

Quản lý bình luận phản hồi của bạn đọc trên báo mạng điện tử

TS. LÊ THỊ NHÃ

Học viện Báo chí và Tuyên truyền; Email: nhaletg1@gmail.com

Nhận ngày 22 tháng 3 năm 2024; chấp nhận đăng tháng 5 năm 2024.

Tóm tắt: Theo dõi, nắm bắt và xử lý thông tin phản hồi là một trong các bước quan trọng trong truyền thông nói chung và sáng tạo tác phẩm báo chí nói riêng. Qua thông tin phản hồi, nhà báo có thể biết được tác phẩm của mình đem lại hiệu ứng như thế nào đối với công chúng, xã hội. Quản lý thông tin phản hồi là việc làm cần thiết để nhà báo, cơ quan báo chí kịp thời giải quyết các tình huống đặt ra liên quan đến dư luận xã hội do tác động, ảnh hưởng của tác phẩm báo chí đem lại. Đặc biệt đối với báo mạng điện tử, kênh thông tin cho phép công chúng có thể phản hồi trực tiếp, kịp thời qua mục Gửi bình luận, gửi phản hồi, ý kiến bạn đọc ngay sau khi tác phẩm báo chí được đăng tải, do đó có sức lan tỏa và tác động nhanh chóng tới cơ quan báo chí và dư luận xã hội.

Từ khóa: thông tin phản hồi, truyền thông báo chí, báo mạng điện tử.

Abstract: Tracking, understanding, and handling feedback are crucial steps in communication in general and in creating journalistic works in particular. Through feedback, journalists can gauge the impact of their work on the public and society. Monitoring feedback is necessary for journalists and news agencies to promptly address issues related to public opinion arising from the effects of journalistic works. Feedback has a rapid and widespread impact on news agencies and public opinion especially for online newspapers, where the public can respond directly and promptly through comment sections, feedback forms, and reader opinions immediately after a journalistic work is published.

Keywords: feedback, journalistic communication, online newspapers.

Vai trò của quản lý thông tin phản hồi từ công chúng trên báo mạng điện tử

Phản hồi được hiểu là tác dụng trở lại⁽¹⁾, là kết quả của nguyên nhân nào đó. Trong báo chí - truyền thông, nói tới phản hồi (feedback) là nói đến những thông tin mà chủ thể truyền thông đã nhận được từ công chúng sau khi thông điệp của mình được đăng tải. Phản hồi của công chúng báo mạng điện tử được thể hiện qua các hình thức như: gửi thư, bình chọn trực tuyến, giao lưu trực tuyến, gửi bình luận trực tiếp sau mỗi tác phẩm báo chí. Mỗi hình thức phản hồi đều có ưu điểm riêng, tuy nhiên có thể nói hình thức gửi các ý kiến, bình luận qua mục *Gửi bình luận*, *Gửi phản hồi*, *Ý kiến bạn đọc* ngay khi tác phẩm báo chí đăng tải là hình

thức phản hồi nhanh chóng, tức thời, có sức lan tỏa và tiện lợi nhất.

Thông tin phản hồi của công chúng được thực hiện trực tiếp sau mỗi bài viết khá đa dạng, phong phú thể hiện qua những ý kiến, bình luận, góp ý, trao đổi. Phản hồi có thể là lời khen hoặc chê, có tính chất tích cực hoặc tiêu cực. Thông tin phản hồi của bạn đọc trực tiếp trên báo mạng điện tử có thể là ☐ đặc sản ☐ hấp dẫn, thú vị thu hút công chúng nhưng cũng có thể là ☐ đao hai lưỡi ☐ gây ☐ sát thương ☐ nguy hiểm. Quản lý phản hồi là quá trình tác động có mục đích, định hướng của chủ thể quản lý qua các biện pháp nghiệp vụ nhằm phân loại, xử lý các thông tin phản hồi, thực hiện công tác bạn đọc nhằm đạt hiệu ứng xã hội một cách

hiệu quả. Chủ thể quản lý bình luận phản hồi tại các cơ quan báo chí, tùy theo từng cơ quan sẽ phân quyền cho các bộ phận, ví dụ: biên tập viên hoặc thư ký xuất bản, hoặc tác giả bài viết hay bộ phận kỹ thuật. Ví dụ ở báo VnExpress, mỗi tháng trung bình nhận khoảng 420 bình luận của độc giả. Để đảm bảo các ý kiến của độc giả phù hợp với nguyên tắc của tòa soạn, VnExpress đã dùng thuật toán để thẩm định. Sau đó mới tới phần duyệt, xuất bản của ban chuyên môn⁽²⁾.

