县级政府网络舆情回应效果组态归因研究*
——基于舆情生命周期的多阶段fsQCA方法

尹业兴[1]　陈婷婷[1]　邓秋苹[2,3]　孙月梅[1]
（1. 四川省社会科学院农村发展研究所，成都 610000；2. 四川省社会科学院智库工作处，成都 610000；
3. 四川省社会科学院网络舆情研究中心，成都 610000）

摘要：运用舆情生命周期理论与多阶段fsQCA方法，对40个典型网络舆情案例进行深度解析，揭示了影响县级政府网络舆情回应效果的关键要素组态及其作用路径。通过结合LDA模型与TF-IDF模型的文本挖掘技术，动态追踪舆情演进中公众期望的演化轨迹，进一步剖析了不同情境下回应策略与回应效果之间的内在作用机理，构建了提升县级政府舆情治理“时度效”的可操作决策支持框架。研究结果表明，网络舆情治理呈现显著的系统性和复杂性，在舆情发展的不同阶段，事件特征、权威媒体、府际合作、回应速度、回应内容、回应态度通过不同的组态路径，对县级政府回应效果产生影响。县级政府应强化分阶施策、精准分类与动态循势的治理策略，以实现回应效果的最优化。

关键词：网络舆情；政府回应；生命周期；组态分析；情感分析；县级政府
中图分类号：G206　DOI：10.3772/j.issn.1673-2286.2025.10.007
引文格式：尹业兴，陈婷婷，邓秋苹，等. 县级政府网络舆情回应效果组态归因研究：基于舆情生命周期的多阶段fsQCA方法[J]. 数字图书馆论坛，2025，21（10）：65-77.

当前，国际形势正经历深刻变革，国内社会主要矛盾发生转化，以移动互联网和社交媒体为代表的数字技术迅猛发展，深刻重塑了信息传播与舆论生成机制。在这一背景下，网络舆情不仅反映公众情绪与诉求，更成为影响政府公信力与社会稳定的关键变量。县级政府作为国家治理体系的“神经末梢”，直接面对民意诉求与舆论压力，其回应能力与策略选择直接关系到治理效能与公共信任。尤其值得注意的是，网络舆情在其生成、扩散与演变过程中呈现出类型多样、阶段交错等特征。既有研究指出，舆情事件可根据议题属性、动员结构、情感倾向等维度划分为不同类型[1]，在生命周期不同阶段表现出显著的动态差异[2]。这就要求县级政府不能仅依靠标准化、静态化的回应方式，而应在识别舆情类型与阶段特征的基础上，采取差异化、灵活性的回应策略，实现精准回应与动态调适。鉴于此，本文采用舆情生命周期理论下的多阶段模糊集定性比较分析（fsQCA）方法、情感分析和主题词分析，探讨在不同情境下，政府对网络舆情的回应策略与回应效果之间的内在机理，以期为提升县级政府舆情治理的“时度效”提供可操作的决策支持体系。

1　相关研究

1.1　网络舆情类型

随着网络舆情在类型构成和表现特征上日趋复杂

收稿日期：2025-09-15
*本研究得到国家社会科学基金西部项目“生成式人工智能背景下涉藏舆论意识形态风险及防范研究”（编号：24XKS027）、四川省社会科学院科研创新团队建设资助。

多元，学者们逐渐将舆情分类研究作为重要切入点。目前，大部分学者采用《中华人民共和国突发事件应对法》《国家突发公共事件总体应急预案》的分类标准，即社会安全、公共卫生、事故灾害和自然灾害4种类型。同时，也有部分学者基于舆情特征提出了新的分类思路，如：王宇琦等[3]以公众对风险的恐慌程度和公众对风险的陌生程度为横纵坐标，将风险议题分为4类；王明珠等[4]从紧急性、危害性两个角度对舆情事件进行了深入讨论和细分。

1.2　政府回应策略

Frederickson[5]早在1980年就指出政府回应在舆情治理过程中的重要性，强调政府应发挥其主体作用。随后，Moreno等[6]从信息传播角色维度再次阐释了政府在危机信息传播中的主导地位。在明确了政府回应重要性的基础上，后续研究进一步构建了系统化的回应策略框架。例如：Benoit[7]根据形象修复理论提出了涉事主体的5种回应策略，即否认策略、规避责任策略、减少敌意策略、纠正动作策略、自责策略；赖胜强等[8]基于危机情景沟通理论提出从属策略与主回应策略；李晓蕙等[9]提出否定策略、淡化策略、重建策略；王宇琦等[3]通过总结18起典型风险争议案例回应文本，提出科学解释、政治权威、情感互动3种回应策略；张梦茜[10]根据民众期望差异性，提出话语性回应和行动性回应两种策略。

1.3　回应效果及影响因素

回应效果是指舆情治理主体（政府部门）对客体（公众的反馈、关切）进行互动性回应的效果评价[11]，是客观层面的舆情化解程度、问题解决程度以及主观层面的公众、媒体的体验、感受等方面的综合表现[12]。网络舆情中普遍存在的情感极化现象不仅会扭曲公众认知[13]，也可能加剧危机风险[14]，从而增加了政府回应的复杂性，影响政府回应效果。减少回应时隔、增加回应次数、拓展回应主体有利于提高网络舆情治理的回应效果[15]，回应时机[16]、回应主体[17]、回应态度[18]、媒体引导[19]、网民期望[10]等也是影响政府回应效果的重要变量。

上述研究成果为本研究提供了坚实的文献基础，并启发和引出了新的研究视角。但以往研究以定性分析为主，且未能将不同类型舆情事件特征异质性纳入生命周期各阶段进行系统分析，存在一定的理论解释局限性。因此，本研究运用fsQCA方法构建“生命周期阶段×事件特征×回应策略→回应效果”的组态归因模型，并将公众期望嵌入分析框架，对网络舆情的演化规律及政府回应效果的具体机理进行阐释。

2　研究设计

2.1　理论框架

政治系统理论是由美国政治学家戴维·伊斯顿基于系统论、控制论和信息论提出的一种系统分析方法，其核心在于以政治系统的内在机制调节来自外部的输入压力和反馈压力，从而约束决策的形式、执行与调整过程，使系统能够适应环境变化，维持自身的存续[20]。本文将该框架用于县级政府网络舆情治理分析：舆情事件信息作为输入要素，通过媒介力量传递到社会环境之中，政府通过信息收集、决策制定（转换过程）形成回应策略进行输出，循环往复。在这个过程中政府不断调整治理策略，并接受社会公众的检验，形成“舆情触发—回应发布—效果评估”的逻辑链条。

（1）输入：压力源的传导与叠加。输入环节始于舆情事件本身，其危害程度、影响范围、价值观冲突强度等方面的事件特征直接构成政府响应的初始压力。媒体作为舆情场域中的核心参与者，在推动事件发展与舆论引导中发挥着双重作用。一方面，媒体通过跟踪报道进一步扩散事件影响，促使政府重视舆情事件治理；另一方面，作为公众获取信息的主要渠道，媒体也有助于公众了解真实情况，并通过议题设置重构舆论焦点，持续影响舆论走向与输入压力的强度。

