

Truyền thông chính sách trong kỷ nguyên số: Từ truyền đạt thông tin đến quản trị an toàn và hiệu quả

Policy communication in the digital era: from information dissemination to safe and effective communication governance

PGS, TS. NGUYỄN THỊ TRƯỜNG GIANG

Học viện Báo chí và Tuyên truyền; Email: truonggiangbmdt@yahoo.com.vn

Ngày nhận bài: 28/01/2026

Ngày phản biện: 18/2/2026

Ngày chấp nhận đăng: 20/8/2026

Chủ đề của bài viết thuộc lĩnh vực: Báo chí truyền thông

Tóm tắt: Trong kỷ nguyên số, truyền thông chính sách đang vận hành trong một môi trường hoàn toàn khác trước: thông tin được lan truyền theo thời gian thực, công chúng chủ động tham gia bình luận, kiểm chứng và tái phân phối nội dung, trong khi mạng xã hội, thuật toán và trí tuệ nhân tạo ngày càng chi phối mạnh mẽ quá trình tiếp nhận thông tin. Những biến đổi này mở rộng khả năng tiếp cận và tương tác giữa Nhà nước với người dân, nhưng đồng thời làm gia tăng nguy cơ tin giả, xuyên tạc, giả mạo, rò rỉ dữ liệu và khủng hoảng niềm tin. Vì vậy, vấn đề của truyền thông chính sách hiện nay không chỉ là truyền tải thông tin nhanh hơn, rộng hơn, mà quan trọng hơn là phải bảo đảm thông tin chính xác, kịp thời, có khả năng thuyết phục và tương tác, đồng thời được bảo vệ trước những rủi ro của môi trường số. Từ đó, an toàn và hiệu quả cần được nhìn nhận như hai thuộc tính gắn bó hữu cơ trong một mô hình quản trị truyền thông chính sách hiện đại.

Từ khóa: Truyền thông chính sách; quản trị truyền thông; an toàn thông tin; công chúng số; trí tuệ nhân tạo; kỷ nguyên số.

Abstract: In the digital era, policy communication operates in a fundamentally different environment: information is disseminated in real time, the public actively participates in commenting, verifying, and redistributing content, while social media, algorithms, and artificial intelligence increasingly shape the process of information consumption. These changes expand opportunities for access and interaction between the State and citizens, but also increase the risks of misinformation, distortion, impersonation, data leaks, and crises of public trust. Therefore, the challenge for policy communication today is to go beyond disseminating information rapidly and widely. More importantly, it must also ensure that information is accurate, timely, persuasive, and interactive while being protected against risks in the digital environment. Accordingly, safety and effectiveness should be understood as intrinsically interconnected attributes within a modern policy communication governance model.

Keywords: policy communication; communication governance; information security; digital publics; artificial intelligence; digital era.

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số đang làm thay đổi sâu sắc quan hệ truyền thông giữa Nhà nước và xã hội. Truyền thông chính sách không còn diễn ra chủ yếu theo

tuyến tính từ cơ quan ban hành qua báo chí đến công chúng, mà vận động trong một không gian đa chủ thể, đa nền tảng, nơi người dân vừa tiếp nhận vừa tham gia bình luận, phản hồi và tái phân phối

thông tin. Điều đó mở rộng khả năng tương tác và tham gia vào quá trình chính sách, đồng thời đặt các cơ quan quản lý trước yêu cầu mới về tốc độ, tính chính xác, khả năng giải thích và bảo vệ thông tin chính sách.

Trong bối cảnh đó, yêu cầu đặt ra không đơn thuần là truyền thông chính sách nhanh hơn hay sử dụng nhiều công nghệ hơn, mà là xây dựng năng lực quản trị truyền thông có khả năng đồng thời bảo đảm an toàn và hiệu quả. Hai yêu cầu này không tồn tại tách biệt: thiếu an toàn có thể làm suy giảm hiệu quả và niềm tin, nhưng quá nhấn mạnh kiểm soát mà thiếu kịp thời, minh bạch và tương tác cũng có thể tạo ra khoảng trống thông tin. Từ cách tiếp cận đó, bài viết làm rõ những chuyển dịch của truyền thông chính sách trong môi trường số, nhận diện các điểm nghẽn chủ yếu và đề xuất những trụ cột nhằm xây dựng mô hình truyền thông chính sách an toàn, hiệu quả, thích ứng với yêu cầu quản trị quốc gia trong kỷ nguyên số.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng chủ yếu phương pháp nghiên cứu tài liệu kết hợp với phân tích, tổng hợp và tiếp cận hệ thống. Nguồn tư liệu gồm các văn bản, chủ trương của Chính phủ về truyền thông chính sách; các báo cáo, dữ liệu cập nhật của những tổ chức nghiên cứu trong nước và quốc tế về môi trường số, hành vi công chúng, thông tin sai lệch và các rủi ro công nghệ. Trên cơ sở đó, bài viết phân tích sự thay đổi của cấu trúc truyền thông chính sách trong kỷ nguyên số, làm rõ mối quan hệ giữa hai yêu cầu an toàn và hiệu quả, đồng thời đối chiếu những yêu cầu mới của môi trường truyền thông số với thực tiễn tổ chức truyền thông chính sách ở Việt Nam. Kết quả phân tích được tổng hợp theo các nhóm vấn đề để nhận diện những điểm nghẽn chủ yếu, từ đó đề xuất các trụ cột của mô hình quản trị truyền thông chính sách an toàn và hiệu quả trong kỷ nguyên số.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Từ truyền thông chính sách truyền thống đến quản trị truyền thông chính sách trong môi trường số

