

GIẢI PHÁP NÂNG CAO NHẬN THỨC CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHÁNH HÒA VỀ VĂN HÓA ỨNG XỬ TRÊN MẠNG XÃ HỘI

Đào Mộng Uyển, Trần Gia Mẫn, Nguyễn Uyên Ủy Huyền

Trường Đại học Khánh Hòa

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 9/01/2025

Ngày phản biện: 12/01/2025

Ngày duyệt đăng: 04/3/2025

*Tác giả chính:

daomonguyen@ukh.edu.vn

DOI:

<https://doi.org/10.70879/znxVYZnPP>

PP

Title:

Solutions to raise awareness among Khanh Hoa university students regarding social media etiquette

Từ khóa:

Văn hóa ứng xử, mạng xã hội, sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa, nhận thức, giải pháp

Keywords:

Social media etiquette, Khanh Hoa University students, awareness, solutions.

TÓM TẮT: Bài viết nghiên cứu về nhận thức của sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội. Trong bối cảnh mạng xã hội đang là một phần quan trọng của đời sống, sinh viên là nhóm sử dụng mạng xã hội thường xuyên, cần có nhận thức đúng đắn về cách ứng xử trực tuyến. Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát sinh viên từ nhiều khoa khác nhau, nhằm đánh giá tần suất sử dụng, mức độ tương tác cũng như nhận thức của họ về văn hóa ứng xử trên mạng. Kết quả cho thấy phần lớn sinh viên nhận thức được tầm quan trọng của văn hóa ứng xử, nhưng vẫn tồn tại các hành vi thiếu văn minh, xuất phát từ sự thiếu hiểu biết, tâm lý đám đông và ảnh hưởng tiêu cực từ mạng xã hội. Từ những kết quả này, bài viết đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao nhận thức và xây dựng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội cho sinh viên.

ABSTRACT: This paper investigates Khanh Hoa University students' awareness of social media etiquette. In the context of social media becoming a significant part of life, students, who are frequent users, need to have a proper understanding of online behavior. The study surveyed students from various faculties to assess their usage frequency, interaction levels, and awareness of social media etiquette. The results show that the majority of students recognize the importance of etiquette, but uncivil behaviors still exist, stemming from a lack of understanding, herd mentality, and negative influences from social media. Based on these findings, the paper proposes solutions to raise awareness and build social media etiquette for students.

1. Giới thiệu vấn đề nghiên cứu

Sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ và thông tin đã thúc đẩy sự phổ biến của mạng xã hội, kéo theo đó là sự gia tăng nhu cầu tiếp cận mạng xã hội ở mọi lứa tuổi, giới tính và thế hệ. Mạng xã hội đã trở thành một phần không thể thiếu trong đời sống hàng ngày, đặc biệt là giới trẻ, đóng vai trò như một công cụ tìm kiếm, kết bạn và theo dõi thông tin. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích không thể phủ nhận, mạng xã hội cũng đặt ra nhiều thách thức đối với văn hóa ứng xử, do tính mở và khả năng lan truyền thông tin nhanh chóng của nó.

Sự đa dạng văn hóa trên mạng xã hội, nơi mọi người có thể tiếp xúc với nhiều nền văn hóa khác nhau, dẫn đến sự đa dạng và mâu thuẫn trong văn hóa ứng xử. Mạng xã hội chủ yếu dựa trên hình ảnh và nội dung trực quan, khiến người dùng dễ dàng tiếp thu những hình ảnh không phù hợp và thiếu văn hóa. Môi trường mở và thiếu quy tắc rõ ràng trên mạng xã hội dẫn đến nhiều hành vi vi phạm văn hóa ứng xử. Sự tiến bộ của mạng xã hội vô tình tạo điều kiện cho những hành vi thiếu tôn trọng và thiếu văn hóa ngày càng phổ biến. Nhu cầu nổi tiếng khiến một số người dùng sẵn sàng lan truyền thông điệp tiêu cực

để thu hút sự chú ý. Vai trò của truyền thông, đôi khi tập trung vào những nội dung gây tranh cãi và không đạt chuẩn, cũng góp phần làm mất đi giá trị văn hóa ứng xử.

Sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa, là một bộ phận quan trọng của giới trẻ, có tần suất sử dụng mạng xã hội cao. Việc tiếp xúc thường xuyên với lượng lớn thông tin trên mạng xã hội có thể tác động đến nhận thức của họ về văn hóa ứng xử trực tuyến. Vì vậy, nhóm tác giả nhận thấy việc nghiên cứu về nhận thức của sinh viên về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội là cần thiết. Để từ đó có thể củng cố nhận thức, giúp sinh viên có cái nhìn đúng đắn hơn trong việc tiếp cận và sử dụng mạng xã hội một cách thông minh, có chọn lọc và hơn hết, là làm chủ được bản thân để có những lối ứng xử văn minh khi tiếp cận với các nền tảng mạng xã hội. Nghiên cứu này nhằm làm rõ thực trạng nhận thức của sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội. Thông qua những cơ sở đó, nhóm tác giả đề xuất các giải pháp khoa học, có tính khả thi góp phần nâng cao nhận thức của sinh viên về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Khái niệm văn hóa ứng xử trên mạng xã hội

