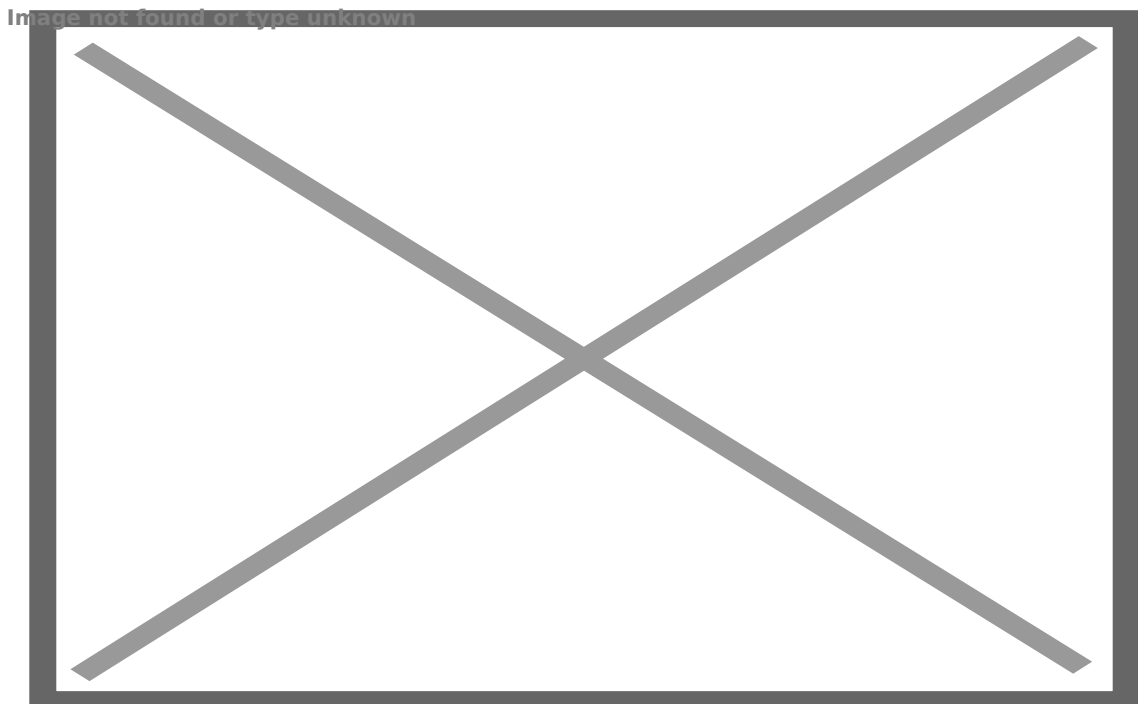


Quản lý và khai thác thông tin từ đơn thư bạn đọc gửi đến Báo Nhân Dân

15:29 27/06/2022

Tác giả: Admin

Khi đơn thư được bạn đọc gửi đến các tòa soạn nhiều, chứng tỏ người dân đặt nhiều niềm tin vào các cơ quan báo chí, đòi hỏi tòa soạn báo cũng cần có quy trình quản lý thông tin điều tra theo đơn thư bạn đọc một cách bài bản, xem như một “kênh” để giám sát, phát triển cho tờ báo. Tuy nhiên, trong quản lý và khai thác thông tin từ đơn thư bạn đọc gửi đến Báo Nhân Dân còn tồn tại một số hạn chế. Bài viết đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường quản lý và khai thác thông tin từ đơn thư bạn đọc gửi đến Báo Nhân Dân hiện nay.



