微博微信谣言泛滥 受访者认为造谣者和新媒体平台最该负责

受访者评出影响最恶劣的三大谣言：小孩妇女被麻醉拖走后挖肾并贩卖(54.8%)、某地一男子炒股亏损后跳楼身亡(51.5%)、某地出现孩子被偷现象(47.5%)

本报记者 黄 冲
实习生 马 越

近来，A股市场引发广泛关注，各种真假难辨的流言和传言在微博、微信上大量传播，让股市成为新媒体谣言的重灾区。中国社科院新闻所6月24日发布的新媒体蓝皮书对2014年92条典型假新闻的分析显示，59%的虚假新闻首发于微博，首发于微信的谣言虽然数量不多，但因其封闭式传播环境，辟谣难度更大。

公众如何看新媒体领域的谣言现象？近日，中国青年报社会调查中心通过民意中国网和益派咨询，对1775人进行的调查显示，受访者认为谣言最严重的三大领域分别是：食品安全（72.2%）、人身安全（56.9%）、健康养生与疾病防治（54.0%）。若谣言造成严重后果，受访者直言“制造谣言的个人或机构”（74.7%）和“未尽到把关责任的新媒体平台”（64.6%）应该承担责任。

21.5%受访者表示股市谣言已给自己造成损失

最近，有媒体梳理出最近股市上的18条谣言，包括“某证券针对500万VIP的风险预警”“上调印花税”“某外资机构做空A股市场”“一男子因炒股亏损跳楼身亡”等。在中小股民对谣言异常敏感的情况下，很多谣言往往传播甚广，尽管官方频频辟谣，还是造成了严重影响。

北京师范大学文学院学生昆阳（化名）在今年2月进入股市，他讲述了自己的一次亲身经历：“一带一路战略刚刚落实，连云港在收盘前突然快速拉高，而且有‘消息’称连云港被列入一带一路优先建设项目。我一激动就追了进去，第二天果然涨停。结果连云港公司发公告说经核实没这回事，当天晚上我都快哭了。幸亏卖得快，下午就跌停了。”昆阳发现，现在随便进入任何一只股的股吧，都是谣言满天飞。对于一些制造利空、吓唬股民抛售，然后暴力拉涨的谣言，他深恶痛绝。

调查显示，40.6%的受访者表示关注近期股市上的各种小道消息、传言流言，20.6%的受访者表示不好说，仅38.8%的受访者不关注。21.5%的受访者直言，近期的股市谣言已经给自己造成了损失。

近年来，很多“著名谣言”在微博、微信上广为流传。本次调查中，受访者评出影响最恶劣的三大谣言，分别是：小孩、妇女被麻醉拖走后挖肾并贩卖（54.8%）、某地一男子炒股亏损后跳楼身亡（51.5%）、某地出现孩子被偷现象（47.5%）。

接下来还有：肯德基6个翅膀的鸡、烤熟的鸡肉有活蛆、自来水中的氯可致癌、WIFI辐射致癌、购物小票致癌、蓝色洁厕块致癌、不锈钢杯泡的茶有毒、“小太阳”导致孕妇流产等。

说起谣言，北京80后青年刘强打开自己的微信朋友圈，随手就能翻出十几条。“一些好友发的朋友圈消息，都惊人的一致。什么天津卖麻花的车下面藏了十几个孩子啊，什么修水电的车专门抓小孩啊……有些谣言说得有鼻子有眼，还是比较敬重的长辈转发的，让人将信将疑。我上网一搜索，发现已经有好多个类似消息，就是换了地名和时间，内容都完全一样”。

“听说现在可以领计划生育奖助扶持资金。请问怎么领取？”再一次接到社区群众打来的电话，北京某社区工作人员黎越一头雾水的同时，也感到事有蹊跷。“这两天已经接到十几个这样的电话了”。为此，他们咨询了民政局、计划生育部门，确认并没有此项政策。黎越上网一看才发现，一条“申请领取城镇计划生育家庭奖励扶持资金”的消息正在微信上流传——“如果你单位有60岁以上的退休人员，属于一个孩子的计划生育家庭，从7月1~30日，要在居住地居委会报名，申请享受城镇计划生育奖励扶助资金，每人每年960元，两人就是1920元，虽说钱不多，但是过了这个报名期限，就只能等到下一年了，过期不补，请通知你们身边的亲戚朋友同事，看看谁符合这个条件”。

“这根本就是一条假消息！可很多群众看到微信文章，就相互传递。”黎越无奈地感叹。

本次调查中，受访者认为谣言最严重的三大领域分别是：食品安全（72.2%）、人身安全（56.9%）、健康养生与疾病防治（54.0%）。接下来的是：财产经济（35.3%）、国家政策（31.9%）、警示防骗（22.6%）。

