

KINH NGHIỆM XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG THÔNG TIN Ở VƯƠNG QUỐC ANH VÀ HOA KỲ

TS BÙI VIỆT HƯƠNG
TS TÔNG ĐỨC THẢO

Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

Thế kỷ XXI, người dân có quyền truy cập vào nhiều thông tin hơn bất kỳ khi nào trong lịch sử nhưng lại không thể tự mình xử lý thông tin đó. Gần như tất cả những gì chúng ta biết đều đến từ người khác. Các cá nhân và các tổ chức định hướng cho chúng ta điều gì nên tin và điều gì không nên tin. Khi chúng ta bước sang thập kỷ thứ hai của thế kỷ XXI, chúng ta nhận ra rằng hiểu biết có nghĩa là có quyền truy cập và tận dụng công nghệ thông tin và truyền thông. Trong nhiều thời điểm, thông tin sai lệch xuất hiện, cùng với việc thao túng thông tin có mục đích, có thể khiến mọi người khó tìm được nguồn tin và hướng dẫn đáng tin cậy. Với tốc độ số hóa ngày càng tăng có thể giúp lấp đầy khoảng trống thông tin nhanh hơn nhưng cũng có thể khuếch đại các thông điệp có hại. Số lượng thông tin ngày càng tăng, mức độ liên quan của chúng đối với người tiếp nhận, kết hợp với sự gia tăng thông tin xuyên tạc/sai lệch và việc thao túng thông tin đã tạo ra các cuộc khủng hoảng thông tin ở nhiều nơi và buộc các bên liên quan phải tìm kiếm giải pháp.

1. Khủng hoảng thông tin ở Anh và Mỹ

Những thay đổi trong hệ thống truyền thông của Anh và Mỹ đã dẫn đến một cuộc khủng hoảng thông tin, liên quan đến ngày càng nhiều các nhà lãnh đạo trong y tế, quốc phòng và chính trị. Các vấn đề về thông tin sai lệch rất sâu sắc gắn liền với sự phát triển của kỹ thuật số phương tiện truyền

thông. Chúng được thúc đẩy bởi các tác nhân - nhà nước hoặc các chủ thể chính trị phi nhà nước, các chủ thể vì lợi nhuận, phương tiện truyền thông, công dân, cá nhân hoặc nhóm - và bằng cách sản xuất, lưu hành và khuếch đại thông tin sai lệch trên quy mô lớn. Vài thập kỷ trôi qua, rõ ràng là với sự gián đoạn và mức độ nghiêm trọng của cuộc khủng hoảng thông tin, đã đến lúc coi nó như một vấn đề chính sách công một cách nghiêm túc, cần các cơ quan hành động và có tầm nhìn dài hạn về các biện pháp can thiệp thông minh để theo dõi và giảm thiểu những tác động tiêu cực của cuộc khủng hoảng thông tin.

Vương quốc Anh định vị cuộc khủng hoảng thông tin trong 5 lĩnh vực thách thức nhất mà chính phủ, quốc hội, các công ty công nghệ phải đối mặt, cùng với tất cả những người tham gia vào hệ thống truyền thông của thế kỷ XXI. Ở Anh, năm 2018, một loạt các nhà khoa học và các nhà nghiên cứu ở Anh đã bị tấn công bởi những người không xác định được danh tính. Email của họ đã bị đăng trực tuyến và cuối cùng được lưu trữ bởi WikiLeaks, kéo nhiều người vào vụ bê bối lớn này. Các cuộc bạo loạn gần đây ở Luân Đôn cũng được thúc đẩy bởi việc sử dụng phương tiện truyền thông xã hội dựa trên web và công nghệ thông tin; tội phạm mạng ngày càng gia tăng, các bài phát biểu thù địch trực tuyến khuyến khích thể giới bạo lực, hành vi trộm cắp danh tính, dữ liệu, sự giám

sát và tuyên truyền thông qua các phương tiện kỹ thuật số,... chỉ là một vài khía cạnh của mặt trái của các xã hội nối mạng. Các khủng hoảng thông tin đã tạo ra 5 vấn đề lớn trong công chúng Anh: sự nhầm lẫn, sự hoài nghi, sự chia rẽ, sự vô trách nhiệm và sự thờ ơ.

