

网络辟谣平台的运行及效果研究^{*}

王国华 王 戈 杨腾飞 钟声扬

(华中科技大学 公共管理学院 武汉 430074)

摘 要 通过对当前国内知名网络辟谣平台的运行机制、角色定位、辟谣效果、存在问题等进行研究,发现国内网络辟谣平台应从提高信息综合处理能力的同时落脚于为大众服务;建立标准化的网络社会行为准则和实现公众的广泛参与;使网络辟谣的依据更加灵活;形成多方主体网络联动机制等方面寻找突破点。

关键词 辟谣 网络辟谣平台 运行机制 角色定位 辟谣效果

中图分类号 G206

文献标识码 A

文章编号 1002-1965(2014)09-0100-06

DOI 10.3969/j.issn.1002-1965.2014.09.018

The Research of Operation and Effect of Rumor-Refuting Platform

Wang Guohua Wang Ge Yang Tengfei Zhong Shengyang

(College of Public Administration, Huazhong University of Science & Technology, Wuhan 430074)

Abstract Based on studying the operating mechanism, role orientation, rumor-refuting effect as well as existing problems of current well-known online rumor-refuting platforms, this paper draws a conclusion that the domestic online rumor-refuting platforms should improve their comprehensive information processing capabilities and pay attention to public service at the same time, establish standardized behavior norms of network society and make broad civic engagement, in addition, make the basis for online rumor-refuting more flexible, forming the multi-agent linkage mechanism.

Key words rumor-refuting online rumor-refuting platform operating mechanism role-orientation refuting effect

1 研究背景及意义

谣言是一个亘古不变的热门话题。古希腊人和罗马人视谣言为“神谕”,通过有形的建筑与无形的文学对谣言女神顶礼膜拜^[1]。而在中国古代汉语中,谣言最初是指“歌谣式的传言”^[2]。经过两千年的文化演变,谣言载有“恶意制造并传播谎言”的含义,中国学者大多认为谣言是一种负面信息。但进入21世纪后,在“非典”所引发的谣言风暴的影响下,针对谣言研究的数量猛增,而我们看待谣言的视角也更为多元^[1]。网络社会是当今谣言频发的重灾区,谣言是一个社会流瀑和群体极化的过程,大数据的环境下积极利用平台辟谣显得尤为重要^[3]。而互联网健康生态的修复和持续,需要多方合力才能生成。主管部门、互联网站、传统媒体、社会公众等各方力量,应构筑起治理和防范

网络谣言的“联合战线”^[4]。利用网络网站联合搭建专门的辟谣平台,铲除谣言横飞的网络温床,终结网络谣言“今天辟明天起”的尴尬^[5],已是有识之士的普遍呼声。正因为此,各大门户网站在经历了各自为战的层层防御战后,终于摒弃“门户之见”,打造一个全民辟谣的平台。相比在全国范围内如火如荼展开的打击网络谣言“刚性”行动,辟谣平台则以“柔和”的方式去阻击谣言的泛滥^[6]。国内网络辟谣平台的兴起方兴未艾,如火如荼,但也暴露出许多问题。互联网环境的复杂性与传播性,以及自媒体时代,人人都已成为自媒体,给打击网络谣言工作带来许多困难。辟谣平台的建立固然向前迈进了一步,但尽快净化信息环境仍需政府、社会、网民的共同努力^[7]。以当前国内具有代表性的网络辟谣平台为研究对象,对其运行机制、角色定位、评价指标、存在问题等方面一一进行梳理,可以为

收稿日期:2014-04-24

修回日期:2014-06-10

基金项目:国家社会科学基金重大项目“国家政治安全视角下的互联网虚拟社会风险治理研究”(编号:11&ZD033)的阶段性成果。

作者简介:王国华(1966-),男,教授,博士生导师,研究方向:网络舆情、公共政策;王 戈(1989-),男,硕士研究生,研究方向:网络舆情、新媒体传播;杨腾飞(1990-),男,博士研究生,研究方向:网络舆情、新媒体传播;钟声扬(1985-),男,博士研究生,研究方向:网络舆情、互联网与社会动员、新媒体与公共政策。

