

新媒体环境下食品安全网络谣言治理

Research on the governance of food safety network rumors in the new media environment

汪 剑¹ 彭 俏²

WANG Jian¹ PENG Qiao²

(1. 国家计算机网络应急技术处理协调中心湖北分中心, 湖北 武汉 430070;

2. 武汉铁路职业技术学院, 湖北 武汉 430074)

(1. Hubei Branch of National Computer Network Emergency Technology Processing and Coordination Center, Wuhan, Hubei 430070, China; 2. Wuhan Railway Vocational College of Technology, Wuhan, Hubei 430074, China)

摘要:探讨了政府、新媒体平台、公众 3 个治理主体在新媒体环境下面临的食品安全治理困境,提出了新媒体环境下 3 个治理主体应对食品安全网络谣言的治理策略。

关键词:新媒体;食品安全;谣言;治理主体

Abstract: This article focuses on the three governance bodies of the government, new media platforms, and the public. From the perspectives, they discussed the governance of food safety network rumors in the new media environment, and put forward specific governance strategies.

Keywords: new media; food safety; rumors; rumor management

食品安全问题关乎中国国民健康和社会稳定,食品安全谣言的治理更是重中之重。新媒体的概念最早在 1967 年由美国的 Goldmark 提出,后经历多次变革,最新的新媒体已发展为利用数字传输、移动通讯和互联网等新技术,通过广电、电信和互联网渠道进行传播,将信息发送至公众的电视、电脑和手机等终端设备上,包括以微信、微博等为代表的自媒体平台,以网易、腾讯、搜狐等为代表的门户网站,以今日头条为代表的新闻客户端,以及一些短视频平台和直播平台等。近年来,快速发展的新媒体平台成为食品安全谣言的“重灾区”,新媒体渠道中的食品安全谣言呈现出很多新特性:① 准入门槛更低,普通公众只需用手机简单操作即可完成一次食品安全谣言的转发行为;② 传播范围更广,谣言借助新媒体渠道散播

更快更广,同时经过多次转发后谣言变种增多,危害难以预测;③ 更难监管,例如微信朋友圈这种半封闭社交环境,外界监管力量难以察觉;④ 经济损失更高,一条微信、微博上的造谣短视频往往就会给食品企业或产业带来上亿元的经济损失。由此可见,新媒体环境下的食品安全网络谣言已经对中国的经济增长和社会稳定造成了严重危害,食品安全网络谣言的治理亟待实行。当前,国内外学者对于食品安全谣言治理的相关研究主要包括:① 食品安全的监管,如唐彰元^[1]、熊寿遥等^[2]研究了政府和媒体对于食品安全的监管策略;② 网络谣言的治理策略,如居梦菲等^[3];③ 网络谣言的识别与分析技术,如陈燕方等^[4]、Asghar 等^[5]。当前学者缺乏对新媒体环境下食品安全谣言治理具体策略的研究,文章拟先分析新媒体环境下的政府、新媒体平台和社会在治理食品安全谣言时的困境,并从这 3 个方面提出新媒体环境下的食品安全网络谣言治理策略,旨在为政府治理食品安全网络谣言提供参考。

1 新媒体环境下的食品安全谣言治理困境

1.1 政府治理困境

1.1.1 新媒体环境下食品生产者、监管者与消费者之间的信息不对称现象加剧,对政府食品监管信息发布频率和速度提出了更高的要求。在新媒体环境下,很多具有季节性、反复性特征的食品安全谣言长期处于潜伏状态,借助新媒体渠道变得更容易爆发,传播速度更快,反复性更强,危害性更大。消费者在日常使用微信、微博等新媒体社交平台或其他新媒体新闻 app 时会接收到很多的个人发布、非官方且未经证实的食品安全信息,多个渠道各类消息众说纷纭,非常容易误导消费者,加剧了食品生

基金项目:湖北省高校青年工作研究会项目(编号:GYHYB2019042)

作者简介:汪剑(1986—),男,国家计算机网络应急技术处理协调中心湖北分中心工程师、助理研究员,硕士。

E-mail: cncert_hbwj@163.com

收稿日期:2021-10-06

产者、监管者和消费者之间的信息不对称现象。这对政府发布食品监管信息频率和速度提出了更高的要求,不仅在谣言爆发时需要重视辟谣权威信息的快速发布,即需要在 5 h 内发布权威辟谣信息,并在 24 h 内召开新闻发布会^[6],而且在日常工作中也需重视食品监管信息及时发布,以前传统媒体环境下可以选择不发布的日常食品监管信息,现在必须选择发布,公开程度不透明的食品监管信息需要更加详细透明。