Thứ nhất, các công dân ngày càng ít chắc chắn trong việc xác định đâu là sự thật và ai là người có thể tin tưởng. Khủng hoảng thông tin có thể khiến các cá nhân mất phương hướng. Báo cáo của Hội đồng Châu Âu về Rối loạn Thông tin năm 2017 cho rằng sự nhầm lẫn đó được tăng lên bởi “ô nhiễm thông tin ở quy mô toàn cầu”. Kết quả là một hệ thống truyền thông được tối ưu hóa cho bất kỳ loại cộng hưởng nào, thay vì cho sự thật. Điều này làm tổn hại đến nền dân chủ khi sự nhầm lẫn được tạo ra bởi một lượng lớn thông tin sai lệch có chủ ý xung quanh các vấn đề hoặc sự kiện chính trị gây tranh cãi.

Thứ hai, người dân đang mất lòng tin, ngay cả với những nguồn đáng tin cậy. Sự hoài nghi được khuếch đại bởi việc khai thác có chủ ý các lỗ hổng hệ thống thông qua chiến tranh thông tin và truyền bá thông tin sai lệch, gây bất ổn cho công chúng tự tin và nuôi dưỡng đối kháng xã hội.

Thứ ba, mặc dù công dân có quyền truy cập vào thông tin vô tận, nhóm các sự kiện làm cơ sở cho các lựa chọn xã hội giảm dần. Sự chia rẽ thể hiện ở việc công dân đang ngày càng thành “công chúng sự thật” khi người sử dụng xã hội nhiệt tình luôn muốn chứng minh mình có nhiều nguồn thông tin hơn và thông tin đáng tin cậy hơn so với những người ít khi truy cập trực tuyến.

Thứ tư, sự vô trách nhiệm phát sinh do quyền lực được nắm giữ bởi các tổ chức thiếu trách nhiệm đạo đức, tồn tại bên ngoài các ranh giới rõ ràng về trách nhiệm giải trình và tính minh bạch. Nhiều nền tảng đang khuếch đại phạm vi tiếp cận của thông tin sai lệch trong nhiều lĩnh vực cả trong và ngoài chính trị. Thiếu các tiêu chuẩn minh bạch để kiểm duyệt nội dung và chất lượng thông tin đồng nghĩa với việc làm xói mòn niềm tin của công chúng. Từ chính sách y tế và dịch tễ học đến quân sự tình báo, có báo động về các vấn đề thông tin sai lệch, nhưng không có thỏa thuận trách nhiệm.

Thứ năm, công dân xa lánh xã hội và bắt đầu mất niềm tin vào xã hội. Báo cáo tin tức kỹ thuật số của Reuters cho thấy ở Anh, niềm tin vào nguồn thông tin từ phương tiện truyền thông xã hội đang giảm và mọi người không tin rằng chính phủ hoặc các công ty công nghệ sẽ hành động vì lợi ích công cộng. Truyền thông cũng bị cáo buộc đã nỗ lực trực tiếp nhằm ‘đàn áp cử tri’ thông qua các chiến dịch phối hợp làm cho các tranh luận chính trị trở nên rời rạc và gây mất lòng tin vào tất cả các ứng cử viên.

