



doi:10.11835/j.issn.1008-5831.2016.04.021

欢迎按以下格式引用:李勇,龚小芳,惠鸿曜,田晶晶.政务微博条件下的政民交互度评价指标体系构建[J].重庆大学学报(社会科学版),2016(4):172-179.

Citation Format: LI Yong, GONG Xiaofang, HUI Hongyao, TIAN Jingjing. The evaluation index system for the degree of interactivity of the government and the citizen for government micro-blog[J]. Journal of Chongqing University (Social Science Edition), 2016(4):172-179.

政务微博条件下的政民交互度评价指标体系构建

李勇,龚小芳,惠鸿曜,田晶晶

(重庆大学经济与工商管理学院,重庆 400044)

摘要:通过全面分析和总结中国政务微博发展历程,结合对交互性相关概念的系统分析,阐明政务微博中政民交互所包含的要件及相互关系。提出了以“交互主体覆盖度、交互时效性、网友认可度”为准则层的政务微博政民交互度的评价指标体系;通过对部分政务微博的实例分析,验证该体系的实用性和可靠性。为相关部门评价政务微博实际运用效果提供科学依据,为政务微博的健康发展和政民交互功能的充分发挥提供支撑。

关键词:政务微博;交互性;政民交互度;评价指标体系

中图分类号:C931 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5831(2016)04-0172-08

一、研究背景与问题

所谓微博,乃微博客的简称,是指一种新兴的自媒体,是一个基于用户关系的信息分享传播及获取简短实时信息的社交网络平台,用户以140字以内的文字发布信息,并实现即时分享和互动^[1],其主要特点就是即时性和交互性。而政务微博,则指以政府相关部门及其工作人员的名义开通的,并将政务信息发布互动作为主要目的明显具有官方特征的微博。政务微博的交互性,即是指网民将政务微博作为和政府机构之间的连接载体,通过私信、评论以及转发等形式与政府部门进行的沟通交流。

政务微博对于促进政府与民众之间的沟通交流具有重要作用,尤其是在近几年以来全国两会中作用更加显著,参与两会的委员和代表们通过在微博征集提案,与民众面对面,并且有众多省份的政府高官通过在微博发布微心愿来回应网友,使政务微博成为了近几年两会期间的一道亮丽风景线。外交部开设的官方政务微博“外交小灵通”则是省部级单位中的代表,开设至今粉丝数已超过了740余万,其诙谐幽默的微博语言风格和跟网友交流互动的及时性迅速缩短了普通民众与国家外交活动的距离,深化了民众对中国外交部及相关工作的理解,并为中国民众的出入境相关活动提供了必要及时的指导与帮助,极大地提升了民众满意度。同时,我们也需要清楚地认识到,伴随着以微博为代表的自媒体时代的迅速到来,整个网络社会逐步呈现出了“广场政治”的特点,网民的情绪很容易受到自身周围舆论大环境的影响并随之一致,倘若稍有差池,就会释放出的十分惊人的破坏力。典型的案例就是在2011年英国伦敦骚乱中,以Twitter为代表的社交

修回日期:2016-04-16

基金项目:国家社会科学基金项目“电子政务中的政民互动度评价体系及实证研究”(12BGL122);中央高校基本科研业务费(CDJSK100205)

作者简介:李勇(1969-),男,四川德阳人,重庆大学经济与工商管理学院副教授,博士,主要从事商务智能、决策与支持系统、知识管理研究,
E-mail:liyong@cqu.edu.cn。

网站在其中推波助澜,最终产生了巨大的破坏力。因此,政府部门要充分运用“政务微博”这一新兴的政民交互渠道,凭借微博“随时、随地”的特点,充分发挥其交互性,增强政府与民众交互的主动性、自主性和时效性,使政府部门能及时地掌握当前网络舆情和热点话题,同时有针对性地制定民生政策,这对于维护社会稳定,增强政府的公信力有十分重要的现实意义。

政府部门建立和发展政务微博的根本目标是为民众提供更好的公共服务,通过定量分析的手段来研究微博条件下政民交互度的评价问题,掌握政务微博所发挥的政民交互效果和服务水平以及影响政民交互效果的关键影响因素,能够帮助相关部门准确评价政务微博的实际运用效果,改进服务质量,促进政务微博在中国的健康、快速发展。

