

突发公共事件中网络社会心态的影响因素： 一项元综合分析

胡媛¹，高薇¹，陈国东²

(1.南昌大学 公共政策与管理学院，南昌 330031；2.阜阳职业技术学院图文信息中心，阜阳 236031)

摘要：[目的 / 意义]探究突发公共事件中网络社会心态的影响因素，以促进中国突发公共事件应对与社会心态引导。[方法 / 过程]采用元综合方法，选用合理的筛选与评估标准获取有效文献，通过对纳入文献进行编码和总结归纳，构建突发公共事件中的网络社会心态影响因素模型。挖掘关键影响因素并对其相互关系进行梳理分析。[结果 / 结论]研究得到 89 项初始概念、29 项范畴和 13 项主范畴，将其归纳为由用户、事件、政府和社会 4 个维度组成的影响因素模型。该理论模型框架为推进突发公共事件应对与社会心态引导提供一定指导和参考，对网络社会心态的研究与元综合方法的拓展应用亦有重要意义。

关键词：突发公共事件；网络社会心态；用户认知与情感；影响因素；元综合

中图分类号：C921.64

文献标识码：A

文章编号：1002-1248 (2023) 12-0018-15

引用本文：胡媛,高薇,陈国东.突发公共事件中网络社会心态的影响因素：一项元综合分析[J].农业图书情报学报,2023,35(12):18-32.

全媒体时代，互联网已成为社会舆论交锋的前沿阵地，舆论生态、媒体格局、参与主体以及传播方式产生深刻变化，致使网络舆论场中冲突与偏见逐渐显现，给意识形态安全带来了威胁^[1]。近年来，新冠病毒、国际冲突以及自然灾害等突发公共事件的爆发，不仅造成社会心态的波动甚至失衡，也给国家治理带来一定挑战。习近平总书记指出，要坚持主动引导、及时引导、深度引导，着力解疑释惑、疏导情绪，塑造理性平和的社会心态。良好的社会心态，是个人进步、社会和谐、国家发展的重要心理基础和行为动力^[2]。

党的十九届四中全会《决定》提出要“坚持以人民为中心的新闻舆论工作导向，健全重大舆情和突发事件舆论引导机制”^[3]。同时，党的十九届六中全会明确全面深化改革总目标中指出要推进国家治理体系和治理能力现代化。发挥社会心态的积极功能，培育良好的社会心态，是作为国家治理有机组成部分的社会心态治理的重要目标^[4]。系统梳理和探究网络社会心态的影响因素，不仅充分贯彻落实了习近平总书记“人民为中心”的网络观和中国共产党“人民至上”的执政理念，也能为提升政府治理能力提供理论参考。

收稿日期：2023-10-27

基金项目：国家社会科学基金青年项目“突发公共事件中的网络社会心态演化及调节机制研究”（22CTQ022）

作者简介：胡媛（1989-），女，博士，教授，研究方向为信息用户与行为、网络舆情与危机应对。高薇（1998-），女，硕士研究生，研究方向为社交媒体。陈国东（1996-），硕士，研究方向为科学数据管理

1 文献综述

当前,国内外众多学者从不同角度、不同层面、不同群体出发对社会心态进行解读。开始关注突发事件中社会群体的心理变化,并取得了丰硕的研究成果,为进一步的深入探讨铺垫了基础。

1.1 研究现状

近些年来,全球范围内各类突发公共事件频频发生。受事件紧急性与风险程度的影响,该情境下社会心态变动更加突出和外显^[5]。网络社交媒体的普及与使用也使得网络社会心态的发展与网络舆情风险之间存在必然联系^[6]。为推进突发公共事件中网络社会心态的有效治理,国内外学者从不同方面进行了探讨。一方面,是从宏观环境的视角出发,探讨社会价值观等深层次社会心态的塑造与培养;另一方面,社会心理学领域认为群体中的社会心态即“群众心理”^[7],许多学者从内在心理因素入手探讨其对社会心态的影响。

社会心态这一概念的起源主要集中于心态史学与心理史学两种研究范式,并贯穿于社会学与社会心理学两门学科的发展脉络之中。然而,无论从何种角度出发,都无法避免对社会心理学这一学科的追溯^[8]。国外学者提出,社会心理学在形成之时,往往分为两部分:一是心理学家的社会心理学,关注社会情境中的个体;二是社会学家的社会心理学,关注群体生活^[9]。学者们早期将社会心态视为宏观层面的社会心理,以心理群体为研究对象,揭示群体心理与社会心态之间的关联^[7]。近年来开始关注新媒体应用与社会心态的演变,尤其是网络空间中的社会心态发展,研究范式逐渐从社会群体向关注个体用户情感转变。中国对于社会心态的研究开始于20世纪80年代,并与社会结构的变迁紧密相连,对于其概念化的界定也有着不同的解读,通常将其定义为“一段时间内弥散在整个社会或社会群体/类别中的宏观社会心境状态,是整个社会的情绪基调、社会共识和社会价值取向的总和”^[10]。伴随着网络平台的广泛使用,社会心态亦受到网络传播规律的影响,网络社会心态处于复杂嬗变之中,并

衍生出新的特点与表现形式^[11]。网络社会与现实社会相互影响并存互构,网络社会流动特征更加鲜明,对现实社会反应迅速,导致网络社会心态的形成更加复杂^[5],对网络社会心态的研究与治理也提出了更高的要求。

基于前人研究,本文将网络社会心态界定为在特定社会背景下,一定时期内弥散在网络社会中由无数用户群体组成的社会情绪、认知与价值观的总和。通过梳理社会心态的研究,可以看出当前学者已经在社会心理学、社会情感等方面取得了丰硕成果,为进一步探讨奠定了基础。然而,当前的研究仍然存在深化空间。学者多从宏观群体的角度出发,对社会价值观层面等宏观稳定的社会心态的塑造及培养提出了许多切实有效的建议,而忽略从用户的认知与情感微观视角进行探索。

1.2 问题提出

随着社会和科学技术的发展,社交媒体的普及,用户了解信息的渠道不断拓宽,突发公共事件来临时,用户的情感受到极大影响,社会心态随之出现波动。本文在元综合研究思想的指导下,秉承全面、系统的原则,解释与综合并行。文章将突发公共事件情境下网络社会心态变动涉及到的各个因素,落地于用户心理的变动过程中,并梳理各因素相互影响关系,将其整合为独特的微观视角下突发公共事件中网络社会心态影响因素框架。在此基础上,以“塑造理性和平的社会心态”为导向,将宏观的社会发展目标与微观的影响关系相结合,阐述用户视角下突发公共事件中的网络社会心态产生及变动的内在规律,丰富用户心理与网络社会心态间的理论关联,以期为中国突发公共事件应对与网络社会心态的调节提供理论指导。

1.3 研究方法与研究设计

本文采用元综合的研究方法对突发公共事件情境下网络社会心态的影响因素进行数据提取与综合。元综合产生并最先使用于医学领域,目前已在行为学、社会学、教育学以及图情学等学科领域得到广泛使用。经过不断地发展与完善,元综合的研究方法已较为成

熟。通过元综合,概括现有研究成果的关键变量和隐含关系,对现有研究分析、提炼,以丰富理论视角、改善现有理论或生成新的理论^[12]。因此,本文基于元综合的方法,通过回顾当前社会心态研究,构建一个全面的突发公共事件中网络社会心态影响因素理论框架模型,以减少由于研究单一性而带来的理论框架缺失的风险。

