

信息畸变与权力博弈： 重大疫情下网络谣言的生成与传播机制

范 敏 周建新

摘要:网络谣言是网络舆情的一种畸变形态;互联网的裂变传播、社交背书、隐匿技术等特质,加速了网络谣言的生产与传播。重大突发事件中的网络谣言制造了公众恐慌,扰乱了社会秩序,具有极强的危害性。通过追溯新型冠状病毒疫情暴发期间谣言的产生源头、易感人群、传播途径、技术手段和引爆机制,提出信息缺位与权力博弈是谣言产生的根源;公众恐慌与素养缺失使其更易轻信谣言;媒体失范与圈子极化加速谣言传播;智能机器人技术为谣言极速扩散提供隐秘支持;公众集体记忆可引发大规模的舆情危机。建议从政府、公众、媒介、技术和社会宏观层面,为未来我国重大突发事件下网络谣言的现代化治理提出对策:包括制定谣言研判预案策略,建立政务部门联动机制;提升公众的科学素养与媒介素养教育;加强媒体人在重大突发事件的报道规范与评论素养;提高对网络社交机器人账号的攻克技术与舆情监控技术;发动多元社会力量共同参与网络内容生态治理。

关键词:网络谣言;重大疫情;生成与传播机制;治理举措

中图分类号:G210 **文献标识码:**A **文章编号:**2096-5443(2020)04-0064-09

项目基金:国家社会科学基金艺术学重大项目(19ZD12);国家新闻出版广电总局规划项目(GD1918)

2020年新年伊始,新型冠状病毒迅速在中国蔓延。与此同时,网络舆论的战疫也拉响警报。从疫情最初从微信爆出,到防控过程中全国疫情大数据的实时更新、武汉前线的抗疫报道、防控信息与知识的传播等,互联网已然成为此次突发事件的主要舆论场域。随着“武汉封城”和英美等国家“包机撤侨”,直至疫情发展成全球性事件,网络舆论场域也变得愈发复杂。一方面,网络充斥着来自国内外主流媒体和社交媒体的“声音”与“噪音”;另一方面,是公众对疫情的恐慌、未来的彷徨和相关知识与信息的急切渴望。从微博热搜榜首关于新型冠状病毒的热点话题持续不断,到微信朋友圈关于疫情防护文章的频繁转发,再到抖音快手等小视频平台关于疫情、防护等信息需求的大幅增长,都体现了公众对于此次公共卫生事件的集体关注与共同参与。公众的集中讨论形成了本次疫情防控的网络舆情。

尽管政府与相关部门对本次疫情期间的网络舆情处理汲取了过往经验,总体响应速度较快,但是随着疫情不断深入,相应短板也逐渐暴露。截至2020年1月29日,抖音团队官方发布已处理了24922个涉及虚假、谣言等不当视频;截至2020年3月6日,中央网信办“中国互联网联合辟谣平台”已鉴别473条谣言。疫情防控期间网络谣言频发,扰乱了正常的社会秩序,为疫情防控与社会维稳等工作带来了诸多阻力。在当今人工智能和5G通讯技术快速发展的时代,互联网不仅是公众获取信息的主要途径,也是各方权力争相抢夺的舆论主战场,网络谣言极有可能沦为这场“没有硝烟的战争”中的“武器”。因此,研究网络谣言治理具有时代的紧迫性与必要性,对推进国家现代化治理水平、维护社会的稳定和快速发展具有重要意义。在全球面临重大公共卫生安全威胁、公众易陷入

集体恐慌的情形下,更应溯本求源,重新审视当前时代背景下“网络谣言如何生成与传播”的本真问题,从而为我国未来网络谣言现代化治理探寻进路。因此,本文回顾了疫情防控期间可考证且具有较大影响力的网络谣言(即有相关责任方面辟谣的谣言)。通过对这些谣言的追根溯源,旨在深入剖析谣言产生及传播机理,探究谣言如何及为何能够(或未能)引爆舆论,以及与以往网络谣言的生产与传播有何异同,力求为我国重大突发事件中的网络舆情现代化生态治理提供决策依据。

一、重大疫情下的网络舆情与网络谣言

(一)网络舆情六要素

网络舆情本质上属于舆情的一部分。关于“舆情”的定义,我国众多学者,如王来华、张克生、刘毅等在其著作中均有涉及,尽管切入角度与表述细节略有不同,但总体是指“社会各阶级公众对社会存在与发展所持有的情绪、看法、意见、信念和态度”^[1]。简而言之,网络舆情是公众利用互联网媒介对共同关心的社会焦点问题的集中反映。本次新冠疫情期间,公众通过积极生产、发布、转发或评论与疫情相关的网络内容,表达对病毒来源、感染数据、预防措施、疫苗研发、复工复产、网络授课、经济形势等社会话题的意见。