61.3%受访者认为人人都可以发布信息，制谣传谣成本低

为什么新媒体上的谣言屡禁不止？调查中，61.3%的受访者认为人人都可以发布信息，制谣传谣成本低；59.5%的受访者指出一些公共号、大V等出于牟利目的制造谣言；38.8%的受访者感觉微信等新媒体传播环境较封闭，辟谣难度大。

北师大新闻与传播学院副教授周敏认为，微信与微博是两种不同性质的新媒体。微信相对来说是封闭或半封闭的，更像过去传统社会里坊间的社会关系，传递的消息类似于口口相传。谣言因为有熟人的推荐和转发，传播次数会呈几何级数地增长。

当下，借助夸张的标题和内容获取大量粉丝、传播量后，通过企业投放广告费生财，是微信营销目前的标准做法。周敏指出，微博和微信上存在一些营销公号，它们为博取关注而制造谣言的行为值得警惕。

调查中，47.8%的受访者感到公众对日常生活充满怀疑和缺乏安全感。37.4%的受访者直言网友缺乏分辨谣言的能力和常识。36.8%的受访者指出网友对谣言危害认识不足，随手传谣。

有专家表示，谣言不断被转发有两个主要原因：一是“宁信其有，不信其无”。关系到人类基础需要、威胁到人们基本安全的东西，往往最能引起共鸣，这类谣言如此热传恰恰正中“痛点”——人们认为自己所处的环境并不安全。二是这类谣言能激发人们的保护欲望。制造恐慌是谣言传播的常用手段，而谣言又恰好能激发人们保护重要亲友的欲望。

“人的本性趋向于相信坏的事情。谣言传播最严重的领域，往往与大众生活息息相关，有值得讨论的地方，而且不需要特殊的专业背景。”周敏指出，个人往往缺乏分辨信息真假的能力，过于相信媒体中传播的消息。而在越来越追求点击率的情况下，媒体的新闻专业素质正在受到威胁，一味追求及时发布，就会忽视新闻的真实性。

在信息不对称的情况下，权威部门失声更导致谣言广泛蔓延。调查中，57.4%的受访者指出权威部门不能及时发布准确信息，45.4%的受访者直言权威部门公信力弱，38.1%的受访者认为政府对谣言的监管打击力度不够。

北京大学新闻与传播学院副教授胡泳指出，事件本身越重要，信息公开得越不充分，谣言越可能得到充分传播。只要官民信息不对称的情况不消除，老百姓对谣言的热衷程度就难以降低。

若谣言造成严重后果，谁该为此承担责任？调查中，排在首位的是“制造谣言的个人或机构”（74.7%），其次是“未尽到把关责任的新媒体平台”（64.6%），之后才是“相关监管部门”（56.0%）和“传播谣言的网友”（49.9%）。

受访者认为制造谣言者和新媒体平台最该为谣言承担责任

调查显示，新媒体谣言泛滥，72.7%的受访者认为会困扰公众情绪和正常生活，66.4%的受访者直言会破坏正常经济和产业秩序，59.9%的受访者认为会污染网络环境，47.0%的受访者担心会引发群体性事件，40.8%的受访者认为会造成不正当竞争。

“公共关系学中有句话叫，‘当谣言走遍世界的时候真理还在穿鞋呢’。公众应该意识到，谣言的传播具有一定的不可挽救性和伤害性。”周敏认为，当下媒体应该继续保持深度调查和反思质问的优良专业传统。对个人来说最重要的是加强媒介素养，改变自己对信息接收和传播的态度，在转发消息前，一定要三思而后行，考虑是否真实，以及是否会对他人造成不良影响。

如何减少新媒体上流传的谣言？调查中，68.8%的受访者期待公共事务信息及时公开，越透明越能安定人心。63.2%的受访者希望惩罚恶意的谣言制造和传播行为。59.5%的受访者希望改善社会环境，增强公众安全感。56.8%的受访者建议新媒体平台清理有造谣纪录的公共账号。51.7%的受访者建议对常见谣言准备应对预案。40.1%的受访者表示应提高网友科学素养，不信谣、不传谣。

“计划生育奖励金假新闻”事件，让黎越对社区管理产生了新的认识。以前如果有新政策下来，他们会用张贴告示和走访通知的方式进行告知。在新媒体时代下，如何继续保持工作的公开透明，保证信息能准确到达每个社区群众，这是黎越最近一直在思考的问题。“或许我们自己也能开通一个专业的网上平台，与这些谣言的制造者相抗衡”。

