

國際

## 下一次疫情來臨前，COVID-19期間的「訊息流行病」能不再重演嗎？

官方訊息愈混亂，人們愈容易相信假消息。



2022年2月19日，新加坡爆發Covid-19的疫情下，市民在公園鍛煉。攝：Suhaimi Abdullah/NurPhoto via Getty Images

端傳媒國際組 | 2022-11-26

Covid-19

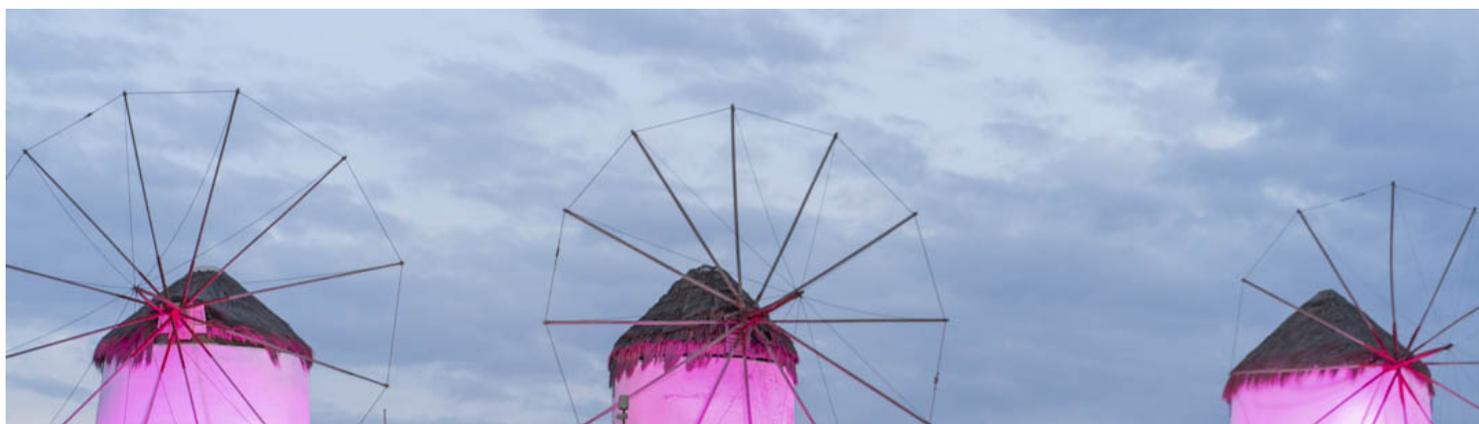
第七屆世界全健康大會（World One Health Congress）於11月初在新加坡濱海灣金沙會展中心舉行。

跟香港不同，新加坡已經解除了COVID-19的絕大部份防疫措施，在新加坡落地不必做核酸測試，也沒有強制隔離的規例。早在2022年4月，新加坡已經解除了在室外強制戴口罩的規定，在8月連室內的口罩令也取消了。而新加坡在2021年3月推出的，類似於「安心出行」的手機程式「合力追蹤」（Trace Together），以記者所見沒有多少人仍在使用，而出入餐廳、會議廳或戲院等場所，也沒有要求使用「合力追蹤」的規定。

在全健康大會舉行期間，由淡馬錫基金會主辦的峰會系列（Temasek Foundation Pinnacle Series），亦邀請了在傳染病、公共衛生和科學傳播的專家和學者，討論了傳染病基因測序、疫情訊息傳播，以及疫情下社會復原力等議題。而第二日會議的重點，就是COVID-19期間的「訊息流行病」（infodemic）問題——早在疫情初期的2020年，世衛組織總幹事譚德塞（Tedros Adhanom Ghebreyesus）就在慕尼黑安全會議上說：「我們不止要對抗一場大流行病（pandemic），還要對抗一場訊息的大流行（infodemic）。」世衛甚至在2020年2月，為這場「訊息大流行」冠名為「2019-nCoV Infodemic」，並設立專案調查。

