

# 微博能够塑造政治信任吗?

## ——基于肇庆市政法微博群的案例解构

□ 陈家喜

**摘要:**网络新媒体不仅是信息技术的创新,也蕴含着政治沟通的重要变革。它让公民与政府的沟通变得便捷顺畅,提升政府的回应性和亲和力,进而增进公民的政治信任感。通过对肇庆市政法微博群的个案观察,本文发现微博提升政治信任,需要加强三方面工作:建立制度体系与专业团队,确保工作的制度化和持续性;放低政法机关在虚拟空间的身段,适应网络平台上的话语表达;加强后台支撑体系与平台建设,强化各部门协同联系机制。

**关键词:**政法微博 政治信任 政府创新

**中图分类号:**D6 **文献标识码:**A **文章编号:**1009-5675(2014)05-032-05

信息化时代的到来和互联网技术的普及,不仅深刻地改变了人们的社交方式,也深刻地影响了公众对政府的信任程度。中央多次强调将网络新媒体作为提升政法机关公信力和亲和力,提高政法宣传工作传播力的重要渠道。<sup>[1]</sup>近年来,借助于微博这一新兴互联网工具,加强与公众的沟通交流,促进司法公开和舆情引导,成为一股席卷全国政法机关的浪潮。统计显示,截至2013年12月20日,全国公安、检察、法院、司法行政4类政法机关和公职人员在各大微博平台开通的官方微博总计3.75万个;共发布微博1.02亿条,拥有粉丝4.49亿。这其中就包括最高人民法院、31个省级法院及150余个地方中院、26个省级公安机关、12个省级检察院、11个司法厅(局)均已开通官方微博。<sup>[2]</sup>“织围脖”、“赚粉丝”、“淘宝体”、“凡客体”等成为政法机关网络试水的重要形式。随着互联网而诞生的微博,能否成为重塑政法机关形象的有效工具?什么样的运行机制和沟通方式,有助于提升公众对于政法机关的信任?通过对广东省肇庆市政法微博群的个案观察,本文解析了微博在构建政法机关与公众信任关系上的作用机理和实践效果,并进一步讨论了政法微博群的内外局限和功能拓展。

### 一、网络新媒体与政治信任的理论分歧

政治信任是政治合法性的构成要素,也是有效治理的基本前提。一般意义上看,政治信任是公众对政治系统及其构成部门的预期和评价,是对政治系统回应性和正当性的总体判断,让公众产生政府机构代表他们的整体印象<sup>[3]</sup>。因此,政治信任本质上是一种基于认同基础上的公众心理感知,它是实现善治、合法性和政体稳定性的必要条件。一个赢得公众高度信任的政府,在行政过程中也更易得到前者的支持和协助;一个失去公民信任的政府,在公共政策推行过程中则需要进行更多的宣传动员,耗费额外的行政成本。而对于一个已经丧失公信力的政府,往往只能依赖于国家强制机器继续维持统治。

互联网新媒体的兴起不仅改变着普通人群的社交方式,也改变着政府的施政方式,进而对于政治信任产生重要影响。上世纪90年代以来,西方发达国家通过使用信息和通信技术(ICTs)掀起了“电子政府”的浪潮。<sup>[4]</sup>研究显示,社交媒体如Facebook、Twitter、Flickr、Digg、LinkedIn、Youtube等,也逐渐向政治领域扩散和渗透,并被用于进行竞选宣传、官民沟通和政治信息发布。社交媒体极大地提升民主治理

\* 作者简介:陈家喜,深圳大学当代中国政治研究所副所长,深圳大学管理学院教授、博士后,广东深圳,518060。

的质量,选民通过互联网与政府持续便捷的交流,进而提高了政治信任和政治效能感。<sup>[5]</sup>在网络媒介的帮助下,政府大幅提高了与公民日常交流的频率,以及网上服务的质量和效率,进而增进了公民对于政府服务的满意程度以及对于政府的信任程度。<sup>[6]</sup>

互联网新媒体的兴起也对我国政法机关的运行过程产生了重要影响。为了应对和引导信息化对于政法工作带来的新挑战,早在2010年12月20日,公安部部长孟建柱就提出,“要善于借助网络微博等新型媒介搭建警民互动平台,主动听取群众意见,自觉接受群众评议,进一步拓宽联系服务群众的渠道。”<sup>[7]</sup>随后全国范围内政法机关建立官方微博成为一种潮流和时尚,官方微博也被视为改善政法工作、密切警民关系、引导舆情走向的重要渠道。<sup>[8]</sup>