3.1.1. Những chuyển dịch cấu trúc của truyền

thông chính sách trong kỷ nguyên số

Sự phát triển của công nghệ số không chỉ bổ sung những phương tiện mới mà đang làm thay đổi cấu trúc của quá trình truyền thông chính sách. Nếu trước đây thông tin chính sách chủ yếu được truyền tải qua hệ thống báo chí, các cơ quan nhà nước và những hình thức phổ biến trực tiếp, thì hiện nay chính sách được đặt trong một môi trường truyền thông mở, đa nền tảng, với sự tham gia của nhiều chủ thể. Sự thay đổi này thể hiện qua ba chuyển dịch chủ yếu.

Thứ nhất, từ môi trường truyền thông có khả năng kiểm soát tương đối sang môi trường thông tin phân tán và chịu tác động ngày càng lớn của các nền tảng số, thuật toán. Trong mô hình truyền thông truyền thống, cơ quan ban hành chính sách và báo chí giữ vai trò chủ yếu trong cung cấp, giải thích và định hướng thông tin. Trong môi trường số, thông tin chính sách có thể nhanh chóng được chia sẻ, bình luận, cắt ghép, diễn giải và tái tạo trên nhiều nền tảng. Khả năng tiếp cận công chúng không chỉ phụ thuộc vào giá trị của thông tin mà còn chịu tác động của thuật toán phân phối và hành vi người dùng. Vì vậy, thông tin chính thống dù chính xác vẫn có thể bị lấn át bởi những nội dung đơn giản, giàu cảm xúc hoặc có khả năng tạo tương tác mạnh hơn.

Thứ hai, từ truyền thông theo chu kỳ sang truyền thông theo thời gian thực. Khoảng cách giữa một sự kiện chính sách và phản ứng của xã hội ngày càng được rút ngắn. Ngay khi một dự thảo, quyết định hoặc phát ngôn liên quan đến chính sách xuất hiện, công chúng có thể lập tức bình luận, chia sẻ và hình thành các luồng dư luận. Điều đó đòi hỏi truyền thông không chỉ được thực hiện sau khi chính sách ban hành mà cần hiện diện từ quá trình tham vấn, xây dựng đến tổ chức thực hiện và đánh giá chính sách. Trọng tâm cũng phải chuyển từ phản ứng với dư luận sang chủ động dự báo nhu cầu thông tin và chuẩn bị truyền thông từ sớm.

Thứ ba, từ công chúng tiếp nhận sang công chúng tham gia vào quá trình truyền thông chính sách. Người dân không chỉ tiếp nhận mà còn tìm kiếm, đối chiếu, bình luận, kiểm chứng, phản biện

và tiếp tục phân phối thông tin qua các mạng lưới xã hội. Những phản hồi đó có thể tác động trở lại đến cách chính sách được giải thích, thực thi và điều chỉnh. Vì vậy, truyền thông chính sách không còn phù hợp với mô hình truyền đạt một chiều mà phải trở thành quá trình tương tác, kết hợp giữa cung cấp thông tin với lắng nghe, giải thích, đối thoại và tiếp nhận phản hồi xã hội.

Ba chuyển dịch trên cho thấy thay đổi căn bản không chỉ nằm ở công cụ truyền thông mà ở phương thức tổ chức toàn bộ quá trình truyền thông chính sách. Điều đó đặt ra yêu cầu chuyển từ tư duy “truyền đạt chính sách” sang “quản trị truyền thông chính sách”, tức tổ chức và phối hợp thông tin, chủ thể, công nghệ, dữ liệu và phản hồi xã hội trong toàn bộ quá trình chính sách. Đây là tiền đề để đồng thời giải quyết hai yêu cầu ngày càng gắn bó chặt chẽ trong môi trường số: an toàn và hiệu quả.

3.1.2. Quan niệm về truyền thông chính sách an toàn và hiệu quả trong kỷ nguyên số

Trong môi trường số, an toàn và hiệu quả cần được xem là hai thuộc tính cơ bản, có quan hệ hữu cơ của truyền thông chính sách. Nếu hiệu quả phản ánh khả năng thông tin chính sách đến đúng công chúng, được hiểu đúng và hỗ trợ quá trình thực thi chính sách, thì an toàn bảo đảm quá trình đó không bị gián đoạn, bóp méo hoặc thao túng bởi những rủi ro của môi trường truyền thông số.

