

新冠肺炎疫情外,警惕一场“谣言流行病”

□ 江山

消毒水、漂白剂、可卡因是新冠肺炎的救命药?多吃大蒜有利于预防新冠肺炎?疫情是5G无线技术的衍生品,或是一场政治恶作剧?

以上内容听起来挺可笑,可这些是新冠肺炎疫情期间真实存在的谣言和虚假信息。在疫情战役打响时,另一场与信息有关的战争也在同时进行。

4月27日,一位加拿大大学者在《Nature》上发文称,一些世界知名大学和医院的综合健康中心都在提供五花八门的错误新冠肺炎治疗法,比如“灵媒疗法”“顺势疗法”“整体整疗”……他呼吁大众应提高辨识能力,专业人士更应与伪科学斗争到底。

其实早在今年2月中旬,世界卫生组织总干事谭德塞就在一次会议上表示:“我们不仅在抗击新冠肺炎疫情,更是在与一种信息流行病作斗争。它的蔓延速度比病毒更快、渗透更容易。”

随着疫情的发展,尽管这些伪科学“伪”得五花八门,但相信的大有人在。所谓“病急乱投医”,当事件超出自己的控制范围时,人们总是倾向于寻找事件的替代性解释来减轻心理负担,阴谋论和错误信息很容易填补这种信息的真空。

当新冠肺炎疫情蔓延全球

时,没人知道威胁何时会消退。美国媒体《华盛顿邮报》评论认为,有关新冠肺炎疫情的阴谋论比其他重大事件和公共卫生危机的阴谋论更为集中、传播面广且更易引起恐慌。

如今,世界各地的人们都依赖各种各样的在线资源和网络平台来获取新闻和信息。2012年,有机构在美国进行的一项调查显示,只有27%的受访者表示他们是从社交媒体获取新闻的。5年之内,这一比例猛增至51%。

而在新冠肺炎疫情迫令许多人居家隔离时,大家对在线信息的依赖性进一步加剧。在一些观点相似者集中的社区中,相比权威人士和专家的信息,人们更愿意接受与他们想法一致或更具亲和力的内容生产者。

牛津大学路透社新闻研究所的研究人员于4月发布一项研究,该研究抽取有关新冠肺炎疫情假消息的样本中,88%出现在社交媒体平台上,其余的出现在电视、新闻出版物上或其他网站。“由政客、名人和其他知名公众人物传播的虚假信息”在社交媒体上的公众参与度达总量的69%,即使他们的言论仅占研究样本的20%。

4月底,YouTube删除了几个已广为流传的视频,其中一个视频包含对两位美国加利福尼亚医生的采访,他们说

冠状病毒的危害性不如普通流感那么严重。在被剪辑加工后,这个视频已经在社交媒体上广为流传,甚至被一些公众人物转推。

当一些不负责任的专家和一些社交媒体平台大V合谋,以所谓的“公开采访”或“纪录片”形式来宣传自己的理论时,就容易形成网络世界所谓的“回声室效应”。即人们在相对封闭的空间中,听到无数遍相似但可能被扭曲的重复信息,会误以为这就是事实的全部。

Twitter上有7840万订阅者的美国总统唐纳德·特朗普,曾在该平台上多次公开称强紫外线、消毒剂以及抗疟疾药物羟氯喹或可用于治疗新冠肺炎,导致许多民众误信并囤积药物,甚至有一对夫妇误食鱼类用羟氯喹而死亡。

新冠肺炎疫情信息的搅局者,还有卷土重来的反疫苗运动倡议者。目前新冠肺炎疫情疫苗尚未研发成功,但在4月美国一个反疫苗接种组织领袖接受一个YouTube播主的“独家专访”,花了两小时大谈特谈接种疫苗的危害,他此前是“注射疫苗导致自闭症”理论的鼓吹者。不到两日,视频观看次数已达50多万。

5月初,在Twitter、YouTube等社交媒体上疯传一部名叫《瘟疫大计划(Plandemic)》的“伪纪录片”,试图让人们相

信疫苗是一种威胁,而不是为了拯救生命。

反疫苗运动由来已久。乔治·华盛顿大学研究员认为,Facebook上支持疫苗的信息大多在有着相似观点的群体内分享,而反对疫苗的页面则更主动地接触尚未表明观点的多样化人群,这种强弱对比容易影响持中立态度的人们。

打击“谣言流行病”,是一场持久而艰巨的战争。如何让权威声音能在信息过载的网络平台“良币驱逐劣币”,世卫组织与社交网络正在通过官方行动来努力。

世卫组织成立了一个叫“谣言终结者(mythbusters)”的团队,与Facebook、Google、腾讯、Twitter、YouTube等网络公司合作,以对抗谣言的传播。当人们在这些网站上查找新冠肺炎相关搜索词时,系统会自动弹出导向世卫组织的可靠页面链接,为迷茫的人指引道路。

Google宣布将成立一个24小时的事件响应小组,来清除搜索结果和YouTube、Google地图以及广告中的错误信息。YouTube出台了具体政策,禁止质疑这种疾病的传播或存在、推广未经证实的疗法或鼓励人们忽略官方指导的视频传播。

Twitter自3月起就宣布将删除“可能会对民众健康或福祉带来直接风险”的疫情相关

推文。又在5月11日宣布将对有一定误导性但未达到删除标准的推文添加“警告”标签。Facebook改进了人工智能审查的算法,以便能更快速、准确地识别与新冠肺炎相关的错误信息和伪装下的仇恨言论。该公司表示,已经在9000万条内容上贴了警告标签。