Đối với cơ quan báo chí, quản lý thông tin phản hồi trước hết nhằm tăng cường trách nhiệm của các cơ quan báo chí trong việc điều tra, kiểm chứng hoặc bổ sung thông tin trước khi chuyển tải đến công chúng. Do vậy, quản lý thông tin phản hồi cũng là cách hữu hiệu góp phần nâng cao chất lượng của tác phẩm báo chí và yêu cầu các nhà báo, cơ quan báo chí chuẩn chỉnh hơn trong hoạt động tác nghiệp của mình. Đôi khi, từ những phản hồi của công chúng, nhà báo còn có thêm gợi ý, tìm kiếm được những đề tài hay hoặc tìm được nguồn tin mới mẻ trong hoạt động thu thập, kiểm chứng dữ liệu của mình. Quản lý phản hồi dưới mỗi bài viết còn có ý nghĩa trong việc nắm bắt tâm lý, nhu cầu, thị hiếu trực tiếp của công chúng; qua đó nhà báo, cơ quan báo chí sẽ lắng nghe, thấu hiểu để sản xuất những tác phẩm, sản phẩm phù hợp hơn, đáp ứng tốt hơn khách hàng của mình.

Qua phản hồi của công chúng, đặc biệt là những thông tin tích cực, có thể coi đó là "thước đo" giá trị thông tin của tác phẩm báo chí. Có những tác phẩm đạt số lượng người phản hồi khá cao, "gặt hái" được nhiều lời khen ngợi tích cực. Điều đó chứng tỏ báo chí đã đề cập tới đề tài nóng hổi, hữu ích được đông đảo bạn đọc quan tâm; vị thế của tờ báo từ đó cũng được nâng cao hơn, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh thông tin khốc liệt hiện nay.

Phản hồi của công chúng đối với tin bài trên báo mạng điện tử, đôi khi có thể xem như một phần thông tin khá quan trọng của chính tin bài đó. Những thông tin này cũng có ảnh hưởng không nhỏ tới người tiếp nhận, và nhà báo, cơ quan báo chí phải chịu trách nhiệm về những phản

hồi này. Do vậy, quản lý phản hồi là hoạt động quan trọng nhằm hạn chế những thông tin phản hồi thiếu chính xác, xuyên tạc, vu khống, mang tính kích động, bạo lực, xúc phạm danh dự, uy tín của tổ chức hoặc cá nhân. Qua quản lý, cơ quan báo chí sẽ chọn lọc được những thông tin phản hồi có giá trị, phù hợp với chuẩn mực đạo đức, văn hóa, quy định của pháp luật và tôn chỉ của tờ báo, đem lại lợi ích cho công chúng nói riêng và cộng đồng nói chung. Nếu quản lý không tốt phản hồi của công chúng có thể dẫn tới hậu quả khó lường, đôi khi có thể gây thiệt hại, tổn thất cho tổ chức, cá nhân liên quan.

Công chúng báo chí hiện đại không chỉ là người tiếp nhận thông tin mà còn là người chủ động tham gia vào quá trình sáng tạo và chuyển tải thông tin. Quản lý phản hồi cũng là cách để tạo cơ hội cho công chúng được tham gia vào quá trình đó, nâng cao vị thế của họ trong xã hội thông tin hiện nay.

Phản hồi cũng là một hình thức thông tin góp phần làm quá trình tiếp nhận thông tin của công chúng được sâu sắc, đa chiều hơn. Trên báo mạng điện tử, ngoài tiếp nhận tác phẩm báo chí, bạn đọc còn có thể chọn lựa để tiếp cận những thông tin, ý kiến hữu ích, lời bình luận, đánh giá phong phú từ các bạn đọc khác, qua đó họ có thể nâng cao sự hiểu biết, điều chỉnh thái độ cá nhân của mình về sự kiện, vấn đề thời sự đó.