Khủng hoảng thông tin có thể xuất hiện ở bất cứ quốc gia nào. Với sự phát triển của khoa học và công nghệ, người Mỹ có thể tiếp cận nguồn thông tin vô tận, nhưng lại không biết được đâu là thông tin đúng, đâu là thông tin bị định hướng hay sai lệch trong khi những thông tin đó lại đóng vai trò là nền tảng cho cách người dân định hình quan điểm về thế giới. Ở Mỹ, kết quả khảo sát chỉ ra rằng người Mỹ trung bình xem ít nhất 1 tin giả trong những tháng trước cuộc bầu cử năm 2016, với hơn 50% trong số những người được hỏi nói rằng họ tin vào những câu chuyện tin giả. Khủng hoảng thông tin ở Mỹ thường gắn với sự mất lòng tin của người dân vào chính quyền, nhận thức rằng chính quyền đang giữ bí mật, đang nói dối và họ sẽ lấy những bí mật đó từ những tổ chức khác để tự mình xem xét và tìm ra sự thật.

Khủng hoảng thông tin cung cấp những “sự thật” đối lập và điều này là không thể hòa giải đối với các bộ phận khác nhau trong đời sống chính trị Mỹ. Người Mỹ thường tin tưởng vào những tổ chức mà họ tin đó là niềm tin chính đáng và biện minh cho niềm tin đó. Trong văn hóa phương Tây, đặc biệt là văn hóa Mỹ, người dân tiếp thu từ khoa học, thu thập bằng chứng, sàng lọc nó và suy luận từ bằng chứng đến kết luận. Tuy nhiên, đối với khủng hoảng thông tin, người dân ít nói về quá trình điều tra cá nhân hoặc thu thập bằng chứng hoặc sàng lọc nó, mà về việc họ tin tưởng ai và làm thế nào để họ duy trì niềm tin đó.

2. Kinh nghiệm xử lý khủng hoảng thông tin của Anh và Mỹ

2.1. Cung cấp thông tin chính xác và kịp thời

Trong khủng hoảng thông tin, luôn tồn tại mâu thuẫn giữa việc cung cấp thông tin chính xác và cung cấp thông tin nhanh chóng. Việc chờ cho tất cả các thông tin được hoàn thành và xác minh trước khi công bố ra công chúng có thể tạo ra một khoảng trống thông tin gần như chắc chắn sẽ chứa đầy tin đồn và suy đoán. Nhưng nếu công bố thông tin chưa được kiểm tra kỹ và (về sau, hóa ra) không chính xác, lại có nguy cơ gây hiểu lầm cho công chúng và làm giảm uy tín của nguồn tin.

Những người có kinh nghiệm trong xử lý khủng hoảng thông tin cho rằng các thông điệp đưa ra trong tình huống khủng hoảng thông tin cần đơn giản, dễ hiểu, thực tế và có thể đo lường được. Thông tin cần được truyền tải ngắn gọn, rõ ràng, đồng cảm và hiệu quả. Cách tốt nhất là thiết lập các cuộc họp thường xuyên với giới truyền thông để tất cả thông tin có thể được chuyển giao, giải thích, và cập nhật; giữ thông tin trong ngữ cảnh phù hợp và ngăn chặn nó trở thành thông tin chính xác cuối cùng trước khi nó được xác minh đầy đủ. Nó cũng giữ cho các phương tiện truyền thông chú ý đến bản chất thay đổi của vấn đề và duy trì liên lạc để giữ cho câu chuyện của họ chính xác và cập nhật.

Trong quá trình cung cấp thông tin, cần thừa nhận sự không chắc chắn. Nhận biết và thừa nhận sự không chắc chắn là thực tế của hầu hết các tình huống khủng hoảng thông tin. Nếu thông tin không được biết hoặc không có sẵn, điều tốt nhất nên làm là thành thật thừa nhận. Trong nhiều trường hợp, sự thừa nhận này là có thể chấp nhận được và thực sự có thể tạo được sự tín nhiệm; tất nhiên, sự thừa nhận này kèm theo giải thích lý do tại sao lại chưa chắc chắn và khi nào và bằng cách nào thông tin sẽ được cung cấp thêm. Những nỗ lực truyền thông được quản lý tốt sẽ giúp đảm bảo thông điệp được xây dựng tốt, được truyền tải hiệu quả và mang lại phản ứng của công chúng như mong đợi.

