

# 突发公共事件背景下社交网络谣言治理的现实困境与对策研究

王建华 布玉婷

**摘要:**探究突发公共事件背景下社交网络谣言的治理机制,对于弱化谣言的二次负面影响,维护社会稳定与经济发展等方面都具有重要的现实意义。研究新型冠状病毒暴发期间典型健康类议题社交网络谣言,通过对其传播阶段与传播特征进行分析,基于多中心治理理论,尝试构建由宏观环境因素和微观治理主体构成的多层次、立体化的社会协同化谣言治理系统。针对谣言的不同传播阶段,对社会协同化谣言防控与治理机制进行分析与设计,以打破各治理主体之间的信息壁垒、技术壁垒,实现对突发公共事件背景下社交网络谣言的协同治理。

**关键词:**突发公共事件;新型冠状病毒;社交网络谣言;谣言防控;社会协同化谣言治理

**中图分类号:**G206 **文献标识码:**A **文章编号:**2096-5443(2020)05-0034-12

**项目基金:**国家重点研发计划重点专项(2018YFC1603300);国家重点研发计划重点专项课题(2018YFC1603303)

网络时代的来临改变了传统的信息传播方式,以微博、微信等为代表的社交媒体逐渐取代传统媒体,成为人们获取、传播时事信息的主要载体<sup>[1]</sup>。依托主流社交媒体,人们从以往信息的接收者逐渐演变为信息的传播者甚至制造者,当前的信息传播逐渐呈现出传播主体多元化、传播方式多样化、传播范围全球化的态势<sup>[2]</sup>。借助社交网络平台高效率、低成本、匿名性的信息传播特征,诸多谣言也立足于人们的关注点、猎奇心理以及知识盲区“应运而生”。此起彼伏的谣言给人们的生活带来许多误导,也给社会稳定和国家安全带来不同程度的威胁。其中,依据腾讯公司发布的《2019年网络谣言治理报告》<sup>[3]</sup>,食品药品等健康类议题谣言仍然是当前在各大社交网络平台最为活跃的、仍需要加以重点治理的领域。

突发公共事件本身具备敏感性、高危害性,往往能获得公众极高的社会关注度,但由于在突发状况下信息不对称的存在,以及谣言传播者的趋利性,各种不实言论也相应出现。俯拾皆是的谣言在短时间内便可通过用户的点击或转发,肆虐于各大社交网络平台,使得突发公共事件对社会产生二次加剧的负面影响。如在2020年新型冠状病毒暴发之际,国家科研机构与医护人员在第一时间进行针对性研究的时候,“双黄连口服液可以抑制新型冠状病毒”“小磨香油滴入鼻孔会阻断感染”“网传天津大学实验室宣布已经研发出新冠病毒口服疫苗”等健康类议题谣言直击公众的关注点,披着科普的外衣趁虚作乱,阻碍国家疫情防控工作进程,影响社会稳定<sup>[4]</sup>。除此之外,也有如“塑料紫菜”“皮革牛奶”等部分谣言会极大降低消费者对食品药品安全及相关企业的信任,给涉事生产者利益、企业利益以及社会稳定都带来难以弥补的损失<sup>[5]</sup>。因此在突发公共事件背景下,如何有效地防控健康类议题等社交网络谣言,推动国家谣言治理体系建设就成为重要的研究课题。

## 一、理论基础与相关研究

谣言四起,对国家政治、经济、文化、生活等各个方面都会造成不同程度的威胁,为深入了解谣言的

传播机制与传播特征,识别有效的谣言防控与治理体系,众多学者对此进行了长久的、深入的分析。

许多学者利用多种方法针对社交网络谣言的传播特征与传播模式进行研究。Zhao<sup>[6]</sup>通过构造排序算法对国外社交网络平台谣言的传播模式与谣言语句特征进行分析识别,Kwon等<sup>[7]</sup>通过收集Twitter平台中近三年半的信息数据,采用时间序列拟合模型分析谣言线上传播的时间波动特征、结构特征与语言特征。网络谣言的传播总体上具有传播速度快、途径广、成本低、指向多元性、社会影响强烈等特点<sup>[8]</sup>,谣言受众的传播行为普遍表现出高群体性、高关注度与高盲目性的特征,且谣言的社会影响往往与公众的关注度呈正相关,与公众的辨识能力呈负相关。在语言结构方面,可以通过关键词、符号、图片比例等特征因素利用预警算法对谣言进行精准识别与定位<sup>[9-11]</sup>。在新技术背景下,社交网络媒体或平台的信息传递模式各有不同,如信息在微博中首先通过一端对多端进行纵向传播,之后凭借用户间较低的平台社交边界呈复合放射状传播;信息在微信中主要搭载社会网络呈树状传播模式;信息在讨论社区中呈现出同质化交流特征等等<sup>[12]</sup>,网络中的谣言等敏感性信息便借助多种传播模式被公众知悉。在不同社交媒体平台的多种传播模式下,学者们认为谣言传播的整体生命周期一般可以划分为潜伏期、爆发期、消亡期等多个阶段,依据发生事件背景的不同也会呈现出一定的差异<sup>[13]</sup>。田新玲<sup>[14]</sup>通过对突发公共事件下的样本进行分析,指出在此背景下,由于原有舆情的快速进展,谣言的潜伏期与爆发期也会集中在较短时间内发生。

学者们通过实证分析的方法探讨了来自不同主体的因素对谣言传播与辟谣信息传播的影响效果。从社交网络平台用户心理因素的角度出发,刘于思、徐煜<sup>[15]</sup>通过实验的方法验证了公众感知谣言可信度会影响其对谣言与辟谣信息的传播意愿,当个体对谣言感知信任度越强,其对该谣言产生怀疑的动机越弱,同时当其感知信任度较高的谣言被证伪之后,其对辟谣信息的信任程度就越高。宋小康等<sup>[16]</sup>针对社交网络中健康类议题谣言传播的影响因素进行分析,研究发现用户的健康意识与健康素养等内在因素会显著影响其谣言分享动机,继而影响谣言的传播效果。Li等<sup>[17]</sup>提出用户对谣言的感知敏感性会影响其对谣言的转发与传播行为。也有学者从用户的性别、年龄、学历等个人特征因素与情绪因素角度进行研究,分析其对谣言传播的影响情况<sup>[8,18-19]</sup>。从外部环境角度出发,张玉亮<sup>[4]</sup>通过扎根理论的方法对影响食品安全网络谣言治理效度的因素进行分析,提出提高制度规范性与政府监管程序的完整性会显著提高网络谣言的治理有效性。此外,政府信息发布滞后性、政府执法力度、社交网络平台自我监管能力、网络结构因素等都会对谣言的传播与辟谣力度产生不同程度的作用效果<sup>[15,17,20]</sup>。陈娟等<sup>[21]</sup>通过研究发现谣言类型、辟谣信息符号、图片比例等文本结构特征因素以及辟谣方式等也会对辟谣效果产生显著影响。

