

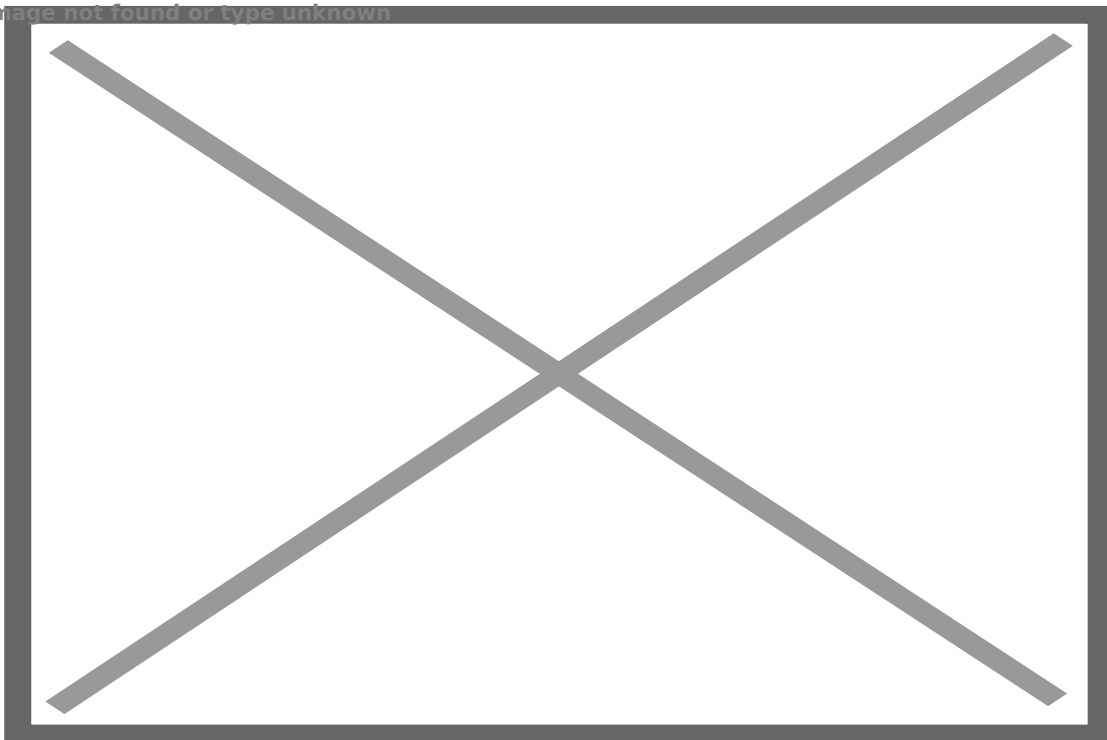
# Tích hợp không gian tương tác với công chúng trong mô hình cơ quan truyền thông đa phương tiện

16:42 24/06/2022

Tác giả: PV Diệu Linh - TPHCM

**Tương tác với công chúng là hoạt động thường xuyên, liên tục và một phần không thể thiếu của hoạt động báo chí. Trong bối cảnh phát triển bùng nổ của truyền thông số, kỹ thuật internet và thiết bị số di động, đặc biệt là khả năng hội tụ giữa truyền thông và viễn thông, hoạt động tương tác với công chúng càng sôi động và dễ dàng.**

Image not found or type unknown



*Công bố quyết định thành lập Trung tâm Truyền thông tỉnh Quảng Ninh ngày 2/1/2019*

Công chúng giờ đây không chỉ thụ động đón nhận sản phẩm truyền thông mà còn chủ động tương tác, đánh giá, phản hồi và tham gia vào quá trình sáng tạo, truyền tải, phân phối sản phẩm báo chí, truyền thông. Đối với các cơ quan báo chí truyền thông đa phương tiện, hoạt động theo mô hình tòa soạn hội tụ, bên cạnh vận hành tổ chức bộ máy thì việc tổ chức không gian tương tác hợp lý giữa các loại hình báo chí sẽ có tác động tích cực góp phần tạo cầu nối gắn kết giữa tòa soạn với công chúng, khai thác tối đa những giá trị của tương tác đối với hoạt động của mình.

