# Truyền thông đại chúng, truyền thông xã hội và dư luận xã hội

**Đặng Thị Thu Hương***

*Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội*

Ngày nhận bài 2.3.2015, ngày chuyển phản biện 6.3.2015, ngày nhận phản biện 3.4.2015, ngày chấp nhận đăng 7.4.2015

**Các phương tiện truyền thông đại chúng (TTĐC) và dư luận xã hội (DLXH) có mối quan hệ khăng khít, gắn bó và là hướng nghiên cứu đã định hình gần 100 năm nay trên thế giới. TTĐC là chủ thể khơi nguồn DLXH, phản ánh DLXH, không chỉ định hướng mà còn điều hòa DLXH. Trong khi ở Việt Nam, hoạt động nghiên cứu DLXH và nghiên cứu mối quan hệ tương tác giữa TTĐC và DLXH mới được quan tâm chú ý trong khoảng chục năm trở lại đây và mới thu nhận những kết quả bước đầu, thì nghiên cứu DLXH trên thế giới lại đã đứng trước một thách thức mới khi truyền thông xã hội (TTXH) xuất hiện.**

**Với hàng tỷ người sử dụng, các mạng xã hội đang trở thành một kênh thông tin quan trọng, thiết yếu, có sức lan truyền rất nhanh chóng và diện bao phủ vô cùng rộng lớn. Nhiều thông tin trở thành DLXH tích cực, nhưng cũng có không ít thông tin trở thành DLXH tiêu cực, đi ngược lại với lợi ích của tập thể, của cộng đồng xã hội, gây ảnh hưởng bất lợi đến việc quản lý, điều hành của nhà nước. Bài viết làm rõ tầm quan trọng của DLXH trong xã hội dân chủ, mối quan hệ tương tác giữa TTĐC và DLXH, quá trình hình thành và tạo lập DLXH của TTXH và những vấn đề đặt ra đối với những người nghiên cứu DLXH và nhà báo trong bối cảnh truyền thông mới.**

***Từ khóa:*** ***dư luận xã hội, truyền thông đại chúng, truyền thông xã hội.***

***Chỉ số phân loại*** ***5.8***

## Tầm quan trọng của DLXH trong xã hội dân chủ

DLXH (thuật ngữ tiếng Anh là Public Opinion) là tập hợp các luồng ý kiến thể hiện thái độ của công chúng trước các vấn đề, sự kiện có tính thời sự có liên quan đến lợi ích và các mối quan tâm của họ, được thể hiện trong các nhận định hoặc hành động thực tiễn. DLXH là một hiện tượng tâm lý xã hội đặc biệt, là cầu nối giữa ý thức xã hội và hành động xã hội [1]. Nó biểu thị sự phán xét, đánh giá và thái độ của các nhóm xã hội đối với các vấn đề liên quan đến lợi ích của các nhóm trong xã hội, là một trong những hình thức thể hiện tâm tư, ý chí và nguyện vọng của người dân. DLXH xuất phát từ thực tế khách quan, DLXH có tính trách nhiệm xã hội (tức hàm chứa cách giải quyết vấn đề) và chủ thể của DLXH bao giờ cũng là cộng đồng xã hội.

DLXH có các chức năng: đánh giá, điều hòa các mối quan hệ xã hội, chức năng giáo dục, chức năng tư vấn, giám sát… [2, 3]. Trong đó, chức năng tư vấn và giám sát xã hội là quan trọng nhất đối với các nhà hoạch định chính sách. Bởi lẽ, để có được những quyết định đúng đắn, các cơ quan lãnh đạo, quản lý cần nắm chắc được tâm trạng, suy nghĩ, nhu cầu, nguyện vọng của các tầng lớp nhân dân, đối tượng mà các quyết định nhằm vào.

Ở các quốc gia phát triển, từ lâu các chính khách, các tổ chức chính trị, xã hội đã coi các kết quả nghiên cứu DLXH là một trong những căn cứ quan trọng trong việc ban hành và bổ sung, điều chỉnh các chủ trương, chính sách. Ở Việt Nam, với quan điểm 'lấy dân làm gốc", mọi chủ trương, chính sách của Đảng, của Nhà nước đều hướng đến mục tiêu "do dân, vì dân", theo cơ chế "dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra", chính vì vậy, việc phát huy vai trò làm chủ của nhân dân ngày càng được tăng cường. Ngay từ đầu thập niên 1980, Đảng ta đã thấy được sự cần thiết của công tác nghiên cứu DLXH. Hoạt động nghiên cứu, điều tra, nắm bắt DLXH đã chính thức được thực hiện kể từ năm 1982, khi Ban Bí thư có quyết định thành lập Viện DLXH (nay là Viện Nghiên cứu DLXH) trực thuộc Ban Tuyên huấn Trung ương (nay là Ban Tuyên giáo Trung ương).