1.1.2 新媒体平台可以依据“避风港”原则规避食品安全谣言责任 “避风港”原则是世界各国普遍认同的著作权法则,在中国《信息网络传播权保护条例》中则体现为在大多数情况下,网络信息服务公司明确标识其所发布的文章、音频、视频等属于上传者个人作品,且未从中直接获取经济利益的,可不承担赔偿责任。“避风港”原则一定程度给予了食品安全谣言在新媒体平台上的滋生和发展空间,新媒体平台可据此规避自身风险,导致对食品安全谣言文章、音频和视频的审核不够严格,增加了政府在治理食品安全谣言时的难度。

1.1.3 新媒体环境下的食品安全造谣成本更低,取证更困难,公安机关打击难度更大 新媒体环境下的谣言传播不受时间、地点、成本的限制,传播过程更加隐蔽多变、范围极广,给政府部门带来了很大的监管难度:① 新媒体环境下的食品安全谣言传播成本极低,几段文字、一个短视频再加上别有用心设计即可实现谣言的散布,而受损企业的取证成本、行政成本、法律维权成本,以及公安机关的侦察成本、司法成本和打击成本都很高;② 新媒体平台上的食品安全谣言取证困难,谣言传播所涉及的微信、微博等新媒体账号太多,难以确认谣言源头和责任主体,而且公众社交内容受到公民隐私权保护,受损企业取证时无权直接获取,公安机关侦察时也需严格依据法律法规制度执行,仅在依法立案后才能调取犯罪嫌疑人的新媒体账号社交内容。

1.2 新媒体平台治理困境

1.2.1 新媒体平台所设置的辟谣功能主要以科普教育和谣言查询为主,对疑似食品安全谣言风险信息智能监测的技术投入不足 当前,部分新媒体平台已经开通了辟谣官方账号、政府账号和第三方辟谣账号等,实现了面向公众的科普教育和谣言查询功能,承担了平台应负的辟谣责任,如微信的“微信辟谣助手”官方小程序,不仅定期发布一些辟谣科普文章以对用户进行知识教育,如“谣言:小龙虾的致命真相,全世界都不敢吃,中国人还蒙在鼓里”,也可以直接复制网络上的疑似谣言信息,使用小程序对话框界面发送至后台,则可以直接收到后台的详细回复,立马知晓消息的真假。但其功能依旧不够全面:① 无法查询图片类、视频类的谣言;② 新媒体平台如微信所实现的辟谣功能主要以日常知识科普和文章推送、

智库建设、智能查询、被感染用户的精准辟谣信息推送为主,对谣言治理的技术创新有限,区块链、大数据分析等互联网新技术的投入不足;③ 各新媒体平台之间尚未形成有效的协同联动辟谣机制,容易给谣言扩散留下网络传播缺口。

1.2.2 新媒体平台对其用户的监管不足,部分公众号、意见领袖等用户为了博取利益或关注肆意转发食品安全谣言 食品安全谣言和广大公众的日常饮食和身体健康密切相关,公众关注程度非常高,一些别有用心心的公众号、意见领袖等为了博取利益或关注,经常利用新媒体渠道大量转发食品安全谣言。例如屡见不鲜的“小龙虾含有重金属”“吃小龙虾会得哈夫病”等文章,就是因为有些新媒体平台如微信公众号等创作者为了博取关注和流量而编撰的小龙虾谣言,而小龙虾收购贩子为了压低小龙虾收购价格,也会故意在朋友圈大量转发这些谣言,以达到压低收购价格的目的。

1.3 公众治理困境

1.3.1 公众食品安全知识匮乏,容易轻信谣言 虽然大多公众对于食品安全信息十分关注,但食品安全方面的知识涉及面较广,专业性较强,大多公众对于食品安全知识储备不足,也不了解一些官方的辟谣栏目,对未知的知识领域经常会持有“宁可信其有,不可信其无”的态度,这在很大程度上助长了谣言的传播。根据中国健康传媒集团健康大数据研究中心所发布的《2018 年食品安全谣言治理报告》显示,受教育程度低的群体比受教育高的群体更容易相信食品安全谣言,乡村人口较城镇人口容易相信食品安全谣言,中、低收入群体比高收入群体更容易相信食品安全谣言^[7]。这意味着在谣言治理过程中,面向广大公众的食品安全信息教育十分具有必要性。

