支持, 真心, 实心实意
6		喜爱 (PB)	眷怀, 心动, 垂爱, 令人羡慕
7		祝愿 (PK)	保佑, 抱负, 希望, 鹏程万里
8	怒	愤怒 (NA)	愤懑, 看遍, 投诉, 民怨沸腾
9	哀	悲伤 (NB)	悲伤, 痛惜, 可怜, 哀声叹气
10		失望 (NJ)	叹息, 死心, 遗憾, 付之东流
11		疚 (NH)	懊悔, 内疚, 愧对, 问心有愧
12		思 (PF)	思念, 缅怀, 祭奠, 依依不舍
13	惧	慌 (NI)	慌神, 危殆, 心急, 顾此失彼
14		恐惧 (NC)	胆怯, 吓人, 畏缩, 灭顶之灾
15		羞 (NG)	害臊, 怯场, 羞耻, 相形见绌
16	恶	烦闷 (NE)	暴躁, 疑虑, 贫困, 惘然若失
17		憎恶 (ND)	汉奸, 作呕, 可恨, 狼狈为奸
18		贬责 (NN)	无礼, 毛躁, 傲慢, 死灰复燃
19		怀疑 (NL)	疑心, 不啻, 质问, 各怀鬼胎
20		妒忌 (NK)	红眼, 妒忌, 嫌隙, 嫉贤傲士
21	惊	惊奇 (PC)	错愕, 惊人, 好奇, 不翼而飞

情感词汇本体具体如表 7 所示。

表 7 大连理工大学情感词汇本体情感分类

词语	词性种类	词义数	词义序号	情感分类	强度	极性	辅助情感分类	强度	极性
脏乱	adj	1	1	NN	7	2			
庆幸	verb	1	1	PA	3	1			
死心	adj	1	1	NJ	9	0	NB	3	2

词性种类包含名词 (noun)、动词 (verb)、形容词 (adj)、副词 (adv)、网络词语 (nw)、成语 (idiom) 与介词短语 (prep)，词义数代表了情感词具有的解释数量。情感分类上文已介绍，对应 21 种细分情感。情感强度分为 1,3,5,7,9, 9 表示强度最高，1 表示强度最小，一般用于计算情感得分。极性分为 0,1,2,3,0 代表中性词，1 代表褒义词，2 代表贬义词，3 代表既可褒义也可贬义的词。辅助情感分类则为当情感词有多种解释时，次要的分类、强度与极性。本研究主要以大连理工大学的情感词汇本体表为基础，融入其他相应情感词典与功能词典，构建情感分析框架。

②BosonNLP 情感词典

BosonNLP 情感词典赋予词汇情感正负值，为情感分析提供了情感极性的信息。本研究选取 BosonNLP 情感词典，主要用于作为大连理工大学情感词汇本体表的补充，本体表囊括情感分类、强度与极性，BosonNLP 中的情感词汇更贴近微博语境，因此根据本体表的情感强度取值，判断该情感词典中的取值对应于本体表中的何种取值，从而将 BosonNLP 中的情感词汇强度与本体表对应，补充至本体表中。

③否定词、程度词、停用词表

否定词采用科学空间网站上的否定词表。程度词采用 2007 年知网发布的《知网》情感分析用词语集 (beta 版)，取值上借鉴相关研究。停用

词表采用将包括哈工大常用停用词表整理而成的停用词表。由于情感分析中需要清晰划分出否定词、程度词以计算情感得分，需要避免停用词表将否定词或者是程度副词的词典过滤掉。将停用词表与本体表、否定词表、程度词表遍历，若有相同项则去除停用词表的对应项，得到最终的停用词表。

4.1.3 情感得分与占比变化计算

(1) 计算分数

处理情感词、否定词与程度词上，首先利用 `jieba` 分词对读取的每一条评论分词，在遍历分词后的词语列表时，检查每个词语是否为否定词，若是，则进行否定词计数。这一步是为了后续情感分数的反转操作做准备。若不是，通过检查当前词语是否存在于情感词典中，确定是否为情感词。如果是情感词，通过查询词典找到该词语所对应的行，获取该情感词的极性，“极性”列取值为 1 表明该情感词是正向、取值为 2 表明该情感词是负向，取值为 0 表明该情感词为中性；根据“情感分类”获取该情感词的情感分类，在大连理工大学情感词汇本体中，将其定义为“乐”、“好”、“怒”、“哀”、“惧”、“恶”、“惊”；根据“强度”列获取该情感词的强度，即该情感词所表达情感的程度。当情感词的极性为正向（1）或负向（2）时，将情感分数加上当前词语的强度乘以程度词的影响，并根据情感词是否为负性以及否定词的数量决定是否反转分数的符号，当计数器结果为奇数，说明存在奇数个否定词，乘以-1；如果为偶数，则不作操作。伪码如下所示：

```

sentiScore = score * polarity
wordSentiScore = (-1) ^ (num of notWords) * degreeNum *
sentiScore
totalScore = sum(wordSentiScore)①

```

^① python 基于情感词典的情感分析之乐，惧，惊，哀，恶，怒和未知七种情感分析[EB/OL]. (2020-01-03)[2023-11-18]. https://blog.csdn.net/qq_36489878/article/details/103826724

(2) 标注类别

情感分类的判定上，接受一个包含了各个情感类别分数的字典。通过上述情感得分阶段，跟踪叠加不同情感类别的分数，比较一句评论中各个情感类别的分数，找到具有最高绝对值分数的情感类别，作为该评论的情感大类。最终计算所有评论的平均得分以及各情感大类的占比。

数据处理上，由于搜集到的数据包含两部分，一部分是事件发生时，即事件起始期时搜集相关博文评论数据，对该部分数据执行上述情感分析，可得在回应前，即事件起始期时公众评论的情感，该部分计算既包含情感平均得分，也包含“好”、“乐”、“恶”、“怒”、“哀”、“惧”、“惊”各情感大类的占比；另一部分是高校回应后，回应普遍在事件爆发期或平稳期之间，搜集高校回应后相关博文评论数据，对该部分数据执行上述情感分析，可得在回应后，公众评论的情感，该部分计算既包含情感平均得分，也包含“好”、“乐”、“恶”、“怒”、“哀”、“惧”、“惊”各情感大类的占比。

通过情感分析，将有关项记录并汇总于数据集中。具体信息如表 8 所示。

表 8 情感分析结果

事件名	回应文本	事件 类型	回应 策略	回应 形式	时间 差	回应前 得分	回应后 得分	情感变 化值
A 事件	经调查，不 存在...	A1	B2	C1	D3	3.56	-1.37	-4.93
B 事件	经调查，作 出如下...	A2	B4	C1	D1	-3.44	-1.58	1.86
C 事件	情况通报...	A3	B4	C1	D1	-2.98	1.42	4.40

表 8 续 情感分析结果

好变化	乐变化	恶变化	怒变化	哀变化	惧变化	惊变化
-7.9	-2.6	+8.6	+2.3	+0.4	+1.5	+0.2
+5.8	+1.3	-7.5	-0.2	-0.3	-0.2	+0.1
+9.2	+3.5	-11.3	-1.4	-0.5	-0.8	-0.1

事件名、回应文本提供事件及高校回应的基础信息，便于后续具体分析；事件类型、回应策略、回应形式、时间差为第三章编码结果，用于后续多因素方差分析；将回应后得分减去回应前得分，可得到情感变化值，即研究中的因变量；将回应后“好”、“乐”、“恶”、“怒”、“哀”、“惧”、“惊”七类情感的各自占比减去回应前的占比，可结合词频统计等探讨公众情感变化具体细节。

4.2 情感变化的多因素方差分析

为了探究事件类型、回应策略、回应形式及时间差的情感变化值均值是否有显著差异，以及具体差异情况，因此对编码后的数据集采取多因素方差分析，获取其主效应、交互效应信息。

4.2.1 多因素方差分析的前置检验

多因素方差分析在满足数据间相互独立、满足正态性分布、满足方差齐性检验后方能使用，故判断各个前置条件是否成立。

(1) 数据间相互独立

在进行多因素方差分析时，分类变量相互独立及因变量相互独立乃是关键前提条件之一。相互独立性指各个分类变量之间或各个观测值之间不存在统计学上的依赖关系，即彼此间呈现完全独立状态。在多因素方差分析中，分类变量之间的相互独立性要求确保不同水平之间的变异独立，以

保证分析结果的有效性与准确性。此要求保障了各组别间的异质性，使得分析能够有效识别并显著量化各分类变量对因变量的影响。

同时，因变量相互独立的前提条件强调在研究中各观测值对于因变量的测量不应相互影响或受到其他观测值的影响，确保因变量的取值在不同分类变量水平上的随机分布。若因变量不相互独立，分析结果将受到数据内在的相关性干扰，导致对各分类变量影响的评估失真。

本研究中，自变量的编码过程以内容分析法为基础，其固有性质确保了各自变量之间不受外部因素的干扰，保持了彼此间的统计学上的独立性。而因变量的评论差值是通过爬虫获取并经情感词典计算得到，不同观测值的评论情感差值之间不存在统计学上的依赖关系，因此满足数据间相互独立的条件。

（2）正态性检验

正态性的要求源于多因素方差分析对于残差的特定性质的期望，即残差应当服从正态分布。若数据未能满足正态性的前提，可能导致在参数估计和假设检验中出现偏差，从而影响分析的效度与可靠性。

正态性的检验通常包括了多个统计方法，其中包括传统的统计检验，如 Shapiro-Wilk 检验和 Kolmogorov-Smirnov 检验。然而，由于实际数据经常难以满足严格的正态分布要求，一些图形化方法也被广泛采用，如 P-P 图（概率-概率图）和 Q-Q 图（Quantile-Quantile 图）。在 P-P/Q-Q 图上，若数据点近似分布于对角线，这表明数据近似于服从正态分布。此外，对峰度和偏度的考察也是为了量化分布的形状。若峰度和偏度的绝对值较小，

即峰度绝对值小于 8, 偏度绝对值小于 3, 也可被视为数据在形态上接近正态分布。情感变化值与情感变化值的残差的 Q-Q 图如图 7 所示。

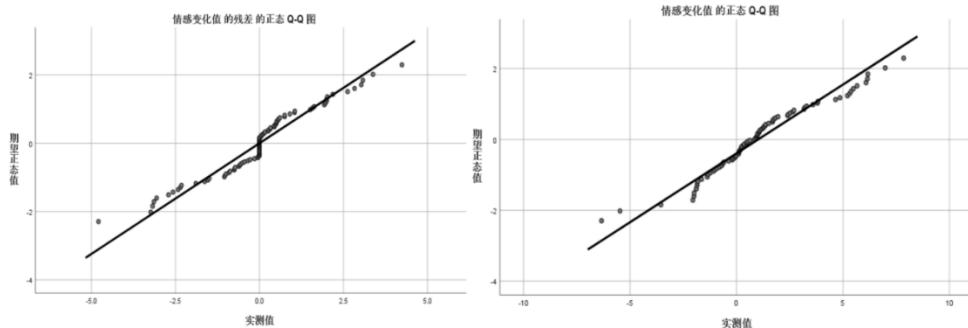


图 7 情感变化值的 Q-Q 图与情感变化值的残差的 Q-Q 图

对本研究的因变量与因变量的残差进行峰度、偏度计算以及 Q-Q 图绘制。因变量的偏度为 0.317, 绝对值小于 3, 峰度为 0.699, 绝对值小于 8, 且 Q-Q 图中数据点接近分布于对角线之上, 则因变量可以认为近似于服从正态分布; 因变量的残差偏度为-0.180, 绝对值小于 3, 峰度为 1.124, 绝对值小于 8, 且 Q-Q 图中数据点接近分布于对角线之上, 则因变量的残差可以认为近似于服从正态分布。

(3) 方差齐性检验

在多因素方差分析的前提条件之一即为方差齐性检验, 该检验旨在验证各组别之间的因变量方差是否具有统计学上的同质性。即确认在不同水平的事件类型、回应策略、回应形式、时间差条件下, 因变量情感变化值的方差是否存在显著差异。若方差不齐, 可能导致对组间差异的解释不确定。

在进行方差齐性检验的过程中, 本研究采用 SPSS 软件进行误差方差的莱文等同性检验, 以评估不同组别之间误差方差是否存在显著差异。检验结果如表 9 所示。

表 9 误差方差的莱文等同性检验^{a,b}

		莱文统计	自由度 1	自由度 2	显著性
情感变化 值	基于平均值	1.720	19	54	0.061
	基于中位数	0.725	19	54	0.777
	基于中位数并具有调 整后的自由度	0.725	19	26.081	0.763
	基于剪除后平均值	1.651	19	54	0.077

检验“各个组中的因变量误差方差相等”这一假设

a.因变量：情感变化值

b.设计：截距 + 事件类型 + 回应策略 + 回应形式 + 时间差 + 事件类型 * 回应策略 + 事件类型 * 回应形式 + 事件类型 * 时间差 + 回应策略 * 回应形式 + 回应策略 * 时间差 + 回应时间 * 时间差 + 事件类型 * 回应策略 * 回应形式 + 事件类型 * 回应策略 * 时间差 + 事件类型 * 回应形式 * 时间差 + 回应策略 * 回应形式 * 时间差 + 事件类型 * 回应策略 * 回应形式 * 时间差

经过检验，基于平均值的莱文统计最终的 p 值为 0.061，基于中位数的莱文统计结果呈现 p 值为 0.777，而基于中位数并具有调整后的自由度的莱文统计的 p 值为 0.763。此外，基于剪除后平均值的莱文统计的最终 p 值为 0.077。

结果表明，无论采用平均值、中位数、调整后的自由度还是剪除后平均值作为中心趋势的度量，所得的 p 值均未达到通常所接受的显著性水平（通常为 0.05）。因此，在当前检验条件下，无法拒绝原假设，即误差方差在不同组别间无显著差异。综合考虑各个检验结果，可得出结论，根据目前的数据，研究样本中的组别在误差方差方面具有齐性，从而满足方差齐性检验的基本假设。

4.2.2 主效应分析

在多因素方差分析中，主效应分析专注于独立地评估每个自变量对因变量的影响，以确定每个因素对因变量的独立贡献。在本研究中，主效应分析可判断事件类型、回应策略、回应形式、时间差四个因素各自单独对因变量是否产生显著影响。