Trong những năm qua, tầm quan trọng của công tác điều tra, nắm bắt, nghiên cứu DLXH đã được khẳng định trong nhiều văn kiện của Đảng: Văn kiện Hội nghị lần thứ ba Ban Chấp hành Trung ương khóa VII có nêu nhiệm vụ: "*Nâng cao chất lượng thông tin nội bộ và công tác tuyên truyền, coi trọng biện pháp điều tra DLXH*"; Hội nghị lần thứ tám Ban Chấp hành Trung

**Email: danghuong123@yahoo.com*

## MASS COMMUNICATION, SOCIAL MEDIA AND PUBLIC OPINION


Summary

**The mass communication and public opinion have a close relationship, strong attachment, and become a research direction which has been shaped nearly 100 years in the world. The mass communication is the subject initiating and reflecting the public opinion; it helps not only orient but also harmonise the public opinion. While research activities on the public opinion and the interactive relation between the mass communication and the public opinion are paid attention during a recent decade and just gain the initial results, the studies on the public opinion in the world have been facing a new challenge since the social media appears.**

**With billions of users, the social network has become an important and essential information channel which can spread very rapidly and have an extremely broad coverage. A lot of information becomes the positive public opinion, but we also have a lot of information which is negative, contrary to the mutual interests and social community, and adversely affects the state management and administration. This article has tried to clarify the importance of public opinion in a democratic society, the relationship and interaction between the public opinion and the social media, the public opinion formation and creation of the social media, and the issues for those who study the public opinion and pressman in the new context of communication.**



***Keywords:*** ***Mass media, public opinion, social media.***

***Classification number*** ***5.8***


ương khóa VII yêu cầu: "*Tổ chức điều tra DLXH về những vấn đề cần thiết cho công tác lãnh đạo, quản lý nhà nước*"; Nghị quyết Trung ương 5, khoá X về công tác tư tưởng, lý luận và báo chí trước yêu cầu mới, tiếp tục nhấn mạnh: "*Chú trọng công tác nghiên cứu, điều tra xã hội học, nắm bắt DLXH phục vụ công tác tư tưởng*". Gần đây nhất, vào ngày 18.8.2014, Ban Bí thư Trung ương Đảng khoá XI đã ra Kết luận số 100-KL/TW về việc đổi mới và nâng cao chất lượng công tác điều tra, nắm bắt, nghiên cứu DLXH, trong đó nêu rõ: "*Điều tra, nắm bắt, nghiên cứu DLXH là công việc quan trọng và rất cần thiết nhằm nắm bắt, tập hợp kịp thời, sát thực tâm tư, tình cảm, ý chí, nguyện vọng của nhân dân về những vấn đề, sự kiện có tính thời sự trong nước và thế giới, đặc biệt là đối với các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước; giúp các cơ quan lãnh đạo, quản lý có thêm thông tin tham khảo trong quá trình xây dựng, hoàn thiện và tổ chức thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; là một khâu quan trọng, cần thiết trong xây dựng, ban hành, tổ chức thực hiện, đánh giá kết quả thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước*".

### Các phương tiện TTĐC và DLXH

Các phương tiện TTĐC là toàn bộ các kênh truyền thông như: báo in, phát thanh, truyền hình, báo điện tử… chuyển tải thông tin để cung cấp, trao đổi, chia sẻ thông tin, kiến thức, tình cảm, kỹ năng, kinh nghiệm cho đông đảo công chúng trong xã hội nhằm thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi của họ. Nói theo Lerner (1958), thì sự chuyển tiếp từ các hệ thống truyền thông truyền miệng sang các hệ thống TTĐC chính là một trong những điều kiện và đặc điểm của quá trình chuyển đổi từ xã hội cổ truyền sang xã hội hiện đại [4]. Các phương tiện TTĐC có các tính chất đặc trưng mà không một loại hình truyền thông nào trước đó có được như tính đại chúng, tính thời sự, tính công khai, công cộng, tính chân thật, khách quan, tính gián tiếp và có mục đích. Những đặc trưng này có vai trò quan trọng trong việc tạo lập và hình thành DLXH trong bối cảnh hiện đại. Các phương tiện TTĐC hướng sự quan tâm của công chúng vào những vấn đề và nhân vật nhất định. Tin tức từ các phương tiện TTĐC truyền tới công chúng một cách nhanh chóng, gián tiếp, và phản ánh những sự kiện nóng bỏng, có ảnh hưởng đến đông đảo các cá nhân trong xã hội. Nhiều vấn đề được báo chí đưa ra công luận dẫn đến sự tranh luận của quần chúng và trở thành điểm khởi đầu cho sự đánh giá của