An toàn trong truyền thông chính sách cần được tiếp cận trên nhiều phương diện. Trước hết là an toàn hạ tầng và hệ thống truyền thông, bảo đảm các nền tảng, cổng thông tin và kênh cung cấp thông tin chính thức không bị tấn công, chiếm quyền hoặc làm gián đoạn. Tiếp đến là an toàn dữ liệu, bao gồm bảo vệ dữ liệu chính sách, dữ liệu cá nhân và những thông tin chưa được phép công bố. An toàn còn bao hàm tính xác thực và toàn vẹn của nội dung chính sách trước nguy cơ xuyên tạc, giả mạo và các hình thức thao túng thông tin bằng công nghệ. Ở cấp độ rộng hơn, an toàn truyền thông chính sách gắn với bảo vệ uy tín của chủ thể chính sách và duy trì niềm tin của công chúng. Một hệ thống có thể an toàn về kỹ thuật, nhưng nếu thông tin thiếu nhất quán, thiếu minh bạch hoặc thường xuyên phải đính chính thì

vẫn có thể làm suy giảm niềm tin xã hội.

Hiệu quả truyền thông chính sách cũng không nên chỉ được đánh giá bằng số lượng thông tin được đăng tải, lượt tiếp cận hay mức độ tương tác. Cần xem xét hiệu quả theo một chuỗi từ tiếp cận đến tác động: thông tin có đến đúng nhóm công chúng hay không; công chúng có hiểu đúng nội dung, mục tiêu và những tác động của chính sách hay không; có khả năng phản hồi và tham gia vào quá trình chính sách hay không; và quan trọng hơn, truyền thông có giúp người dân biết cách thực hiện, góp phần tạo lập đồng thuận cần thiết và hỗ trợ phát hiện những vấn đề cần điều chỉnh trong quá trình thực thi hay không. Như vậy, trọng tâm đánh giá cần chuyển từ “đã truyền thông bao nhiêu” sang “truyền thông tạo ra giá trị gì đối với quá trình chính sách”.

An toàn và hiệu quả vì thế không phải hai mục tiêu tách biệt, càng không nên được đặt trong quan hệ đánh đổi. Một thông tin được lan truyền nhanh, tiếp cận đông công chúng nhưng thiếu chính xác, bị bóp méo hoặc làm lộ dữ liệu không thể coi là truyền thông hiệu quả. Ngược lại, một hệ thống quá nhấn mạnh kiểm soát nhưng cung cấp thông tin chậm, khó tiếp cận và thiếu tương tác cũng khó tạo ra hiệu quả, đồng thời có thể làm gia tăng rủi ro thông tin. An toàn là một điều kiện quan trọng của hiệu quả, còn hiệu quả chỉ có thể bền vững khi các yêu cầu về an toàn được bảo đảm trong toàn bộ quá trình truyền thông.

Từ cách tiếp cận đó, truyền thông chính sách an toàn và hiệu quả trong kỷ nguyên số có thể được hiểu là quá trình quản trị nhằm bảo đảm thông tin chính sách được cung cấp chính xác, kịp thời, nhất quán, dễ tiếp cận và có khả năng tương tác với công chúng; đồng thời bảo vệ tính toàn vẹn của thông tin, dữ liệu, hệ thống truyền thông và uy tín của chủ thể chính sách trước các rủi ro của môi trường số. Quan niệm này là cơ sở để nhận diện những điểm nghẽn của truyền thông chính sách ở Việt Nam hiện nay và xác định các trụ cột đổi mới phù hợp.

3.2. Những điểm nghẽn của truyền thông chính sách Việt Nam trong môi trường số

Trong thực tiễn Việt Nam, những chuyển dịch trên đang làm bộc lộ khoảng cách giữa yêu cầu của

môi trường truyền thông số với năng lực tổ chức và quản trị truyền thông chính sách. Có thể nhận diện bốn điểm nghẽn chủ yếu sau đây.

3.2.1. Khoảng trống giữa tốc độ của quá trình chính sách và tốc độ của không gian thông tin

Một trong những điểm nghẽn nổi bật của truyền thông chính sách trong môi trường số là sự không tương thích về tốc độ giữa quy trình cung cấp thông tin chính thức và quá trình hình thành, lan truyền dư luận xã hội. Trong khi thông tin về một vấn đề chính sách thường phải trải qua các khâu xác minh, phối hợp, phân cấp trách nhiệm trước khi công bố, thì trên mạng xã hội, những thông tin liên quan có thể được chia sẻ, bình luận và tạo thành các luồng dư luận trong thời gian rất ngắn. Khi nhu cầu thông tin của công chúng chưa được đáp ứng kịp thời, “khoảng trống thông tin” xuất hiện và có thể nhanh chóng được lấp đầy bằng những suy diễn, thông tin chưa được kiểm chứng hoặc cách diễn giải phiến diện.