Văn hóa ứng xử là giá trị cốt lõi để giải quyết các vấn đề giao tiếp từ đơn giản đến phức tạp. Nó thể hiện qua lời nói, thái độ và cách hành xử của một người trước bất kỳ trường hợp nào trong giao tiếp xã hội. Có thể nói, văn hóa ứng xử đã phản ánh lên nhân cách của một con người. Sách “*Tâm lý học với văn hóa ứng xử*” cho rằng: Văn hóa ứng xử là hệ thống thái độ hành vi được xác định để xử lý các mối quan hệ giữa người với người trên căn cứ pháp lý và đạo lý nhằm thúc đẩy nhanh sự phát triển của cộng đồng, của xã hội (Đỗ Long, 2008, tr.17). Tác giả Bùi Thị Thanh đưa ra lập trường về văn hóa ứng xử: là hệ thống những giá trị có tính chuẩn

mục về cách ứng xử, thái độ, hành vi của con người trong giao tiếp đời sống với những người xung quanh, nó cũng bao gồm cả cách ứng xử của con người với môi trường thiên nhiên và môi trường nhân văn xung quanh đời sống con người (Bùi Thị Thanh, 2021, tr.18).

Mạng xã hội (social network) trên trang web Từ điển Cambridge định nghĩa là “*một trang web hoặc chương trình máy tính cho phép mọi người giao tiếp và chia sẻ thông tin trên internet bằng máy tính hoặc điện thoại di động*”. Theo Đỗ Chí Nghĩa, Đinh Thị Thu Hằng (2014) mạng xã hội là “*dịch vụ nối kết các thành viên cùng sở thích trên internet lại với nhau với nhiều mục đích khác nhau không phân biệt không gian và thời gian*” (tr.7). Hiện nay, mạng xã hội được sử dụng nhiều nhất ở Việt Nam là Zalo. Tuy nhiên, đây chỉ là mạng xã hội mà người dùng phần lớn chủ yếu sử dụng với mục đích làm việc, trao đổi giữa các cơ quan, doanh nghiệp làm việc với nhân viên. Về phần tương tác xã hội của mạng xã hội Zalo thì giữa người với người ít phổ biến hơn so với nhiều mạng xã hội khác. Nhiều các tên nổi bật về nền tảng mạng xã hội như: Facebook, Tiktok, Instagram, Youtube, Twitter,... được nhiều lứa tuổi, người dùng ưa thích để kết nối, tương tác, bình luận, trò chuyện với người dùng mạng xã hội khác cũng như dùng để bàn luận nhiều vấn đề xã hội với nhau.

Dựa trên các lý luận trên, định nghĩa văn hóa ứng xử trên mạng xã hội là hệ thống các giá trị, chuẩn mực xã hội và đạo đức được thể hiện trong cách sống, hành xử và giao tiếp của các cá nhân và cộng đồng trên nền tảng trực tuyến. Nó bao gồm các hành vi ứng xử mang tính nhân văn, tôn trọng giữa con người với con người, giữa con người với môi trường tự nhiên - xã hội, thể hiện qua các tương tác trên các trang web hoặc ứng dụng di động kết nối internet. Văn hóa ứng xử trên mạng xã hội cũng là thước đo trình độ văn minh của mỗi cá nhân, thể hiện sự tôn trọng đối với bản thân và cộng đồng. Đặc điểm nổi bật của văn hóa

ứng xử trên mạng xã hội bao gồm tính ẩn danh, tính lan truyền nhanh và tính đa dạng, đòi hỏi người dùng cần thận trọng hơn trong việc chia sẻ thông tin, bình luận và sử dụng ngôn ngữ. Các nguyên tắc cơ bản của văn hóa ứng xử trên mạng xã hội bao gồm tôn trọng pháp luật, lịch sự, văn minh, chân thật, trung thực, trách nhiệm, tôn trọng sự khác biệt và bảo vệ quyền riêng tư. Việc tuân thủ các nguyên tắc này sẽ góp phần xây dựng môi trường mạng lành mạnh, tích cực, gắn kết cộng đồng và nâng cao hình ảnh cá nhân. Văn hóa ứng xử trên mạng xã hội là trách nhiệm chung của mỗi cá nhân và cộng đồng, đòi hỏi ý thức và hành động tích cực trong việc tuyên truyền, giáo dục, đặc biệt là cho thế hệ trẻ về các chuẩn mực đạo đức trong môi trường mạng.

2.1.2. Tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trên mạng xã hội

Văn hóa ứng xử đóng vai trò quan trọng không chỉ trong đời sống thực tế mà còn trên môi trường số, đặc biệt trong bối cảnh mạng xã hội ngày càng phát triển với tốc độ nhanh chóng và sự gia tăng không ngừng của người dùng. Sự xuất hiện của nhiều cá nhân nổi tiếng trên mạng xã hội song hành cùng thực trạng tồn tại một bộ phận người dùng có hành vi tiêu cực, thiếu văn hóa ứng xử. Nhóm người này thường xuyên sử dụng ngôn từ công kích, nhắm vào những người dùng khác hoặc người nổi tiếng trên mạng xã hội, bất kể hậu quả mà hành động của họ có thể gây ra cho các cá nhân và cộng đồng bị tấn công.