Báo Nhân Dân đã và đang đổi mới toàn diện để thu hút bạn đọc

Đơn thư bạn đọc

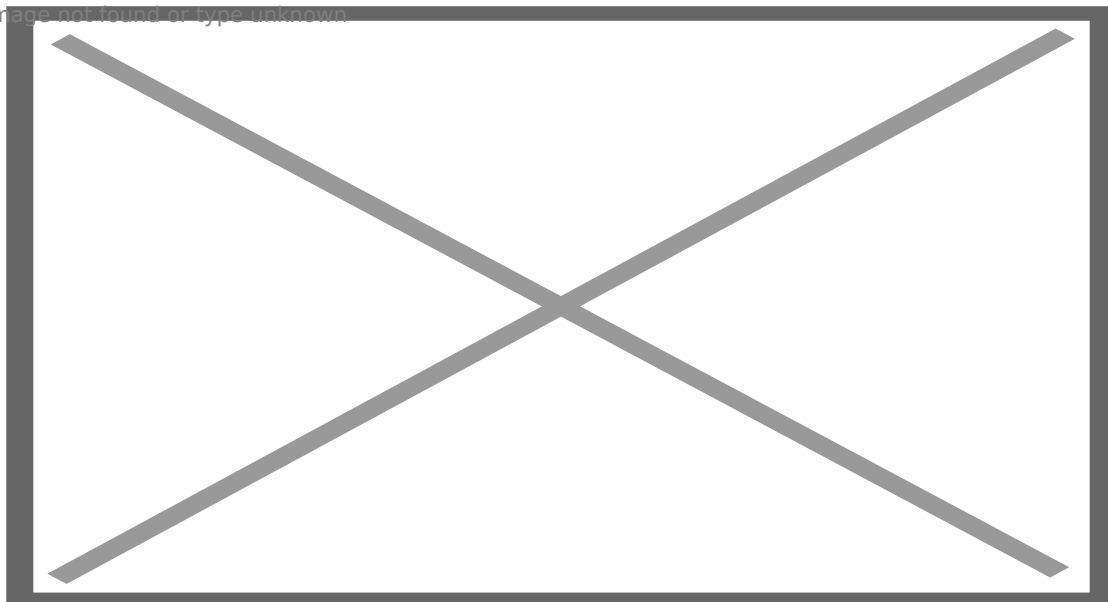
Trong hoạt động báo chí, đơn thư bạn đọc là một trong những kênh thông tin chính và là cầu nối giữa công chúng và tòa soạn. Một trong những đặc điểm cơ bản, hay nói đúng hơn là thế mạnh của báo chí, đặc biệt là báo điện tử, có tính tương tác cao hơn các loại hình báo chí khác. Tính tương tác cao đã tạo lợi thế cho báo điện tử trong việc giao tiếp hai chiều với độc giả.

Độc giả có thể tham gia đặt câu hỏi khi xem thông tin trên báo điện tử. Sự tương tác này không chỉ tạo cảm giác gần gũi mà còn kết nối độc giả với tờ báo. Chính ưu điểm vượt trội này cùng với việc phần lớn độc giả ngày nay thích đọc báo điện tử đã khiến các tòa soạn tiếp nhận được nhiều thông tin hơn từ công chúng.

Trung bình mỗi ngày tờ báo có hàng nghìn lượt bình luận, tương đương với hàng nghìn thông tin liên quan được bạn đọc cung cấp trực tiếp cho tòa soạn dưới nhiều góc độ khác nhau. Các trường bộ phận có email riêng và mỗi bộ phận cũng có một email. Ngoài ra, báo còn có đường dây nóng chuyên tiếp nhận các cuộc gọi.

Các nguồn thông tin phản ánh của người dân đến cơ quan báo chí hoặc từ độc giả có 3 dạng chính: gợi ý cho nhà báo, báo chí; thông tin, bài viết gửi đến báo chí, cộng tác viên và kiến nghị, phê bình, khiếu nại, tố cáo qua báo chí được truyền tải đến người có chức vụ, quyền hạn của tổ chức Đảng, cơ quan nhà nước. Trong đó, số lượng đơn thư, ý kiến phản ánh đến báo chí chiếm tỷ lệ cao là đơn thư khiếu nại, tố cáo liên quan đến quyền của người dân, tham nhũng, quản lý tài nguyên. Có thể thấy, đơn thư của bạn đọc là một trong những nguồn thông tin đáng tin cậy của cơ quan báo chí do bạn đọc gửi đến, đăng tải những sự kiện, hiện tượng bức xúc của xã hội, tạo dư luận đấu tranh, chống tiêu cực.