元综合就是将相同或相关主题关联的研究结果作为原始数据,并对这些“原始数据”进行提取、定义、解释和分析,然后对数据进行思考、归纳与综合^[13]。本文通过对不同学者的研究过程进行改进与补充^[13,14],最终概括为6个步骤:①对研究问题进行价值性以及可行性评估后,明确“突发公共事件中网络社会心态影响因素”这一研究问题,确定与该研究问题相关的研究情境、研究对象。基于此制定合理的检索策略,以保证检索文献的准确性与包容性,并在国内外主流数据库中检索相关文献;②明确文献的纳入与排除标准,基于研究问题,确认文献类型与研究主题,锁定所需文献;③确定符合研究问题所需文献后,评估文献质量,保证研究证据的科学性;④通过对研究证据进行解释、翻译、聚合,完成对“原始数据”的提取、解释与综合,构建更具系统性的研究问题的理论框架;⑤检验研究结果的信效度,确认结果的有效性;⑥对研究全过程及数据结果进行思考、解释和反思。

2 数据处理与分析

数据获取与数据处理与分析是元综合研究的重要基础和结论科学性的保证,通过数据处理与数据分析过程的科学性来保证结果的有效性。

2.1 数据获取

数据的获取是元综合工作展开的基础,文献的获取、筛选与评估是元综合这一研究方法数据科学性的前提。

2.1.1 文献收集

本文以 Web of Science 所有数据库、Elsevier

Science Direct 电子期刊数据库和 ProQuest 学位论文全文数据库为外文数据来源。通过初步阅读文献,基于社会心态这一研究主题的包涵范围及国内外对其解释差异加以考虑,明确主题词的概念延伸范围,采取杨宜音对社会心态这一概念的内涵的阐述^[10],并确定主题词的同义词与近义词,与该研究领域的人员及专家商讨后,最终确定“社会心态”“社会情绪”“社会认知”“社会价值观”作为检索词。将其术语宽泛地设定为"social mentality" OR "social psychology" OR "social mood" OR "social sentiment" OR "social mindset" OR "social affective" OR "social mind" OR "social emotion"。同时对“突发公共事件”这一情境加以限制,增加检索词范围"emergencies" OR "accident" OR "contingency" OR "rapid-onset event" OR "sudden event"。在 CNKI 中以主题=(社会心态 OR 社会情绪 OR 社会情感 OR 社会认知 OR 社会价值观 OR 社会心理) AND 主题=(突发事件 OR 突发舆情 OR 疫情 OR 灾害 OR 事故)检索,以获取中文文献。检索范围为检索日期 2022 年 11 月 14 日以前的所有文献。并通过目标文献的引文和参考文献进行追踪增补文献。将不同数据库文献合并去重,共得到外文 3 017 文献篇,中文文献 1 306 篇。

2.1.2 纳入标准与质量评估

文献的筛选用于确定最终纳入使用文献,同时也是后续系统分析与综合质量的保证。

(1) 纳入标准。在文献类型中,学术论文(包括期刊论文、学位论文、会议论文)作为纳入对象,以确保纳入数据的规范性与科学性^[15];在文献研究对象中,将社会心态、社会心理、社会情绪类似等词语列为关键词,或在摘要中表明对社会心态的生成、治理等方面进行研究,确认符合初步纳入标准^[14];在数据综合方面,为保证原始数据的完备性与丰富性,只要文献对研究问题进行相关阐述,实证研究类与理论阐述类文献都被纳入在筛选范围内。

社会心态文献,包括对研究群体情感类的文献,被纳入其中。对于宏观社会心态的研究将排除在外,由于本次研究的对象主要集中于突发公共事件中的短

期内的网络社会心态, 而该类型的文献主要着重于社会心态的起源以及特定历史背景下社会心态的分析, 不作为本次研究的定位对象。例如, 某些国内研究改革开放背景下社会心态的生成以及转变的文献, 对当下社会心态影响因素的分析不具备较大借鉴意义。因此, 本次综合的重点是当今社会容易产生变动层面的网络社会心态的影响因素。确定符合标准文献共 60 篇。

(2) 质量评估。本文采用质性分析, 其分析单元包括定性分析的结论以及定量分析的因素。由于定性分析的多样性与主观性, 采用质量评估量表难以对其进行质量判定。因此, 本文结合使用 EBL 批判性评估和定性研究结论内容详细分析进行纳入文献质量评估。

EBL 即循证图书馆学, 是循证实践这一概念在图情领域的应用与发展, 用以对研究进行评判性评估^[6]。该量表由 4 部分组成: ①研究样本, 包括样本的数量、代表性、纳入标准等; ②数据收集, 包括数据收集的方法、客观性、有效性等; ③研究设计, 包括研究方法的适用性、表面有效性、详细程度以及伦理性; ④研究结果, 包括研究结果阐述的清晰度、详细程度、建议的提出以及可拓展性; 评分 $\geq 75\%$ 的文献即可纳入使用。此外, 对纯粹定性分析文献的研究框架以及研究逻辑的严谨性进行评估, 并对研究结论进行内容分析, 以此判断文献的有效性; 经上述质量评估后, 最终保留文献 37 篇, 其中英文文献 20 篇, 中文文献 17 篇。

此外, 对量表进行以下补充说明: 样本数量的评价采用 $n = N/(1+Ne^2) = 1/(1/N+e^2)$ 这一公式进行判断, N 代表总人数、 n 代表样本数量, e 代表 95% 置信区间^[7]; 响应速率则采用线上调查样本反应率大于 30%, 当面调查样本反应率大于 80% 这一判断标准^[8]; 评估过程中对于具体文献的有关量表问题, 仍需做出具体分析判断。

2.2 数据分析

在分析过程中, 采用 CIS “批判性解释综合” 的方法完成概念的提炼与综合, 通过梳理纳入使用的初始概念并合理解释, 最终综合为新的一致性的结论与概念^[9]。首先, 本研究对纳入使用的其中 34 篇文献进行

网络社会心态影响因素的提取, 并将其余 3 篇文献作为理论饱和度检验样本。然后, 阅读文献并从中提取有关社会心态影响因素的变量概念, 再进行解释与梳理, 并利用开放式编码的方法将文献中出现次数 ≥ 2 的相关变量以及个别有意义的变量设为初始概念。具体过程采用 Strauss 的编码方法: ①贴标签, 对原始研究进行逐句阅读和分析, 将关键语句抽取出来贴上标签; ②选择性编码, 将语句呈现出的影响关系和作用过程精炼化并从中形成初步概念; ③分析和建立概念类属之间的各种有机关联并进行划分聚类, 形成类属, 即范畴; ④主轴编码, 将形成的范畴重新进行主题的精练, 形成核心类属, 即主范畴。最终得到 89 个初始概念、29 个范畴、13 个主范畴, 具体结果如表 1、表 2 所示。

此外, 由于初始概念数量较多且意义范围不同, 本文将根据其重复次数及其特殊性进行范畴化处理, 例如, “网络信息传播” 这一概念重复次数较多, 可直接将其作为范畴概念。

2.3 理论饱和度和检验

为保证最终数据提取与综合结果的科学性与合理性, 本文采用以下方式检验编码结果。首先, 文章编码所选取的文献, 在前期的筛选阶段皆经过了 EBL 评估, 根据计算结果大于 75% 即符合有效性的标准来确定纳入文献, 可确定文献内容的可信性和有效性; 其次, 本文编码工作由两位研究人员同时进行, 对比两份编码结果后进行调整, 并从纳入文献中随机选取 3 篇文献作为检验数据, 然后对剩余文献进行分析, 在正式编码结束后对检验数据进行编码, 结果表明 3 份数据没有产生新的编码范畴, 证明该编码结果理论饱和度和良好^[20]; 最后, 编码结束后, 邀请该研究领域的专家及研究人员评价编码结果, 并综合不同意见进行修改, 保证最终编码结果的合理性^[21]。