DLXH. Tuy nhiên, sự tác động của các phương tiện TTĐC đối với các nhóm công chúng khác nhau là khác nhau, do những khác biệt về địa vị xã hội, về quyền lợi và lợi ích nhóm, về các nhân tố tâm lý và về cường độ giao tiếp đối với các phương tiện TTĐC. Do đó, dẫn đến sự khác biệt về DLXH trong các nhóm người ấy. Theo Klapper (1960) trong cuốn "Tác động của các phương tiện TTĐC", mức độ ảnh hưởng của TTĐC đối với các nhóm, các cá nhân chưa có quan điểm gì về vấn đề được đề cập là lớn nhất. Mức độ ảnh hưởng thể hiện mức trung bình ở các nhóm, các cá nhân mà quan điểm của họ về vấn đề đang được định hình, và mức độ ảnh hưởng thấp nhất ở các nhóm, các cá nhân đã định khuôn rõ nét quan điểm của họ về vấn đề, thậm chí đã hình thành những khuôn mẫu tư duy hay định kiến về vấn đề đó [5].

Mối quan hệ giữa báo chí và DLXH trong quá trình hình thành và thể hiện là mối quan hệ mật thiết, khăng khít. Hoạt động của hệ thống các phương tiện TTĐC luôn chịu sự tác động từ các thiết chế xã hội mà báo chí là công cụ, và bên cạnh đó, báo chí chịu áp lực từ phía công chúng và phải thỏa mãn những nhu cầu về thông tin và giải trí ngày một gia tăng của công chúng, đồng thời là diễn đàn để họ bày tỏ tâm tư, ý kiến, nguyện vọng và chất vấn các thắc mắc của mình.

DLXH là phản ứng của dư luận, các nhóm xã hội khác nhau trước những sự kiện, vấn đề thời sự, có liên quan đến họ. Trong khi đó, những sự kiện, vấn đề thời sự lại là đối tượng phản ánh chính của báo chí. Bởi vậy, trong xã hội hiện đại, phần lớn DLXH được châm ngòi từ báo chí. Các phương tiện TTĐC thiết lập chương trình nghị sự, hướng sự quan tâm của DLXH đến những vấn đề mà họ coi là cốt yếu. Việc xác định tầm quan trọng của những vấn đề này được xác định theo chủ định của các hãng truyền thông. Bên cạnh đó, DLXH là một hiện tượng có ý nghĩa quan trọng trong đời sống xã hội, do đó, nó cũng là một đối tượng quan trọng để báo chí phản ánh. DLXH biểu lộ thái độ, tình cảm, nhận thức của công chúng trong xã hội về những vấn đề cụ thể. Báo chí là kênh thông tin có thẩm quyền, có khả năng và lãnh trách nhiệm chuyển tải thái độ, nhận thức, tình cảm ấy đến bộ máy công quyền, để các nhà hoạch định chính sách điều chỉnh, xử lý những vấn đề dư luận quan tâm. Quan trọng hơn cả, báo chí có vai trò định hướng và điều chỉnh DLXH.

Nhiều văn bản pháp luật của một số cơ quan chức năng thời gian gần đây được thông tin trên báo chí đã gây ra dư luận bất bình bởi những văn bản này xa rời thực tế, không phù hợp với điều kiện cuộc sống hiện tại. Đơn cử:

*Trong lĩnh vực giao thông - vận tải*: Bộ Giao thông Vân tải đưa ra dự thảo quy định xử phạt xe không chính chủ, dư luận lên tiếng cho là điều này đã gây phiền hà, rắc rối cho người dân, do vậy đã phải tạm loại khỏi dự thảo nghị định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ. Thông tư liên tịch số 06/2013/TTLT-BKHCN-BCT-BCA-BGTVT được ban hành ngày 28.2.2013 của liên Bộ Khoa học và Công nghệ, Công thương, Công an, Giao thông Vận tải về sản xuất, nhập khẩu, kinh doanh và sử dụng mũ bảo hiểm, trong đó quy định phạt với người đội mũ không đáp ứng tiêu chuẩn kỹ thuật áp dụng như đối với hành vi không đội mũ bảo hiểm hoặc đội mũ bảo hiểm không cài quai đúng quy cách, từ 100.000 đến 200.000 đồng. Quy định này gây khó khăn cho người thực thi cũng như phiền hà cho người sử dụng mũ. Ngay khi vừa ban hành ra, tuy chưa đến thời điểm áp dụng nhưng đã vấp phải phản ứng rất mạnh trong dư luận. Bộ Tư pháp cũng ngay lập tức có ý kiến phản đối quy định này. Thông tư số 06 đã bị dừng việc phát hành để xem xét sửa đổi cho phù hợp với quy định của pháp luật.