（2）输出：层级协同与效能提升。县级政府在舆情治理中承担着回应公众关切、稳定社会秩序和维护公共安全等核心职责。在网络舆情产生时，公众对于政府回应普遍抱有回应及时、信息准确等综合性期望。因此，县级政府对舆情事件所采取的回应速度、回应内容、回应态度及府际合作等策略共同构成政治系统的输出端。

（3）反馈：效果检验与策略校准。反馈环节主要通过相关指标的组合来评估输出效果。在客观指标层面，舆情传播热度能够有效反映短期干预成效；在主观指标层面，舆情文本情感分析能够体现公众满意度的变化，成为检验政府回应效果的重要工具。有效的反馈机

制有助于政府精准感知舆情并动态调适策略，从而实现治理目标。

2.2 研究方法

（1）多阶段定性比较分析方法。定性比较分析方法适用于研究复杂社会现象背后的因果逻辑关系[21]，但传统的定性比较分析方法缺乏时间维度的考虑，难以深度剖析网络舆情演变过程中情境变化与策略迭代的动态关系。本文借鉴杨波等[22]的多阶段定性比较分析方法，依据舆情生命周期理论对案例样本实施时序切片操作，通过分阶段数据采集、清洗、校准等，形成具有阶段性特征的数据库。

（2）文本情感分析。文本情感分析是对带有情感色彩的主观性文本进行分析、处理、归纳和推理的过程[23]，是挖掘公众对事件的态度和情绪的重要手段。本文借鉴王璐等[24]的方法，采用Python软件爬取舆情事件微博评论，构建网络舆情评论数据集，运用SnowNLP文本处理工具判断不同阶段公众对政府回应决策的情感特征，明确划分为积极和消极，反映公众情感认可情况。

（3）主题词分析。LDA模型是由Blei等[25]于2003年提出的一种文档集（或语料库）的生成式概率模型，广泛应用于舆情热点发现、情感倾向追踪和传播话题演变分析等场景。本文借鉴曹树金等[26]的分析方法，在LDA模型基础上结合TF-IDF模型统计出的各传播阶段对应的特征词权重，挖掘不同阶段公众关注点的高频特征词，概括网络舆情演变过程中的公众期望。

2.3 研究流程

本文研究流程如图1所示。首先，结合舆情影响力和事件特征，完成40个典型舆情案例的筛选、数据采集和数据处理。其次，对舆情事件进行类型划分、阶段划分和数据切分。再次，采用多阶段定性比较分析，识别出不同阶段中影响政府回应效果的关键路径组合。最后，通过LDA模型与TF-IDF模型分析各阶段的公众期望，从政府回应策略与公众期望匹配的角度，进一步阐释不同类型案例回应效果存在差异的内在机理，完成从现象到归因的闭环。

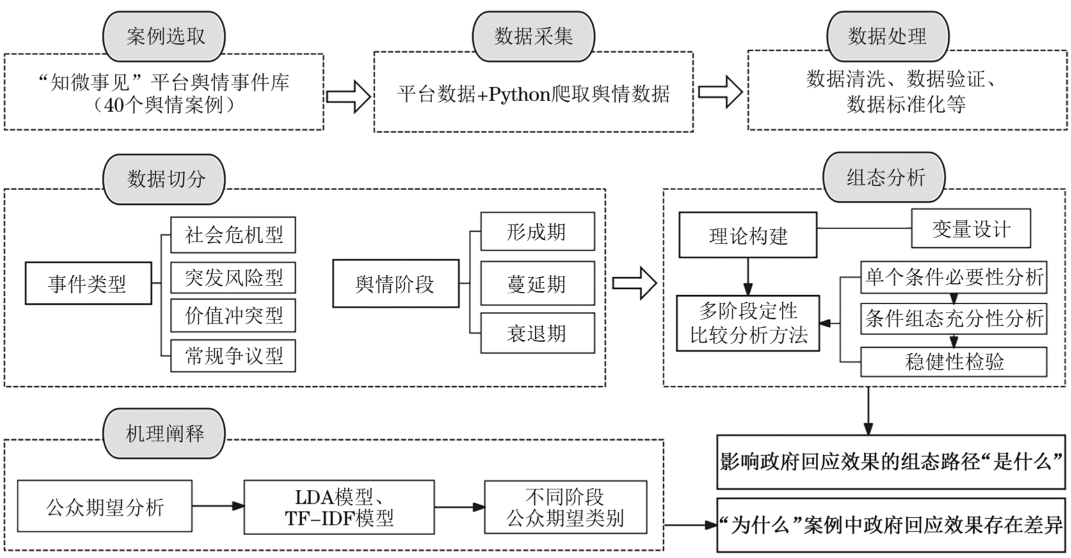

图1 研究流程

2.4 案例选取与舆情阶段划分

定性比较分析方法对于案例样本规模并没有特别明确的要求，中等样本规模为15~50个[21]。在遵循定性比较分析方法论适用规范的基础上，参考以下标准筛选案例：①代表性，选取在“知微事见”平台影响力指数超过60[27]，以及在该平台不同舆情事件类型中影响力指数排名前10的事件；②多样性，所选案例尽可能覆盖不同类型的网络舆情事件；③时效性，所选案例时间跨度为2020—2025年；④完整性，所选案例数据完备性及可得性较高。基于此，最终选取40个案例，其中社会危机型9个、突发风险型10个、价值冲突型9个、

常规争议型12个，部分样本特征如图2所示，括号中数据为时间编码，例如2022012812表示2022年1月28日12时。

在舆情阶段划分方面，借鉴高晓宁等[28]的做法，选择最具普适性的三阶段生命周期模型，将舆情演化过程分为形成期、蔓延期和衰退期。首先，将“知微事见”平台记录的舆情事件起止时间作为样本案例的起止时间基准。其次，根据舆情传播变化趋势和关键阈值进行舆情阶段的划分。将舆情传播强度（小时信息传播量）大于平均舆情传播强度的10倍的时间节点作为舆情形成期和蔓延期的分界线。参考杨波等[22]的研究方法，蔓延期结束进入衰退期的标准是该时间节点后的舆情传播强度（小时信息传播量）恒低于最高舆情传播强度的30%。最终，按照舆情划分阶段，爬取了相关案例热门微博下的前200条热门评论[29]（含二级评论），剔除无效信息评论后，得到有效数据31 983条。