Đối với công chúng, quản lý phản hồi là tạo điều kiện thuận lợi và đảm bảo quyền tự do, dân chủ và đặc biệt là sự an toàn cho họ khi tiếp nhận, chia sẻ thông tin. Điều 43 trong Luật Báo chí 2016 đã quy định rõ quyền và lợi ích hợp pháp của chủ thể bị ảnh hưởng bởi những thông tin báo chí sai sự thật, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm hoặc gây hiểu lầm làm ảnh hưởng đến uy tín, danh dự, nhân phẩm của họ.

Quản lý phản hồi góp phần tăng cường tương tác của công chúng với cơ quan báo chí và đặc biệt là sự tương tác của các bạn đọc với nhau. Với thể mạnh rộng khắp, lan tỏa, đồng thời của báo mạng điện tử đã hỗ trợ đắc lực trong việc kết nối mạng lưới bạn đọc ở khắp nơi cùng bày tỏ, chia sẻ với

nhau về các vấn đề thời sự mà báo chí thông tin. Qua quản lý phản hồi, cơ quan báo chí đã tạo ra môi trường tương tác lành mạnh, một "sân chơi" tích cực, thú vị và chính vì thế tờ báo sẽ thu hút được lượng bạn đọc đông đảo hơn, đặc biệt là "lôi kéo" được lượng bạn đọc ổn định, gắn bó lâu dài với báo. Với không gian mở của "sân chơi" trên báo mạng điện tử, nhiều bạn đọc đã chia sẻ, bày tỏ thái độ, cảm xúc, bộc lộ bản thân, qua đó họ giao lưu, kết nối, hiểu biết lẫn nhau. Việc kết nối đó có thể tạo ra làn sóng dư luận xã hội mạnh mẽ, tích cực tác động, định hướng, biến nó thành hành động xã hội. Đặc biệt khi thông tin báo chí được chia sẻ trên mạng xã hội đã tạo được hiệu ứng mạnh mẽ từ công chúng.

Nhiều tin bài về những tổ chức, cá nhân có những hoạt động sáng kiến, từ thiện, nhân ái cũng đã tạo ra làn sóng dư luận ủng hộ thúc đẩy, tiến tới các phong trào, hoạt động tích cực, ý nghĩa. Các tin bài liên quan đến các vụ việc tham nhũng, các hành vi bạo lực, ô nhiễm môi trường, gian lận thương mại, mê tín dị đoan trên các báo mạng điện tử cũng nhận được làn sóng ý kiến mạnh mẽ bày tỏ thái độ phê phán, lên án, tẩy chay. Ví dụ bài "Từ chuyện 6 cán bộ bị kỷ luật, cần giải mã khối tài sản khủng của ông Đỗ Hữu Ca" (Vietnamnet.vn, 4/3/2024) đã nhận được rất nhiều ý kiến tỏ rõ thái độ của bạn đọc:

Trankimngoc

Tại sao việc yêu cầu các cán bộ công chức sử dụng tài khoản ngân hàng để thực hiện việc thu nhập và chi phí đến giờ vẫn chưa được thực hiện?

Công Trần

Xem ông Ca bị xử đến mức nào.

2lua

Rất rất rất nhiều cán bộ giàu lên một cách vô cùng khó hiểu. Bây giờ tổ chức tổng kiểm tra kiểm kê từ cấp phó sở, ngành tỉnh trở lên thử mà xem.

PHẠM HÙNG

Cá nhân tôi cho rằng, hiện nay, công tác kê khai tài sản hàng năm của chúng ta còn nặng về hình thức và đối phó. Công tác kiểm tra, thanh tra cũng chưa được bao quát và triệt để. Bằng

chứng là cứ 1 cán bộ có chức vụ vi phạm một vụ án nào đó là người ta lại phát hiện ra trong nhà rất nhiều tài sản...

Lam Dinh

Cần làm mạnh hơn nữa để giảm bớt lòng tham khi các cán bộ có quyền chức trong tay

Tuấn

Giờ họ bán đất chuyển sang giữ vàng hết rồi.

Có kê khai giờ cũng chỉ có 1-2 lô đất là cùng.