*Trong lĩnh vực giáo dục:* Thông tư 04/2013/TT-BGDĐT ngày 21.2.2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế thi tốt nghiệp trung học phổ thông ban hành kèm theo Thông tư số 10/2012/TT-BGDĐT ngày 6.3.2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo đã đưa ra quy định không được phát tán thông tin bằng chứng vi phạm quy chế thi cho người khác dưới bất kỳ hình thức nào và huỷ kết quả thi, cấm thi từ 1 đến 2 năm đối với người cung cấp thông tin nêu trên. Điều này là trái với Luật Khiếu nại, tố cáo, nên ngay sau đó, ngày 1.3.2013, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã phải bãi bỏ quy định này. Năm 2014, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành một văn bản để sửa đổi, bổ sung đối tượng ưu tiên của Quy chế tuyển sinh đại học, cao đẳng hệ chính quy, trong đó quy định cộng 2 điểm đối với bà mẹ Việt Nam anh hùng, người hoạt động cách mạng... Dư luận cho rằng, đây là một quy định rập khuôn, máy móc và không thực tế. Chỉ 12 ngày sau công bố, Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành thông tư bãi bỏ ưu tiên này.

*Trong lĩnh vực kinh tế:* Thông tư 33/2012/TT-BNNPTNT do Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn ban hành ngày 20.7.2012, quy định thịt sống chỉ

bán trong 8 giờ, nếu bảo quản lạnh được bán trong 72 giờ, phụ phẩm như dạ dày, lòng non, ruột già được bán trong 24 giờ kể từ khi giết mổ; Thông tư số 34/2012/TT-BNNPTNT quy định các cơ sở kinh doanh trứng gia cầm phải có địa điểm riêng biệt với khu dân cư, có thiết bị xử lý trứng, bảo quản trứng ở nhiệt độ lạnh thích hợp, có thiết bị vệ sinh, xử lý chất thải và phải rửa trứng, khử trùng trước khi bán… Những quy định này rất khó thực hiện bởi người tiêu dùng và cơ quan quản lý không thể tự kiểm tra mà phụ thuộc hoàn toàn tiểu thương khai báo. Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn đã phải yêu cầu cơ quan ban hành nghiêm túc tiếp thu ý kiến của công luận để việc ban hành văn bản chuẩn xác hơn.

*Những văn bản điều chỉnh về đời sống văn hóa*: Dự thảo Nghị định về phòng chống bạo lực gia đình có các quy định như: buộc thành viên gia đình đóng góp tài chính vượt quá khả năng của họ có thể bị phạt đến 1 triệu đồng; phạt từ 1 triệu đến 1,5 triệu đồng đối với chồng có hành vi lăng mạ, chửi bới, chì chiết vợ hay con cái, thành viên gia đình hoặc ngược lại; Nghị định số 105/2012/NĐ-CP ban hành ngày 17.12.2012 quy định về việc tổ chức lễ tang cán bộ, công chức, viên chức, trong đó quy định: "Linh cữu người từ trần quàn tại nhà tang lễ hoặc tại gia đình không để ô cửa có lắp kính trên nắp quan tài", mỗi công chức không có quá 7 vòng hoa...; Dự thảo của Thành ủy Hà Nội về đảng viên tổ chức tiệc cưới không quá 300 người, không quá 50 mâm khách...; Quy định người xuất cảnh, đi nghĩa vụ quân sự… trên 2 năm thì xóa tên khỏi sổ hộ khẩu trong dự thảo Luật Cư trú; Quy định thu phí bảo trì đường bộ với người đi xe đạp điện... Những quy định này được báo chí mổ xẻ, phân tích và chỉ ra sự bất khả thi vì không phù hợp với phong tục tập quán, nếp nghĩ của người Việt Nam.

Báo chí phản ánh DLXH một cách có ý thức, với mục tiêu cụ thể, điều chỉnh DLXH, tâm lý và tâm trạng xã hội bằng thông tin sự kiện. Rất nhiều trường hợp, sau khi được báo chí đăng tải thông tin công khai, chính xác, thuyết phục, dư luận đã được giải tỏa, và tạo sự ổn định cho xã hội phát triển. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, nếu báo chí không đưa thông tin, hoặc đưa thông tin sai lệch, thiếu kiểm chứng sẽ dẫn đến ảnh hưởng xấu đến DLXH và nhiều tờ báo đã phải chịu phạt đến vài chục, vài trăm triệu đồng, thậm chí bị đình bản vì những thông tin này. Trong năm 2014, Bộ Thông tin và Truyền thông đã xử phạt hành chính đối với 72 trường hợp, với tổng số tiền xử phạt là 1.554,5 triệu đồng, đa phần do thông tin sai sự thật. Trong đó, báo điện tử Trí thức trẻ bị phạt mức tối đa 200 triệu đồng vì đăng bài 'Gái miền Tây và 3 chữ "N" nổi danh thiên hạ" hay mức phạt 180 triệu đồng cho 3 báo Tiền phong, Kiến thức và Đất Việt vì đăng thông tin sai sự thật qua các bài "Bài văn của trẻ khiến giáo viên và phụ huynh ngã ngửa", "Thư gửi bố: chú công an phường ngày nào cũng đến ăn cơm", "Xôn xao con gái gửi thư cho bố công tác xa"… gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến DLXH, lực lượng công an nhân dân và quân đội nhân dân, ảnh hưởng không tốt đến chính sách hậu phương quân đội của Đảng và Nhà nước…