2.5 变量测量及校准

2.5.1 变量测量

基于理论分析框架，选取6个条件变量与1个结果变量。各变量的具体操作指标、数据来源及赋值规则等见表1。

2.5.2 变量校准

数据校准方面，回应效果、事件特征、府际合作采用四值模糊集校准法对其隶属度进行0、0.33、0.67、1.00四分等差校准；权威媒体、回应速度、回应内容和回应态度运用三值模糊集进行锚点设定。鉴于各阶段的结果和条件所表现出的特征存在差异，具体校准锚点如表2所示。

3 数据分析与实证结果

3.1 单个条件的必要性分析

采用fsQCA 3.0软件对变量进行必要性分析。若单一变量的一致性值大于0.900，则认为该变量是结果变量存在的必要条件[30]。由表3可知，在形成期，条件变量非府际合作在低回应效果下一致性为0.919，是影响回应效果的必要条件，即低回应效果案例必然缺乏府际合作这一因素，但无府际合作并不意味着一定存在低水平的回应效果。在蔓延期和衰退期，所有条件变量一致性值均低于0.900，表明回应效果并非单一因素决定的。

3.2 条件组态的充分性分析

将案例频数阈值设定为1，原始一致性阈值设置为

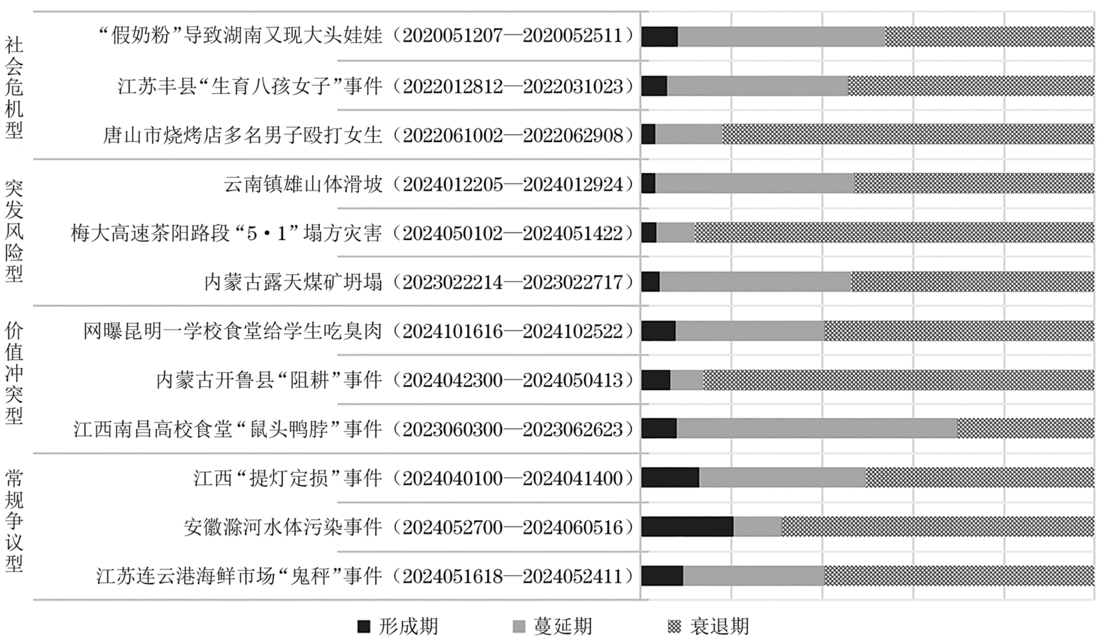

图2 部分样本案例的舆情阶段特征

表1　县级政府网络舆情回应效果影响因素的变量界定与赋值

变量属性	变量名称（编号）	操作指标	数据来源	赋值规则	参考文献
结果变量	回应效果（XG）	公众满意度：通过文本情感分析判定舆论主流情感为满意或不满意	舆情文本数据	满意且热度低=1.00；满意且热度高=0.67；不满意且热度低=0.33；不满意且热度高=0	文献[31]
		舆情传播热度：依据事件平均传播量，以所有案例中位数为界，划分为高或低	知微事见		文献[28]
条件变量	事件特征（TZ）	危害性：量化事件的显性社会伤害，评估其对公众生命财产、社会秩序及生态环境造成的实际损害程度	官方调查报告、权威媒体报道等	社会危机型（高危害-高冲突）=1.00；突发风险型（高危害-低冲突）=0.67；价值冲突型（低危害-高冲突）=0.33；常规争议型（低危害-低冲突）=0	文献[32]
		冲突性：测量事件的隐性价值冲突，评估其引发公众情绪共鸣、舆论热议以及对政府公信力构成挑战的程度			
	权威媒体（MT）	报道数量	知微事见	连续变量，以原始报道数量（篇）测量	文献[32]
	府际合作（FJ）	参与事件治理的政府最高层级	政府官方通报、新闻发布会、政务微博/微信	中央介入=1.00；省级介入=0.67；市级介入=0.33；县级及以下介入=0	文献[17]
	回应速度（SD）	治理过程中政府回应的时间间隔	官方信息及调查报告时间戳	连续变量，以小时为单位测量	文献[33]
	回应内容（NR）	信息真实性、完整性、情感性、准确性4个维度评分（0~10分）	专家评分法	取多位专家评分的平均值，分数越高，表明回应内容质量越好	文献[8]
	回应态度（TD）	表达亲和性、话语通俗性、情感共情性3个维度评分（0~10分）	专家评分法	取多位专家评分的平均值，分数越高，表明回应态度越积极	文献[18]

表2　结果变量与条件变量的校准

变量属性	变量名称	形成期			蔓延期			衰退期		
		完全隶属	交叉点	完全不隶属	完全隶属	交叉点	完全不隶属	完全隶属	交叉点	完全不隶属
结果变量	回应效果	1.00		0	1.00		0	1.00		0
条件变量	事件特征	1.00		0	1.00		0	1.00		0
	权威媒体	165.50	72.50	36.50	936.00	428.00	186.50	194.00	94.00	30.50
	府际合作	1.00		0	1.00		0	1.00		0
	回应速度	5.00	10.75	24.00	5.50	20.00	39.20	18.00	25.00	48.00
	回应内容	8.00	6.00	3.25	8.50	7.00	5.50	8.50	6.00	3.50
	回应态度	8.00	7.00	4.00	8.50	6.00	4.00	8.00	7.00	6.25

表3　不同生命周期阶段单个条件的一致性值

变量编号	高回应效果			低回应效果		
	形成期	蔓延期	衰退期	形成期	蔓延期	衰退期
TZ	0.610	0.666	0.633	0.570	0.577	0.582
~TZ	0.535	0.526	0.566	0.551	0.577	0.583
MT	0.756	0.645	0.628	0.409	0.527	0.387
~MT	0.390	0.530	0.620	0.712	0.613	0.819
FJ	0.538	0.722	0.634	0.142	0.466	0.471
~FJ	0.535	0.470	0.532	0.919	0.688	0.666
SD	0.715	0.669	0.621	0.352	0.508	0.398
~SD	0.379	0.510	0.588	0.726	0.635	0.776
NR	0.763	0.863	0.750	0.345	0.461	0.358
~NR	0.331	0.367	0.410	0.733	0.724	0.775
TD	0.786	0.745	0.736	0.368	0.409	0.485
~TD	0.364	0.440	0.412	0.757	0.740	0.638