Thắng Lê Văn

Cần công bố kê khai tài sản của cán bộ và gia đình họ trên các phương tiện thông tin đại chúng

KHÁNH THUẦN

Dân họ biết hết...Nhưng họ không muốn nói!

Binhminh

Đừng nghe nói, hãy xem việc làm.

Trần Thành

Đừng để lòng tin của người dân bị xói mòn ...

Một số yêu cầu trong quản lý thông tin phản hồi từ công chúng trên báo mạng điện tử

- Nâng cao nhận thức của cơ quan báo chí về vai trò, ý nghĩa trong quản lý thông tin phản hồi từ công chúng

Hiện nay nhiều báo mạng điện tử đã xây dựng quy trình, tổ chức đội ngũ nhân lực, tiếp nhận và xử lý tới hàng chục nghìn comment mỗi ngày nhưng cũng có một số báo chưa có sự quan tâm, chú trọng tới công việc này. Nhiều báo chưa xây dựng quy trình, nguyên tắc duyệt thông tin phản hồi và chưa có đội ngũ chuyên trách xử lý phản hồi. Có báo chọn cách "an toàn" là đóng bình luận, mục phản hồi của công chúng thường để trống không có thông tin.

Trước hết cơ quan báo chí cần nhận thức được vai trò quan trọng và tuân thủ chủ trương của Đảng, quy định của pháp luật liên quan đến quản lý thông tin báo chí điện tử, trong đó có quản lý thông tin phản hồi từ công chúng. Chỉ thị 30-CT/TW ngày 25/12/2013 về "Phát triển và tăng cường quản lý báo điện tử, mạng xã hội và các loại truyền thông khác trên Internet" yêu cầu tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo, lấy thông tin chính thống, tích cực làm hàng đầu, đấu tranh trấn áp thông tin sai trái, độc hại, phản động trên mạng Internet.

Chú trọng tuyên truyền giáo dục, vận động đại bộ phận cư dân mạng tuân thủ pháp luật, đạo đức văn hóa xã hội, phân biệt đúng sai, các thông tin sai trái, bịa đặt, vu khống, đã kích ác ý trên Internet và tăng cường quản lý thông tin trên mạng internet. Cần nhận thức rõ, thông tin phản hồi của công chúng cũng là một phần quan trọng, gắn chặt với nội dung của bài báo và tác giả bài báo, cơ quan báo chí phải chịu trách nhiệm về những phản hồi đó. Trong thực tế đã có một số cơ quan báo chí bị kiện, bị nhắc nhở, xử lý vì thiếu quản lý chặt chẽ, cho đăng những bình luận của độc giả mang tính xuyên tạc, bịa đặt, gây ảnh hưởng không tốt tới xã hội. Điều 43 Luật Báo chí năm 2016 cũng quy định về việc phản hồi thông tin trên báo chí: Cơ quan báo chí có quyền không đăng, phát ý kiến phản hồi của cơ quan, tổ chức, cá nhân nếu ý kiến đó vi phạm pháp luật, xúc phạm đến uy tín của cơ quan báo chí, danh dự, nhân phẩm của tác giả tác phẩm báo chí, đồng thời thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do để cơ quan, tổ chức, cá nhân biết. Như vậy, quy định này ngoài việc đảm bảo tư cách pháp lý của báo chí trong tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi mà còn yêu cầu rõ trách nhiệm của cơ quan báo chí trong quản lý thông tin phản hồi từ công chúng.

Quản lý phản hồi, tăng cường tương tác tức là hoạt động làm phong phú nội dung của tờ báo. Mặt khác, quản lý thông tin phản hồi từ công chúng là trách nhiệm của báo chí nói chung, báo mạng điện tử nói riêng trong việc tạo cơ hội, điều kiện cho công chúng được thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình thông qua việc bày tỏ ý kiến trước các sự kiện, vấn đề xã hội mà báo chí thông tin, đặc biệt là các sự kiện, vấn đề liên quan tới cá nhân hoặc tổ chức của họ. Như vậy, nếu cơ quan báo chí vì sự an toàn, "bình yên" mà đóng bình luận phản hồi ở góc độ nào đó có thể nói đó là cách tự hạn chế thông tin, hạn chế sự tương tác với bạn đọc.