然而,在政法微博快速增长的同时,微博能否提升政法机关公信力却受到了质疑。新浪网在对网站注册的政法微博进行全景扫描分析的基础上,公布了《2012年度新浪政法微博报告》和《2013年新浪政法微博报告》。根据这两份报告,当前官方微博对于政法机关公信力的塑造并没有太大改变,“在一些公共舆论事件上常处于被围观和围攻的尴尬境地,司法机关的公信力处于较低水平的局面。”<sup>[9]</sup>原因主要在于:政法微博信息量少、更新率低,“僵尸”微博普遍存在“重发布而轻回复”,缺乏与网友间的实质交流互动;在舆情应对时,不能以柔性、谦抑的思维引导网民情绪,甚至与网友对骂,反而使问题扩大化;新媒体素养不高,缺乏策划意识和议程设置能力,模仿甚至抄袭其他政法微博内容,等等。<sup>[10]</sup>归结起来,网络新媒体对于政法机关来说尚是一个新鲜事务,建立起来容易,运转起来困难。在信息化的背景下,问题不是政府是否“在线”,建立了政府网站,而是它们以何种形式“在线”以及产生什么结果。因此,微博能否提升政法机关的公信力,以及如何提升政法机关的公信力,尚需要更多经验案例的检验和证实。

## 二、塑造政治信任的肇庆政法微博:创新与机理

建立与公众的信任关系是政法机关行使职能的前提,也是其开展好其他各项工作的基础。肇庆市从2010年设立“平安肇庆”公安微博,再到2011年全面开通政法微博群,领全国政法机关设立官方微博之先。在政法微博群实际运行中,肇庆市注重制度完善与团队建设、加强透明沟通,提升了与公众和网民之间的良性互动,从而增进了司法公信力。2014年1月,肇庆市委政法委“法治肇庆”微博群项目,获得第七届“中国地方政府创新奖”提名奖。肇庆市借助微博这一网络媒体,旨在重塑官民关系和司法公信。

### (一) 构建互联网时代的信息话语权

1. 从单项创新到集群扩散,构建政法微博群。肇庆市政法微博群的建立是一个渐进探索的过程,并且注重发挥微博集群的凝聚和扩散效应。2010年2月25日,肇庆市公安微博“平安肇庆”正式开通,成为全国首个公安认证官方微博。在“平安肇庆”成功运行一年多后,2011年4月25日,肇庆市及下辖各县(市、区)党委政法委“法治肇庆”微博、法院“公正肇庆”微博、检察院“正义肇庆”微博、司法局“和谐肇庆”微博同时开通,与前期开通的公安局“平安肇庆”微博共同组成“法治肇庆”政法微博群,成为全国首个政法微博群。与此同时,肇庆市还健全了市县两级政法微博体系,肇庆市下辖的9个县(市、区)共设立了45个微博工作站,构建了横到边、纵到底的微博管理体系。其中,“公正肇庆”还实现“一个账号、两级服务”,即肇庆市和辖区(县)两级法院共享一个“公正肇庆”微博账号,共同网上值班。换言之,网民访问“公正肇庆”微博,便可以同时与两级法院值班法官进行实时交流,了解法治信息及两级法院动态,进行网上释法答疑,达到实时网络释法答疑的效果。截至2014年4月,肇庆政法微博群在新浪和腾讯微博的粉丝数达991万,关注度11221,微博数量226202条,见表1。

表1 肇庆政法微博群的发展规模

	新浪微博			腾讯微博		
	粉丝	关注	微博	听众	收听	广播
平安肇庆	231万	1957	39361	2292324	1956	26337
法治肇庆	54万	680	5352	555479	447	5250
公正肇庆	55万	1015	16503	559688	984	15565
正义肇庆	55万	366	18784	554329	230	17907
和谐肇庆	55万	2001	44794	548171	1585	36349