二、研究现状

目前,学术界对于微博及政务微博的相关研究主要包括以下几个方面。

(一) 针对微博进行了全面的综合性研究

全面介绍微博的起源和发展历程,从多个角度系统地分析了微博的特点与意义、微博的传播模式及特征、微博用户的研究、微博所带来的新的营销模式以及微博的未来发展前景等。如刘泓君以 Twitter 为切入点,分析和探讨了微博时代网络传播模式的发展与创新^[1]。郭亮则于 2010 年出版了相关专著,从微博的兴起与意义入手,结合国内外相关案例,详细分析了微博给中国带来的变化,并对未来政务微博的发展提出了展望和建议^[2]。此外,美国学者谢尔·以色列也在其专著中详细介绍了微博的起源、发展历程、传播特征、行动领域等^[3]。赵文晶和刘军宏则从微博评论的角度出发,从主体扮演、驱动机制、认知框架、舆论功能四个方面将微博评论中最核心的要素予以抽离和分析,最终找出了实现微博评论高效持续的创新路径^[4]。

(二) 以定性的方式研究政务微博

从不同的视角对政务微博在促进政民交互的重要意义、特点、发展历程、现状以及使用技巧等方面进行探索。如河北大学的张培娇将微博问政与民主相结合作为研究对象,以新闻传播理论框架为基础,以 2010 两会期间的新闻报道为样本,对政务微博这一新的人民参政形式对中国民主建设带来的影响进行了考察,深入解析了政务微博的益处与弊端,并对其发展前景作出了预测^[5]。张浩和尚进从电子政务与微博相融合的角度出发,论述了作为一种迅速发展兴起的网络舆论生成平台和推进政民网络互动重要渠道的政务微博,对于建设政府与民众之间的信任以及提升政府施政能力的重大促进作用^[6]。周斌、虞谷民和李怡以微博问政的内涵为切入点,论述了微博问政的优势与发展前景,并就如何完善微博问政提出了对策建议^[7]。李晓方则将新浪政务微博作为研究样本,全面分析和总结了政务微博中政民交互的主体与层次的关系,并归纳其主要特点,在此基础上对政务微博在政民交互发展过程中应注意的问题提出了相关意见和建议^[8]。赵伯艳则对突发事件处理中微博的突出作用进行了详细论述,并指出政府应重视政务微博的建设、管理和发展,善用微博发布政务信息,深化政务公开,从而建立起与网民的良性交互关系^[9]。

(三) 关于政务微博的定量评价问题的研究

目前关于政务微博定量评价问题的研究尚有不足,主要有以下文献:国家行政学院电子政务研究中心于 2012 年 2 月在北京发布的《2011 年中国政务微博客评估报告》^[10],上海复旦大学的张志安和贾佳,以及西南政法大学的蔡斐分别以定量评价的方法对上海市和重庆市的政务微博发展现状进行了综合评价与分析^[11-12],以及由人民网舆情监测室发布的《2011 新浪政务微博报告》^[13]等。

综上所述,如何为民众提供高水平的公共服务是政务微博的主要发展目标,交互性水平是体现服务水平的关键方面。但是,目前对政务微博中的政民交互性这一重大问题进行深入研究的文献较少,对政民交互性进行定量评价的研究更少。所以,深入研究“政务微博中的公众参与问题”,以政府与公众互动交流程度的量化评价为主要目标,探索政务微博中“政民互动度”的量化评价指标体系,并进行广泛的实证研究和提供政策建议,在理论和实践两方面都具有很好的意义。

三、微博条件下政民交互的特征分析

(一) 政务微博交互性内涵特征

第一,空间的多维性,指的是交互主体之间进行交互时所处的空间位置可以不同,即只要能通过媒介进行信息的交互传递即可^[14]。

第二,对媒介的依赖性,是指交互主体之间信息的双向交流沟通对政务微博作为交互媒介的依赖性。

第三,控制性,一方面是指交互主体根据自身的沟通目的对信息沟通的内容和过程进行控制并施以影响;另一方面则是指交互主体根据自身的目的对交互活动进行控制,此类控制是自愿的、实施性的行为,其结果会直接影响交互主体的体验。