3 突发公共事件中网络社会心态影响因素框架构建

基于编码过程对概念的逐级解释和综合, 最终得

表1 开放式编码

Table 1 Open coding

范畴	初始概念
用户一般特征	性别、年龄、教育程度、收入、社会地位
用户自我差异	主体境遇、情境自我解释、自我集中、心理压力、自我效能
期望	理想差异、社会一致性期望
用户感知	后果感知、风险感知、安全危机
用户认知	风险评估、社会认知
用户信息能力	信息认知、信息判断、信息获取、信息处理能力
用户理性	理性思考能力、自我监控能力、自我调节能力
用户情感能力	共情能力、他人意识、情绪自我、移情能力、情绪感染
羊群效应	盲目从众、情绪模仿、行为模仿
距离	危险距离、空间自相关
事件影响力	事件影响范围、事件危机性、事件关注度
事件性质	事件类型、事件产生机理、事件重叠
事件发展	事件演化时间、事件传播途径、事件处理进度
事件关联度	事件信息关联度、事件涉利关联度
政府立场	官方立场、政府响应态度、政府公信力
群众利益	利益诉求、利益相关性
政府干预	规则失守、信息公开、信息发布频率
政府回应力度	政府响应力度、政府信息发布速度、政府响应速度
信息特征	信息显著性、信息情绪性、信息可信性
信息环境	谣言、虚假信息、信息茧房、信息过载、信息不对称
社会文化	文化背景、生活方式、政治信仰
社会现状	社会治理水平、人口脆弱性、国家经济
社会感知	社会信任、社会支持、社会知觉、社会痛苦
抗争	网络抗争、利益抗争
用户社群	意见领袖、群体依赖、群体互动
网络信息传播	网络空间秩序、网络社交、社会网络密度
媒介类型	社会媒介、央媒
媒体影响力	媒体受众量、媒体关注度
媒体报道	媒体响应速度、媒体报道完整性、媒体报道频率

出 29 个范畴、13 个主范畴，并将其归纳为 4 个维度，其中维度与主范畴的作用关系及其内涵如表 3 所示。

从主范畴层面看，用户知觉和用户情感的变化，同时伴随网络社会心态的变动；事件的客观特征和社会特征作为引起网络社会心态变动的原因，直接影响网络社会心态的稳定；政府观念与政府治理是指导网络社会心态调节的因素，用以引导网络社会心态；社

会客观条件、社会信息、社会氛围以及网络社会是网络社会心态变动的依据，构成网络社会心态形成和变动的基础；用户个人特质、用户能力和媒介通过作用于用户和外部环境，影响不同程度的网络社会心态变动。

从维度层面看，用户作为网络社会心态的主体，是网络社会心态发生变动的核心因素；突发公共事件的发生是引起网络社会心态的变动的直接原因，因此将其定义为诱导因素；社会是社会心态产生的客观条件，故将其归为环境因素；政府的宏观控制与政策颁布对网络社会心态起到引导与规范作用，将其定义为调控因素。因此，本文逐步提取并归纳出核心因素（用户维度）、诱导因素（事件维度）、环境因素（社会维度）及调控因素（政府维度）为突发公共事件中网络社会心态的影响因素理论框架模型，如图 1 所示。

3.1 用户维度

网络用户作为网络社会成员，同时也是影响网络社会心态最核心的内部因素。用户维度主要从用户自身角度出发，外界环境作用于用户个人特质和用户能力，导致用户知觉与用户情感发生变化。用户情感的变化并不是单一的，而是所有用户之间的情绪感染交互过程，在此过程中用户的情绪上进行同步模仿，多数用户开始时刻追寻他人的感受和意图，通过不断感受他人与自我表达的情感回应，从而形成整体社会情绪的变化，导致了网络社会心态的变动，如图 2 所示。

不同特质的用户，其情感反应表现出较大差异，这与用户个体的自身差异密不可分。在客观差异方面，不同性别以及年龄阶段的用户所表现的感性特质有较大区别，同时根据具体事件的特殊性亦呈现关联性差异。在此基础上，用户受教育程度、收入以及社会地位的不同^[29]，同时对用户的思维方式产生影响，导致不同用户群体的社会心态变化。除客观区别外，由于用户的主体境遇不同，对情境的自我解释不同^[23]，会导致对事件产生的感知不同。此外，用户的个体独立性^[23]、自我效能^[24]、自我差异^[25]等也会通过影响自我解释产生不同的心理反应。可见，用户的个人特质通过

表 2 主轴编码

Table 2 Spindle coding

维度	主范畴	范畴	范畴内涵
用户	用户个人特质	用户一般特征	指用户的基本分类特征, 即人口统计学特征
		用户自我差异	指用户个人特点与背景差异
	用户知觉	期望	指现实状况与用户理想状态之间的差异对用户情感的影响
		用户感知	用户通过外部环境所产生的风险、危机以及各种后果的感受与猜测
		用户认知	用户对事件以及外界情况的认识与判断
	用户能力	用户信息能力	指用户对信息的获取、判断及分析利用的各种能力
		用户理性	用户客观思考和规范自我的能力
	用户情感	用户情感能力	指用户是否容易受到他人影响而产生情感波动
		羊群效应	用户群体不通过思考判断在情绪与行为上进行盲目跟随模仿
事件	事件客观特征	距离	事件发生地点与用户在地理及心理方面之间的距离
		事件影响力	事件发生后所表现出的危害程度、影响范围及社会关注度
		事件性质	事件的类型、产生机理, 是否为多个事件叠加发生
	事件社会特征	事件发展	事件发生后的走向, 包括不同的阶段、处理以及传播等方面的变化
		事件关联度	指事件与用户自身的相关性
政府	政府观念	政府立场	在事件处理过程中政府所表达的立场与对民众的解释
		群众利益	政府对事件相关群众利益的考虑
	政府治理	政府干预	政府在事件处理过程中的表现出的规则、信息的公开与发布等
		政府回应力度	指政府回应的态度和速度
社会	社会信息	信息特征	事件发生后信息表现出的显著性、情绪性、可信性等特点
		信息环境	事件发生后社会整体信息呈现出的基本状态
	社会客观条件	社会文化	弥散在整个社会, 并影响全体社会成员思维和行为方式的约定俗成的社会规范
		社会现状	社会现实的经济、人口及治理水平
	社会氛围	社会感知	可从社会获取的信任、支持、痛苦等感受, 以及对社会事物所感受到的刺激
		抗争	在社会中不同观点、立场的多方代表展现出语言或行为方面的矛盾
	网络社会	用户社群	在网络中由于群体社交活动和心理倾向而集中的非正式的群体组织
		网络信息传播	指信息在网络空间通过各种途径和规则进行传播
	媒介	媒介类型	主要指政府官方媒体和社会媒体两种类型
		媒介影响力	由于新闻媒介受众的数量以及关注度对公众产生的认知或想法上的控制能力
		媒体报道	媒体向公众对事件的具体情况做出的及时、完整、客观的宣传和引导

影响用户思维方式与理解能力, 产生不同的用户群体以及不同用户群体网络社会心态的差异。

用户知觉是用户对外界的认知与感知, 以及内在产生的期望, 是用户产生情感的起点, 同时带来网络社会心态的变化。突发公共事件来临, 整体社会氛围刺激用户, 用户由于个人的过往经历以及心理特征等方面的差异, 对自身的安全危机、可能遭受的风险及后果产生进行判断^[26], 得到不同的风险感知和后果感知, 社会认知亦随之变化。同时, 用户通过媒介获取