注：~表示条件变量不存在的情况。

0.80，PRI值设置为0.70。借鉴杜运周等[21]的做法，对比得出每个条件组态的前因条件组合，不同阶段回应效果组态路径分别如表4~表6所示。高回应效果在形成期、蔓延期、衰退期分别形成4、4、3条组态路径，低回应效果分别形成7、6、4条组态路径。

3.2.1　网络舆情形成期

3.2.1.1　高回应效果的组态分析

由表4可知，高回应效果包括4个条件组态，可归纳为3种类型。

（1）权威统筹型（G1），高府际合作和高回应速度作为核心条件存在。对于自然灾害、事故灾难等危及公共安全的紧急事故，其自身属性往往是触发舆情的核心动因，在官方媒体与自媒体传播扩散的作用下，驱动舆情热度呈现脉冲式高涨。在此情境下，高层级政府通过跨域协同机制发挥关键治理效能，能够产生较好的回应效果。例如云南镇雄山体滑坡、梅大高速茶阳路段“5·1”塌方灾害、山西孝义村民盗采煤炭引发透水事故等均通过跨层级府际协作实现救援力量快速集结与信息持续公开。

（2）敏捷响应型（G2a、G2b），低事件特征、高回应速度和高回应内容作为核心条件存在，表明了存在个体冲突，可能导致局部风险外溢或社会价值冲突的敏感议题极容易引发公众的猜测、质疑，这就需要基层政府通过“速度+内容”的双阶响应机制化解舆论压力。例如，在昆明一学校食堂给学生吃臭肉事件中，官渡区政府迅速响应，在12小时之内完成从初步回应（现场核查与样本送检）到完整通报（调查结论、整改措施及处罚决定）的闭环响应，精准把握舆情处置的关键窗口期。

（3）详细解码型（G3），低事件特征和高回应内容作为核心条件存在，表明了当事件影响范围相对狭小、舆情发酵相对缓慢时，在媒体传播强度显著攀升之前，基层政府通过“详细内容+积极态度”的响应策略，可有效降低舆论热度。例如，在河北18岁少女被姐夫投毒百草枯事件中，威县公安局凭借翔实的警情通报，通过深度还原事件全貌、公开“事实核查—归因分析—处置公示”的完整证据链，获得了公众的普遍满意。

3.2.1.2　低回应效果的组态分析

由表4可知，低回应效果包含7个条件组态，可归纳为3种类型。

（1）回应内容缺陷型（D3a、D3b、D3c、D3d），4个组态均只有低回应内容这一核心条件，表明在网络舆情形成期，政府回应内容的有效性直接构成公众评判政府治理能力的关键要素。部分案例表现为属地责任失守（D3a、D3b），如安徽滁河水体污染事件、山东冠县冒名顶替上大学事件，县级政府受限于政务公开能力薄弱，存在关键信息模糊或措辞失当等问题，使原本可控的局部争议升级为公众对基层治理体系的系统性信任危机。部分案例表现为权责倒挂失焦（D3c、D3d），如唐山市烧烤店多名男子殴打女生事件，尽管相关部门快

表4　形成期回应效果组态路径分析结果

项目	高回应效果				低回应效果						
	G1	G2a	G2b	G3	D1	D2a	D2b	D3a	D3b	D3c	D3d
事件特征	●	⊗	⊗	⊗			●	⊗	⊗	●	●
权威媒体	●	⊗	●	●	⊗	⊗	●	⊗	⊗	●	●
府际合作	●	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗		⊗	⊗	⊗	⊗
回应速度	●	●	●	⊗	⊗	⊗	⊗		⊗	●	●
回应内容	●	●	●	●	⊗		●	⊗	⊗	⊗	⊗
回应态度	●	⊗	●	●	⊗	⊗	⊗	⊗		●	⊗
一致性	0.871	0.929	0.824	0.976	0.924	0.996	0.920	0.977	0.958	0.970	0.943
原始覆盖度	0.367	0.058	0.114	0.120	0.453	0.316	0.084	0.314	0.249	0.079	0.060
唯一覆盖度	0.318	0.046	0.015	0.062	0.041	0.036	0.013	0.090	0.009	0.038	0.018
总体一致性	0.884				0.934						
总体覆盖度	0.546				0.695						

注：●表示核心条件出现，⊗表示核心条件缺席，●表示边缘条件出现，⊗表示边缘条件缺席，空白表示条件无关紧要。

速回应，但上级政府未能及时回应民众对于当地存在黑恶势力“保护伞”的质疑，触发信任危机。

（2）消极迟滞回应型（D2a、D2b），该路径中低回应速度和低回应态度为核心条件，强调部分舆情事件促使公众产生强烈的代入感，形成了更大的舆论压力场域。在此情景下，若政府回应迟缓且态度消极或敷衍，未能进行有效的政民互动，往往会加剧与公众的情感对立，导致回应效果不理想。例如“假奶粉”导致湖南又现大头娃娃、江西上饶胡鑫宇失踪等敏感事件，县级政府未能及时、透明地回应公众关切问题，引发公众对治理效能的质疑，推动舆论进入蔓延期。

（3）放任自流怠职型（D1），该路径中低回应速度、低回应内容和低回应态度为核心条件，表现为政府回应系统在响应时效、信息质量和情感联结3个关键维度同时失效。例如在江苏丰县“生育八孩女子”、江西南昌某高校食堂“鼠头鸭脖”、江西“提灯定损”等事件中，政府未能在舆情初期快速作出有效的回应或采取必要的行动，导致公众对政府的治理能力产生怀疑与不信任。

3.2.2　网络舆情蔓延期

3.2.2.1　高回应效果的组态分析

由表5可知，高回应效果包括4个条件组态，可归纳为3种类型。

（1）“质量-态势”耦合型（G4a、G4b），高事件特征、高回应内容和高回应态度作为核心条件存在。这表明当面临涉及弱势群体权益受损且可能引发系统性信任危机的公共事件，或者具有重大伤亡或经济损失的自然灾害/事故灾难时，政府应采取“积极态度+透明信息”的响应策略，引导理性讨论，从而实现舆情热度控制与公众满意度提升。例如在基层治理场景（四川HPV疫苗造假事件、山西女硕士失踪案）中，政府通过及时响应、及时整改，针对舆论核心诉求进行靶向回应，配合权威媒体以高质量、高密度的信息抢占舆论阵地，实现舆情热度下降。