## **Tương tác với công chúng - Thực tiễn từ hoạt động**

Trung tâm Truyền thông tỉnh Quảng Ninh được thành lập trên cơ sở sáp nhập 4 cơ quan báo chí

truyền thông của tỉnh là Đài Phát thanh truyền hình, Báo Quảng Ninh, Bộ phận biên tập báo chí của Cổng Thông tin điện tử tổng hợp tỉnh (thuộc Văn phòng UBND tỉnh), Báo văn nghệ Hạ Long (thuộc hội Văn học Nghệ thuật tỉnh). Trung tâm hoạt động theo mô hình tòa soạn hội tụ, tích hợp đa phương tiện, sản xuất sản phẩm báo chí đa loại hình.

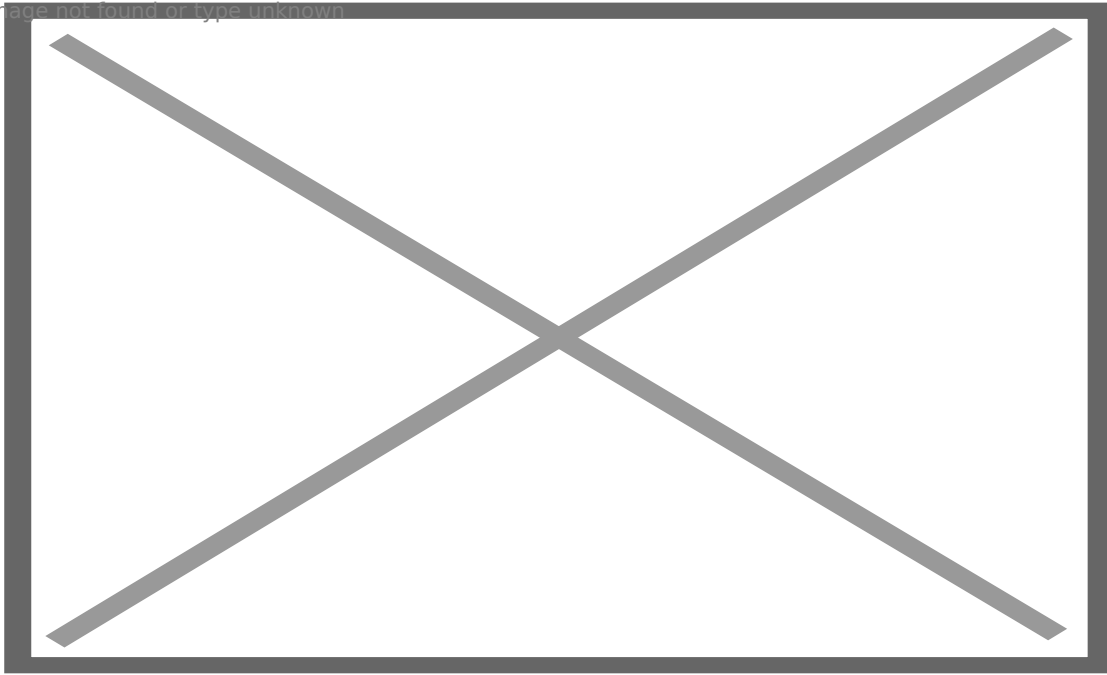
Sau hơn 3 năm theo mô hình mới, hoạt động của Trung tâm ngày càng đi vào nề nếp, chất lượng các sản phẩm báo chí, truyền thông được nâng lên, từng bước xây dựng đội ngũ nhà báo “đa kỹ năng”, giải quyết hài hòa mối quan hệ giữa sản xuất đa phương tiện với phát triển chuyên sâu. Song song với các nhiệm vụ phát triển nội dung, Trung tâm cũng hết sức coi trọng hoạt động tương tác với công chúng để hiểu đối tượng phục vụ của mình nhiều hơn, từ đó có chiến lược phát triển nội dung thiết thực.