第四,双向交流性,是指交互信息传递过程中的双向性,即随着信息传递方向的变化,信息的发送者和接收者之间会不断实现角色的相互转变^[14]。

第五,地位对等性,是指在交互过程中,交互主体之间关于信息传递者或接收者的角色地位是不固定的,即随着信息传递方向的不断改变,其角色地位也会不断地在二者之间进行互相转换^[15]。

第六,时效性,微博最突出的一个特点就是信息传递交互的实时性,因此在微博条件下的政民交互必然会具有时效性的特征。

(二)政务微博交互性要件

从政务微博交互性内涵及特征的分析,可以得出政务微博交互性包含四个要件。

第一,交互主体方面,指的是参与政务微博政民交互的政府部门、网民及其他民间团体微博等方面的数量和质量。

第二,交互渠道方面,指的是微博条件下政民交互过程中信息传递的通道与载体。目前,中国政务微博都是基于知名的微博网站设立的,本研究所涉及的交互渠道为第三方公司提供的成熟微博平台,如新浪微博、腾讯微博等。

第三,交互时效性方面,时效性是微博本身最突出的一个特点,因此在政务微博政民交互中交互时效性对于交互结果的评价尤为重要。

第四,交互效果方面,网民对于交互的满意度如何,根据“以脚投票”的理论,该结果可以通过网民对政务微博的参与和响应程度来反映。

所以,对于政务微博交互性的评价应从交互主体、交互渠道、交互时效性及交互效果四个维度考虑。由于现阶段中国政务微博平台是由政府和民众之外的第三方提供运营商提供,所以暂不考虑交互渠道这一要件,那么,可将评价政民交互度的维度确定为三个方面,即:交互的主体覆盖度、交互的时效性及网友认可度。

四、政务微博政民交互评价指标体系

构建政务微博政民交互度评价指标体系,需要充分结合定性与定量的评价思想,从“多维度、多层次、多指标”的总体思路出发^[16],突出政务微博交互中“以民为中心”的核心指导思想,遵循系统性、科学性、层次性、可操作性等基本原则。

(一)指标体系框架

在政民交互性特征的理论分析基础上,课题组对重庆市 20 余位从事电子政务的政府管理部门人员和 50 余位普通民众,以如何评价政务微博的交互性为题,进行访谈调查。结合理论研究和实际调查的结果,按照图 1 所示的结构,建立了微博条件下的政民交互度评价指标体系架构。

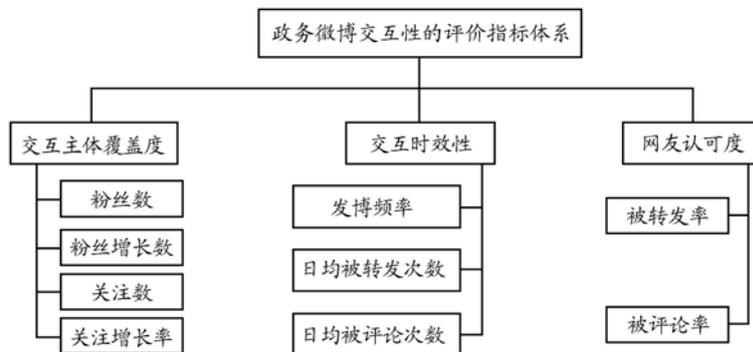


图 1 政务微博条件下的政民交互度评价指标体系

(二)评价指标体系中各指标的含义

1. 交互主体维度评价指标

该指标能够评价和反映交互的影响广度,主要包括四个二级指标:粉丝数、粉丝增长率、关注数和关注增长率。

(1) 粉丝数。

含义:粉丝数是指目标政务微博账号所拥有的粉丝总量,能够反映政务微博的影响广度。该指标对于政务微博交互度而言属于正向指标。

(2) 日均粉丝增长数。

含义:日均粉丝增长数是指目标政务微博账号平均每天增长的粉丝数。该指标可以反映目标政务微博影响力的增长情况,对于政务微博交互度而言属于正向指标。

其计算公式为:

$$\text{粉丝增长率} = \frac{\text{评价日粉丝数} - \text{初始粉丝数}}{\text{间隔天数}} \times 100\%$$

(3) 关注数。

含义:关注数是指目标政务微博账号所关注的其他微博账号的数目。该指标从另一个角度反映了政务微博交互主体的覆盖程度,此为正向指标。

(4) 日均关注增长数。

含义:日均关注增长数是指目标政务微博账号平均每天关注微博账号的增长数,为正向指标。

其计算公式为:

$$\text{关注增长率} = \frac{\text{评价日关注数} - \text{关注数初始值}}{\text{间隔天数}} \times 100\%$$