- *Tổ chức quy trình quản lý phản hồi chặt chẽ, phù hợp*

Cơ quan báo chí cần thiết phải xây dựng, tổ chức quy trình quản lý bình luận để chủ động

trong việc định hướng, chuyển tải, đánh giá hiệu quả thông tin và xử lý khủng hoảng có thể xảy ra. Nhờ có quy trình quản lý, việc tiếp nhận, duyệt bình luận của các bộ phận có chức năng, nhiệm vụ sẽ ăn khớp với nhau, phối hợp nhịp nhàng và diễn ra thường xuyên, liên tục không bị gián đoạn. Với khối lượng bình luận phản hồi trên báo mạng điện tử khá lớn, nếu không có quy trình quản lý chặt chẽ sẽ dễ bỏ lọt những thông tin sai trái, vi phạm quy định về pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục.

Mỗi báo từ ưu thế của mình như mạnh về công nghệ, mạnh về nhân lực sẽ xây dựng quy trình quản lý thông tin phản hồi từ công chúng với đặc thù khác nhau. Thông thường quy trình phản hồi sẽ bắt đầu từ việc tiếp nhận thông tin phản hồi từ bạn đọc; tiếp đó là chọn lựa, phân loại thông tin phản hồi và gửi trực tiếp tới các cấp duyệt; bước sau đó là đăng tải phản hồi.

Một số báo ứng dụng phần mềm quản lý bình luận theo từ khóa. Danh sách các từ khóa thô tục, nhạy cảm, trái với thuần phong mỹ tục và vi phạm tiêu chuẩn cộng đồng của tòa soạn sẽ được liệt kê, cập nhật liên tục trong quá trình quản lý những ý kiến, bình luận phản hồi của bạn đọc. Vnexpress.net là tờ báo mạng điện tử có ưu thế đối với quản lý bình luận nhờ sự hỗ trợ công nghệ từ FPT online và đội ngũ nhân sự trong Ban Cộng đồng gồm hơn chục người. Báo sử dụng hệ thống AI tự động loại bỏ các thông tin phản hồi vi phạm nguyên tắc và AI tự nhận biết, cập nhật các comment vi phạm. Đội ngũ nhân sự trong Ban Cộng đồng sẽ được phân công duyệt thông tin phản hồi của bạn đọc qua 2 bước: bước 1 là kiểm tra, xác minh (verify); bước 2 mới công bố lên trang (published). Sau khi các thông tin phản hồi được duyệt và đăng tải lên báo, các thành viên trong Ban Cộng đồng có trách nhiệm kiểm tra, rà soát lại. Với những trường hợp tin bài đặc biệt quan trọng, Ban Biên tập và Thư ký tòa soạn sẽ yêu cầu các lãnh đạo ban tham gia vào việc quản lý bình luận phản hồi của bạn đọc.

Cùng với việc xây dựng quy trình quản lý thông tin phản hồi, cơ quan báo chí phải tổ chức,

phát triển đội ngũ nhân lực thực hiện thường xuyên, chuyên nghiệp, có kinh nghiệm trong việc quản lý, duyệt bình luận, hỗ trợ tòa soạn xử lý các hoạt động tương tác của độc giả gửi về.

- Xây dựng nội quy phản hồi chuẩn mực

Hiện nay, một số báo đã áp dụng nội quy duyệt bình luận của bạn đọc trong nội bộ tòa soạn nhưng chưa có một văn bản hay quy định chính thức về hoạt động này. Do vậy trong quản lý thông tin phản hồi còn thấy rõ □ lỗ hổng □ về mặt pháp lý và thiếu nguyên tắc của tòa soạn. Cơ quan báo chí phải có nội quy, quy tắc rõ ràng, chi tiết đối với thông tin phản hồi của bạn đọc để ngay từ bước tiếp nhận đã loại bỏ được những thông tin, bình luận vi phạm nguyên tắc, tiết kiệm được thời gian, sức lực của đội ngũ nhân lực quản lý.