## TTXH và tác động tới DLXH

TTXH (social media) được xem là môi trường truyền thông mới dựa trên nền tảng các dịch vụ web 2.0 (Blog, News/PR, Video, Social Network…) mà quá trình truyền thông này bao gồm các đặc điểm nổi bật như sau:

*Thứ nhất,* sự kết nối mạng xã hội vận hành trên nền tảng công nghệ di động và công nghệ internet, nơi cung cấp khối lượng thông tin đồ sộ, đa dạng, phong phú, nhiều chiều, được bồi đắp hàng ngày bởi hàng triệu người sử dụng. Theo thống kê mới nhất, đã có gần 1/3 dân số thế giới là cư dân mạng và những 'cư dân' này liên tục cung cấp, trao đổi, chia sẻ và làm giàu có nguồn tài nguyên thông tin trên môi trường kỹ thuật số. Trong khi đó, báo chí truyền thống bị khuôn định bởi khuôn khổ trang báo, bởi thời lượng phát sóng của kênh phát thanh, truyền hình, nên số lượng tin tức được đăng tải trên các kênh báo chí truyền thống cũng bị hạn định mỗi lần xuất bản hay phát sóng.

*Thứ hai,* phương thức thông tin và sự lan truyền. Cả báo chí truyền thống và truyền thông mạng xã hội đều cố gắng đưa thông điệp của họ ra toàn thế giới. Tuy nhiên, trong khi báo chí truyền thống sử dụng mô hình 'tập trung' từ việc tiếp cận, sản xuất và phát hành sản phẩm truyền thông, thì mạng xã hội, với bản chất tự nhiên của mình, có thể mang đến cơ hội tiếp cận và sản xuất thông tin cho nhiều người, ở nhiều địa điểm vào cùng một thời điểm.

*Thứ ba,* khả năng tạo sản phẩm. Mọi người đều có thể phát nguồn thông tin. Việc sản xuất sản phẩm truyền thông truyền thống thường yêu cầu nhà báo một nền tảng kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm nghề nghiệp báo chí tốt. Đồng thời, cơ quan báo chí thường chịu sự quản lý của chính phủ hay các tập đoàn báo chí. Tuy nhiên, mạng xã hội cho phép tất cả những ai

tiếp cận mạng xã hội có thể sản xuất sản phẩm truyền thông, bất kể tuổi tác, ngành nghề, trình độ học vấn. 'Không gian công' mà Hebamas (1974) đề cập đến đã có điều kiện được thể hiện rõ nét nhất trên mạng xã hội [6].

*Thứ tư,* tính cập nhật. Mạng xã hội cho phép mọi người có thể gửi tin, đặt câu hỏi, thậm chí tranh luận/thảo luận ngay lập tức. Tin tức về cái chết đột tử của Withney Houston được đăng tải trên Twitter 25 phút trước khi hãng AP loan báo tin này.

*Thứ năm,* sự tương tác. Công chúng của TTĐC truyền thống là người tiếp nhận thông tin thụ động, trong khi TTXH dựa vào công nghệ di động và công nghệ trên web để tạo lập những nền tảng có tính tương tác cao, qua đó các cá nhân, các cộng đồng chia sẻ, cùng tạo lập thảo luận và sửa đổi nội dung do người dùng tạo ra.

Người sử dụng internet ngày càng dành nhiều thời gian hơn trên mạng. Mấy năm gần đây, cùng với hệ thống báo chí đã có, trên internet xuất hiện ngày càng nhiều các mạng xã hội, công cụ tìm kiếm, kết nối thông tin khác. Chúng phát triển nhanh, lan tỏa rộng khắp toàn cầu, điển hình là Facebook, Twitter, YouTube, Google, Yahoo chat, Gmail... Riêng Facebook, chỉ sau mấy năm ra đời, mạng xã hội này đã có xấp xỉ cả tỷ người khắp thế giới sử dụng. Ở những nước phát triển như Mỹ, EU, một số nước châu Á, có hơn 50% số dân và gần như toàn bộ giới trẻ thường xuyên dùng mạng xã hội.