漫画：朱慧卿

在谣言面前保持沉默就是一种放纵

——访中国社会科学院新闻与传播研究所新闻学研究室主任黄楚新

人物说话

黄楚新，中国社会科学院新闻与传播研究所新闻学研究室主任

本报记者 黄 冲
实习生 马 越

2015新媒体蓝皮书《中国新媒体发展报告》日前在京发布。蓝皮书对2014年92条典型假新闻的分析发现，有59%的虚假新闻首发于微博，首发于微信的假新闻虽然只有7%，但辟谣难度更大。新媒体为何成为谣言的重灾区？谁该为谣言造成的后果承担责任？近日，中国青年报记者专访了《新媒体蓝皮书》副主编、中国社会科学院新闻与传播研究所新闻学研究室主任黄楚新。

谣言一般在微博首发，但会在微信流传得很广

中国青年报：为什么微博等新媒体会成为众多假新闻的首发地？

黄楚新：微博、微信上会产生谣言，原因有很多。

首先，我国网民数量急剧增长。今年上半年我国网民数量预计要突破7亿，其中83%以上都通过手机上网，也就是说有5亿多是移动新媒体网民。这些网民不仅仅是信息的接收者，同时也是信息的见证者和发布者，他们可以把随时随地看到的、听到的，在第一时间发布出去。他们也会因为好玩或好奇，发布未经证实的信息。

其次，一些营销公号的有意为之。在粉丝经济盛行的当下，微信公众号的价值会通过关注者多寡来衡量。比如，一个微信公众号如果有4万个关注者，每发布一条信息的收益就有1500~2000元，关注者增加，收益也会递增。因此，一些营销公号就会通过发布耸人听闻的信息，来增加关注度，这些关注度就成为他们营销的价码。

第三，现在老年人上网的越来越多，他们热衷转发食品安全等方面的信息。我前两天还在朋友圈看到有人评论，现在什么都不能吃了，感觉都有问题。老年人接触的信息相对比较匮乏，缺乏辨别真假的能力。他们会把微信上的消息等同于《人民日报》、《中国青年报》上的新闻，会深信不疑。

第四，一些境外组织联合国内组织传播政治谣言。比如对历史虚无主义的宣传，对英雄人物事迹的抹黑和否认等，包括对狼牙山五壮士、董存瑞、黄继光等英雄事迹的否认，对一些伟人的曲解、妖魔化。这些行为都是有预谋的意识形态斗争的体现，因为动摇社会根基的前提是动摇社会的价值观。这些谣言更值得我们警惕。

中国青年报：虽然首发于微信的假新闻只有7%，但辟谣难度更大。这是怎么回事？

黄楚新：和您分享一个我自己的小故事。6月25日一大早，我刷微信朋友圈，又看到好几条“找孩子”的信息。其中有一条，“海南一对父母愿把自己120平方米的海景房作为报偿寻找丢失的孩子”。很引人注意，我就把这条消息里的电话号码，在网上搜索了一下。结果发现网上早就有这条消息了，只是把名字、地点、时间换了一下，这次是在海南，之前还有在深圳、河北等地。

我就在朋友圈里将搜索结果，以截图的形式发了出去。发布之后很快就有很多人点赞。可后来想想，我又觉得不太妥，在熟人圈里这样做，好像是驳了别人面子。我这种心理也可以反映出大部分人的心理。微信这个媒体相对比较封闭，属于“熟人圈”。越是封闭的圈子，谣言越是难以破解。

对比微信和微博你会发现，微博就像一个信息的广场，是各种信息的汇聚地。谣言很多，可辟谣方式和辟谣力度也很大。比如，你说某个食品有毒，很快就会有食品专家出来说，不是你说的那样。而微信更像是一个私人的会客厅，信息的传播在熟人圈子里。你一般不会在家里和人当面争得面红耳赤，还是要留留面子，和谐为主。所以微博的自净化能力比微信要高，谣言一般在微博首发，但会在微信流传得很广。

我们在谣言面前保持沉默，其实就是放纵

中国青年报：我们发现，对于一些流传甚广的谣言，有些网友也会怀疑其真实性，但觉得能提醒人们增强防范意识也不错。你说他是传播谣言，他还觉得自己出发点很好。对于这种心理，您怎么看？

黄楚新：从心理学角度来说，在新媒体时代，很多网友都有一种寻求“存在感”的心态。他们会积极转发一些信息，一方面是要发出自己的声音，找到存在感，另一方面显得自己消息灵通，成为朋友圈中的积极参与者和传播者。

