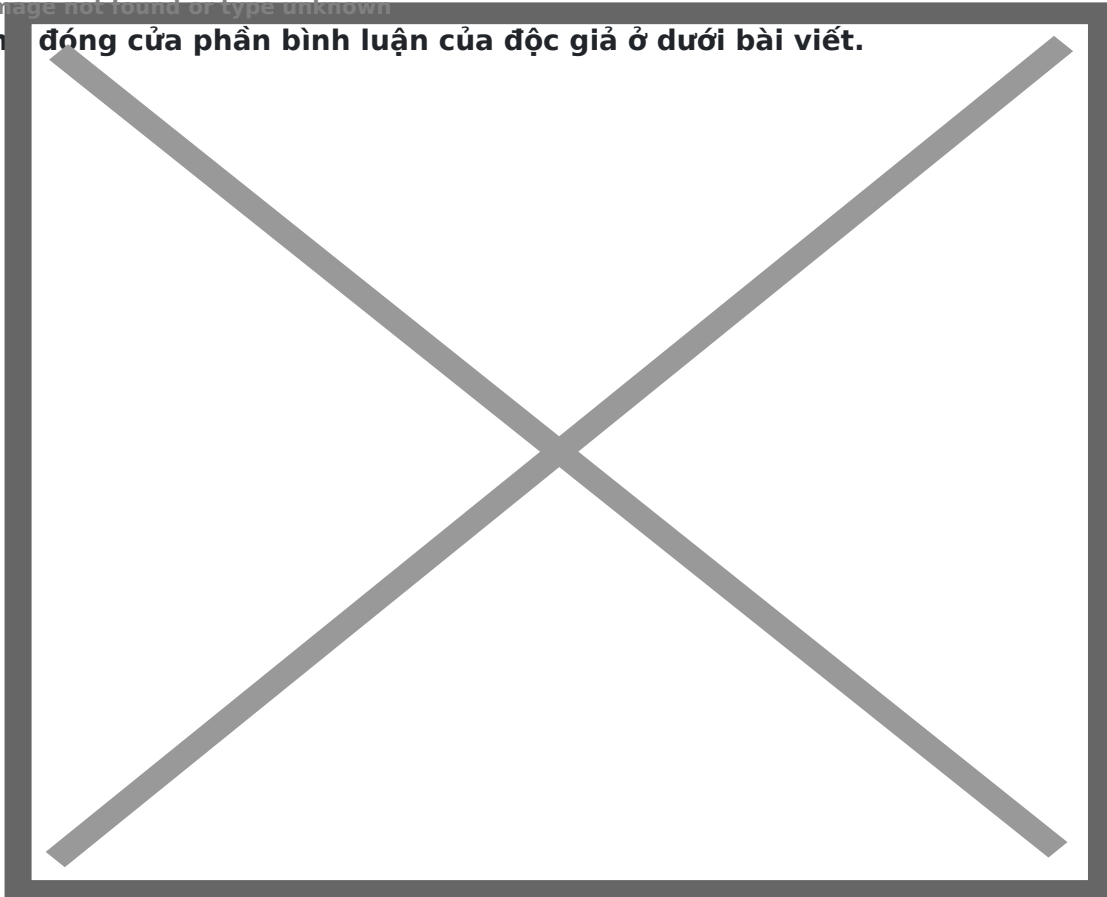


# Vì sao hàng loạt tờ báo đóng cửa phần bình luận của độc giả?

20:42 09/09/2016

Tác giả: Phạm Thùy Dung

**Trong bối cảnh báo chí, truyền thông thế giới đều đề cao và tăng cường sự tương tác với độc giả, có một xu hướng lạ đã xuất hiện trong vòng 3 năm qua: nhiều trang tin tức đã đóng cửa phần bình luận của độc giả ở dưới bài viết.**



NPR đã đóng

*phần bình luận của độc giả dưới các bài viết đăng trên trang web chính thức. (Nguồn: NPR)*

## Một xu hướng lạ của báo chí thế giới

Đài phát thanh quốc gia Mỹ (NPR) là cơ quan báo chí mới nhất thông báo việc ngừng cho phép độc giả tải lên bình luận (comment) về các bài viết đăng trên trang web chính thức. Sau 8 năm thử nghiệm, NPR quyết định rằng phần bình luận dưới các bài viết "không mang lại trải nghiệm hữu ích cho đại đa số độc giả". Đây là lời của Scott Montgomery, Thư ký tòa soạn tại trang tin điện tử của NPR.

NPR thực tế chỉ đi theo một xu hướng đã được tạp chí Popular Science của Mỹ khởi xướng từ năm 2013. Ba năm sau, tờ báo này vẫn tin rằng mình đã đưa ra quyết định đúng. Carl Franzen, Giám đốc phụ trách ấn bản điện tử tại Popular Science, cho biết hiện có một sự phân biệt rõ ràng giữa trang tin điện tử và các trang fanpage của tạp chí trên nhiều nền tảng mạng xã hội.