网络辟谣平台在未来进一步的发展中提供有益的启示和借鉴。

从网络辟谣平台的创办公理念、政商背景、网络影响力三个维度上看,国内的网络辟谣平台共有如下三类:

a. 运营商专门辟谣微博。此类平台主要是以新浪、网易、腾讯等微博社区为代表。新浪微博作为国内最大的微博社区,在维护微博社区秩序、厘清谣言方面一直进行着积极探索。新浪微博中存在官方独立澄清谣言、与各辟谣主体联合澄清谣言、专门从事辟谣的微博账号澄清谣言、微博用户自发无意识地评论谣言而达到自净效果四种辟谣手段。为了达到“网络案件,网民裁决”的处理方式,新浪微博引入英美的陪审团制度,2012年5月28日新浪微博社区管理中心正式成立。因此,本文将新浪微博社区管理中心作为第一类网络辟谣平台的研究对象。

b. 跨地区政府性联合辟谣平台。此类平台主要是以北京、河北、新疆、香港等地陆续出现的网站联合辟谣平台为代表。2013年8月1日,北京地区网站联合辟谣平台正式上线。该平台是在北京市互联网信息办公室、首都网络协会的指导下,基于大数据结构,以开放平台方式,由千龙·中国首都网联合搜狗、新浪微

博、搜狐、网易、百度等领军网站联合建设的辟谣平台。因此,本文将具有地域特色、联盟性质以及政府背景的北京地区网站联合辟谣平台作为第二类网络辟谣平台的研究对象。

c. 民间专业性辟谣网站。此类平台主要是以果壳网谣言粉碎机、果壳网留言百科、科学松鼠会等网站为代表。泛科技类的谣言具有很强的专业性,使得大众媒介和一般读者很难确切把握其中对错与否,再加上大众媒介在制造新闻兴奋点的时候,又常因为种种原因,有意无意地歪曲、掩盖、模糊一部分事实,从而造成误会^[8]。果壳网是一个主要针对科技青年的社交网站,网站的主题也主要以泛科技题材为主。因此,本文将果壳网作为第三类网络辟谣平台的研究对象。

2 网络辟谣平台的运行机制

2.1 新浪微博社区管理中心 新浪微博社区管理中心将辟谣工作交由站方和新浪微博社区委员会共同执行。站方辟谣即微博管理员直接辟谣,对于可明显识别的违规行为,由站方直接判定并处理(见图1);其他违规行为,由新浪微博社区委员会判定后处理(见图2)。



图1 站方直接判定处理



图2 委员会判定处理

在新浪微博社区管理中心遵循两套辟谣机制,第一套由委员会判定处理的信息,其辟谣流程如下(见图3):①举报谣言。举报的受理条件公开透明,凡是完成真实身份验证的用户均可参与举报。②平台受理。对于符合条件的用户所举报的信息,新浪微博社区管理中心必须无条件受理。③列举证据。举报人可以在网站的页面陈述其理由,陈述信息将作为辅助判定的重要依据。④判定阶段。系统将从委员会全体成员中随机选出若干位成员,对案件进行投票判定。判定时间结束,若一方票数大于5(含),完成判定。若24小时后未能完成判定,按被举报方不违规处理。⑤结果公示。站方根据判定结果,完成对违规内容、帐号的处置和公示,并以微博通知的方式告知。⑥复审上述。系统将再次从委员会全体成员中随机选出若干位成员进行新一轮的判定工作,最终,系统根据复审判定结果,完成对被复审的内容、帐号的处置和公示,并以微博通知的方式告知。若24小时后未能完成判定,则维持初次判定。