在新媒体环境下要想解决这个问题，必须提高每个人的媒介素养。如何提高？可以在中小学开设相关课程，在社区普及新媒介素养知识，包括新媒体的传播特点，如何使用新媒体，以及了解我们每个人在新媒体中应该扮演的角色，比如不传播谣言，不过度发布信息打扰他人。

中国青年报：这些网上流传的谣言都有什么特征？作为普通网友，要分辨谣言，有没有什么操作性强的方法？

黄楚新：首先，看新闻要素。正规新闻都有五个基本要素——谁、何时、何地、做什么、有何影响。一些谣言可能不具备这些要素。第二，看信息来源。有些人会通过PS等技术，使得谣言看上去像是来自中央电视台或《人民日报》等权威媒体。如果你花一点工夫查一下，就会发现那一天根本没有这个报道。第三，假新闻一般都会耸人听闻，让读者感到不安、产生恐惧感。事实上，权威媒体报道一般都会比较客观，不会让你感到恐慌。第四，假新闻常常与生活、工作、家庭等紧密相关，比如食品、孩子、安全，因为这些主题最受关注、最有市场。

普通人要辨别谣言，有一个简单的方法，就是随手搜索。对于一些耸人听闻的新闻，根据关键词或重要信息进行搜索，可能会发现类似的信息很早就出现过。一旦发现谣言，我们每个人都有辟谣的责任，不要碍于情面。如果我们在谣言面前保持沉默，其实就是放纵了谣言的传播，危害会更深更广。

微博微信不仅仅是娱乐工具，而是媒体。是媒体就有监督社会、传播信息、教育的功能，就有规避假新闻的职责。微信平台已经建立辟谣中心。我看了一下，自7月3日开通后，已经受理了200多万条谣言，处理了20多万条。用户看到疑似谣言的信息，可以举报给辟谣中心，平台将根据谣言的情况，将自己没有能力处理的发给第三方专业机构进行分析。比如科学类的发给中科院之声、科普中国，人身安全类的发给平安北京。个人的力量毕竟是有限的，社会的广泛参与会产生很大力量，这也符合新媒体参与互动的特征。微信可以把辟谣做成一项向用户推送的服务，可以第一时间提醒大家哪些信息是谣言。

中国青年报：对于微信上的公共号，您有什么建议？

黄楚新：据统计，微信公共号目前以每天1.5万个的速度增长，总数已经达到800多万个，数量非常庞大，同时也给管理带来了更大困难。

一方面，有些微信公众号是营销机构的，他们为了私利传播虚假新闻信息。对于这部分公众号，应该加大处罚力度，加大传谣成本。现在对很多谣言只做到了屏蔽，比起传谣获得的利益，差得太多。另一方面，虽然微信公众号很多，但很多都是“僵尸号”，有了等于没有。一些政府和传统媒体的公众号，还是按照传统方式进行传播，关注度并不高。新媒体时代是快读、悦读的时代，公众号应该尊重新媒体传播规律，把庞杂的信息浓缩起来，让枯燥的信息变得赏心悦目。

只要政府在第一时间客观、公正地发布信息，很多谣言都会不攻自破

中国青年报：有人说，现在最大的问题不是老百姓不能分辨谣言，而是他们在事实真相不明确时，往往会倾向于选择相信谣言。对此您怎么看？

黄楚新：我们知道，谣言的传播力度=事件重要性×真相模糊性。政府机构需要提高自己的信息传播力度和意识，这将大大减少谣言的传播。目前政府已经积极地走出这一步。

比如说，在前段时间长江客船“东方之星”翻沉事件中，6月1日晚上发生了事故，6月2日李克强总理在飞机上召开紧急会议，提到了七条指示，其中有一条指示就是关于信息发布的，要求及时、准确、充分发布救援进展的权威信息。所以这次事件发生后，没有引起社会恐慌，质疑声相对较少。像伤亡人数等都做到了第一时间公布。我看到权威媒体在采访专家时，选择了我国在河流、海事方面很专业的两个院校，上海海事大学和大连海事大学的专家，他们的解释比政府更加客观公正。对于一些疑问，比如为什么不在第一时间把船扶正，我看到专家的解答非常有说服力。这样一来，谣言即使出现也很快就被覆盖了。

政府掌握的信息肯定比个人要全面，只要在第一时间客观、公正地发布信息，很多谣言都会不攻自破。而一旦政府处理不当，很容易导致谣言满天飞。当谣言盛行时，再去辟谣就晚了。谣言比真相跑得更快。