Đây không chỉ là vấn đề phát sinh từ đặc tính của môi trường số mà đã được nhận diện trong yêu cầu quản trị truyền thông chính sách ở Việt Nam. Quyết định số 407/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ xác định việc tổ chức truyền thông đối với các chính sách có tác động lớn đến xã hội phải được thực hiện ngay từ quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, thay vì chờ đến khi chính sách được ban hành (Thủ tướng Chính phủ, 2022). Tiếp đó, Chỉ thị số 07/CT-TTg về tăng cường công tác truyền thông chính sách tiếp tục đặt yêu cầu chủ động cung cấp thông tin và tổ chức truyền thông từ sớm, qua đó cho thấy truyền thông chính sách đã được nhìn nhận như một bộ phận của quá trình hoạch định và thực thi chính sách, chứ không chỉ là hoạt động phổ biến sau ban hành (Thủ tướng Chính phủ, 2023).

Khoảng cách về tốc độ vì vậy không đơn thuần là vấn đề “chậm thông tin”, mà phản ánh độ trễ giữa chu trình vận hành của cơ quan quản lý với nhịp vận động của không gian truyền thông số. Khi độ trễ này kéo dài, cơ quan có thẩm quyền dễ chuyển từ vị thế chủ động cung cấp và giải thích chính sách sang phản ứng trước những nhận thức

và luồng dư luận đã hình thành, qua đó làm suy giảm khả năng chủ động định hình dòng thông tin chính sách.

3.2.2. Khoảng cách giữa ngôn ngữ chính sách và ngôn ngữ của công chúng số

Một điểm nghẽn khác của truyền thông chính sách hiện nay là khoảng cách giữa tính chuyên môn, pháp lý của thông tin chính sách với nhu cầu tiếp nhận ngày càng đa dạng của công chúng. Chính sách và văn bản quản lý nhà nước đòi hỏi sự chính xác, chặt chẽ về khái niệm và quy định, nhưng ngôn ngữ của văn bản không thể đồng nhất với ngôn ngữ truyền thông. Trên thực tế, một bộ phận thông tin chính sách vẫn nặng về thuật ngữ chuyên môn, chú trọng truyền đạt quy định hơn là giải thích những vấn đề công chúng trực tiếp quan tâm: chính sách tác động đến ai, quyền và nghĩa vụ thay đổi như thế nào, người dân cần làm gì và có thể tìm kiếm thông tin chính xác ở đâu.

Khoảng cách này càng đáng chú ý khi không gian tiếp nhận thông tin của công chúng Việt Nam đã chuyển mạnh sang môi trường số và đa nền tảng. Theo *Digital 2026: Vietnam*, Việt Nam có 85,6 triệu người sử dụng Internet vào cuối năm 2025, tương đương 84,2% dân số; số định danh người dùng mạng xã hội đạt 79 triệu, tương đương 77,6% dân số (Kemp, 2025). Báo cáo cũng cho thấy quy mô tiếp cận rất lớn của các nền tảng phổ biến tại Việt Nam, chẳng hạn Zalo có 78,3 triệu người dùng hoạt động hằng tháng, trong khi phạm vi tiếp cận quảng cáo của YouTube đạt khoảng 62,1 triệu người. Do khác biệt về phương pháp đo lường giữa các nền tảng, các số liệu này chủ yếu cho thấy quy mô và tính đa nền tảng của không gian công chúng số Việt Nam.

Trong bối cảnh đó, một nội dung chính xác nhưng dài, khó hiểu, thiếu trực quan hoặc không làm rõ tác động cụ thể của chính sách sẽ khó thu hút sự chú ý. Khi thông tin chính thống khó tiếp nhận, vai trò của các nguồn diễn giải trung gian gia tăng; qua nhiều tầng chia sẻ, bình luận và tái diễn giải, nội dung chính sách có nguy cơ bị giản lược hoặc sai lệch.

Bản chất của điểm nghẽn vì vậy không hẳn nằm

ở việc thiếu thông tin, mà ở khoảng cách giữa logic xây dựng, diễn đạt chính sách và logic tiếp nhận thông tin của công chúng số. Gia tăng số lượng thông tin hay mở rộng kênh truyền tải sẽ khó tạo ra hiệu quả nếu thông tin chính sách chưa được chuyên hóa theo nhu cầu và phương thức tiếp nhận của công chúng.

3.2.3. Khoảng cách giữa năng lực truyền thông chính thống và khả năng tạo lập, thao túng thông tin trong môi trường số

Một điểm nghẽn ngày càng rõ là sự bất cân xứng giữa quy trình sản xuất, kiểm chứng và công bố thông tin chính thống với tốc độ tạo lập, biến đổi và phát tán thông tin sai lệch trên môi trường số. Thông tin của cơ quan nhà nước phải bảo đảm tính chính xác, thẩm quyền và trách nhiệm pháp lý, trong khi nội dung giả mạo hoặc xuyên tạc có thể được tạo ra và lan truyền gần như tức thời, với rất ít ràng buộc đối với chủ thể phát tán.