1.3.2 公众食品安全媒介素养有限,谣言自治程度不高

当前部分公众食品安全媒介素养不够高:① 对新媒体平台上的食品安全谣言信息辨别力不强,在新媒体平台接收到食品安全谣言信息时,大多公众主动验证其真伪的意愿不强烈,也很少对其展开讨论,在接收到官方所发送的辟谣信息时往往也不愿积极参与支持和转发;② 不能正确使用新媒体渠道,据调查,不足 50% 的受访普通公众并不了解微信和微博等新媒体平台已开通了官方辟谣栏目和公众号,也不知道有哪些专注于辟谣的官方渠道^[8],对于在新媒体平台上传播食品安全谣言也没有足够的法律意识,不了解自己的传播谣言行为会带来哪些危害和处罚。

2 新媒体环境下的食品安全谣言治理策略

2.1 政府治理策略

2.1.1 政府部门与新媒体平台协同共治,构建食品安全谣言的防范和预警机制 ① 政府食品监管部门与新媒体

平台协同共治,共享新媒体平台的区块链技术、大数据分析技术等互联网新技术和数据资源,构建食品安全谣言的协同防范、分析、预警与追踪机制,在谣言潜伏期识别谣言风险,遏制谣言的产生,降低谣言爆发的几率,在谣言爆发期追踪和阻断谣言的传播通道,在谣言的反复期联合新媒体平台共同发布官方权威辟谣信息,危害较大的谣言应向所有用户直接推送,防止谣言复发。^②利用新媒体的优势,使用多个政府官方新媒体账号和电子政务渠道,加强食品监管信息的日常发布、日常科普推文和紧急辟谣权威发布。这样一方面可以对公众开展食品安全教育,提高公众谣言分辨能力;另一方面可以增强政府公信力,降低公众对食品安全问题的恐慌和敏感度。

2.1.2 政府加强对新媒体平台的监管 新媒体平台是食品安全谣言传播的主要渠道,对新媒体平台的监管是谣言治理的核心问题。政府对新媒体平台的监管并非易事,主要是破除新媒体平台利用用户著作权、隐私权和“避风港”原则规避自身责任问题,可以使用的方法有:① 实行连带责任制,在新媒体用户所发布的内容被认定为谣言后,不仅需要责令新媒体平台对用户进行内容删除、账号封禁等处罚,同时也要追究新媒体平台审核不严格的责任,以此对新媒体平台施加审核压力,减少谣言的扩散几率;② 对新媒体平台进行辟谣资质审核和信用等级划分,构建新媒体企业信用信息库,对于网络风气较差、监管不力,审核不严,产生或参与传播谣言的新媒体平台要列入低信用企业名单,重点监管并在必要时采取约谈、下架、整改和处罚措施。

2.1.3 加大食品安全谣言惩戒力度,完善政策和法律法规,引导公众自律 当前,中国食品安全谣言的违法成本较低,但带给食品企业的损失却动辄数亿元,加大食品安全谣言惩戒力度,完善政策和法律法规势在必行。新媒体环境下很多普通公众动动手指即可使用微信、微博转发食品安全谣言,有些公众是被谣言蒙蔽,信以为真,处于好心转发,不知不觉中就成为谣言扩散的中间节点,但有些是带有利益目的,通过散布谣言谋取利益,还有一些则是故意而为,恶意传播,唯恐天下不乱。虽然中国食品药品监管总局等多个部门在2017年已联合发布了《10部门关于加强食品安全谣言防控和治理工作的通知》,明确强调严惩谣言制造者和传播者:涉嫌犯罪的,应依法立案调查;违反治安管理条例的,给予治安管理处罚^[9]。但一方面处罚力度依然不够大,难以与食品企业的巨额损失相匹配,不仅需要对谣言的始作俑者进行抓捕和处罚,对谣言转发、关注、阅读量较高的传播者也需要进行追责和处罚。也可以借鉴欧美发达地区的经验,例如美国出台了100多项法律法规对网络信息传播进行治理,且曾对网络造谣行为处罚1130万美元,法国法律规定网络造谣最高可判处监禁3年。另一方面,中国应自上而下构建食品安全谣言治理的法律法规体系,不仅是规定处罚标