信息并与自身认知相结合进行风险评估^[27]。在此过程中, 面临突发公共事件及其引起的复杂的社会信息环境, 用户的信息能力^[28]与理性思考能力^[23,29]同样改变用户对事件的认知与评估。同时, 用户还会将现实状况与内心期望进行对比^[25,30], 政府的立场与用户是否一致、利益诉求是否得到满足、政府处理方式是否满意以及社会中的一致性期望, 以此产生不同程度的情感反应进而影响用户情感与网络社会心态的稳定。而网络用户作为数量庞大的群体并非隔绝独立的, 彼此之

表 3 主范畴作用关系

Table 3 The action relationship of main category

影响关系	作用结构	内涵
用户个人特质→网络社会心态	中介关系	用户个人特质会导致用户的思维方式理解能力的不同, 因而产生不同用户群体的网络社会心态的差异
用户能力→网络社会心态	中介关系	用户的个人能力会通过作用于用户的知觉与情感, 进而影响网络社会心态的稳定
用户知觉→网络社会心态	共变关系	用户对外界的感知、认知以及内心的期望是形成社会认知的基础, 认知的变化同时带来网络社会心态的变化
用户情感→网络社会心态	共变关系	用户情感经过一系列的心理过程汇集成社会情绪, 情感的倾向变化直接导致网络社会心态的变动
事件客观特征→网络社会心态	因果关系	事件的性质、影响力的大小等客观特征是引起网络社会心态发生变动的先决条件
事件社会特征→网络社会心态	因果关系	事件的发展走向以及用户的关联性, 会导致用户对事件的感知不同, 从而引起不同程度的网络社会心态的变动
政府观念→网络社会心态	指导关系	政府的观念是政府进行突发事件治理以及网络社会心态治理的核心理念
政府治理→网络社会心态	指导关系	政府治理是政府应对突发事件活动的开展, 其治理方式与治理效率影响着用户感受与网络社会心态的走向
社会信息→网络社会心态	依据关系	公众参考社会信息而形成社会认知, 网络社会心态的变动亦是建立在社会信息基础上的
社会客观条件→网络社会心态	依据关系	社会客观条件即社会的现实状况和现实环境, 支撑起整个社会, 是网络社会心态形成的基础
社会氛围→网络社会心态	依据关系	弥散在社会中的各种意见情绪是网络社会心态变动的直接环境
网络社会→网络社会心态	依据关系	网络社会是现实社会情况在网络中的反应, 同时构成了社会心态在网络空间产生、变化的土壤
媒介→网络社会心态	中介关系	媒介是社会信息传播和社会情绪引导的渠道, 不同媒介的不同表述和影响力等, 会导致事件的传播结果存在差异

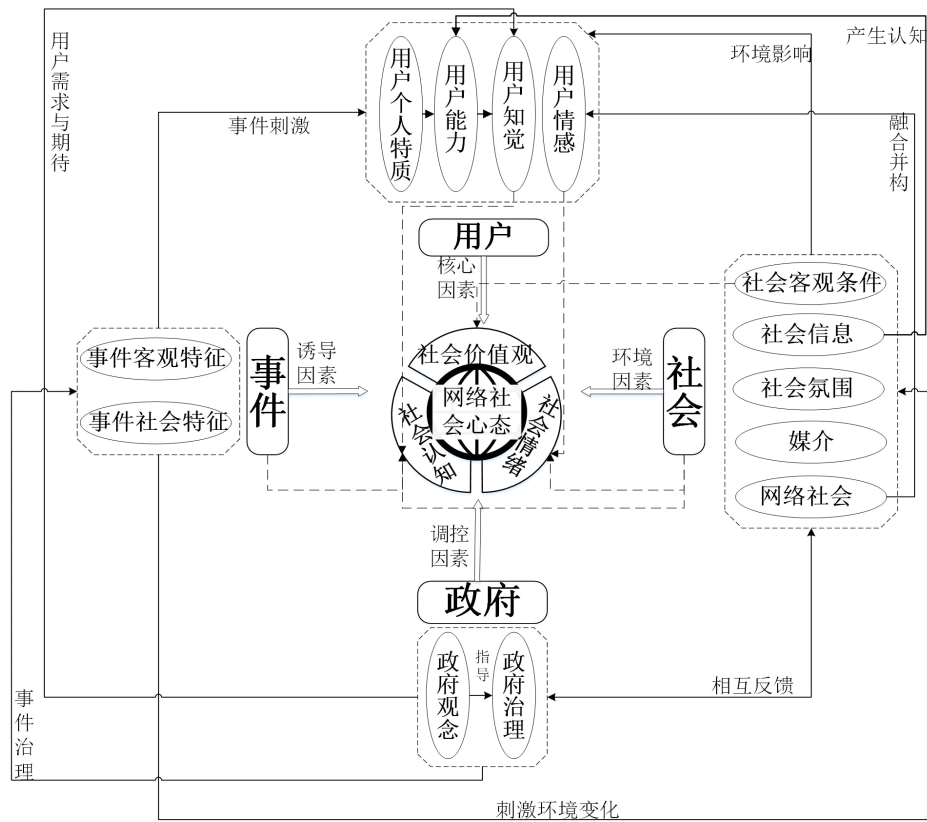


图 1 突发公共事件中的网络社会心态影响因素理论框架模型

Fig.1 The oretical framework model of the influencing factors of network social mentality in public emergencies

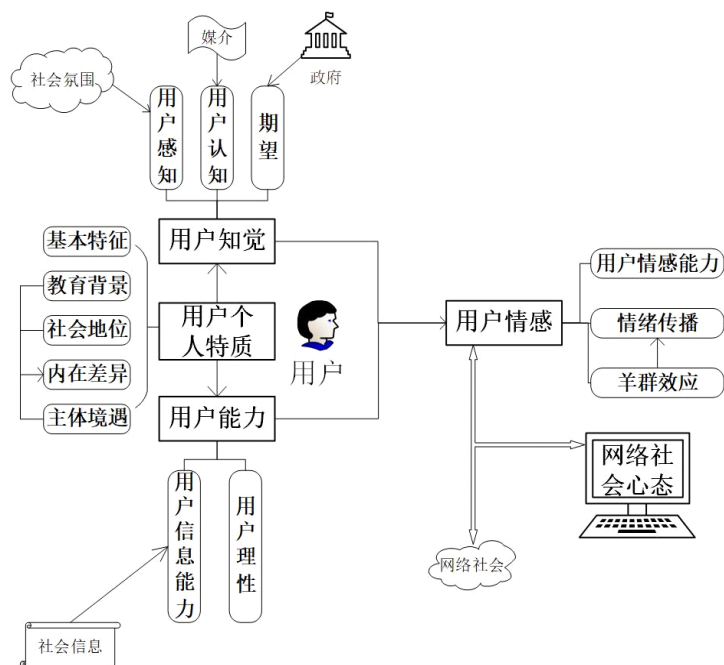


图2 网络社会心态影响因素——用户维度

Fig.2 The influencing factors of network social mentality-user dimension

间存在复杂联系。网络社会与现实社会交杂存在，用户情绪相互传播并相互影响^[31-33]，且存在盲目从众的羊群效应^[23,26]。此时，在用户的他人意识^[33]、移情能力^[34]以及情绪自我^[35]等感性特质作用下引发社会情绪的波动，将直接导致网络社会心态的变化。因此，可以依据用户社群关系和特征进行用户分层分类，进而针对性地引导和调节不同层级用户的网络社会心态。