“Đây (ấn bản điện tử của Popular Science) là nơi để đọc bài viết và chia sẻ. Hoạt động tranh luận chỉ diễn ra trên những kênh mạng xã hội của chúng tôi. Và đó cũng không phải là sản phẩm chủ đạo của công ty chúng tôi”, ông nói.

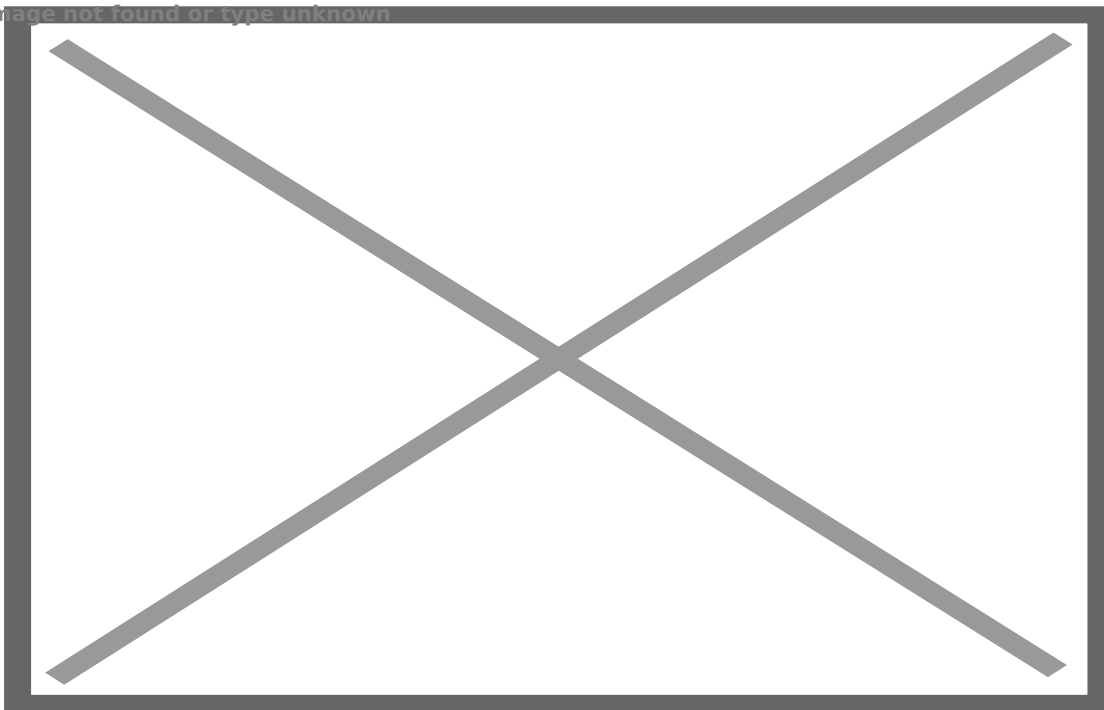
Franzen đánh giá Facebook, trước tiên và trên hết là một mạng xã hội, có kiến trúc và các chính sách đã được thiết lập để hỗ trợ tốt hơn cho hoạt động tranh luận của độc giả. Thông qua mạng xã hội này, tài khoản Popular Science cũng như các cây bút của tạp chí có thể tương tác thuận lợi với khán giả.

### **Chuyển các cuộc tranh luận lên mạng xã hội**

Quả thực, những phương tiện truyền thông xã hội như Facebook hay Twitter được tạo ra để người dùng có thể tiến hành giao tiếp một cách thuận lợi. Việc tổ chức tranh luận trên những nền tảng này dễ dàng hơn nhiều so với phần bình luận gắn dưới các bài viết được đăng trên các trang tin điện tử, bởi nó không có các rào cản dùng để kiểm soát nội dung.

Tuy nhiên Arlene Burgos, lãnh đạo bộ phận truyền thông xã hội và tin tức tích hợp tại ABS-CBN (một hãng truyền thông lớn của Philippines) lại không hứng thú lắm với chất lượng của các cuộc tranh luận trên Facebook. Cần biết rằng tài khoản của ABS-CBN hiện có 11,7 triệu người theo dõi, tức khoảng 1/10 dân số Philippines.

Theo bà, Facebook quả có mang tới một không gian rộng lớn, nhưng lại không phải là chốn dành cho các cuộc tranh luận có trí tuệ. Bà không xem đây là nơi mà các cá nhân có thể tìm tới để thảo luận những vấn đề xã hội để gây ảnh hưởng lên hành động chính trị, như trong định nghĩa về không gian công cộng của triết gia người Đức Jurgen Habermas.



