

突发事件舆情中应急管理机构公信力影响研究^{*}

武 澎,王海凝,冯 冉

(河南大学 管理科学与工程研究所,河南 开封 475004)

摘 要:为探究突发事件舆情中网络圈群个体信息情感、网络圈群个体信息卷入、应急管理信息前台化、网络圈群个体社会期望和应急管理机构公信力间的影响机理与作用路径,构建突发事件舆情相关信息耦合机理模型,通过问卷调查法对数据进行收集,采用结构方程模型法和 Bootstrap 法对模型进行检验。研究表明:在突发事件舆情中,网络圈群个体信息情感和网络圈群个体信息卷入均在应急管理信息前台化与应急管理机构公信力之间发挥中介作用,且二者共同在应急管理信息前台化和应急管理机构公信力之间发挥链式中介作用,网络圈群个体社会期望负向调节该链式中介模型。研究结果可丰富应急管理机构公信力的相关理论,为突发事件舆情中应急管理机构公信力的相关建设提供参考。

关键词:突发事件;舆情治理;网络圈群;信息情感

中图分类号:X915.2 **文献标志码:**A **文章编号:**1673-193X(2023)-08-0026-06

Research on influence of credibility of emergency management agencies in public opinion of emergencies

WU Peng, WANG Haining, FENG Ran

(Institute of Management Science and Engineering, Henan University, Kaifeng Henan 475004, China)

Abstract: To explore the influence mechanism and action path between the individual information emotion in network circle groups, individual information involvement in network circle groups, emergency management information foreground, individual social expectation in network circle groups and the credibility of emergency management agencies in the public opinion of emergencies, a coupling mechanism model of public opinion related information of emergencies was built. The data was collected by questionnaire survey, and the model was tested by structural equation model and Bootstrap method. The results show that in the public opinion of emergencies, the individual information emotion in network circle groups and individual information involvement in network circle groups play a mediating role between the emergency management information foreground and the credibility of emergency management agencies, and both of them play a chain mediating role between the emergency management information foreground and the credibility of emergency management agencies, while the individual social expectation in network circle groups negatively moderate this chain mediation model. The research results can enrich the relevant theories of the credibility of emergency management agencies and provide reference for the construction of the credibility of emergency management agencies in the public opinion of emergencies.

Key words: emergencies; public opinion governance; network circle group; information emotion

0 引言

随着移动互联网技术的快速发展,网络圈群已成为突发事件舆情产生和发酵的重要场所。网络圈群指具

备相同利益、身份认同、观点一致的个体,以网络为载体,以公共话题、社会热点和现实利益为纽带,在网络虚拟空间形成的全新的松散共同体^[1]。突发事件舆情中,网络圈群个体信息情感、网络圈群个体信息卷入、应急

收稿日期:2023-03-15

^{*} 基金项目:国家社会科学基金项目(18BGL238);安徽省高校哲学社会科学研究重大项目(2022AH040242);安徽省社会科学创新发展研究课题(2022CX066);河南省高等学校青年骨干教师培养计划项目(2020GGJS029)

作者简介:武 澎,博士,教授,主要研究方向为信息管理、网络舆情研究。

通信作者:王海凝,硕士研究生,主要研究方向为信息管理、网络舆情研究。

管理信息前台化和网络圈群个体社会期望等对应急管理机构公信力的作用巨大,但相关综合研究较少^[2-3]。基于此,本文利用问卷法对网络圈群个体进行调查,构建突发事件舆情中,以应急管理信息前台化为自变量,网络圈群个体信息情感、网络圈群个体信息卷入为中介变量,网络圈群个体社会期望为调节变量,应急管理机构公信力为因变量的有调节的链式中介模型,探讨突发事件舆情中应急管理机构公信力的影响机理和作用路径,以期丰富应急管理机构公信力的相关理论和突发事件舆情中应急管理机构公信力的相关建设提供参考。