将事件类型、回应策略、回应形式、时间差作为自变量，情感变化值作为因变量，在 SPSS 中单变量多因素方差分析，结果如表 10 所示。

表 10 主体间效应检验

因变量：情感变化值						
源	III类平方和	自由度	均方	F	显著性	
修正模型	382.197 ^a	38	10.058	2.443	0.001	
截距	0.496	1	0.496	0.120	0.730	
事件类型	15.167	3	5.056	1.228	0.309	
回应策略	44.560	3	14.853	3.608	0.019	
回应形式	0.125	1	0.125	0.030	0.863	
时间差	21.960	3	7.320	1.778	0.163	
事件类型*回应策略	49.458	4	12.364	3.004	0.026	
事件类型*回应形式	1.705	2	0.853	0.207	0.814	
事件类型*时间差	31.748	6	5.291	1.285	0.280	
回应策略*回应形式	0.148	1	0.148	0.036	0.851	
回应策略*时间差	14.321	2	7.161	1.739	0.186	
回应形式*时间差	0.028	1	0.028	0.007	0.935	
事件类型*回应策略*回应形式	1.674	1	1.674	0.407	0.526	
事件类型*回应策略*时间差	0.000	0				
事件类型*回应形式*时间差	0.000	0				
回应策略*回应形式*时间差	0.000	0				
事件类型*回应策略*回应形式*时间差	0.000	0				
误差	214.055	52	4.116			
总计	690.034	91				
修正后总计	596.253	90				

a. R 方=0.641 (调整后 R 方=0.379)

对于因素 A 的主效应的原假设是，各组别的因变量均值相等。即如果对因素 A 的主效应的假设检验的 p 值小于显著性水平（通常为 0.05），那么可以拒绝原假设。拒绝原假设表明在考虑其他因素的情况下，因素 A 的水平之间存在显著差异。

从主体间效应检验表可以看出：事件类型未呈现出显著性 ($p=0.309>0.05$)，说明事件类型的主效应不存在，即事件类型对情感变化得分差值未产生显著差异；回应策略呈现出显著性 ($p=0.019<0.05$)，说明回应策略的主效应存在，即回应策略对情感变化得分差值可产生显著差异；回应形式未呈现出显著性 ($p=0.863>0.05$)，说明回应形式的主效应不存在，即回应形式对情感变化得分差值未产生显著差异；时间差未呈现出显著性 ($p=0.163>0.05$)，说明时间差的主效应不存在，即时间差对情感变化得分差值未产生显著差异。尽管后续存在二阶交互效应，但可对回应策略的主效应做进一步分析。

在多因素方差分析之后，可采取事后比较分析，其目的在于深入挖掘在主效应检验中显著的因素水平之间的具体差异，纠正由于样本量增多而引发的研究误差，避免简单的主效应判定带来的过于宽泛的结论。

在本研究中，成对比较的目的在于进一步剖析不同回应策略对情感变化值的潜在影响，以便全面了解这些策略在应对高校突发事件时的相对效果。成对比较通过系统地比较各个回应策略之间的平均差异，以检验这些差异是否具有统计学上的显著性。

在当前研究中，成对比较的具体应用是通过计算 p 值，衡量不同回应策略之间的差异是否达到统计学的显著水平。首先可观测平均值的估算值，对不同回应策略下情感变化值作出初步讨论。估算值如表 11 所示。

表 11 不同回应策略下情感变化估算值

因变量: 情感变化值				
回应策略	平均值	标准误差	95%置信区间下限	95%置信区间上限
淡化型	-1.430 ^a	0.659	-2.753	-0.108
否认型	-0.961 ^a	0.704	-2.374	0.451
指示型	0.636 ^a	0.463	-0.292	1.565
重塑型	2.570 ^a	0.447	1.673	3.468

a. 基于修正群体边际平均值

“修正群体的边际平均值估算”是指在考虑其他因素影响的情况下，对某一因素水平的平均值调整估计。研究结果表明，回应策略具有显著的主效应。

首先，淡化型回应策略对情感变化产生了负面的平均影响，其情感变化平均值为-1.430。这意味着，高校采取淡化型策略时易引发负面情感；否认型回应策略在情感变化方面呈现出略微降低的趋势，其情感变化平均值为-0.961。表明高校在采取否认型策略时，相较于淡化型策略，其对情感变化的负面影响略有缓解。然而，该策略仍未能有效改善公众对高校形象的负面印象；指示型回应策略在情感变化方面影响趋于正向，其情感变化平均值为 0.636。指示型策略能够在一定程度上提示高校对事件的关注，并展示官方介入的迹象，从而使公众对高校的态度趋向中性或稍显积极；重塑型回应策略在情感变化方面呈现出最为显著的正向影响，其情感变化平均值为 2.570。这表明高校在采取重塑型策略时，这种诚实而积极的回应策略能够有效地改善公众对高校的情感态度，为情感变化提供了积极的方向。

以上仅为初步观测，需要相应的统计学指标提供统计学意义。可以对回应策略采取事后分析，在成对比较中的 p 值更具说服力。回应策略的成对比较分析表如表 12 所示。

表 12 回应策略成对比较

因变量: 情感变化值

(I)回应策略	(J)回应策略	平均值差值(I-J)	标准误差	显著性 ^d	差值的95%置信区间 ^d 下限	差值的95%置信区间 ^d 上限
淡化型	否认型	-0.469 ^{a,b}	0.964	0.629	-2.404	1.466
	指示型	-2.067 ^{a,b,*}	0.805	0.013	-3.682	-0.451
	重塑型	-4.000 ^{a,b,*}	0.796	0.000	-5.598	-2.402
否认型	淡化型	0.469 ^{a,b}	0.964	0.629	-1.466	2.404
	指示型	-1.598 ^{a,b}	0.842	0.063	-3.288	0.093
	重塑型	-3.531 ^{a,b,*}	0.834	0.000	-5.205	-1.858
指示型	淡化型	2.067 ^{a,b,*}	0.805	0.013	0.451	13.251
	否认型	1.598 ^{a,b}	0.842	0.063	-0.093	3.288
	重塑型	-1.934 ^{a,b,*}	0.644	0.004	-3.225	-0.642
重塑型	淡化型	4.000 ^{a,b,*}	0.796	0.000	2.402	5.598
	否认型	3.531 ^{a,b,*}	0.834	0.000	1.858	5.205
	指示型	1.934 ^{a,b,*}	0.644	0.004	0.642	3.225

基于估算边际平均值

*.平均值差值的显著性水平为 0.05

a.对修正群体边际平均值的估算 (I)

b.对修正群体边际平均值的估算 (J)

d.多重比较调节: 最低显著差异法

对于成对比较, 原假设通常是关于两组观测值之间没有显著差异。因此当 p 值小于显著性水平, 可以拒绝原假设, 即两组数据间存在显著差异。

回应策略成对比较结果中, 淡化型策略相较于指示型策略显著偏低 ($p=0.013<0.05$), 情感变化值平均值差值为-2.067, 相较于重塑型策略显著偏低 ($p=0.000<0.05$), 情感变化值平均值差值为-4.000, 其余比较不显

著；否认型策略相较于重塑型策略显著偏低（ $p=0.000<0.05$ ），平均值差值为-3.531，其余比较不显著；指示型策略相较于重塑型策略显著偏低（ $p=0.004<0.05$ ），平均值差值为-1.934，相较于淡化型策略显著偏高（ $p=0.013<0.05$ ），平均值差值为2.067，其余比较不显著；重塑型策略相较于其他策略都显著偏高，相较于淡化型策略平均值差值最高，为4.000，相较于否认型策略平均值差值为3.531，相较于指示型策略平均值差值最低，为1.934。

在综合考察不同情感表达策略在情感变化值上的显著差异后，可以初步得出结论，即重塑型策略在情感调控方面呈现出更优秀的效果。其在情感变化值的显著性偏高，与淡化型、否认型以及指示型策略相比，表现出统计学上的显著性优势。从整体上看，重塑型策略效果优于其余策略效果，指示型效果优于淡化型效果。

4.2.3 回应策略的简单效应分析

简单效应分析即是交互效应分析的方式。主效应主要关注单个因素对因变量（情感变化值）的影响，而交互效应则探讨多个因素之间是否共同影响因变量。简单效应分析是在考虑其中一个因素的特定水平或条件下，进一步研究其他因素的变化如何影响因变量。

上文主效应分析中已经得出初步结论，高校在突发事件回应策略对情感变化值存在主效应。同时可以观察得到，事件类型*回应策略显著（ $p=0.026<0.05$ ），存在二阶交互效应。表明回应策略对于情感变化值的影响不是简单的线性关系，而是受到其他因素的调节和影响。因此在SPSS中分析交互效应。由于SPSS软件并不自带简单效应分析功能，因此在代码台中输入/EMMEANS=TABLES(事件类型*回应策略) COMPARE(事件类型) ADJ(LSD) 与 /EMMEANS=TABLES(事件类型*回应策略) COMPARE(回应策略) ADJ(LSD)，探讨在事件类型变化时回应策略对特点以及在回应策略变化时事件类型对情感变化值的影响。

得到在确定事件类型的前提下，回应策略对情感变化值影响的成对比较结果，以及在确定回应策略的前提下，事件类型对情感变化值影响的成

对比较结果。由于表格包含内容较多,因此本文选取其中存在统计学意义的数据项展示。

在确定事件类型的前提下回应策略对情感变化值影响的具体信息如表 13 所示。

表 13 固定事件类型后回应策略成对比较
因变量: 情感变化值

事件类型	(I)回应策略	(J)回应策略	平均值差值(I-J)	标准误差	显著性 ^f	差值的95%置信区间 ^f 下限	差值的95%置信区间 ^f 上限
高校管理型	否认型	重塑型	-3.719 ^{a,b,*}	1.349	0.008	-6.425	-1.013
	重塑型	否认型	3.719 ^{a,b,*}	1.349	0.008	1.013	6.425
	淡化型	指示型	-5.826 ^{a,b,*}	2.313	0.015	-10.468	-1.184
		重塑型	-8.776 ^{a,b,*}	2.230	0.000	-13.251	-4.300
	指示型	淡化型	5.826 ^{a,b,*}	2.313	0.015	1.184	10.468
		重塑型	-2.950 ^{a,b,*}	1.447	0.047	-5.853	-0.047
事故灾害型	重塑型	淡化型	8.776 ^{a,b,*}	2.230	0.000	4.300	13.251
		指示型	2.950 ^{a,b,*}	1.447	0.047	0.047	5.583
	淡化型	重塑型	-4.936 ^{a,b,*}	1.629	0.004	-8.206	-1.666
	指示型	重塑型	-2.793 ^{a,b,*}	1.290	0.035	-5.381	-0.204
学生素质型	重塑型	淡化型	4.936 ^{a,b,*}	1.629	0.004	1.666	8.206
		指示型	2.793 ^{a,b,*}	1.290	0.035	0.204	5.381

基于估算边际平均值

* 平均值差值的显著性水平为 0.05

a 对修正群体边际平均值的估算 (I)

b 对修正群体边际平均值的估算 (J)

f 多重比较调节: 最低显著差异法

(1) 高校管理型事件

高校管理型突发事件中，否认型策略相较于重塑型策略对情感值变化影响显著偏小 ($p=0.008<0.05$)，平均值差值为-3.719。表明在管理型事件中，尽管否认型策略仍试图消解责任，但相较于重塑型策略，其对情感变化的负面影响较小。否认型策略在一定程度上减轻了公众对高校形象的负面影响。具体分析高校管理型事件下重塑型与否认型策略情感变化，如图8所示。

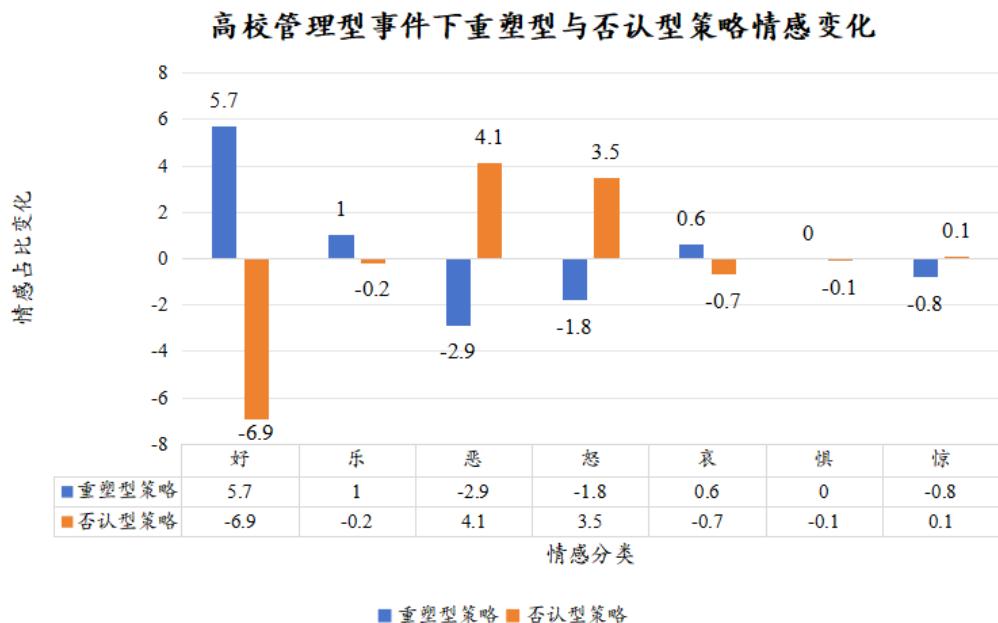


图8 高校管理型事件下重塑型与否认型策略情感变化

分析高校管理型事件下重塑型与否认型策略情感变化，发现高校管理型事件回应策略的选择对公众情感的变化具有一定的影响，且重塑型策略引导公众情感正向变化，否认型策略引导公众情感负向变化。数据显示，在采取重塑型策略时，公众对事件的评论情感呈现出积极的转变。与事件发生初期相比，采用重塑型策略后，“好”的情感成分显著提升 5.7%。高校管理层通过主动调整沟通和行动，成功地改善了公众对事件的整体评价。

与此同时，负面情感中“恶”和“怒”成分的下降，表明由于管理层积极回应事件、采取积极行动，较为成功地缓解了公众的负面情感，为提高高校公信力奠定了基础。

相较于重塑型策略，否认型策略的选择对公众情感变化呈现完全相反的趋势。数据显示，在采取否认型策略时，公众评论中“好”的情感成分反而下降了 6.9%。表明否认型策略未能赢得公众的认同和支持，反而引发了更为负面的情感体验。同时负面情感中“恶”和“怒”的情感占比分别上升了 4.1%和 3.5%。表明公众对于管理层回避问题、缺乏责任担当的不满与愤懑。

（2）事故灾害型事件

事故灾害型突发事件中，淡化型策略相较于指示型策略对情感变化值影响显著偏小 ($p=0.015<0.05$)，平均值差值为-5.826，相较于重塑型策略也显著偏小 ($p=0.000<0.05$)，平均值差值为-8.776；指示型策略相较于淡化型策略对情感变化值影响显著偏大($p=0.015<0.05$)，平均值差值为 5.826，相较于重塑型策略显著偏小 ($p=0.047<0.05$)，平均值差值为-2.950；重塑型策略相较于淡化型策略 ($p=0.000<0.05$)以及指示型策略 ($p=0.047<0.05$)