*Popular Science*

*giải thích lý do đóng phần bình luận của độc giả trên ấn bản điện tử của tạp chí. (Nguồn: PopScience)*

Bà cũng thấy một lượng lớn độc giả hành xử rất thiếu trách nhiệm và viết mà không suy nghĩ về hậu quả mà các bình luận của họ có thể tạo ra. "Những người đó có thể đánh cướp một cuộc đối thoại của công chúng và bắt đầu áp đặt giọng điệu cho cuộc đối thoại ấy. Tôi nghĩ rằng sẽ rất nguy hiểm nếu chuyện cứ diễn ra theo cách đó", bà nói.

Megan Whelan, biên tập viên phụ trách gắn kết cộng đồng tại Đài phát thanh New Zealand (RNZ), nơi đóng cửa phần bình luận dưới các bài viết trên trang web chính thức cách nay vài tháng, cũng nghĩ rằng sẽ hợp lý nếu đưa hoạt động tranh luận của độc giả lên truyền thông xã hội.

Whelan nói rằng độc giả hiện hoạt động nhiều trên truyền thông xã hội và việc đưa các cuộc tranh luận lên đây có thể giúp cơ quan báo chí kết nối với nhiều dạng độc giả khác nhau, như trong trường hợp của RNZ là người thổ dân New Zealand, người trẻ và phụ nữ.

John Arne Markussen, tổng biên tập tờ Dagbladet của Na Uy, cũng chứng kiến các xu hướng tương tự khi tờ báo của ông quyết định tập trung xây dựng cộng đồng truyền thông xã hội. "Bạn phải đặt ưu tiên cho thứ gì đó. Chúng tôi quyết định sẽ để hoạt động tranh luận cho truyền thông xã hội", ông nói.

**Cần sự đầu tư để có các bình luận chất lượng**

Được biết, chỉ có một bộ phận nhỏ độc giả của Popular Science, NPR, RNZ và Dagbladet tham gia hoạt động tại phần bình luận dưới các bài viết đăng trên trang web chính thức của họ. Cụ thể, chỉ 1.400 người đăng ký để có thể bình luận, nhưng họ hiếm khi bình luận nhiều hơn 1 lần mỗi tuần trên trang web của RNZ.

Tình trạng thiếu nhân viên, eo hẹp tài chính thường là một trong các nguyên nhân khiến nhiều cơ quan báo chí chọn việc đóng mục bình luận trên ấn bản điện tử, đặc biệt khi kinh doanh báo chí truyền thông rất khó khăn trong thời điểm hiện tại.

Hãy thử xem xét trường hợp của Dagbladet. Tờ báo quyết định ra mắt phiên bản điện tử từ rất sớm, vào năm 1995. Ban đầu tờ báo không kiểm soát bình luận của độc giả. Năm 2012, họ chuyển hoạt động kiểm soát cho một công ty Thụy Điển. Một năm sau nữa thì họ quyết định thử nghiệm việc kiểm soát bình luận bằng người của báo, qua các nhân vật được gọi là "những người dẫn dắt cuộc tranh luận". Một số phóng viên lâu năm cùng 3 phóng viên trẻ đã đóng vai trò giám sát các bình luận và tương tác với độc giả. "Hoạt động diễn ra rất hiệu quả, nhưng lại quá tốn kém", Markussen nói.

ABS-CBN đóng phần bình luận vì cùng một lý do: có quá nhiều bình luận đổ tới trong khi có quá ít nhân viên để thực sự tương tác tốt với độc giả. News24, một cơ quan báo chí lớn ở Nam Phi, cũng nhận ra việc tương tác toàn diện với độc giả sẽ cần sự đầu tư lớn cả về vốn lẫn nhân sự.

Bevan Lakay, người phụ trách cộng đồng ở News24 nói rằng điều hành các bình luận của độc giả là công việc vô cùng khó khăn. Lượng bình luận đổ về quá nhiều và đa số là các phát ngôn có tính chất thù ghét.

Để giúp công việc kiểm soát trở nên nhẹ nhàng hơn, News24 đã tạo ra một công cụ lọc từ tự động. Những người kiểm soát bình luận có thể gõ vào một số từ nhất định để hệ thống lọc và cấm độc giả sử dụng nếu phát hiện. Tuy nhiên không phải lúc nào hệ thống lọc cũng làm việc như mong muốn.

"Các độc giả rất khôn ngoan và dành nhiều công sức cho việc vượt hệ thống lọc. Chúng tôi cấm một từ gây phản cảm và chỉ ngay ngày hôm sau, nó sẽ xuất hiện dưới một hình thức khác. Rất khó để bắt kịp", Lakay chia sẻ.