1 理论与假设

1.1 应急管理信息前台化与应急管理机构公信力

应急管理信息前台化是1种信息表现形式,是应急管理机构在网络圈群个体面前的信息展示,在一定程度上是应急管理机构与网络圈群个体的互动^[4]。应急管理机构公信力是指网络圈群个体对应急管理机构的信任与认可程度。突发事件舆情中,应急管理机构及时回应、积极主动地与个体进行沟通将会正向影响网络圈群个体对应急管理机构的信任与认可,进而提升应急管理机构公信力。同时,余飞^[5]提到突发事件中,应急管理机构的前台化形象传播是推动应急管理机构公信力现代化建设的重要因素;Hong等^[6]也认为应急管理机构的有关信息行为可以提升网络圈群个体对应急管理机构的信任程度。因此,本文提出以下假设:

H1:突发事件舆情中,应急管理信息前台化显著正向影响应急管理机构公信力。

1.2 网络圈群个体信息情感的中介作用

信息情感是指个体对客观事物信息的态度和体验,是个体依据对公共事件信息的认识,作出的快乐、信任、愤怒等情绪。有研究显示,突发事件舆情中,应急管理信息前台化会正向影响个体的信息情感^[7];王磊等^[2]指出,应急管理机构回应程度较高的地区个体信息情感更积极;此外,安璐等^[8]发现应急管理信息前台化能有效缓解个体的焦虑情绪,进一步提升个体对应急管理机构的信任程度。突发事件舆情中,网络圈群个体会通过社交媒体感知到应急管理机构的形象,应急管理机构及时与个体进行信息互动,主动对舆论进行回复会给网络圈群个体带来积极的信息情感,同时提高网络圈群个体对应急管理机构的认同与信任。故本文认为突发事件舆情中,应急管理信息前台化可以通过影响网络圈群个体信息情感进一步对应急管理机构公信力产生积极影响。因此,本文提出以下假设:

H2:突发事件舆情中,应急管理信息前台化显著正

向影响网络圈群个体信息情感。

H3:突发事件舆情中,网络圈群个体信息情感显著正向影响应急管理机构公信力。

H4:突发事件舆情中,网络圈群个体信息情感在应急管理信息前台化与应急管理机构公信力之间发挥中介作用。

1.3 网络圈群个体信息卷入的中介作用

信息卷入是产生于2个主体之间的信息互动行为,有学者指出信息卷入包含个体评论和转发相关话题具体信息的行为^[9]。随着网络媒体的不断发展,应急管理机构的工作方式发生转变,应急管理信息前台化对网络圈群个体从信息接触到信息卷入产生积极的影响。Noyes等^[10]认为面对突发事件,应急管理机构及时的信息互动与回应能够推动个体信息卷入;刘嘉琪^[3]认为应急管理机构有效的信息沟通策略将推动社交用户做出良性的信息卷入决策;此外,Rui等^[11]提到危急时刻,当个体感知到应急管理机构发布的有关信息与自身利益联系较高时,将会加大对此类信息的搜寻与讨论,更容易对应急管理机构产生信任感。突发事件舆情中,个体将会通过网络圈群了解到有关应急管理机构的有关信息,当个体认为应急管理机构的有关信息对自己而言是有价值的且值得信赖的时候,将会深入对应急管理机构信息的搜寻,从而进一步增强个体对应急管理机构的信赖,应急管理机构公信力有所提升,因此本文提出以下假设:

H5:突发事件舆情中,应急管理信息前台化显著正向影响网络圈群个体信息卷入。

H6:突发事件舆情中,网络圈群个体信息卷入显著正向影响应急管理机构公信力。

H7:突发事件舆情中,网络圈群个体信息卷入在应急管理信息前台化与应急管理机构公信力之间发挥中介作用。

1.4 网络圈群个体信息情感和网络圈群个体信息卷入的链式中介作用

突发事件舆情中,网络圈群个体与应急管理机构的有关信息情感联接很可能因为二者之间的信息互动而增强,个体基于情感而产生依恋,继而对自身信息卷入产生积极影响。同时,张蓓等^[12]在研究中发现,消费者的购买情绪越高,其信息卷入越强;于铁山^[13]也认为积极的信息情感能正向推动个体的信息卷入。因此,本文认为网络圈群个体信息情感可正向影响个体的信息卷入。突发事件发生后,有关信息在网络空间中传播、发酵或失真,负面情绪不断蔓延,继而引发舆情。在该环境下,应急管理信息前台化能够引导网络圈群个体信息情感的正向演化,提高个体对应急管理机构有关信息的卷入程度,这有助于提高网络圈群个体对应急管理机构工作效