2.2. Tìm kiếm và xây dựng niềm tin trong khủng hoảng thông tin

Các chính phủ, quốc hội và các cơ quan công quyền ở Anh ý thức ngày càng rõ về khủng hoảng thông tin và đã có ngày càng có nhiều lời kêu gọi về cách tiếp cận chính sách đối với khủng hoảng thông tin. Trong bối cảnh truyền thông xã hội, công chúng

có thể nhận thấy các nguồn khác (ví dụ: blogger địa phương) đáng tin cậy hơn người phát ngôn hoặc nguồn thông tin “chính thức”. Các yếu tố chính để đánh giá niềm tin và sự tín nhiệm là sự đồng cảm và quan tâm; năng lực và chuyên môn; trung thực và cởi mở; và sự cống hiến và cam kết (Lundgren & McMakin, 2018). Các nhà nghiên cứu đưa ra năm quy tắc để xây dựng lòng tin và sự tín nhiệm

i) Chấp nhận và thu hút sự tham gia của công chúng với tư cách là một đối tác. Làm việc với và cho công chúng để thông báo, xoa tan thông tin sai lệch và xoa dịu nỗi sợ hãi và lo lắng.

ii) Đánh giá cao những mối quan tâm cụ thể của công chúng. Không phóng đại hoặc nhấn mạnh vào bi kịch, nhưng hãy đồng cảm với công chúng và đưa ra câu trả lời tôn trọng họ.

iii) Trung thực và cởi mở; không bao giờ đánh lừa công chúng bằng cách nói dối hoặc không cung cấp thông tin quan trọng đối với các vấn đề họ quan tâm.

iv) Làm việc với các nguồn đáng tin cậy khác. Xung đột và bất đồng giữa các tổ chức và những người phát ngôn đáng tin cậy tạo ra sự nhầm lẫn và gây mất lòng tin, vì vậy, cần sự phối hợp thông tin giữa các bên.

v) Đáp ứng nhu cầu của giới truyền thông. Vai trò của truyền thông là thông báo cho công chúng và làm việc với giới truyền thông để đảm bảo rằng thông tin họ đang cung cấp cho công chúng là chính xác và rõ ràng.

Trong xử lý khủng hoảng thông tin, trừ khi chắc chắn được chủ đề được thảo luận được giới hạn chặt chẽ trong khu vực chuyên môn, thông thường, không nên để một nguồn tin đóng vai trò là người phát ngôn duy nhất về một vấn đề. Đảm bảo các mục tiêu và thông điệp được hiểu và phối hợp giữa những người tham gia. Thông tin mâu thuẫn, đặc biệt khi nó đến từ các nguồn đáng tin cậy như nhau, sẽ tạo ra bối rối và xói mòn niềm tin.

Bên cạnh đó, việc xác định không gian và thời gian xử lý khủng hoảng thông tin cũng rất quan trọng. Đầu tiên là cần lập đầy không gian và thời gian. Chu kỳ tin tức 24 giờ và thực tế là báo in đã nhanh chóng được thay thế bằng các định dạng tin tức trực tuyến, có nghĩa là những câu chuyện mới và các góc nhìn mới là cần thiết thường xuyên để thu

hút sự chú ý của người tiếp cận tin tức. Vì thời gian bị hạn chế, cần đảm bảo rằng thông điệp chính được gửi đi trong thời gian được phân bổ.

Cùng với việc tạo dựng lòng tin, cần sửa lỗi và kiểm soát tin đồn. Những điểm không chính xác có khả năng làm trầm trọng thêm một cuộc khủng hoảng, vì vậy cần nhanh chóng sửa chúng, giữ mức độ phản ứng phù hợp với mức độ của vấn đề. Nếu một tin đồn gây hại chỉ giới hạn trong một nhóm nhỏ khán giả, hãy đính chính nó trong nhóm đó, đừng tạo ra một sự kiện công cộng lớn. Nếu một tin đồn đã lan truyền rộng rãi, cần rất công khai để sửa lỗi nó. Khi dập tắt một tin đồn, hãy cố gắng dự đoán xem tin đồn có thể phát triển như thế nào và rút kinh nghiệm để xử lý tin đồn tương tự.