对情感变化值的影响均显著偏大，平均值差值分别为 8.776 以及 2.950。首先分析事故灾害型事件下淡化型与指示型策略情感变化，如图 9 所示。

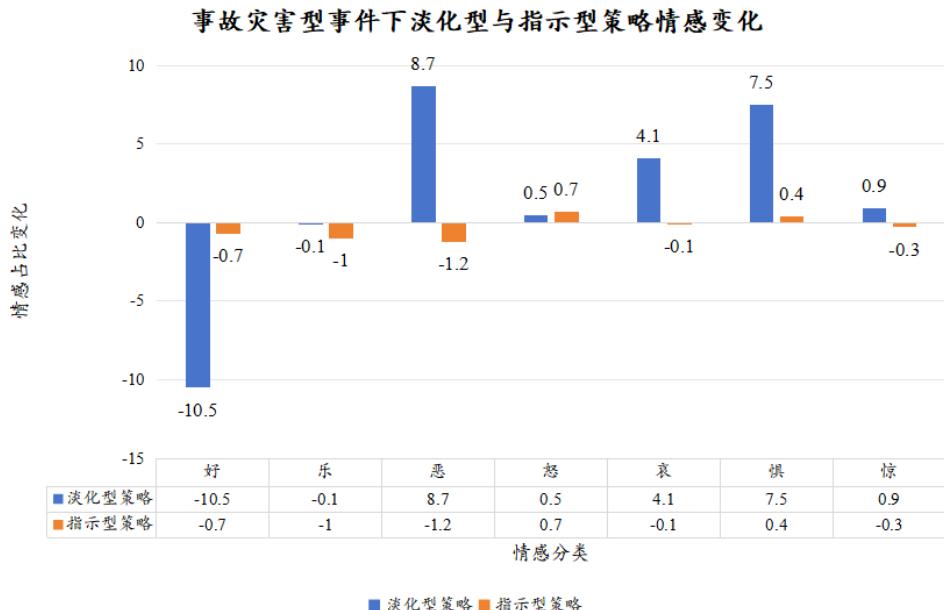


图 9 事故灾害型事件下淡化型与指示型策略情感变化

当高校管理层采取淡化型策略时，公众对于事件的评论情感明显更为消极。具体而言，在淡化型策略实施后，“好”的情感成分显著降低了 10.5%，淡化型策略未能有效平息公众的不满和担忧，反而引发了强烈的负面情感体验。负面情感中“恶”的成分显著上升，增加了 8.7%。此外，“哀”与“惧”的情感变化也呈上升趋势，分别增加了 4.1% 与 7.5%。表明淡化型策略不仅会造成公众情感上的断裂，引发公众的厌恶，还会产生对事故灾害事件后果的忧虑和对事件受害者的同情与悲伤情绪。

相较之下，当高校管理层选择指示型策略时，公众情感整体变化幅度相对较小。

其次分析事故灾害型事件下重塑型与淡化型策略情感变化，如图 10 所示。

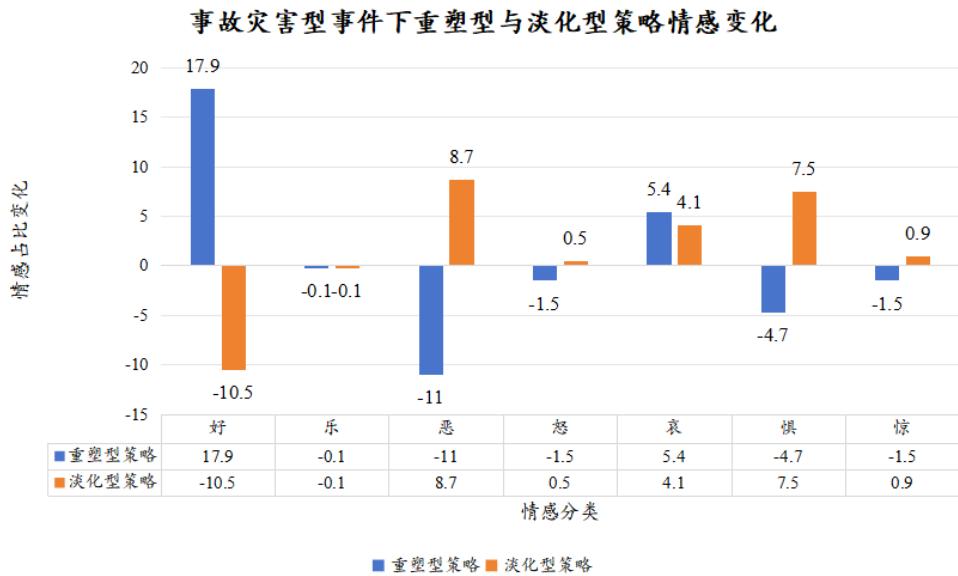


图 10 事故灾害型事件下重塑型与淡化型策略情感变化

分析事故灾害型事件下重塑型与淡化型策略情感变化, 可以发现当高校管理层选择采取重塑型策略时, 公众评论情感经历了显著而积极的转变。具体而言, 在重塑型策略的实施下, 公众对于高校管理层的评价中“好”的情感成分明显提升, 升幅达到 17.9%。表明重塑型策略较为成功地改善了公众对事件处置的整体认可度。负面情感中“恶”的成分显著降低了 11%, 表明公众情感在管理层积极调整和改进的行动中产生了显著的缓解效果。同时, 表达“惧”的情感减少了 4.7%, 进一步反映了公众对于管理层危机处理的信心逐渐恢复。然而, 值得注意的是, 表达“哀”的情感相较于淡化型策略略高, 达到 5.4%。而当采取指示型策略后, 公众情感中整体情感变化幅度较小。

最后分析事故灾害型事件下重塑型与指示型策略情感变化, 如图 11 所示。

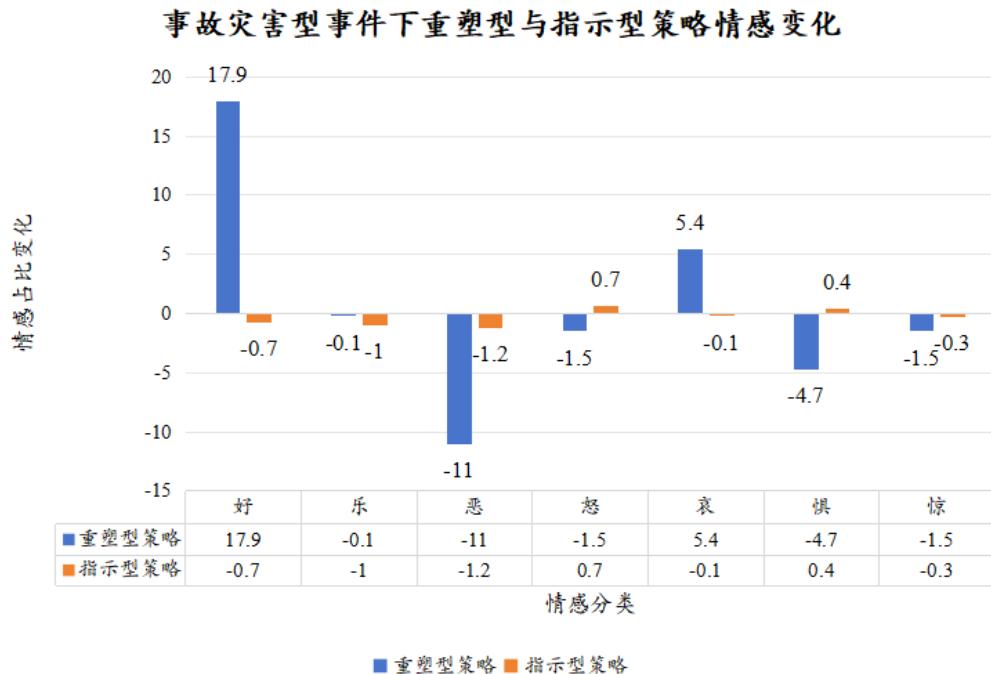


图 11 事故灾害型事件下重塑型与指示型策略情感变化

分析事故灾害型事件下重塑型与淡化型策略情感变化, 可以发现重塑型策略相较于指示型策略对公众情感的改善更佳。

综上所述, 在事故灾害型事件下, 回应策略对公众情感产生较为显著影响。淡化型策略引发了明显的消极趋势, 公众对事件的关切和担忧未能得到有效平息, 反而导致负面情感的强烈体验; 指示型策略使情感变化幅度相对较小, 未能明显缓解公众的担忧; 而重塑型策略则呈现出积极的转变, 显著提升了公众对管理层的评价, 减少了负面情感, 表明对于危机处理的认可度有所改善。在重塑型策略下, 公众逐渐表达对受害者的同情, 从对事件的指责转变为对不良后果的深切关切。

(3) 学生素质型

学生素质型突发事件中，淡化型策略相较于重塑型策略对情感变化值影响显著偏小 ($p=0.004<0.05$)，平均值差值为-4.936；指示型策略相较于重塑型策略对情感变化值影响显著偏小 ($p=0.035<0.05$)，平均值差值为-2.793；重塑型策略相较于淡化型策略 ($p=0.004<0.05$) 以及指示型策略 ($p=0.035<0.05$) 对情感变化值的影响均显著偏大，平均值差值分别为4.936以及2.793。首先分析学生素质型事件下淡化型与重塑型策略情感变化，如图12所示。

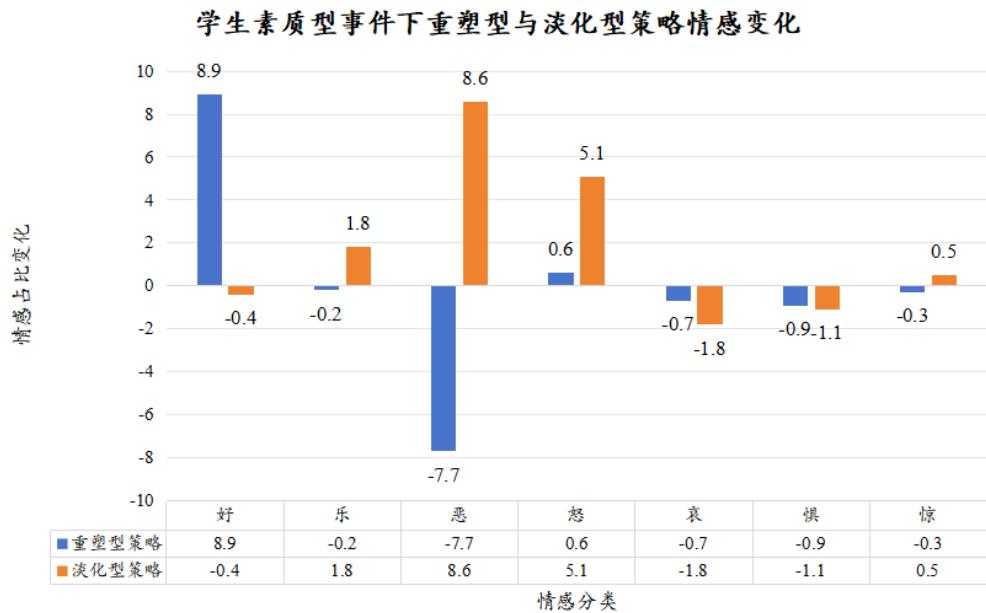


图 12 学生素质型事件下重塑型与淡化型策略情感变化

分析学生素质事件下重塑型与淡化型策略情感变化，可以发现回应策略对公众情感产生较为显著的影响。具体而言，当采取重塑型策略时，公众评论情感朝着较为积极的方向变化。“好”的情感成分提升8.9%，表明通过积极处置，高校较为有效地扭转事件的负面情感。同时，在采取重塑型策略后，负面情感中“恶”的成分降低了7.7%。说明在一定程度上减轻

公众对事件的负面评价,使得公众逐渐从对事件本身的指责中转向对解决问题的肯定态度。

相较之下,淡化型策略在学生成绩型事件中引发了不同的情感反应。虽然“好”的情感成分未有明显变化,但淡化型策略却导致负面情感中“恶”和“怒”的成分分别上升了8.6%和5.1%。表明淡化型策略可能未能有效缓解公众的担忧,反而激发了更为强烈的负面情感体验。尽管表达“哀”和表达“惧”的情感有小幅度降低,但整体情感反应仍然偏向负面。

接着分析学生成绩型事件下重塑型与指示型策略情感变化,如图13所示。

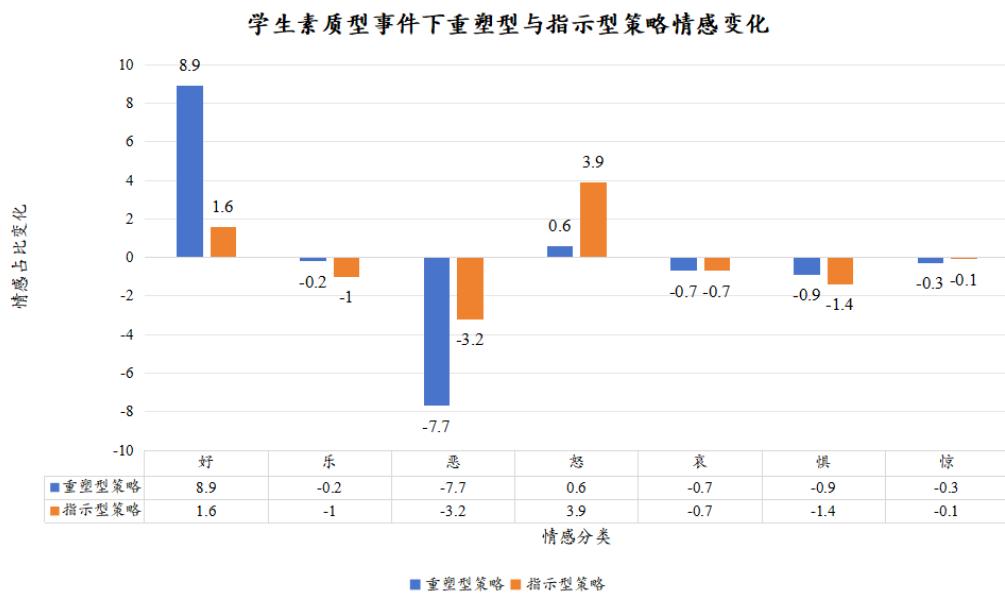


图13 学生成绩型事件下重塑型与指示型策略情感变化

分析学生成绩型事件下重塑型与指示型策略情感变化,可以发现学生成绩型事件发生时,当采取指示型策略后,公众评论中“好”的情感成分提升1.6%,“恶”的情感成分降低3.2%,而“怒”的情感成分提升3.9%。表明相较于高校介入调查,群情较为激愤,更倾向于高校直接给出处置措施。相较于重塑型策略,指示型策略对公众情感有一定改良,但修正效果不如重塑型事件。

综上所述，在高校管理型事件中，否认型策略相较于重塑型策略的情感值影响偏负面（“恶”、“怒”）。反映了其在消解负面情感方面的相对有效性。否认型策略的选择仍可能导致公众对高校形象的负面印象。相较之下，重塑型策略在改善公众对事件的整体评价方面表现出积极效果，通过主动调整沟通和行动，成功改善了公众对高校管理层的认可度，减缓了负面情感。