姜胜宏进一步指出,研究网络舆情需要综合考虑其构成的六要素,即主体、客体、激体、本体、时空因素、影响力和强度。^[2]其中,公众作为参与主体,表达着自我意见;政府作为客体,回应公众的意见;事件作为激体,是公众与政府的共同关心所在,也发挥着“正刺激”或“负刺激”的功能;本体是网络舆情中公众的意见反映;时空既指向其“物理性”,也指向其“社会性”,即某一社会历史发展阶段的影响;影响力和强度则反映了公众对某个话题的关注度,如果某个关注度强的事件得到及时有效的处理,则会收获良好的舆论反馈,反之,则可能导致舆情危机。例如,本次疫情期间,央视对公众关心的火神山和雷神山医院的建设过程进行不间断网络直播。这次事件作为正向激体,不仅引发了网友关于“中国速度”和“中国效率”的热烈讨论,为政府的执行力赢得了口碑,也重拾了公众对“新时代最可爱的人”——来自社会基层普通劳动者的尊敬与感恩,在生活的真实课堂为青年人上了生动的一课,宣扬了社会的正能量。反之,湖北武汉红十字会疫情物资的分配与处置的不透明,成为引发网络舆情的负向激体,政府部门在后续央视网络直播采访过程中的不当言行,再次将红十字会带向争议与舆论的风口。随着网民负面情绪的不断发酵,十年前“郭美美炫富事件”也再次被起底,从而引发了红十字会新一轮的网络舆情危机。

(二)舆情畸变:重大疫情下的网络谣言

网络谣言是网络舆情的一种畸变形态。^[3]国内外众多学者,如奥尔波特、波斯特曼、彼得逊、吉斯特、卡普费雷、刘建明等都曾对“谣言”做出定义。例如,卡普费雷认为谣言是“在社会中出现并流传的未经官方公开证实或者已经被官方所辟谣的信息”^[4]。综合多数学者的观点可知,一则信息成为谣言须满足两点特征:一是信息须起源于某一社会公众问题(而非无意义的讨论);二是这些未经证实或者已证为虚假的消息需要得到广泛的传播(而非小范围交流)。

谣言就如同自然界中的病毒,是一种古老的、长存的信息传播形式。但是相比其他媒介,网络媒介赋予每个公民“自由发言权”,加之网络媒介固有的隐匿性、依托社交的“核链式”传播模式^[5]、海量的数据信息、时空无疆域等特点,都为谣言的滋生与传播提供了绝佳的环境。日常生活中网络谣言的数量与危害性尚且有限,而重大疫情期间网络谣言的集中爆发则影响巨大,其不仅直接扰乱了抗疫工作,还容易引发舆论危机与群体性事件,造成无法估量的经济损失与社会动荡。

由于此次疫情暴发突然,且新冠病毒具有高度不确定性和很强的传染性,公众在有限的认知、经验、资源等情况下,很容易产生恐慌心理。“群体情绪感染”相关理论指出:个体情绪可以在群体间不断发酵与传播,进而使群体都呈现相同的情绪。^[6]在本次疫情的网络舆论场中,公众每日被与疫情相关的海量信息所裹挟,网络媒介的开放性又加剧了公众对相关议题的互动讨论与情绪感染,在媒介

参与和群体恐慌情绪的共同刺激下,本就缺乏认知能力的公众更容易失去对谣言的理性判断能力,从而在不知不觉中沦为谣言的受害者甚至帮凶。

通过对“中国互联网联合辟谣平台”官方公布的谣言文本进行分析,可将本次疫情期间传播的谣言大致归为下述四类:①病毒溯源类,内容涉及医学知识与公务机构的职责,如零号病人、人造病毒、实验室安全、中间宿主、华南海鲜市场等。这类谣言通常混杂着所谓的国内外媒体的小道消息和各类耸人听闻的阴谋论等内容,带有较强的政治色彩。②疫情防控类,主要关于公务机构对疫情防控的相关决策,如封城、复工复产复学、红十字会等。这类谣言的辐射面广、影响力大,涉及物流保障、交通管控、物资储备等多个职能部门或服务主体。③疾病防治类,内容涉及医学知识和生活常识,如特效药、疫苗、偏方等。此类谣言虽然影响力有限,但其内容往往具有很强的魔幻色彩,有些内容甚至达到了令人匪夷所思的程度。④个体遭遇类,主要通过编造或者夸大个体遭遇(如教授求救、女博士死亡)和相关事件(如哈佛降半旗纪念)等,激发公众与事件主人公共情,拼贴出由情感裹挟游离于事实真相的“混合式谣言”,从而达到政治化解读的目的。虽然不同类型的谣言内容偏重不同,但都直接或间接涉及民生健康、经济发展、社会管理等诸多层面,影响力与危害不言而喻。