Với nhiệm vụ này, trước hết là tổ chức lại, đồng thời phát huy hiệu quả của các bộ phận chuyên trách làm nhiệm vụ tương tác với công chúng. Sau khi hợp nhất, Phòng Bạn đọc Tư liệu của Báo Quảng Ninh cũ vẫn được giữ nguyên tên gọi và bổ sung thêm chức năng của bộ phận làm nhiệm vụ tương tác với công chúng từ Đài Phát thanh truyền hình.

Phòng cũng được bố trí thêm con người để đảm bảo tốt yêu cầu nhiệm vụ trong mô hình mới. Đây là đầu mối nhận và tham mưu xử lý các nội dung mà công chúng quan tâm gửi tới tòa soạn qua đường bưu chính. Những nội dung không thuộc thẩm quyền thì chuyển các cơ quan chức năng xem xét trả lời và thông báo trên các kênh truyền thông của Trung tâm. Với những vấn đề có thể là đề tài cho tác phẩm báo chí sẽ được phân loại và chuyển các phòng nội dung thực hiện. Căn cứ tính chất những chủ đề mà công chúng cung cấp, với thế mạnh của mỗi loại hình báo chí để triển khai thực hiện tác phẩm.

Trên nền tảng số, bộ phận có nhiệm vụ tương tác với công chúng là Phòng Biên tập Báo Quảng Ninh điện tử và Cổng thông tin. Bên cạnh vận hành báo Quảng Ninh điện tử, Cổng thông tin điện tử tổng hợp tỉnh, phòng còn quản lý toàn bộ hệ thống tương tác trên nền tảng số của Trung tâm bao gồm: Trang fanpage QMG - Tin tức Quảng Ninh 24/7 trên facebook, kênh video trên mạng Tiktok, kênh truyền hình trên youtube, App Quảng Ninh Media trên nền tảng di động.

Image not found or type unknown



### *Ra mắt App Quảng Ninh Media trên nền tảng di động ngày 21/6/2021*

Bên cạnh các trang chính của Trung tâm, một số chương trình của các phòng nội dung cũng chủ động tạo kênh tương tác với công chúng thông qua các trang fanpage riêng trên facebook như trang Dự báo thời tiết Quảng Ninh 24/7 của Phòng Biên tập Truyền hình, trang QMG – Radio Quảng Ninh, trang Chuyện cùng bác sỹ của phòng Biên tập phát thanh. Ngoài ra Trung tâm còn có trang fanpage bằng tiếng Anh trên facebook và tiếng Trung Quốc trên mạng xã hội Weibo.

Việc tổ chức tương tác với công chúng thực hiện trên 2 hệ thống công nghệ gồm những nền tảng gốc của Trung tâm là báo Quảng Ninh điện tử và App Quảng Ninh media cùng với các trang mạng xã hội. Vừa qua, Trung tâm Truyền thông tỉnh đã nâng cấp báo Quảng Ninh điện tử với khả năng tích hợp đa phương tiện với truyền hình, phát thanh trực tuyến và video xem lại. Cùng với đó là các chức năng để công chúng có thể bình luận, chia sẻ lên mạng xã hội. App Quảng Ninh media cũng cung cấp cho công chúng một hạ tầng tiếp cận thông tin đa phương tiện của Trung tâm với tin tức văn bản, video, audio, truyền hình và phát thanh trực tuyến. Đặc biệt, ứng dụng cũng cung cấp các chức năng tương tác hiệu quả cho công chúng như phản hồi, chia sẻ lên mạng xã hội, bày tỏ cảm xúc.