率与服务质量的满意度,提升应急管理机构公信力。因此,本文提出以下假设:

H8:突发事件舆情中,网络圈群个体信息情感显著正向影响网络圈群个体信息卷入。

H9:突发事件舆情中,网络圈群个体信息情感与网络圈群个体信息卷入在应急管理信息前台化与应急管理机构公信力之间发挥链式中介作用。

1.5 网络圈群个体社会期望的调节作用

社会期望是个体对应急管理机构的要求和期待。有学者认为突发事件舆情中,个体情绪受到其社会期望的负向调节^[14]。突发事件舆情中,当网络圈群个体对应急管理机构的期望较低时,应急管理信息前台化更容易满足网络圈群个体对应急管理机构的信息需求,进而引发网络圈群个体更加积极的信息情感。此外,突发事件舆情中,网络圈群个体对于应急管理信息前台化的社会期望越低,应急管理信息前台化的实施越能有效增强个体对应急管理机构的认同感,积极的信息情感使网络圈群个体保持较高的信息卷入度,这有利于间接提升应急管理机构的公信力。因此,本文提出以下假设:

H10:突发事件舆情中,网络圈群个体社会期望负向调节应急管理信息前台化对网络圈群个体信息情感的影响。

H11:突发事件舆情中,网络圈群个体社会期望会负向调节个体信息情感与个体信息卷入的链式中介作用,即网络圈群个体社会期望越低,网络圈群个体信息情感与个体信息卷入在应急管理信息前台化与应急管理机构公信力之间的链式中介作用越强。

综上所述,本文的研究假设模型如图 1 所示。

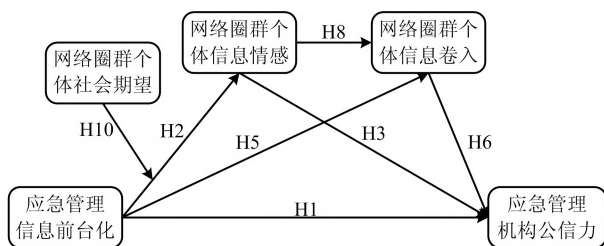


图 1 研究假设模型

Fig. 1 Research hypothesis model

2 研究方法

2.1 测量工具

研究模型中各变量的测量均借鉴国内外成熟量表。其中,应急管理信息前台化参考王思雨^[15]开发的成熟量表,共包括“突发事件舆情中,当相关应急管理机构领导者出现在公众视线内时,通常会与公众进行相关信息共享或交流”等 3 个题项;网络圈群个体信息情感借鉴

Shamdasani 等^[16]开发的成熟量表,共包括“突发事件舆情中应急管理机构及时发布、交流相关信息,让我感觉良好”等 3 个题项;网络圈群个体信息卷入借鉴 Judith^[17]开发的成熟量表,共包括“突发事件舆情中相关应急管理机构发布的或与公众交流的相关信息,会让我想进一步去了解它”等 3 个题项;应急管理机构公信力借鉴吕维霞等^[18]所开发的成熟量表,共包含“有事愿意找相关应急管理机构解决”等 5 个题项;网络圈群个体社会期望参考王娟^[19]所开发的成熟量表,共包括“突发事件舆情中有关应急管理机构发布的或与公众交流的相关信息,我认为可以让我快速了解某一突发事件的发生情况”等 4 个题项。此外,问卷主体部分采用李克特的 5 级量表进行测量(由 1 至 5 代表非常不同意、不同意、一般、同意、非常同意)。各变量中的题项分数之和越高,分别说明应急管理信息前台化的实施程度越高、网络圈群个体信息情感越积极、网络圈群个体信息卷入程度越深、应急管理机构公信力越高、网络圈群个体对应急管理机构的期望越高。