对辟谣模式与谣言治理机制的识别与分析是国内相关领域学者重点关注的研究问题。自净式是社交网络平台辟谣的基础模式,主要依赖媒体、专家学者等非官方主体对谣言的消解和对真相的还原,但这种模式的作用效果往往有限,在信息不对称性、谣言治理主体沟通机制不完善以及谣言传播者或水军的阻碍作用下其辟谣效果并不乐观<sup>[8]</sup>。社交网络平台自净式辟谣效力的不足就需要政府、媒体等官方辟谣主体发挥组织力量治理谣言。在该种模式下,当前国内谣言治理路径主要包括主体回应与法制治理路径。回应治理路径主要指政府与公众之间自上而下的信息沟通,视谣言社会影响力、网络自净能力的发挥情况不同,分为低干预程度的消极回应策略,与及时发布准确辟谣信息,积极回应公众关切问题,遏制谣言传播的主体力量的积极回应策略<sup>[22]</sup>。法制治理路径指依靠法律手段与程序实现对社会矛盾的处理<sup>[23]</sup>。官方主体组织式辟谣的关键在于组织形象与公信力的建设、组织职能设计以及辟谣效率的提升<sup>[24]</sup>。在组织辟谣的基础上,越来越多的学者意识到谣言的治理需要以官方辟谣主体为引导,整合分散至社会不同阶层的主体力量,形成社交网络谣言多元化治理的态势。这与多中心治理理论的主要思想一致,即在官方主体或市场机制有限的公共治理效力下,依靠非官方多元社会主体的治理力量弥补原有治理短板与治理盲区,实现整体公共治理效力的有效提升<sup>[25]</sup>。在谣言的多主体治理研究方面,金兼斌等<sup>[26]</sup>基于典型案例分析,对谣言治理过程中不

同主体的行为策略进行分析。马超<sup>[27]</sup>以健康类议题谣言为例,对不同谣言治理主体的信息发布特征与行为方式进行实证分析,指出在谣言治理过程中要充分发挥媒体等官方主力主体的引导作用。林振<sup>[28]</sup>从数据管理与治理决策流程优化等角度对谣言治理的协同机制进行构建。总之,协同式辟谣需要满足网络谣言社会治理的总体趋势,重点突出多元主体的协作治理<sup>[29]</sup>。

综合已有研究文献,学者们通过多种技术手段与方法对谣言的传播模式与传播特征进行分析,并探究来自多主体的不同因素对谣言传播与谣言治理的影响效果。已有研究表明,谣言的传播受到多主体不同因素的影响,因此谣言的治理也需要多主体发挥协同治理效应。但当前学者们关于谣言治理机制的研究,仍较多停留在对政府等官方主体治理策略的分析,忽略了多主体协同治理的必要性,且已有对协同式辟谣策略的研究更多强调多元治理主体的参与性,分析不同治理主体的行为策略,对主体间协同关系的梳理、协同治理体系的构建与有效运作机制的设计不够完善。因此,笔者通过对突发公共事件背景下社交网络谣言的传播阶段与传播特征进行分析,识别当前我国社交网络谣言防控与治理的现实困境,在此基础上基于多中心治理理论,结合微观治理主体与宏观环境因素构建社会协同化谣言治理体系,并针对谣言的不同传播阶段,整合多主体显性应对策略与隐性技术因素等,为设计多主体谣言防控与治理的有效运作机制提供理论依据与科学参考。

## 二、突发公共事件社交网络谣言传播阶段分析

互联网平台成为人们获取社会时事信息最便捷的渠道,在社交网络环境中,传统谣言从诞生到衰退大致会经历潜伏期、爆发期和衰退期<sup>[30]</sup>。传统谣言指未经官方证实而借助不同途径散播的虚假信息,突发公共事件社交网络谣言指以突然发生的对人民健康、国家安全造成重要影响的社会事件为背景,部分个体或组织出于不同目的在社交网络平台散布的危害社会稳定的不实言论与虚假信息<sup>[22]</sup>。由于突发公共事件本身具备敏感性、突发性,在多种因素的共同作用下,谣言传播的整体生命周期较一般谣言可能会有所不同。

### (一) 谣言传播阶段分析——以新型冠状病毒暴发期间健康类议题谣言为例

依据中国科学技术协会所发布的“科学流言榜”<sup>[4]</sup>,新型冠状病毒暴发期间,众多谣言借助动荡的社会环境与舆论环境在社交网络平台滋生,且由于此次事件严重关乎人们的生命健康安全,食品药品等健康类议题谣言的社会影响更为强烈。由此,以传播力、影响力较强的“双黄连口服液可以抑制新型冠状病毒”,以及同期出现的“网传天津大学实验室宣布已经研发出新冠病毒口服疫苗”为例,借助“知微事件”所提供的谣言传播趋势相关数据<sup>[31-32]</sup>,对突发公共事件背景下社交网络谣言传播的整体生命周期阶段与助推谣言传播的主要因素进行识别与分析。

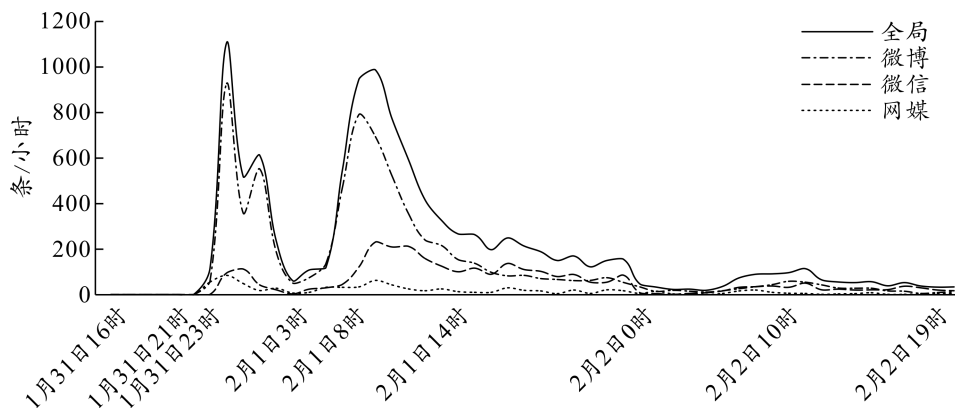


图1 “双黄连口服液可以抑制新型冠状病毒”传播趋势图(2020年)