Nếu như năm 1987, Tổng bí thư Nguyễn Văn Linh viết loạt bài "Những việc cần làm ngay" đăng trên báo Nhân dân, ký tên N.V.L với mục đích sử dụng sức mạnh của báo chí, sử dụng sức mạnh của DLXH, để thúc đẩy các cơ quan công quyền thực hiện tốt hơn chức năng nhiệm vụ, giải quyết những vấn đề bất cập trong xã hội, thì năm 2015, một nhà báo có uy tín ở Việt Nam lại lấy danh nghĩa công dân, đăng trên trang facebook của mình thư ngỏ gửi Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội chất vấn về Đề án loại bỏ 6.700 cây xanh trên 190 tuyến phố Hà Nội. Câu chuyện được tiếp diễn và bùng nổ cả trên các phương tiện TTĐC và mạng xã hội, tạo nên dư luận phản đối mạnh mẽ, thậm chí, trở thành chủ đề để học sinh lớp 4 viết bài tập làm văn và tạo nên nhiều cuộc tụ tập phản đối "Đề án loại bỏ 6.700 cây xanh" này của người dân Hà Nội trên nhiều tuyến phố. Thư ngỏ trên facebook của nhà báo Trần Đăng Tuấn có gần 7.000 người 'like' (thích), trang facebook "Tôi yêu cây" với câu khẩu hiệu "6.700 người vì 6.700 cây xanh" đã thu hút hơn 65.000 người bấm "like". Trước áp lực của DLXH, Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội đã có quyết định dừng việc chặt hạ cây, tạm đình chỉ công tác của các cán bộ, công chức liên quan đến vụ chặt cây, thậm chí, Thanh tra Chính phủ đã vào cuộc, yêu cầu Lãnh đạo Hà Nội phải làm rõ sự việc và báo cáo về Tổng thanh tra Chính phủ. Đây là một ví dụ điển hình về sức mạnh của TTXH, TTĐC đối với việc tạo dựng và hình thành DLXH.

Tuy nhiên, chất lượng thông tin là vấn đề lớn nhất của TTXH. Chất lượng thông tin ở các kênh báo chí truyền thống do cơ quan truyền thông kiểm soát. Một trong những nguyên tắc và cam kết của báo chí đối với công chúng là thông tin nhanh chóng, chính xác, khách quan. Trong khi, thông tin trên mạng xã hội là sự đa dạng, thậm chí hỗn tạp. Đấy là chưa kể những thông tin đã cố tình bị làm sai lệch được phát tán trên mạng xã hội gây nhiễu loạn trong cộng đồng người tiếp nhận. Đơn cử vụ việc một vài hacker đã xâm nhập vào tài khoản Twitter của hãng AP và giả mạo thông tin rằng vừa có vụ nổ bom ở Nhà trắng khiến Tổng thống bị thương. Ngay sau đó, AP đã khẳng định thông tin trên là sai sự thật, nhưng chỉ cần vài phút tồn tại, dòng Tweet đó đã được tweet lại 3.000 lần và ngay lập tức ảnh hưởng tới thị trường chứng khoán, khiến thị trường tụt dốc 143 điểm và làm thị trường Mỹ mất gần 200 tỷ USD.

Những mạng xã hội ra đời đầu tiên vào những năm 1990 chỉ nhằm mục đích kết bạn, tạo diễn đàn trao đổi nội bộ cho các thành viên trong nhóm, không hề hoặc rất ít liên quan chính trị. Tuy nhiên, ảnh hưởng và lực hấp dẫn của các mạng xã hội ngày càng lớn và dần dần được các đại gia tài chính, các thế lực chính trị và nhiều đối tượng khác khai thác để kiếm lợi. Đây là nguyên nhân rất căn bản khiến một số mạng xã hội mất đi ý nghĩa ban đầu của nó, chủ động đưa thông tin lệch lạc, thiếu chính xác hoặc cổ vũ cho những tính năng không thật sự hướng về lợi ích cộng đồng, thậm chí xa lạ với nền văn hóa và bản sắc của dân tộc. Nói cách khác, TTXH đã tạo ra những thay đổi căn bản trong quan hệ xã hội giữa công chúng với nhà truyền thông. TTXH tương tác, cho phép người sử dụng đồng thời là người sản xuất tin, thực hiện chia sẻ, trao đổi các thông tin và ý tưởng thông qua các quan hệ ảo và cộng đồng ảo. Tuy nhiên, nếu các phương tiện truyền thông truyền thống khiến các cá nhân có xu hướng độc lập và phá vỡ sự liên kết xã hội, thì các phương tiện

TTXH, công nghệ di động lại làm cho các cá nhân luôn được kết nối, cho dù sự kết nối này là sự kết nối trong thế giới ảo.