2.2 研究样本

本文采用问卷调查的方法对数据进行收集。在正式发放问卷之前先进行小规模预调查,检验上述变量的信度及效度,共回收 85 份有效问卷,其中应急管理信息前台化、网络圈群个体信息情感、网络圈群个体信息卷入、应急管理机构公信力和网络圈群个体社会期望的 Cronbach's α 系数分别为 0.948、0.922、0.957、0.973 和 0.946,均大于 0.8。在预调查的基础上,对部分题项的表述进行调整,形成最终的问卷。问卷的正式采集共回收有效问卷 496 份。根据样本统计特征发现,受访者年龄和性别分布与网络圈群使用群体的特征基本一致^[20],多数受访者拥有专科及以上学历,符合社会教育程度的平均趋势,数据具有良好的统计有效性和代表性。

3 数据分析与假设检验

3.1 信度和效度检验

本文采用 SPSS 25.0 对问卷数据的信度和效度进行检验。利用 Cronbach's α 系数对信度进行分析,分析结果如表 1 所示,各变量的 Cronbach's α 系数均大于 0.8,这表明具备较高的一致性。在效度检验方面,对问卷的内容效度、结构效度和收敛效度进行分析。变量所采用的测度项均借鉴国内外成熟量表,具有较好的内容效度。对问卷进行 KMO 和 Bartlett's 球形检验,得到 KMO 值为 0.960,大于标准值 0.8,说明适合进行因子分析;Bartlett's 球形检验的显著性水平 $p < 0.05$,说明问卷的结构效度较好。由表 1 可知,平均方差萃取量(AVE)均大于 0.5,表明问卷具有较好的收敛效度;组成信度

(CR)均大于0.8,说明问卷各变量的内部一致性较好。因此,问卷信效度水平较高。

表1 信效度检验

Table 1 Reliability and validity test

变量	项数	Cronbach's α	CR	AVE
应急管理信息前台化	3	0.943	0.945	0.851
网络圈群个体信息情感	3	0.937	0.937	0.833
网络圈群个体信息卷入	3	0.948	0.947	0.857
应急管理机构公信力	5	0.972	0.972	0.875
网络圈群个体社会期望	4	0.955	0.953	0.837

表2 拟合优度检验

Table 2 Goodness of fit test

	χ^2/df	GFI	NFI	CFI	IFI	$RMSEA$
单因子模型	25.768	0.468	0.734	0.741	0.742	0.224
结构方程模型	4.290	0.921	0.968	0.975	0.975	0.082
推荐拟合指标标准	2~5	>0.900	>0.900	>0.900	>0.900	<0.080

3.3 结构方程模型结果

本文使用 AMOS 24.0 构建结构方程模型,对结构方程模型进行拟合优度检验,结果如表2所示,其中 $\chi^2/df=4.290$ 、 $GFI=0.921$ 、 $NFI=0.968$ 、 $CFI=0.975$ 、 $IFI=0.975$ 、 $RMSEA=0.082$,基本在推荐拟合指标标准的范围内,说明假设模型的拟合度良好。

3.4 假设检验

3.4.1 直接效应检验

本文使用 AMOS 24.0 对问卷各变量之间的直接效应进行检验,结果如表3所示。由表3可知,突发事件舆情中,应急管理信息前台化对应急管理机构公信力具有显著的正向影响(标准化路径系数 $\beta=0.200$,显著性水平 $p<0.01$),假设 H1 成立;应急管理信息前台化对