准和处罚方案,也应为食品安全网络谣言责任主体认定、取证和执法过程标准增加法律支持。

2.2 新媒体平台治理策略

2.2.1 加大技术投入,将区块链和大数据分析等技术应用至食品谣言监测与治理过程中,构建平台间的协同共治机制 区块链技术具有去中心化、透明性、信息可溯源且不可篡改的特点,在反虚假信息方面具有非常独特的优势,是抵抗新媒体谣言的利器,主要体现在:① 谣言在产生和传播过程中每一次转发都会被编号并记录在区块链上,使用追溯技术即可让谣言发起者和每一个传播者无所遁形,让别有用心谣言发起者、传播者和易被蒙蔽的公众群体不再敢轻易随手转发不实信息,降低谣言的传播动力;② 食品安全信息更为透明,食品生产者、监管者和消费者同处于区块链上,消费者可以通过信息查询来透明地获取食品从生产、加工、检测、运输、销售一系列过程中的全部信息,可以有效地减弱各主体之间的信息不对称现象,缓和消费者对食品安全问题的恐慌和敏感心态。例如,使用区块链技术的新媒体社交平台 Steemit^[10],与其他新媒体社交平台讲社交信息保存在服务器中不同,Steemit上的所有社交信息都保存在 Steem 区块链中,所有用户和其所发布的信息都有唯一的ID,信息永不修改、不会丢失、不会被恶意抄袭和转发,可有效地杜绝谣言不受限制的恶意扩散,实现了新媒体平台内部谣言自治。而大数据分析技术则可用于平台内全部信息的识别和分析,依据文本挖掘技术所挖掘、聚类所形成的谣言信息库,用于潜伏期谣言的智能识别,扩散期谣言的态势评估和消散期的复发风险监测等。

2.2.2 新媒体平台可对其用户进行分级,重点监管其中的风险账号和易感用户 新媒体平台可以对其所有用户进行实名化管理和谣言风险分级。实名认证管理可以帮助用户约束自己的网络行为,遏制谣言的无序传播,加强平台对谣言的防控,营造守法、和谐的新媒体交流环境。用户谣言风险分级是指使用监测和分析技术分辨其中曾经发布或大量转发谣言的风险账号、容易受到谣言感染的普通账号和积极辟谣的普通账号,然后对参与发布谣言或大量转发的恶意账号采取封号措施,对参与少量转发的易感用户采取一段时间禁言和限制等惩戒措施,并主动向其推送辟谣文章,而对积极辟谣的用户可采用勋章、称号奖励等措施。

2.3 公众治理策略

2.3.1 政府、新媒体平台、科研机构、食品企业、民间机构应联合做好食品安全信息宣传教育工作 食品安全信息教育对于食品安全谣言治理工作十分重要。政府应该在中小学设立食品安全课程、开办知识专栏、举办主题讲座等,让中小學生从小受到食品安全教育,增加其食品安全知识,学会正确看待食品安全问题,一方面可以防范食品

安全谣言的传播,另一方面也能保护其不受食品安全问题的侵害。而对于成年公众的食品安全教育可以借助新媒体渠道,在新媒体平台上开通政府、科研机构、食品机构、民间机构的官方账号,通过开办食品安全信息科普栏目、谣言查询功能、辟谣主动推文、教育宣传活动、阅读奖励等机制来实现新媒体环境下的食品安全知识教育。

2.3.2 提升公众媒介素养,成立民间辟谣机构 提升公众的媒介素养同样也需社会各界共同努力,方法包括:

① 增强公众对政府官方媒体的信任力,做到坚信党的领导,相信政府辟谣通告的权威性;② 提升公众对食品安全信息的辨别力,接收食品安全信息时要注意来源账号是否官方、是否可信;③ 提升公众使用新媒体的能力,正确使用新媒体工具,做到不传播未经验证的食品安全信息,积极传播已经验证的官方辟谣信息。民间辟谣机构则是对整个体系的重要补充,鼓励积极开办民间辟谣机构对实现公众谣言自治有极大帮助。例如,2021 年 6 月 18 日在科创四川、四川民生发布等新媒体平台支持下,四川纵目律师事务所成立全国首个“纵目治谣”民间治谣工作室^[11],该辟谣工作室的工作主要包括:从事网络谣言治理研究、开展专题培训、提供法律资讯和咨询、开展法律维权行动,为网络谣言受害人提供法律帮助等。