2.3. *Chủ động phối hợp với các phương tiện truyền thông*

Các phương tiện truyền thông là phương tiện chính để giao tiếp với công chúng. Ở Mỹ, công chúng nhận được tin tức từ nhiều nguồn, chẳng hạn như báo, cả in và trực tuyến, và các ấn phẩm và trang web trực tuyến như BuzzFeed, WebMD, DailyKos và HealthDay, cũng như truyền hình, đài phát thanh và phương tiện truyền thông xã hội. Trong nhiều trường hợp, phương tiện truyền thông phi truyền thống, chẳng hạn như blog trực tuyến và các tài khoản truyền thông xã hội cũng có ảnh hưởng như các báo truyền thống. Hình thành mối quan hệ tích cực với các nhà báo và các blogger có uy tín rất quan trọng trong việc xử lý khủng hoảng thông tin. Các loại và số lượng phương tiện truyền thông xã hội tạo ra những thách thức nghiêm trọng khi đánh giá một nền tảng hoặc độ tin cậy của nguồn, đặc biệt là trong thời kỳ khủng hoảng.

Phương tiện truyền thông xã hội, đặc biệt là các trang mạng xã hội như Twitter, đã bắt đầu ảnh hưởng đến các tổ chức tin tức và đã thay đổi cách các nhà báo thực hiện nhiệm vụ của họ. công việc hàng ngày. Các nền tảng truyền thông xã hội như Twitter và Facebook cung cấp dịch vụ nhanh chóng và tiết kiệm chi phí cách để giao tiếp với một lượng khán giả lớn, đa dạng và ngày càng hiểu biết về truyền thông. Năm 2018, 89% người Mỹ dùng internet và vào năm 2019, 73% người Mỹ trưởng thành sử dụng mạng xã hội (Trung tâm

nghiên cứu Pew, 2018; Perrin & Anderson, 2019). Cả chính phủ và doanh nghiệp đều không thể kiểm soát những tin tức trên mạng xã hội. Nội dung, hình ảnh và video có thể được tạo ngay lập tức và được truyền đi bởi bất kỳ ai, ở bất kỳ đâu và vào bất kỳ lúc nào, thường có hiệu ứng “lan truyền” mạnh mẽ. Một trong giá trị lớn nhất của phương tiện truyền thông xã hội là tham gia đề tạo, sao chép và duy trì thông tin liên lạc đa chiều. Những nền tảng này cung cấp cho các tổ chức cơ hội để giao tiếp với công chúng một cách thời gian thực và xác thực. Phương tiện truyền thông xã hội đã giúp chuyển đổi truyền thông rủi ro từ cách tiếp cận tuyến tính, một chiều sang một sự trao đổi và luồng thông tin tuần hoàn và liên tục giữa các chuyên gia và công chúng.

2.4. *Cải cách hệ thống cơ quan báo chí*

Trong những tình huống khủng hoảng thông tin, phản ứng của báo chí cần chất lượng, bền vững, cung cấp các tín hiệu đáng tin cậy. Các cơ quan báo chí được yêu cầu nâng cao chất lượng tin tức; tự điều chỉnh để thúc đẩy xác minh và nâng cao đạo đức báo chí.

Các tổ chức truyền thông tin tức chính thống nhận thức được họ phải cải thiện tiêu chuẩn riêng, gồm cả tin cậy của thông tin và các tiêu chuẩn báo chí, đầu tư vào kiểm tra thực tế nội bộ và cộng tác với những người kiểm tra thực tế bên ngoài. Nhờ đó, các nhà cung cấp tin tức thấy họ đang đầu tư về trách nhiệm giải trình, đạo đức, xác minh và các tiêu chuẩn cao hơn. Các nhà cung cấp tin tức cần được truy cập vào các nguồn dữ liệu tốt hơn.