3.2 共同方法偏差检验

本文使用 AMOS 24.0 软件对问卷数据的共同方法偏差进行检验,利用 Harman 单因素检验法将所有题项视为1个因子,结果如表2所示。由表2可知,单因子模型卡方和自由度之比 $\chi^2/df=25.768$ 、拟合优度检验 $GFI=0.468$ 、规范拟合指数 $NFI=0.734$ 、比较拟合指数 $CFI=0.741$ 、增值适配指数 $IFI=0.742$ 、近似误差均方根 $RMSEA=0.224$,与结构方程模型拟合指标和推荐拟合指标标准相比较差,因此本文不存在严重的共同方法偏差,共同方法偏差检验结果较好。

网络圈群个体信息情感具有显著的正向影响($\beta=0.864$, $p<0.001$),假设 H2 成立;网络圈群个体信息情感对应急管理机构公信力具有显著的正向影响($\beta=0.463$, $p<0.001$),假设 H3 成立;应急管理信息前台化对网络圈群个体信息卷入的正向影响不显著($\beta=0.018$, $p>0.05$),假设 H5 不成立;网络圈群个体信息卷入对应急管理机构公信力的正向影响不显著($\beta=0.144$, $p>0.05$),假设 H6 不成立;网络圈群个体信息情感对网络圈群个体信息卷入具有显著的正向影响($\beta=0.891$, $p<0.001$),假设 H8 成立。

3.4.2 中介效应检验

本文采用 Bootstrap 方法对网络圈群个体信息情感和网络圈群个体信息卷入的中介效应进行检验,重复抽

表3 路径检验结果

Table 3 Path test results

路径	路径系数	$S.E.$	CR	p	标准化路径系数
网络圈群个体信息情感 $\leftarrow$ 应急管理信息前台化	0.772	0.032	24.020	***	0.864
网络圈群个体信息卷入 $\leftarrow$ 网络圈群个体信息情感	0.903	0.063	14.284	***	0.891
网络圈群个体信息卷入 $\leftarrow$ 应急管理信息前台化	0.016	0.052	0.306	n.s	0.018
应急管理机构公信力 $\leftarrow$ 网络圈群个体信息卷入	0.137	0.085	1.611	n.s	0.144
应急管理机构公信力 $\leftarrow$ 应急管理信息前台化	0.172	0.060	2.853	**	0.200
应急管理机构公信力 $\leftarrow$ 网络圈群个体信息情感	0.447	0.112	3.986	***	0.463

注: $S.E.$ 表示近似标准误差;***表示 $p<0.001$,**表示 $p<0.01$,*表示 $p<0.05$;n.s表示不显著。

样5 000次,设置95%的置信区间,通过 SPSS 插件 PROCESS3.3 进行分析,结果如表4所示。由表4可知,应急管理信息前台化通过网络圈群个体信息情感对应

应急管理机构公信力产生影响,效应值为0.429,95%的置信区间不包含0,说明网络圈群个体信息情感的中介效应显著,假设 H4 成立;应急管理信息前台化通过网络圈

群个体信息卷入对应急管理机构公信力产生影响,效应值为 0.054,95% 的置信区间不包含 0,说明网络圈群个体信息卷入的中介效应显著,假设 H7 成立;应急管理信息前台化通过网络圈群个体信息情感和网络圈群个体

信息卷入对应急管理机构公信力产生影响,效应值为 0.195,95% 的置信区间不包含 0,说明网络圈群个体信息情感和网络圈群个体信息卷入的链式中介作用显著,假设 H9 成立。

表 4 Bootstrap 中介效应检验
Table 4 Test of Bootstrap mediation effect

中介效应	效应值	标准误	95% 的置信区间	
			上限	下限
直接效应	0.355	0.077	0.204	0.507
应急管理信息前台化—网络圈群个体信息情感—应急管理机构公信力	0.429	0.134	0.170	0.689
应急管理信息前台化—网络圈群个体信息卷入—应急管理机构公信力	0.054	0.033	0.004	0.135
应急管理信息前台化—网络圈群个体信息情感—网络圈群个体信息卷入—应急管理机构公信力	0.195	0.095	0.018	0.391
总间接效应	0.679	0.086	0.509	0.849
总效应	1.034	0.048	0.939	1.129