在事故灾害型事件中，淡化型策略的实施可能引发公众对事件的强烈负面情感体验，包括未能有效平息的质疑（“恶”）、对高校环境的惧怕（“惧”）和对受害者的同情（“哀”）。相比之下，指示型策略在情感变化上表现较为缓和，但仍未能显著缓解公众的情感。重塑型策略在此情境下取得积极成效，显著提升了公众对高校处置的评价，使公众“好”的情感明显增加，减轻了负面情感，表明其对危机处理的认可度有所改善。

在学生成型事件中，重塑型策略的采取使得公众情感朝着积极方向（“好”）变化，表现出对高校积极处置的认可。相反，淡化型策略可能导致公众对事件的负面情感加深，例如“恶”与“怒”，而指示型策略在这一情境下相对温和，对公众情感的改善效果不如重塑型策略显著。

固定事件类型，研究回应策略的简单效应后发现在不同类型的突发事件下，高校的回应策略产生不同的情感变化影响。重塑型策略在各类事件中普遍表现出较好的效果，能够改善公众对管理层的整体评价，减轻负面情感，为建立信任奠定基础。指示型相对适中，能小幅度降低公众的负面情感。而淡化型和否认型多数情况下易加剧用户负面情感，使得舆情恶化。

4.2.4 事件类型的简单效应分析

在确定事件类型的前提下回应策略对情感变化值影响的具体信息如表 14 所示。

表 14 固定回应策略后事件类型成对比较
因变量：情感变化值

回应策略	(I)事件类型	(J)事件类型	平均值差值(I-J)	标准误差	显著性 ^f	差值的95%置信区间 ^f 下限	差值的95%置信区间 ^f 上限
淡化型	高校管理型	事故灾害型	5.017 ^{a,b,*}	2.268	0.031	0.466	9.569
	师风师德型	事故灾害型	5.082 ^{a,b,*}	2.379	0.037	0.308	9.857
	事故灾害型	高校管理型	-5.017 ^{a,b,*}	2.268	0.031	-9.569	-0.466
	师风师德型	事故灾害型	-5.082 ^{a,b,*}	2.379	0.037	-9.857	-0.308
指示型	高校管理型	师风师德型	-2.462 ^{a,b,*}	1.202	0.046	-4.873	-0.051
	师风师德型	高校管理型	2.462 ^{a,b,*}	1.202	0.046	0.051	4.873

基于估算边际平均值

* 平均值差值的显著性水平为 0.05

a 对修正群体边际平均值的估算 (I)

b 对修正群体边际平均值的估算 (J)

f 多重比较调节：最低显著差异法

(1) 淡化型回应策略

当回应策略采取淡化型策略时，高校管理型事件相较于事故灾害型事件对情感变化值影响显著偏大 ($p=0.031<0.05$)，平均值差值为 5.017；师风师德型事件相较于事故灾害型事件对情感变化值影响显著偏大

($p=0.037<0.05$), 平均值差值为 5.082; 事故灾害型事件相较于高校管理型 ($p=0.031<0.05$) 及师风师德型事件 ($p=0.037<0.05$) 对情感变化值影响显著偏大。

首先分析固定回应策略为淡化型策略时, 高校管理型事件与事故灾害型事件对情感变化的影响, 如图 14 所示。

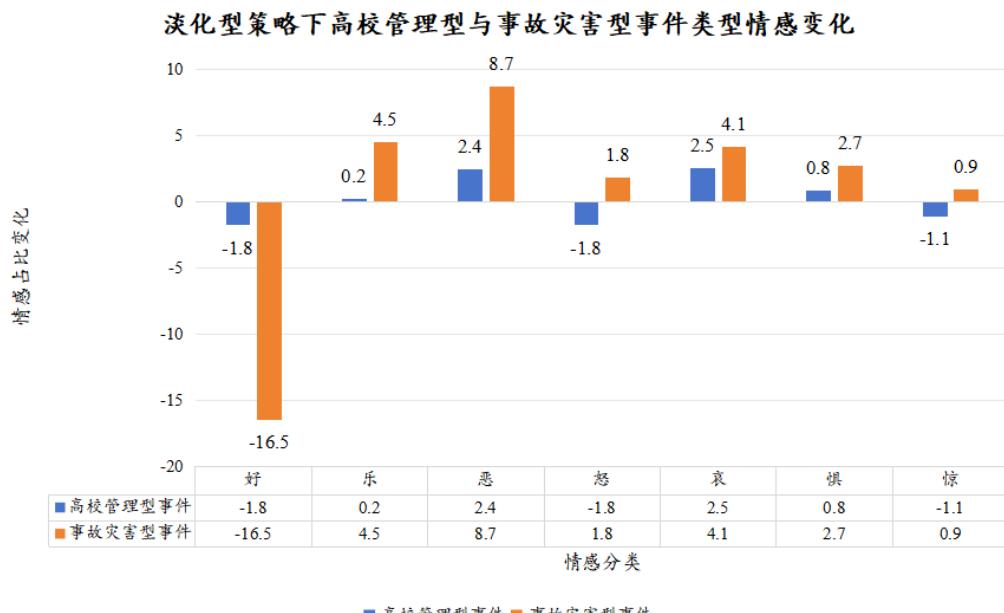


图 14 淡化型策略下高校管理型与事故灾害型事件类型情感变化

分析淡化型回应策略下高校管理型与事故灾害型事件的情感变化, 可以发现当高校管理型事件采取淡化型策略时, 公众评论的情感变化幅度相对较小, 且整体上略微趋向负面。意味着淡化型策略在高校管理型事件中未能有效缓解公众对事件的关切和担忧, 甚至可能引发轻微的负面情感体验。而在事故灾害型事件中采取淡化型策略则导致了更为负面的情感变化。公众评论中“好”的情感占比大幅降低 16.5%, 表明淡化型策略在事故灾害型事件中引发了较为明显的负面情感。同时, 代表负面情感的“恶”、“怒”、“哀”、“惧”均呈现不同程度的上升趋势, 引发公众更为复杂、深刻负面情感体验。

此后分析师风师德型事件与事故灾害型事件对情感变化的影响,如图15所示。

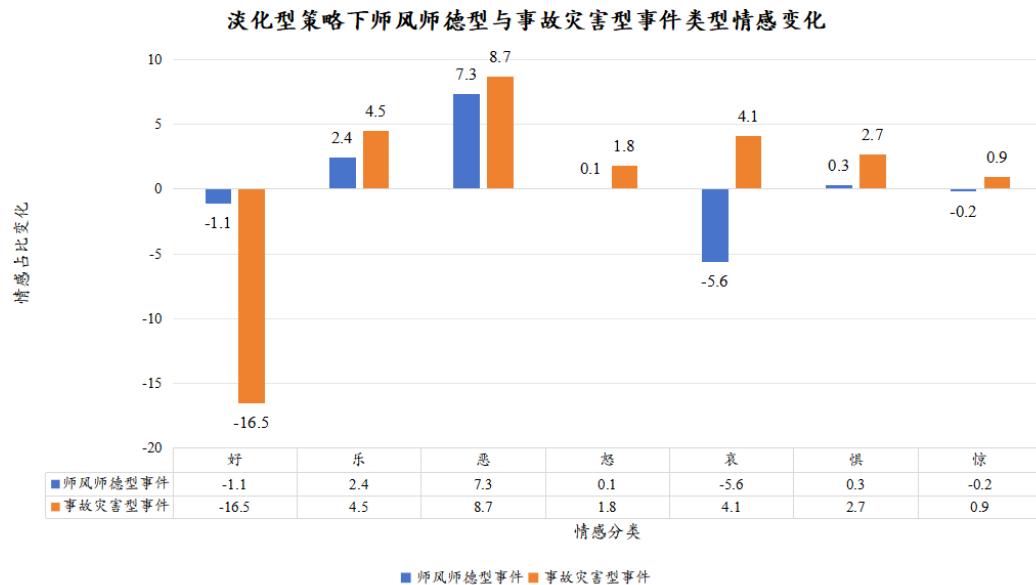


图 15 淡化型策略下师风师德型与事故灾害型事件类型情感变化

可以发现当固定策略为淡化型策略时,师风师德型事件情感波动较为多样,在“哀”减少的同时大量增加了“恶”的情感,公众注意力从对受害者的同情转移到对事件本身的处理上。而事故灾害型事件仍产生大量负面情绪。

综上所述,在淡化型回应策略下,面临不同的事件类型时公众情感变化较为显著影响。事故灾害型事件相较于师风师德型事件以及高校管理型事件产生了明显的消极趋势,公众对危急师生安全的事件的负面情绪高涨。高校管理型事件中公众评论的情感变化幅度相对较小,且整体上呈现出略微趋向负面的倾向。

(2) 指示型回应策略

当回应策略采取指示型策略时,高校管理型事件相较于师风师德型事件对情感变化值影响显著偏小($p=0.046 < 0.05$),平均值差值为-2.462;反

之，师风师德型事件相较于高校管理型事件对情感变化值影响显著偏大($p=0.046<0.05$)，平均值差值为2.462。其情感变化如图16所示。

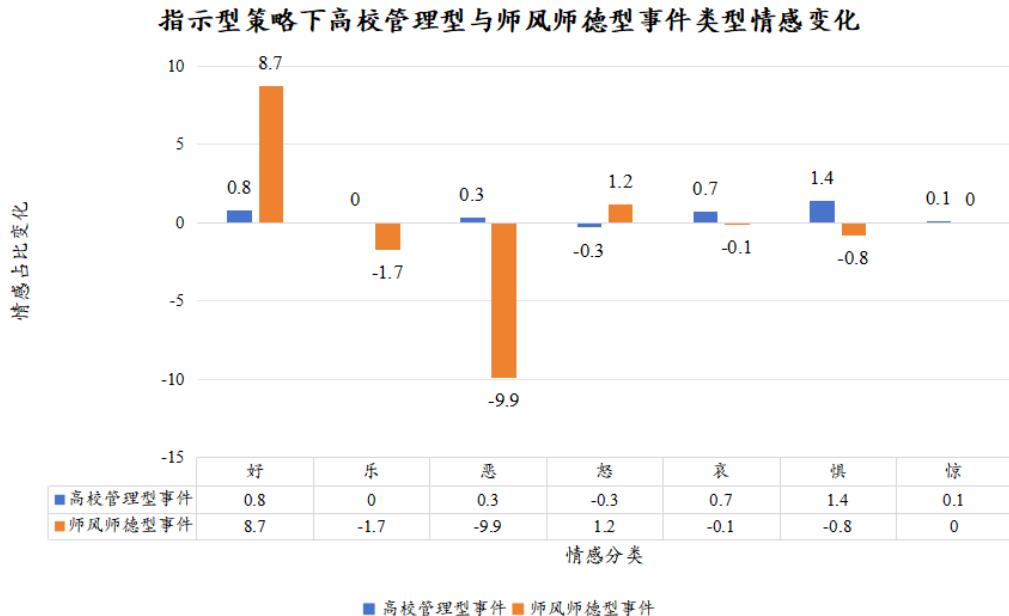


图16 指示型策略下高校管理型与师风师德型事件类型情感变化

可以发现当固定策略为指示型策略时，师风师德型事件相较于高校管理型事件，明显有更正面的舆情。高校管理型事件在指示型策略中未见明显情感改变，而师风师德型正面情感中的“好”占比明显增加，负面情感中的“恶”占比明显减少，表明公众愿意给予高校官方调查空间。

固定回应策略，研究事件类型的简单效应后发现在不同的事件类型下，高产生不同的情感变化影响。事故灾害型事件较为严肃，采取淡化型回应策略易产生大量负面情绪（“怒”、“恶”）。指示型策略下，高校管理型事件情感变化效果相较于师风师德型事件较差，未发生明显变化，而师风师德型事件朝着正面趋势发展。

4.3 案例对比分析

在前文多因素方差分析中, 得到回应策略对因变量(情感变化值)存在主效应, 回应策略与事件类型对因变量(情感变化值)存在交互效应。对实际案例对比分析, 以验证交互效应的结果。第一个对比案例以期验证“当事件类型为学生成绩型时, 淡化型策略情感变化平均值明显低于重塑型策略”的结论; 第二个对比案例以期验证“当回应策略为指示型策略时, 高校管理型事件情感变化平均值明显低于师风师德型事件”的结论。

4.3.1 学生成绩型事件案例对比

该部分选取的事件案例为“某高校学生造黄谣事件”与“某大学学生偷拍事件”, 以期验证“当事件类型为学生成绩型时, 淡化型策略情感变化平均值明显低于重塑型策略”的结论。

2023年3月17日, 一则标题为“被挂在黄色网站上的女孩们”的帖子引起公众注意力。在帖子中, 一位名叫“勇敢的11”的女孩控诉了被高中同学造黄谣的始末。据受害者描述, 2022年5月起, 事件受害者得知自身照片以及身边朋友有关的图片和视频出现在淫秽网站中并配以侮辱性文字。经过数月公安机关调查锁定嫌疑人为某大学的学生。

根据知微事见舆情平台传播趋势图的显示, 截至2023年3月17日19时至2023年3月18日6时期间, 该事件首次引起公众注意, 正式步入初始期, 开始进入广泛视线。随后, 在3月18日6时至3月18日15时之间, 事件迅速升级, 达到了爆发期的高潮。在这个时间段内, 社会各界开始积极关注, 舆情传播迎来了迅猛的扩散, 引发广泛关注与参与。自3月18日15时开始, 事件逐渐步入第一阶段的平稳期与衰退期。此时, 舆情平台数据显示事件的传播呈现出相对平缓的态势, 公众关注度略显回落, 舆情活跃度逐渐降低, 事件发展初步稳定, 公众关注度部分下降。截至3月19日1时, 某大学对事件做出回应, 随之事件再次引发第二波舆情讨论。此时, 舆情再度升温, 社会关注度再次攀升, 形成了新的讨论高峰。

获取事件发生时的数据，本文主要收集初始期内的公众评论。通过收集该阶段的公众评论，最终得到评论 500 余条，经过本研究前文操作，计算得其情感得分为 -4.02 分，其中表达“好”的情感占比 13.1%，表达“恶”的情感占比为 35.1%，表达“怒”的情感占比为 10.9%。利用词频统计，得到其高频词为['开除', '十天', '拘留', '受害者', '成本', '犯罪', '天', '吐', '泪', '女生', '勇敢', '造谣']。可以看到，在该事件初期，公众评论整体呈现出强烈的负面情感，主要表现为愤怒和厌恶。关键词“开除”、“拘留”、“犯罪”等表明公众对于事件的强烈愤怒，将其定性为犯罪事件，期望学校迅速采取严厉措施。

在 3 月 19 日 0 时 31 分，相关大学发布回应信息：“经调查核实，我校学生 xxx 违法行为属实，公安机关已作出行政处罚决定。依照学校相关规定给予该生开除学籍处分，后续将按程序办理。我校高度重视立德树人，将进一步加强学生思想品德和法治教育，切实维护学校健康向上的育人环境。感谢广大网友对我校的关心关注！”