Các cơ quan báo chí cần xác lập quan hệ đối tác mới để lọc, chặn và kiểm duyệt thông tin. Các nền tảng đã bị chỉ trích rộng rãi và thường phải chịu trách nhiệm cho các tệ nạn khổng lồ của cuộc khủng hoảng thông tin. Tại Anh, các nhà xuất bản có nhiều kênh để tiếp cận công chúng như phát sóng trực tiếp hoặc bán báo. Nhưng Apple, Google (và YouTube), Facebook (và Instagram và WhatsApp) và các công ty công nghệ khác, bao gồm Twitter, Reddit và Snapchat, đang ở vị trí vững chắc để định hình sản xuất và phân phối tin tức. Dữ liệu khảo sát của Ofcom chỉ ra rằng ở Anh, TV là nền tảng tin tức quan trọng nhất (79%), internet là nền tảng được sử

dụng nhiều thứ hai ở tất cả các nhóm tuổi (64%). Các công ty công nghệ đóng vai trò cốt lõi trong cơ sở hạ tầng thông tin của Vương quốc Anh. Công chúng Anh hiện đang phụ thuộc vào các dịch vụ kỹ thuật số được cung cấp bởi các công ty tư nhân không lồ có trụ sở tại Mỹ.

Các công ty công nghệ quản lý thông tin thông qua thiết kế nền tảng của họ và thông qua hoạt động kiểm duyệt nội dung các hệ thống. Các hệ thống này có ảnh hưởng đáng kể đến những gì người dùng có thể đăng (độ dài của văn bản, hình ảnh, bình luận), thời lượng của thông tin được đăng và nội dung được đẩy tới ai bằng cách sử dụng các thuật toán nhắm mục tiêu, hạ cấp hoặc ảnh hưởng đến cách mọi người tương tác với thông tin. Các công ty đưa ra quyết định về nội dung nào được cho phép, mức độ nổi bật của nội dung đó. Ở Anh, các nền tảng truyền thông xã hội như Facebook, YouTube và Twitter đã được đưa vào tranh luận về cuộc khủng hoảng thông tin khi vai trò của chúng trong việc phổ biến thông tin ngày càng tăng và được hiểu rộng rãi hơn. Các phản hồi của nền tảng bao gồm cập nhật nguyên tắc cộng đồng tự quản lý của họ và điều khoản dịch vụ để thiết lập các quy tắc thông qua hợp đồng với người dùng của họ. Họ đã đầu tư để mở rộng quy mô lên và tự động kiểm duyệt nội dung. Họ đã hợp tác với những người kiểm tra thực tế và những người khác để gắn cờ, gắn thẻ và lọc tin tức để kiểm soát chất lượng. Họ đã phát triển một số biện pháp để cải thiện tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của chức năng biên tập. Họ đã giới thiệu mới các hình thức cộng tác và hỗ trợ cho báo chí, kể cả thông qua tài trợ, và họ có đã phát triển quan hệ đối tác nghiên cứu để cung cấp quyền truy cập có kiểm soát vào dữ liệu của họ.

2.5. Nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan quản lý thông tin

Hoàn thiện hệ thống pháp luật là một kinh nghiệm trong quản lý khủng hoảng thông tin. Luật pháp cần được bổ sung để chấm dứt mô hình kinh doanh thông tin vì lợi nhuận và các thuật toán không minh bạch. Nhiều thông tin đã được đưa ra và khuếch đại sự phân biệt đối xử đối với phụ nữ, phân biệt chủng tộc, thù hận, và thông tin sai lệch - vũ khí

hóa mọi lỗi lầm của xã hội để tối đa hóa “sự tương tác”. Bộ máy giám sát khổng lồ của công ty không chỉ lạm dụng quyền riêng tư của công chúng mà còn sử dụng chính dữ liệu của công chúng để chống lại công chúng, làm suy yếu các quyền tự và tạo điều kiện cho sự phân biệt đối xử. Châu Âu đã ban hành Đạo luật Dịch vụ Kỹ thuật số và Thị trường Kỹ thuật số, buộc các nền tảng loại bỏ rủi ro trong thiết kế của họ, loại bỏ các thuật toán và trao cho người dùng quyền kiểm soát thực sự.