3.4.3 调节效应检验

本文使用 SPSS 25.0 检验网络圈群个体社会期望的调节作用。首先,通过层次回归法检验网络圈群个体社会期望在应急管理信息前台化与网络圈群个体信息情感间的调节作用,交互项系数为 0.011 ($p < 0.05$),说明突发事件舆情中,网络圈群个体社会期望负向调节应急管理信息前台化对网络圈群个体信息情感的影响,假设 H10 成立;随后,采用 Bootstrap 的方法,通过 PROCESS3.3 检验有调节的链式中介作用,结果如表 5 所示。由表 5 可知,网络圈群个体社会期望在不同的水平下,95% 的置信区间均不包含 0,随着网络圈群个体社会期望的降低,应急管理信息前台化通过网络圈群个体信息情感和网络圈群个体信息卷入对应急管理机构公信力的正向影响增强,说明网络圈群个体社会期望会负向调节网络圈群个体信息情感与网络圈群个体信息卷入的链式中介作用,假设 H11 成立。

表 5 有调节的链式中介作用检验
Table 5 Test of moderated chain mediation effect

调节变量	效应量	标准误	95% 的置信区间	
			下限	上限
低网络圈群个体社会期望	0.112	0.054	0.011	0.225
高网络圈群个体社会期望	0.095	0.045	0.010	0.189

注:低网络圈群个体社会期望是网络圈群个体社会期望均值减 1 个标准差;高网络圈群个体社会期望是网络圈群个体社会期望均值加 1 个标准差。

4 结论

1)应急管理信息前台化对应急管理机构公信力有显著直接的正向影响,即突发事件舆情中,应急管理信

息前台化的实施有利于增强网络圈群个体对应急管理机构的信任与认可程度,提升应急管理机构公信力。

2)突发事件舆情中,网络圈群个体信息情感与网络圈群个体信息卷入的独立中介作用成立,网络圈群个体信息情感的独立中介作用强于网络圈群个体信息卷入,应急管理信息前台化更容易通过信息情感路径提高网络圈群个体对应急管理机构的信任。

3)突发事件舆情中,网络圈群个体信息情感、信息卷入在应急管理信息前台化与应急管理机构公信力间起到链式中介作用,应急管理信息前台化对应急管理机构公信力的积极影响是在网络圈群个体信息情感转化为信息卷入的过程中实现的。

4)网络圈群个体社会期望负向调节应急管理信息前台化与网络圈群个体信息情感间的关系,同时调节网络圈群个体信息情感、网络圈群个体信息卷入在应急管理信息前台化与应急管理机构公信力间的链式中介作用。突发事件舆情中,当网络圈群个体保持较低的社会期望时,应急管理信息前台化更能发挥自身在上述链式模型中的正向优势,促进应急管理机构公信力的提升,从而进一步优化突发事件舆情信息管理的实际效果。

参考文献

- [1] 王仕勇,余佳琦. 网络圈群现象研究综述[J]. 情报杂志,2022,41(5):86-91.
WANG Shiyong, YU Jiaqi. Literature review of network circle group phenomenon[J]. Journal of Intelligence, 2022, 41(5):86-91.
- [2] 王磊,易扬. 公共卫生危机中的数字政府回应如何纾解网络负面舆情——基于人民网“领导留言板”回复情况的调查[J]. 公共管理学报,2022,19(4):65-78.
WANG Lei, YI Yang. How does government responsiveness alleviate negative public opinion during Covid-19?: evidence from “message