Mạng xã hội toàn cầu đã chứng minh thế mạnh trong những sự kiện cần sự kết nối hay truyền tải thông tin mạnh mẽ, nhanh nhạy như phong trào "Chiếm giữ phố Wall". Bản thân những người tham gia biểu tình cũng ý thức rõ sức mạnh vô cùng lớn của mạng xã hội trong một sự kiện đòi hỏi sự liên kết chặt chẽ như thế này nên họ đã tận dụng loại hình truyền thông này một cách tối đa có thể. Người biểu tình đã lên các mạng xã hội Facebook và Twitter kêu gọi xuống đường. Suốt từ ngày 17.9 đến 15.10.2011, trên các mạng xã hội dày đặc những khẩu hiệu liên quan đến phong trào như "Chiếm lấy Sydney", "Chiếm lấy Madrid", hay "Chiếm lấy thị trường tài chính London". Với khẩu hiệu "We are 99%", nhiều người đua nhau lên Facebook đăng ký tham gia các cuộc biểu tình tuần hành. Cũng nhờ Facebook, Twitter, người biểu tình từ Mỹ, châu Âu, châu Á có thể kết nối với nhau một cách nhanh chóng, số lượng người tham gia phong trào này vì thế nhanh chóng gia tăng theo cấp số nhân. Riêng tại Mỹ, hơn 200 trang Facebook và Twitter đã được mở ra thảo luận một cách sôi nổi về những gì diễn ra. Riêng Facebook của "Chiếm giữ phố Wall" đã thu hút 170.000 thành viên chỉ sau vài tuần ra mắt. Trên Youtube, ít nhất 10.000 đoạn băng hình về sự kiện chiếm phố Wall đã được đăng tải. Mạng xã hội như Facebook, Twitter đã góp phần quan trọng đưa "Chiếm giữ phố Wall" trở thành một phong trào biểu tình mang tính toàn cầu với tốc độ chóng mặt.

Mạng xã hội còn tạo tác động, dẫn ra nhiều biến động chính trị - xã hội to lớn, sâu sắc tại một số "điểm nóng" trên thế giới như "Cách mạng hoa nhài" ở Bắc Phi và Trung Đông. Hậu quả là Tổng thống Tunisia và Ai Cập bị lật đổ, nhà lãnh đạo Gadhafi của Lybia bị phế truất và bị giết một cách thảm khốc; hay nội chiến, bất ổn kéo dài ở Syria và Yemen; bạo động đường phố ở Anh (tháng 8.2011); mới đây là biểu tình lan rộng ở Đặc khu hành chính Hồng Kông (Trung Quốc) kéo dài hơn hai tháng cuối năm 2014 vừa qua, lúc cao điểm, thu hút hơn 100.000 người tham gia... Nhiều nhà phân tích cho rằng, mạng xã hội đã trở thành quyền lực thứ 5 (sau 4 quyền lực gồm lập pháp, tư pháp, hành pháp và báo chí).

Để đối phó với thông tin độc hại, sai trái trên mạng xã hội, không thể chỉ hoàn toàn dựa vào những "rào cản" kỹ thuật và pháp lý, nhất là trong bối cảnh nền khoa học và công nghệ trên thế giới phát triển rất nhanh như hiện nay. Bên cạnh việc báo chí cần kịp thời sử dụng thông tin chính thống, công khai để định hướng dư luận, đã đến lúc cần tập trung nghiên cứu về cơ chế hình thành, tác động của mạng xã hội và TTXH đối với DLXH và nghiên cứu DLXH trên TTXH.

## Nghiên cứu DLXH trong bối cảnh bùng nổ truyền thông kỹ thuật số

DLXH là ý kiến và thái độ của những nhóm lớn, còn gọi là công chúng, những người có chung những đặc điểm nào đó. DLXH được coi là trạng thái đặc trưng của ý thức xã hội, tâm trạng xã hội. DLXH phản ánh tâm trạng của xã hội về những vấn đề xã hội gay gắt trong một thời điểm nào đó. Thông qua kết quả điều tra DLXH, chúng ta sẽ biết được công chúng có tâm trạng thế nào, phản ứng của họ trước những quyết sách nào đó, những trăn trở, băn khoăn trước những vấn đề của địa phương hay của quốc gia. Nghiên cứu DLXH cũng giúp chúng ta phát hiện và giải quyết các điểm nóng, giải tỏa những căng thẳng và xung đột xã hội tiềm tàng.