（2）上级部门介入型（G5），低权威媒体和高府际合作作为核心条件存在，表明在基层应对失当催生次生舆情的情况下，必须依托上级主管部门，通过行政指令、资源调配、问责机制等系统性治理工具进行强力干预。例如，安徽滁河水体污染事件及昆明长丰学校食品安全事件，前者因基层官员“饮用茅台致死是否需要毒性检测”的荒诞回应，后者因校方管理层推诿卸责的危机处置，舆情烈度突破临界值。安徽省、云南省随即通过政治势能实施经济处罚、免职决策和整改行动等，此后舆论声量有所降低，公众不满情绪有所转变。

（3）精准速效维稳型（G6），低权威媒体和高回应内容作为核心条件存在，表明易引发公众强烈共情、触发切身利益担忧的突发事件（如消费维权、基层冲突等）因高关注度易形成舆论热点，但公众实际参与度存在阶段性上限。基层政府应以“高速度+高质量”的核心能力组合解决关键矛盾，用“结果正义优先”的回应策略推动舆情态势从形成期的情绪对抗转向蔓延期的矛盾消解。例如，江苏连云港海鲜市场“鬼秤”事件、

表5　蔓延期回应效果组态路径分析结果

项目	高回应效果				低回应效果					
	G4a	G4b	G5	G6	D4a	D4b	D4c	D4d	D5a	D5b
事件特征	●	●	⊗	⊗	⊗	⊗	•	•	●	⨂
权威媒体	•	•	⨂	⨂	⊗	⊗	⊗	•	•	•
府际合作	⊗	•	●	⊗	⊗	⊗			⨂	•
回应速度	⊗	•	⊗	•			•	•	⊗	⨂
回应内容	●	●	•	●	⨂	⨂	⨂	⨂	•	•
回应态度	●	●	•	⊗	⊗	•	•	⊗	⨂	⨂
一致性	0.954	0.937	0.984	0.959	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
原始覆盖度	0.122	0.334	0.149	0.135	0.191	0.140	0.089	0.115	0.129	0.117
唯一覆盖度	0.088	0.324	0.094	0.103	0.157	0.106	0.076	0.073	0.025	0.035
总体一致性	0.958				1.000					
总体覆盖度	0.667				0.610					

注：●表示核心条件出现，⨂表示核心条件缺席，•表示边缘条件出现，⊗表示边缘条件缺席，空白表示条件无关紧要。

杭州一写字楼保安要求外卖员下跪事件进入蔓延期后，政府部门快速反应，连续发布准确权威信息，稳定公众情绪，精准回应了舆论关切的焦点问题，有效遏制舆情长尾。

3.2.2.2　低回应效果的组态分析

由表5可知，低回应效果包含6个条件组态，可归纳为2种类型。

（1）回应内容失当型（D4a、D4b、D4c、D4d），这4个组态均以低回应内容为核心条件。相较于形成期的内容质量缺陷，政府在蔓延期的回应失能和治理能力短板，更易引起公众不满情绪激增。部分案例回应内容失当表现为避重就轻（D4a、D4b），回应内容试图将公众注意力从事件的关键议题上转移，或通过选择性问责、片面处理事件回避根本问题，例如独山县400亿债务事件和江西“提灯定损”事件中“头痛医头”的回应策略。部分案例表现为回应刻板、僵化（D4c、D4d），政府采取程序化、表面化的应对措施，缺乏情感上的关怀和对实际问题的深入解决。例如成都49中学生坠亡事件，官方“冷回应”与舆论场“热传播”形成强烈对冲，激化了社会情绪。

（2）公信力崩解型（D5a、D5b），低回应态度为这2个组态的核心条件，表明当政府公信力出现系统性崩解时，会形成信任黑洞效应。在这个阶段，无论事件的影响力大小、上级政府是否介入，或回应内容是否充分、处置措施是否得当，公众都由于政府先前的失信行为，将官方回应视为谎言或掩饰。例如江西南昌“鼠头鸭脖”事件和江苏丰县“生育八孩女子”事件，尽管事件蔓延期政府回应翔实，但因“姗姗来迟的正义”，未能有效缓解公众的不满，反而加剧了信任危机。

3.2.3　网络舆情衰退期

3.2.3.1　高回应效果的组态分析

由表6可知，高回应效果包括3个条件组态，可归纳为2种类型。

（1）协同复治型（G7），高权威媒体和高回应内容作为核心条件存在。当事件真相逐步清晰后，网络舆情进入衰退期，基层政府通常会发布复盘总结通报或实质性整改措施，避免碎片化信息引发新的舆情，并借助权威媒体传播体系加速化解舆情。例如，成都49中学生坠亡事件、网曝昆明一学校食堂给学生吃臭肉事件和江苏连云港海鲜市场“鬼秤”事件，进入舆情衰退期后，地方政府均转向制度化复盘与情感建构，分别以发布监控溯源信息、启动全域食品安全排查整治、邀请维权博主参与整改验收直播等方式，实现从危机管控到治理能力叙事的价值转化，普遍获得公众的认可，舆情热度迅速消退。

（2）治理闭环型（G8a、G8b），高府际合作、高回应内容作为核心条件存在。这表明对于自然灾害、事故灾难等存在严重伤亡或重大经济损失的高危突发事件，其舆情治理需强调以下3个方面的内容：第一，在应急响应阶段，需要加强纵向政府联动，快速实施生命救援与灾情控制工作；第二，随着事件救援结束，舆情热度减退，政府需要采取情感动员（如传播救援英雄事迹）与制度修复（如全域安全整改）的双重策略，既转移公众注意力又消除风险隐患；第三，为防止此类事件的再次发生，政府需要完善制度规范，建立长效治理机制。例如，在江苏武进企业粉尘爆炸事件的舆情衰退期，应急管理部督促各地区切实落实粉尘防爆整改措施，完成了舆情治理的闭环。

3.2.3.2　低回应效果的组态分析

由表6可知，低回应效果包含4个条件组态，可归纳为3种类型。

（1）鸵鸟心态型（D6a、D6b），这类应对方式多出现在公众关注度自然衰退期，政府采取“低回应速度+低回应内容”的双低策略，依赖时间自然冲淡舆论热度，而非主动解决问题。此类处理虽能短期平息舆论，但会造成政府公信力损害、社会矛盾积累等隐患。例如，央视曝光的青海毒枸杞事件，政府在衰退期始终未公布具体处理结果，通过“大事化小、小事化了”的操作应对，引发公众对监管体系的质疑。

（2）塔西佗陷阱型（D8），该组态同样以低回应速度和低回应内容为核心条件，但与组态D6a、D6b不同的是，政府启动高规格的府际协作机制，并用高情感浓度来展示诚意，但由于前期虚假的回应内容，公众依然会将其解构为权力系统的“危机公关表演”。以江苏丰县“生育八孩女子”事件为例，任何在衰退期的局部、滞后的补救都成为强化公众“预设性不信任”的新变