Image not found or type unknown



Quản lý và khai thác thông tin từ đơn thư bạn đọc gửi đến Báo Nhân Dân

Vấn đề đặt ra

Việc khai thác thông tin từ đơn thư bạn đọc luôn được làm theo quy trình khép kín với trình tự: Phóng viên phát hiện đề tài; Báo cáo Trưởng ban về quy trình tác nghiệp; Trưởng ban báo cáo Ban

Biên tập. Khi nhận được sự đồng ý, phóng viên mới được phép thực hiện.

Trong kế hoạch sản xuất, lãnh đạo Báo cũng phân công rõ ràng từ giao chức năng nhiệm vụ cho phòng, ban nào đến đăng tải trên các chuyên mục, tiểu mục nào. Ban Bạn đọc của Báo Nhân Dân có chức năng nhiệm vụ chính tiếp nhận đơn thư bạn đọc, thực hiện các tuyến bài viết liên quan đến vấn đề pháp luật. Tuy nhiên, các ban, đơn vị làm nhiệm vụ chuyên môn, văn phòng đại diện, phóng viên thường trú đều có thể đề xuất đề tài điều tra. Quyết định cuối cùng thuộc về Ban Biên tập.

Về nguyên tắc, các sản phẩm và chuyên mục nào cũng có thể đăng tải thông tin từ đơn thư bạn đọc, nhưng tập trung ở chuyên mục bạn đọc. Giữa bản in và bản điện tử cơ bản giống nhau. Nhưng trong thông tin từ đơn thư bạn đọc, bản điện tử cố gắng bổ sung các file media để tăng tính phong phú cho loạt bài điều tra, thể hiện bản sắc của báo điện tử, tăng cường tính tương tác.

Việc khai thác thông tin từ đơn thư bạn đọc luôn nhận được sự quan tâm của lãnh đạo, do vậy sau khi được đồng ý thực hiện đề tài, luôn có sự trao đổi, phản biện và bổ sung của lãnh đạo ban, Ban Biên tập vào kế hoạch thực hiện để phóng viên dễ dàng tác nghiệp.