在峰會第二天任主講嘉賓的南洋理工大學黃金輝傳播與信息學院教授兼院長倫美（May O. Lwin），是研究科學傳播的專家。自疫情之初，她就通過社交媒體如Twitter和Facebook搜集大量文字資料，整理出各國的「公共情緒數據」——公眾情緒是指公眾對某種情況或事物的看法或態度，可以是積極的、消極的或中立的。倫美認為，通過類似的社群聆聽（social listening），政策制訂者可以了解公眾如何體驗特定的情況或政策，並利用這些信息來更有效地與公眾溝通，以促進理想的行為和防止消極的行為。收集到的信息也可以用於未來的大流行病防備和危機管理。

社群聆聽（social listening）是一種新興的研究方法，常用在市場調查和社會學、傳播學研究上，指利用人工智能等大數據工具，在Twitter、Facebook等社群媒體上追蹤或觀察特定字詞、句子如何被提及或討論，然後用搜集得來的數據進行分析。除了用來觀察品牌效應外，這種收集數據的方式，最常見的就是用來預測選舉。而在COVID-19期間，世界衛生組織也提出利用社群聆聽來對抗訊息大流行，例如認識哪一些是需要回應的謠言，或者對於資源有限的公共衛生通訊人員來說，為了對公共衛生產生最大的影響，最好將資源和精力放在哪裡？





2022年6月11日，希臘經過兩年嚴格的 Covid-19 限制後，遊客人數有所增加，不少人參觀米科諾斯島喬拉斯的風車。攝：Nick Paleologos/Bloomberg via Getty Images

而據倫美和南洋理工的團隊收集的數據，2020年4月是公共情緒數據的分界線：在COVID-19大流行的早期階段，在全世界範圍內都有強烈的負面恐懼情緒，但到了4月初，這些情緒已經逐漸被憤怒取代。而這個時候，也是囤積衛生紙和白米等不理性行為開始出現的時候。到了2020年6月，根據團隊通過社群聆聽方法收集到的大數據，「憤怒」已經是在全球範圍內最常見的情緒。當時各國都開始了封城等防疫措施，而染病率和死亡率都不斷上升，人們對於疾病發展過程的不確定性和恐懼感，經社交媒體放大和虛假資訊的驅動，造成了恐慌性購買等負面行為。

倫美表示，社交媒體上的言論會加劇公眾的負面情緒，因為諸如疾病的潛在威脅等資訊，都會在社交媒體上被誇大。而網上的假新聞和有偏見的評論也很容易流傳，使公眾對該疾病的情緒產生偏差。此外，COVID-19是一種快速傳播的疾病，比普通流感更難控制，因為傳播可能在症狀出現之前就已發生。因此，政府關於COVID-19的溝通在遏制公眾的負面情緒方面可能會變得不那麼有效，可能會造成公眾恐慌的情況。

以新加坡為例：雖然新加坡在4月初實行「circuit breaker」（即居家令）措施起，隨著染病人數持續上升，公共情緒也漸漸由憤怒主導，恐慌性購買和虛假信息流傳明顯增加。但到了2020年底，隨著各種防疫措施收到預期效果，新加坡政府立刻表示疫情受控，可以放寬各種社交限制，例如群聚人數由五人放寬至八人，旅遊景點也可以向新加坡旅遊局申論將其容納人數上限從50%，提到至最高65%；室內音樂表演等人數上限也有增加。

由於措施鬆緊有科學根據，新加坡的公共情緒，相對歐美各國和周邊其他國家（如南韓）一直保持穩定。而通過超過兩年的COVID-19大流行研究，倫美發現，更嚴謹和前後一致的政府危機溝通方式，似乎能令民眾有更穩定和平穩的情緒，減少社交媒體上「訊息大流行」的條件。相反，如果防疫政策朝令夕改，或者決策沒有一致的，有科學根據的基礎，民眾就更易被社交媒體上的各種虛假訊息影響。