2. 时效性维度评价指标

该指标包含三个二级指标:发博频率、日均被转发次数、日均被评论次数。

(1) 发博频率。

含义:发博频率指标是指在考评时段内目标政务微博平均每天所发的微博条数,为正向指标。

其计算公式为:

$$\text{发博频率} = \frac{\text{发博总数}}{\text{考评时段天数}} \times 100\%$$

(2) 日均被转发次数。

含义:日均被转发次数是指目标政务微博账号在考评时段内所发微博平均每天被转发的次数。该指标可用来衡量民众对于目标政务微博交互的参与意愿和时效性的高低。

其计算公式为:

$$\text{日均被转发次数} = \frac{\text{总被转发次数}}{\text{考评时段天数}} \times 100\%$$

(3) 日均被评论次数。

含义:日均被评论次数是指平均每天微博被评论的次数,为正向指标。

其计算公式为:

$$\text{日均被评论次数} = \frac{\text{总被评论次数}}{\text{考评时段天数}} \times 100\%$$

3. 交互结果维度评价指标

该一级指标下又可分为两个二级指标:被转发率和被评论率。

(1) 被转发率。

含义:被转发率是指在目标政务微博账号所发的总微博数中被转发过的微博数所占的比例。

其计算公式为:

$$\text{被转发率} = \frac{\text{被转发的微博条数}}{\text{总微博条数}} \times 100\%$$

(2) 被评论率。

含义:被评论率是指目标政务微博账号所发的总微博数中被评论过的微博数所占的比例。

其计算公式为:

$$\text{被评论率} = \frac{\text{被评论的微博条数}}{\text{总微博条数}} \times 100\%$$

在设置整个评价指标体系的过程中,由于客观条件限制,无法获取详细的“僵尸粉丝”数据和认证粉丝数据,因此将对应的指标暂时略去。但是在未来的相关研究中,如果研究条件允许,建议将其加入,以使最终的评价结果更加全面。

(三) 指标权重的设置

采用层次分析法进行指标权重的设置。

首先,根据层次分析法的判断矩阵设计方法,按照政务微博交互性评价指标体系,设计出相应的判断矩阵和判断矩阵专家调查问卷。

其次,召开电子政务及政务微博领域的专家座谈会,通过征询各位专家的意见,对指标体系的权重设计进行进一步完善和修改。本次调查共召集了20位相关专家进行座谈和问卷调查,其中政府管理部门中的电子政务相关专家6位,电子政务、电子商务领域的学者教授10位,其他经济管理领域专家4位。总共回收判断矩阵调查问卷20份,最终剔除无效问卷2份,实际有效问卷18份。

最后,通过对判断矩阵进行数据处理和一致性检验,得到如表1所示的指标权重分配表。

表1 评价指标体系权重分配表

一级指标	一级指标所占权重	二级指标	二级指标所占权重
交互主体覆盖度	0.12	粉丝数	0.14
		粉丝增长率	0.46
		关注数	0.14
		关注增长率	0.26
交互时效性	0.23	发博频率	0.21
		日均被转发次数	0.32
		日均被评论次数	0.47
网友认可度	0.65	被转发率	0.27
		被评论率	0.73

(四) 指标评价数据处理方法

一般来讲,指标评价数据的处理采用综合评价法,即通过对采集到的数据进行标准化处理,将原始调查数据转换为无量纲的标准数据,作为最后进行综合评价的数据基础。针对不同类型的指标,相应的数据标准化处理公式如下。

1. 关于正向指标的标准化处理公式

$$\text{指标评价值} = \frac{\text{指标现状值}}{\text{指标标准值}} \times 100$$

2. 关于逆向指标的标准化处理公式则可以分为两种情况

(1) 标准值为最优评分情况的标准化处理公式。

$$\text{指标评价值} = \frac{\text{指标目标值}}{\text{指标标准值}} \times 100$$

(2) 标准值为最差评分情况下的标准化处理公式。

$$\text{指标评价值} = 100 - \frac{\text{指标现状值}}{\text{指标标准值}} \times 100$$

关于指标标准值的选定问题,采用标杆法,即从评价对象中确定一个相对的理想对象,将其指标得分作为评价标准,其他被评价对象的指标得分均为相对于标杆的分值。本方法客观性较强,评价对象之间的可比性高^[17]。

