



# NHỮNG QUY TẮC

## ĐẢM BẢO CHO VIỆC XỬ LÝ THÔNG TIN SAI LỆCH

*Eurostat, tháng 1-2022*

### Tóm tắt

Năm 2020, tại cuộc họp của Ủy ban Hệ thống Thống kê Châu Âu (ESS), Tổ công tác về chiến lược truyền thông đã được thành lập. Các thành viên của Tổ công tác là đại diện của 17 Cơ quan Thống kê quốc gia (NSIs)<sup>1</sup> và Eurostat.

Tổ công tác bao gồm ba nhóm nhỏ. Một trong số đó là nhóm xử lý thông tin sai lệch, do Cơ quan Thống kê Hà Lan chủ trì. Các thành viên của nhóm này là đại diện từ sáu NSI (Bỉ, Hy Lạp, Tây Ban Nha, Pháp, Ý và Hà Lan) và Eurostat. Nhóm này đã chuẩn bị một bộ "quy tắc đảm bảo", chứa các phương pháp được đề xuất về cách xử lý thông tin sai lệch và danh sách các công cụ trực tuyến mà NSI có thể sử dụng để phát hiện, giám sát và xác minh thông tin sai lệch.

### 1. Giới thiệu

1.1. Thông tin sai lệch và vai trò của các Cơ quan Thống kê Quốc gia (NSI)

Cuộc cách mạng kỹ thuật số đã mang lại cho chúng ta nhiều lợi ích. Tuy nhiên, điều đó cũng là nguyên nhân dẫn đến một số hiện tượng nhất định chẳng hạn như sự gia tăng của phương tiện truyền thông xã hội và sự thay đổi thói quen sử dụng thông tin, do vậy, nó đã tạo ra một môi trường cho phép các thông tin sai lệch gia tăng nhanh chóng. Vào năm 2018, báo cáo "Một cách tiếp cận đa chiều đối với thông tin sai lệch", do Nhóm chuyên gia cấp cao độc lập về Tin tức giả mạo và Thông tin trực tuyến của Ủy ban Châu Âu (EC) đã được phát hành. Báo cáo

bao gồm một số khuyến nghị nhằm cung cấp những phương án ứng phó ngắn hạn cho những vấn đề cấp bách; những phương án dài hạn để gia tăng sự phục hồi của xã hội và một khuôn khổ để đảm bảo rằng tính hiệu quả của những phương án này được đánh giá liên tục.

Lượng thông tin sai lệch được quảng bá trong phạm vi cộng đồng đã gia tăng nhanh chóng và trở nên đáng lo ngại. Động cơ của những kẻ đứng sau thông tin sai lệch này không phải lúc nào cũng rõ ràng. Các NSI, với tư cách là người cung cấp các sự thật khách quan, bị nhắm làm mục tiêu và bị ảnh hưởng bởi những thông tin sai lệch được phổ biến trong các cuộc tranh luận công khai trên quy mô chưa từng có. Nếu không giải quyết, những thông tin sai lệch này có thể ảnh hưởng tiêu cực đến danh tiếng của họ, làm xói mòn lòng tin thậm chí khiến cho các NSI không thể hoàn thành sứ mệnh cung cấp số liệu thống kê chất lượng cao cho các tổ chức

<sup>1</sup> Cơ quan Thống kê: Bỉ, Đức, Đan Mạch, Hellenic, Tây Ban Nha, Pháp, Croatia, Hungary, Ireland, Ý, Lithuania, Hà Lan, Ba Lan, Bồ Đào Nha, Slovenia, Slovakia, Phần Lan. Áo cũng là một thành viên Tổ công tác từ tháng 3 năm 2020 đến tháng 6 năm 2021.

## ➤➤➤ THỐNG KÊ QUỐC TẾ VÀ HỘI NHẬP

và cá nhân. Điều này đặt ra câu hỏi mới cho các NSI. Họ nên đảm nhận vị trí nào? Làm sao họ có thể xử lý hiện tượng mới này? Những gì được coi là thông tin sai lệch (và những gì không)? Khi nào nó trở thành một vấn đề đối với các nhà sản xuất thống kê chính thức? Ai/Cái gì xử lý thông tin sai lệch? Những câu hỏi này đã được đảm nhận bởi nhóm nhỏ của Tổ công tác (phân nhóm TF STRATCOM về xử lý sai thông tin), và các câu trả lời được nêu trong tài liệu này.

### 1.2. Vị trí của Tổ công tác trong chiến lược truyền thông ESS

Đặt nền móng cho cuộc tranh luận công khai không có nghĩa là các NSI cần tích cực và nổi bật trong cuộc tranh luận đó. Đặc biệt là, việc sử dụng thuật ngữ "tin giả" có thể mang tính khiêu khích. Thuật ngữ "tin giả" đã bị các tác nhân sử dụng riêng và sử dụng một cách sai trái để loại bỏ tin tức mà họ chỉ đơn giản là thấy không đồng ý. Vì vậy, nhóm đã đồng ý về tên gọi "Nhóm nhỏ về xử lý thông tin sai lệch" và sử dụng thuật ngữ "Thông tin sai lệch" trong mọi công việc và giao tiếp.