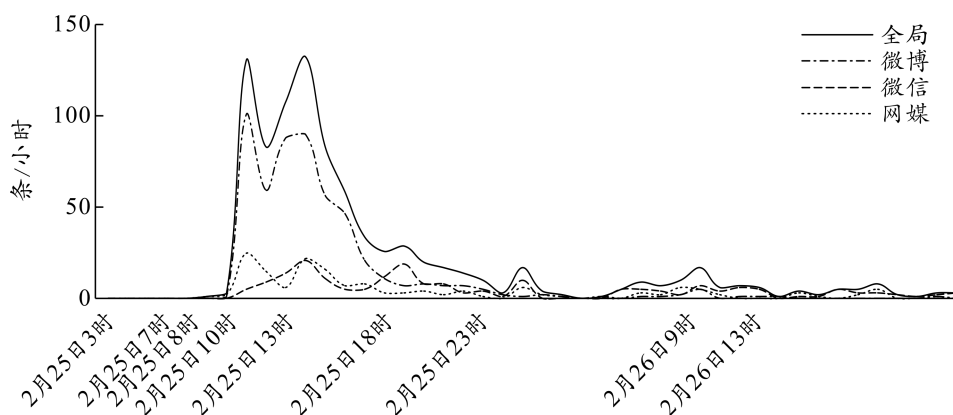


图2 “网传天津大学实验室宣布已经研发出新冠病毒口服疫苗”传播趋势图(2020年)

谣言的诞生总是基于某一特定社会事件背景或公众对于某一事件体现出的长期、有限的认知,由个体或组织出于不同目的投放至社交网络平台<sup>[27]</sup>。谣言得以滋生,是宏观环境与微观主体共同作用的结果(图1所示2020年1月31日22时之前、图2所示2020年2月25日9时之前)。突发公共事件背景下动荡的社会环境、经济环境、网络舆论环境等为谣言滋生创造了基础条件,公众为清晰了解疫情蔓延情况、药物研发情况等信息以及自身的现实处境,出于猎奇心理或恐慌心理会对事件的处理进度投入较多关注,表现极强的信息渴求性<sup>[17]</sup>。但由于公众在信息需求与信息获取之间常常存在较大落差,便激发了相关谣言的诞生。另外造谣者利用“新型冠状病毒”“疫苗”等敏感字眼吸引用户关注度、侵害竞争者利益、制造塔西佗陷阱、撼动政府公信力等不良动机是谣言诞生的内在原动力<sup>[22]</sup>。

突发公共事件背景下健康类议题谣言一经发起,往往会瞬间吸引公众的关注度,进入其传播的突发期,形成第一个“驼峰”(图1所示2020年1月31日22时至23时、图2所示2020年2月25日9时至10时)。官方发布科普信息之前,基于“沉默螺旋”理论,谣言借助自身的高迷惑性会形成首因效应,即其主体信息会“先入为主”地获取大部分公众的信任,获得大量二次传播<sup>[33]</sup>。信息的二次接受者在群体心理因素与极端化倾向的作用下,也会给谣言的传播给予强烈推动力。网络记忆效应的存在也是谣言得以快速传播的原因之一<sup>[34]</sup>,谣言会由于相似社会情境的出现或某些特定时节的来临表现出反复性,健康类议题谣言尤其如此。新技术背景下,互联网技术与宏观网络环境为社交网络谣言的传播提供了便捷渠道。健康类议题等谣言诞生于互联网环境后,在公众较强的信息渴求性与较低的信息辨别能力的联动下,可借助不同社交平台开放性、匿名性、低成本性等信息传递特征<sup>[35]</sup>,以树状、集群式、垂直化等多元化传播模式,迅速肆虐于社交网络环境中<sup>[30]</sup>。

突发公共事件谣言从诞生到进入突发期一般在极短的时间之内便可以实现,这就导致在谣言治理主体做出正式辟谣措施之前,谣言的主体信息已随用户的多次转发和突发事件的发展产生了不同程度的改变,即进入谣言传播的变种期或蔓延期(图1所示2020年1月31日23时至2月1日14时、图2所示2020年2月25日10时至18时)。如在信息传递过程中,双黄连口服液对新型冠状病毒的作用被认为从“抑制”上升为“预防”<sup>[36]</sup>。谣言传播过程中第二个“驼峰”得以出现,主要在于各治理主体辟谣行为的滞后性、主体间协同管理机制、法律机制、公众反馈体系的不完善,这些来自微观治理主体与宏观治理环境的因素成为放任谣言传播的重要原因。由上述分析可知,突发公共事件背景下社交网络谣言传播的整体生命周期可以划分为平静期、突发期、变种期(蔓延期)与衰退期。

## (二)新技术背景下社交网络谣言传播特征分析

随着互联网技术的发展,社交平台逐渐成为信息传递的主要载体,近年来谣言的传播方式、主要传播渠道、传播趋势演化过程等也发生了不同程度的变化。为了解新技术背景下谣言传播特征

的典型变化,以食品药品等健康类议题谣言为例,通过检索2017年影响力较高、影响范围较广的几则典型谣言传播事件,结合“知微事件”对相关谣言传播数据的统计<sup>[37-39]</sup>,绘制不同谣言传播的大体趋势图表。

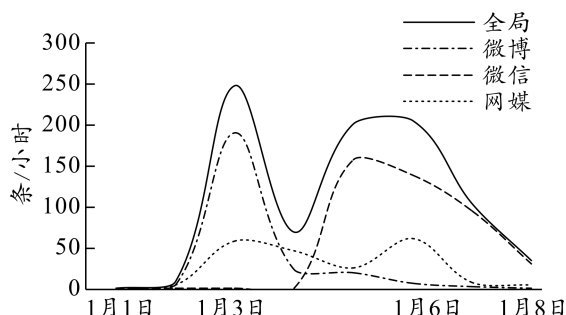


图3 “胶带捆绑的蔬菜甲醛超10倍”传播趋势图(2017年)