Đây đang trở thành một rủi ro mang tính toàn cầu. *Global Risks Report 2026* của World Economic Forum, dựa trên ý kiến của hơn 1.300 chuyên gia thuộc khu vực công, doanh nghiệp, học thuật, các tổ chức quốc tế và xã hội dân sự, xếp thông tin sai lệch và thông tin xuyên tạc ở vị trí thứ hai trong các rủi ro toàn cầu nghiêm trọng nhất trong hai năm tới; rủi ro mất an toàn không gian mạng đứng thứ sáu (World Economic Forum, 2026). Những chỉ báo này cho thấy tính toàn vẹn của môi trường thông tin đang trở thành một thách thức mang tính hệ thống, không chỉ là vấn đề xử lý những nội dung sai lệch riêng lẻ.

Thách thức càng gia tăng cùng sự phát triển của trí tuệ nhân tạo tạo sinh. Hình ảnh, âm thanh, video và văn bản có thể được tạo mới hoặc chỉnh sửa ngày càng tinh vi, trong khi một nội dung sai lệch có thể nhanh chóng được nhân bản dưới nhiều định dạng và phân phối trên nhiều nền tảng. World Economic Forum cũng nhận định khả năng phân biệt nội dung xác thực với nội dung tổng hợp đang ngày càng khó khăn, trong khi những hệ quả bất lợi của AI là nhóm rủi ro có mức tăng thứ hạng mạnh nhất giữa triển vọng hai năm và mười năm (World Economic Forum, 2026).

Vấn đề cốt lõi, do đó, nằm ở tương quan ngày càng bất cân xứng giữa khả năng tạo lập, lan truyền và thao túng thông tin với năng lực phát hiện, xác minh và phản ứng của các chủ thể có trách nhiệm. Đây là thách thức trực tiếp đối với tính toàn vẹn của thông tin chính sách, uy tín của chủ thể chính sách và niềm tin của công chúng.

3.2.4. Khoảng cách giữa yêu cầu quản trị tích hợp và cơ chế truyền thông còn phân tán

Điểm nghẽn có tính nền tảng nằm ở sự chưa tương thích giữa yêu cầu quản trị tích hợp trong môi trường số với cách thức tổ chức truyền thông còn phân tán. Trong một số trường hợp, hoạt động truyền thông còn có xu hướng được tổ chức tương đối tách biệt với các khâu của quá trình chính sách, làm hạn chế khả năng nhận diện nhu cầu thông tin, dự báo phản ứng của công chúng và chuẩn bị phương án truyền thông từ sớm.

Sự phân tán còn thể hiện ở mối quan hệ giữa các chủ thể tham gia truyền thông chính sách. Một chính sách có thể liên quan đồng thời đến cơ quan chủ trì xây dựng, cơ quan thực thi, đơn vị cung cấp thông tin, người phát ngôn, cơ quan báo chí, bộ phận công nghệ và dữ liệu, các nền tảng số cùng nhiều nhóm công chúng. Khi sự phối hợp giữa các chủ thể chưa chặt chẽ, có thể xuất hiện tình trạng thông tin được cung cấp không đồng thời, cách giải thích thiếu thống nhất hoặc phản ứng chậm khi phát sinh vấn đề. Trong môi trường số, những bất cập về phối hợp nghiệp vụ có thể nhanh chóng chuyển thành rủi ro đối với tính nhất quán của thông tin và uy tín của chủ thể chính sách.

Bản chất của điểm nghẽn này vì vậy không chỉ nằm ở năng lực của từng cán bộ hay từng cơ quan, mà ở khả năng kết nối các chủ thể và các khâu của quá trình truyền thông thành một cơ chế vận hành thống nhất. Khi truyền thông, dữ liệu, công nghệ, phát ngôn và phản hồi xã hội còn được tổ chức tương đối tách biệt, việc bảo đảm đồng thời tốc độ, tính chính xác, sự nhất quán và khả năng thích ứng trở nên khó khăn. Đây cũng là nguyên nhân khiến những hạn chế về tốc độ cung cấp thông tin, khả năng tiếp cận công chúng và xử lý thông tin sai lệch có thể cộng hưởng và làm giảm hiệu quả truyền

thông chính sách.

3.3. Xây dựng mô hình truyền thông chính sách an toàn và hiệu quả trong kỷ nguyên số

Bốn điểm nhấn trên cho thấy yêu cầu đổi mới truyền thông chính sách không thể chỉ dừng ở tăng cường cung cấp thông tin, mở rộng kênh truyền tải hay ứng dụng công nghệ riêng lẻ, mà cần một cách tiếp cận quản trị tích hợp. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất năm trụ cột có quan hệ bổ trợ lẫn nhau nhằm nâng cao đồng thời tính chủ động, an toàn và hiệu quả của truyền thông chính sách trong môi trường số.