Đối với các nền tảng mạng xã hội đóng vai trò là một kênh giao tiếp công chúng, quảng bá giới thiệu nội dung chương trình và chia sẻ một số tin tức nhất định. Một số thông tin nóng, thông tin ban đầu cũng được ưu tiên đưa lên mạng xã hội trên trang fanpage chính thức, qua đó thu hút công chúng trở về với các nền tảng gốc của Trung tâm để đón nhận thông tin đầy đủ hơn. Qua các

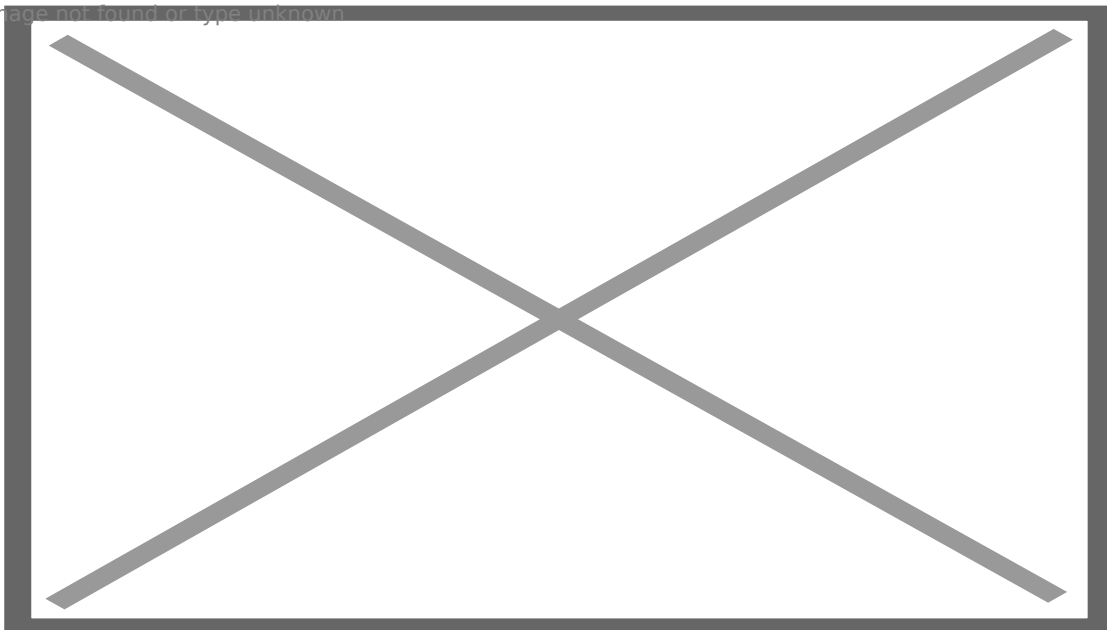
trang fanpage, Trung tâm nhận được rất nhiều những phản hồi, bình luận mà qua đó cũng nắm bắt được một phần dư luận xã hội về các vấn đề thời sự để tiếp tục chỉ đạo xây dựng nội dung gắn với nhu cầu của công chúng. Những phản hồi, đánh giá của công chúng về chất lượng sản phẩm báo chí truyền thông cũng được kịp thời tiếp thu để cải tiến.

Với việc hoạt động theo mô hình mới, đầu giờ mỗi sáng hội đồng biên tập của Trung tâm hội ý để đánh giá nội dung trên các nền tảng báo chí truyền thông ngày hôm trước và định hướng hoạt động trong ngày. Trong đó, phòng Biên tập báo Quảng Ninh điện tử cũng báo cáo về tình hình tương tác của công chúng trên các nền tảng số làm cơ sở để đưa ra các định hướng thông tin trong ngày.

Đối với phòng Biên tập phát thanh, thực hiện nhiều chương trình phát thanh trực tiếp, tương tác trong ngày, nên hoạt động tương tác cũng rất sôi động và phong phú. Trong đó đặc biệt là tương tác qua điện thoại và tương tác trên các trang fanpage để thông tin trực tiếp lên sóng phát thanh. Với hệ thống tương tác chung, các dữ liệu chương trình phát thanh cũng được phát trực tuyến trên các nền tảng số và được công chúng chia sẻ, phản hồi.