注:数据来自于各微博站点,截取日期为2014年4月13日。

2. 完善制度与配备队伍,实现政法微博运行的规范化。制度和人员是微博运行的基本前提,缺乏制度规范的微博必然不会长久;而缺乏专业性和高素质的网络管理人员,则微博运行也难以取得成效。自开通政法微博起,肇庆市就注重配套制度建设,先后建立了联席会议制度、管理工作制度、网络发言人制度、联络员与网民互动机制、答复网民口径库制度、舆情应对制度、微博值班制度、定期培训制度、资料归档制度等一系列规范性制度规范。这些制度规划建设,确保了政法微博群运转的规范性和持续性。同时,为了确保微博回复的全面性、专业性和权威性,肇庆政法微博群还建立起微博专家团队,由实操部门、互联网技术人员和专家学者共同组成,加强统一专业培训和网络技术指导。其中,“平安肇庆”从各警种抽调业务骨干组建一支30多人“微博专家团队”。在微博专家团队内部还建立网络问政奖励制度,根据工作态度、质量和网民反馈,每季度推荐一名博警参与“警队之星”评选,并在年底进行评优活动。肇庆市法院则建立网

络发言人制度,由肇庆市中级人民法院宣传部门工作人员及各基层法院宣传部门负责人共同组成,答复网民咨询、举报、投诉等网上信访事项,引导网络舆情。肇庆市人民检察院设立微博网络发言人团队,由来自控申科、反渎局、反贪局、公诉科、侦监科、民行科、监所科、法警支队、案管中心、办公室,以及8名基层法院工作人员和5名微博管理员共同组成。

3. 创办特色栏目,构建“自媒体”信息发布渠道。与传统的平面媒体相比,微博是一种“自媒体”形式,微博发布者就是信息的掌控者。微博也是政法机关的自办媒体,为在平面媒体之外开辟了信息发布的新渠道。肇庆市政法机关十分重视微博的“自媒体”功能,结合部门特点创办特色栏目。如“平安肇庆”公安微博开启“二次开发——自定义回复”功能,只要微博用户关注“平安肇庆”,在私信中输入“1-6”数字,就可以查询到相对应的公安业务。目前,户政、车管、治安、消防、边防六大项业务(由数字1-6代表)139项内容已经成功上线,极大地拓展了网上服务的范围。“公正肇庆”法院微博重点关注微博案件分析,推出“法官说法”栏目。2012年9月7日,“公正肇庆”法院微博对典型案件进行庭审微博直播,在广东法院系统首创了微博直播庭审的先例。“正义肇庆”检察院微博重点关注微博反腐败和预防腐败,开设“检察官说事”、“反腐微言”、“检察官说事”等特色栏目。“和谐肇庆”司法微博针对外来工网民有白天上班晚上上网的特点,让公职律师在晚上开设职工维权服务专栏,专门为外来工提供网上法律援助服务。“法治肇庆”政法微博设立“三打两建”栏目,发布“三打两建”专题博文2000多条,网民点击量30多万次,转载量1.5万次,收集意见建议150多条。通过这些结合部门特点又方便公众咨询服务的业务设置,肇庆市政法微博群成功地赚取了“粉丝”的关注。

在现实运行当中,微博担当了肇庆政法机关自媒体的积极作用,借助于这一平台,肇庆市政法机关将部门信息迅速及时公开发布,占领舆论制高点,消除公众疑虑,树立了政法机关的权威性。如肇庆市发生的广宁特大交通事故、端州岩前村爆炸案、黄岗火灾案、5·20特大抢劫珠宝店案、粤0车占用高速公路紧急通道涉警事件、怀集抗洪抢险、谣传消防官兵救人收钱等事件,“法治肇庆”微博群均第一时间在新浪、腾讯两个微博平台予以公布,并及时向群众公布实情和进展,化解了各种谣言。

#### (二) 推进公开透明的沟通互动过程

当前困扰全国政法微博的一个普遍瓶颈是:政法机关尚不能适应自身在数字空间的角色转换,将微博看成是部门权力的延伸,放不下权力部门的身段。因此,它们无法适应网络空间的话语体系,仍旧保持官腔官调,缺乏与公众的实质交流,无法赢得公众的信任。肇庆市政法微博群通过确

保信息发布的真实性、信息回应的及时性和交流互动的平等性,将微博看成是与公众平等交流的有效平台,较好地化解了上述问题。

1. 确保信息发布的真实性。“法治肇庆”微博群通过发博文公布信息,上线与网民实时沟通交流,满足公众的知情权、表达权、参与权、监督权。根据相关制度规定,肇庆政法微博值班工作人员要求做到“五真”:真姓名、真照片、真电话、真QQ、真话语,树立网络上的公信力。肇庆政法微博群在发布信息内容有着明确的要求:以新华社《人民日报》(人民网)、公安部、平安南粤、平安肇庆政务网站本周内已发布的新闻为准,需编署作者名和值班者姓名,并标注信息来源。同时,要求做到“三不”原则:不要转发党委、政府、政法部门负面报道;不要转发娱乐界八卦消息;不要转发批评现行国策和法律的帖子。上述制度设计,既避免了政法机关微博发布虚假信息的情况发生,也避免了政法微博迎合网络舆论,散布损害政府形象的状况出现。