表6 衰退期回应效果组态路径分析结果

项目	高回应效果			低回应效果			
	G7	G8a	G8b	D6a	D6b	D7	D8
事件特征		●	●		●		
权威媒体	●	●	⊗	⊗	⊗		⊗
府际合作		●	●	⊗		⊗	●
回应速度	●	●	⊗	⊗	⊗	●	⊗
回应内容	●	●	●	⊗	⊗	⊗	⊗
回应态度	●	●	●	⊗	⊗	●	●
一致性	1.000	1.000	0.852	0.893	0.855	1.000	0.948
原始覆盖度	0.339	0.271	0.190	0.416	0.235	0.090	0.136
唯一覆盖度	0.177	0.068	0.057	0.182	0.060	0.078	0.048
总体一致性	0.939			0.885			
总体覆盖度	0.505			0.602			

注：●表示核心条件出现，⊗表示核心条件缺席，●表示边缘条件出现，⊗表示边缘条件缺席，空白表示条件无关紧要。

量，公众对政府回应的态度便不会产生变化。

（3）低质烂尾型（D7），该组态中只有低回应内容这一核心条件，辅以高回应速度和高回应态度两个边缘条件来看，即使政府具备高回应速度与积极态度，若回应内容空洞、关键信息缺失或缺乏实质行动方案，仍会陷入高响应、低效能的治理困境。以内蒙古开鲁县“阻耕”事件为例，在舆情衰退期政府的回应仍仅限于“正在调查和核实”，未能有效公开公众关注的事件后续处理结果，最终导致舆情烂尾和公众的持续质疑。

3.3 稳健性检验

借鉴常用的稳健性检验方法[18]，将原始一致性阈值由初始设置的0.80调高至0.85，发现蔓延期、衰退期的组态结果均保持不变，形成期的组态结果是调整前组态的子集，组态路径未发生根本性变化，表明初始组态稳健性较强，能够概括影响县级政府舆情治理回应效果的路径。

4 公众期望演化规律下政府回应效果的生成逻辑

组态分析结果回答了影响政府回应效果的组态路径“是什么”的问题，但尚不能阐释“为什么”同类策略在不同案例中效果迥异。政府回应本质上是政府对公众诉求与期望的互动性响应。因此，进一步结合对案例微博评论的主题分析，识别4类舆情事件中公众期望的类型与演化规律，并将其与组态路径相映照，揭示公众期望与回应效果之间的内在机理。

4.1 网络舆情事件中的公众期望演化分析

为了解不同类型舆情事件中公众对于政府回应的期望差异和演化趋势，进一步运用Python爬取的微博评论文本，先基于TF-IDF模型为每个阶段文档中的词汇赋予权值，得出各阶段的高频词，再运用LDA主题模型挖掘舆情事件的主题特征，并根据词汇的TF-IDF权值对主题下的特征词进行筛选，辅助识别主题信息，归纳各类别、各阶段舆情事件的公众期望类型，从而揭示其分布差异（见图3）。分析发现，公众对政府回应的核心诉求始终围绕“信息获取”与“行动落实”两大底层逻辑。然而，不同舆情事件的特异性与阶段性演化，促使公众诉求进一步细化为多维度的进阶期待。其中：“治理性期望”包含追责问责与制度完善的双重呼吁；“真实性期望”凸显公众对官方话语体系的审视，要求官方回应信息真实准确、逻辑自洽以及前后一致；“权威性期望”则指地方政府应对不力时，要求上级政府介入；“情感性期望”渴望政府展现共情、关怀与价值立场；“及时性期望”要求政府第一时间行动与响应；“透明性期望”指向信息的全程公开，反对碎片化或选择性披露。

4.2 公众期望影响政府回应效果的内在机理

研究揭示，政府回应效果的高低本质上是政府回应策略与阶段性公众期望动态匹配的结果，其内在机理是一个包含输入、输出、反馈的循环系统（见图4）。不同类型的舆情事件在形成期引发差异化的公众期望集合，这些期望与事件信息一同输入政治系统。政府

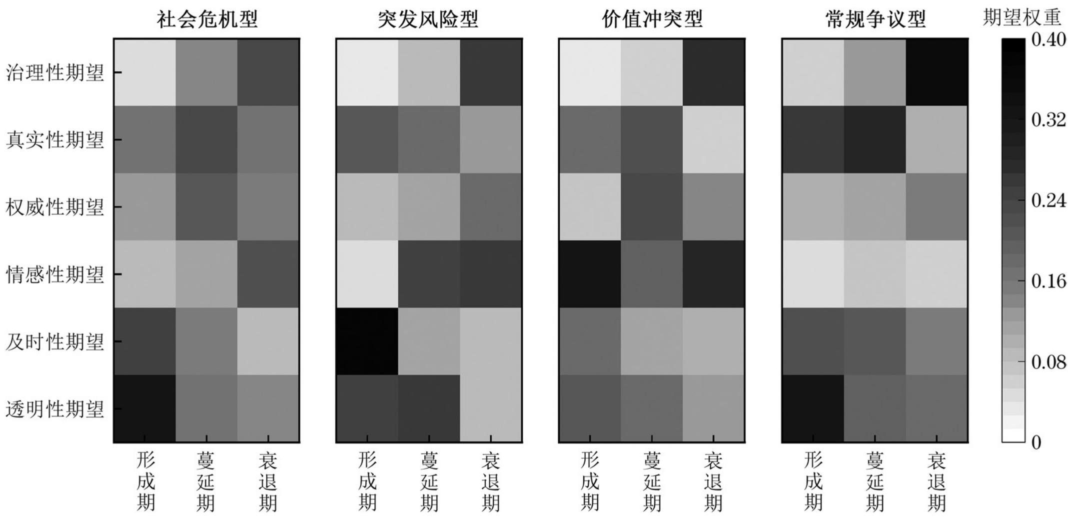

图3　不同舆情事件生命周期中的公众期望类型分布

基于研判输出回应策略（涉及回应速度、回应内容、回应态度、府际合作等）。若输出策略与公众核心期望匹配，则达成高回应效果，舆情进入衰退期；若不匹配，则导致低回应效果，舆情可能持续蔓延，系统通过反馈机制促使政府调整策略，直至实现匹配。因此，有效的舆情治理并非单向的信息发布，而是一个“识别期望—输出策略—匹配校准”的动态适配过程。下文结合具体舆情阶段与舆情类型予以阐明。