3 结论

文中探索了新媒体环境对食品安全网络谣言的重要影响,分析了新媒体环境下的各主体在食品安全谣言治理中面临的各类困境,认为新媒体环境下的食品安全网络谣言的治理应从政府、新媒体平台和公众 3 个主体入手,并提出了相应的治理策略。相对于传统媒体环境下以政府为主的谣言治理模式,新媒体的出现大幅提升了公众力量,使得公众主体在食品安全网络谣言治理中的地位逐年提升,可作为下一步的主要研究方向。

参考文献

- [1] 唐彰元. 旅游食品安全治理中社会监督机制[J]. 食品与机械, 2020, 36(6): 103-106, 121.
TANG Zhang-yuan. Social supervision mechanism in tourism food safety management [J]. Food & Machinery, 2020, 36(6): 103-106, 121.
- [2] 熊寿遥, 杜志伟, 曹裕, 等. 媒体参与监管在食品安全治理中的作用[J]. 食品与机械, 2017, 33(9): 208-212.
XIONG Shou-yao, DU Zhi-wei, CAO Yu, et al. The role of media participation in regulation in food safety governance [J]. Food & Machinery, 2017, 33(9): 208-212.
- [3] 居梦菲, 叶中华. 网络食品安全谣言治理研究[J]. 电子政务, 2018(9): 66-76.
JU Meng-fei, YE Zhong-hua. Research on online food safety rumor Governance [J]. E-government, 2018(9): 66-76.
- [4] 陈燕方, 周晓英, 张璐. 基于语义共现匹配的在线食品安全谣

言相关文档识别方法研究[J]. 情报理论与实践, 2018, 41(6): 130-136, 142.

CHEN Yan-fang, ZHOU Xiao-ying, ZHANG Lu. Research on online food safety rumor related document recognition method based on semantic co-occurrence matching [J]. Information Theory and Practice, 2018, 41(6): 130-136, 142.

- [5] ASGHAR M Z, HABIB A. Exploring deep neural networks for rumor detection [J]. Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing, 2021(12): 4 315-4 333.

- [6] 中华人民共和国中央人民政府. 信息网络传播权保护条例[EB/OL]. (2006-05-18) [2021-06-18]. http://www.gov.cn/zwgk/2006-05/29/content_294000.htm.

Central People's Government of the People's Republic of China. Regulations on the protection of the right to information network dissemination [EB/OL]. (2006-05-18) [2021-06-18]. http://www.gov.cn/zwgk/2006-05/29/content_294000.htm.

- [7] 2018 年食品安全谣言治理报告发布 对国外信息夸大谣传成新趋势 [EB/OL]. (2019-06-25) [2021-06-18]. https://www.sohu.com/a/322874183_255783.

The 2018 food safety rumor control report was released. Exaggerating rumors about foreign information has become a new trend [EB/OL]. (2019-06-25) [2021-06-18]. https://www.sohu.com/a/322874183_255783.

- [8] 张先芝. 公众参与视角下食品安全谣言治理问题研究 [D]. 北京: 中国地质大学, 2020: 1-50.

ZHANG Xian-zhi. Research on the governance of food safety rumors from the perspective of public participation [D]. Beijing: China University of Geosciences, 2020: 1-50.

- [9] 中国政府网. 10 部门关于加强食品安全谣言防控和治理工作的通知 [EB/OL]. (2017-07-26) [2021-06-20]. http://www.xinhuanet.com/politics/2016-01/28/c_1117928490.htm.

Notice of 10 departments on strengthening the prevention, control and control of food safety rumors [EB/OL]. (2017-07-26) [2021-06-20]. http://www.xinhuanet.com/politics/2016-01/28/c_1117928490.htm.

- [10] Powering communities and Opportunities [EB/OL]. (2021-06-10) [2021-06-21]. <https://steem.com/>.

- [11] 法律打击谣言: 全国首个法律工作室成立 [EB/OL]. (2021-06-18) [2021-06-20]. http://www.gov.cn/zhengce/2017-11/24/content_5242031.htm.

Law against rumors: The establishment of the first law studio in China [EB/OL]. (2021-06-18) [2021-06-20]. http://www.gov.cn/zhengce/2017-11/24/content_5242031.htm.