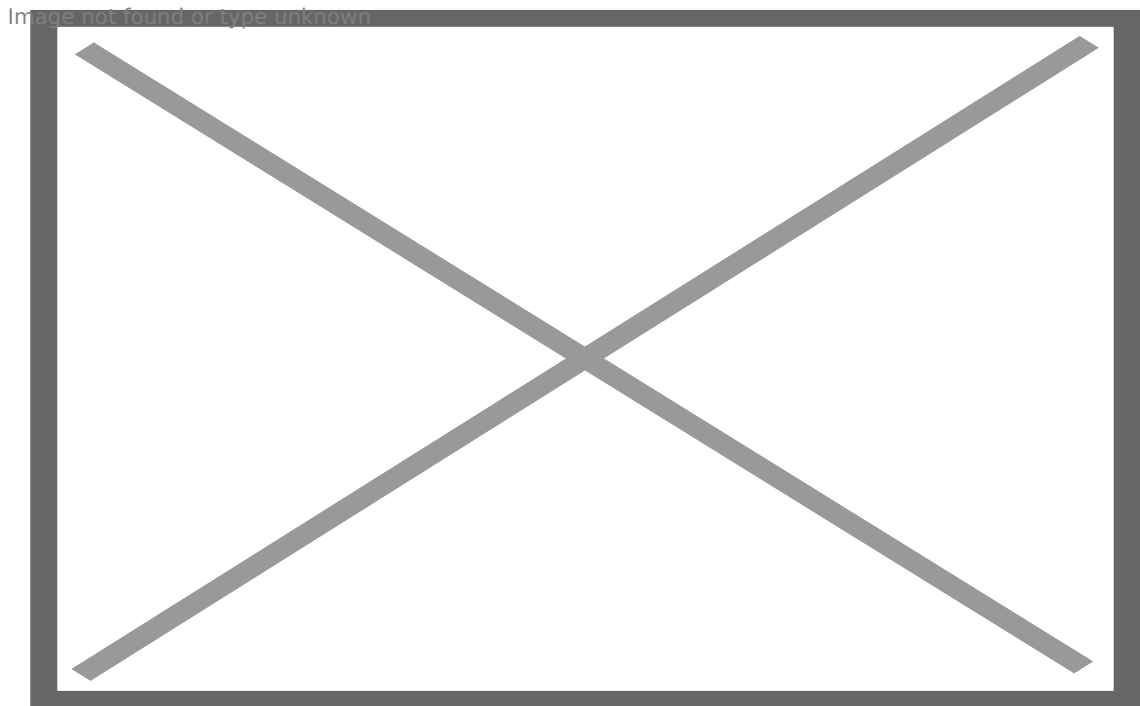
Ngoài ra, trong quá trình thực hiện, phóng viên liên tục báo cáo tiến độ thực hiện hằng ngày (thậm chí hằng giờ) với Trưởng ban; khi có bất cứ tình huống phát sinh đều phải báo cáo và làm theo chỉ đạo. Đối với những trường hợp khẩn cấp, phóng viên không thể báo cáo gấp phải có giải trình ngay sau đó với Trưởng ban và Ban Biên tập.

Bên cạnh đó, do việc tác nghiệp điều tra luôn có sự làm việc nhóm nên quá trình trao đổi thông tin giữa các đồng nghiệp vô cùng quan trọng. Khi có bất cứ thông tin hay biến động nào mới trong quá trình điều tra, các thành viên trong nhóm cập nhật và trao đổi thông qua các nhóm chat trên các mạng xã hội (có tính bảo mật cao) đã lập trước đó.

Báo cũng quản lý bằng giáo dục, thuyết phục như: Hiện nay Báo vẫn tổ chức trao đổi nghiệp vụ ở cấp phòng, ban và toàn tòa soạn. Tại buổi giao ban toàn cơ quan diễn ra sáng thứ hai hằng tuần, các bộ phận chuyên môn và Ban Biên tập thường xuyên có những trao đổi và kết luận về nghiệp vụ, đặc biệt là uốn nắn, chấn chỉnh về tác nghiệp; rút kinh nghiệm về nội dung trong quá trình biên tập, xuất bản tin, bài. Tuy nhiên, ngoài những trao đổi nghiệp vụ đó, phóng viên điều tra cần phải tự học và có những trải nghiệm “xương máu” trên thực tiễn mới vững vàng được.

Ngoài ra, Báo cũng sử dụng phương pháp kinh tế để quản lý mặc dù còn chưa thực sự hiệu quả.

Chế độ đãi ngộ của tòa soạn với phóng viên theo quy định chung của nhà nước. Tùy theo từng mảng mà các phóng viên được phân công, việc khai thác thông tin từ đơn thư bạn đọc luôn được tòa soạn tạo điều kiện, vì vậy với phóng viên làm việc khai thác thông tin từ đơn thư bạn đọc nhuận bút luôn được trả cao hơn các bài viết phản ánh thông thường.