Thứ nhất, văn hóa ứng xử góp phần xây dựng các mối quan hệ lành mạnh, dựa trên sự tôn trọng, hỗ trợ và kết nối bền vững. Trong bối cảnh xã hội ngày càng phức tạp, việc thiết lập các mối quan hệ tích cực là yếu tố then chốt, mang lại lợi ích cho cá nhân và đóng góp vào sự phát triển của cộng đồng. Thứ hai, văn hóa ứng xử văn minh tạo điều kiện cho việc giải quyết xung đột và các vấn đề xã hội một cách hiệu quả, hạn chế các hành vi bạo lực và thù ghét. Xung đột là một phần tất yếu của xã hội, nhưng cách thức giải quyết chúng

có ý nghĩa quan trọng đối với sự ổn định xã hội. Ứng xử văn minh, thấu đáo giúp các bên liên quan đạt được giải pháp hòa bình, đồng thời củng cố mối quan hệ giữa họ. Thứ ba, văn hóa ứng xử góp phần tạo nên môi trường mạng xã hội thân thiện, lành mạnh, tích cực và an toàn. Mạng xã hội, bên cạnh những lợi ích to lớn, cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro, như bắt nạt trực tuyến và lan truyền thông tin sai lệch. Do đó, việc xây dựng và tuân thủ các chuẩn mực ứng xử văn minh là yếu tố then chốt để bảo vệ người dùng và tạo ra một không gian mạng tích cực.

Cuối cùng, văn hóa ứng xử trên mạng xã hội có vai trò quan trọng trong việc giáo dục nhân cách, truyền tải và lan tỏa các giá trị tốt đẹp về văn hóa sống, lối sống, cách cư xử, trách nhiệm, thấu cảm và các góc nhìn tích cực về các vấn đề xã hội. Mạng xã hội là một kênh thông tin và giải trí phổ biến, nhưng cũng cần được sử dụng một cách có trách nhiệm để góp phần vào sự phát triển nhân cách và đạo đức của mỗi cá nhân, đặc biệt là thế hệ trẻ.

2.1.3. Các quy tắc cơ bản trong ứng xử trên mạng xã hội

Tại Điều 3 Quyết định 874/QĐ-BTTTT năm 2021, các quy tắc ứng xử chung được áp dụng cho các đối tượng gồm có:

- Quy tắc Tôn trọng, tuân thủ pháp luật: Tuân thủ pháp luật Việt Nam, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

- Quy tắc Lành mạnh: Hành vi, ứng xử trên mạng xã hội phù hợp với các giá trị đạo đức, văn hóa, truyền thống tốt đẹp của dân tộc Việt Nam.

- Quy tắc An toàn, bảo mật thông tin: Tuân thủ các quy định và hướng dẫn về bảo vệ an toàn và bảo mật thông tin.

- Quy tắc Trách nhiệm: Chịu trách nhiệm về các hành vi, ứng xử trên mạng xã hội; phối hợp với các cơ quan chức năng để xử lý hành vi, nội dung thông tin vi phạm pháp luật.

Riêng với các đối tượng là tổ chức, cá nhân có những quy định về ứng xử trên mạng

xã hội cụ thể hơn: “Có các hành vi, ứng xử phù hợp với những giá trị đạo đức, văn hóa, truyền thống của dân tộc Việt Nam; không sử dụng từ ngữ gây thù hận, kích động bạo lực, phân biệt vùng miền, giới tính, tôn giáo.”. Và “Không đăng tải những nội dung vi phạm pháp luật, các thông tin xúc phạm danh dự, nhân phẩm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác; sử dụng ngôn ngữ phản cảm, vi phạm thuần phong mỹ tục; tung tin giả, tin sai sự thật; quảng cáo, kinh doanh dịch vụ trái phép... gây bức xúc trong dư luận xã hội, ảnh hưởng đến trật tự an toàn xã hội.” (Quyết định 874/QĐ-BTTTT năm 2021)

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp thống kê phân tích tài liệu, phương pháp quan sát lớp học, phương pháp chọn mẫu và gửi link khảo sát. Mẫu khảo sát về đánh giá thực trạng nhận thức của sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội được chọn theo nguyên tắc chọn lọc mẫu đại diện cho sinh viên thuộc các ngành đào tạo, theo giới tính và niên khoá. Số lượng mẫu khảo sát là 424 từ các khoa: Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn, Khoa Du lịch, Khoa Ngoại ngữ, Khoa Sư phạm.

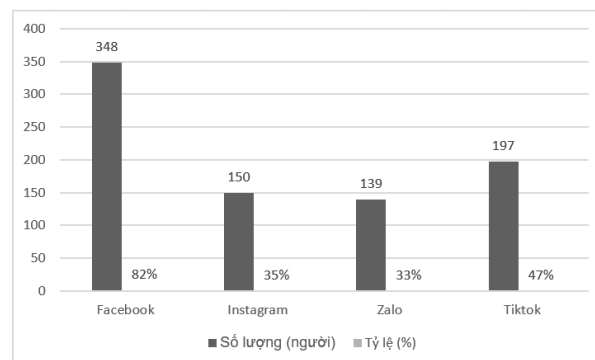
Bảng 1. Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Đặc điểm của sinh viên		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Sinh viên thuộc khoa	Du lịch	204	48,1
	Ngoại ngữ	22	5,2
	Khoa học XH&NV	139	32,8
	Sư phạm	54	12,7
	Khác	5	1,2
Giới tính	Nam	120	28,3
	Nữ	304	71,7
Khóa học	K5	28	6,6
	K6	103	24,3
	K7	167	39,4
	K8	126	29,7

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Thực trạng nhận thức của sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội

3.1.1. Tần suất sử dụng mạng xã hội của sinh viên



Hình 1. Mạng xã hội sinh viên thường sử dụng nhất

Kết quả ở Biểu đồ 1 đề cập đến mạng xã hội sinh viên thường dùng. Mạng xã hội Facebook được sinh viên sử dụng nhiều nhất với 348 phiếu (chiếm 82,1%). Mạng xã hội Tiktok được chọn nhiều thứ hai với 197 phiếu (chiếm 46,5%). Mạng xã hội Instagram được lựa chọn nhiều thứ ba có 150 phiếu (chiếm 35,4%). Cuối cùng, mạng xã hội Zalo với 139 phiếu (chiếm 32,8%). Tổng cộng, dữ liệu trên cho thấy rằng sinh viên Khánh Hòa có sự nhận thức và thích sử dụng mạng xã hội Facebook nhiều nhất, tiếp theo là Tiktok, Instagram và Zalo. Điều này có thể phản ánh xu hướng sử dụng mạng xã hội của sinh viên hiện nay.

Tiếp đến, nhóm tác giả đã tìm hiểu mức độ tương tác mạng xã hội của sinh viên. Điều này góp phần hiểu rõ về thói quen sử dụng, xu hướng tương tác và mức độ ảnh hưởng của các nền tảng mạng xã hội đến đời sống của sinh viên.

Bảng 2. Mức độ tương tác mạng xã hội của sinh viên

Mức độ tương tác mạng xã hội của sinh viên	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tương tác thấp	196	46,2

Bình thường	199	46,9
Tương tác cao	29	6,9

Bảng 2 đưa ra kết quả thông tin khảo sát về mức độ tương tác mạng xã hội của sinh viên. Qua đó, chúng ta có thể thấy hơn một nửa số lượng sinh viên đã cho rằng họ ít tương tác trên mạng xã hội, chiếm tỷ lệ 46.2%. Trong khi đó, mức độ bình thường khi tương tác trên mạng xã hội có số lượng phiếu tương đương, chiếm tỷ lệ 46.9%. Điều này chỉ ra rằng một nhóm sinh viên khác đã có trải nghiệm đa dạng trên sự kết hợp giữa tương tác tích cực và tiêu cực trên mạng xã hội. Cuối cùng, mức độ tương tác cao trên mạng xã hội chỉ chiếm số ít phiếu, chỉ đạt 6.9%. Điều này có thể cho thấy rằng một nhóm nhỏ sinh viên thích tham gia và giao tiếp trên các nền tảng mạng xã hội.

3.1.2. Nhận thức của sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội

Liên quan đến nhận thức của sinh viên về khái niệm văn hóa ứng xử trên mạng xã hội, kết quả khảo sát từ Bảng 3 cho thấy sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa có nhiều quan điểm khác nhau về khái niệm văn hóa ứng xử trên mạng xã hội. Trong đó, "phản ứng, ứng xử trước vấn đề trên nền tảng trực tuyến" là ý kiến được nhiều người đồng tình nhất (57,8%), tiếp theo là "cách giao tiếp trên mạng xã hội" (27,8%), "cách sử dụng mạng xã hội" (7,3%) và "cách vận dụng mạng xã hội vào đời sống" (5,9%). Một số ít sinh viên (1,2%) đồng tình với tất cả các ý kiến trên. Nhìn chung, sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa thể hiện nhận thức khá đa dạng và đúng đắn về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội. Tuy nhiên, phần lớn sinh viên tập trung vào khía cạnh hành vi, ứng xử của cá nhân trên mạng (57,8%), trong khi các khía cạnh khác như giao tiếp, sử dụng và vận dụng mạng xã hội vào đời sống còn ít được chú ý hơn. Điều này cho thấy sinh viên đã nhận thức được tầm quan trọng của hành vi ứng xử trên mạng, nhưng có thể chưa đánh giá đầy đủ các yếu tố

khác cũng cấu thành văn hóa ứng xử trên mạng xã hội.

Bảng 3. Nhận thức của sinh viên về khái niệm văn hóa ứng xử trên mạng xã hội

Khái niệm văn hóa ứng xử trên mạng xã hội	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Là cách giao tiếp trên mạng xã hội	118	27,8
Là cách sử dụng mạng xã hội	31	7,3
Là cách vận dụng mạng xã hội vào đời sống	25	5,9
Là phản ứng, ứng xử trước vấn đề nào đó trên nền tảng trực tuyến	245	57,8
Câu trả lời khác	5	1,2

Bảng 4. Quan điểm của sinh viên về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội

Quan điểm của sinh viên về tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trên mạng xã hội	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Quan trọng	368	91,6
Bình thường	3	0,7
Không quan trọng	31	7,7

Trên tổng số 402 phiếu khảo sát hợp lệ, có 368 ý kiến cho rằng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội là rất quan trọng, chiếm tỷ lệ 91,6%. Điều này cho thấy sinh viên đánh giá cao việc duy trì một văn hóa ứng xử đúng mực khi tham gia vào môi trường trực tuyến. Ngoài ra, chỉ có một số rất nhỏ (0,7%) cho rằng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội là bình thường. Trong khi đó, 31 ý kiến (7,7%) thấy rằng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội không quan trọng. Tuy nhiên, phần lớn sinh viên vẫn nhất quán với quan điểm rằng việc duy trì văn hóa ứng xử trên mạng xã hội là không thể phủ nhận.

Sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa đã thể hiện sự chia sẻ quan điểm đa dạng và đa chiều khi đánh giá văn hóa ứng xử trên mạng xã hội của mọi người. Mặc dù có số lượng phiếu đồng đều cho các ý kiến từ tốt đến không tốt về văn hoá ứng xử trên mạng xã hội của mọi người, những điểm nổi bật nhất vẫn là số lượng phiếu cho rằng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội của mọi người là bình thường (44,6%). Điều này có thể cho thấy rằng sinh viên có thái độ lắng nghe và đánh giá khách quan về tình hình ứng xử trên mạng xã hội của cộng đồng tham gia trực tuyến. Ngoài ra, cũng có một phần không nhỏ sinh viên cho rằng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội không tốt và thậm chí rất không tốt. Việc này có thể phản ánh sự lo ngại về tình trạng tiêu cực, thiếu tôn trọng và bạo lực trên mạng xã hội mà mọi người thường gặp phải khi gần đây, những vấn đề về cách ứng xử trên mạng xã hội đang diễn ra rất cấp bách theo cách tích cực lẫn tiêu cực. Tuy nhiên, cũng không thể phủ nhận rằng vẫn có một phần sinh viên đánh giá văn hóa ứng xử trên mạng xã hội là tốt hoặc rất tốt.

Bảng 5. Đánh giá của sinh viên về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội của mọi người

Đánh giá của sinh viên về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội của mọi người	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất tốt	51	12
Tốt	43	10,2
Bình thường	189	44,6
Không tốt	110	25,9
Rất không tốt	31	7,3

Đánh giá của sinh viên về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội của mọi người ở Bảng 5 trên đây cho thấy kết quả: 51 phiếu (chiếm 12%) với ý kiến rất tốt; 43 phiếu (chiếm 10,2%) cho rằng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội của mọi người tốt; 189 phiếu (chiếm 44,6%) là bình thường; 110 phiếu (chiếm 25,9%) cho rằng không tốt; còn lại với 31 phiếu (chiếm

7,3%) với ý kiến rất không tốt. Sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa đã thể hiện sự chia sẻ quan điểm đa dạng và đa chiều khi đánh giá văn hóa ứng xử trên mạng xã hội của mọi người. Mặc dù có số lượng phiếu đồng đều cho các ý kiến từ tốt đến không tốt về văn hoá ứng xử trên mạng xã hội của mọi người, những điểm nổi bật nhất vẫn là số lượng phiếu cho rằng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội của mọi người là bình thường (44,6%). Điều này có thể cho thấy rằng sinh viên có thái độ lắng nghe và đánh giá khách quan về tình hình ứng xử trên mạng xã hội của cộng đồng tham gia trực tuyến. Ngoài ra, cũng có một phần không nhỏ sinh viên cho rằng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội không tốt và thậm chí rất không tốt. Việc này có thể phản ánh sự lo ngại về tình trạng tiêu cực, thiếu tôn trọng và bạo lực trên mạng xã hội mà mọi người thường gặp phải khi gần đây, những vấn đề về cách ứng xử trên mạng xã hội đang diễn ra rất cấp bách theo cách tích cực lẫn tiêu cực. Tuy nhiên, cũng không thể phủ nhận rằng vẫn có một phần sinh viên đánh giá văn hóa ứng xử trên mạng xã hội là tốt hoặc rất tốt.

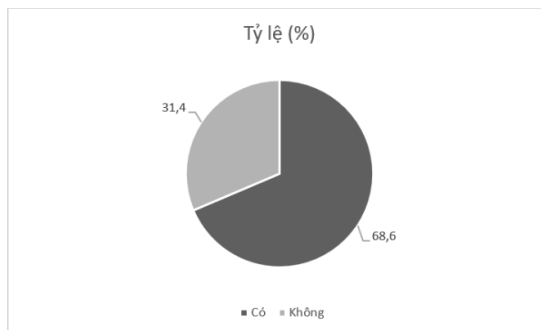
Bảng 6. Nguyên nhân của việc ứng xử thiếu văn minh trên mạng xã hội

Nguyên nhân của việc ứng xử thiếu văn minh trên mạng xã hội	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Do thiếu kiến thức, chỉ nhìn góc nhìn một chiều	176	41,5
Do thiếu kỹ năng giao tiếp	29	6,9
Do thích đặt cái tôi của mình lên người khác	26	6,1
Do thỏa mãn được sự "dạy đời" người khác	40	9,4
Do trào lưu mạng là theo đám đông chỉ trích một đối tượng	153	36,1

Kết quả khảo sát về nguyên nhân dẫn đến hành vi thiếu văn hóa, văn minh trên mạng xã hội (Bảng 6) cho thấy "thiếu kiến thức và chỉ

nhìn nhận vấn đề một chiều" là yếu tố được sinh viên lựa chọn nhiều nhất (41,5%). Điều này cho thấy sự thiếu khả năng đánh giá đa chiều và tư duy phản biện ở một bộ phận người trẻ. Yếu tố *"hùa theo đám đông"* cũng được nhiều sinh viên đồng ý (36,1%), phản ánh ảnh hưởng tiêu cực của trào lưu mạng xã hội đến nhận thức và hành vi của giới trẻ. Bên cạnh đó, *"thỏa mãn nhu cầu 'dạy đời' người khác"* (9,4%) và *"thích đặt cái tôi lên người khác"* (6,1%) cũng là những nguyên nhân. Điều này cho thấy một số cá nhân có xu hướng thể hiện sự tự cao, bảo thủ và thiếu tôn trọng quan điểm của người khác trong giao tiếp trực tuyến, dẫn đến các hành vi công kích và thiếu văn minh.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy nhận thức của sinh viên về các nguyên nhân dẫn đến hành vi thiếu văn hóa trên mạng xã hội khá đa dạng. Tuy nhiên, các yếu tố liên quan đến nhận thức, tư duy phản biện và ý thức tôn trọng người khác vẫn là những vấn đề cần được quan tâm và giải quyết.