- board for leaders" in People. cn[J]. Journal of Public Management, 2022,19(4):65-78.
- [3] 刘嘉琪. 公共危机事件中用户社交网络卷入行为研究[D]. 北京:北京邮电大学,2020.
- [4] 朱丽娅,黄静,童泽林. 企业家前台化行为对品牌的影响述评[J]. 中国软科学,2014(1):171-179.
- ZHU Liya,HUANG Jing,TONG Zelin. A review on the effect of entrepreneurial front stage behavior on brand[J]. China Soft Science, 2014(1):171-179.
- [5] 余飞. 新媒体时代的地方政府公信力建设[D]. 南京:南京大学,2015.
- [6] HONG Y,LEE T,KIM J S. Serial multiple mediation analyses:how to enhance individual public health emergency preparedness and response to environmental disasters[J]. International Journal of Environmental Research and Public Health,2019,16(2):1-13.
- [7] ZHANG B,LIN J,LUO M,et al. Changes in public sentiment under the background of major emergencies-taking the Shanghai epidemic as an example[J]. International Journal of Environmental Research and Public Health,2022,19(19):1-20.
- [8] 安璐,徐曼婷. 突发公共卫生事件情境下网民对政务微博信任度的测度[J]. 数据分析与知识发现,2022,6(1):55-68.
- AN Lu,XU Manting. Measuring online trust in government microblogs in public health emergencies[J]. Data Analysis and Knowledge Discovery,2022,6(1):55-68.
- [9] 马萍. 敌意媒介效果:媒介偏见研究的新转向[J]. 兰州大学学报(社会科学版),2020,48(5):73-79.
- MA Ping. Hostile media effect:a new turn in the study of media bias[J]. Journal of Lanzhou University (Social Sciences), 2020,48(5):73-79.
- [10] NOYES J,ALLEN T,TOPPENBERG P D,et al. Emergency risk communication;lessons learned from a rapid review of recent gray literature on Ebola,Zika,and yellow fever[J]. Health Communication,2019,34(4):437-455.
- [11] RUI W,YUAN H,JING X,et al. Fake news or bad news? Toward an emotion-driven cognitive dissonance model of misinformation diffusion[J]. Asian Journal of Communication, 2020,30(5):317-342.
- [12] 张蓓,刘凯明,招楚尧. 消费者线上体验、产品卷入度与重购意愿[J]. 统计与信息论坛,2021,36(12):103-115.
- ZHANG Bei,LIU Kaiming,ZHAO Chuyao. Consumer online experience,product involvement and repurchase intention[J]. Journal of Statistics and Information,2021,36(12):103-115.
- [13] 于铁山. 剧场表演与情感卷入:网络直播礼物打赏现象研究——基于30余起典型案例的分析[J]. 中国青年研究,2020(2):92-99.
- YU Tieshan. Theater performance and emotional involvement: a study on the phenomenon of giving gifts in online live broadcasting: an analysis based on more than 30 typical cases[J]. China Youth Study,2020(2):92-99.
- [14] 魏宇航,田园. 高校突发事件网络舆情传播影响因素研究[J]. 情报科学,2021,39(12):53-59.
- WEI Yuhang,TIAN Yuan. The influencing factors of network public opinion dissemination of college emergencies[J]. Information Science,2021,39(12):53-59.
- [15] 王思雨. 企业家前台化行为对品牌认知的影响[D]. 哈尔滨:哈尔滨工业大学,2018.
- [16] SHAMDASANI P N,BALAKRISHNAN A A. Determinants of relationship quality and loyalty in personalized services[J]. Asia Pacific Journal of Management,2000,17(3):399-422.
- [17] JUDITH L Z. Measuring the involvement construct[J]. Journal of Consumer Research,1985,12(3):341-352.
- [18] 吕维霞,王永贵. 公众感知行政服务质量对政府声誉的影响机制研究[J]. 中国人民大学学报,2010,24(4):117-126.
- LYU Weixia,WANG Yonggui. The influential mechanisms of public-perceived administrative service quality on the reputation of governments[J]. Journal of Renmin University of China,2010,24(4):117-126.
- [19] 王娟. 微博客用户的使用动机与行为[D]. 济南:山东大学,2010.
- [20] 中国互联网络信息中心. 第49次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. (2022-02-25) [2023-07-25]. <https://www.cnnic.cn/n4/2022/0401/c88-1131.html>.

(责任编辑:高婧琦)