二、重大疫情下网络谣言的生成与传播机理

谣言如同病毒,其传播速度与潜在危害甚至比病毒更为剧烈。若想厘清谣言的产生与传播机理,也必须像追溯病毒一般,认真分析其原始宿主、易感人群、传播途径、变异进化、是否存在“超级传播者”等。本小节通过分析谣言的产生源头、接受人群、传播媒介、传播技术和舆论危机,从政府、公众、媒介、技术及社会宏观层面,探讨网络谣言的生成、接受、传播与引爆机理(图1)。我们认为:信息缺位与权力博弈是谣言产生的根源;公众恐慌与素养缺失使其更易轻信谣言;媒体失范与圈子极化加速谣言传播;智能机器人技术为谣言极速扩散提供隐秘支持;当公众集体记忆被唤醒,则可能引发大规模的舆情危机。

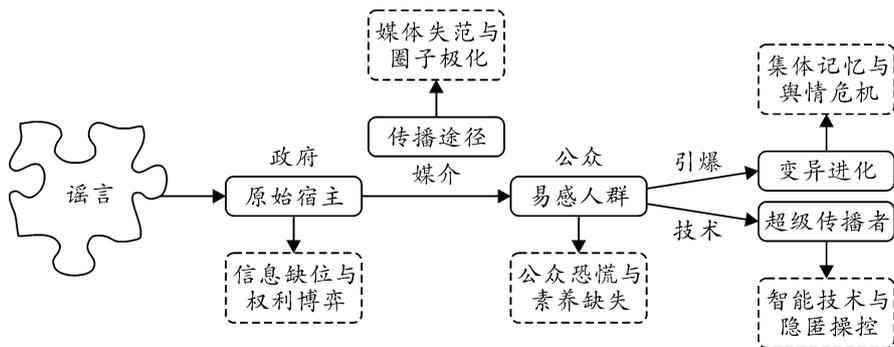


图1 谣言的生成与传播机制

(一)原始宿主:信息缺位与权力博弈

卡普费雷认为“谣言”可简单概括为:谣言=(事件的)重要性×(事件的)模糊性。^[4]可见,网络中能广泛传播的谣言,正是公众十分关注却又缺失信息细节的事件。若从谣言的时间轴来看,谣言主题也随着疫情发展不断变化,如疫情初期各类关于“武汉”与“封城”的谣言不断,疫情中期又出现许多关于抗疫物资、医院运转情况、感染人员的救治的谣言,疫情后半程则涌现出各类关于复学复工的谣言,谣言主题的更迭在一定程度上反映了公众的共同关心所向。在疫情初期,由于人类对病毒与疫情的未知因素,谣言几乎此消彼长;但是随着疫情中后期政府等相关部门对信息发布效率的提高,网络谣言的数量或传播周期呈明显下降趋势。可见,重大疫情固有的“突发性”与“未知性”,

几乎不可避免地使突发事件初期存在一段“信息缺位期”。其中,因预警响应不及时造成的信息缺位,后期可通过改善相关制度进行一定程度上的弥补;但是由于对病毒源头、传播渠道、预防措施等有限认知造成的信息缺位,短期内却难以取得较大突破,这使得重大突发事件几乎与谣言相伴相生。

在重大疫情初始阶段的信息缺位期,一方面,公众开始自发以民间渠道主动寻求与传播相关信息,在互联网碎片化的传播与解读中,信息却逐渐失真。例如,2月中旬微信群里疯狂传着关于“武汉市青山区跑了8个新冠肺炎确诊病人”的微信对话与照片截屏,在这种“有图有真相”的佐证下,许多网民都信以为真,纷纷转发了消息。事后,人民网辟谣:该图中出逃的实为某精神疾病患者,其并未感染新冠病毒,并且已被移送到医院。尽管消息中的照片和对话是真实的,但由于缺失充分的信息(如精神病院),信息在传播过程中逐渐失真(从精神病院变为普通医院,再到新冠患者),从而变异成了半真半假的混合式谣言。

另一方面,国内外各方力量在政治、经济、文化等诸多方面的博弈成为炮制谣言病毒的人为因素。当前中国正处于全面建设小康社会、全面深化改革的重要时期,面临复杂多变的安全和发展环境。一方面是我们改革与经济快速发展所引发的一些社会内部矛盾,另一方面是西方反华势力对我国的虎视眈眈与全面打压。这种复杂局势在以“自由”和“伪公共领域”著称的互联网空间中表现得尤其明显。^[7]由于西方国家对互联网相关研究起步较早,其传播内容与传播技术都处于优势地位。本次疫情期间谣言频发,且很多都来源不明,即是这种内部因素与外部因素多方权力抗衡的结果。例如,有人将个体的不公遭遇与对社会的不满态度投射于谣言,人为制造了莫须有的社会恐慌;有些商人利用早期公众对病毒认知的不足,编造出“某某可预防新冠病毒”的谣言,通过大V账号的转发带货而获得商业利益;还有个别公众号为了博取流量或达到某种政治目的,传播诸如“武汉卫健委副主任感染后逃去上海豪宅”的假新闻,刻意煽动网民“仇官”的“民粹主义”情绪,^[8]营造政府与人民的对抗关系。在这种权力博弈中,互联网极好的隐蔽性使其演变为一种舆论工具,被怀有各种目的的力量操纵和摆弄,从而沦为制造与传播谣言的无形武器。