Lakay cho biết ngân sách dành cho hoạt động kiểm soát bình luận rất hạn chế. Dù người dùng phải bình luận thông qua tài khoản Facebook cá nhân, điều này không ngăn cản họ đưa ra các nhận xét chứa đầy thù ghét và một số rồi sẽ lọt qua sự giám sát chặt chẽ để lên mặt báo.

Ban lãnh đạo News24 đã từng rất băn khoăn về chính sách kiểm soát bình luận của họ. "Chúng tôi lo ngại về vấn đề trách nhiệm pháp lý và ảnh hưởng danh tiếng nếu tiếp tục sử dụng chính sách bình luận trước đây", nhà báo Andrew Trench ở News24 chia sẻ. Cuối cùng tờ báo này đã quyết định loại bỏ hoàn toàn phần bình luận dưới bài viết.

### **Những cải tiến đáng chú ý**

Ngày hôm nay, chiến lược gắn kết với độc giả của News24 tập trung vào việc khuyến khích họ viết các mẫu bình luận/nêu quan điểm cá nhân ngắn. Tờ báo cũng chỉ mở mục bình luận với các bài viết như thế. "Chúng tôi thấy tình hình tốt hơn rất nhiều. Tôi có thể nói rằng nếu anh nhận được 100 bình luận (thời bình luận dưới bài viết còn được phép diễn ra tự do,) có lẽ chỉ 25% số bình luận được nổi bật ở News24 (không có gì khác biệt gì) 20-25%", Lakay nói.



*News24 thông*

*báo việc không cho phép độc giả bình luận dưới các bài viết đăng trên ấn bản điện tử. (Nguồn: News24)*

News24 thậm chí còn thấy số lượng độc giả tăng lên sau khi thay đổi chính sách bình luận. "Tôi

nghĩ rằng nhiều người từng cảm thấy kinh tởm giọng điệu trong các bình luận trước kia nay cảm thấy rằng bầu không khí đã đủ thoải mái để họ có thể trở lại", Trench đánh giá.

Đóng phần bình luận dưới các bài viết không phải là một quyết định nhẹ nhàng và dễ đưa ra. Thường thì khi làm vậy, một trang web tin tức sẽ tạo ra cảm giác họ từ bỏ ý tưởng giao tiếp với cộng đồng. Megan Whelan, nhà báo của RNZ, cho rằng việc để độc giả bình luận dưới các bài viết và xây dựng một cộng đồng quanh hoạt động này "có những giá trị nhất định".

Trong khi nhiều tờ báo đã có tên tuổi vẫn đang băn khoăn về việc có nên đóng phần bình luận dưới bài viết hay không, một số công ty truyền thông mới như Vox đã quyết định ngay từ đầu rằng họ sẽ không cho phép độc giả bình luận vào các bài viết.

Các trang tin như Quartz lại chọn phương thức khác, khi cho phép người dùng được tạo ra các "chú thích" liên quan tới những đoạn nội dung cụ thể của bài viết. Ý tưởng dựa trên việc các tờ báo ra đời trong thế kỷ 17 và 18 thường để lại những khoảng trống để độc giả bày tỏ suy nghĩ của họ. "Ý tưởng này nhằm khuyến khích các bình luận có chiều sâu tư duy và chứa đựng đóng góp lớn", Quartz cho biết.

Có thể thấy truyền thông xã hội đang ngày càng được nhiều tờ báo ưa chuộng, như là nơi thúc đẩy tranh luận quanh các tác phẩm báo chí. Vì nhiều lý do, gồm tài chính, nhân lực và thời gian không cho phép, các tờ báo đã lựa chọn những nền tảng truyền thông xã hội đồng người dùng như Facebook bởi chúng dễ quản lý và mang tới cơ hội tiếp cận với một lượng độc giả rộng hơn, đa dạng hơn.

Tuy nhiên các nền tảng này không xuất hiện như giải pháp tối ưu nhất để tạo ra một không gian sống động, chứa đựng sự tôn trọng và xây dựng, nơi độc giả và nhà báo có thể kết nối, trao đổi với nhau. Trong khi một số tờ báo vẫn tin vào sự cần thiết của việc giữ mục bình luận dưới các bài viết, nhiều tòa soạn đã tỏ ra không hài lòng với việc họ phải mất quá nhiều công sức đầu tư, chỉ để thu được những kết quả rất đáng thất vọng.

Các tòa soạn vì thế đang hy vọng những sáng kiến như The Coral Project, một dự án giúp đỡ cơ quan báo chí xây dựng cộng đồng tốt hơn, sẽ mang tới nhiều manh mối hơn về cách thức để tạo ra một sự tương tác tốt và hữu ích giữa tờ báo với độc giả./.

**Link bài viết:** <https://nguoilambao.vn/public/vi-sao-hang-loat-to-bao-dong-cua-phan-binh-luan-cua-doc-gia>