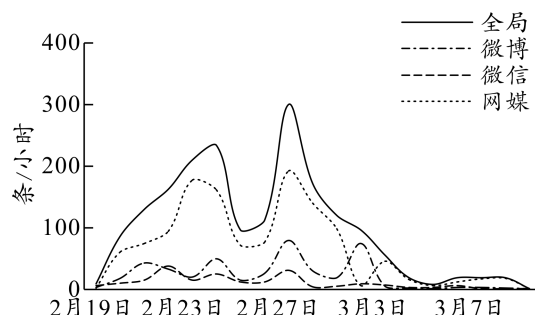


图4 “撕不烂的塑料紫菜”传播趋势图(2017年)

表1 典型健康类议题谣言传播趋势统计表(2017年、2020年)

主题	起止时间 (时长)	潜伏期	突发期 (时长)	蔓延期 (时长)
“胶带捆绑的蔬菜 甲醛超10倍”	起:2017-01-01 止:2017-01-08 (7天15小时)	2017-01-02 之前	2017-01-02 至01-03 (1天)	2017-01-03 至01-07 (4天)
“撕不烂的 塑料紫菜”	起:2017-02 止:2017-03-09 (大于19天)	2017-02-19 之前	2017-02-19 至02-24 (5天)	2017-02-24 至03-03 (7天)
“3人吃杨梅 感染病毒死亡”	起:2017-05-24 止:2017-06-13 (20天9小时)	2017-06-01 之前	2017-06-01 至06-05 (4天)	2017-06-05 至06-10 (5天)
“双黄连口服液可以 抑制新型冠状病毒”	2020-01-31 0时 至02-16 10时 (6天10小时)	2020-01-31 22时之前	2020-01-31 22时至23时 (1小时)	2020-01-31 23时 至02-01 14时 (15小时)
“网传天津大学实验室 宣布已经研发出 新冠病毒口服疫苗”	2020-02-25 0时 至02-27 9时 (2天9小时)	2020-02-25 9时之前	2020-02-25 9时至10时 (1小时)	2020-02-25 10时至18时 (8小时)

从谣言传播趋势统计图表中可以看出,新型冠状病毒爆发之际社交网络谣言传播的整体生命周期较以往有明显缩短,这反映了新技术背景下单位时间内社交网络平台信息传递量与覆盖范围都有较大提升(表1)。从具体生命周期阶段来看,如今谣言在爆发之前其传播势头并不明显,而从潜伏期至突发期的演化在短时间即可完成。谣言进入突发期的时间虽短,但其带来的负面社会影响仍不可小觑。如有关双黄连的谣言一经传播,短时间内各销售渠道的相关药品全部售空,全国各地线下销售渠道出现了不同程度的人群聚集现象,相关谣言给公众带来了极大误导,给相关部门的疫情防控工作陡然增加了许多负担和隐患。可见,谣言生命周期的迅速演化给谣言治理主体的防控预警工作提出了更为严格的要求。从传播渠道与媒介来看,首先,社交网络谣言的传播总体上均依赖于微博、微信、网媒等渠道,但通过对比不同时期各渠道谣言传播趋势与全局总体趋势可以发现,如今各

渠道谣言传播趋势与全局趋势的一致程度逐渐提升,这表明当前新技术背景下不同媒介之间信息传递的门槛有所降低、受众的复合程度不断提高(图1~图4)。此外,如今微博端由于具有庞大的受众群体以及较高的信息传递开放性,成为人们获取社会时事信息的主要渠道,也成为谣言传播的首要媒介,谣言在微博端的传播与全局态势近乎一致;由于大众媒体具有较强的社会舆情敏感性,网媒端谣言传播周期演化与总体也较为一致;而由于微信端信息传递的封闭性较高,谣言传播周期演化表现出一定的滞后性(图1、图2)。

### 三、社会协同化谣言治理现状与现实困境分析

#### (一)突发公共事件社交网络谣言治理现状

突发公共事件社交网络谣言从最初的网络发轫到爆发式传播、衰退经历了多个阶段,在不同阶段的传播过程中也有众多参与主体起到了或支持或监察的作用。因此,谣言的防控须从不同主体入手,更须得到不同主体的参与。突发公共事件社交网络谣言治理的参与主体大致包括政府、媒体、专家学者、公众、网络平台运营者、自组织团体、协会等。

政府作为国家最高权力的执行机关,在谣言防控与治理过程中负责法律法规的制定与政策的执行,具有最高权威性与强制性,负责对整体的谣言治理进程和各方主体的治理职责进行动态监督,及时、完整地公开辟谣信息,及时调整、应对谣言治理过程中的重大偏差,负责组建谣言治理队伍,组织必要的人力、物力和财力资源,担任着目标引领、矛盾协调、系统维稳的核心主导角色。媒体是互联网时代最具影响力的群体之一,在谣言防控与治理过程中,是政府与公众之间信息传递的重要桥梁,是舆情的风向标,也是政府的扩音器<sup>[40]</sup>。在社会化媒体时代,中央电视台、《人民日报》、新华社等主流媒体在严格把握政府治理理念的同时,依靠自身较高的公信力,通过联合政府部门及时发布辟谣信息,往往能有效地扭转舆论风向。在不同社会背景下,谣言的诞生总依赖于公众的关注点和知识盲区,如食品药品类信息与公众身体健康、生产生活息息相关,但由于相关知识的科学性较高,易成为谣言的高发领域,因此对相关专业知识的普及成为谣言防控的关键所在。正如习近平总书记强调的,“把科学普及放在与科技创新同等重要的位置”,这需要相关领域的专家学者承担起相应的社会责任,满足公众的专业知识需求,推动公众的科学素养提升,在健康类议题等谣言诞生时最大化降低其二次传播效率。谣言始于公众也终于公众,公众既是谣言的接收者也是谣言的转发者,谣言防控与治理的成效很大程度取决于公众整体科学素养。公众作为最庞大的社交网络群体,提升自身的科学素养与思辨能力,是谣言防控与治理的根本性内在动力。社交网络平台是信息传播的主要载体,技术是信息传递的重要保障<sup>[28]</sup>。网络平台运营者作为技术的直接使用者,在谣言爆发之际协助政府部门实现平台的信息过滤、信息监管是其社会责任的重要体现。依据调查,社交网络平台官方账号是公众获取科普信息的重要渠道<sup>[41]</sup>,因此网络平台运营者可通过建立官方辟谣账号或程序,在谣言散布初期助推辟谣信息的传播、扩大辟谣信息的曝光量,减缓谣言的沉默螺旋作用与负面感染力。此外“科学松鼠会”“中国科普作家协会”等自组织团体表现出知识的专业性、涵盖领域的广泛性,在辟谣过程中可以科学、快速地还原真相,有效弥补政府提供人力、物力、财力资源不足的情况;由于自组织团队与公众交流更加平等、便捷、及时,其言论更具客观性,可以通过不同受众群体对辟谣信息的组织化传播由点到面净化网络环境。