3.2 事件维度

自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件有可能造成严重社会危害。在此情境下，环境变得复杂且具有高度不确定性，对卷入突发事件的公众滋生恐慌、焦虑等负面情绪。与此同时，用户难以专心了解事件信息，从而影响到公众风险认知，个体行为与情绪会出现从众现象，导致网络社会心态出现非理性特征。通过事件客观特征和事件社会特征两个方面对事件进行解析，探究网络社会心态产生变动的直接原因（图3）。

突发公共事件作为网络社会心态变动的导火索，对事件客观特征进行合理分析并有效应对是引导网络社会心态的重点环节。事件的性质、影响力和距离是

对事件进行分析的首要因素。事件的性质包括事件的产生机理、事件类型和事件的叠加效应，不同产生机理和不同类型的事件^[26]，对不同民众产生的影响也存在差异，从而引发不同类别用户的网络社会心态变化；而当多起事件同时发生或以往事件再次发生时，会形成事件叠加效果，进而在原有认知基础上形成新的社会认知，从而对社会心态产生影响。而在事件影响力方面，事件所表现的危害性、波及范围以及关注度，致使事件处理的不确定性与应急部署难度增大^[24]，则会进一步导致负面社会情绪的扩散。同时，事件的性质和事件的影响力会直接决定政府的治理工作。而事件发生的地理位置及其危险距离会刺激用户^[36]，并将该事件进行空间自我关联，使用户在不同程度上感知风险与危机，导致不同地域出现社会心态变动的差异。

事件的有效处理，需要对事件的社会特征，即事件的关联对象和事件发展走向进行有效把控。事件的关联程度，即用户面对突发公共事件催生的海量信息会从中筛选和关注与自我利益相关联的信息^[29]，事件的利益相关性则会刺激用户感知及整体社会氛围，从而导致事件的利益相关群体出现社会心态变化。事件发展主要涉及时间、事件的传播及处理进程^[37]。突发

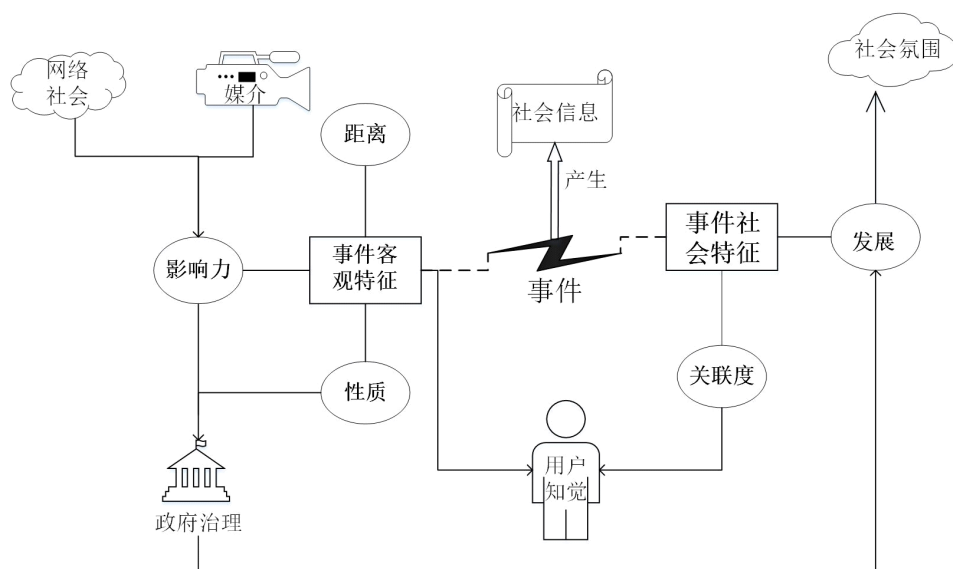


图3 网络社会心态影响因素——事件维度

Fig.3 The influencing factors of network social mentality-event dimension

公共事件爆发后，用户主动或被动感知事件，形成一定社会舆论氛围。政府部门的治理工作包括及时关注与迅速响应以及与应急机构及时、主动地采取相应措施，公布事件的进展与相关信息，增加社会对事件的认知，能够改变事件的发展进程，适时引导调控舆论和社会心态引导公众的负面情绪，以平复社会心态^[28]。总而言之，突发公共事件中社会心态的变化是由事件在社会中产生的影响导致的，因此，如何高效、准确降低突发公共事件的负面影响是引导社会心态的关键。

3.3 政府维度

政府作为整个社会的宏观调控者，在突发公共事件的治理及网络社会心态的引导中起到至关重要的作用。从短期看公众对政府治理的情感反馈引起当下社会情绪的变化，实质是政府观念对整体社会价值观的引导，政府的宏观调控不但对短期变动层面的社会心态具有重要影响，最根本的是对稳定及超稳定层面社会心态的塑造。在政府观念和政府治理作用力的调控下，会直接影响用户因素、事件因素和社会因素，进而改善网络社会心态。突发公共事件中的网络社会心态才能保持良好与积极的走向，如图4所示。

政府观念涉及政府立场与群众利益，政府的立场代表政府处理事件的决心与态度。官方表达的立场^[31]

与展现的态度^[29]，是否符合公众的内心期望是社会情绪是否出现波动的重要因素。政府的立场若要符合群众期待，首先应当考虑群众利益。群众的利益诉求能否得到满足^[26]，是影响社会氛围最为关键的因素。可以说，政府观念是指导治理突发公共事件与引导社会心态走向的决定性因素。

政府治理包括政府干预、回应力度和政府公信力。其中，政府干预和回应力度在一定程度上受到政府观念的影响，并直接改变群众感受与网络社会心态的走向，进而影响政府公信力。根据事件的性质及影响力的不同，政府采取的干预措施及回应力度也会有所差异。同时，在政府干预过程中，是否出现违反规则的操作行为是社会情绪产生、高涨的重要因素^[26]。政府客观及时公开事件的相关信息与进展^[29]，可以增加民众对事件的认知，影响用户的知觉，有利于安抚、引导民众情绪^[38]，避免过度的猜忌与恐慌，从而避免社会心态的变动。同时，政府回应力度的增加，能一定程度上提升民众的积极情绪^[38]。政府部门切实履行好自身职能，提升事件处理效率^[29]，并将群众利益作为首要指标，满足群众期望，引导社会情绪呈正面走向。在此过程中，公众对政府的满意度与信任度增加，政府公信力亦随之提升^[29]，整体社会氛围得到改善并反馈给政府，指导政府的干预和回应工作。因此，政府