图3 委员会判定处理谣言流程

第二套是由站方直接判定处理的信息,其流程如下(见图4)。①站方举报。微博管理员在一定程度上会直接举报违规信息。②直接处理。如果涉及信息明显不实,微博管理员会根据规定直接处理;若涉及信息已有判例,微博管理员则会循例进行处理。③结果公示。微博管理员会及时告知被告方,并建立卷宗公示结果。④复审上述。举报方如果对于站方直接判定的结果不满仍然能够上诉,并且与委员会判定处理谣言的复审流程保持一致。



图4 站方直接判定处理谣言流程

2.2 果壳网 果壳网谣言粉碎机作为果壳网的主题站之一主要以发布贴文方式进行辟谣,其流程如下(见图5):①陈述事件。果壳网谣言粉碎机首先会对流言进行陈述,并附上事件原文的网络连接。②揭示真相。果壳网谣言粉碎机在揭示事件真相时,主要援引权威性的报刊、学术论文、科研机构的研究报告等进行辟谣。③下定结论。果壳网谣言粉碎机最后不仅会对谣言予以澄清,而且会提出网站自己的见解,以承担自己科普硕士的职责。

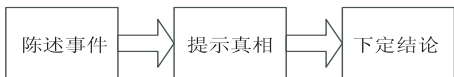


图5 果壳网谣言粉碎机辟谣流程

果壳网中另一种可供辟谣的平台是果壳网流言百

科,与百度百科这种自由参与编辑词条的网络百科全书不同,果壳网流言百科尽管也对各种词条进行了标签化分类,但它只允许用户提交流言,而对于流言的判定、论证,定性仍然由官方完成,其流程如下(见图6):①提交流言。用户需要添加标题、标注标签并且对流言进行描述。②站方论证。流言百科在论证阶段仍然依靠援引权威性的报刊、学术论文、科研机构的研究报告等进行辟谣。③判定真伪。当判定工作完成,站方会对信息进行标注,并对信息予以补充说明。

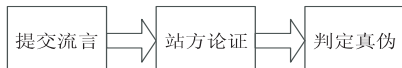


图6 果壳网流言百科辟谣流程

2.3 北京地区网站联合辟谣平台 北京地区网站联合辟谣平台将其辟谣流程分为四个步骤(见图7):①数据汇集与共享。平台将各个网站的辟谣数据汇集起来,设立“谣言曝光台”,对谣言进行滚动展示。②多渠道线上举报。平台除了提供自身的举报电话与邮箱之外,还附上“北京互联网举报中心”、“中国互联网违法和不良信息举报中心”“网警110报警服务”等举报链接,为社会公众提供举报方式。③信息侦办核实。平台特别关注本地区的辟谣信息,对于不能确定的北京本地事件,将由千龙网记者向相关区县、委办局专门进行核实,确为谣言的将予以曝光。④信息检索服务。平台设立“图片辟谣”、“钓鱼网站曝光台”、“恶意骚扰电话甄别”等窗口,为网民提供搜索服务;



图7 北京地区网站联合辟谣平台辟谣流程

3 网络辟谣平台的辟谣内容

首先,新浪微博社区管理中心为代表的运营商专门辟谣微博,整合了网站和网民的力量,注重辟谣平台的民主、透明与大众参与,使网民参与辟谣形成一种自治机制;从投入的力量上看其更注重微博社区的整体秩序;从防止群体极化效应的角度考量,新浪微博社区管理中心对敏感的危害信息进行了“冷处理”,以防止人们盲目追随一些“领头羊”从而导致“社会流瀑”现象的发生。

一方面,新浪微博社区管理中心将举报的信息分为三大类别:a. 危害信息。包括敏感信息、不安全信息、垃圾广告以及淫秽色情信息;b. 不实信息。其特征包括:整体失实、捏造细节、图文不符、夸大事实、过期信息、信息残缺、断章取义七个方面;c. 用户纠纷信息。包括泄露他人隐私、人身攻击、冒充他人、内容抄袭、骚扰他人、贩卖假货等。在信息的甄别上,所有信息都有站方主动发现和接受用户举报两种受理方式。在信息