(二)易感人群:公众恐慌与素养缺失

若谣言的生成有其偶然性与必然性,谁又是最容易被谣言病毒感染的易感人群呢?美国学者桑斯坦在“社会流瀑”理论中指出,如果当事人周围的大多数人都相信一则谣言,当事人则很容易相信那则谣言,即一种“从众心理”^[9];人们选择接受他人的信念,一方面可能因为对谣言所涉及的话题缺乏直接经验或认知,另一方面也体现了罗诺斯所言的“释放焦虑”^[10]。本次疫情初期出现了一些本应很容易被识破的谣言,如“抽烟和烟花爆竹能防治肺炎”和“用淡盐水漱口可以预防新型冠状病毒”。若在平日,这些低劣的谣言很容易被识破,不会造成广泛传播;但在特殊时期,在恐慌、焦虑、期望等心理的影响下,许多人丧失了平日的理性认知,网民或怀着求证心理,或出于关心或保护社会群体的心理,接受并传播了这些荒唐的谣言。

除了上述较易攻破的谣言外,另一类打着“科学旗号”或“眼见为实”的谣言相对更难以察觉。这类谣言往往在某个真实信息的基础上断章取义、联想发挥,通过配合着所谓的“图文真相”或“亲历者口述”等“证据”,在互联网熟人圈子的背书下发酵传播,具有很强的欺骗性和煽动性。如果公众不具备良好的科学素养与媒介素养,就极易落入谣言的陷阱。2月中旬朋友圈开始谣传“淡水鱼能传播新冠肺炎”,原因是“很多地方有厕所搭在鱼塘上或者在鱼塘洗便桶的习惯”,且“现在已确认粪口传播病毒了”。这则谣言看似有理有据,论证严密,但却利用了部分网友并不清楚“哺乳动物病毒不可能在水生动物体内增殖”的常识;之后专家出面澄清、辟谣才逐渐平息。此次疫情期间还出现了一类“搬运”国外科学杂志论文的相关谣言。在网络上引起震动的关于“病毒是石正丽团队合成的”谣言,其证据是该团队曾在2015年发表过合成冠状病毒的文章;稍后被专业人士证实该文章内容只是将某一蛋白嫁接到另一病毒上,并没有改变其基因。这类谣言倚靠着多数民众不具备良好的英文学术文献阅读能力,在信息的错位下,谣言制造者刚好利用移花接木的片面解读来制造社会恐

慌。由于此类谣言往往都有所谓的专家人士的背书,或有看似论证合理却混淆模糊关键概念(或以偏概全)的煽动性内容,所以很容易迷惑大众,特别是科学素养较低的人群。

(三)传播途径:媒体失范与圈子极化

相比主流传统媒体,网络媒体兼具商业与社会双重属性,加之网络媒体“人人皆媒”的特性,导致其缺失有效的内容“把关人”。这更需要网络媒介平台在疫情期间自觉遵守媒体的道德自觉、积极参与制定严格的内容审核与管理机制,严守道德与法律防线,做好舆论引导,不给谣言的传播与扩散提供机会。例如,早期抖音平台出现了很多有关新冠病毒的恐慌谣言,有些用户为了“博眼球”,或者纯粹为了“好玩”,制造了大量谣言,为疫情防控工作添乱。之后,抖音团队在一月底紧急发布了《关于新型冠状病毒肺炎相关谣言专项治理的公告》,对这些视频和传播账号进行了下架、禁言和封禁等不同程度的处罚;与此同时,抖音和快手等短视频平台还专门推出了“抗击新冠肺炎疫情实时动态”等栏目,有效遏制了谣言的大规模生产。

本次疫情期间,以央视、新华社、《人民日报》为代表的网络权威媒体在疫情报道和舆情引导方面也扮演了十分重要的角色。尽管主流媒体在这次疫情期间的总体表现收获了公众的好评,但其在无意间也扮演了推手,以至于引发了“全民抢购双黄连”的群体性事件。1月31日晚,人民日报官微发布了“初步研究发现,双黄连可抑制冠状病毒”,随后各大网络媒体都进行了转载,导致一夜之间双黄连遭到疯抢;结果第二天《人民日报》又紧急发布“抑制并不等于预防和治疗”,但舆论已经发酵,网络关于双黄连的谣言络绎不绝,随后各方媒体又请出多位专家进行论证,直至将此条消息列为谣言。疫情期间,权威媒体具有标杆与引领作用,其影响力更胜平日。因此权威媒体的报道与发言更加谨慎,应避免各种语义模糊或打擦边球的报道,做到真实、客观、科学地进行新闻报道,维护主流媒体长久以来建立的公信力。

