

因怠政被指“僵尸”，兰州一官微干脆“关张”

记者 张钦 白丽萍

据新华社兰州 2 月 25 日电(记者张钦 白丽萍)因网络“怠政”被媒体批为“僵尸”后,兰州供电公司城关区分公司官方微博“@兰州城关供电”却选择“关张”。一个旨在加强互动、沟通便民的新媒体,却长期沉默自闭,舆情并不汹汹,就走了轻生“绝路”,其背后有何隐情?一批官微“始而喜,终而乱”、沦为“僵尸”甚至悄悄关张,又因遭遇怎样的窘境?

官微被曝“僵尸”后关张了事

“官方微博也想好好服务,可是官网身不由己!”这是实名认证微博“@兰州城关供电”“生前”推送的最后一条微博。兰州网友“野风评论”19 日发微博反映,“@兰州城关供电”作为公共服务行业官方微博,基本无人维护。

官微变“僵尸”,是身不由己,还是心不在焉?记者走访兰州市多个官微发现,官微群体参差不齐,勤政者赢得掌声与认可,怠政者或“闲谈终日,言不及义”,或长期乏人维护成了“五星级僵尸”。

新华社 20 日播发的《甘肃兰州:部分官方微博网上怠政成“僵尸”》中举例道,“@兰州城关供电”自 2012 年 12 月 5 日至今,仅推送 4 条微博,其中 3 条是其更新微博客户端版本后,系统自动生成发出的信息。次日,网友发现网上已找不到“@兰州城关供电”的踪影。

需要怎样的保障和运营机制

一次来势并不“汹汹”的舆论监督之后,“@兰州城关供电”就“关张”了。对此,兰州供电公司回应称,2012 年 3 月,随着电力体制的不断推进,公司管理架构发生变化,城关供电分公司不存在了,其官方微博也失去了存在意义。

兰州供电公司党群工作部主任陈建成进一步解释,他们和新浪做了沟通,申请注销此微博号,但由于一些客观原因,没有及时注销掉。日前,他们与新浪公司沟通取消了法人微博身份和加 V 实名认证。

“微博开通后,由哪个部门来维护,如何建立服务的渠道,通过微博做好服务大众的作用,若是做不到,就会出现这种长期无人经营的状态,反而会有负面影响。开通微博后,需要怎样的保障和运营机制,我们也在沟通中。”陈建成说。

制度建设滞后

有研究表明,像“@兰州城关供电”悄然“关张”的官微,虽不普遍,但绝非甘肃独有。更为普遍的是,一批微博有载体无内容、有内容不更新、有发问不互动、有互动没观点,成了“僵尸”。有些微博遇到网上众声喧哗,却采取鸵鸟政策,将头埋进沙子里,不闻不理,想让时间去冷处理。

清华大学公共关系与战略传播研究所高级研究员侯锴认为,赢得认可与掌声的官微需具备三大要素:一位深知微时代“互动赢得互信”的开明领导;一个善于沟通的团队;一套有机整合组织资源、人力资源和信息资源的健全制度。而绝大多数“僵尸”官微,不仅存在“眼高手低”的能力问题,更重要的是缺乏激活官微的制度建设。由于制度建设滞后,不少官微被迫“体外循环”。

受访专家表示,官微应是信息公开的 2.0 版、互动版,也是倾听民声、接受投诉的第二通道。只有站在扩展信息公开新平台的高度,明确定位官微在体制内的位置,才能整合网上、网下资源,而不至于张口雷倒人,闭口成“僵尸”。