的判定处理上,新浪微博社区委员会的成员全部来自公开招募的微博网友,他们参与违规行为的研判,决定具体行为是否违规。处理违规信息的各个环节基本都可以在处理大厅中查阅,在举证阶段,新浪微博社区管理中心给予举报人和被举报人平等的陈述与自辩时间。在委员会判定处理信息之前,系统将会自动屏蔽与控辩人双方互为粉丝的委员会成员,进行随机抽取。并且两套辟谣流程中“复审上诉”没有任何差异,截止 2014 年 4 月 8 日复审上述的案件达到了 1 400 件,复审上述的用户既有普通用户,也有@李开复、@燥香、@李承鹏、@陕西教育厅、@宁波日报等等大 V、认证机构。

另一方面,我们通过对新浪微博社区管理中心 2013 年 11 月至 2014 年 2 月共 4 个月的举报受理情况进行数据统计发现(见表 1),四个月以来所处理的不实信息仅有 683 件,仅占全部举报总数的 0.52%,判定处理最多的信息分别是人身攻击类(99695 件,75.98%)和骚扰他人类(20874,15.91%)。由此可见,网友之间的口角之争是新浪微博社区管理中心治理的重点,也是对微博秩序造成最大影响的现象。此外,敏感的危害信息没有一项进入委员会判定处理流程的,也没有在处理大厅公开,而由站方直接处理。2012 年 3 月 31 日,国家互联网信息管理部门对 16 家造谣传谣的网站进行了关闭,并对新浪微博和腾讯微博两家谣言传播集中的网站点名严肃批评。新浪微博和腾讯微博则从 3 月 31 日上午到 4 月 3 日上午 8 时被迫关闭微博评论功能^[9]。新浪微博社区管理中心对敏感的危害信息“冷处理”符合整个微博社区的秩序稳定及商业利益。

表 1 2013 年 11 月至 2014 年 2 月新浪微博社区管理中心举报受理情况

时间	举报总数	不实信息	人身攻击	泄露隐私	内容抄袭	冒充他人	骚扰他人	违规活动、贩卖假货等
2013 年 11 月	31970	57	25828	230	194	755	3940	966
2013 年 12 月	37326	284	27781	142	185	799	6499	1636
2014 年 1 月	34412	228	25406	366	309	644	6177	1282
2014 年 2 月	27508	114	20680	122	294	381	4258	1659
合计	131216	683	99695	860	982	2579	20874	5543
比例(%)	100	0.52	75.98	0.65	0.75	1.90	15.91	4.22

其次,果壳网此类民间专业性辟谣网站主要关注生活健康类的议题,在厘清谣言的同时还承担着科普硕士的职责,辟谣方向相对单一,辟谣论证讲究科学的权威性,辟谣内容上的专注折射出转型期社会群体的现实焦虑。

谣言的产生与传播必然受到宏观(社会背景)、微观(个体心理)和中观(群体互动)因素的共同影响^[1],自改革开放以来中国的政治、经济、社会在激荡中前

进,食品安全、民族冲突、贫富差距等等话题相继成为关注的焦点,也相继为谣言的传播提供了温床和土壤。在特定的阶段,民众会对某个热点话题持续的强烈关注,互联网在一定程度上让人们生活在信息的“蚕茧”中或人们自行设计的回音室里^[10],折射出民众对社会现状的恐慌和焦虑。果壳网的辟谣信息相对集中在健康饮食、生活常识、生理疾病、自然科学等领域,而在这些正好迎合了民众对特定热门话题的求知欲。

最后,北京、河北、新疆等地相继出现了跨地区政府性联合辟谣平台,以北京地区网站联合辟谣平台为代表,平台扮演了“数据整合者”、“信息发布者”、“用户服务者”、“谣言审判者”四种角色。