3.3.1. Chủ động từ sớm, đưa truyền thông trở thành một bộ phận của quá trình chính sách

Trước hết, cần chuyển từ tư duy coi truyền thông chủ yếu là hoạt động phổ biến, giải thích sau khi chính sách được ban hành sang coi truyền thông là một bộ phận hữu cơ của quá trình chính sách. Điều này có nghĩa hoạt động truyền thông phải được tính đến ngay từ khi nhận diện vấn đề, tham vấn, xây dựng chính sách và tiếp tục trong quá trình ban hành, tổ chức thực hiện, đánh giá.

Tính chủ động trước hết thể hiện ở khả năng dự báo nhu cầu thông tin và phản ứng của các nhóm công chúng chịu tác động. Đối với những chính sách lớn, nhạy cảm hoặc liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của người dân, cần xác định từ sớm những vấn đề có khả năng gây tranh luận, những nội dung dễ bị hiểu sai, các nhóm công chúng cần ưu tiên tiếp cận, từ đó chuẩn bị thông điệp, dữ liệu giải thích và các kịch bản truyền thông tương ứng. Phản hồi của công chúng trong quá trình truyền thông đồng thời phải được xem như một nguồn thông tin giúp cơ quan có thẩm quyền nhận diện những vấn đề cần tiếp tục giải thích hoặc xem xét trong quá trình thực thi chính sách.

Theo đó, “đi trước một bước” trong truyền thông chính sách không nên chỉ được hiểu là công bố thông tin sớm hơn, mà quan trọng hơn là đi trước về dự báo, chuẩn bị và tổ chức thông tin. Khi truyền thông được thiết kế đồng thời với chính sách, cơ quan quản lý có điều kiện chủ động định hình dòng thông tin chính thống, giảm độ trễ giữa nhu cầu của công chúng và khả năng cung cấp

thông tin, đồng thời hạn chế việc phải xử lý truyền thông theo tình huống sau khi dư luận đã hình thành. Đây là tiền đề để chuyển từ truyền thông mang tính phản ứng sang quản trị truyền thông chính sách chủ động.

3.3.2. Xây dựng hệ thống dữ liệu và giám sát thông tin chính sách theo thời gian thực

Trong môi trường truyền thông vận động theo thời gian thực, năng lực quản trị truyền thông chính sách ngày càng phụ thuộc vào khả năng thu thập, phân tích và sử dụng dữ liệu. Vì vậy, cần từng bước xây dựng hệ thống dữ liệu và giám sát thông tin chính sách, qua đó chuyển từ cách thức quản trị chủ yếu dựa trên kinh nghiệm và phản ứng sau sự việc sang quản trị dựa trên dữ liệu, có khả năng nhận diện sớm những biến động của môi trường thông tin.

Các công cụ phân tích dữ liệu lớn, lắng nghe mạng xã hội và trí tuệ nhân tạo có thể hỗ trợ nhận diện chủ đề đang thu hút sự quan tâm, phân tích xu hướng phản hồi của các nhóm công chúng, phát hiện sự gia tăng bất thường của thông tin tiêu cực và cảnh báo nguy cơ khủng hoảng. AI cũng có thể hỗ trợ phân loại lượng lớn phản hồi, nhận diện nội dung giả mạo, deepfake hoặc tổng hợp những câu hỏi phổ biến liên quan đến chính sách. Tuy nhiên, giá trị quan trọng nhất của công nghệ không nằm ở việc tự động hóa càng nhiều càng tốt, mà ở khả năng giúp cơ quan quản lý phát hiện sớm hơn, phân tích nhanh hơn và có thêm căn cứ dữ liệu cho quyết định truyền thông.

Việc ứng dụng dữ liệu và AI đồng thời phải được đặt trong khuôn khổ bảo đảm an toàn, bảo vệ dữ liệu cá nhân, tính minh bạch và trách nhiệm giải trình. Dữ liệu thu thập từ môi trường số cần có mục đích sử dụng rõ ràng; kết quả phân tích bằng thuật toán phải được kiểm chứng; những thông tin liên quan trực tiếp đến quyền, nghĩa vụ và lợi ích của người dân phải do chủ thể có thẩm quyền chịu trách nhiệm trước khi công bố. Đặc biệt, không nên đồng nhất việc theo dõi dư luận xã hội với chạy theo những phản ứng tức thời trên mạng xã hội, bởi dữ liệu nền tảng không mặc nhiên đại diện cho toàn bộ công chúng.

Như vậy, dữ liệu và AI cần được xem là hạ tầng hỗ trợ năng lực nhận biết, dự báo và ra quyết định,

chứ không thay thế phán đoán chuyên môn và trách nhiệm của con người. Sự kết hợp giữa dữ liệu, công nghệ và kiểm soát của con người sẽ giúp truyền thông chính sách nâng cao đồng thời tính chủ động, hiệu quả và an toàn trong môi trường số.

3.3.3. Tổ chức truyền thông đa nền tảng trên cơ sở thống nhất nguồn thông tin chính sách

Sự phân mảnh của công chúng và thay đổi trong thói quen tiếp nhận thông tin đòi hỏi truyền thông chính sách phải được tổ chức theo hướng đa nền tảng, phù hợp với đặc điểm của từng nhóm đối tượng. Tuy nhiên, đa nền tảng không đồng nghĩa với phân tán thông tin. Nguyên tắc cốt lõi là thống nhất về nguồn và nội dung chính sách, đồng thời đa dạng hóa cách thức thể hiện và phân phối theo đặc điểm của công chúng và nền tảng.