(五) 最终评价结果——政民交互度的计算

采用综合评价指数的方法计算政民交互度,计算公式如下:

$$E = \sum_{i=1}^m \lambda_i \sum_{j=1}^n \lambda_j M_{ij}$$

其中, n 为某准则层所选取的具体指标数量; λ_i 为第*i*个准则层所占的权重; λ_j 为第*j*个指标在该准则层中所占的权重; M_{ij} 为在第*i*个准则层中选取的第*j*个指标的特征值(即标准化后的评价分值)^[17]。

政民互动度的计算主要有以下三个步骤。

第一,分别计算各一级指标层的结果。通过对各一级指标层下各指标数值的标准化处理,结合权重分配,得出最终结果。

第二,计算政民交互度的综合评价结果。综合各一级指标的得分,结合权重分配,得出交互度的综合评价指数。

第三,确定交互度等级。按表2中的建议值,确定评价对象的交互度等级。

表2 交互度等级划分表

交互度等级	等级描述	交互度指数范围
I	高	[76~100]
II	一般	[51~75]
III	较差	[26~50]
IV	很差	[0~25]

五、实证研究

(一) 实证方案设计

第一,样本选取。通过随机抽样的方法,在全国共选择了80个具有代表性的样本进行跟踪调查;样本涵盖了31个省市自治区,共涉及17个政府机构;其中,在笔者工作所在地——重庆市优先选择了16个样本点。为便于进行实证,本文暂以重庆市的样本为例,进行实际评价与检验。

第二,数据跟踪时间确定。以2012年9月日—2012年11月17日作为实证检验的时间范围。

第三,数据采集与数据预处理。本研究尚未得到新浪、腾讯等微博平台的直接数据支持,因此组建了10人数据采集与预处理团队,采取人工每日定时的方式实时跟踪采集数据和对原始数据进行预处理。

第四,采用综合评价法,处理数据和计算交互度评价指数。

第五,评价结果分析。

(二) 实证分析过程

第一,指标值计算。根据各指标所对应的计算公式,处理已采集到的基础数据,得出各指标的数值。

第二,确定指标标准值。以采集到的数据为基础,选择各指标的最佳数值作为标杆;征询相关专家的意见确定各指标标准值;指标标准值确定结果。

第三,根据经过处理得到的各指标数值及指标标准值,利用指标标准化处理公式,经过计算得出指标的标准化分值。

第四,根据政务微博的交互性评价指标体系及其权重分配,运用综合评价结果计算公式,最终得到重庆市样本的政务微博政民交互度评价结果,如表3所示。

表3 重庆市样本政务微博交互性评价分值表

序号	微博名称	交互主体覆盖度	交互时效性	网友认可度	总分
1	重庆市人民政府新闻办公室	17.80	95.83	92.43	84.26
2	重庆交巡警	14.16	36.64	98.27	74.00
3	共青团重庆市12355	42.52	33.91	73.64	60.77
4	微博南川	5.92	13.77	68.97	48.71
5	重庆环保	49.66	13.56	58.99	47.42
6	涪陵新闻	16.01	19.02	51.47	39.75
7	重庆武隆	4.79	1.69	52.70	35.22
8	城口微播	1.27	0.53	51.86	33.98
9	忠县人民政府新闻办	13.05	13.08	41.78	31.73
10	石柱新闻	14.09	1.21	45.62	31.39
11	南岸政务	8.33	9.67	41.51	30.21
12	巫山县人民政府	3.17	25.04	35.29	29.08
13	重庆荣昌政府新闻办	4.13	3.40	38.59	26.36
14	中共沙坪坝区委宣传部	9.89	7.22	35.67	26.03
15	垫江发布	10.54	13.72	24.03	20.04
16	重庆市江北区委外宣办	3.34	5.69	18.05	13.44