2. 加强信息回应的及时性。微博信息回应的及时性是确保政法机关与网民有效沟通的基本前提,而网络信息的及时性和交互性也对于政府回应性提出了更高要求。从制度设计上看,“法治肇庆”微博群十分注重信息回复的及时性。如肇庆市公安局对于借助“平安肇庆”对业务咨询和意见建议,要求在1-3个工作日内予以答复;属重大疑难的,应在7个工作日内予以答复;对违法犯罪线索举报,要求在3-7个工作日内予以答复。肇庆市法院也要求网民对于具体案件审理进度、判后答疑等询问,承办法官收到反馈内容1日内回复;属于一般业务性、常识性问题,由各微博工作站负责人审查后直接回复。肇庆市检察院规定微博问政信息,原则上在1-3个工作日内处理完毕并提供答复口径;如果3日内无法完成的,由网络发言人及时答复网民,说明理由。“法治肇庆”微博群信息发布的及时性,提升了政法机关应对紧急情况的能力。如2010年广州亚运会召开前夕,肇庆城区的七星岩景区发生一起爆炸案,当场炸死1人,群情紧张,“平安肇庆”公安微博立即在现场公布事件调查情况及进展,有效化解群众疑虑,引来网友的广泛赞誉。

3. 增强交流互动的活泼性。研究显示,部分政法部门将微博传播与党内宣传混为一谈,微博文风不顾粉丝感受,“纷纷表示、一致认为、不明真相、别有用心”等大而化之 and 居高临下的官腔官调极易遭致网友的吐槽。<sup>[11]</sup>为了避免这一现象的出现,“法治肇庆”微博群对于微博管理员有着统一的培训,要求灵活运用“网言网语”,发帖频率不宜过紧,保持与网民的充分互动。肇庆市公安局还设计了以“平安肇庆”微博10位博主为原型的卡通形象,并且在警示宣传单中也加入了这些卡通形象,并以这10个卡通形象印制了十万份钥匙扣分发给公众,见图1。“平安肇庆”在提醒网民

酒驾时所使用的诙谐语言,就是一个十分成功的案例<sup>[12]</sup>:

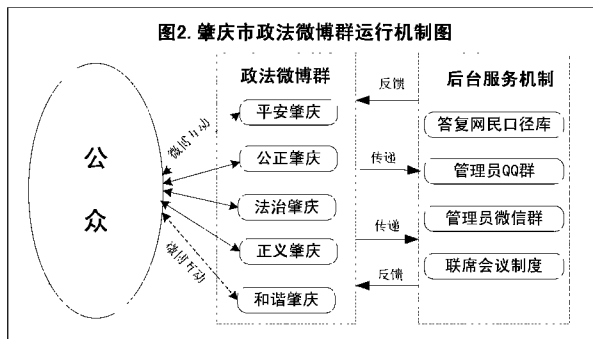
图1.“平安肇庆”微博卡通肖像



“请注意,您开的不是大黄蜂,请勿酒后驾车!”在2011年公安机关严打酒驾行为和《变形金刚3》电影热播之际,@平安南粤发布了网友绘制的大黄蜂漫画,提醒不要酒驾。数小时内,微博转发数就突破1500次。有人乘机调侃“喝了酒,就能开大黄蜂吗?”@平安南粤迅速回应“绝对不行!除非你一心想变形。”一句幽默话巧妙地化解了尴尬。

“平安肇庆”微博由“居高临下”式的宣传灌输,变成“平起平坐”的交流互动;由“我说你听、我打你通”式的权威表述,变成了“不分尊卑、双向交流”的心灵沟通,构建了信任关系。<sup>[13]</sup>正是在赢得网民广泛信任的基础上,肇庆政法微博群不仅是政法机关沟通网民的桥梁,也成为网民咨询恋爱、婚姻、家庭等私人问题的沟通平台。如一位女网友失恋后要自杀,经“平安肇庆”公安微博值班民警劝导,终于使她放弃了轻生的念头。一名刑满释放的年轻网友对能否正常回归社会产生怀疑,经“公正肇庆”法院微博值班管理员耐心进行心理辅导,避免了再度误入歧途。一名网友多次在检察院微博“正义肇庆”反映村组山林承包款被侵占事件,微博值班管理员及时正确引导网友依法依规向有关部门控告、申诉,案件成功调解结案。