作为辟谣联盟性质的平台,北京地区网站联合辟谣平台对零散于各个网站的辟谣数据进行甄别,纳入共享平台。联合发起的网站包括:千龙网、搜狗、新浪微博、搜狐、网易、百度、北京青年网、北青网等 22 家媒体网站。除了在“谣言曝光台”中对辟谣信息进行滚动播放,平台还设立“新闻聚焦”、“工作动态”、“警方行动”等多个板块对重大关切的谣言进行跟踪报道。网民可以直接在“图片辟谣”、“钓鱼网站曝光台”、“恶意骚扰电话甄别”窗口键入相关资讯,进行查询搜索。除此之外,我们通过对北京、河北两地网络辟谣平台中置于头版的辟谣信息进行统计分析(见表 2),发现北京辟谣平台头版中的八条信息有 4 条属于北京市本地;河北辟谣平台头版中的八条信息有 6 条属于河北本地;在新疆互联网辟谣与举报平台“谣言曝光台”滚动播放的 37 条谣言中,19 条属于新疆本地。如此可见,在各地互联网信息办公室的指导下,区域性网站联合辟谣平台更关注本地地区的谣言舆论场,本地地区的谣言治理工作是其当务之急。

表 2 北京、河北地区辟谣平台头版辟谣信息

北京地区网站联合辟谣平台头版辟谣信息	河北网络辟谣平台头版辟谣信息
北京自来水集团:谨防以停水谣言实施电话诈骗	网友质疑 4G 资费石家庄移动回应达 500 元暂停上网
“马航事件”微博辟谣速度与力度可圈可点	网传“维 C 能治感冒”专家辟谣:大量服用维 C 反致病
马航失联客机事件 400 余条微博谣言被处理	网传秦皇岛 3 岁女童小区附近被拐 警方:假消息
辟谣平台辟谣马航 MH730 客机失联事件	国家互联网信息办:网络空间不能成为谣言空间
北京警方已排除天通苑龙德广场内在爆炸物	煤价降至两三百不足信 石市居民采暖价格今年预计不变
境外团体借打击网络谣言诈骗 北京警方开查	宣化自来水被投毒为谣言 供水公司检测城区水质无异常
交管部门辟谣:3 月 1 日起抽查私家车车火器系谣言	敲车窗刀片割脸”传言现身石家庄 警方称未接类似警情
大数据告诉你:马航失联为何传言那么多?	“网友称衡水市区现“变态伤人狂” 警方辟谣

4 网络辟谣平台的辟谣效果

以网络舆论场中媒体、社会、公众、传谣者四方博弈的现象为主线,综合考虑网络辟谣平台自身不同的运作理念和角色定位,并在广泛研究三类网络辟谣平台的辟谣案例基础上,应从以下四项指标衡量网络辟谣平台的辟谣效果。

4.1 辟谣信息处理能力 网络谣言在不同的网络工具及不同的媒介平台之间多次传播、循环交替,最终会形成巨大的“蝴蝶效应”^[11],大数据时代下,如果能在谣言的萌发期对信息进行完整、及时、准确的处理,将对网络谣言的演变提供重要参考。在网络辟谣平台中,辟谣信息的处理能力一定程度上体现出辟谣平台的实际运转情况。辟谣信息处理能力包括:a. 辟谣信息的处理量。网络谣言在经过社会流瀑和群体极化效应后迅速传播,不仅数量增多,其内容不断被翻新,各种新版本层出不穷。这其中,新浪微博社区管理中心是自处理谣言信息最多的平台;北京地区网站联合辟谣平台作为辟谣联盟性质的网站,由于整合了多方的数据,是容量最大的数据共享平台。b. 辟谣信息的处理速度。网络谣言的传播与大多数新鲜事物的扩散并无二致,黄爱萍(2003)年认为,网络谣言的传播分为形成期、高潮期和衰退期。随着谣言重要性的减弱,谣言的传播频率开始下降,逐步进入衰退期^[12]。辟谣工作越及时,谣言随后造成的实际影响就越小。在这当中,辟谣信息处理速度最快的是新浪微博社区管理中心。新浪微博社区管理中心会在接到用户举报后的24小时之内对举报信息进行处理。c. 辟谣信息的处理精确度。网络谣言舆论场犹如一个巨大的“回音室”,辟谣工作如果不够严谨、细致,辟谣工作不仅没有效力,而且谣言还会在不同的群体中生根发芽。从谣言的甄别、判定、结果公示上看,辟谣工作最为准确的是果壳网。果壳网力求每一个数据、每一个重要的观点都来之有源,建立在科学界具有一定普遍性的共识之上。这个做法会尽可能避免因为个人的判断或者疏漏而导致事实偏差^[8]。