Hộp thư bạn đọc Báo Nhân Dân luôn nhận được nhiều phản hồi từ độc giả

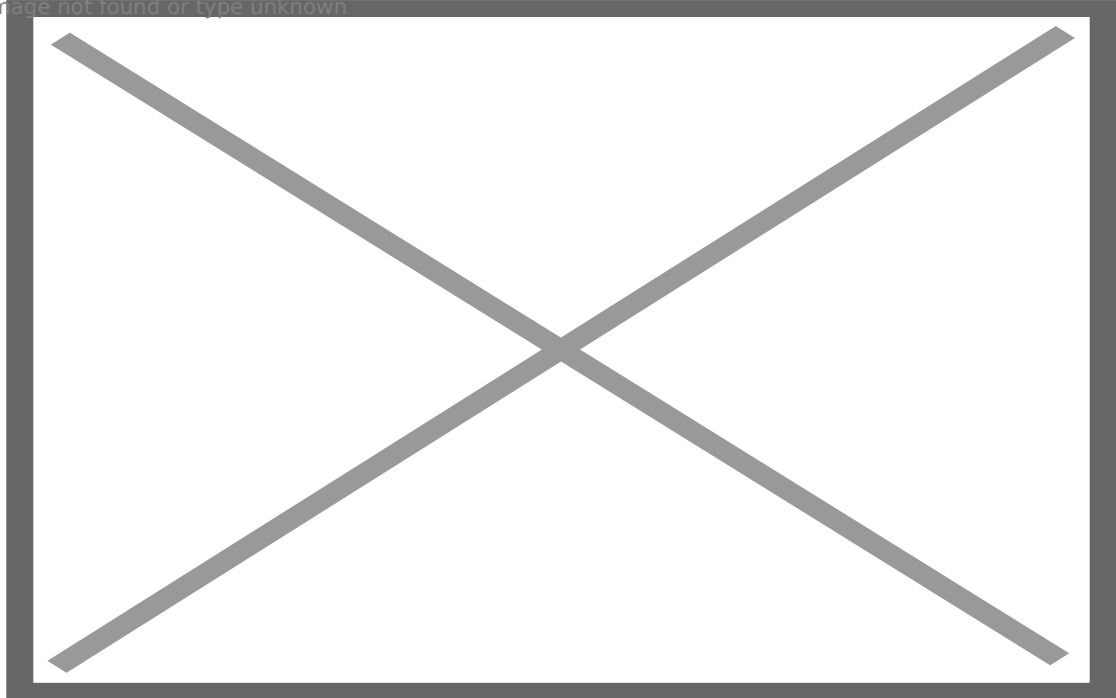
Thực tế cho thấy, nhờ áp dụng chặt chẽ nội dung, quy trình quản lý mà việc khai thác thông tin theo đơn thư bạn đọc có một số ưu điểm sau: Hầu hết các bài viết đều bám sát quy trình chung, với 5 giai đoạn ở các mức độ khác nhau. Các chủ thể có vai trò và sự tham gia tích cực trong quy trình thực hiện. Các chủ thể từ lãnh đạo cao nhất đến phóng viên, các bộ phận liên quan thể hiện sự tham gia tích cực, chủ động.

Mặc dù đã xây dựng quy trình chính thức hay không, về cơ bản tòa soạn đều chú trọng đến yếu tố tập thể trong quy trình điều tra. Việc thực thi, giám sát cơ bản được tòa soạn thực hiện chặt chẽ, yêu cầu đối với phóng viên viết điều tra hay nhóm phóng viên tham gia tuyển bài cao hơn nhiều so với các thể loại khác. Nguồn lực hỗ trợ cho phóng viên điều tra đã có sự chú trọng, cơ chế cao hơn khi viết thể loại khác. Những nguồn lực như tài chính, phương tiện tác nghiệp, kĩ thuật công nghệ... cơ bản đều có cơ chế ưu tiên hơn đối với phóng viên thực hiện tuyển bài điều tra, tùy theo điều kiện, khả năng của các tòa soạn báo.