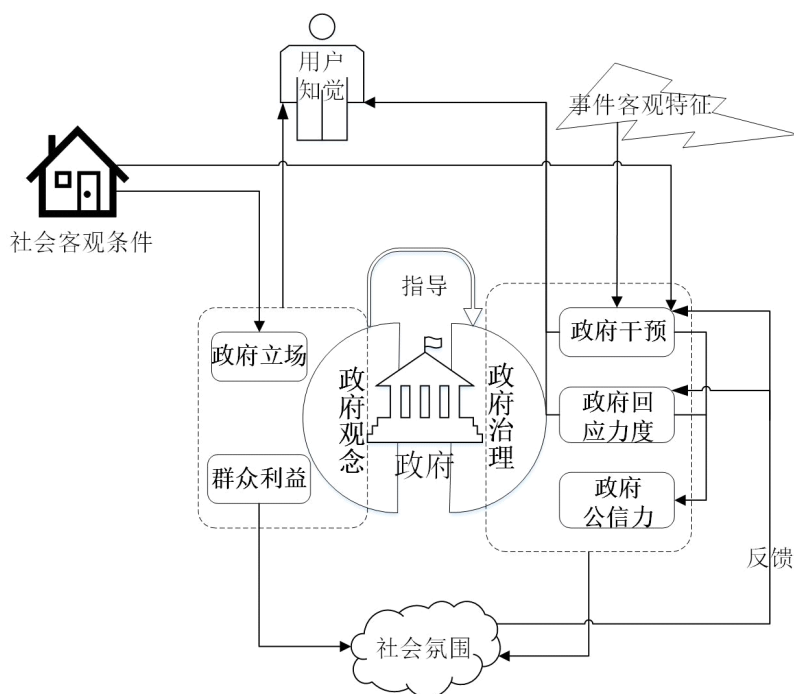


图4 网络社会心态影响因素——政府维度

Fig.4 The influencing factors of network social mentality-government dimension

突发公共事件的应对与治理应以人民为中心，切实维护人民群众利益，并做出客观、及时的应对措施。此外，政府在日常也应做好形象建设，习近平总书记多次指出，“为人民服务是我们党的根本宗旨，政府要提高工作效率和服务水平，提高公信力和执行力”，政府公信是社会诚信的基石，事关经济社会发展与社会和谐稳定。政府公信力的提升，有助于营造良好的社会氛围，塑造主流社会价值观，形成良好的社会心态^[39]。

3.4 社会维度

社会是与用户密切联系的外部环境，也是公众情绪与社会心态滋生的摇篮。同时，社会环境的产生受到公共事件、用户和政府的综合影响。社会环境是影响公众情感变化关键变量，是情绪相互感染的沃土，不同的情绪相互交汇、不断放大，形成明显的去个性化特征，情绪、认知在相同的社会环境中逐渐趋于一致，造成特殊社会环境下的网络社会心态的发展。现实的社会客观条件、社会信息、社会氛围、媒介以及网络社会所构成的社会环境为网络社会心态的产生以及变动提供了条件，如图5所示。此外，社会与政府

之间也会相互反馈并对更深层次的社会心态进行潜移默化的培养。

社会客观条件是用户的直接存在环境，现实社会现状和社会文化构成了社会心态生成的客观背景。现实社会状况包括整体治理水平^[40]与经济状况^[2]，是社会价值观形成的土壤，影响了深层次的社会心态，同时也决定了政府治理突发公共事件的基本方式。社会整体的文化背景^[38]以及生活方式所构成的社会文化具有价值引导和精神推动的作用，对培育社会心态具有重要意义。与此同时，中国特有的文化与政治信仰^[22]对政府的立场与态度起到决定作用。因此，提升社会治理水平与经济实力，培养良好的生活方式与社会文化，是保证良好社会心态的形成基础。突发公共事件的治理，同样应当依据社会客观条件展开。

媒介是信息传播的渠道，不同媒介对信息的不同表述，会影响网络社会心态的反应。突发公共事件出现时，媒介作为信息传播的主要载体，不同类型的媒介对事件信息的构建有所不同^[31]，且不同影响力^[29]的媒介，对用户的说服度也有所差异。此外，媒体及时响应、完整且持续地报道^[29]会增加民众对事件的认知，

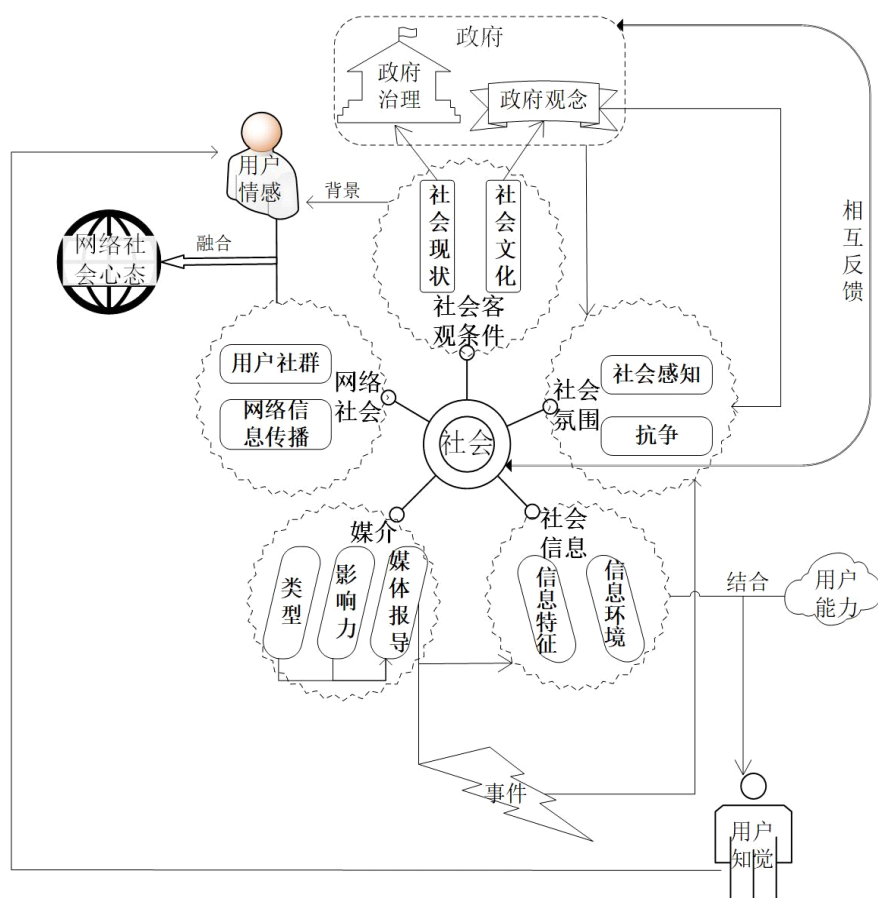


图5 网络社会心态影响因素——社会维度

Fig.5 The influencing factors of network social mentality-government dimension

同时起到引导社会情绪的作用。在突发公共事件背景下，社会信息环境剧变，海量信息涌现，谣言^[31]、虚假信息^[40]夹杂其中。在媒介作用下，信息传播更加复杂，信息过载^[40]及信息不对称^[26]等现象频生。此时信息的显著性、情绪性、可信性参差不齐^[40]，结合用户不同的信息能力，最终影响社会认知与社会心态的稳定。因此，需要在突发公共事件中优化信息公开渠道，筛选并提升信息质量，维护信息环境，构建良好的社会认知，使网络社会心态的变化建立在良好的信息基础之上。

随着政府应对和事件发展，社会氛围不断变化，直接刺激网络社会心态。民众感知到社会中的支持^[24]或痛苦^[33]等，造成社会情绪波动^[26]。在网络社会中，网络社交在网络空间秩序下开展^[34]，加之社会网络密度的不同^[29]，网络信息传播呈现更为复杂的特性^[40]，社会认知与社会情绪也随之变化。同时，网络社会与现实

社会交杂反复，构成了网络社会心态变动的基础。除此之外，网络社会最为特殊的一个方面就是其用户社群功能。在社会强化效应的作用下，由于群体互动^[33]及群体依赖^[41]而产生的用户社群与意见领袖，引领网络空间的信息交互和情绪传播，并导致整个网络社会心态的变动。因此，培育良好的网络社会心态，离不开积极的社会氛围与健康规范的网络社会秩序。然而现实中，网络治理仍存在较多不足，使得网络社会心态的引导工作效率大大降低。