Số lượng nguồn nội dung truyền thông ngày càng tăng và kết hợp với sự gia tăng đó là thông tin xuyên tạc/sai lệch và trò lừa bịp, tạo động lực mạnh mẽ cho nhiều bên tham gia tìm kiếm giải pháp. Các quốc gia đều xác định định hướng và quan điểm về truyền thông cho các quan chức chính phủ, bao gồm thảo luận về cách thức truyền thông suy nghĩ và hoạt động, và về công chúng với tư cách là người tiếp nhận thông tin cuối cùng; hoàn thiện các kỹ thuật ứng phó và hợp tác với giới truyền thông trong việc truyền tải thông tin và truyền tải thông điệp trước, trong và sau khủng hoảng sức khỏe cộng đồng; xây dựng các chiến lược để giải quyết các cơ hội và thách thức có thể phát sinh từ các sáng kiến truyền thông.

2.6. Trang bị kiến thức truyền thông cho công chúng

Một vấn đề mà người dân phải đối mặt là sự phức tạp và không chắc chắn: thông tin quá phong phú, đa dạng hóa các nguồn và cảm giác không biết nên tin vào đâu vì mỗi nguồn đều có một và không có đủ thời gian để xác minh hoặc giải mã nó. Kiến thức truyền thông là một quá trình phức tạp và đòi hỏi chủ đề dạy và học. Điều quan trọng là điều này được đưa vào giáo dục và mở rộng ra ngoài lớp học để cho phép sự tham gia của công dân vào chính trị. Kiến thức thông tin nằm trong chương trình giảng dạy về quyền công dân và đó là chương trình bắt buộc, trong đó có thời gian dành cho kiến thức kỹ thuật số.

Hiện có sự đồng thuận rằng kiến thức truyền thông nên trao quyền cho công dân phát triển và đóng góp tranh luận dân chủ về ý tưởng, hành động và tham gia vào lĩnh vực công cộng và liên quan đến đời sống xã hội và chính trị. Người dân cần thông tin để tham gia vì xã hội, vì cộng đồng và mục đích chính trị ở tất cả các cấp từ địa phương đến toàn cầu, bao gồm chia sẻ và tổ chức để hành

động cộng tác. Điều này đòi hỏi thông tin, công cụ truyền thông và truy cập toàn diện, cộng với nuôi dưỡng các kỹ năng quan trọng để cân nhắc thông tin và các kỹ năng giao tiếp để đóng góp thông tin chất lượng. Một nhược điểm của việc liên tục cảnh báo về “tin giả” là sự hoài nghi thụ động nói chung có thể ngấm vào công chúng. Tuy nhiên, có bằng chứng rõ ràng rằng giáo dục kiến thức truyền thông có tác động trực tiếp đến việc nâng cao khả năng tiếp cận và chọn lọc thông tin của người dân.

Công dân có trách nhiệm không thông tin sai cũng như họ có nghĩa vụ xã hội để tránh gây hại trong các lĩnh vực khác của cuộc sống. Có những điều thực tế mà các cá nhân có thể làm để xác định và chống lại thông tin sai lệch. Tuy nhiên, họ cần được cung cấp các công cụ, kiến thức và khuyến khích để làm như vậy. Thay vì chỉ tập trung vào việc “ngăn chặn” thông tin sai lệch thông qua công nghệ “hoặc quy định, chính sách truyền thông cũng cần phát triển các chính sách xây dựng cấu trúc và năng lực cho các cá nhân để hành động.