Với các sự kiện truyền hình, nhất là chương trình giải trí, Trung tâm thực hiện tương tác trực tiếp thông qua phần mềm chuyên biệt, nhận thông tin phản hồi từ công chúng trong suốt chương trình phát sóng và hiển thị trên màn hình tivi, tạo cầu nối và không gian chia sẻ tới tất cả mọi người.

Image not found or type unknown



*Một trong các phương án thi tuyển kiến trúc trụ sở mới của Trung tâm truyền thông Quảng Ninh*

## **Yêu cầu, nguyên tắc tương tác với công chúng**

Với một cơ quan truyền thông đa phương tiện, hoạt động tương tác với công chúng diễn ra liên tục và với tần suất lớn đặt ra những yêu cầu và nguyên tắc nhất định để đảm bảo hoạt động này phát huy được thế mạnh trong hoạt động báo chí truyền thông:

- Xây dựng đội ngũ chuyên trách trong tổ chức bộ máy để quản lý hoạt động tương tác chung của cả Trung tâm và báo cáo thường xuyên hàng ngày với hội đồng biên tập. Thống nhất quản lý những nền tảng tương tác trên hạ tầng số, đặc biệt là các trang fanpage, kênh youtube, đảm bảo yêu cầu về an ninh, an toàn thông tin, an ninh mạng.
- Tương tác với công chúng phải đóng góp thiết thực vào hoạt động của Trung tâm, lan tỏa thông tin rộng khắp, tạo cầu nối giao tiếp với công chúng, tiếp nhận được nhiều nguồn thông tin và dữ liệu phục vụ sản xuất nội dung cũng như nắm bắt một phần dư luận xã hội để các sản phẩm báo chí, truyền thông bám sát với nhu cầu của công chúng.
- Tương tác phải đảm bảo tính tư tưởng, tính nhân văn, bảo vệ chuẩn mực đạo đức xã hội. Yêu cầu này đòi hỏi rất cao nhằm kiểm soát hiệu quả, không để xuất hiện những bình luận, thông tin tiêu cực trên mạng xã hội ảnh hưởng tới định hướng chính trị, vi phạm đạo đức xã hội, tính nhân văn của báo chí.
- Với những vụ việc phức tạp xuất phát từ nguồn tin của công chúng cần phải xử lý thận trọng, thỏa đáng để vừa khẳng định được trách nhiệm của báo chí nhưng không làm nóng tình hình.
- Tăng cường hoạt động tương tác nhưng phải đảm bảo tính định hướng, tính toàn vẹn và an toàn của chương trình phát thanh, truyền hình. Đặc biệt là đối với các hoạt động tương tác trực tiếp khi chương trình phát thanh, truyền hình đang phát sóng.



*Phóng viên Trung tâm Truyền thông tỉnh Quảng Ninh tác nghiệp phản ánh tình hình mưa bão trên địa bàn.*

### **Vấn đề đặt ra và giải pháp nâng cao hiệu quả tương tác với công chúng**

Báo chí truyền thông trong kỷ nguyên số đang đặt ra nhiều vấn đề mới cần thích ứng để phát triển. Trong đó mở rộng và nâng cao hiệu quả tương tác với công chúng là một yêu cầu quan trọng. Đối với một cơ quan báo chí đa phương tiện với đầy đủ các loại hình báo chí, yêu cầu đặt ra càng đặc biệt hơn với việc tích hợp hiệu quả các không gian tương tác trên nền tảng hội tụ chung của tòa soạn trong khi vẫn đảm bảo độc lập tương đối của các bộ phận. Trung tâm Truyền thông tỉnh phải tập trung giải quyết một số vấn đề đặt ra:

*Một là*, mở rộng tương tác với công chúng trong khi phải đảm bảo nâng cao tính tư tưởng, tính định hướng của thông tin, đảm bảo an toàn của chương trình phát thanh truyền hình, an toàn, an ninh mạng.