4 结 论

网络社会心态是网络社会中用户群体的情绪、认知和价值观的总和。本文采用元综合分析方法，通过筛选与评估，从大量国内外的研究中获取有效文献。在前人研究系统梳理的基础上，对文献进行细粒度分

析与编码, 构建突发公共事件中网络社会心态影响因素理论框架模型。该模型包含用户、事件、政府和社会4个维度、13个主范畴与29个范畴。网络社会心态的核心影响因素是用户。由于不同用户群体其自身的特质、能力、知觉和情感的不同, 会产生不同的社会价值观, 在用户面对公共事件时会产生不同的心态。对于用户及其心态来说, 事件是诱导因素。事件的客观特征和社会特征会刺激不同观念的用户产生不同的心态; 同时也会通过对政府和社会环境的影响来间接改变用户的心态。社会作为环境因素, 是基于事件因素和政府因素综合影响产生的特殊环境, 在该环境下会引导用户心态的走向。此外, 政府因素是四个因素中唯一的调控因素, 政府因素本身的观念和治理方式是其发挥作用的关键。该因素通过调控事件、社会环境来改善用户心态, 推动网络社会心态的良性走向。

因此, 研究发现: 第一, 突发公共事件中的网络社会心态作为一个复杂的研究对象, 其影响因素既包括网络用户这一内部主体因素, 也包括诱导事件、政府作用力和社会环境等维度构成的外部影响因素, 用户是网络社会心态的主体, 突发公共事件作为诱因直接刺激用户心理, 政府对事件处理与社会整体的客观环境共同影响用户的心理, 从而导致网络社会心态的变动; 第二, 无论是内部影响因素还是外部影响因素, 对网络社会心态变动的影响都是相互作用的结果, 只有将各个因素统筹协调, 在突发公共事件中充分发挥政府的宏观调控作用, 引导并维持社会稳定与网络空间秩序, 才能培育良好的网络社会心态; 第三, 网络用户作为网络社会心态的主体, 也是对网络社会心态进行引导和培育的对象, 通过对用户维度影响因素的分析, 发现可以将用户的属性与特征, 如性别、年龄阶段、教育程度、地域范围等, 进行分层分类, 针对性地采取调节策略, 以实现网络社会心态的高效治理。

本文尝试用元综合的研究方法探索突发公共事件中网络社会心态的影响因素, 通过明晰网络社会心态的概念内涵, 系统、全面地挖掘网络社会心态的影响因素并探析其中的作用关联机制, 为网络社会心态的研究提供一个整体研究视角。本文所构建的理论框架

模型, 综合各内外影响因素, 进一步从用户认知与情感视角解析网络社会心态, 阐明了微观角度中网络社会心态的形成、变化和发展过程, 在一定程度上推动网络社会心态相关研究的纵向发展。本研究系统挖掘出网络社会心态的内外部影响因素, 尤其突出“用户”的核心作用, 能为政府部门调节与治理网络社会心态提供新思路, 为维护社会稳定和国家治理现代化提供强有力的保证。

文章尚存在一些不足之处, 本文的研究对象尚未有较为官方与统一的定义, 其内涵还需进一步探索; 由于研究对象的特殊性, 在文献检索的过程中可能会存在文献检索不全的问题。因此, 在未来研究中将会结合实践发展进一步探讨其变动原因, 并对框架模型进行修正和扩展。

参考文献:

- [1] 万欣荣, 陈珂. 算法意识形态下舆论偏见的形成与治理[J]. 南昌大学学报(人文社会科学版), 2022, 53(6): 51-59.
WAN X R, CHEN K. Formation and governance of public opinion bias under algorithmic ideology[J]. Journal of Nanchang university (humanities and social sciences), 2022, 53(6): 51-59.
- [2] 余谓之. 着力塑造理性平和的社会心态 [EB/OL]. [2023-03-07]. https://paper.cntheory.com/html/2019-05/24/nw.D110000xxsb_20190524_3-A1.htm.
- [3] 新华社. 中国共产党第十九届中央委员会第四次全体会议公报[EB/OL]. [2023-03-07]. http://www.xinhuanet.com/politics/2019-10/31/c_1125178024.htm.
- [4] 吕小康, 付春野. 社会心态治理的元理论思考[J]. 苏州大学学报(教育科学版), 2022, 10(2): 73-82.
LV X K, FU C Y. Theoretical thoughts on the governance of social mentality[J]. Journal of Soochow university (educational science edition), 2022, 10(2): 73-82.
- [5] 唐子茜, 曹勇. 网络社会心态的特征及调适对策[J]. 北京交通大学学报(社会科学版), 2015, 14(1): 132-136.
TANG Z X, CAO Y. A study on the characteristics and adjustment measures of Internet social mentality[J]. Journal of Beijing Jiaotong university (social sciences edition), 2015, 14(1): 132-136.