Kiến thức truyền thông cung cấp một lộ trình để xây dựng uy tín báo chí và tin tưởng thông qua tính minh bạch cao hơn. Các tổ chức tin tức như De Correspondent, The Guardian và Bristol Cable đã biến hiểu biết về phương tiện truyền thông và thực

hành trở thành một phần không thể thiếu trong các hoạt động của họ. Các phòng tin tức thương mại chính thống như The Times và The Financial Times hiện bao gồm nhiều khán giả ngoại tuyến cũng như trực tuyến truy cập vào quá trình phóng viên lấy và biên tập tin. Họ cũng giúp xây dựng các khóa học về kiến thức truyền thông cho các trường học.

Tóm lại, khủng hoảng thông tin mang tính hệ thống. Nó liên quan đến việc xói mòn niềm tin và thao túng thông tin. Thông tin được cung cấp liên tục và không kiểm soát khiến sự thật bắt đầu biến mất. Công nghệ đã cung cấp tiềm năng chưa từng có để hỗ trợ tranh luận có hiểu biết và ra quyết định, nhưng các mối đe dọa đối với thông tin đáng tin cậy và cuộc tranh luận công cộng lành mạnh. Các chính trị gia, cơ quan quản lý, nền tảng, phương tiện truyền thông và nhà vận động đang phản ứng, với động cơ lẫn lộn và kết quả không chắc chắn. Trong khi hầu hết chia sẻ quan điểm rằng cuộc khủng hoảng thông tin cần giải quyết, mỗi bên liên quan đều có lợi ích riêng. Các nền tảng kỹ thuật số, tổ chức tin tức, nhà vận động chính trị và xã hội dân sự đều cần phải là một phần của chính sách sắp xếp hội nhập mới. Việc xử lý khủng hoảng thông tin đòi hỏi một sự phối hợp lâu dài mang tính thể chế.

XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN BỘ SƯU TẬP TÀI LIỆU SỐ...

Tiếp theo trang 91

quản lý và bảo quản nguồn nội sinh; cung cấp các dịch vụ liên quan đến tìm kiếm, truy cập và sử dụng nguồn tài liệu này; ban hành các nội quy, quy định việc thu thập, quản lý và sử dụng nguồn nội sinh...

Mặt khác, đội ngũ cán bộ Ban Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế hoặc Trung tâm Thông tin khoa học của Học viện cũng cần phải thiết lập được mối quan hệ hợp tác với tác giả của nguồn nội sinh để khuyến khích và hỗ trợ họ trong việc giao nộp cũng như sử dụng tài liệu nội sinh một cách chặt chẽ, tương hỗ lẫn nhau, đồng thời thực hiện công tác quảng bá để bạn đọc biết đến nguồn nội sinh, hiểu được những lợi ích của nó và chia sẻ trách nhiệm trong việc duy trì và phát triển nguồn tài liệu đặc biệt này.

Trong thời gian qua, Học viện đã quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật đáp ứng ngày càng tốt hơn việc giảng dạy và nghiên cứu khoa học. Các cơ quan quản lý khoa học và Trung tâm Thông tin khoa học của Học viện dần trở thành địa chỉ đáng tin cậy để cán bộ giảng dạy, nghiên cứu và học viên khai thác tài liệu: sách, báo, tạp chí, giáo trình, đề tài nghiên cứu khoa học, luận án, luận văn... Từ thực tiễn xây dựng và phát triển nguồn TLSNS ở ĐHQGHN, để tiếp tục nâng cao chất lượng khai thác, sử dụng nguồn tài liệu hiệu quả, đa dạng đối tượng hơn... cần chú trọng đến việc xây dựng các cơ sở dữ liệu khoa học nhằm đáp ứng tốt hơn nữa các yêu cầu, nhiệm vụ đặt ra ở Học viện trong thời gian tới.