Như đã nói ở trên, thông tin phản hồi của bạn đọc sau mỗi tin, bài được xem là một nội dung gắn liền với tin, bài đó và tác giả cũng như cơ quan báo chí phải chịu trách nhiệm về những thông tin phản hồi này. Do vậy, việc quản lý cũng phải đảm bảo sao cho thông tin phản hồi không phạm pháp luật và đạo đức báo chí. Bên cạnh những quy định trong các điều, khoản pháp luật, Quy tắc duyệt comment của VnExpress yêu cầu thông tin phản hồi của bạn đọc phải tránh những điều như: quy chụp, bôi đen, kích động xã hội, chống phá Đảng, Nhà nước; vi phạm đạo đức, khiêu dâm, miệt thị, nhục mạ, chê bai, bôi xấu người khác; kết tội, kết án người khác khi chưa có kết luận rõ ràng của cơ quan chức năng; phân biệt vùng miền, giới tính; làm tổn thương, gây hại cho trẻ em và những người yếu thế □ Tóm lại tất cả những thông tin phản hồi vi phạm pháp luật và nội quy của cơ quan báo chí sẽ không được duyệt, giành ưu tiên cho những ý kiến, bình luận phản hồi hợp lệ.

Về hình thức, không lựa chọn đăng tải những thông tin phản hồi có nội dung không rõ ràng, diễn đạt khó hiểu, vô nghĩa, dùng tiếng lóng, ẩn ý, sai lỗi từ ngữ, ngữ pháp, chính tả...

- Đơn giản hóa thao tác gửi phản hồi

Luật pháp cho phép mọi người đều có quyền tiếp cận, tham gia, chia sẻ, gửi phản hồi về thông tin báo chí đăng tải, không ai được ngăn cản quyền

tự do đó. Tuy nhiên trên thực tế, không phải ai cũng sẵn lòng tương tác, phản hồi với báo chí. Theo khảo sát online của tác giả năm 2023, với 200 độc giả báo mạng điện tử, tỉ lệ độc giả tham gia bình luận phản hồi trên báo mạng điện tử thường xuyên là 15%, thỉnh thoảng có tham gia 32% và không tham gia phản hồi chiếm tới 53%. Điều tra lý do không tham gia phản hồi, bên cạnh các ý kiến cho rằng không hấp dẫn, không quan tâm, 19% độc giả cho rằng ngại thực hiện các thủ tục tham gia bình luận □

Như vậy, cách tốt nhất để thu hút bạn đọc là tạo ra sự kết nối với họ qua các hình thức tương tác tiện lợi, thân thiện, khuyến khích họ tham gia chia sẻ quan điểm, góc nhìn, chính kiến... Đa dạng hóa hình thức tiếp nhận bình luận, xây dựng bình luận theo dòng sự kiện để tạo sự hấp dẫn với độc giả. Nên tăng cường bình luận tương tác trên các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo, TikTok... Dựa trên đặc điểm của mỗi nền tảng, cơ quan báo chí sẽ thiết kế hình thức phản hồi phù hợp, hấp dẫn bạn đọc, nhất là các bạn đọc trẻ. Có thể mời gọi bạn đọc gửi phản hồi thông qua các nút hoặc liên kết được tích hợp ngay trong nội dung của bài viết qua các câu hỏi kích thích ý kiến hoặc thảo luận.

Ứng dụng kỹ thuật, công nghệ trong quản lý phản hồi, có hệ thống công cụ và phương pháp đo lường, thống kê, đánh giá hiệu quả của phản hồi trên tờ báo. Nên cho phép độc giả gửi phản hồi mà không cần tiết lộ danh tính của mình. Điều này có thể tạo ra một môi trường an toàn hơn cho các độc giả khi chia sẻ ý kiến mà không lo ngại về việc tiết lộ thông tin cá nhân. Cơ quan báo chí cũng cần tạo ra một môi trường mở, có sự tôn trọng nhau, như vậy mọi người có thể chia sẻ ý kiến một cách tự do mà không lo ngại về sự phán xét hoặc chỉ trích./.

(1) Đại từ điển tiếng Việt, Nguyễn Như Ý (chủ biên), Nxb. Văn hóa-Thông tin, tr. 1316.

(2) <https://onecms.vn/ung-dung-cong-nghe-tai-vnexpress-49964.html#ho-tro-kiem-duyet-binh-luan-tu-dong>.