回应信息首先通过“经调查核实”表明学校对事实的确定性陈述和依法合规的程序。采用这种措辞使得信息传递更加权威，提升了公众对学校信息的可信度。学校在文本中提到“依照学校相关规定给予该生开除学籍处分”，强调了对于违法行为的法律处理，积极应对。同时，提及“高度重视立德树人”以及“将进一步加强学生思想品德和法治教育”表达了学校对学生全面教育的关切，体现了学校的教育理念。提到“后续将按程序办理”强调了学校的程序化管理和对规章制度的尊重，增强了公众对学校处理事务的信任感。这一表述还有助于淡化事件的负面影响，强调学校的决策具备法定程序。通过“我校高度重视立德树人”以及“感谢广大网友对我校的关心关注”表达了学校对社会关注的感激之情，强调了学校的责任感和对学生健康成长的重视。这一表述不仅回应了社会关切，积极应对事件也试图在公众心中重塑学校积极向上的形象。因此判定为“重塑型”回应策略。

在该事件采取重塑型回应策略后，其前三热点评论分别为：“大四开除学籍=全部白干，爽了”、“大快人心！24 小时不到就出结果，凌晨还在办公，辛苦了[打 call]”、“你们 xx 大学还有良心的哈，既然学也不用上了，正好直接蹲局子吧”。评论整体表达了对高校处置事件迅速的肯定以及对于结果的赞许。在此基础上利用词频统计，采取重塑型策略后，公众评论整体情感呈现积极、宽慰的趋势。关键词中大部分均为正面情感，“call”、“开心”、“鼓掌”、“大快人心”、“good”、“赞”等反映了公众对于学校回应和处置结果的满意和积极情感。其具体情感变化如图 17 所示。

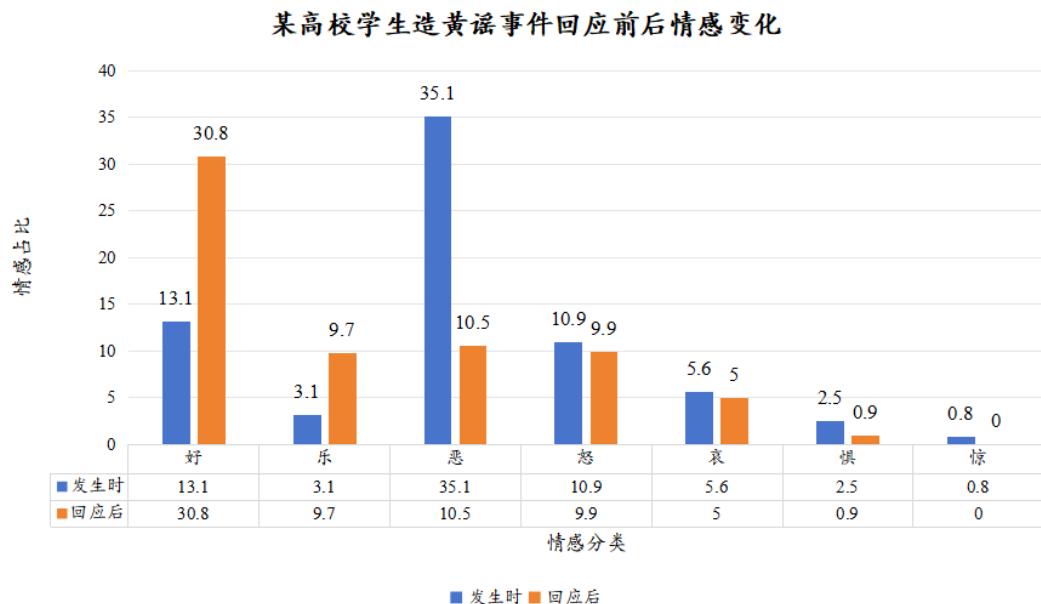


图 17 某高校学生造黄谣事件回应前后情感变化

正面情感中，代表“好”的情感增加 17%，代表“乐”的情感增加 6.6%，即公众对事件处置速度及结果表示满意。而代表“恶”的情感减少多达 25%，其余相关负面情感也均有小幅度下降。总体看来，该大学对于“学生成型”事件采取“重塑型”策略，取得了尚好的结果，在显著降低公众负面情感，避免次生舆情的同时，也维护了学校的正面形象，加强了公众的信任。

而 2019 年 8 月 25 日发生的某大学学生偷拍事件，高校官方一直未通过媒体或通过正式途径积极回应，同时有媒体报道“被抓后学校保卫处表示：犯事者家庭贫困，还要考研，希望大家能理解一下”，利用辩解来降低事件影响，降低事件归因，为淡化型策略。在回应前选取初始期的评论，未回应爬取的评论选取事件由爆发期过渡到衰退期的评论。由此得到两组评论关键词，如表 4-9 所示。事件发生时的关键词 ['学校', '允悲', '学生', '偷拍', '拍', '大学', '吐', '法律', '同学', 'doge', '女性']，“允悲”、“吐”表达了公众基本态度为“恶”，发生后反而增加“生气”、“费解”等负面情感，“恶”相关的情感词增加 11%。具体评论关键词如下表 15 所示。

表 15 学生素质型事件下重塑型策略与淡化型策略对比

事件名	回应策略	回应前评论关键词	回应后评论关键词
某高校学生造黄谣事件	重塑型策略	['开除', '十天', '拘留', '受害者', '成本', '犯罪', '天', '吐', '泪', '女生', '勇', '敢', '造谣']	['开除', 'call', '开心', '学校', '学籍', 'doge', '鼓掌', '女生', 'good', '玩笑', '赞', '希望', '大快人心']
某高校学生偷拍事件	淡化型策略	['学校', '允悲', '学生', '偷拍', '拍', '大学', '吐', '法律', '同学', 'doge', '女性']	['学校', '考研', '吐', '贫困', '理解', '偷拍', '生气', '费解', '穷', 'doge', '未来', '事情']

通过上述案例分析可以发现，同样是学生素质型事件，某高校学生造黄谣事件发生后，高校采取重塑型策略，承认责任并积极应对，对公众负面情感有极大改善，评论关键词也偏向正面情感。而某高校学生偷拍事件发生后，高校采取淡化型策略，未充分应对，选择逃避，公众负面情感反而变本加厉，评论关键词也更为负面。因此，可以验证得知，事件类型与回应策略存在交互效应，在学生素质型事件中重塑型策略显著优于淡化型策略。

4.3.2 指示型策略案例对比

该部分选取的事件案例为“某高校教师行为不端事件”与“某大学赝品事件”，以期验证“当回应策略为指示型策略时，高校管理型事件情感变化平均值明显低于师风师德型事件”的结论。

2018年7月26日，微博中出现“转自朋友圈。师妹实名举报某大学教授。”的博文，并出现相关热搜。事件中描述了某大学教师行为不端后，并利用权威对学生强词夺理、封口捂嘴的行为。

根据知微事见舆情平台传播趋势图的显示，2018年7月26日15时至2018年7月26日17时期间，该事件首次引起公众注意，正式步入初期，开始产生热搜与相关讨论。随后，在7月26日17时至7月26日20时之间，事件快速发酵至爆发期。在这个时间段内，社会各界开始积极关注，多元的观点扩散，热搜词条逐步增长。而自7月26日21时开始，事件逐渐步入第一阶段的平稳期与衰退期。此时，舆情平台数据显示事件的传播呈现出相对平缓的态势，公众关注度略显回落，舆情活跃度逐渐降低，事件发展初步稳定，公众关注度部分下降。7月26日18时31分，某大学对事件做出回应。

获取事件发生时的数据，本文主要收集初期内的公众评论。通过收集该阶段的公众评论，最终得到评论800余条，经过本研究前文操作，计算得其情感得分为-3.32分，其中表达“好”的情感占比13.1%，表达“恶”的情感占比为40.9%，表达“怒”的情感占比为4.1%。利用词频统计，得到其高频词为['希望', '人渣', '性侵', '学校', '事情', '勇敢', '女生', '教授', '保护', '恶心', '衣冠禽兽', '女性']。可以看到，在该事件初期，公众评论整体呈现出强烈的负面情感，主要表现为愤怒和厌恶。关键词“性侵”、“恶心”、“人渣”、“衣冠禽兽”等关键词表明公众对于教师所做行为的极度厌恶与贬责，“希望”、“保护”等关键词则表明公众期望学校能及时保护受害者，迅速采取措施应对。

在7月26日18时31分，相关大学发布回应信息：“【官方声明】学校已经注意到有社交媒体对我校教师xxx师德师风问题的举报信息，学校

对此高度重视，第一时间成立了工作组，并启动调查程序，一经核实将坚决处理，绝不姑息！”

回应信息首先开篇便强调学校已经注意到社交媒体上有关某位教师师德师风问题的举报信息，同时突出学校对此高度重视的态度。这种表述方式传达了学校对事件的及时关注和积极态度，体现了对师德师风问题的认真对待。采用“高度重视”一词，不仅强调了学校对事件的重要性，还为后续的处理过程奠定了权威性和紧迫性的基调。文本明确指出学校在第一时间成立了工作组，并启动了调查程序，一经核实将坚决处理，绝不姑息。这种表述展现了学校在事件处理上的迅速决断和果断行动，通过采用“一经核实将坚决处理，绝不姑息”这样的措辞，强调了学校对问题的零容忍立场。此外，文本提及了学校已经成立的工作组和启动的调查程序，这不仅是对问题的迅速回应，更是强调了学校对事实的认真核实和依法合规的处理程序。采用这样的措辞有助于提升公众对学校信息的可信度，强调了学校在事件处理过程中的规范性和合法性。文本中未直接提及对违法行为的法律处理，只是表达对于突发事件的介入，因此整体上属于“指示型”回应策略，但通过表示“一经核实将坚决处理”等措辞，依然传递了对违法行为的零容忍态度。这种模糊地涵盖法律层面的表述，一方面保留了处理过程中的法定程序，另一方面通过表达“坚决处理”传递了对违法行为的明确反对态度。

在该事件采取指示型回应策略后，其前三热点评论分别为：“不愧是我深爱的母校”、“这个速度可以的 一定要彻查 辛苦[作揖]”、“比北电态度好太多”。评论整体表达了对高校处置事件迅速的肯定以及对于高校快速介入事件，提供指示型信息的认可。在此基础上利用词频统计，采取重塑型策略后，公众评论整体情感呈现积极、宽慰的趋势。关键词中大部分均为正面情感，['希望', '彻查', '态度', '不愧', '严肃处理', '速度', '媒体', '回应', '爱', '母校', '作揖']等关键词反映了公众对于学校回应和学校介入调查的满意和积极情感。其具体情感变化如图 18 所示。

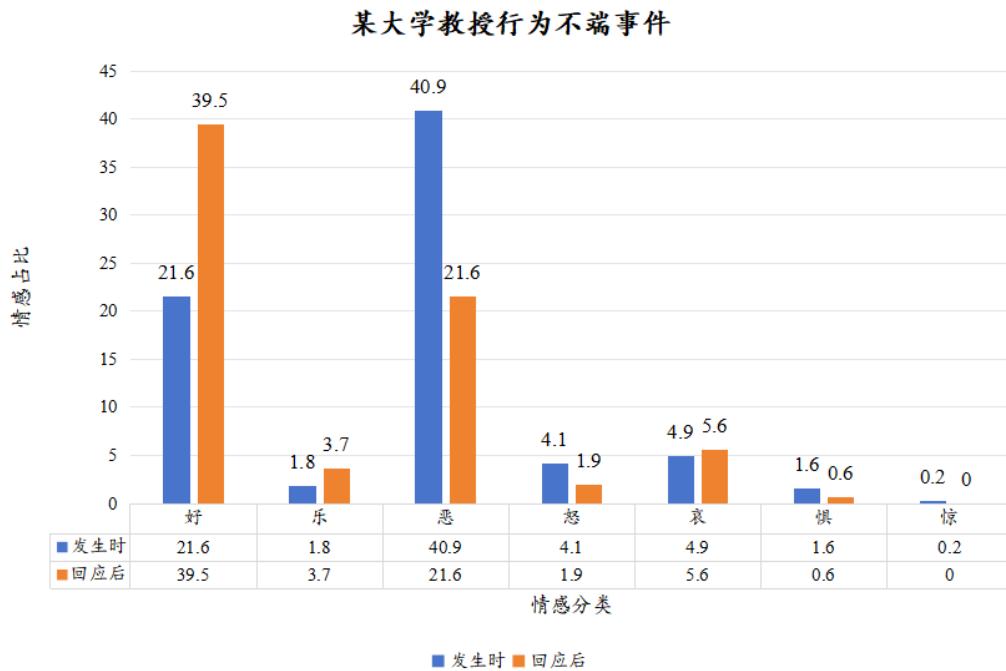


图 18 某大学教授行为不端事件回应前后情感变化

正面情感中，代表“好”的情感增加 18%，代表“乐”的情感增加 1.9%，即公众对事件处置速度及高校介入调查表示满意。而代表“恶”的情感减少多达 19%。总体看来，该大学在“指示型”策略应用于“师风师德型”事件中，取得了尚好的结果，在显著降低公众负面情感，缓解公众厌恶与愤怒情感的同时，也让收获好评。

而 2019 年 10 月 14 日发生的某大学学生偷拍事件，高校官方尽管表示：“高度重视，立即成立专门工作组，本着认真负责的态度，对该情况进行核查，核查结果将及时向公众展示”，表达对于事件的介入，同样为指示型策略。在回应前选取初始期的评论，未回应爬取的评论选取事件由爆发期过渡到衰退期的评论。由此得到两组评论关键词，如表 4-10 所示。事件发生时的关键词['赝品', '调查', '呵呵', '校庆', '严肃', '造假', '文物', '严查',]发生后反而增加“丢人”、“丢脸”等负面情感，整体情感变化不大，回应效果一般。具体关键词如下表 16 所示。

表 16 指示型策略下师风师德型与高校管理型事件对比

事件名	事件类型	回应前评论关键词	回应后评论关键词
某大学教授行为 不端事件	师风师德 型	['希望', '人渣', '性侵', ' 学校', '事情', '勇敢', ' 女生', '教授', '保护', ' 恶心', '衣冠禽兽', '女 性']	['希望', '彻查', '态度', '不愧 , '严肃处理', '速度', '媒体 , '回应', '爱', '母校', '作揖 ']
某高校赝品事件	高校管理 型	['赝品', '调查', '呵呵', ' 校庆', '严肃', '造假', ' 文物', '严查',]	['赝品', '校庆', '调查', '允 悲', '搞', '丢人', '文物', "学 子", '查', '鉴定', "'丢脸', ' 调查结果']

通过上述案例分析可以发现，同样是指示型策略，某高校发生教授行为不端的师风师德型策略，对公众负面情感有极大改善，评论关键词也偏向正面情感。而某高校发生高校管理型的赝品事件后，同样采取指示型策略，也表达了对于事件的介入，公众负面情感并未有显著改观，评论关键词也颇为负面。因此，可以验证得知，事件类型与回应策略存在交互效应，在采取指示型策略时师风师德型显著优于高校管理型事件。