面对此起彼伏的谣言,近年来社会多元主体协同治理的理念逐渐得到政府的支持。党的十九大报告指出“要加强和创新社会治理,提高社会治理的社会化、法治化、智能化、专业化水平”,政府下发了一系列文件支持、督促各级政府、部门、媒体等各主体的谣言治理工作,习近平同志强调“要从单向治理转向双向互动”“从单纯的政府监管向更加注重社会协同治理转变”。政府逐渐开发政务网站、两微一端等信息发布渠道,力图加强与公众的信息互动,加大互联网平台食品药品等领域的科普力度。政府支持相关部门与社交网络平台运营者协同辟谣,通过官方渠道联合发布辟谣信息,强化社

交网络平台的信息监管与过滤;支持组建辟谣联盟,汇集多方资源与力量,定期组织、召开相关治理会议,探索交网络平台谣言防控与治理的新模式<sup>[34]</sup>。为响应政府的社会化治理号召,国内也陆续出现了微热点、微博辟谣等网络平台官方辟谣账号,地方政府网络平台辟谣账号,跨地区政府网络联合辟谣平台,中国科普作家协会等民间辟谣网站,一系列辟谣主体在政府联动、媒体联合、行业沟通等方面呈现出一定的协作趋势。

## (二) 突发公共事件交网络谣言治理现实困境

社会是多维、复杂的立体系统,在谣言防控与治理上亟须整合分散至社会各阶层、领域的主体力量,通过不同主体之间正式或非正式的信息沟通、交叉验证,构建多主体全覆盖式谣言防控与治理体系<sup>[42]</sup>。但当前突发公共事件交网络谣言治理在行为层、策略层与宏观层面均存在着不同程度的现实困境。

各谣言治理主体权责不清、职能发挥不充分是阻碍交网络谣言治理的行为层因素。政府作为谣言治理的引导者,各级部门之间存在权责不清、信息不同步、事前事后工作不到位的问题。主流媒体、专家学者等权威辟谣主体在履行社会科普职责方面也表现出较低的积极性,且互联网平台频繁出现的媒体为博人眼球散布虚假信息、造谣者冒充食品药品等领域专家发布不实消息的现象,使相关辟谣主体的公信力被渐渐稀释。依据沉默螺旋理论,各辟谣主体发声不足侧面上增强了谣言的说服力。公众是最大的谣言接收群体,也应是社会辟谣力量的主要来源,但总体上仍表现出食品药品等科学素养水平不高、监督举报意识不足、法律意识淡薄的特征,易被良莠不齐的信息迷惑,成为谣言传播最有力的“助力军”<sup>[16]</sup>。对比新技术背景下谣言从潜伏期到突发期的迅速演化,各主体未能及时、最大化地履行治理职责,放宽了谣言的生存环境<sup>[43]</sup>。

各治理主体间协同机制不完善是阻碍交网络谣言治理的策略层因素。在谣言治理过程中,由于缺乏有效的信息交流机制,主体间信息不对称、信息交流不及时等严重阻碍了整体谣言治理效力。多主体信息沟通机制的有效运行也受制于主体间商业利益的冲突,如何缓解主体间利益冲突,促进主体间协同合作是谣言治理中的一大困境。此外,政府在谣言治理中仍然处于支配地位,其他主体多是起到补充或辅助作用,各主体间、政府不同部门间呈现出“分头行动”的无序状态,没有形成有效的策略性合作机制。公众反馈渠道不畅通、谣言治理反思机制不完善等问题也不利于推进谣言治理机制的合理化进程。总之,现阶段我国社会协同化谣言防控与治理体系仍未形成并有效运作,使得频频发生的健康类议题等交网络谣言不能得到系统治理。

法律机制不健全、数据处理技术落后、网络道德环境建设不佳等是阻碍交网络谣言治理的宏观因素。谣言能够在交网络平台立足并顺利度过突发期,网络环境造谣传谣取证难、责任认证难的环境特征对谣言治理造成了不小的阻挠,法律本身的滞后性、法律法规的不完善也使得谣言治理存在一定局限,且由于对造谣传谣者责任的追究往往难以弥补谣言带来的既有损失,法律的执行效力被大打折扣。另外,新技术背景下,面对交网络谣言从潜伏期到突发期之间极为短暂的过渡时期,信息检测技术未能及时更新、谣言预警机制不完善等都为谣言的爆发提供了可乘之机。

## 四、多中心治理理论下突发公共事件交网络谣言防控与治理机制

### (一) 突发公共事件交网络谣言社会协同化治理体系

在交网络环境中,面对突发公共事件背景下谣言传播的特殊模式,谣言的防控与治理体系应是由多主体、多层次、立体的社会协同化治理系统。在传播过程中,谣言受到了来自微观层次和宏观层次上的助推。在微观层面上,谣言的传播主要借助于不同个体或组织的恐慌心理、特定偏好以及群体间从众心理、极端化倾向、商业利益、信息不对称等因素;在宏观层面上,网络环境、法律机制、技术等因素是谣言滋生与初步传播的温床。交网络谣言的社会协同化治理机制要求微观层面的个体及组织能够以较高的科学素养、思辨能力、社会责任意识、法律意识参与治理。其中,微观治理主

体之间的协作机制包括纵向协作机制和主体间横向协作机制。纵向协作机制主要指不同治理主体内部部门与机构之间的有序治理机制,如政府各级部门通过相互协同、合作搭建的治理体系;横向治理机制主要指以政府为核心行动者,与其他治理主体通过信息沟通、协同监管搭建的治理体系。微观治理主体之间总体上呈现出立体化的合作态势<sup>[44]</sup>。有序的宏观网络环境可以提高互联网行业中的个体及组织履行监管职责与维持自身发展之间的均衡性,在自律的网络环境中各治理主体能够最大程度净化谣言生存环境、提高谣言治理效率;完备的法律机制能够为加强社会普法教育、规范网络环境、治理谣言传播行为等提供长期、稳定的支撑;互联网技术是社交网络环境中谣言传播、谣言预警、各治理主体信息沟通、监管的基本要素,是多主体协同治理谣言的重要保障。在社会协同化谣言治理体系中,微观治理主体相互协调,共同构建了健康、有序的宏观治理环境,宏观环境、技术等元素又为微观治理主体行为决策的有效运作提供保障,多层次要素相互融合、互相支撑,共同提升社交网络谣言防控与治理效率。