(三) 建立有效回应的信息反馈机制



如何将分散的政法机关微博凝聚在一起,如何实现信息共享与组织联动,是政法微博群构建的一大难题。肇庆市政法机关通过建立口径库,管理员QQ群和微信群以及政法微博群联席会议制度等形式,构建了政法微博群的后台服务与联系机制,较好地解决了上述问题,见图2。

1. 建立口径库,实现信息汇集的云服务功能。调研中显示,网民在微博问政过程中咨询的问题千差万别、有时又琐碎具体,甚至超出了政法部门的业务范围,单靠值班人员

甚至微博专家团队的知识储备显然力不从心。为了做到“有问必答,有答有办,不办必督”,肇庆市公安局率先将各警种的一般性业务归类整理出约20万字的网络问政口径库,制定了《答复网民口径库》。其中80%的内容全国通用,可以解决网友反映的80%的问题,有效破解了网络问政瓶颈性的问题,节约了人力和时间成本。《答复网民口径库》在实践中也不断得到扩充,成为肇庆市政法微博群的云服务平台。肇庆市政法各部门微博共享《答复网民口径库》的数据资料,网民只需要向任一微博提出问题,都可以得到来自口径库的标准答案。

2. 建立后台联系制度,加强微博群内部整合协同。为了加强肇庆政法各部门网上服务规范化、集约化和协同性,肇庆市委政法委通过微博管理员的QQ群和个人微博群进行部门间的协调和信息交流;对于网民提出的涉及其他部门业务的问题,也通过这些后台QQ群和微信群,实现集思广益和实时沟通。与此同时,肇庆市还建立“法治肇庆”政法微博群联席会议制度,每2个月召开一次联席研判会。联席会议由市委政法委、市社工委、市公安局、市司法局、市法院、市检察院分管相关工作的领导及职能科室的主要负责人(联络员)组成。通报前一阶段全市政法微博群情况,分析微博群舆论中的敏感热点问题,加强舆情分析、情况通报、信息交流、协调联动等。联席会议的决议再转化为改进政法微博群的具体指导建议,推动肇庆政法微博群的不断完善。

三、结论与讨论:如何利用互联网工具重塑政治信任?

网络新媒体显然不仅是信息技术的创新,也蕴含着重要的政治意义。正如英国政治学者安德鲁·契德维克所指出的,“互联网在重构国家与公民关系的同时,也导致治理模式的深刻变革。”<sup>[14]</sup>互联网技术的政治价值就在于,与传统的政府公告、行政流程运转和常委闭门会议相比,它让公民与政府的沟通变得便捷、容易且富有互动性,提升了政府的回应性和亲和力,进而增进了公众对政府的信任感。与传统官僚模式重视标准化、部门化和劳动分工相比,互联网时代的E政府模式更重视协同网络的建构、外部合作和一站式的顾客服务。<sup>[15]</sup>因此,充分发掘互联网的政治功能,再造政府在数字空间的运行流程和沟通形式,已成为发达国家地方政府创新的重要趋势。

从肇庆案例来看,互联网工具在拓展与公众的互动,重塑政治信任中确实发挥了极大的作用。不论是微博的粉丝量、关注度和发帖量,还是实践的持续性、发展规模以及经验扩散性,肇庆市政法微博群都可以看成是成功的范例。肇庆市连续四届被中央综治委评为“全国社会管理综合治理优秀市”,并2次荣获全国社会管理综合治理“长安杯”。从肇

庆政法微博群的创新过程来看,有三条基本的经验值得借鉴:一是建构健全的制度体系与专业团队,从应景式的创新走向制度化的建设,确保创新过程的持续性。二是放低网络中的身段,运用平民化的沟通方式,特别是政法机关要适应数字平台上的话语表达,要学会“在网民的诅咒声中体察民情,在网民的谩骂声中关注民生,在网民的板砖声中树立公信力”,<sup>[16]</sup>从而增进与公众沟通的实效性和吸引力。三是加强后台支撑体系与平台建设,为微博群的发展提供数据库支持,提供部门协同联系机制。总之,尽管互联网工具为政府提升公民的政治信任提供了新的契机,但如何把握和利用这一契机,却需要更多的工作完成。