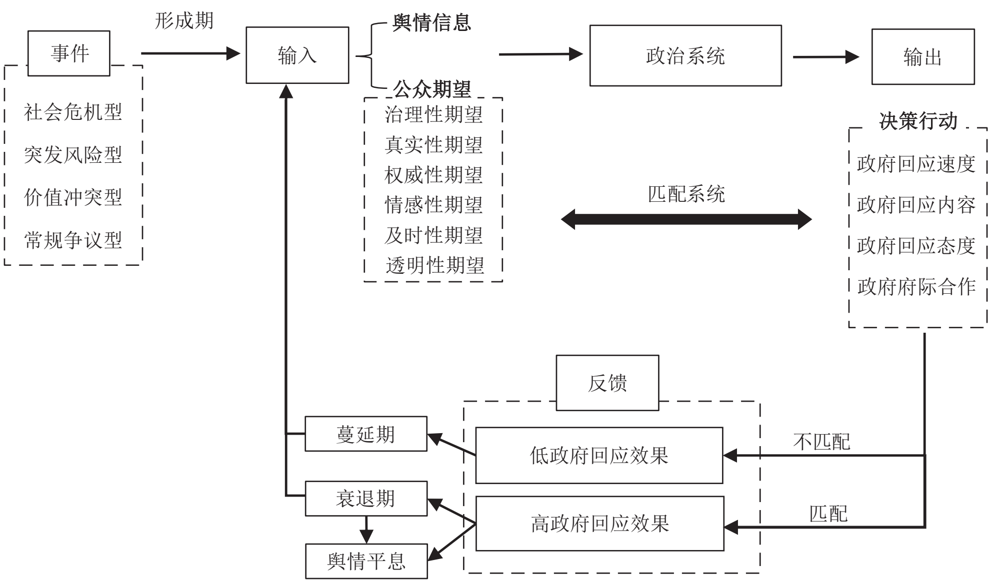

图4　多阶段舆情演化中政府回应效果形成的内在机理

4.2.1　形成期：速报真相与价值表态

舆情初现时，公众处于信息饥渴与认知焦虑中，及时性与透明性期望突出。对社会危机型、突发风险型事件，公众急切关注救援进展与事实真相。政府采用权威统筹型策略（G1），借助高层级府际合作快速响应，能有效满足期望。若出现权责倒挂失焦（D3c、D3d）或消极迟滞回应（D2a、D2b），则因响应迟缓、协作缺失而引发质疑。对常规争议型事件，公众期望获得翔实信息。政府采取敏捷响应型策略（G2a、G2b），快速提供事实性信息，可有效平息舆情。反之，若出现属地责任失守（D3a、D3b），因信息模糊或回应不力，易引发信任危机。对价值冲突型事件，公众情感性期望强烈，期待政府表明价值立场。详细解码型策略（G3）下，政府通过主动、翔实地通报，能有效回应公众关切。若采取放任自流怠职型策略（D1），因不作为或态度消极，极

易激化情感对立。

4.2.2　蔓延期：内容深度与权威介入

随着舆情扩散，公众焦点转向对事件本质的追问，真实性、治理性与权威性期望凸显。对突发风险型事件，公众需要深度灾情信息与情感关怀。“质量-态势”耦合型策略（G4a、G4b）通过高质量内容与积极态度满足期望。若回应程序机械（D4d），则因内容空洞、缺乏共情而加剧焦虑。对社会危机型与价值冲突型事件，公众强烈要求真相与问责，并在质疑基层能力时期待上级介入。上级部门介入型策略（G5）能借助上级权威重塑信任。若政府避重就轻（D4a、D4b），回避核心问题，将严重损害公信力。对常规争议型事件，公众期望持续的信息更新与问题解决。精准速效维稳型策略（G6）通过快速、精准的回应内容可有效控温。若前期政府已失信任，即使后期回应内容真实，也可能因陷入公信力崩解（D5a、D5b）而难以取信于人。

4.2.3　衰退期：结果闭环与制度反思

衰退期舆情看似平息，实则进入“信任考核期”，公众关注转向治理性与情感性期望的最终兑现。对社会危机型与突发风险型事件，公众关注责任追究与制度整改。治理闭环型策略（G8a、G8b）通过追责、整改与情感安抚实现事件闭环。若采取鸵鸟心态型策略（D6a、D6b），试图以沉默淡化问题，将积累长期信任隐患。对价值冲突型与常规争议型事件，公众期待清晰的处置结果。协同复治型策略（G7）借助权威媒体发布最终结果与整改措施，可加速舆情消退。若回应内容空洞、缺乏实质结果（低质烂尾型，D7），或前期失信导致后期任何补救都被视为“表演”（塔西佗陷阱型，D8），政府均无法挽回公众信任。

5　结语

网络舆情一旦触发便极易呈指数级扩散，县级政府能否在“时度效”上精准应对，已成为检验其治理效能的关键指标。基于组态视角，本文揭示了网络舆情回应效果的生成机制，即回应效果取决于各影响要素之间的联动匹配与共同作用。同时，回应效果的驱动路径在不同舆情生命周期阶段存在显著差异：在舆情形成期，府际合作的缺乏是低回应效果产生的必要条件，高回应效果依赖政府回应内容和速度；在舆情蔓延期，回应内容跃升为影响回应效果的核心条件，其缺失是低回应效果的关键诱因；在舆情衰退期，回应内容依然是高（低）回应效果组态中的核心要素，而回应态度则作为高频边缘条件发挥着“增效器”功能，凸显了内容为本、态度助益的治理规律。

县级政府作为网络舆情回应的前端，为增强自身网络舆情综合治理能力、提高网络舆情治理回应效果，需要重点把握以下3个方面。①分阶施策。网络舆情的演化过程呈现了显著的生命周期属性，县级政府要突破“静态化、一刀切”的应对思维，构建与舆情生命周期特征深度契合的阶段性治理框架。②分类施策。不同类型的突发事件涉及的社会矛盾不同，公众对各类事件存在不同的期望，政府回应策略需要从粗放应对向精准匹配转型。③循势施策。县级政府要超越静态响应思维，系统构建包含态势监测、议题追踪、策略映射的动态舆情治理框架，形成全周期舆情风险防控体系。在单议题稳态传播阶段，通过精准引导公众关注焦点、高频发布权威信息巩固话语主导权，同时建立舆情风险预控机制，抑制议题异化风险。

参考文献

[1]　贺苗，樊艳翔．突发事件舆情影响力评价及主要驱动因素识别研究：基于事件分类维度分析[J]．北京航空航天大学学报（社会科学版），2023，36（6）：92-102.

[2]　周欢，张培颖，黄晓怡，等．事件系统视角下网络舆情态势感知研究[J]. 情报杂志，2024，43（2）：135-142，117.

[3]　王宇琦，曾繁旭. 社交媒体上的公众表达与政府回应：基于风险事件的模糊集定性比较分析（fsQCA）[J]. 新闻记者，2022（10）：16-27.

[4]　王明珠，刘怡君，郭林江．基于演化博弈的网络舆情“时、度、效”治理研究[J]. 管理评论，2023，35（8）：315-326.

[5]　FREDERICKSON H G. New public administration[M]. Alabama：University of Alabama Press，1980.

[6]　MORENO Y，NEKOVEE M，PACHECO A F. Dynamics of rumor spreading in complex networks[J]. Physical Review E，2004，69（6）：066130.

[7]　BENOIT W L. Accounts，excuses，and apologies：image repair theory and research[M]. Albany：State University of New York

Press, 2015: 22-30.