英国学者寇德瑞曾提出“媒介仪式”理论,解释社会是如何被拥有特殊权力和影响力的媒介系统媒介化的。^[11]上海与武汉病毒所的一项初期实验结果,在特殊且敏感时期,经由《人民日报》这一权威媒体由微博发布后,在网络自媒体的参与和助力下极速扩散,其意义已远超越实验数据本身的意义。新闻中关于“抑制、预防、治疗”这种语焉不详的措辞和微博140字语境下缺少事件细节的“大量留白”,都为公众留下了无限的想象空间。在网络权威主导、其他自媒体共同参与的“媒介仪式”下,“双黄连”符号的意义已被放大与重构,其代表的已不是生活中的一剂普通药剂,而是在生死关头能救命的“神药”,以致激发了非理性的群体抢购事件。类似的事件还包括在朋友圈一夜之间涌现的各种“文字”版本的“发哨人”帖子。在公众“不停发帖”与媒体“不停删帖”的对抗游戏中,公众关注的焦点早已在这种媒介仪式下变得模糊,似乎内容正确与否、帖子是否被删已不再重要,积极“参与”才是“王道”,最后该事件完全沦为了一场全民演绎的“网络狂欢”秀场^[12]。

除了媒体的失范,网络社交媒体半封闭的社群特性也为病毒谣言的扩散提供了途径。不论是作为“饭圈”主战场的微博,还是代表了“精英文化”的知乎,抑或被戏称为“微商”和“老年人”天下的朋友圈,一定程度上都反映了互联网的社群特征。网络上持有相同或相似观点的人更容易聚集,谣言在同行圈子的背书下更易于传播,且更具有说服力。美国心理学家霍兰夫曾提出“可信性效果”的概念,即信源的可信度越高,其说服效果越大,反之亦然。^[13]谣言往往不是凭空出现,它通常是从我们身边亲近的朋友、同事或家人传出,在半封闭圈子的强化与扩散下,极有可能导致桑斯坦所描述的“群体极化”现象,导致持有某种偏向的团体成员朝着偏向的方向移动,最终形成极端的观点。^[9]

(四)超级传播者:智能技术与隐匿操控

计算机通信与智能技术在网络媒介中扮演着重要的角色。当前先进且隐匿的社交机器人技术就像谣言病毒的“超级传播者”,比实名制认证的大V账号更隐秘、更难以追溯源头。“社交机器人”仅利用代码与算法,即可躲在幕后操控网络舆论。^[14]2016年的“通俄门”事件调查结果显示:俄罗斯军方曾在美国大选期间及之后,利用数千个虚假账户在脸书、推特等社交媒体上发布上百万条精心

炮制的推文,影响了近半数选民,成功干预了美国大选结果。由于这类机器人账户往往经过精心粉饰,公众难以察觉其机器属性。社交机器人账户通过大规模的自动点赞、转发、搜索等行为,可以快速生成指数级上涨的数据,以“谎言灌喷”^[15]的方式将大量谣言送入网民的视野,甚至送上热搜。这类谣言并非是个体在传播过程中由于信息流失而导致的谣言,而是人为蓄意制造的谣言,因此往往带有强烈的目的性,或在动摇政治稳定,或在扰乱经济发展,或在煽动公众情绪,因此对国家、社会和公众的危害性极大。

(五) 变异进化:集体记忆与舆情危机

疫情期间,大部分谣言可通过及时的网络“外净化”与“自净化”机制^[16]得到有效的遏制与纠正;但是,也有极少数谣言发生了“变异进化”,相关部门越是辟谣,谣言反而愈发增多,在公众的“集体记忆”与媒介参与下,甚至引发了强烈的舆情危机。“集体记忆”理论是法国社会学家莫里斯·哈布瓦赫最早提出的概念,强调记忆不仅是生理与心理功能,也是社会功能;社会的集体记忆是个体记忆的基础,社会环境能不断影响个体记忆的建构。^[17]例如,社会过往曾出现的有影响力的舆情危机,都以集体记忆的形式存在;当相似危机再次出现时,这些记忆则可能被唤起,成为谣言滋生的温床。本次疫情期间出现的两次最大的网络舆情危机,即是武汉红十字会物资分配与李文亮医生事件。2001年的郭美美事件曾将中国红十字会的公信力降至冰点,当这段记忆还未被完全淡忘之时,武汉红十字会对疫情物资的不当处置又再次唤醒了公众对公益组织贪污腐败、滥用职权、惯于隐瞒真相的集体记忆,几乎几天之间引爆全网,大量关于红十字会贪污、腐败、不作为、背后势力等谣言在网络上发酵,其公信力再次跌落至冰点;甚至在红十字会官方几次辟谣后,舆论仍得不到扭转。