中国青年报：我们发现，网上很多谣言都是周期性的，经常辟谣，隔一段时间又会出现。对于这些谣言可以有什么应对措施？

黄楚新：辟谣的成本比发布谣言的成本大多了。很多时候你虽然辟谣了，因为先入为主效应，有人还是宁愿相信谣言也不相信辟谣。而且，网络上有无数个端口，谣言很难一次全部清理干净。网络技术也在不断发展，对管理者提出了很大挑战，比如现在有一种“发后即焚”软件，可以在信息发布后完全抹去发布者的信息，使得信息的传播无从追踪。

对于常见谣言，刚才提到的辟谣中心就是一个很好的方式。另外，传统媒体也可以参与进来。传统媒体在深度报道和专业性上会更加突出，对于谣言，可以通过追踪报道、社会调查等方式去查证、鉴别。

互联网的本性是自由、平等、参与。我认为，应该在保证这三个特征的前提之下，对传播虚假新闻的行为加大管理力度。比如说新加坡，今年上半年新加坡前总理李光耀住院，一名未满16岁的男孩发布了“李光耀去世”的假消息。如果在我们国家，可能会因为是未成年人，进行教育、劝告就算了。但在新加坡不是这样，一旦罪名成立，这名男孩将面临不超过5万新元（约合人民币22.866万元）的罚款，或10年以内的监禁。当然，我们国家有自己的国情，不能完全照搬。但对于网络内容、技术和网民行为的管理，确实应该更加细化。

%青之数

52.2%受访者感觉泳池卫生状况不佳

四种最常见的泳池不文明行为：入池前不冲淋、泳池小解、不戴泳帽、入池前不浸脚

漫画：罗 琪

本报记者 杜园春

游泳馆是人们夏天爱去的健身休闲场所，但是一些人的不文明行为导致泳池环境不清洁。近日，中国青年报社会调查中心通过民意中国网和益派咨询，对1436人进行的一项调查显示，14.5%的受访者夏天常去泳池游泳健身，50.3%的受访者偶尔去。52.2%的受访者表示自己常去的泳池卫生状况不好，41.4%的受访者回答一般，仅4.0%的受访者感觉常去的泳池卫生好。

北京某高校大学生程潇潇非常喜欢游泳，不管是学校的游泳馆还是其他公共游泳场所，她都经常光顾。程潇潇发现，游泳馆里总有一些人比较缺乏泳池素养。“我经常看见有人向泳池吐口水，还有一些人游泳的时候故意把动静弄得特别大，水花溅得到处都是。”程潇潇说，在游泳馆里见到这样的行为，很影响她的心情。

已经工作一年的刘伟也是游泳爱好者。他在公共游泳馆碰到过一次非常尴尬的场面：“当时我游到泳池中间，发现眼前有一对情侣正在做出比较亲密的举动，我感觉很不好意思，连忙换了泳道。后来的一些游泳的人也受到了影响，但那对情侣却一副旁若无人的样子。”

调查显示，入池前不冲淋（59.3%）、在泳池小解（57.1%）、游泳不戴泳帽（55.6%）、入池前不浸脚（55.4%）是受访者最常遇到的4种不文明行为。除此之外，受访者在泳池游泳时遇到过的其他不文明行为还包括：向泳池吐痰（46.9%）、在泳池里搓澡（39.9%）、携带易传染的疾病入池（27.8%）。

“可能是游泳馆通常比较开阔空旷，在潜意识里给人们造成了一种自由、自我的氛围。在电影院、餐厅等其他公共场所，类似恶劣的行为发生得相对少一些。”刘伟说，他每次去游泳几乎都能碰到家长在教小孩子游泳，但鲜有家长认真向孩子强调游泳素养问题，有的家长甚至放纵孩子的不文明行为。他认为，泳池素养也是学习游泳的一部分，在孩子刚开始学游泳时，成年人就应该告诉他们如何文明游泳，注重公共影响。

程潇潇发现，游泳馆工作人员一般都不会向游泳者强调泳池纪律，甚至没有张贴相关的文明宣传语。在她看来，如果泳池工作人员做好提醒工作，管理员及时制止一些人游泳过程中的不文明行为的话，游泳馆的环境会更好。

调查中，对于改善泳池的卫生状况，68.7%的受访者认为应该倡导文明游泳，63.0%的受访者认为应鼓励对不文明游泳者进行投诉，61.6%的受访者建议游泳馆设置监管人员，59.3%的受访者建议游泳馆对入馆游泳者进行健康筛选，52.9%的受访者认为完善馆内淋浴等设施是解决问题的关键。

本次调查的受访者中，男性占54.9%，女性占45.1%。