Hình 2. Văn hoá ứng xử trên mạng ảnh hưởng tới lối văn hoá ứng xử hàng ngày của sinh viên

Kết quả khảo sát về ảnh hưởng của văn hóa ứng xử trên mạng đến văn hóa ứng xử hàng ngày của sinh viên cho thấy sự phân hóa trong nhận thức. Trong đó, 31,4% sinh viên cho rằng văn hóa ứng xử trên mạng không tác động đến hành vi ứng xử thường ngày của họ. Ngược lại, phần lớn sinh viên (68,6%) nhận thấy có mối liên hệ giữa hai hình thức ứng xử này. Sự khác biệt này có thể xuất phát từ khả năng tách biệt giữa môi trường trực tuyến và thực tế của một số sinh viên, hoặc do họ đã

được trang bị kiến thức vững chắc về giao tiếp, ứng xử văn minh trong cả hai môi trường.

Tuy nhiên, nhóm sinh viên còn lại (68,6%) cho rằng việc tiếp xúc với các hành vi ứng xử thiếu văn minh trên mạng xã hội có thể ảnh hưởng đến suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của họ ngoài đời thực. Ngược lại, những sinh viên có văn hóa ứng xử tích cực trên mạng cũng có xu hướng thể hiện các hành vi tương tự trong cuộc sống hàng ngày. Nghiên cứu này cho thấy sự phức tạp trong mối quan hệ giữa văn hóa ứng xử trực tuyến và đời thực, đồng thời nhấn mạnh tầm quan trọng của việc giáo dục, nâng cao nhận thức về ứng xử văn minh cho sinh viên.

3.2. Giải pháp nâng cao nhận thức của sinh viên về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội

Theo khảo sát về các giải pháp nhằm nâng cao nhận thức ứng xử văn hóa trên mạng xã hội của sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa, dữ liệu từ Bảng 7 thể hiện có 31,3% cho rằng nên *"Đặt mình vào cảm nhận của người khác"*, 20,5% chọn sinh viên nên *"Trang bị kiến thức, kỹ năng giao tiếp"*, 34,5% sinh viên cho rằng *"Kiến nghị các cấp quản lý mạng chặt chẽ để xử lý các hành vi lăng mạ, bắt nạt người khác"*. Các ý kiến còn lại là *"Lắng nghe, chia sẻ, thông cảm người khác"*. Nhìn chung, dữ liệu từ nghiên cứu cho thấy sự chủ động và nghiêm túc của sinh viên trong việc đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao nhận thức ứng xử văn hóa trên mạng xã hội, từ việc đặt mình vào cảm nhận của người khác đến việc kiến nghị các biện pháp cụ thể từ các cấp quản lý mạng. Đây là bước quan trọng trong việc xây dựng một môi trường trực tuyến lành mạnh và văn hóa hơn cho người sử dụng mạng xã hội.

Bảng 7. Giải pháp nâng cao nhận thức ứng xử văn hóa trên mạng xã hội

Giải pháp nâng cao nhận thức ứng xử văn hóa trên mạng xã hội	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Đặt mình vào cảm nhận của người khác	132	31,1

Trang bị kiến thức, kỹ năng giao tiếp	87	20,5
Kiến nghị các cấp quản lý mạng xử lý các hành vi lăng mạ, bắt nạt người khác	145	34,5
Lắng nghe, chia sẻ, thông cảm người khác	55	13
Câu trả lời khác	5	0,9

Từ các ý kiến về phần khảo sát sinh viên, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm giúp sinh viên nâng cao nhận thức, có kỹ năng và hành động để xây dựng môi trường mạng xã hội văn minh, lành mạnh.

3.2.1. Giải pháp đối với sinh viên

Việc nâng cao ý thức học tập chủ động và mở rộng tri thức không chỉ giúp sinh viên trở thành những người có vốn hiểu biết sâu rộng mà còn giúp sinh viên phát triển một cách toàn diện về mặt tư duy, kiến thức và kỹ năng sống. Đó là cơ sở cho sự thành công trong học tập và sự nghiệp sau này của sinh viên. Trong thời đại công nghệ thông tin phát triển như hiện nay, việc rèn luyện phẩm chất đạo đức và giá trị nhân văn không chỉ nằm trong việc xử sự đúng mực trong đời sống hàng ngày mà còn phải được thể hiện đầy đủ khi tham gia vào không gian trực tuyến. Chuẩn mực đạo đức trong tương tác mạng xã hội không chỉ bao gồm việc thể hiện thái độ lịch sự và tôn trọng, mà còn đặt ra yêu cầu cao hơn về văn minh trong giao tiếp, tránh lan truyền thông tin những sai lệch và bài trừ hành vi bắt nạt qua mạng.

Ngày nay, việc giao tiếp trực tuyến trở nên ngày càng phổ biến và quan trọng. Đặc biệt, đối với sinh viên, việc tham gia các khóa học về kỹ năng giao tiếp trở thành một yếu tố quan trọng giúp họ diễn đạt rõ ràng, thuyết phục trên mạng xã hội. Sinh viên không chỉ cần biết cách tự tin trình bày ý kiến của mình mà còn cần có khả năng lắng nghe, thấu hiểu và tôn trọng ý kiến của người khác trong các cuộc thảo luận trực tuyến. Việc này giúp tạo ra môi trường trao đổi thông tin tích cực và

xây dựng mối quan hệ tương tác hiệu quả trên mạng.