尽管网络技术创新也蕴含着巨大的政治价值,过分夸大这一创新的价值也并不符合现实。实际上,基于网络技术的政府创新本身也受到许多约束条件的限制:如虚拟技术创新与现实政府绩效之间的张力,政府在线表现并不能替代现实中政府公共服务的效率与质量,前者只是对于后者的一种强化和补充。宏观制度环境对于微观试验的约束,中央及上级机关对于网络技术的态度直接影响着地方政府创新的持续性。而信息技术本身不断地推陈出新和自我淘汰,对于这一创新实践也产生了潜在的消极影响。微博的衰落与微信的崛起导致大量粉丝流失和关注度下降。为了应对这一趋势,2013年7月1日,肇庆市开通了政法微信群,包括平安肇庆、公正肇庆、正义肇庆、和谐肇庆、阳光肇庆边检、平安怀集、平安端州、平安四会、平安鼎湖、平安高要、平安怀集、平安德庆、平安广宁、平安大旺、宝月派出所等。2014年1月,肇庆市公安局再次进行“自我更新”,几乎同一时间在易信、来往、微视、喜马拉雅、啪啪等5个新媒体平台注册了“平安肇庆”。通过对这些互联网新技术平台的应用,肇庆市政法微博群努力拓展网络空间的影响力。

#### 注释:

[1]《顺应人民对公共安全司法公正权益保障的新期待 全力推进平安中国法治中国过硬队伍建设》,《人民日报》2013年1月8日;《孟建柱就做好新形势下政法宣传工作提出要求》,新华网2013年4月26日。

[2]《2013年政法微博达3.75万个》,《法制日报》2014年1月7日。

[3] William T. Bianco, Trust: Representatives and constituents. Ann Arbor: University of Michigan Press, 1994. Marc J. Hetherington, The political relevance of political trust, American Political Science Review, Vol. 92, No. 4 (1998): 791 - 808.

[4] Andrew Chadwick & Christopher May, Interaction be-

tween States and Citizens in the Age of the Internet “e - Government” in the United States, Britain, and the European Union, Governance, Vol. 16, No. 2 (2003): 271 - 300.

[5] Karen Mossberger & Caroline Tolbert, The effects of e - government on trust and confidence in government, Public Administration Review, Vol. 66, No. 3 (2005): 354 - 69.

[6] Forrest V. Morgeson III, David Van Amburg & Sunil Mithas, Misplaced trust Exploring the structure of the e - government - citizen trust relationship, Journal of Public Administration: Research and Theory, Vol. 21 No. 2 (2011): 257 - 283.

[7] 孟建柱《要善于借助微博等新型媒介搭建警民互动平台》,人民网2010年12月22日(<http://politics.people.com.cn/GB/1026/13551867.html>)。

[8] 刘劲青《公安微博问政与社会管理创新》,《湖南警察学院学报》2011年第4期;王斌《从公安微博发展看构建和谐警民关系若干误区和出路》,《福建警察学院学报》2012年第2期;张峰,郭小民《从社会管理创新的视角看公安微博的发展与完善》,《北京警察学院学报》2013年第5期,等等。

[9] 人民网舆情检测室《2013年新浪政法微博报告》,新浪微盘(<http://vdisk.weibo.com/s/A-q4TgwK7GnC? sudaref=www.google.com>),第71页。

[10] 新浪微博《2012年度新浪政法微博报告》,新浪微盘(<http://vdisk.weibo.com/s/jc37T>),第29-31页;人民网舆情检测室《2013年新浪政法微博报告》,新浪微盘(<http://vdisk.weibo.com/s/A-q4TgwK7GnC? sudaref=www.google.com>),第71-72页。

[11] 新浪微博《2012年度新浪政法微博报告》,新浪微盘(<http://vdisk.weibo.com/s/jc37T>),第29-31页。

[12]《官方微博全官腔?看看这些官微吧》,《南方日报》2012年10月25日。

[13]《让世界看得到听得见的“微”言:公安微博从肇庆走向神州大地》,《西江日报》2013年12月10日。

[14] Andrew Chadwick, Internet Politics: States, Citizens, and New Communications Technologies, New York: Oxford University Press, 2006: 1.

[15] Alfred Tat - Kei Ho, Reinventing Local Governments and the E - Government Initiative, Public Administration Review, Vol. 62, No. 4 (2002): 434 - 444.

[16]《让世界看得到听得见的“微”言:公安微博从肇庆走向神州大地》,《西江日报》2013年12月10日。

责任编辑:孟桢