李文亮医生的去世也是本次疫情期间引发全网关注的事件。作为最早预警疫情的八人之一,李文亮医生的去世唤起了公众对于疫情暴发早期,政府等公职部门“不当作为”和“吹哨人”制度的讨论。这些讨论继而引发了公众对2003年非典期间,北京市相关领导在疫情早期瞒报数据的记忆,从而唤醒了对中国社会中“官民关系”的不满情绪。随着李文亮医生的去世,网络各类谣言也愈发增多,例如“李文亮妻子发布其手稿《我走了》”“哈佛大学为李文亮医生降半旗”等。这些谣言文本一方面表达了公众对李文亮医生缅怀与崇敬之情,另一方面也体现了对相关部门不作为的愤怒与斥责,直至中央直接成立李文亮事件的调查小组,网络上的相关舆论才得以稍加扭转,但这次事件对政府公信力造成了巨大的冲击。

谣言之所以得以变异进化,其主要原因是由于疫情初期一些受到地方政府处罚的所谓谣言与民间舆论的观点并不一致,例如李文亮医生被罚事件。后续事实也证明,一些最早被认定的“谣言”,其实是有事实依据的,这也引发了对“何种权力主体有资格判别谣言”这一问题的反思。事实证明,只有真相才是最好的辟谣剂,行政主体如果直接进行简单干预,非但不利于辟谣本身,反而容易造成民众的猜疑与情绪的反弹。因此,在对复杂的谣言进行辟谣之时,应充分尊重当事人或专业人士的意见,必要时应请相关人士或组织(而非权力行政机构)进行辟谣。

集体记忆引发的全民参与,可能会将网络公共舆论引向“沉默的螺旋”所描述的另一种偏激。“沉默的螺旋”理论讨论的是传统媒介环境下公共舆论生成与演变的假设。德国学者诺依曼认为,当一种场域形成的意见向其他场域传播时,人们要么大声表达对某一观点的支持,要么保持沉默;直至一种观点占据上风,而其他观点消失。^[18]网络媒介中,如果情绪较为极端的发言者得到附和,其声势则会愈发嚣张,而其他不同意见者的声音则会愈来愈少。“哈佛大学为李文亮医生降半旗”这则谣言在李文亮去世之日,在朋友圈几乎刷屏,仿佛“不转发”就代表了某种“不关注”与“不正确”。谣言的产生、接受和传播的过程,实质上也是公众达成广泛心理共识的过程。当公众对公职机关的消极记忆被重新唤起后,就可能加剧“官民对立”的对抗冲突,引发大规模的舆情危机,严重损害政府部门的公信力。

三、我国重大突发事件中网络信息内容生态现代治理举措

(一) 制定谣言研判预案策略, 建立政务部门联动机制

当社会出现重大突发公共事件时, 谣言的出现不可避免。政府及相关部门需提前根据不同类型的谣言制定相关的谣言研判预案。例如, 针对不准确但又有一定事实依据的信息, 相关部门可以不用过早介入, 留给公众有一个适当的发言空间, 让时间去验证真相, 让真相对去对冲谣言; 针对完全不真实但不会造成恐慌或集体行为的信息, 网络媒体也会很快自我更正; 针对完全不真实但又会引起大面积恐慌的焦点问题, 相关部门及主流媒体应及时澄清, 纠正错误说法。网信办、卫生、公安等相关部门还应建立内部联动机制, 明确职责与分工, 形成针对不同类型谣言侦破预警机制, 实现对谣言快速且高效的甄别与发布。政府还应注意“矫枉过正”的危险, 在争取“黄金时间”的同时, 也要根据谣言的具体情境和效果进行分析。^[19]除了在政务官方发布外, 应在主流权威媒体及其他有影响力的自媒体等渠道进行报道。通过这种全网覆盖真实信息的方式, 利用网络的自净化机制, 逐渐将谣言挤兑出舞台。^[20]