5 结果讨论与研究建议

5.1 结果探讨与分析

通过第四章多因素方差分析,发现回应策略存在主效应;回应策略与事件类型存在二阶交互效应。因此该部分主要分析具有统计学意义的结果,探讨在某一确定的事件类型下不同回应策略,或是在某一确定的回应策略下,不同事件类型导致公众情感变化的区别及其原因,并结合关键词、热评等具体信息分析公众的实际情感,从而为后文研究建议与启示做铺垫。

5.1.1 固定事件类型后对回应策略的探讨

(1) 高校管理型事件下回应策略探讨

当事件类型为高校管理型时,否认型策略情感变化平均值明显低于重塑型策略。统计学上显著。采用否认型策略后,“好”的情感明显降低,“恶”与“怒”的情感明显上升;采用重塑型策略后,“好”的情感明显上升,“恶”与“怒”的情感明显下降。即否认型策略效果明显差于重塑型策略,容易产生更多负面情感。

在高校中,高校管理型事件独特之处在于高校管理决策多为行政规程和高校框架的复杂交织,本身是高校意志的体现。加之高校本身的特殊性,因此高校管理型事件易形成高度敏感的事件。这些事件的后果不仅仅是运营上的干扰,而是渗透到了公共认知和高校信誉的基本层面。公众往往期待高校展示道德担当,承认并愿意承担相应的责任。即高校管理型事件中,公众对高校的信任建立在透明度、真实性和责任感的基础。因此高校选择否认型策略时,公众往往期望高校对错误负责,展现出良好的道德品质。当高校选择否认策略时,这种期望落空,责任的转嫁和消解势必引发公众的道德认同危机。例如在某高校管理事件中对公众的质疑点均予以否认,同时未能给出合理解释,在统计其回应后评论的特征词,其中出现“彻查”、“真相”,表明公众可能认为高校敷衍塞责、掩饰真相,不愿正视错误,这触发了对高校的道德质疑,使得公众对其产生负面情感。引发公众对高校的道义落差感,激发了“恶”情感的上升。同时,“否认”策略通常伴随

着辩解和逃避，试图用逻辑和片面的调查推卸事件与高校的直接关系。然而，公众情感往往不容易被逻辑所左右，而更受到情感的驱动。例如某高校否认其设施只对留学生开放，在回应事件时，高校既没有解释网传图片的真实性，也不愿承认表述错误，而是不承认公众的争议，致使公众情感愈发负面，出现“崇洋媚外”、“洋大人”、“狗”等具有攻击性的词汇。当高校使用否认策略时，公众可能感受到一种被忽视或轻视的情绪，进而引发对高校的愤怒和对事件的道德愤慨（“怒”），进而对高校主体抱有强烈的恶意（“恶”）。

相反，重塑型策略更为坦诚地应对事件的紧急性，承认高校的参与并愿意承担责任。根植于对改善公共情感的愿望，这些策略依靠忏悔、道歉和纠正措施。采用“责任承担”框架，高校试图通过透明的承认和实质性行动来重塑形象，能让公众感受到高校的责任担当，因此往往正面情感中“好”的成分上升，负面情感中“恶”的成分降低。高校管理型事件下重塑型策略的特点一是坦诚与信任重建。重塑型策略的核心在于坦诚面对事件，这种坦诚性质上建立了高校与公众之间的信任关系。通过承认高校的参与并愿意承担责任，高校向公众传递了一种真实、透明的态度，从而促使公众重新建立对高校的信任。例如某高校食堂出现异物，高校在充分调查取证后立即终止与食堂承办方的合作，这种积极的处置方式成为提升正面情感中“好”的成分的根本动力，统计特征词后出现“迅速”、“信赖”、“点赞”等关键词。二是共情与情感共鸣。重塑型策略强调忏悔、道歉，通过表达对事件的深切遗憾以及对受影响方的理解，使高校与公众之间建立起一种共情与情感共鸣。这种情感上的共鸣激发了公众对高校的理解和宽容，从而在正面情感中提升“好”的成分。三是责任担当与道义认同。采用“责任承担”框架意味着高校愿意为事件负全责，这种态度容易赢得公众认同。公众往往期待高校不仅仅是承担责任，而是真正愿意为错误行为负责。重塑型策略将重点置于公共利益和社会责任的层面，通过强调对事件后果的积极应对，高校将自身定位于社会责任的承担者，而非逃避者。使得公众更愿意接受高校的解释和反思，因此在评论中会出现较多“担当”、“责任”的词汇，例如在某大学公寓管理事件中，高校在事件发生后反思

自身错误，同时提供了详实的整改措施，积极应对，回应后出现较多的评论为“值得借鉴和反思，亡羊补牢，为时不晚”、“一视同仁，亡羊补牢 犹未迟也……”，从而在情感层面上呈现正面倾向。

（2）事故灾害型事件下回应策略探讨

当事件类型为事故灾害型时，淡化型策略情感变化平均值明显低于指示型策略以及重塑型策略，指示型策略情感变化值明显低于重塑型策略。统计学上显著。采用淡化型策略后，“好”的情感明显降低，“恶”、“哀”、“惧”的情感明显上升；采用指示型策略后，各项情感变化不明显；采用重塑型策略后，“好”与“哀”的情感明显上升，“恶”与“惧”的情感明显下降。即淡化型策略效果明显差于指示型策略，而指示型策略效果又明显差于重塑型策略效果。

在高校中，事故灾害型事件独特之处在于其性质较为严重，多威胁在校师生的卫生健康以及群体安全。此时淡化型策略往往伴随着信息的模糊和不透明，公众难以获取准确、完整的事件信息。信息的缺失使公众感到失望，因为他们未能获得对事态真实性的理解。同时，信息的不透明性增加了公众的不安感，因为他们无法准确评估事态的紧急程度和高校的应对能力。这种失望和不安直接转化为情感上的负面体验，表现为“恶”、“哀”、“惧”的情感上升。涉及对责任的回避，缺乏对事故或灾害的明确问责制度。公众对于缺乏问责的高校往往会产生贬责，因为他们认为高校未能对事件负责。这种贬责可能表现为对“恶”情感的上升。同时，由于缺乏问责，事故灾害型事件相较于其他类型事件后果更为严重，受害者或受影响群体的悲痛感也会被激发，导致“哀”情感的上升。而淡化型策略往往伴随着对事件严重性的低估，试图减轻公众对事态的恐惧感。然而，公众一旦察觉到了高校对事件的低估，可能会感到对自身安全的威胁，从而激发出对“惧”情感的上升，例如有不少评论表达“害怕”的情绪。这种恐惧和焦虑源于公众对于事件真实风险的认知与高校表面应对的不符。

相较于淡化型策略，指示型策略引发的情感波动相对较为不明显。指示型策略以提供事件信息或不明确责任归属为特征，导致公众缺乏清晰的

情感动因。情感变化的相对平缓可能归因于淡化型策略的信息模糊性，使得公众无法形成明确的情感倾向。

重塑型策略通常伴随着积极的行动，包括纠正措施和改进计划。这些积极行动表明高校的诚意和决心，满足了公众对于问题解决的期望，从而增强了“好”情感。同时，这些行动也减轻了公众对于未来发生类似事件的担忧，使“惧”情感明显下降。重塑型策略中也强调道歉、关怀、同情等要素，以及对事件的真实反思，其中包括对受害者的同情和哀悼。事故灾害型事件中，往往伴随较为严重后果，例如师生身亡，对受害者的情感关怀和哀悼产生了“哀”情感的上升。公众对于高校表达对受害者的关切和哀悼往往会产生共鸣，也侧面映证了公众对高校的质疑转化为对事件本身、对受害者本身的关注。

（3）学生成绩型事件

当事件类型为学生成绩型时，淡化型策略情感变化平均值明显低于重塑型策略，指示型策略情感变化值明显低于重塑型策略。统计学上显著。采用重塑型策略后“好”的情感明显上升，“恶”的情感明显下降；采用淡化型策略后，“恶”与“怒”的情感明显上升；采用指示型策略后，“怒”的情感明显上升，“恶”的情感明显下降。即淡化型策略与指示型策略效果均不如重塑型策略，且淡化型策略使情感变化明显趋于负面。

学生成绩型事件常涉及到学生品德、道德等方面，同时由于微博群体以青少年为主，而学生在同龄之间容易产生较大的争执，其讨论话题往往也伴随这高度的社会敏感性。

学生成绩型事件的处理质量存在差异，有的高校能够妥善应对，采取积极、负责任的态度，而有的高校则可能表现出淡化、漠视的态度。这种高校之间的处理差异导致了公众形成对比效应，强化了他们对于高校在处理学生成绩型事件时的期望。淡化型策略往往伴随对事件的轻描淡写，试图减轻与事件相关的负面关联。然而，这种策略往往被公众视为对责任的回避。在学生成绩型事件中，公众期望高校对学生的品质问题负起应有的责任。淡化型策略让公众感受到高校未能真实面对问题、不愿意承担责任

时加之对比其他高校积极回应的情况，感受到高校不负责任的行为，引发了“恶”和“怒”的情感上升。而指示型策略尽管并未明显表达撇清责任，例如在某高校学生偷拍事件以及某高校学生性骚扰事件中，高校官方均表明“正在调查”。然而其负面情绪非但没有改善，反而增加，其评论大多将高校之间的处置措施横向对比，在对比之间表达对高校未及时处置的不满。

5.1.2 固定回应策略后对事件类型的探讨

（1）淡化型回应策略

当回应策略为淡化型策略时，事故灾害型事件情感变化平均值明显低于高校管理型事件以及师风师德型事件。统计学上显著。事件为事故灾害型事件时，“好”的情感明显下降，“恶”与“哀”的情感明显上升；事件为高校管理型事件时，各项情感变化不明显；事件为师风师德型事件时，“恶”的情感明显上升，“哀”的情感明显下降。即事故灾害型事件中采取淡化型回应策略的效果远不如师风师德型事件与高校管理型事件。

在事故灾害型事件中，采用淡化型策略导致“好”的情感明显下降源于淡化型策略的核心思想，即试图减少事件的负面关联。在事故灾害型事件中，公众对于安全与健康的关切度较高，而淡化型策略常常会被解读为对事件严重性的低估。公众对于“好”的情感下降反映出对于学校态度轻浮的不满和对事件后果的担忧。淡化型策略在事故灾害型事件中往往导致“恶”与“哀”的情感明显上升，源于公众感知到信息的不透明性和学校对于责任的规避。在事故灾害型事件中，公众对于责任追究的期待较高，因此学校采用淡化型策略可能引发公众对于事件处理不力的负面评价，进而增加了负面情感的产生。例如在某大学学生猝死时，以“不便透露”回应公众疑问，导致评论中出现了“什么叫不便透露？是高校的责任吗？”等质疑声，导致公众情绪并未得到缓解，相反质疑高校对学生猝死的责任。

管理型事件往往涉及行政管理、制度运作等内部机制，公众对此类事件的关注点更多集中在学校管理层面，而非个别的道德伦理问题。淡化型策略在此情境下可能更容易实现，因为其核心思想是试图减少事件的负面

关联，降低责任归因。公众对于学校内部运作的理解相对较为复杂，采用淡化型策略可能使得情感变化不太显著。

在师风师德型事件中，公众对于教育者的道德行为有着较高的期望，对于师德问题的不当处理可能引发公愤。采用淡化型策略可能会被解读为对于道德失范行为的掩盖，从而激起公众对学校的不满，使得“恶”的情感上升。同时，“哀”的情感下降可能反映出公众将重心从受害者转向学校不合时宜的处理结果上，转化为“恶”的部分。

（2）指示型回应策略

当回应策略为指示型策略时，高校管理型事件情感变化平均值明显低于师风师德型事件。统计学上显著。事件为高校管理型事件时，各项情感变化不明显；事件为师风师德型事件时，“好”的情感明显上升，“恶”的情感明显下降。即高校管理型事件中采取指示型回应策略的效果远不如师风师德型事件。

在高校管理型事件中，采用指示型策略时各项情感变化不明显，可能受到高校内部机制的影响。指示型策略往往强调高校官方开始介入事件，调查责任主体，给出事件发生的基本信息，作出一个简单陈述。由于管理型事件往往牵涉到高校内部运作，官方介入未能提供足够的信息或改变公众对事件的看法，同时公众会认为高校管理型事件本身就是高校决策的体现，例如在高校回应后，有不少公众在评论中质疑“这也需要查？？自己做的什么不知道吗”，导致情感变化不显著。公众对于高校内部运作的复杂性可能使得简单的官方介入未能引起强烈情感波动。

而在师风师德型事件中，指示型策略导致“好”的情感上升和“恶”的情感下降，这一趋势的深层原因在于师风师德问题牵涉到教育领域的核心价值观念，社会对教育的高度关切，以及近年来可能出现的信息误导。师风师德问题直接关系到教育的品质和社会价值观念，因此公众对这类事件更加敏感。指示型策略强调高校官方介入、调查责任主体，以及提供基本信息，这一行为向公众传递了高校对师风师德问题的重视程度和愿意采取积极行动的信息，满足了公众对高校积极应对师德问题的期望。其次，

社会对于教育领域的关注逐渐增加，但伴随着信息的传播，可能存在不准确信息或只言片语给教师定罪的情况，尤其是近几年“小作文”频发，在这种背景下，高校通过指示型策略提供基本信息，有助于澄清事件的真相，弥补了信息不足造成的误导。这种及时的信息披露也表明高校在面对问题时是开放、透明的，从而增加了公众对高校的信任。

5.2 研究建议与启示

5.2.1 明确责任主体，分类处置舆情

宏观角度上，分类处置舆情是发布回应信息前的必要措施，诸多学者也探讨了分类的必要性，例如高晓宁利用系统动力学模型分析高校舆情后，提出分类治理高校舆情。以根据事件的敏感度和严重程度对舆情事件进行等级划分制定与实施不同的预警和应对方案，严肃对待高敏感事件，避免舆情影响范围扩大化；SCCT 理论同样指出，在高校负面网络舆情产生之后，高校要对危机责任进行判定，确定匹配的反应策略，降低危机对组织和公众的伤害。其中第一个步骤便是明确危机类型，进行危机责任归因。分类处置的关键是明确舆情责任主体。

责任主体明确是应对突发高校事件的基础。利用信息回应舆情的核心在于快速、有针对性地应对负面事件，而明确责任主体为此提供了关键线索。负面事件的发生常涉及多方利益关系，包括学校内部管理、个体责任、外部环境等多个层面。只有准确定位责任主体，学校才能深入了解事件前因后果，有针对性地采取措施，避免扩大负面影响。

明确责任主体也有助于提高高校管理的效率。一是可参考同类主体事件下其他高校的处置，同类主体的突发事件中存在一些共性问题。通过明确同类主体事件下其他高校的良好处置经验，学校可以借鉴成功案例，迅速制定出一套可行的解决方案。同时也可参考其他高校处置较差的案例，深入剖析舆情朝负面情感演化的原因，有助于避免重复犯错，提高高校管理的效率。获取更多实践经验和有效的处置策略；二是可事先建立不同主体的舆情预警机制。在学校管理中，不同主体涉及的问题具有不同的敏感度和舆情传播风险。通过事先建立不同主体的舆情预警机制，学校可以在