Đối với những chính sách quan trọng, cần xác lập nguồn thông tin chính thức, có thẩm quyền, được cập nhật kịp thời và đóng vai trò là điểm tham chiếu để công chúng kiểm chứng. Từ nguồn thống nhất đó, nội dung cần được chuyển hóa thành những sản phẩm phù hợp với nhu cầu và khả năng tiếp nhận của từng nhóm công chúng. Cùng một chính sách có thể được thể hiện bằng văn bản giải thích, hỏi – đáp, đồ họa, video ngắn, podcast hoặc đối thoại trực tuyến; nhưng dù ở định dạng nào, thông tin cốt lõi phải chính xác, nhất quán và có khả năng truy nguyên về nguồn chính thức.

Điều quan trọng là chuyển từ tư duy “đưa văn bản chính sách lên các phương tiện truyền thông” sang “chuyển hóa chính sách thành thông tin mà công chúng có thể hiểu, kiểm chứng và sử dụng”. Nội dung truyền thông cần làm rõ chính sách tác động đến ai, thay đổi điều gì, người dân cần biết và thực hiện những gì, thay vì chỉ giản lược câu chữ của văn bản pháp lý. Việc lựa chọn nền tảng và định dạng cũng phải xuất phát từ đặc điểm của nhóm công chúng mục tiêu, không chạy theo số lượng kênh hay xu hướng công nghệ.

Theo đó, nguyên tắc “một nguồn chính thống - nhiều cách thể hiện” cho phép giải quyết đồng thời hai yêu cầu: bảo đảm tính xác thực, nhất quán của thông tin và nâng cao khả năng tiếp cận, hiểu và thực hiện chính sách của công chúng.

3.3.4. Thiết lập cơ chế phản ứng nhanh và quản trị khủng hoảng thông tin chính sách

Trong môi trường số, khi thông tin sai lệch có thể lan truyền trong thời gian ngắn, phản ứng nhanh cần trở thành một năng lực thường trực của truyền thông chính sách. Tuy nhiên, phản ứng nhanh không đồng nghĩa với phản ứng trước mọi thông tin tiêu cực, mà đòi hỏi khả năng xác định đúng tính chất, mức độ và nguy cơ tác động của thông tin để lựa chọn phương thức xử lý phù hợp.

Cần thiết lập quy trình phản ứng theo chuỗi: phát hiện - xác minh - đánh giá mức độ rủi ro - xác định chủ thể có thẩm quyền - phản hồi - cập nhật - hậu kiểm. Trong đó, ý kiến phản biện có căn cứ cần được lắng nghe và giải thích; thông tin chưa chính xác cần được làm rõ bằng dữ liệu và nguồn tin chính thức; còn nội dung giả mạo, xuyên tạc có khả năng gây hậu quả nghiêm trọng cần được xác minh và xử lý kịp thời. Việc phân loại này giúp tránh hai khuynh hướng: phản ứng chậm trước những rủi ro thực sự hoặc phản ứng quá mức trước những ý kiến khác biệt và phản biện xã hội.

Một nguyên tắc quan trọng là tốc độ không được đánh đổi bằng độ chính xác. Khi chưa thể cung cấp ngay toàn bộ thông tin, cơ quan có trách nhiệm cần chủ động xác nhận vấn đề đang được kiểm tra, duy trì đầu mối phát ngôn thống nhất và cập nhật thông tin khi có đủ căn cứ. Sau mỗi tình huống, việc hậu kiểm cần làm rõ nguồn phát sinh, cơ chế lan truyền, điểm chậm trong quá trình xử lý và hiệu quả của thông điệp phản hồi để hoàn thiện kịch bản ứng phó.

Như vậy, quản trị khủng hoảng thông tin chính sách cần chuyển từ xử lý sự vụ sang một cơ chế phản ứng được chuẩn bị trước, có phân cấp trách nhiệm và quy trình rõ ràng. Năng lực này vừa hạn chế sự lan rộng của thông tin sai lệch, vừa bảo vệ tính nhất quán của thông tin chính sách và niềm tin của công chúng.

3.3.5. Phát triển năng lực và cơ chế phối hợp của các chủ thể trong truyền thông chính sách

Quản trị truyền thông chính sách an toàn và hiệu quả không thể dựa vào năng lực của một cơ quan hay một bộ phận chuyên trách, mà đòi hỏi sự tham

gia và phối hợp của nhiều chủ thể. Cơ quan xây dựng và thực thi chính sách, đơn vị truyền thông, người phát ngôn, cơ quan báo chí, bộ phận công nghệ và dữ liệu có chức năng khác nhau nhưng cần được kết nối trong một cơ chế vận hành thống nhất.