尽管这些社交网络作出了打击谣言的姿态,但一些研究者认为效果依然是杯水车薪。根据英国非营利性非政府组织“打击网络仇恨中心”最新一项报告,他们的志愿者从4月20日至5月26日向Facebook和Twitter报告了649个有误导信息的帖子,包括宣传错误的治疗方法、反对疫苗和有关5G的阴谋论。然而报告称如今90%的内容仍然在线可见,没有任何警告标志。

如何能擦亮人们的双眼,阻止谣言、阴谋论满天飞,也许仅靠官方努力并不能起到立竿见影的效果。美国全国广播公司(CNBC)采访的多名专家建议,当您明辨是非,但发现身边的家人或朋友被谣言蒙蔽,也许相比义正辞严地公开谴责,不如尝试用更灵活的沟通方法,比如发送私人消息提醒、用通俗易懂的科学话语和更富人情味的故事进行劝说。

而更重要的是:不要放弃沟通,即使你不能说服所有人。

直播带货别搞成“一锤子买卖”

□ 郑宇飞

头部主播引流,明星名嘴跨界,领导干部上阵……直播带货大行其道,引发新的消费热潮。然而,一轮又一轮销售过亿、商品秒空后,也不乏有人吐槽直播间里的购物体验多不如人意。

中消协相关报告显示,37.3%的消费者在直播购物中遇到过问题。具体来看,有的直播间里样品十分诱人,入手后却发现原来是“美颜效果”,完全货不对板;有的说好现货充足,却总让消费者“望眼欲穿”等发货,根本体会不到线上购物的便捷;还有的主播推销商品时左一句“姐妹”右一句“老铁”,可直播间一关,连个售后客服都找不到……可以说,眼下直播带货虽然火热,但还有很多基础性服务性的问题没有解决。

直播带货是技术革新的产物,这也决定了其不是“去库存”“冲销量”的应急之举,而是培养新消费习惯的模式创新。如今,人们上网消费早已不仅仅是图便宜,对产品质量、服务体验的需求,对扶贫、公益等活动的支持,都成为参与动力。与传统营商模式一样,诚信买卖、

品质过硬才能积累起良好口碑,从而有源源不断的“回头客”。否则,即便暂时站上了新风口,也注定只是昙花一现。

防止直播带货成为“一锤子买卖”,关键在于相关配套要跟得上。首要一点,就是平台要负起责任,做好入驻把关,畅通维权渠道,保证投诉有门。更具体来看,无论是利用名人效应,还是个体经营创新,最根本的还是要对自己的商品“知根知底”。尤其作为带货主播,某种程度上也是产品的代言人,有必要在整个销售链条上做好跟进。现在,有些头部主播身后已形成上百人的质检团队,食品研究、化工测试等专业人员一应俱全,这也证明想要在“直播界”站稳脚跟,最终还得依赖走心。而对于广大商家来说,卖东西不是卖概念、卖形式,不能只顾直播间里的“表演”、只想着“捞快钱”,从生产产品控到包装运输,再到售后服务,要把更多功夫用在线下。

直播间里蕴含巨大市场,释放其能量需要方方面面的投资。多听听消费者的吐槽,多发现问题、解决问题,才能让直播带货火得长久。

推广公筷公勺贵在坚持

□ 连海平

广东省商务厅和省文明办、省市场监管局日前联合印发《广东省“公筷公勺”使用标准指引(试行)》。规定了公筷公勺的制作、配置、消毒、宣传引导等要求,以此推动公筷公勺使用成为社会共识,形成广东餐桌文明新风尚。

今年2月,疫情正肆虐之际,广州市文明办、广州日报、广东省餐饮服务行业协会就联合发出“使用公筷公勺,推进广州文明餐桌建设”的倡议,倡议市民消费者居家或外出用餐时,使用公筷公勺,富有预见性和建设性。

早在十多年前,钟南山院士就提出,“建议在家庭中也使用公筷,或每人有专用碗筷。”这场疫情,再次把这个老问题摆在了大家面前,数据显示,很多新冠病毒感染者正是通过家庭聚餐感染的,感染人群往往是整个家庭、整个家族,令人痛心。非但新冠病毒,合餐制共用菜盘、同碗筷、相互夹菜等方式,还给乙肝等许多传染性病毒制造了交叉感染的机会。因此,无论是当下还是未来,推广公筷公勺都有重要意义。

有人担心,倡议分餐制、推广公筷公

勺,是不是在颠覆传统饮食文化?其实,中国是最早实行分餐制的国家,也是分餐制历史最悠久的国家之一。在中国的传统饮食文化中,“席地而坐、分案而食”就是分餐制的生动写照。“分案而食”,病毒交叉感染的可能性就大大降低。

推广公筷公勺,涉及生产、销售、使用等诸多环节,固然需要明晰的指引,让各方遵照执行,但只有指引是不够的,得不到执行的话,无异于“画饼”。此次疫情之前,偶有一些高档餐馆提供公筷公勺,但并不普遍,且大多数食客在这方面的意识也不够,导致使用情况并不理想。推广公筷公勺,还是要加大宣传和推广力度。

对公众而言,要多一些使用公筷公勺的专题宣传,进社区、进企业、进校园、进餐馆等,保持一定的曝光度和热度,帮助公众逐步养成这种意识。对餐馆企业而言,既要监督使用公筷公勺,对不执行的单位依法处理——数天前,浙江某地就开出了首张50元的罚单,还要帮助企业解决实际困难,比如使用公筷公勺的成本分摊,以提升企业行动意愿。推广公筷公勺贵在坚持,就像公共场所禁烟一样,坚持下来总会有进步。