(二) 提升公众科学素养与媒介素养教育

重大突发事件期间, 公众的非理性情绪不可避免。政府相关部门应联合媒体主动出击, 在疫情初期就积极开展相关科学知识的普及教育, 做好公众的心理疏导。公众科学素养与媒介素养的养成与提高非一日之功, 需要社会、媒体与个人共同努力。一方面, 功夫须落在平时, 政府与媒体应在日常生活中就积极向网民普及相关法律知识与网络道德规范, 使公众做到不盲从、不谣传, 自觉维护积极健康的网络环境; 另一方面, 学校还应加大对青少年儿童媒介素养能力的培养和教育, 积极将媒介素养教育融入义务教育的范畴之内, 使作为“数字原住民”的青少年儿童将网民素养自觉作为其自身公民素养的一部分,^[21]在增强青少年儿童网络道德和法律意识的基础上, 强调其社会责任意识与个人担当, 鼓励他们主动参与网络社会的建设、治理与维护。

(三) 加强媒体人重大突发事件报道规范与评论素养

在公众非理性的情绪下, 媒介报道的角度、措辞、准确度、及时性、客观性等, 都会对舆论产生极大的影响。近年来主流媒体已通过开设政务微博、公众号、短视频官方媒体等形式, 积极参与和引导网络舆论, 部分主流媒体为了更好地贴近青年网民群体, 在报道形式上也褪去了一贯的正统和严肃作风, 构建起年轻、幽默、轻松、亲民的好形象。但是, 报道形式的多元化并不能消退报道内容的严肃性, 主流媒体与媒体人需要时刻守好自己的本位, 明确媒体人的职责;^[22]要主动探索如何在以“碎片化”话语结构为主要表达方式的互联网舆论场域中, 更高效、准确地发表新闻评论。作为网络大部头的自媒体也应明确法律底线, 不打“标题党”的擦边球, 力求在能力范围内积极配合主流媒体, 做好突发事件的舆论引导。

(四) 提高虚假账号攻克技术与舆情监控技术

当前基于算法的社交机器人账号可以自动制造流量, 成为传播谣言的有力帮凶。在“通俄门”发生后, 脸书公司紧急修改了算法, 删除了大量机器人发布的内容。但是, 机器人算法也在不断迭代, 新的博弈还在继续。针对社交机器人这项科技变异物, 政府、企业与学术界力量需要联合起来, 通过加强对网络科技的研发, 共同攻克难关。政府也须持续加大对大数据技术的研发, 努力做好重大突发事件期间和后期的舆情监控。特别是当前互联网已由“双微时代”迈入“短视频时代”, 网络上大量数据都以视频、声音和图像为主的“非结构化”数据,^[23]只有不断提高大数据技术对非结构化数据的分析与处理, 才能够更有效地对舆情进行监控、分析与预警。

(五) 发动多元社会力量共同参与网络内容生态治理

重大突发事件关乎社会中的每位个体, 网络内容生态治理也需要发动多元社会力量。除了政府、媒体和公众, 相关专业机构, 如非营利性机构、社会团体、民间组织等也应积极参与共治, 让信息

从不同的网络渠道流出,允许不同声音竞争,让真相在多元观点的制衡与对抗中越辩越明。但是,多方的参与不可避免也会引发舆论的碰撞,这时柔性的管理原则非常重要,需要给网络舆论场留有一定的空间,一定的包容度,与其封锁压制,不如在碰撞与思辨中洗褪谣言,让真相不言自明。不论是政府、媒体、社会团体还是公众,实质都是由社会中每一个鲜活的个体组成。只有充分理解个体的疾苦,才能真正与其共情,才可能从源头遏制谣言的滋生与传播。

四、结语

随着出生和成长于网络时代的青年逐渐成长为社会主力,网络已完全成为社会舆论的主要场域。重大疫情或突发事件总是与网络谣言相伴相生,公众对网络谣言的接受与传播,实则是通过一种非理性的途径,表达着自身的某种情绪与诉求。在突发事件面前,与其全力打击网络谣言,不如将其看作公众舆情的“晴雨表”。政府及相关机构应积极回应公众的诉求与忧虑,及时、准确、全面地发布相关信息,让谣言自动丧失滋生土壤;媒体人也应自觉遵守报道规范,提升新闻评论水平,积极配合政府做好舆论引导工作。若将突发事件的网络谣言治理比作“治标”,“治本”则需要全社会长期的努力。党和政府应大力保障和改善民生,倾听百姓的心声,真正为其谋福利;公职部门需要求真务实,自觉加强自身建设,重塑政府公信力。社会应提高对公众的科学素养与媒介素养的培养,特别要关注对青少年媒介素养的教育;监管部门需要不断完善法律法规的制定,加强法律的针对性和可操作性,坚决打击出于恶意目的的网络造谣事件。只有集结全社会的力量,共同遏制网络谣言的蔓延与危害,才能维护国家网络文化安全,实现社会长期的稳定与发展。

参考文献:

- [1] 刘毅. 网络舆情研究概论. 天津:天津人民出版社,2007:51-52.
- [2] 姜胜洪. 网络谣言应对与舆情引导. 北京:社会科学文献出版社,2013:131-142.
- [3] 周裕琼. 谣言一定是洪水猛兽吗?——基于文献综述和实证的反思. 国际新闻界,2009,8:51.
- [4] 诺埃尔·卡普费雷. 谣言:世界最古老的传媒. 郑若麟译. 上海:上海人民出版社,2008:15;8.
- [5] 罗坤瑾. 狂欢与规训:社交媒体时代虚假新闻传播及治理研究. 现代传播(中国传媒大学学报),2019,2:68-72.
- [6] 何高奇,边晓晖,孙菲等. 基于传染病机制的突发事件下群体情绪感染模型. 华东理工大学学报(自然科学版),2018,6:909-917+949.
- [7] 刘小燕,崔远航. 话语霸权:美国“互联网自由”治理理念的“普适化”推广. 新闻与传播研究,2019,5:5-12.
- [8] 陈尧. 网络民粹主义的躁动:从虚拟聚集到社会运动. 学术月刊,2011,6:24-29.
- [9] 卡斯·R. 桑斯坦. 谣言. 北京:中信出版社,2010:3;8.
- [10] R. L. Rosnow. Inside Rumor; A Personal Journey. *American Psychologist*. 46(5), 1991:484-96.
- [11] N. Clouldry. *Media Rituals; A Critical Approach*. London and New York: Routledge, 2003:37-54.
- [12] 米哈伊尔·巴赫金. 陀思妥耶夫斯基诗学问题. 北京:中央编译出版社,2020:38.
- [13] A. Flanagan, M. J. Metzger. Digital Media and Perceptions of Source Credibility in Political Communication. *The Oxford Handbook of Political Communication*, 2017:417.
- [14] 方师师. 社交媒体操纵的混合宣传模式研究. 现代传播(中国传媒大学学报),2018,10:143-150.
- [15] J. Jarvis. Our Problem isn't Fake News. Our Problems are Trust and Manipulation, 2017-06-12. [2020-03-12] <https://buzzmachine.com/2017/06/12/problem-isntfake-news-problems-trust-manipulation/>.
- [16] 方付建. 网络舆论自我净化问题研究. 电子政务,2014,4:31-37.
- [17] 莫里斯·哈布瓦赫. 论集体记忆. 毕然,郭金华译. 上海:上海人民出版社,2002:284.
- [18] E. Noelle-Neumann. *The Spiral of Silence; Public Opinion, Our Social Skin*. Chicago: The University of Chicago Press, 1993:5.
- [19] 郭小安. 当代中国网络谣言的社会心理研究. 北京:中国社会科学出版社,2015:524.
- [20] 马立德,李占一. 重大突发事件中谣言的特点、影响与对策建议. 新闻战线,2020,3:9-11.

- [21] 彭兰. 网络社会的网民素养. 国际新闻界, 2008, 12: 65-70.
- [22] 张国庆. 全媒体时代新闻的“后真相”困境与破局. 视听, 2020, 1: 189-190.
- [23] 余秀才. 重大突发公共事件中的微博舆论传播与引导. 北京: 社会科学文献出版社, 2017: 427.

Research on the Causes and Spreading of Online Rumors in Public Health Emergencies: Mechanism and Governance Strategies

Fan Min, Zhou Jianxin (Communication University of China)

Abstract: Online rumors are a distorted form of Internet public opinion. The unique characteristics of Internet, including its nature of social communications based on information technology, have accelerated the generation and circling of rumors. Online rumors in public emergencies have not only caused public panic, but also disrupted social stability. We investigated the widely spread rumors in terms of their origins, acceptors, spreading channels, technical support and catalyst from the perspectives of the government, public, media, technology and macro society during the outbreak of COVID-19. We have suggested that (1) the lack of accurate and in-time information from governments and the power game between many interest groups may be the causes of many online rumors; (2) rumor believers are usually those who are panic and with a relative low-level of scientific and media literacy; (3) the intertwined factors between media anomie and group polarization have accelerated the spreading of rumors; (4) the technique of social bots provides secret supports for fast spreading of online rumors; and (5) public collective memory may trigger a large-scale public opinion crisis. We have concluded by suggesting five specific strategies for dealing with online rumors in the future, including (1) the establishment of linkage mechanism of relevant government departments to achieve rapid review of rumor reports; (2) improving the public's education on scientific literacy and media literacy; (3) strengthening the media reporting standards and comment literacy in public emergencies; (4) improving the techniques for detecting Internet social bots and monitoring public opinion; and (5) mobilizing multiple social forces to participate in the ecological governance of online content.

Key Words: online rumors; public health emergency; cause and spread mechanism of rumors; governance strategies

■收稿日期: 2020-03-16

■作者单位: 范敏, 中国传媒大学动画与数字艺术学院; 北京 100024
周建新, 中国传媒大学科学研究处

■责任编辑: 汪晓清