(二)突发公共事件社交网络谣言社会协同化防控与治理机制

社会协同化谣言治理,要求在谣言的不同生命周期阶段,各治理主体能够做到目标一致、利益协同、权责共担、风险共担,在充分依托于数据、工具等重要治理资源的基础上,对社交网络谣言的治理工具、治理结构、治理流程等进行优化、调整或重塑,为当前法律法规的完善提供现实依据与科学考察,实现国家、市场、社会的不同治理机制的协作互补,构建立体化、多层次的谣言治理体系。

社会协同化谣言治理体系的运行,有赖于充足的人力、物力、财力、数据、技术等各项治理资源,这些资源之间的共享与调度会涉及不同治理主体的“产权”与利益问题,这就要求各治理主体间形成目标一致与利益协同的原则,在此基础上实现数据存储、资源共享、实时决策等关键治理手段。在当前的谣言治理体系中,政府作为核心行动者与决策者,应当承担起社交网络谣言治理体系中利益协同策略制定的主要责任,切实照顾各方治理主体的自身利益,建立有效的激励策略,在利益因素的约束下构建各治理主体间有效的沟通机制,为后续社交网络谣言治理体系的运作提供制度基础。

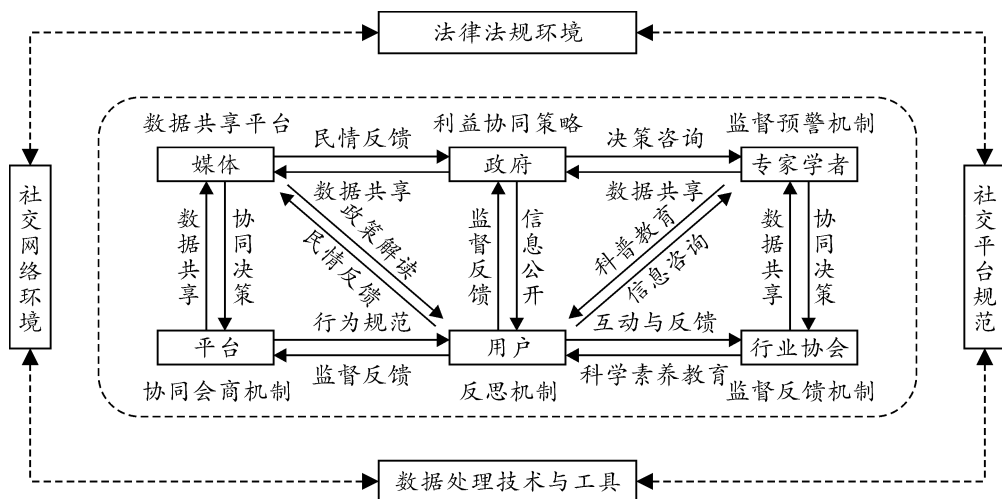


图5 突发公共事件社交网络谣言社会协同化治理体系

通过对新型冠状病毒爆发期间典型社交网络谣言传播趋势进行分析,可以发现在新技术背景下,谣言最初传播势头往往并不明显,但谣言从传播的平静期到突发期的转变在短短几小时之内即可完成,这就要求在突发公共事件社交网络谣言治理的整体进程中,相关治理主体要意识到事前防控的重要地位。在谣言传播的平静期建立完善的防范预警机制,强化技术资源与人才资源的投入,设立专门的谣言防范与预警机构,通过专业技术人员合理开发与利用爬虫等数据技术,对社交网络



平台的关键信息进行采集与提取。之后通过语句处理技术、特征识别技术、文本倾向分析技术等对所采集信息进行分析、辨别与归类处理,以分析报告的形式进行反馈,实现对突发公共事件基本舆情信息的收集,在谣言传播的平静期及时发现苗头,识别其产生的大致原因与社会背景。在及时捕捉社交平台敏感性信息后,通过持续的追踪记录,识别舆情信息的主要关注群体、谣言信息的主要散布群体与接收群体,观察并预测负面舆情信息与不实言论传播情况的趋势走向,为后续多元主体的谣言治理决策与相关工作争取足够的时间,建立起主动优势。

突发公共事件背景下由于原有事件会对市场经济与社会秩序等方面产生重大冲击,借助公众的热切关注以及互联网信息传递的及时性,负面舆情信息以及不实言论在社交平台易快速发酵,谣言可以在短时间内进入突发期甚至蔓延期。应对谣言的迅速传播及所带来的强烈的负面影响,政府部门、媒体、社交平台运营者等各治理主体要在第一时间通过数据技术完成对谣言信息的分散式收集与分析工作,并搭建信息共享平台将信息资源与分析报告等进行初步共享,推进治理策略的制定;协同各谣言治理组织、协会、专家学者等及时向公众传达权威的科普消息,同时引导公众自主查阅,积极转发,提升公众整体科学素养水平。媒体是政府与公众之间的传声器,要准确传达、转译政府指导意见,监督政府信息公开,做好民意反馈工作。社交平台运营者要充分利用数据技术,控制谣言信息的曝光程度,做好信息环境的监督引导工作。除实时信息资源的收集、分析与共享之外,政府要依托有效的激励政策和主体间利益协同策略,推动各治理主体将以往的典型治理案例与信息处理数据上传至共享平台,打破主体间信息壁垒与技术壁垒。以便于各治理主体参考历史经验,制定初步的突发公共事件谣言治理策略,并依据历史数据进行仿真模拟,依据实时数据进行动态调整,保证谣言治理策略的科学性与完备性。在谣言治理策略的制定与实施过程中,要构建主体间线上线下协同会商的议事机制,充分发挥不同治理主体的治理职能,实现不同治理主体之间协同决策、实时调度、多方联动的治理状态,提高谣言治理策略制定与执行的效率和效果,在谣言肆虐之际多位置多主体发布辟谣信息,多方位多层次快速净化社交网络环境,降低负面舆情信息与谣言所带来的恶劣影响。