*Hai là*, tăng cường tương tác, chủ động đưa nội dung đến công chúng trên nền tảng số, mạng xã hội nhưng không làm giảm công chúng trên các nền tảng truyền thông gốc (nền tảng tivi, radio, báo điện tử, báo in, App Quảng Ninh media)

Ba là, khai thác và ứng dụng những công nghệ mới tạo ra các kênh hỗ trợ có sức hấp dẫn góp phần làm tăng sức lôi cuốn với nền tảng truyền thông gốc.

Bên cạnh đó, với đội ngũ những người trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tương tác trên nền tảng số thì vấn đề nhân sự là yếu tố đáng quan tâm. Nhà báo Ngọc Linh, phó phòng Báo Quảng Ninh điện tử và Cổng Thông tin cho rằng “Nhân lực thực hiện tương tác là vấn đề đặt ra bởi số lượng người để làm công việc này chưa nhiều, là những người chưa được đào tạo chuyên về nội dung này mà đều đa phần tự làm. Nội dung các vấn đề tương tác đôi khi nhạy cảm, là những vấn đề lớn hoặc ngoài tầm hiểu biết, vượt thẩm quyền đối với chủ thể, dẫn đến việc câu trả lời hoặc vấn đề tương tác không đạt được nội dung như mong muốn”.



*Tập huấn ảnh báo chí với người làm báo Quảng Ninh*

Bên cạnh các công việc đã triển khai, Trung tâm sẽ tiếp tục chỉ đạo để vận hành hệ thống tương tác hiệu quả gắn với mô hình tòa soạn hội tụ. Coi trọng các hình thức tương tác đặc thù thế mạnh của mỗi loại hình báo chí, theo dõi, phân tích thông tin phản hồi của công chúng để có hướng xử lý hàng ngày trong giao ban đầu giờ của hội đồng biên tập, đồng thời tiếp tục quan tâm đào tạo đội ngũ thực hiện nhiệm vụ tương tác với công chúng.

Nhà báo Mai Vũ Tuấn, Giám đốc - Tổng biên tập Trung tâm cho rằng, “Quan trọng nhất là thống nhất nhận thức từ cấp lãnh đạo đến các phòng và đội ngũ. Hoạt động tương tác không chỉ mang đến những lợi ích về nguồn thông tin, nâng cao hình ảnh hay gây thiện cảm với công chúng mà

quan trọng hơn là để cơ quan báo chí hiểu về công chúng, từ đó sản xuất nội dung theo nhu cầu của công chúng. Đặc biệt thời gian tới Trung tâm sẽ từng bước nghiên cứu nâng cấp các ứng dụng số trên nền tảng gốc (web, App) theo hướng thông minh hơn, nghiên cứu để ứng dụng nhiều công nghệ mới, nhất là trí tuệ nhân tạo để tự động phân tích thói quen, sở thích, nhu cầu của công chúng làm cơ sở cho hoạch định chiến lược phát triển nội dung phù hợp với các loại hình báo chí, truyền thông của Trung tâm”.

Tích hợp các không gian tương tác giữa các loại hình báo chí trong mô hình chung, đồng thời tạo điều kiện cho từng loại hình mở rộng không gian tương tác đặc thù, coi trọng việc đánh giá và phân tích thông tin phản hồi, hoạt động tương tác với công chúng của Trung tâm Truyền thông tỉnh đã đạt những kết quả bước đầu. Với việc tuân thủ các yêu cầu, nguyên tắc của hoạt động tương tác với công chúng, khai thác các tiện ích của nền tảng công nghệ số, Trung tâm đang nỗ lực để gần hơn với công chúng, hiểu công chúng nhiều hơn, từ đó xây dựng các chiến lược phát triển nội dung hướng về công chúng, thực hiện tốt hơn nữa chức năng nhiệm vụ của mình.

**ThS. Nguyễn Thế Lãm**

**PGĐ Trung tâm Truyền thông tỉnh Quảng Ninh**

**Link bài viết:** <https://nguoilambao.vn/tich-hop-khong-gian-tuong-tac-voi-cong-chung-trong-mo-hinh-co-quan-truyen-thong-da-phuong-tien>