(三) 实证结果分析

通过对基础数据、实证评价结果进行分析,以及对相关政府部门回访调查,发现重庆市在政务微博方面的建设虽然取得了一定的成绩,但仍存在着诸多问题。

其一,政务微博命名不统一。重庆市政务微博的命名没有统一的规则,命名混乱,导致对相关微博搜索的难度加大。

其二,政务微博发展两级分化较为严重。发现重庆市政务微博之间发展差距非常明显。比如,在粉丝数指标方面,微博南川粉丝数已超过4万,而城口微播的粉丝数则刚超过1000;在被转发次数方面,微博南川超过了1382次,城口微播则仅有31次。

其三,政务微博的政民交互度总体表现较差。当前重庆市政务微博的政民交互度普遍较差;但是通过各部门之间政务微博的横向对比可知,市级政府部门的政务微博交互性总体优于基层政府部门的政务微博;这表明重庆市政府相关管理部门已经认识到了政务微博的作用,但是基层部门对于政务微博交互作用的认知尚有不足,未能充分发挥其交互沟通与信息交流方面的重要作用。

其四,政务微博交互时效性不高。近80%的样本政务微博在时效性指标方面得分不足20,而交互的时效性对最终交互结果,即网友认可度有极大影响,若该指标的表现无法提高,对最终交互结果的改善将十分不利。

其五,政务微博重粉丝,轻关注。在重庆市政务微博中普遍存在着日均粉丝增长数远高于日均关注增长数的情况。九成以上样本微博的日均关注增长数每天不足1。这说明重庆市政府部门在开设和使用政务微博的过程中,普遍存在过于着重粉丝数而忽视关注数的现象。进一步的调研发现,导致这一现象产生的主要原因在于政府相关部门工作人员对政务微博的认知不够准确;他们普遍认为政务微博的主要作用是通过发布政务信息来传递政府的声音,只要有足够多的粉丝以确保政府的信息能够被广泛传播出去即可,不需要也没有必要去主动关注太多其他的微博。

其六,管理机制不规范,缺乏有效的考核体系。重庆市的政务微博建设缺乏统一、规范、有效的管理机制,各级政府和部门的政务微博总体上都处于各自为政的阶段。虽然重庆市人民政府新闻办的政务微博平台上已经集成了大部分各级部门已开通的政务微博,但是由于缺乏规范的管理机制和有效的考核体系,也缺少对各级政府和部门的有效激励措施,使大部分政务微博只是在形式上形成了统一,但实际问题依然没有得到有效解决。

(四) 对策建议

针对实证分析反映出的问题,提出以下建议。

第一,规范政务微博账号命名规则。针对各区县人民政府的官方微博,应当统一以重庆市人民政府的官方微博账号名称为标准,以重庆市某区(县)政府新闻办公室为微博账号名称;而对于重庆市各级政府部门的政务微博账号,则统一以“重庆市+部门名称”的方法命名。这样不仅便于集成管理,也能有效提高网民检索相关政务微博账号的效率。

第二,由重庆市电子政务办公室统一组织针对政务微博运营的工作培训,提高相关工作人员的微博使用能力,统一发博方式和规则。

第三,加强经验交流,协调促进发展。由重庆市电子政务办公室牵头,召开相关政务微博的经验交流会,促进各政府部门开博的经验交流,共同融合彼此的优势,弥补各自的不足,协同发展,共同努力推动重庆市政务微博的可持续发展。

第四,增强政民交互的时效性。由政府相关部门指定专门的工作人员负责政务微博相关评论及私信等的回复与处理工作,确保充分发挥政务微博时效性的特点,增强民众参与政民交互的积极性和满意度。

第五,增强对“关注”的重视程度,学会“关注”。政务微博所关注的账号范围应当涵盖以下三大群体:一是同类型的政务微博,这可以促进政府部门内部的信息沟通与协调;二是网络意见领袖的微博,能更准确地了解网络舆情动态,并利用他们的舆论影响力带动政务微博的营销水准,最终提升政务微博的知名度和影响力;三是普通网民,能够帮助政府部门更直接地了解普通百姓的真实生活状态,有助于提升其惠民政策措施的针对性和有效性,同时,还能帮助政府部门塑造亲民爱民、与广大人民群众手拉手心连心的形象,有助于提升政府在民众心中的地位,增强公信力。