通过谣言治理主体的协同治理,谣言的传播情况逐渐受到控制,在此阶段首先为防止谣言传播再度进入蔓延期引发新一轮社会影响,要做好后续跟踪观察工作,实时了解突发公共事件治理进程,了解社交网络平台上相关主题信息的受关注情况,以及公众的关注热点走向。要构建反思机制,完善公众监督反馈机制,制定衡量谣言治理绩效的指标体系,结合谣言治理进程中信息处理数据等,对各主体治理参与度与职能发挥情况、整体谣言治理情况进行综合考量,对所出现的治理效能低下等问题进行反思,有针对性地设计优化策略并监督落实,总结行之有效的治理经验并在主体间进行共享,完善微观主体间信息沟通与会商机制。此外健康、有序的宏观网络环境可以有效抑制社交网络谣言的诞生与传播,这就要求社交平台、专家学者、协会等治理主体承担起对公众的科学教育工作,通过积极发布科普信息、组办创意科普活动等增强与公众之间的互动,提高自身影响力,强化社会信任,净化网络环境<sup>[45]</sup>;平台要完善用户行为规范准则以及相关讨论组管理制度;用户自身也要有意识地进行自我教育,提高科学认知水平与辨析能力,增强网络责任感,做到在意愿层面与行为层面不传谣不信谣。搭建健康优秀的网络环境有赖于完善的制度保障,制度治理效能的充分发挥在一定程度上依赖于责任建设<sup>[46]</sup>,因此政府要关注社会协同化谣言治理情况,参考治理反馈报告对相关法规进行完善,依据实际情况对谣言制造者与传播者进行问责处理,打压造谣者与传谣者气焰。为保障微观治理主体治理机制的有效运作,相关技术部门也要及时对谣言治理的数据技术、治理工具等进行更新优化,提高谣言主体信息识别、主体间信息传递、决策制定与执行的总体效率。

## 五、总结

突发公共事件背景下,谣言一经发布便借助动荡的社会环境、话题的敏感性与公众强烈的关注

度和宁可信其有的态度,得益于不同社交媒体或平台的信息传播特征,在政府或专家得以正式辟谣之前,以不同的传播模式率先在社交网络爆发。食品药品安全与人们身体健康状况密切相关,健康类议题亦是如此。不同社交平台的信息传递机制各有差异,但突发公共事件背景下谣言的传播总体上可分为平静期、突发期、蔓延期、衰退期四个阶段。应对不同阶段的谣言传播,为弱化其对经济社会发展或社会稳定所带来的二次负面效应,亟须建立行之有效的谣言治理机制。当前我国突发公共事件背景下社交网络谣言治理仍处于以政府为领导,其他治理主体参与的情况,各主体在谣言治理进程中还存在权责定位不清晰、职能发挥不充分、主体间信息资源不对称、决策沟通机制不完善等现实问题,各治理主体总体上仍处于“分头行动”的无序状态。本研究以新型冠状病毒暴发期间典型健康类议题谣言为例,通过对谣言的总体传播趋势进行分析,识别新技术背景下社交网络谣言传播的主要特征,分析当前谣言治理的现实困境,在此基础上尝试构建由宏观环境因素和微观治理主体构成的多层次、立体化的社会协同化谣言治理系统,并针对谣言的不同传播阶段,结合显性回应策略与隐形技术因素设计社会协同化谣言防控与治理机制,以打破各治理主体之间的信息壁垒、技术壁垒,实现对突发公共事件背景下社交网络谣言的协同治理。

#### 参考文献:

- [1] 黄也平,任航.“二次传播”:主流新闻传播的“历史变局”——关于自媒体时代媒介融合问题的思考. 社会科学战线,2020,4:150-155.
- [2] 冯强,马志浩.网络谣言的传播效果与社会阶层差异——以网络食品谣言为分析对象. 新闻与传播评论,2019,4:28-41.
- [3] 2019年网络谣言治理报告. 2019-12-24. [2020-05-20] <http://society.people.com.cn/n1/2019/1226/c1008-31524533.html>.
- [4] 新浪微博.二月#科学流言榜#重磅发布.中国科学技术协会官方微博“科普中国”.2020-03-09.[2020-05-28] <https://m.weibo.cn/5104880035/4480511353048260>
- [5] 张玉亮,杨英甲.基于扎根理论的政府食品安全网络谣言介入行为有效性研究.情报杂志,2018,3:122-128+135;128;124.
- [6] Z. Zhao,P. Resnick,Q. Mei. Enquiring Minds:Early Detection of Rumors in Social Media from Enquiry Posts. International World Wide Web Conference Proceedings,2015:1395-1405.
- [7] S. Kwon,M. Cha,K. Jung,et al. Prominent Features of Rumor Propagation in Online Social Media. Proceedings of the 13th IEEE International Conference on Data Mining,2013:1103-1108.
- [8] 王国华,吴丹,王戈等.框架理论视域下的虚假新闻传播研究——基于“上海女孩逃离江西农村”事件的内容分析.情报杂志,2016,6:56-64;60;62;63.
- [9] 曾子明,王婧.基于LDA和随机森林的微博谣言识别研究——以2016年雾霾谣言为例.情报学报,2019,1:89-96.
- [10] 王征,叶长安.微博谣言识别与预警算法研究.情报杂志,2019,4:148-154.
- [11] 贺刚,吕学强,李卓等.微博谣言识别研究.图书情报工作,2013,23:114-120.
- [12] 杨静琳.社交媒体背景下健康谣言问题研究.吉林:吉林大学硕士学位论文,2017.[2020-05-26] <https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CMFD&dbname=CMFD201702&filename=1017165009.nh&v=MTk0NzMzcVRyV00xRnJDVVI3cWZZZWR2RnlybFc3dkJWRjI2R2JLK0c5SE1wcEViUEISOGVYMUx1eFITN0RoMVQ=>.
- [13] 蔡立媛,张金海.蝴蝶效应:微信谣言的传播机制.当代传播,2015,6:72-75.
- [14] 田新玲,黄芝晓.大数据时代突发危机事件噪音治理——基于行动者网络理论的视角.新闻大学,2015,4:34-42.
- [15] 刘于思,徐煜.在线社会网络中的谣言与辟谣信息传播效果:探讨网络结构因素与社会心理过程的影响.新闻与传播研究,2016,11:51-69+127;63;65.
- [16] 宋小康,赵宇翔,宋士杰等.基于MOA理论的健康谣言分享意愿影响因素研究.情报学报,2020,5:511-520;516;513.
- [17] D. Li,J. Ma. How the Government's Punishment and Individual's Sensitivity Affect the Rumor Spreading in Online So-