Trước hết, cần nâng cao năng lực truyền thông chính sách số của các chủ thể tham gia. Đội ngũ cán bộ làm truyền thông cần có khả năng phân tích công chúng, sử dụng dữ liệu, nhận diện rủi ro thông tin, ứng dụng công nghệ và xử lý tình huống truyền thông. Người trực tiếp xây dựng và thực thi chính sách cũng cần có tư duy truyền thông để nhận diện từ sớm những vấn đề công chúng quan tâm và những nội dung có khả năng phát sinh tranh luận. Báo chí cần phát huy vai trò giải thích, kiểm chứng và tạo không gian đối thoại, qua đó giúp kết nối chính sách với công chúng.

Quan trọng hơn, năng lực riêng của từng chủ thể phải được đặt trong một cơ chế phối hợp rõ ràng. Cần xác định đầu mối cung cấp thông tin, thẩm quyền phát ngôn, trách nhiệm cập nhật và cơ chế phối hợp khi xuất hiện vấn đề phức tạp hoặc khủng hoảng. Sự kết nối giữa chủ thể chính sách, truyền thông, báo chí, dữ liệu và công nghệ giúp hạn chế tình trạng thông tin thiếu đồng bộ, phản hồi chậm hoặc cùng một vấn đề được giải thích theo những cách khác nhau.

Như vậy, yêu cầu đặt ra có thể khái quát theo nguyên tắc “nhiều chủ thể - một cơ chế phối hợp”: phát huy năng lực và trách nhiệm của từng chủ thể nhưng bảo đảm sự kết nối, phản công và phối hợp thống nhất. Đây là điều kiện quan trọng để các trụ cột của mô hình truyền thông chính sách vận hành đồng bộ, thay vì tồn tại như những giải pháp riêng lẻ.

4. Kết luận

Kỷ nguyên số đang đặt ra yêu cầu thay đổi căn bản cách thức tổ chức truyền thông chính sách. Khi cấu trúc sản xuất, phân phối và tiếp nhận thông tin thay đổi, cách tiếp cận coi truyền thông chủ yếu là khâu phổ biến sau khi chính sách được ban hành ngày càng bộc lộ những giới hạn.

Vấn đề cốt lõi vì vậy không phải là lựa chọn giữa mở rộng truyền thông và bảo đảm an toàn, mà là xây dựng một phương thức quản trị trong đó tốc

độ không đánh đổi độ chính xác, đa dạng nền tảng không làm suy giảm tính thống nhất của thông tin, tương tác không tách rời trách nhiệm, và ứng dụng công nghệ luôn gắn với vai trò kiểm soát, quyết định của con người. An toàn và hiệu quả, theo đó, không phải hai mục tiêu tách biệt: an toàn là điều kiện quan trọng để tạo nên hiệu quả bền vững, còn hiệu quả truyền thông phải được thể hiện ở khả năng giúp công chúng hiểu, tham gia và thực hiện chính sách.

Chuyển từ “truyền đạt chính sách” sang “quản trị truyền thông chính sách” vì vậy là yêu cầu có tính nền tảng. Sự chuyển đổi này không chỉ nâng cao khả năng chủ động cung cấp, giải thích và bảo vệ thông tin chính sách, mà còn tăng cường đối thoại, phản hồi xã hội và khả năng thích ứng của quá trình chính sách. Xét đến cùng, giá trị của truyền thông chính sách trong kỷ nguyên số không nằm ở việc thông tin được truyền đi nhiều hay nhanh đến đâu, mà ở mức độ nó góp phần củng cố niềm tin của công chúng và nâng cao chất lượng, hiệu quả thực thi chính sách./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ. (2023). *Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân*.
2. Kemp, S. (2025). *Digital 2026: Vietnam* (Báo cáo Kỹ thuật số 2026: Việt Nam). DataReportal.
3. OECD. (2024). *Facts not fakes: Tackling disinformation, strengthening information integrity* (Sự thật, không phải giả mạo: Ứng phó với thông tin sai lệch, tăng cường tính toàn vẹn của môi trường thông tin). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/d909ff7a-en>.
4. Thủ tướng Chính phủ. (2022). *Quyết định số 407/QĐ-TTg ngày 30 tháng 3 năm 2022 phê duyệt Đề án “Tổ chức truyền thông chính sách có tác động lớn đến xã hội trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật giai đoạn 2022-2027”*.
5. Thủ tướng Chính phủ. (2023). *Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 21 tháng 3 năm 2023 về việc tăng cường công tác truyền thông chính sách*.
6. UNESCO. (2023). *Guidelines for the governance of digital platforms: Safeguarding freedom of expression and access to information through a multistakeholder approach* (Hướng dẫn quản trị các nền tảng số: Bảo vệ quyền tự do biểu đạt và tiếp cận thông tin thông qua cách tiếp cận đa bên). UNESCO.
7. World Economic Forum. (2026). *The Global Risks Report 2026 (21st ed.)* (Báo cáo Rủi ro Toàn cầu 2026 (ấn bản lần thứ 21)). World Economic Forum.