Tuy nhiên, còn tồn tại nhiều khó khăn về nguồn lực và các yếu tố ảnh hưởng: Thiếu nguồn nhân

lực; chưa thể đảm bảo đầy đủ cơ chế tài chính, hỗ trợ phương tiện tác nghiệp, cơ chế bảo vệ phóng viên...; nhiều tác động tiêu cực từ các yếu tố chính trị, xã hội, kinh tế...; nhiều yếu tố khách quan khác. Nhóm phóng viên phóng sự điều tra của Báo Nhân Dân cho biết, điều kiện tác nghiệp và phương tiện tác nghiệp trong nhiều vụ điều tra rất khó khăn, bởi nhiều yếu tố chi phối.

Image not found or type unknown



Ban Biên tập Báo Nhân Dân vừa trao Quyết định thành lập Văn phòng đại diện và cử Trưởng Văn phòng đại diện Báo Nhân Dân tại các tỉnh, thành phố, chiều 26/6

Một số giải pháp

Cần tăng cường thông tin lý giải và định hướng

Đối với các tác phẩm điều tra theo đơn thư bạn đọc trên báo điện tử, đưa tin nhanh không phải là yếu tố quan trọng nhất. Hầu hết bạn đọc ít quan tâm xem tờ báo nào đưa tin đầu tiên. Họ quan tâm nhiều hơn đến việc gì xảy ra cũng như tầm quan trọng và ý nghĩa cả tác phẩm điều tra đó. Vì vậy, trong hàng trăm tờ báo, hàng vạn trang web, tờ báo nào có tác phẩm điều tra theo đơn thư bạn đọc lý giải thông tin tốt, định hướng được nhu cầu và thẩm mỹ của người đọc, tờ báo đó thành công.

Cần tạo lập các lớp thông tin qua siêu liên kết

Sử dụng tối đa lợi thế của mình, báo điện tử nên tăng cường tạo lập siêu liên kết (đường dẫn) trong một trang báo nói chung và trong một tác phẩm điều tra theo đơn thư bạn đọc nói riêng. Ngoài

những thông tin chính, nên tạo các lớp thông tin liên quan bổ sung bằng cả chữ viết, hình ảnh, âm thanh... giúp người đọc có cái nhìn khách quan và đầy đủ về sự kiện, vấn đề trong tác phẩm điều tra theo đơn thư.

Những thông tin này được xây dựng như các tập hồ sơ, mỗi tập hồ sơ chứa đựng nhiều thông tin về một chủ đề nhất định. Bản thân những đường dẫn phải giống như các cửa sổ mở ra cho người đọc đến các tầng, các lớp thông tin điều tra trước đó trong tuyển bài điều tra theo đơn thư bạn đọc mà tác giả thực hiện.

Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng phóng viên điều tra theo đơn thư bạn đọc

Để phát triển báo chí điều tra theo đơn thư bạn đọc đáp ứng được nhu cầu thực tiễn, bên cạnh việc trông đợi vào nguồn nhân lực được đào tạo chính quy về loại hình này, các cơ quan báo chí cần chủ động nâng cao chất lượng điều tra theo đơn thư bạn đọc bằng việc tổ chức các chương trình tập huấn, bồi dưỡng ngắn hạn, dài hạn với đội ngũ phóng viên.

Nâng cao trình độ, nhận thức, phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ phóng viên khai thác thông tin từ đơn thư bạn đọc

Đây là một trong những giải pháp quan trọng nhất để nâng cao chất lượng khai thác thông tin từ đơn thư bạn đọc trên Báo Nhân Dân. Với vai trò là người trực tiếp lao động sáng tạo, sản xuất ra các tác phẩm để truyền tải thông tin đến cho công chúng, người làm báo nắm giữ trọng trách vô cùng lớn.

Vì vậy, bản thân những người làm báo chí điều tra cần tự ý thức được trọng trách để không ngừng học hỏi và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như trình độ chính trị và đạo đức nghề nghiệp./.

PHẠM VĂN THÀNH

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/quan-ly-va-khai-thac-thong-tin-tu-don-thu-ban-doc-gui-den-bao-nhan-dan>