问题初现迹象时快速获知，并采取及时的应对措施。这种机制应考虑到不同主体的特点，包括教职工、学生、行政人员等，以便能够有针对性地应对不同层面的危机；三是可在突发事件发生时快速响应，判断事件的发展。明确责任主体为高校管理层、教职工或学生等，使得学校在突发事件发生时能够快速响应。学校应建立紧急应对机制，包括预先制定的危机管理计划、应急团队的成员和职责分工等。通过在事件初期的快速响应，学校能够更准确地判断事件的发展趋势，为后续的管理决策提供更为充分的信息基础。高效响应有助于在危机初期就采取有效措施，减轻舆情的冲击。

5.2.2 关注事件特征，匹配信息策略

根据前文研究，事件类型与回应策略存在交互效应。因此明确责任主体，对突发事件分类后，便是针对不同事件采取对应的、合理的回应策略。这部分也是本研究的核心所在。

首先，重塑型策略是绝大多数情况下的首选。张国祥的观点也映证了这一点：“发生人为事故、行为不当或行为恶劣等可预防型危机网络舆情时，高校承担主体责任，无论有无危机史都要诚恳应对，采取重建型策略。”重塑型策略在本研究中的定义为承认并应对高校在事件中的责任，包含承认事件过错，给出处置方案以及迎合公众舆论，顺水推舟两种方式。该策略涵盖两个关键方面，即首先高校需要识别并接纳在事件中存在的过失，其次需要通过提供详实的解决方案并灵活应对舆论导向，以实现公共关系的正向发展。采取重塑型策略时，绝大多数情况公众“好”的情感会大幅上升，对高校表示赞同与认可，“恶”与“怒”的情感会明显下降，负面情感得到明显改善。在实施重塑型策略时，公众的“好”的情感往往呈现显著提升，对高校的认同和赞同程度显著增强。同时，“恶”和“怒”情感呈现明显下降趋势，负面情感得到显著缓解。“好”情感的显著提升源于高校的坦率和积极回应，赢得了公众的一致好评和认可。公众在见证高校积极承担问题后，更倾向于理解和支持，形成了对机构的积极认知。其次，承认和有效应对责任，高校可体现对公众关切的高度重视和对责任的充分担当。公众在感知到高校真诚面对问题的同时，体验到了一种认同感，认

为高校与社会公众站在相同立场，共同关注事件的进展。作为知识传承的殿堂，立德树人的阵地，责任担当是高校不可或缺的品质。高校在承认责任的同时，应积极提出切实可行的解决方案，展现对问题的有效管控和改进决心。这种积极态度有助于减轻危机对高等教育机构的负面影响，使得公众注意力转移。

研究观察到时间差对公众情感变化的影响并不显著。因此，高校在面临危机事件时具备一定的自主裁量权，得以在进行彻底的调查并制定全面的应对措施之后，再行发布回应信息。确保信息的准确性和完整性的同时，有效地引导公众的情感回应，最大化地实现危机后的声誉修复和社会认同的再建构。但值得注意的是，高校在推行此战略时，应以审慎与谨慎的态度，确保回应信息的成熟和策略的完整。高校可借助科学方法，确保其决策的科学性和有效性，进而在危机事件的应对中取得最佳效果。

若高校由于不可抗力无法采取重塑型策略，或事件复杂，短时间内无法积极回应，则需要分类探讨。

在应对事故灾害型事件时，选用指示型策略相较于淡化型策略更为合适。淡化型策略的本质在于试图最小化高校与事件之间的负面联系，以减轻责任归因，其具体实施方式包括不予回应、寻找借口等手段。然而，淡化型策略不仅引发公众对高校的“恶”情感上升，而且额外导致“惧”情感的升高，因而对危机管理形势产生不利影响。指示型策略通过保持高校与事件之间的关联性，并以适度的审慎姿态展现对事件的关切，实现了对危机情境的把控。与淡化型策略相比，指示型策略避免了引发公众对高校的“恶”情感上升，同时防范了“惧”情感的升高，从而在危机应对中展现更为良好的应变能力。尽管指示型策略在直接调节公众情感方面或许未能取得显著成果，然而其能够避免危机进一步演变为负面态势。通过明示高校的介入和关注，为后续的危机管理决策创造了更有利的环境。与淡化型策略的损伤控制相对应，指示型策略以其透明度和责任承认的兼顾特性，平衡了公众期望与高校实际情况之间的关系，进而在危机初期实现对公众情感波动的较为有序调控。

在应对高校管理型事件时，尽量减少否认策略的应用。否认策略极易导致“怒”和“恶”情感的上涨。若在调查后确认高校与事件未直接相关，此时可采取其他策略解释潜在的因果关系。一种合适的方式是通过向受害方表达深切的关心与同情，展示高校对事件的关切，并以积极的反思姿态，实施重塑型策略。此举可既缓解公众对高校的不满情绪，又为机构未来的声誉修复和公共关系的建设奠定坚实基础。另一方面，若高校确信与事件并无直接关联，可通过提供具体、详实的事件信息，向公众传达清晰的线索和引导。这种信息传递的方式有助于采取淡化型策略，降低与事件的负面关联。

5.2.3 聚焦学生事态，审慎危机应对

研究发现，学生成绩型事件在未采取重塑型策略时，其余策略效果较差。即学生成绩型事件具有较高的敏感度，公众希望高校在发生学生成绩型舆情事件时能勇于承担责任，因此该类事件的应对需要重点关注。

相较于师风师德型事件以及高校管理型事件，学生成绩型事件呈现更容易引发社会道德评判的敏感性。在社交媒体时代，公众对于学生行为和道德的评价往往受到广泛讨论和传播，形成了一种社会道德共识。个体的不当行为容易受到广泛的谴责，进而引发社会道德伦理的共鸣效应。相较之下，高校管理型事件受到的关注更多集中于制度、管理体制等更为宏观的层面，而师风师德型事件由于近几年“小作文”事件频发，公众更希望高校在认真调查后给予相关结果，而不是未调查清楚直接给予教师“罪名”。同时学生成绩型事件更容易引发公众的情感共鸣，因为这类事件往往牵涉到学生群体的形象和声誉。学生在社会中扮演着未来社会骨干的角色，其行为和道德状况引起的关注度较高。加之近几年同类型的学生成绩型事件较多，如2023年仅上半年便有超过5例学生成绩型事件，所涉及的两性话题具有极高的社会敏感性，直接牵涉到社会伦理、道德标准以及性别平等等核心议题，引发了公众强烈的情感共鸣。在一些大学的积极处置下，有效的危机管理措施和沟通策略取得了显著的效果，有力地抑制了负面情感的蔓延，维护了学校声誉。相反，部分大学未能妥善应对，导致了公众

对于其处理能力的质疑，进而使得负面情感在社会舆论中蔓延。因此，公众在面临学生成素质型事件时，容易产生对比，一旦处置不如典型案例，便会有极强的愤慨与贬责。

因此，当发生学生成素质型事件时，首先需要对事件性质进行准确研判，观察此类性质的事件是否近期频繁发生，若频繁发生则需进一步评估公众对此类事件的反应，对比不同回应方式导致的公众情感差异，寻找公众较为满意的回应方式，以做好舆情预警工作。其次，高校需判断事件中高校的责任范畴，明确是教育体系缺失还是管理制度失范所致。若是由于教育不到位，则高校应表达反思，随后应当在社交媒体等渠道向公众展示相关校规章程，并依据校规对学生采取相应处置措施。若是与高校管理制度相关，高校应首先承认自身的不足，提出高校应承担一定的责任，再按照校规妥善处置。

5.2.4 提升学生成素质，加强道德干预

学生成素质型事件颇为严峻，此研究收集的近五年来 23 件学生成素质型事件中，绝大部分事件都与学术不端、性骚扰行为相关。

在此情形下，高校迫切需要深入研究和着手关照当代学子的综合素养教育。当前，尽管高校学生在物质层面逐渐享有丰裕，然而其道德素养未必能与之相匹配，这导致学生成素质型事件引发时，公众情感往往呈现负面倾向。高校亟需将注意力集中于培育学生综合素质的使命。

当代高校学生所面对的物质丰富与道德素养不匹配的现象表明，传统的教育体系在培养学生的伦理道德方面存在缺陷。缺陷源于对道德发展的全面理解不足，导致在学术、职业等方面的培训相对突出，而对个体的价值观、道德认知的塑造却相对疏于关照。因此，高校应当重塑其教育理念，将道德教育纳入全面发展的框架，以更为综合和全面的视角促进学生成素质的培养。学生成素质型事件引发负面情感的原因亦可追溯于社会变革带来的价值观念多元化。当代社会在全球化和信息化的趋势下，价值观和道德准则变得更加多元，而高校在传递和引导这些多元观念方面面临挑战。高校

需认识到社会变迁对学生价值观的影响，通过创新教育方法，引导学生在多元文化背景下形成积极的道德观念和行为准则。

在学生成型事件中，多为学术不端与性骚扰，也是道德教育中重点关注的方向。学术不端问题的解决首要之策在于构建严谨而全面的学术道德教育体系。该体系应涵盖学科伦理、学术诚信等多个方面，通过在基础课程中引入道德教育部分，引导学生深刻理解学术规范，培养其对知识获取与传播过程中的伦理责任的认知。教育体系的建设需要紧密结合学科特点，注重学术诚信的基本原则，如学术诚信守则、知识产权法律法规等，以确保学术研究的公正、透明和可信度。同时学校应积极推动性别教育与尊重教育，旨在强调人际关系中的平等、尊重、公正原则，促使学生树立良好的性别观念与行为规范。

5.2.5 注重渠道选择，把握生命周期

即使本研究中结果显示时间差与回应形式不存在主效应，但通过比较平均值，在回应形式上，官方回应相较于回应媒体明显更优，而回应时间上，在 72 小时内回应明显优于未回应。即官方回应、72 小时内之内回复仍是行之有效，一定程度上降低负面舆情的优质选择。

首先，高校需要通过正式的、权威性的反馈手段积极回应舆情。官方回应更能体现组织对于危机事件的认知和责任担当。通过及时、明确、诚恳的官方回应，向外界传递出对事态的高度关切和积极面对危机的姿态，从而建立起对公众的信任和认可。既有助于明确事实真相，又能够有效降低公众对危机事件的不确定性和焦虑情绪。

其次，尽量在 72 小时内发布信息或是介入事件。在生命周期的前两个阶段，突发事件具有快速蔓延、舆情爆发的特点，高校在舆情事件的起始期和爆发期前期未能合理应对容易导致负面舆情积聚，难以使舆情进入衰退期。因此，高校应建立快速反应机制，及时采取有效措施应对舆情事件，包括迅速发布信息、展开调查、与公众沟通等措施，以防止负面舆情进一步恶化。此外，应加强舆情监测与分析，及时发现问题并采取解决措施，以便尽早控制舆情发展的方向。

6 总结与展望

6.1 研究总结

近年来高校负面网络舆情频发，尤其是 2023 年以来，高校突发事件如过江之鲫充斥着社交媒体。公众负面情绪不断积累，高校形象亟需改善。在突发事件发生后，有效的信息回应可以提高公信力，避免次生舆情，降低负面情感对高校的影响。国内研究多采用案例分析法分析具体事例，或是单纯探究高校突发事件下公众情感演化。本研究采取情感分析，将公众情感变化、情感占比量化，具有一定的实践与研究价值。

文章通过内容研究法、多因素方差分析法及案例分析法开展研究。利用生命周期理论获取微博相关数据，通过高校网络舆情回应方式文献综述、查阅现有标准，结合 SCCT 理论等对搜集而来的数据编码。

此后文章结合现有常用情感本体及词典，构建适用于微博语境的情感词典，对近五年来可搜集到的 91 件高校突发事件回应信息发布前后情感得分计算，获取“好”、“乐”、“恶”、“怒”、“哀”、“惧”、“惊”情感占比，得到回应前后情感变化值及各情感占比变化情况。利用多因素方差分析，分别探究对情感变化值产生影响的主效应及交互效应分析。

从研究中可以发现，回应策略具有主效应，回应策略与事件类型存在二阶交互效应。重塑型策略相比于其余策略在多数情况下显著优秀，而不同事件下各策略有着不同的优先级，同一策略在不同事件下对情感变化的影响效果也截然不同。再利用两个案例对比，深入分析，以验证结论的有效性。

最后基于本研究的结果，结合实际事件的舆情演化与公众评论，分析原因与演变方向，归纳提出了针对性的建议。

6.2 研究不足与展望

在行文过程中，笔者也发现一些可供改进及提升的地方。

一是在数据层面。本研究考虑到微博是如今舆情发酵的主要平台，因此以微博作为研究对象，但舆情的发展还包含微信等平台，因此平台选取上本研究存在一定的局限性。在事件信息上，微博管控日趋严格，且部分评论开启评论精选模式，部分高校设置信息查看时限，导致部分高校突发事件因缺少数据无法纳入此次研究中。若有相应数据，研究可更完善与充分。

二是在研究方法层面。由于案例数量存在一定限制，高于组态分析的推荐案例数，对于方差分析、回归分析来说略微偏少。可考虑在更充分的数据集下改善方法。

三是在技术路线层面，本文利用基于情感词典的方法对情感变化及情感占比量化，对情感量化的方式较为单一。后续可以考虑调用机器学习或深度学习模型对文本进行训练，从而进一步保证数据与结论的可信度。

参考文献

1. 英文文献

- [1] Downes, Meredith. University scandal, reputation and governance[J]. International Journal for Educational Integrity, 2017, 13(1):8.
- [2] Jianwen Duo;Jin Wang;Zhengyan Zhan;Pinghui Yang.Analysis of the Countermeasures of Dealing with the Network Public Opinions on Emergencies of Colleges in Gansu Province[J].Advances in Higher Education,2020,4(9).
- [3] Peng Cui;Yi He.Research on the Dissemination and Response of Network Public Opinion of Emergency Events in Colleges Based on Crowd Intelligence Thinking[J].Open Journal of Social Sciences,2019,07(10):281-290.
- [4] Yang, W. Wang, N. The Path Expansion of Internet Public Opinion Governance of Government in the New Era[J]. Chongqing Social Sciences, 2018(50). 117-119.
- [5] Brauchler B. Public Sphere and Identity[M],Chicago:University,2004:14-15.
- [6] Coombs W T. The Prospective Powers of Crisis Response Strategies: Managing Reputation Assets during a Crisis[J]. Journal of Promotion Management,2006,12(3): 241-260.
- [7] Jin Y, Liu B F. The Blog-Mediated Crisis Communication Model: Recommendations for Responding to Influential External Blogs[J]. JOURNAL OF PUBLIC RELATIONS RESEARCH, 2010, 22(4):429-455.
- [8] Benoit W L. Image repair discourse and crisis communication[J]. Public Relations Review,1997,23(2):177-186.
- [9] Bradford J L, Garrett D E. The effectiveness of corporate communicative responses to accusations of unethical behavior[J]. Journal of Business Ethics,1995,14(11):875-892.
- [10] Ortony A, Clore G L, Collins A. The cognitive structure of emotions[M]. England: Cambridge University Press, 1988.