4.2 辟谣依据的权威性 在任何社会中,不同的人接受谣言都有不同的“门槛”,而在这些不同的“门槛”中,总能找到最终让人接受谣言的临界点^[10]。辟谣判定时的依据会影响每个人接受的“临界点”,如果辟谣依据有理有据,谣言的中立者会偏向辟谣信息,谣言的怀疑者可能会“倒戈”偏向不信谣;如果辟谣依据模糊不清,谣言的中立者则会动摇,谣言的愿意接受者更加容易被说服。在辟谣判定的依据上,果壳网的谣言粉碎机通过对既有文献的查找与解说来分析流言,使得其所制作的绝大部分内容,以科学共同体的集

体认知为基础^[8]。观察谣言粉碎机《热饮杯盖致癌吗?》这篇普通的辟谣贴,发现其参考文献(表3)涉及法律法规、行业标准、评估报告、学术论文四个方面,果壳网以此作为辟谣的依据不仅显得客观可信,而且不厌其烦的列出尽可能与之有关的“相关文献”,更是为了让人们熟悉自行探索的工具和方法,培养网民的独立探索意识,最终实现“人人有台谣言粉碎机”的愿望。

表3 果壳网辟谣贴《热饮杯盖致癌吗?》参考文献

《热饮杯盖致癌吗?》参考文献
1. GB969-1988 食品包装用聚苯乙烯成型品卫生标准
2. GB 9692-1988 食品包装用聚苯乙烯树脂卫生标准
3. 食品器具、容器、包装卫生标准修正草案
4. 日本食品卫生法
5. 香港食物安全中心 风险评估报告第36号报告
6. Agents Classified by the IARC Monographs, Volumes 1 - 106
7. World Health Organization (WHO). Summary of Evaluations Performed by the Joint FAO/WHO Expert Committee on Food Additives: Styrene. 2001
8. Joshua T Cohena, Et Al. A Comprehensive Evaluation of The Potential Health Risks Associated with Occupational and Environmental Exposure to Styrene. Journal of Toxicology and Environmental Health, Part B: Critical Reviews, Volume 5, Issue 1-2, 2002

4.3 受众的参与程度 打击网络谣言离不开公众参与,如果把谣言视作一个特殊的舆论场,在谣言的各方博弈之中,民众无疑是谣言风暴的有力推手。在网民看来,虚拟的网速行动效果可在一定程度上等同于现实的往下行动^[1]。处于焦虑中的人群利用网络谣言宣泄情绪,消除不确定性;出于认知不和谐(cognitive dissonance)角度,人们也会去否定与他们最深的信念相冲突的论断^[10];处于动荡中的群体也会利用谣言获得社会认同。民众既可以让谬误传播到世界每个角落,也可以让事实真相顷刻间耳熟能详。因此民众的参与程度理应成为重要的评价辟谣效果的标准。新浪微博社区管理中心,以方便快捷的举报方式,民主的委员会判定处理方式,极大提高了受众的参与程度。委员会的民主招募大大提高了民众参与辟谣的积极性;网民自辩环节让传谣者和辟谣者各自陈述理由,民众能以旁观者的身份查看传谣和辟谣的动机;复审上诉机制一定程度上防止“冤假错案”的发生,增强了辟谣工作的灵活性。