Cuối cùng, chia sẻ kiến thức và thông tin là một phần quan trọng trong việc xây dựng một cộng đồng trí thức và văn minh trên không gian mạng. Sinh viên là “cầu nối” giữa thế hệ trẻ với sự phát triển của xã hội, đóng vai trò quan trọng trong việc lan truyền những thông tin tích cực và kiến thức bổ ích đến cộng đồng online. Tham gia các hội nhóm, diễn đàn với nội dung lành mạnh là cách mà sinh viên có thể tương tác, chia sẻ sở thích và học hỏi từ người khác.

3.2.2. Giải pháp đối với nhà trường

Để tăng cường nhận thức và trang bị cho sinh viên những kiến thức cần thiết về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội, việc tổ chức các hội thảo và tọa đàm ở nhà trường là rất cần thiết. Các sự kiện như vậy không chỉ giúp sinh viên hiểu rõ hơn về vấn đề đa dạng văn hóa mà còn giúp họ nhận thức về pháp luật và nguyên tắc đạo đức ứng xử trong không gian trực tuyến. Tiếp theo, xây dựng chương trình giáo dục văn hóa ứng xử trên mạng là một trong những ưu tiên hàng đầu của các trường đại học và cao đẳng trên khắp thế giới. Việc giáo dục sinh viên về cách sử dụng mạng xã hội một cách có trách nhiệm, phòng chống bắt nạt trực tuyến và hình thành tầm quan trọng của giao tiếp tôn trọng trực tuyến đóng vai trò quan trọng trong việc hướng dẫn sinh viên về việc sử dụng internet một cách tích cực và xây dựng một cộng đồng mạng xã hội lành mạnh. Mạng xã hội hiện nay không chỉ là nơi để kết nối và chia sẻ thông tin mà còn là nơi để thể hiện bản thân, lan truyền ý kiến và ảnh hưởng đến cộng đồng. Tuy nhiên, việc sử dụng mạng xã hội không đúng cách có thể dẫn đến nhiều hậu quả xấu, bao gồm việc bắt nạt, xâm phạm quyền riêng tư và phổ biến tin đồn gây đảo lộn. Chính vì vậy, việc giáo dục sinh viên về cách sử dụng mạng xã hội một cách có trách nhiệm là cực kỳ quan trọng.

Bên cạnh đó, việc xây dựng một chương trình giáo dục phù hợp sẽ giúp sinh viên hiểu rõ hơn về những nguyên tắc cơ bản trong ứng

xử trên mạng xã hội, từ đó giúp họ tránh được những hành vi không tôn trọng, phản cảm hay gây tranh cãi trực tuyến. Để thực hiện mục tiêu này, nhà trường có thể hợp tác với các chuyên gia về tâm lý học, giáo dục và mạng xã hội để xây dựng các khóa học, bài giảng, video hướng dẫn hoặc webinar về văn hoá ứng xử trên mạng xã hội.

3.2.3. Giải pháp đối với cộng đồng

Giải pháp đầu tiên để cải thiện nhận thức của sinh viên về văn hoá ứng xử trên mạng xã hội là xây dựng một môi trường mạng xã hội an toàn và lành mạnh. Điều này cần sự hợp tác từ cả cộng đồng để đảm bảo rằng không chỉ các sinh viên mà mọi người sử dụng mạng xã hội đều được bảo vệ và hỗ trợ. Cần xác định và đưa ra hướng dẫn cụ thể về những hành vi không chấp nhận trên mạng xã hội. Các quy định này cần được thông báo rõ ràng đến tất cả các thành viên trong cộng đồng, bao gồm cả sinh viên, để họ có thể hiểu rõ những hành động mà họ nên và không nên thực hiện.

Việc sử dụng mạng xã hội cũng đồng nghĩa với việc mở ra một thế giới mới, nơi mà văn hoá ứng xử trên mạng xã hội đóng một vai trò quan trọng trong việc xây dựng một cộng đồng trực tuyến văn minh và lịch sự. Để cải thiện nhận thức của sinh viên về văn hoá ứng xử trên mạng xã hội, việc tổ chức các chương trình giáo dục, sự kiện và chiến dịch văn hoá là một giải pháp hiệu quả và cần thiết. Thông qua những hoạt động này, sinh viên sẽ có cơ hội tiếp cận và hiểu rõ hơn về những nguyên tắc cơ bản của văn hoá ứng xử trên mạng xã hội, từ đó thúc đẩy họ thay đổi cách họ tương tác và thể hiện mình trên không gian mạng đúng cách và lịch sự. Trong tổ chức các chương trình giáo dục, sự kiện và chiến dịch văn hoá, việc hợp tác với các cơ quan trường học, tổ chức xã hội và các doanh nghiệp sẽ giúp mở rộng phạm vi tác động và tạo ra hiệu quả tích cực trong việc cải thiện nhận thức và hành vi.