- [11] Xiwei W , Liu Z , Qing W ,et al.Research on Sentiment Evaluation of Online Public Opinion Based on the Bayesian Model in a Mobile Environment: The Case of "China Women's Volleyball Won the Championship in the Rio Olympics" in SinaWeibo[J].Journal of the China Society for Scientific and Technical Information, 2018.
- [12] Liu Y, Guo Q, Wu X, et al. Evolution identification approach for news public opinion based on TSSCM[J]. Journal of Intelligence, 2017, 36(2): 115-121.
- [13] Dermouche M, Velcin J, Khouas L, et al. A Joint Model for Topic-SentimentEvolution over Time[C]//IEEE International Conference on Data Mining. IEEE, 2015:773-778.
- [14] Stieglitz S , Bunker D , Mirbabaie M , et al. Sense-making in social media during extreme events[J].Journal of Contingencies and Crisis Management, 2017, 26(4).
- [15] Xuehua Han, Juanle Wang, Min Zhang, Xiaojie Wang. Using Social Media to Mine and Analyze Public Opinion Related to COVID-19 in China[J]. International Journal of Environmental Research and Public Health, 2020, 17(8).
- [16] Tsugawa S, Ohsaki H. On the relation between message sentiment and itsvirality on social media[J]. Social Network Analysis&Mining, 2017, 7(1):19.
- [17] Yeo S K, Liang X, Brossard D, et al. The case of#arseniclife:Blogs and Twitter in informal peer review[J]. Public Understanding of Science, 2016, 26(8):937-952.
- [18] González-Bailón S, Banchs R E, Kaltenbrunner A. Emotions, public opinion, and US presidential approval rates: A 5-year analysis of online political discussions[J]. Human Communication Research, 2012, 38(2):121-143

2. 中文文献

- [1] 韦宇.高等学校校园安全管理研究[D].苏州大学,2019.
- [2] 刘迪,张会来.我国高校网络舆情的研究热点和前沿探析[J].情报科学,2022,40(11): 176-185.
- [3] 李明超.高校网络舆情的类型、特征及引导措施研究[J].河北师范大学学报(教育科学版),2023,25(02):69-73.
- [4] 李茹歌,王高飞.高校负面网络舆情事件的回应路径研究——基于 24 起突发事件

- 的模糊集定性比较分析(fsQCA)[J].情报探索,2022(05):16-21.
- [5] 曹博伦.高校管理危机事件舆情应对研究[D].电子科技大学,2020.
- [6] 刘颖,周琴.美国学校危机应对模式探析[J].外国教育研究,2014,41(09):63-73.
- [7] 高晓宁,韦浩冉,张孟伟.高校网络舆情风险影响因素的系统动力学建模与仿真分析[J/OL].情报科学:1-11[2023-12-27].<http://kns.cnki.net/kcms/detail/22.1264.G2.20231013.1625.002.html>.
- [8] 李桂平,程海威.5G 智媒时代高校网络舆论传播的生态嬗变与多维应对[J].情报科学,2023,41(02):143-149+168.
- [9] 周欢,张培颖,王嘉仪等.基于超网络的高校网络舆情态势感知及传播分析[J].情报理论与实践,2023,46(08):131-137+164.
- [10] 杨柳,徐宇昭,邓春林.高校网络舆情风险评估及预警研究[J].情报科学,2022,40(05):65-72+83.
- [11] 马旭.高校突发事件网络舆情传播与演化研究[J].情报科学,2022,40(12):120-125.
- [12] 周子明,高慎波.高校网络舆情的生成逻辑、风险特点及应对策略研究[J].情报科学,2022,40(03):152-158.
- [13] 周升铭,王鹏.高校网络舆情的生成、传播与引导机制研究[J].学校党建与思想教育,2020(24):59-60+63.
- [14] 李艺全,张燕刚.高校网络舆情共振现象仿真及应对策略研究[J].情报杂志,2019,38(12):107-113.
- [15] 张柳,王晰巍,王铎等.微博环境下高校舆情情感演化图谱研究——以新浪微博“高校学术不端”话题为例[J].现代情报,2019,39(10):119-126+135.
- [16] 陈福集,翁丽娟.基于系统动力学的移动环境下高校网络舆情应对策略研究[J].现代情报,2018,38(04):118-123+176.
- [17] 田贝贝,王宁.高校网络舆情引导策略的实证研究——以北京地区高校为例[J].情报探索,2019,(11):26-32.
- [18] 张宝生,祁晓婷.基于科学知识图谱的我国网络舆情研究可视化分析[J].情报探索,2017,(05):111-120.
- [19] 柯宁.加强高校网络舆情治理[J].中国高等教育,2016(Z3):67-69.
- [20] 王学俭,刘强.当前高校校园网络舆情的逻辑分析[J].中国高等教育,2010,(10):17-

19.

- [21] 刘亚男,赵耀.新媒体环境下高校网络舆情形成机制及引导策略研究[J].情报科学,2022,40(12):115-119.
- [22] 王铁骊,李砾,王鼎量.微时代下高校网络舆情演化及对策研究[J].南华大学学报(社会科学版),2022,23(05):81-90.
- [23] 黄苏芬,司雯,穆亭钰.自媒体时代高校网络舆情管控与引导机制创新研究[J].情报科学,2021,39(04):62-67+91.
- [24] 陈建华,张彤,张雪.移动环境下高校网络舆情管理创新机制及应对策略[J].情报科学,2017,35(06):57-62.
- [25] 赵文永.高校公共危机网络舆情的应对与引导探讨[J].理论导刊,2015(01):32-34.
- [26] 曹学艳,宋彦宁.高校教育舆情热点事件对高校的影响力研究——以 2014 年教育舆情事件为例[J].图书情报工作,2015,59(S2):100-104.
- [27] 曾润喜,王国华,徐晓林.高校网络舆情的控制与引导[J].情报理论与实践,2009,32(11):79-82.
- [28] 徐楠,向波涛,杜嘉等.校园网络新闻应对突发事件的传播环境与机制分析[J].青年研究,2003,(02):30-36.
- [29] 张理晶.高校舆情事件处理策略研究[D].华中师范大学,2018.
- [30] 于璇,王雅蕾. “事实-传播” 双重建模: 高校主流价值引领的影响因子研究——基于 26 个高校舆情事件定性比较分析 (QCA) [C]//中国传媒大学主流融媒体研究中心,桂林电子科技大学马克思主义学院,广西高校重点人文基地政府数字传播与文化软实力研究中心,海南师范大学新闻传播与影视学院,海南省意识形态与舆论研究基地.第五届意识形态与舆论研究高峰论坛论文集.[出版者不详],2023:235-247.
- [31] 黄瑾.基于扎根理论的高校网络舆情回应文本研究[J].新媒体研究,2022,8(05):45-47+66.
- [32] 田秀秀.高校网络舆情生成机制研究——基于 40 个案例的定性比较分析 (QCA) [J].图书情报导刊,2022,7(04):74-79.
- [33] 张国祥. 基于 SCCT 理论的高校负面网络舆情回应策略研究[D].大连理工大学,2021.

- [34] 凌晨,冯俊文,吴鹏,张善飞.基于 SOAR 模型的高校网络舆情应急响应研究[J].情报科学,2019,37(09):145-152.
- [35] 刘冰,张航.基于民众需求与情感的突发公共卫生事件政府回应策略研究[J].情报科学,2023,41(09):8-18.
- [36] 粟路军,冯姗.公共危机信息响应模式对公众应对行为的影响机制[J].管理评论,2023,35(01):324-338.
- [37] 安璐,陈苗苗.突发事件情境下政务微博信息发布有效性评估[J].情报学报,2022,41(07):692-706.
- [38] 兰迪.危机事件中官方通报的修辞策略与次生舆情关系研究[D].成都大学,2022.
- [39] 纪雪梅,翟冉冉,王芳.突发事件政务微博回应方式对公众评论情感的影响研究[J].情报理论与实践,2020,43(12):126-132.
- [40] 李娟.社交媒体中高校舆情用户情感图谱研究——以新浪微博“反学术不端”话题为例[J].情报科学,2020,38(07):100-104.
- [41] 王佳敏.突发事件应急响应中的微博意见领袖情感倾向性影响仿真研究[D].南京理工大学,2017.
- [42] 陈娟,刘燕平,邓胜利.政府辟谣信息的用户评论及其情感倾向的影响因素研究[J].情报科学,2017,35(12):61-65+72.
- [43] 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.
- [44] 许鑫.网络公共事件:议题特征、网民参与和政府回应——基于 1995-2015 年间 300 个案例的实证分析[J].电子政务,2016(12):30-39.
- [45] 徐萍.大数据在高校网络舆情应急处置中的应用探讨[J].图书馆工作与研究,2016, (05):55-58.
- [46] 陈璐.教育网络舆情中政府回应效果的影响因素研究[D].电子科技大学,2022.
- [47] 赵笠鑫.突发事件传播中的政府回应研究[D].重庆大学,2021.
- [48] 李天龙.突发事件舆情的阶段应对策略[J].情报杂志,2018,37(12):106-111.
- [49] 石小月.政务微博的人格化传播方式——以@共青团中央为例[J].青年记者,2017 (29):82-83.
- [50] 王国华,魏程瑞,杨腾飞,钟声扬,王戈.突发事件中政务微博的网络舆论危机应对

- 研究——以上海踩踏事件中的@上海发布为例[J].情报杂志,2015,34(04):65-70+53.
- [51] 谌楠,王恒山.网络舆情政府干预最佳点选择的研究[J].现代图书情报技术,2012(03):53-58.
- [52] 邓春林,周舒阳,隆征帆.基于情绪归因理论的突发事件微博用户情绪演化分析[J].科技情报研究,2021,3(03):60-72.
- [53] 邓春林,刘晓晴.重大突发事件中社交媒体用户情感体验关键影响因素识别研究[J/OL].情报科学:1-26[2023-06-29].<http://kns.cnki.net/kcms/detail/22.1264.g2.20230314.2245.021.html>
- [54] 金冬雪,夏一雪,朱攀龙.情绪演化视角下网络舆情群体极化动力学机理研究[J].情报科学,2023,41(03):57-65.
- [55] 黄仕靖,吴川徽,袁勤俭,夏镜然.基于情感分析的突发公共卫生事件舆情时空演化差异研究[J].情报科学,2022,40(06):149-159.
- [56] 朱代琼,王国华.突发事件中网民社会情绪产生的影响因素及机理——基于三元交互决定论的多个案定性比较分析(QCA)[J].情报杂志,2020,39(03):95-104.
- [57] 宋姜.微博舆情演化中网民负面情感调节建模仿真研究[D].南京理工大学,2019.
- [58] 董光文,袁健.基于时间序列的方面级网络舆情情感演化模型[J].智能计算机与应用,2022,12(12):62-69.
- [59] 朱晓霞,宋嘉欣,孟建芳.基于动态主题—情感演化模型的网络舆情信息分析[J].情报科学,2019,37(07):72-78.
- [60] 钱进宝.基于演化 K-medoids 方法的微博情感动态分析——以《穹顶之下》为例[J].情报杂志,2019,38(03):155-159+165.
- [61] 王一帆,许楠.自然灾害事件网络舆情情感演化特征分析——以“河南暴雨事件”为例[J].情报探索,2023,(03):55-61.
- [62] 李淑娜,郭洪波.网络舆情演变的情绪机制及干预策略研究[J].山东社会科学,2022,2,(08):162-168.
- [63] 边晓慧,徐童.重大突发公共卫生事件下的公众情感演进分析:基于新冠肺炎疫情的考察[J].数据分析与知识发现,2022,6(07):128-140.
- [64] 邓君,孙绍丹,王阮,宋先智,李贺.基于 Word2Vec 和 SVM 的微博舆情情感演化分

- 析[J].情报理论与实践,2020,43(08):112-119.
- [65] 黄宏捷.高校突发事件中微博谣言的成因、传播机制和治理[J].新闻研究导刊,2021,12(01):59-61.
- [66] 毛宇锋.新媒体背景下高校突发事件网络舆情传播模式及应对[J].江苏高教,2020,(06):67-70.
- [67] 盖青,朱瑞新.高校突发事件网络舆情应对策略研究[J].中国高等教育,2023,(Z2):67-70.
- [68] 黄鹤.高校突发事件网络舆情演化及应对策略研究[D].哈尔滨师范大学,2022.
- [69] 冯源.大学生突发事件网络舆情引导研究[D].西南大学,2022.
- [70] 中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局,中国国家标准化管理委员会.GB/T 35561-2017 突发事件分类与编码[S].北京:中国标准出版社,2017:3-12.
- [71] 翟冉冉,纪雪梅,王芳.基于政务微博内容分析的突发公共事件回应方式研究[J].情报科学,2020,38(05):49-57.
- [72] 张艳丰,李贺,彭丽徽.基于直觉模糊推理的网络舆情监测预警评估方法研究[J].情报杂志,2017,36(06):111-117+172.
- [73] 燕道成,姜超.大数据时代网络舆情研究综述[J].视听,2015(09):133-136.
- [74] 王来华.当前舆情研究深入展开中的几个重要问题[J].新闻与传播研究,2018,25(S1):120-121.
- [75] 杨晨.情境危机沟通理论下政府危机公关策略研究[D].华东师范大学,2017.
- [76] 邱妍.基于形象修复理论的高校舆情应对研究[D].华东师范大学,2020.
- [77] 祝雯洁.新媒体环境下高校网络舆情危机应对策略及效果检视[D].南昌大学,2022.
- [78] 何小文. 公共危机事件网络舆情演变研究[D].江西财经大学,2012.
- [79] 徐琳宏,林鸿飞,潘宇,任惠,陈建美.情感词汇本体的构造[J].情报学报,2008,27(2):180-185

3. 其他类型文献

- [1] 刘毅.网络舆情研究概论[M].天津:天津人民出版社,2007.
- [2] 中国互联网络信息中心.第 51 次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. (202

- 3-03-02)[2023-06-27].<https://cnnic.cn/n4/2023/0302/c199-10755.html>
- [3] 拓尔思网察大数据. 2022 年高校网络舆情年度报告[EB/OL]. (2023-02-06)[2023-06-27].<https://www.weibo.com/ttarticle/p/show?id=2309404866183525695598>
- [4] 人民网. 网络强国时代领导干部要注重提高四种能力[EB/OL].(2018-05-02)[2023-06-27].<http://theory.people.com.cn/n1/2018/0502/c40531-29959518.html>
- [5] 国务院.国家总体应急预案[EB/OL].[2006-01-08].https://www.gov.cn/zhuanti/2006-01/08/content_2614770.htm.
- [6] 主席令第六十九号.中华人民共和国突发事件应对法 [EB/OL].[2007-08-30].http://www.gov.cn/ziliaoflfg/2007-08/30/content_732593.htm.
- [7] GB/T 35561-2017,突发事件分类与编码[S].