4.4 辟谣的威慑效果 在网络时代,网络的匿名、离散、碎片、特性便捷很容易使得造谣者被免于追究责任。网络中关于“加强网络管控,加快网络立法”的讨论近几年也越来越激烈。桑斯坦认为适度的寒蝉效应是必要的。如果政府禁止严禁言论自由,人们都成了寒蝉,不敢说话,与自由相悖,不符合民主社会的精神。反之,如果不限制言论,个人隐私、公众利益都有可能

被无端践踏^[10]。在网络虚拟社区中,网络辟谣平台如果能对散布虚假信息的人们施以“惩罚”,既能形成“寒蝉真相”,亦能对造谣者的行为形成威慑。除了删除内容、禁言、注销账号等惩罚措施,新浪微博社区管理中心为了依靠广大用户的举报,还建立了一套用户信用体系。新浪微博社区管理中心将用户的信用分为四个等级:高信用;正常信用;中信用;低信用。每一类违规行为都有相对应的扣除信用积分的具体措施,当信用积分低于60的时候,用户的相关页面将显示“低信用”图标。“低信用”表示微博用户的信用较低,信用较低的用户其言论自然不可信,新浪微博社区管理中心以这种“虚拟信用”的方式作为辟谣的一大威慑力。

5 网络辟谣平台存在的问题

网络辟谣平台的建立固然使打击网络谣言工作向前迈进了一步,但在发布权威声音、平台访问量、受众的参与体验感、受众的存在感等方面,三类网络辟谣平台不同程度上都存在一些问题。

科技领域是谣言的重灾区。科学话语的专业性、奇怪的创作冲动、复古思潮的影响、由不信任引发的阴谋论以及逐利的商业动机随时都可能给我们平淡无奇的科学生活使一个绊儿^[8]。果壳网此类民间专业性辟谣网站所面临的突出问题在于其羸弱的访问量。以科技题材做为主打,并不能如微博社区一样用各种话题吸引庞大用户,缺少访问量,辟谣信息的关注度不够强,自然影响辟谣的实际效果。在内容的制作过程中,果壳网的编辑“引经据典”,不厌其烦地将探索过程描述完备,将“参考文献”一一罗列,尽管作为辟谣的依据来说具有很强的说服力,但这一过程费时费力,使得果壳网“谣言粉碎机”所厘清的谣言严重缺乏社会时效性。

在各地互联网信息办公室的指导下,北京、河北、新疆等地陆续出现了跨地区政府性联合辟谣平台。作为联盟性质共享平台,北京地区网站联合辟谣网站对数据仅仅做了整合,没有很好的分门别类:“谣言曝光台”采取滚动播出的方法,但多数人没有耐心等它滚动完一周,因此其滚动的信息非常有限。当辟谣信息量庞大的时候,这种无序的呈现方式很难让公众感兴趣。其次,在报道对象上具有很大的选择性:一是多关注属地内的信息,漠视其他地区的辟谣信息;二是属地内的辟谣信息多经过“处理”,“马后炮”、“报喜不报忧”现象居多,且时滞性较差。最后,受众参与性、反馈性差。平台在网站的最下方不显眼的位置提供了举报热线和举报邮箱以及一些举报网站的链接,且多次拨打举报热线无人接听,对于邮箱举报的信息多半没

有反馈。即使予以确认,出于维稳或其他目的考量,也难有机会在其品台上公示。

运用微博辟谣无外乎依靠两支队伍:网民和网站。新浪微博社区管理中心建立的初衷就是想以公开、透明的方式使新浪微博的辟谣工作形成一种用户自治与网站管控相结合的机制。但面临着微博用户持续增长、碎片化特征的日益明显、商业利益以及社会稳定等因素的考虑,这种结合仍然存在着模糊不清的地方。在新浪微博社区管理中心,站方判定处理仍然居于辟谣的主导地位。站方直接处理了全部敏感信息和大部分不实信息,而委员会判定处理的影响力十分有限,大部分委员会成员只能处理用户纠纷类信息,只有少数专家委员会的成员才能参与不实信息的判定处理。从官方统计的数据来看,至2013年11月至2014年2月专家委员会共参与了330件信息的判定处理工作,其中仅有18件是不实信息的判定工作,另外312件专家委员会只负责其中的复审上述流程。对于最具有杀伤力的敏感信息和不实信息,平台多半是不予公开或是依靠自身来完成判定,没有依靠委员会判定,也就没有起到好的警示作用。对于这种新的辟谣模式,新浪微博社区管理中心仍然需要不断探索。