- [6] JELODAR H, WANG Y L, ORJI R, et al. Deep sentiment classification and topic discovery on novel coronavirus or COVID-19 online discussions: NLP using LSTM recurrent neural network approach[J]. IEEE journal of biomedical and health informatics, 2020, 24(10): 2733-2742.
- [7] LE BON G. 冯克利, 译. The crowd a study of the popular mind[M]. 北京: 中央编译出版社, 2004: 3.
- [8] 汪新建, 姜鹤. 社会心态研究的学术谱系与主要议题[J]. 西北师大学报(社会科学版), 2021, 58(2): 69-76.
- WANG X J, JIANG H. The genealogy and major issues of social mentality research[J]. Journal of northwest normal university (social sciences), 2021, 58(2): 69-76.
- [9] MURPHY G, KOVACH J K. 林方, 王景和, 译. Historical introduction to modern psychology[M]. 上海: 商务印书馆, 1980: 646.
- [10] 杨宜音. 个体与宏观社会的心理关系: 社会心态概念的界定[J]. 社会学研究, 2006(4): 117-131.
- YANG Y Y. The psychological link between the individual and society: The concept of social mentality[J]. Sociological studies, 2006(4): 117-131.
- [11] 刘璐, 谢耘耕. 当前网络社会心态的新态势与引导研究[J]. 新闻界, 2018(10): 75-81, 100.
- LIU L, XIE Y G. Research on the new situation and guidance of the current network society mentality[J]. Journalism and mass communication monthly, 2018(10): 75-81, 100.
- [12] HOON C, HOON C. Meta-synthesis of qualitative case studies: An approach to theory building [M]//Case Studies. 1 Oliver's Yard, 55 City Road, London EC1Y 1SP United Kingdom : SAGE Publications Ltd, 2016: III425.
- [13] ZIMMER L. Qualitative meta-synthesis: A question of dialoguing with texts[J]. Journal of advanced nursing, 2006, 53(3): 311-318.
- [14] CATALANO A. Patterns of graduate students' information seeking behavior: A meta-synthesis of the literature[J]. Journal of documentation, 2013, 69(2): 243-274.
- [15] 孙玉伟, 成颖, 谢娟. 科研人员数据复用行为研究: 系统综述与元综合[J]. 中国图书馆学报, 2019, 45(3): 110-130.
- SUN Y W, CHENG Y, XIE J. A review on the data reuse behavior of scholars: System review and meta synthesis[J]. Journal of library science in China, 2019, 45(3): 110-130.
- [16] GLYNN L. A critical appraisal tool for library and information research[J]. Library hi tech, 2006, 24(3): 387-399.
- [17] YAMANE T. Statistics, an introductory analysis[M]. New York: Harper & Row, 1965.
- [18] HAMILTON M, HAMILTON M B. Online survey response rates and times background and guidance for industry[EB/OL]. [2023-03-07]. <https://www.supersurvey.com/SurveyQuestions>.
- [19] DIXON-WOODS M, CAVERS D, AGARWAL S, et al. Conducting a critical interpretive synthesis of the literature on access to healthcare by vulnerable groups[J]. BMC medical research methodology, 2006, 6: 35.
- [20] 完颜邓邓, 尹娇. 基于扎根理论的公共数字文化服务供给质量影响因素分析[J]. 图书情报工作, 2022, 66(21): 14-21.
- WANYAN D D, YIN J. Analysis of the influencing factors of the supply quality of public digital cultural services based on grounded theory[J]. Library and information service, 2022, 66(21): 14-21.
- [21] FRANCIS J J, JOHNSTON M, ROBERTSON C, et al. What is an adequate sample size? Operationalising data saturation for theory-based interview studies[J]. Psychology & health, 2010, 25(10): 1229-1245.
- [22] GUPTA A M. Investigating public sentiment towards government-issued COVID-19 policies and mandates through twitter lens: A data-centric approach[D]. Buffalo: State University of New York at Buffalo, 2021.
- [23] LEE H H. An investigation of the effects of self-construal, self-monitoring, and susceptibility to emotional contagion on negative mood contagion [D]. Ontario: The University of Western Ontario, 2012.
- [24] NIE X T, FENG K, WANG S N, et al. Factors influencing public panic during the COVID-19 pandemic[J]. Frontiers in psychology, 2021, 12: 576301.
- [25] STEVENS E N. Potential moderators in the relation between self-discrepancies and mood in college students[D]. Dekalb: Northern Illinois University, 2014.
- [26] 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(3): 95-104.
- ZHU D Q, WANG G H. Influencing factors and mechanism of netizens' social emotions in emergencies - Qualitative comparative analysis of multiple cases based on ternary interactive determinism (QCA)[J]. Journal of intelligence, 2020, 39(3): 95-104.
- [27] TAYLOR K M. An examination of the relationships among positive and negative mood states, cognition, and risk estimation[D]. Gainesville: University of Florida, 2000.
- [28] XI Y H, ZHOU L, WANG Y. The construction of positive social psychology during the COVID-19 pandemic: Exploring the relationship between social support and peace of mind through a three-wave longitudinal cross-lag study[J]. Frontiers in psychology, 2021, 12: 631748.
- [29] 王月, 张涛. 突发事件下网民群体负面情绪演化影响因素分析[J]. 情报探索, 2022(4): 100-106.
- WANG Y, ZHANG T. Analysis on influence factors of negative emotion evolution of netizen group under emergency[J]. Information research, 2022(4): 100-106.
- [30] JOUDY R S. The moderating effect of self-discrepancy on self-focused attention and mood: An experience sampling study[D]. Palo Alto: Pacific Graduate School of Psychology, 2007.
- [31] 李珩, 王玉英. 情绪模仿与感染: 突发公共卫生事件中社会情绪的形成路径研究[J]. 新闻研究导刊, 2020, 11(17): 160-161.
- LI H, WANG Y Y. Emotional imitation and infection: A study on the formation path of social emotions in public health emergencies[J]. Journal of news research, 2020, 11(17): 160-161.
- [32] WANG X B, JIN D, LIU M Q, et al. Emotional contagion-based social sentiment mining in social networks by introducing network communities[C]//Proceedings of the 28th ACM International Conference on Information and Knowledge Management. New York: ACM, 2019: 1763-1772.
- [33] ROBBINS P. Consciousness and the social mind[J]. Cognitive systems research, 2008, 9(1/2): 15-23.
- [34] LEBOWITZ M S, DOVIDIO J F. Implications of emotion regulation strategies for empathic concern, social attitudes, and helping behavior[J]. Emotion, 2015, 15(2): 187-194.
- [35] PRECKEL K, KANSKE P, SINGER T. On the interaction of social affect and cognition: Empathy, compassion and theory of mind[J]. Current opinion in behavioral sciences, 2018, 19: 1-6.
- [36] ZHONG Y. The association between environmental justice and tweet sentiment: A case study in New York City[D]. Boston: Tufts University, 2021.
- [37] 盛海迪. 突发公共卫生事件公众恐慌情绪传播影响因素研究[D]. 成都: 四川外国语大学, 2021.
- SHENG H D. Study on influencing factors of public panic spread in public health emergencies [D]. Chengdu: Sichuan International Studies University, 2021.
- [38] HUANG H N, CHEN W F, XIE T, et al. The impact of individual behaviors and governmental guidance measures on pandemic-triggered public sentiment based on system dynamics and cross-validation[J]. International journal of environmental research and public health, 2021, 18(8): 4245.
- [39] 范勇鹏. 用中国话语解释公信力问题 [EB/OL].[2023-03-07]. http://www.gov.cn/xinwen/2017-12/17/content_5247793.htm.
- [40] 李泽, 谢熠, 罗教讲. 突发公共卫生事件社会心理影响因素分析[J]. 学校党建与思想教育, 2021(6): 91-93.
- LI Z, XIE Y, LUO J J. Analysis of social and psychological influencing factors of public health emergencies[J]. The party building and ideological education in schools, 2021(6): 91-93.
- [41] KLAU M B. Exploring the social psychology of complex systems: A pilot study[D]. Boston: Harvard University, 2005.

Influencing Factors of Network Social Mentality in Public Emergencies: A Meta-Synthesis

HU Yuan¹, GAO Wei¹, CHEN Guodong²

(1. School of Public Policy and Administration, Nanchang University, Nanchang 330000;

2. Library and Information Center, Fuyang Institute of Technology, Fuyang 236031)

Abstract: [Purpose/Significance] When emergencies occur, the information environment becomes complex, users' emotions are strongly affected, and the social mentality fluctuates. This situation also poses new requirements for the management of network public opinion. It is urgent to actively and correctly manage the current social mentality. The research on the current social mentality mainly focuses on the macro level, while the micro-user emotion and the macro-network social mentality need to be further explored. Therefore, it is necessary to explore the fine-grained influencing factors of the network social mentality in public emergencies, so as to promote the effective response to public emergencies in China and manage social mentality. [Method/Process] The meta-synthesis method is used to formulate a reasonable retrieval strategy. Based on the mainstream databases at home and abroad, the literature is screened by topic, and the quality of related topic literature is evaluated to obtain effective literature and use it as the original data. Through the form of three-level coding, the included literature was interpreted, translated and aggregated to test the reliability and validity of the research results and confirm the validity of the results. This paper summarizes the key variables and implicit relations of the existing research results, and constructs a comprehensive and micro-theoretical framework of the influencing factors of network social mentality in public emergencies. The relationship between the dimensions and the main categories in the model was analyzed. [Results/Conclusions] The study finally obtained 90 initial concepts, 31 categories and 13 main categories, which were summarized into a model of influencing factors composed of four dimensions: user, event, government and social environment. As the main body and direct cause of the change of network social mentality, users and events are the core objects of network social mentality management. As the external environment for the change of network social mentality, society and government play an important role in the management and standardization of network social mentality. The theoretical model framework can provide some guidance and reference for promoting public emergency response and social mentality management. It is also of great significance for the study of network social mentality and user emotion. There are still some shortcomings in the article. The research object of this paper has not yet been more official and unified. The definition is a self-summary based on literature reading. In addition, due to the specificity of the research object, there may be a problem of incomplete literature search. In the future research, the management model will be further explored in combination with the development of practice, and the model framework will be revised and expanded.

Keywords: public emergency; network social mentality; influencing factors; user emotion; Meta-synthesis