第六,制定统一的管理机制,建设有效的政务微博绩效考核体系。即应当以重庆市电子政务办公室为主导,建立关于重庆市政务微博的管理机制,并制定关于政务微博的绩效考核办法,明确奖惩措施,以充分调动政务微博运营的相关工作人员的积极性,有效推动重庆市政务微博整体朝着良性健康的方向发展。

六、结论

理论分析与实证检验表明,本文提出的政务微博条件下的政民交互评价指标体系具有可行性和可信性,在促进政务微博政民交互改进和政务微博的健康发展方面具有积极的作用。同时,由于条件限制,研究存在诸多不足,如由于数据获取的可操作性受限,诸如僵尸粉丝数、活跃粉丝数、认证粉丝数以及私信数等极有参考价值的方面未能纳入指标体系;可能存在部分政务微博账号为了提升被转发率和被评论率,反复对自身所发布的内容微博进行二次转发和评论,导致的相应指标数据存在虚高现象,等等。因此,在未来的进一步研究中,将尽量弥补这些不足,完善指标体系,并引入交互内容等深度分析的方法,使政务微博中的政民交互度评价体系更加科学和完善。

参考文献:

- [1] 刘泓君. 从 Twitter 看网络传播模式的发展与创新[J]. 东南传播, 2010(2): 53-55.
- [2] 郭亮. 微博将带来什么[M]. 北京: 中华工商联合出版社, 2010: 1-68.
- [3] 谢尔·以色列. 微博力[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2010: 123-125.
- [4] 赵文晶, 刘军宏. 全要素/全过程视角下的微博评论创新路径[J]. 中国软科学, 2012(5): 175-181.
- [5] 张培娇. 2010年两会“微博问政研究”[D]. 保定: 河北大学, 2011: 1-8.
- [6] 张浩, 尚进. 微博时代的电子政务建设与创新[J]. 中国信息界, 2011(9): 35-38.
- [7] 周斌, 虞谷民, 李怡. 微博问政: 政社互动的新模式探析[J]. 西南石油大学学报(社会科学版), 2012, 14(1): 37-40, 48.
- [8] 李晓方. 以微博为媒介的官民互动特点分析——以新浪政务微博为例[J]. 电子政务, 2011(9): 62-68.
- [9] 赵伯艳. 微博在突发事件传播及后续处理中的作用[J]. 电子政务, 2011(11): 22-28.
- [10] 国家行政学院电子政务研究中心. 2011中国政务微博客评估报告[R]. 2012. 2.
- [11] 蔡斐. 重庆市政务微博研究报告(2011)[J]. 西南政法大学学报, 2012, 14(1): 116-123.
- [12] 张志安, 贾佳. 上海政务微博影响力调查[J]. 科学发展, 2011(9): 107-112.
- [13] 刘鹏飞. 2011新浪政务微博报告[R]. 人民网舆情监测室, 2011. 12.
- [14] 孙湘明, 王雁. 交互信息的特征探析[J]. 当代教育理论与实践, 2011, 3(11): 176-177.
- [15] 李鑫. 我国地方日报与受众间交互性传播行为研究——以成都地区四家日报为例[D]. 成都: 成都电子科技大学, 2010: 1-4.
- [16] 刘艳清. 区域经济可持续发展系统的协调度研究[J]. 社会科学辑刊, 2000, 5(2): 79-83.
- [17] 司艳菲. 水利与国民社会协调发展评价体系研究[D]. 重庆: 重庆大学, 2012: 29-33.

The evaluation index system for the degree of interactivity of the government and the citizen for government micro-blog

LI Yong, GONG Xiaofang, HUI Hongyao, TIAN Jingjing

(School of Economics and Business Administration, Chongqing University, Chongqing 400044, P. R. China)

Abstract: Based on analyzing and summarizing the development history of China's government micro-blog, and system analysis of the relative conceptions and their connections, this research puts forward an evaluation index system of interactive degree of government and citizen in government micro-blog. Through the case study of the sample government micro-blog in Chongqing, this research has proved the practicality and reliability of this index system. It will provide scientific theoretical foundation for the practical application and evaluation of the government micro-blog, and bring into full interactivity of it.

Key words: government micro-blog; interactivity; interactive degree of government and citizen; evaluation index system

(责任编辑 傅旭东)