6 结 语

全面检视国内具有代表性的网络辟谣平台的现状,对其运行机制、角色定位、评价指标、存在的问题一一进行梳理,不难发现国内网络辟谣平台应在以下几个方面寻找突破点。

首先,大数据时代下尽管对网络辟谣平台的数据容量、处理速度、处理精确度都提出了较高要求,但信息综合处理能力的提高应落脚于为大众服务上。应将联合平台的信息处理优势转化为现实产能,为网民提供各种便捷的分类检索服务,以及便捷通畅的举报渠道。

其次,健全标准化的网络社会行为准则和实现公众的广泛参与是网络辟谣平台的当务之急。一方面,网络辟谣平台应结合政府的相关法律对网络空间中谣言的分类、造谣、传谣的行为,谣言的危害程度进行标准化的界定,并严格按照相应的法律法规进行处理。另一方面,各网络辟谣平台应通过各种方式畅通公众参与管理的渠道,使公众成为真正的管理者而非旁观者。厘清谣言的同时,注重培养公众抵制谣言的自我探索意识。

然后,网络辟谣的依据要更加灵活。网络辟谣不同于传统媒体辟谣,面对危害性比较大的突发性谣言,辟谣依据应抓住要点,言简意赅,注重时效性;面对事

(下转第134页)

(上接第 105 页)

件结束后的“传谣余波期”,辟谣依据要多转引权威媒体、政府机构发出的声音,注重权威性;面对专业性较强的百科类谣言,辟谣依据要对专业知识进行详细解读并加以深化,注重科学的说服力。

最后,吸纳政府部门、科研机构、行业协会、NGO 等更多的权威机构发声,形成多方主体网络联动机制。与 NGO 组织合作可以使网络辟谣平台显得更加中立;科研机构、行业协会则可以提供专业性的理论支持;利用政府机构的消息渠道,能在第一时间为辟谣工作找准方向。多方主体的紧密合作可以最大限度地提升网络辟谣平台的工作效率和影响力。

参 考 文 献

[1] 周裕琼. 当代中国社会的网络谣言研究[M]. 北京:商务印书馆,2012.

[2] 谈谷铮. 对谣言的社会学剖析[J]. 社会科学,1989(10):30-34.

[3] 孙海文. 微博谣言,从众流瀑中的虚假信息传播[J]. 传观察

媒,2011(11):14-15.

[4] 余荣华,吕 婷. 辟谣“联合战线”发力[N]. 人民日报,2014-01-16.

[5] 郭阳东. 让辟谣平台成为网络谣言“终结者”[N]. 人民邮电,2013-08-12.

[6] 魏政军. 辟谣平台能否终结网络谣言[N]. 电脑报,2013-08-12.

[7] 张 倩. 六大网站建联合辟谣平台 阻网络谣言还需多措并举[N]. 通信信息报,2013-8-7(B12).

[8] 果壳 Guokr. com. 谣言粉碎机[M]. 北京:新星出版社,2012.

[9] 新浪、腾讯微博被批造谣关闭评论功能 3 天. 凤凰网. [EB/OL]. http://tech.ifeng.com/internet/detail_2012_03/31/13584570_0.shtml.

[10] 卡斯·R·桑斯坦. 谣言[M]. 2010 年 10 月第 1 版. 北京:中信出版社,2010.

[11] 网络谣言的形成原因与应对策略[J]. 淮北煤炭师范学院学报:哲学社会科学版,2009(4):55-57.

[12] 黄爱萍. 网络谣言的传播特点与传播形态初探. 紫金网. [EB/OL]. <http://www.zijin.net>.

(责编:贺小利)