Việc cung cấp tài liệu giáo dục cho sinh viên về các quy định pháp luật liên quan đến

an ninh mạng giúp họ hiểu rõ hơn về hành vi phạm tội trên mạng và nhận thức về việc bảo vệ thông tin cá nhân trên internet. Ngoài ra, việc truyền đạt quy tắc văn hóa và ứng xử chuẩn mực đạo đức sẽ giúp tạo ra một môi trường mạng xã hội lành mạnh và tích cực. Để hỗ trợ sinh viên hiểu rõ hơn về văn hóa ứng xử trên mạng, cần thiết lập các chiến lược giải quyết các hành vi thiếu văn minh trên mạng. Việc này có thể bao gồm việc tạo ra cơ chế xử lý nhanh chóng và hiệu quả đối với các hành vi vi phạm, cũng như tăng cường hoạt động giáo dục và tuyên truyền về văn hóa ứng xử trên mạng.

Nhìn chung, việc cải thiện nhận thức về văn hoá ứng xử trên mạng xã hội đòi hỏi sự chung tay của cả cộng đồng, từ các tổ chức giáo dục, chính phủ, đến các trang mạng xã hội và người dùng cuối cùng. Chỉ khi có sự hợp tác và lẫn nhau tôn trọng, hiểu biết, thì cộng đồng trực tuyến mới thực sự trở nên văn minh và phát triển bền vững.

4. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã làm nổi bật một số vấn đề quan trọng về nhận thức và thực hành văn hoá ứng xử trên mạng xã hội của sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa. Mặc dù phần lớn sinh viên nhận thức được tầm quan trọng của văn hoá ứng xử trên mạng xã hội, vẫn có những quan điểm khác nhau về khái niệm này, cho thấy sự cần thiết của việc giáo dục và nâng cao nhận thức một cách toàn diện. Theo đó, tần suất sử dụng mạng xã hội cao và mức độ tương tác đa dạng của sinh viên đặt ra những thách thức không nhỏ đối với văn hoá ứng xử. Sự thiếu kiến thức, kỹ năng giao tiếp, cùng với ảnh hưởng của trào lưu mạng xã hội và tâm lý đám đông, là những nguyên nhân chính dẫn đến hành vi thiếu văn minh trên mạng.

Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng văn hoá ứng xử trên mạng có ảnh hưởng không nhỏ đến văn hoá ứng xử hàng ngày của sinh viên. Điều này đòi hỏi sự quan tâm đặc biệt từ phía gia đình, nhà trường và cộng đồng trong việc giáo dục và định hướng cho thế hệ trẻ. Từ

những kết quả nghiên cứu này, có thể thấy việc nâng cao nhận thức và xây dựng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội cho sinh viên là một nhiệm vụ cấp bách và cần sự chung tay của nhiều bên. Các giải pháp cần tập trung vào việc trang bị kiến thức, kỹ năng, xây dựng môi trường mạng an toàn, lành mạnh, đồng thời tạo ra những cơ chế giám sát và xử lý hiệu quả các hành vi vi phạm.

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thị Kim Anh. (2017). *Văn hóa ứng xử của sinh viên trong trường đại học (Trường hợp Khoa Việt Nam học và Tiếng việt, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn)*. Luận án tốt nghiệp Đại học, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
2. Bộ Thông tin và Truyền thông. (2021). *Quyết định số: 874/QĐ-BTTTT ngày 17 tháng 6 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Bộ quy tắc ứng xử trên mạng xã hội*. Khai thác từ <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Quyết-dinh-874-QĐ-BTTTT-2021-Bo-Quy-tac-ung-xu-tren-mang-xa-hoi-478154.aspx> (Truy cập ngày 20/2/2025).
3. Nguyễn Thị Bắc. (2018). *Hành vi sử dụng mạng xã hội của sinh viên Trường Đại học Hải Dương*. Viện hàn lâm Khoa học Xã hội Việt Nam, Hà Nội.
4. Chính phủ. (2013). *Nghị định 72/2013/NĐ-CP quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng*. Khai thác từ https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Nghi-dinh-72-2013-ND-CP-quan-ly-cung-cap-su-dung-dich-vu-Internet-va-thong-tin-tren-mang-201110.aspx?anchor=diem_3 (Truy cập ngày 18/2/2025).
5. Lê Thanh Hòa. (2022). *Văn hóa ứng xử trên mạng xã hội của sinh viên các trường đại học ở Thành phố Hồ Chí Minh*. Hội thảo Khoa học trẻ lần 4, Đại học Công nghiệp TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh.
6. Đỗ Long. (2008). *Tâm lý học với văn hóa ứng xử*. Hà Nội: NXB Văn hóa Thông tin.
7. Trần Gia Mẫn, Nguyễn Uyên Úy Huyền. (2023). *Nhận thức của sinh viên Trường Đại học Khánh Hòa về văn hóa ứng xử trên mạng xã hội* (Báo cáo tổng kết đề tài). Trường Đại học Khánh Hòa, Khánh Hòa.
8. Đỗ Chí Nghĩa, Đinh Thị Thu Hằng. (2014). *Báo chí và mạng xã hội*. NXB Lý luận chính trị, Hà Nội.
9. Bùi Thị Thanh. (2021). *Văn hóa ứng xử trong công việc của cán bộ, công chức tại xã Tiên Yên, Huyện Hoài Đức, Thành Phố Hà Nội*. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Công đoàn, Hà Nội.
10. Hoàng Vũ Anh Thư. (2022). *Văn hóa ứng xử của người dân Thành phố Nha Trang trong tình hình dịch bệnh COVID-19* (Báo cáo tổng kết đề tài). Trường Đại học Khánh Hòa, Khánh Hòa.