[8] 赖胜强，唐雪梅．政府网络舆情回应策略的内容分析[J]．现代情报，2018，38（10）：108-114.

[9] 李晓蕙，刘苗，王柔淳．地方政府政务微博舆情危机回应策略研究：以敦煌阳关林场遭砍伐事件为例[J]．大连海事大学学报（社会科学版），2023，22（5）：74-84.

[10] 张梦茜．民众期望、政府行为与政务舆情回应效果：基于“结构-过程”分析范式的案例深描[J]．甘肃行政学院学报，2023（4）：112-123，128.

[11] 宋欢迎，刘聪，张旭阳．重大突发公共卫生事件政府回应效果影响因素研究：基于2011—2020年我国36起重大突发公共卫生事件的实证分析[J]. 情报理论与实践，2022，45（1）：152-158，176.

[12] 原光，曹现强．“涉官”网络舆情中政府回应效果的影响因素分析：基于139个案例的实证研究[J]. 情报杂志，2019，38（8）：126-135.

[13] SCHOOFS L，CLAEYS A S. Communicating sadness: the impact of emotional crisis communication on the organizational post-crisis reputation[J]. Journal of Business Research，2021，130: 271-282.

[14] TANESINI A. Affective polarisation and emotional distortions on social media[J]. Royal Institute of Philosophy Supplement，2022，92: 87-109.

[15] 方付建，汪娟. 突发网络舆情危机事件政府回应研究：基于案例的分析[J]．北京理工大学学报（社会科学版），2012，14（3）：137-141.

[16] 唐雪梅，赖胜强．基于情景危机沟通理论的网络舆情回应研究：以患癌教师被开除事件为例[J]．情报杂志，2017，36（7）：96-100，127.

[17] 郭玲．网络谣言的政府回应效果分析：基于30起谣言事件的模糊集定性比较分析[J]. 宜宾学院学报，2023，23（10）：95-102.

[18] 王娜，祁凯．数字政府回应对政务舆情影响效果研究：基于30起案例的模糊集定性比较分析[J]．传媒论坛，2024，7（18）：45-47.

[19] 张红凤，陈晓彤，杨方腾. 网络舆情治理中政府回应效果的影响机理：框架建构与案例分析[J]. 云南社会主义学院学报，2023，25（2）：112-120.

[20] 伊斯顿. 政治生活的系统分析[M]. 王浦劬，译. 北京：人民出版社，2012.

[21] 杜运周，贾良定．组态视角与定性比较分析（QCA）：管理学研究的一条新道路[J]. 管理世界，2017（6）：155-167.

[22] 杨波，谢乐．企业危机事件网络舆情传播态势生成机理研究：基于信息生态的多阶段fsQCA分析[J]. 管理评论，2022，34（7）：339-352.

[23] 赵妍妍，秦兵，刘挺. 文本情感分析[J]. 软件学报，2010，21（8）：1834-1848.

[24] 王璐，李诗轩，陈烨．基于主题-情感融合分析的新冠疫苗舆情演化研究[J]. 情报科学，2024，42（8）：65-75，95.

[25] BLEI D M，NG A Y，JORDAN M I. Latent Dirichlet allocation[J]. Journal of Machine Learning Research，2003，3（4/5）：993-1022.

[26] 曹树金，岳文玉．突发公共卫生事件微博舆情主题挖掘与演化分析[J]. 信息资源管理学报，2020，10（6）：28-37.

[27] 马宁，于光，闫相斌. 基于舆情评论数据挖掘的政府回应策略优化方法研究：以新冠疫情援助物资使用舆情事件为例[J]．电子政务，2021（9）：23-35.

[28] 高晓宁，张孟伟，杨蕴琦，等．基于多案例数据的突发事件网络舆情传播组态路径及其影响研究[J]. 现代情报，2025，45（5）：99-112.

[29] 刘洋，尚虎平．消极网络舆情事件中政府回应对网络社会心态的影响：基于微博舆情事件的模糊集定性分析[J]．武汉大学学报（哲学社会科学版），2024，77（5）：123-134.

[30] 张利庠，刘开邦，栾梦娜．新型农村集体经济内涵式发展路径探析：基于村庄分类视角的97个示范村模糊集定性比较分析（fsQCA）[J]. 农村经济，2025，（3）：151-160.

[31] 宋欢迎，刘聪．重大突发事件政府回应舆论反响及其影响因素研究：基于近十年来我国442起重大突发事件的实证分析[J]. 情报探索，2024（4）：112-119.

[32] 李晚莲，高光涵．突发公共事件网络舆情热度生成机理研究：基于48个案例的模糊集定性比较分析（fsQCA）[J]. 情报杂志，2020，39（7）：94-100.

[33] 王益君，黄诗韵．政府回应一定会缓和热点事件舆情吗?：基于短视频的情感分析[J]. 公共管理评论，2024，6（3）：52-75.

作者简介

尹业兴，男，博士，副研究员，硕士生导师，研究方向：“三农”舆情治理。
陈婷婷，女，硕士，科研助理，研究方向：舆情监测与治理。
邓秋苹，女，硕士，高级工程师，研究方向：网络舆情与社会治理。
孙月梅，女，硕士，科研助理，通信作者，研究方向：舆情分析与数据挖掘，E-mail：sunymam@sina.cn。

Configurational Attribution Analysis of County-Level Governments' Online Public Opinion Response Efficacy: Multi-Stage fsQCA Method Based on Public Opinion Lifecycle

YIN YeXing[1] CHEN TingTing[1] DENG QiuPing[2,3] SUN YueMei[1]

(1. Institute of Rural Development, Sichuan Academy of Social Sciences, Chengdu 610000, P. R. China; 2. Think Tank Work Department, Sichuan Academy of Social Sciences, Chengdu 610000, P. R. China; 3. Online Public Opinion Research Center, Sichuan Academy of Social Sciences, Chengdu 610000, P. R. China)

Abstract: This research uses public opinion lifecycle theory and multi-stage fsQCA to deeply analyze 40 typical online public opinion cases. It uncovers key element configurations and their action pathways affecting county-level governments' response efficacy. Employing text mining with LDA and TF-IDF models, it dynamically tracks public expectation evolution during online public opinion development. It further explores the interaction mechanisms between response strategy and efficacy in different contexts and builds an operational decision-support framework to enhance the timeliness, appropriateness, and effectiveness of county-level governments' governance. The findings indicate that online public opinion governance is highly systematic and complex. At different development stages, event feature, authoritative media, intergovernmental collaboration, response speed, response content, and response stance impact county-level governments' response efficacy via diverse configurational pathways. County-level governments should strengthen stage-specific, precise, and dynamic governance strategies to optimize response efficacy.

Keywords: Online Public Opinion; Government Response; Lifecycle; Configuration Analysis; Sentiment Analysis; County-Level Government

（责任编辑：王玮）