Các phương pháp tiếp cận, nghiên cứu DLXH đa dạng, bao gồm phương pháp mô tả (description), đo đạc (measurement), trưng cầu (polls), thí nghiệm (experiments) và lý thuyết (theory). Nhiều nhà nghiên cứu DLXH vẫn ưa chuộng các phương pháp xã hội học truyền thống như phương pháp điều tra bằng phiếu thăm dò trực tiếp (trưng cầu ý kiến bằng bảng hỏi); phương pháp thảo luận nhóm nhằm thu thập thông tin từ các đầu mối cộng tác viên DLXH (công khai, đơn tuyến, cộng tác viên khoa học)*; phương pháp phỏng vấn qua điện thoại về một vấn đề, một sự kiện quan trọng.

Nhiều nhà nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát qua email. Bên cạnh các ưu điểm như tiết kiệm, rẻ, tốc độ nhanh, phương pháp này bộc lộ nhược điểm là khó xây dựng được danh sách email cần thiết, nhiều người không trả lời, không thể dùng kết quả điều tra này để khái quát hóa những phát hiện ra toàn bộ dân chúng. Bên cạnh đó, nhiều nhà nghiên cứu đề xuất việc khảo sát, điều tra DLXH thông qua mạng internet. Ưu điểm của phương pháp này là tốc độ nhanh, chi phí ít. Tuy nhiên, hạn chế cơ bản nhất của phương pháp này là về mẫu lựa chọn, khiến cho kết quả trưng cầu

*Lưu ý: phải đảm bảo số lượng, đại diện đa dạng cơ cấu thành phần, tầng lớp xã hội, nâng cao chất lượng nắm bắt, phản ánh, cung cấp thông tin.

qua internet không có tính đại diện vì người trả lời là những người tự lựa chọn vào mẫu điều tra, chứ không phải được lựa chọn theo quy trình chọn mẫu khoa học. Kết quả khảo sát chỉ thể hiện ý kiến của một bộ phận những người sử dụng internet và chủ động tham gia.

Nghiên cứu DLXH đang đứng trước thách thức mới, khi thế giới ảo trên internet đang thu hút sự tham gia của 1/3 dân số thế giới và trong môi trường internet, họ sử dụng phương thức truyền thông mới, chưa từng có trong lịch sử - phương thức TTXH. Ở Việt Nam, theo số liệu của Trung tâm Internet Việt Nam, đến tháng 3.2015, Việt Nam có hơn 35 triệu người sử dụng Internet, chiếm tỷ lệ 36% dân số, là một trong những quốc gia phát triển Internet nhanh nhất trên thế giới. Tổ chức Liên minh viễn thông quốc tế (ITU) xếp Việt Nam đứng thứ 3 tại Đông Nam Á, thứ 7 tại châu Á và thứ 18 trên thế giới về số lượng người sử dụng internet. Số người sử dụng Facebook ở Việt Nam năm 2014 là hơn 20 triệu người.

Nghiên cứu DLXH đã bước vào kỷ nguyên mới, với nhiều thách thức mới. Các phương tiện truyền thông di động, cá nhân, với mạng lưới TTXH đang khiến cho công chúng chia sẻ suy nghĩ, tâm tư, hành động nhanh chóng, có tổ chức. Mạng xã hội cung cấp cho người nghiên cứu DLXH nguồn dữ liệu định tính và định lượng, và trong một số trường hợp là những khả năng, phương pháp mới để thu thập thông tin. Tuy nhiên, với những nhân tố như liên kết rộng khắp không biên giới, ảo, khó đo lường, việc nghiên cứu DLXH thông qua TTXH đang đặt ra cho giới nghiên cứu nhiều vấn đề phức tạp và thách thức hơn bao giờ hết. Việc nghiên cứu DLXH trên/qua TTXH chắc chắn sẽ là nội dung quan trọng trong nghiên cứu DLXH và cần nhiều hơn sự quan tâm của các nhà nghiên cứu trong tương lai.

## Tài liệu tham khảo


[1] Mai Quỳnh Nam (1995), "Dư luận xã hội - Mấy vấn đề lý luận và phương pháp nghiên cứu", *Tạp chí Xã hội học,* **1(49)**.

[2] Nguyễn Quý Thanh (2008), *Xã hội học về dư luận xã hội,* Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.

[3] Nguyễn Văn Dững (2011), *Báo chí và dư luận xã hội,* Nxb Lao động.

[4] Lerner D (1958), *The Passing of Traditional Society: Mordernizing the Middle East,* New York: Free Press.

[5] Klapper J.T (1960), *The Effects of Mass Communication,* The Free Press.

[6] Hebamas J (1974), "The Public Sphere: An Encyclopedia Article (1964)", *New German Critique,* **No.3.**