- cial Networks. *Physica A-statistical Mechanics and Its Applications*, 2017, 469:284-292;285;286.
- [18] 宗乾进,黄子风,沈洪洲. 基于性别视角的社交媒体用户造谣传谣和举报谣言行为研究. *现代情报*, 2017, 7: 25-34.
- [19] X. Chen, J. S. C. Sin, L. Y. Theng, et al. Why Students Share Misinformation on Social Media: Motivation, Gender, and Study-level Differences. *The Journal of Academic Librarianship*, 2015, 41(5): 583-592.
- [20] N. Difonzo, M. N. Robinson, J. Suls, et al. Rumors About Cancer: Content, Sources, Coping, Transmission, and Belief. *Journal of Health Communication*, 2012, 17(9): 1099-1115.
- [21] 陈娟,刘燕平,邓胜利. 政务微博辟谣信息传播效果的影响因素研究. *情报科学*, 2018, 1: 91-95+117.
- [22] 张玉亮,贾传玲. 突发事件网络谣言的蔓延机理及治理策略研究. *情报理论与实践*, 2018, 5: 91-96, 95, 92; 92.
- [23] 湛中乐,高俊杰. 论对网络谣言的法律规制. *江海学刊*, 2014, 1: 151-159+239.
- [24] 童文胜,易柏慧. 网络辟谣:国内研究进展与理论分析框架. *情报杂志*. [2020-05-24] <http://kns.cnki.net/kcms/detail/61.1167.g3.20200323.1643.010.html>
- [25] 沈永东,应新安. 行业协会商会参与社会治理的多元路径分析. *治理研究*, 2020, 1: 16-23.
- [26] 金兼斌,江苏佳,杨虹艳. 社会化协同辟谣:行动者网络与运行机制. *新闻与写作*, 2019, 8: 33-39.
- [27] 马超. 健康议题辟谣社群的类别构成与社群结构研究——基于多主体谣言协同治理的视角. *情报杂志*, 2019, 1: 96-105; 100; 97, 100.
- [28] 林振. 突发公共事件网络舆情协同治理机制建构研究. *华中科技大学学报(社会科学版)*, 2019, 2: 38-44; 41; 40.
- [29] 曹海军,李明. 大数据时代中国网络舆情的治理反思与路径拓展——基于“技术治理路径”嵌入视角. *行政论坛*, 2019, 5: 65-73.
- [30] 兰月新,何永红,王慧等. 网络谣言传播模式与应对策略研究. *现代情报*, 2014, 10: 15-19.
- [31] 知微事件.“上海药物所、武汉病毒所:双黄连口服液可抑制新型冠状病毒”事件趋势图. 知微事件官网, 2020-01-30. [2020-05-28] <https://ef.zhiweidata.com/event/28b18de0e8e43a6810027864/trend>.
- [32] 知微事件.“网传天津大学实验室宣布已经研发出新冠病毒口服疫苗”事件趋势图. 知微事件官网, 2020-02-25. [2020-05-28] <https://ef.zhiweidata.com/event/08e1aa34789a347810029364/trend>.
- [33] 梁冠华,鞠玉梅. 新媒体给现代舆情管控带来的挑战——基于反沉默螺旋理论. *情报科学*, 2018, 4: 155-159.
- [34] 居梦菲,叶中华. 网络食品安全谣言治理研究. *电子政务*, 2018, 9: 66-76.
- [35] 林华. 网络谣言治理市场机制的构造. *行政法学研究*, 2020, 1: 66-76.
- [36] 新浪微博.“科学辟谣平台与中国互联网联合辟谣平台共同发布2月“科学”流言榜”. 中国科协科学辟谣平台官方微博“科学辟谣”(2020-03-07). [2020-05-28] <https://m.weibo.cn/6507165034/4479818416029324>.
- [37] 知微事件.“胶带捆绑的蔬菜甲醛超10倍”事件趋势图. 知微事件官网, 2017-01-01. [2020-05-28] <https://ef.zhiweidata.com/event/58787dc0712e99e113cafe7e/trend>.
- [38] 知微事件.“撕不烂的塑料紫菜”事件趋势图. 知微事件官网. 2017-02-19, [2020-05-28] <https://ef.zhiweidata.com/event/58787dc0712e99e113cafe7e/trend>.
- [39] 知微事件.“3人吃杨梅感染病毒死亡”事件趋势图. 知微事件官网. 2017-05-24. [2020-05-28] <https://ef.zhiweidata.com/event/58787dc0712e99e113cafe7e/trend>.
- [40] 张克旭. 社交媒体在疫情危机风险传播中的核心作用与传播机制. *新闻与传播评论*, 2020, 3: 26-35.
- [41] 社会科学文献出版社. 国家科普能力发展报告(2017~2018). 2018-07. [2020-05-28] <https://www.ssap.com.cn/c/2018-07-25/1070480.shtml>.
- [42] 王国华,王戈,杨腾飞等. 网络辟谣平台的运行及效果研究. *情报杂志*, 2014, 9: 100-105.
- [43] 张蓓,吴宝妹,文晓巍. 网络谣言社会共治对消费者信任的影响——以食品伤害为例. *经济管理*, 2019, 5: 136-155.
- [44] 赖胜强,唐雪梅. 基于免疫系统理论的网络谣言治理研究. *现代情报*, 2017, 12: 30-34.
- [45] 黄文瀚. 突发公共卫生事件中舆情引导与社会信任建设研究. *江南大学学报(人文社会科学版)*, 2020, 2: 14-19.
- [46] 张贤明,张力伟. 国家治理现代化的责任政治逻辑. *社会科学战线*, 2020, 4: 181-189.

## Research on the Realistic Predicament and Countermeasures of Rumors Governance in Social Networks under the Background of Public Emergencies

*Wang Jianhua, Bu Yuting* (Jiangnan University)

**Abstract:** Exploring the governance mechanism of social network rumors in the context of public emergencies is of great practical significance in weakening rumors' secondary negative impact, and maintaining social stability and economic development. This paper analyzes the propagation stage and characteristics of social network rumors about health issues during the outbreak of COVID-19 based on the theory of Polycentric Governance, attempts to build a multi-level and stereoscopic social collaborative rumor governance system composed of macro environmental factors and micro governance subjects. According to different life circle stages of rumors, we analyze and design a social collaborative rumors prevention and control mechanism, to break the information barrier and technical barrier between the various governance subjects, and to achieve the synergistic governance of social network rumors in the context of public emergencies.

**Key Words:** public emergencies; COVID-19; social network rumors; rumors prevention and control system; social collaborative rumor governance

---

■ 收稿日期: 2020-08-10

■ 作者单位: 王建华, 江南大学商学院; 江苏无锡 214122  
布玉婷, 江南大学商学院

■ 责任编辑: 刘金波