## 2. Thông tin sai lệch là gì?

### 2.1. Định nghĩa liên quan đến lĩnh vực thống kê

Thông tin sai lệch là một hiện tượng vượt xa thuật ngữ "tin giả". Ở mức độ chung, thông tin sai lệch có thể chạm đến mọi thành phần của xã hội, từ chính trị, giáo dục, kinh doanh, phương tiện truyền thông tới những tranh luận công khai, và có thể tìm thấy ở nhiều dạng khác nhau.

Thông tin sai lệch như định nghĩa trong báo cáo của EC bao gồm tất cả các dạng sai lệch, thông tin được thiết kế không chính xác hoặc gây hiểu lầm, trình bày và quảng bá có chủ đích gây hại cho công chúng hoặc vì lợi

nhuận. Định nghĩa này được coi là quá rộng đối với các NSI, những người có hoạt động cốt lõi là phổ biến các sự thật và dữ liệu khách quan. Vì vậy, Tổ công tác đã đồng ý rằng một định nghĩa chung, cụ thể hơn là rất quan trọng và là điểm khởi đầu có ý nghĩa cho công việc của họ, nó như là một hướng dẫn cho các phân tích và khuyến nghị hữu ích có thể được áp dụng trong thống kê chính thức.

Trong cuộc họp đầu tiên, các thành viên của nhóm nhỏ đã thảo luận và đồng ý với định nghĩa sau đây:

"Thông tin sai lệch là thông tin không đúng thực tế hoặc sai sự thật hoặc thông tin sai được lan truyền trong cuộc tranh luận công khai. Thông tin này có mục đích để đánh lừa hoặc được trình bày như một "sự thật chưa từng được kể bởi các phương tiện truyền thông chính thống". Thông tin được trình bày có thể mâu thuẫn với số liệu thống kê chính thức và sự kiện do cơ quan thống kê cung cấp."

### 2.2. Hai dạng của thông tin sai lệch

Có hai loại chính của thông tin sai lệch nổi bật hơn cả: loại đầu tiên được định nghĩa là "Sự cố thông tin sai lệch đơn giản" và loại thứ hai là "Sự cố thông tin sai lệch tinh vi" - gây hại nhiều hơn và khó xử lý hơn.

Loại thông tin sai lệch thứ nhất, những sự cố đơn giản về thông tin sai lệch, là những số liệu sai/bịa ra với mục đích rõ ràng là đánh lạc hướng. Do vậy, dễ dàng phản bác lại bằng cách chỉ cần nêu con số chính xác và cung cấp những đường dẫn đến các dữ liệu và tài liệu chính thức đáng tin cậy.

Loại thông tin sai lệch thứ hai là loại khó khăn nhất để xử lý, phức tạp hơn thông tin sai lệch đơn giản, ví dụ: trực quan hóa dữ liệu không sử dụng đúng tỷ lệ, hình ảnh trực

quan so sánh các khoảng thời gian khác nhau, tính toán không chính xác dựa trên số liệu NSI chính thức (có đề cập rõ ràng về các cơ quan thống kê như một nguồn, để tạo độ tin cậy cho dữ liệu).

“Thông tin khuyết thiếu” khác với thông tin sai lệch vì nó không được lan truyền với mục đích lừa dối hoặc gây hiểu lầm - mặc dù người tiếp xúc với chúng vẫn có thể bị hiểu lầm. Nhưng thông tin khuyết thiếu để xử lý hơn bằng cách chỉnh sửa và đưa ra thông tin bổ sung chính xác.

### 3. Cách phát hiện, giám sát và xác minh thông tin sai lệch

Sự lan truyền của thông tin sai lệch đã dẫn đến sự phát triển của một số công cụ nhằm mục đích hỗ trợ các cá nhân và tổ chức trong việc giám sát và xác minh việc lan truyền thông tin sai lệch trực tuyến. Tài liệu này tập trung vào các nền tảng và công cụ mà các NSI sử dụng hoặc nên xem xét sử dụng, dựa trên kinh nghiệm mà người khác đã có.

Hai nhóm công cụ chính đã được Tổ công tác xác định là hữu ích cho các NSI khi xử lý thông tin sai lệch là:

- Các công cụ trực tuyến để theo dõi và giám sát thông tin sai lệch và các công cụ giám sát truyền thông xã hội. Các công cụ trong cả hai nhóm có thể được điều chỉnh cho phù hợp với nhu cầu và lĩnh vực công việc cụ thể của người dùng. Tuy nhiên, Tổ công tác lưu ý rằng việc tạo ra một hệ thống giám sát với độ bao phủ 100% tất cả các phạm vi mà thông tin sai lệch có thể có là điều không thể.

3.1. Các công cụ trực tuyến để theo dõi thông tin sai lệch

Có nhiều loại công cụ trực tuyến khác nhau để theo dõi thông tin sai lệch: một số công cụ phân tích, hình dung sự lan truyền của thông tin sai lệch và cho phép xác minh thực tế (ví dụ: Hoaxy), những công cụ khác cho phép người dùng duyệt và tìm kiếm thông tin xác thực liên quan, chẳng hạn như một chủ đề cụ thể hoặc tuyên bố của một chính trị gia (ví dụ: Google Fact Check Explorer).

\* Danh sách đầy đủ các công cụ giám sát và xác minh thông tin sai lệch có sẵn trong Phụ lục.

3.2. Các công cụ giám sát phương tiện truyền thông xã hội

Các công cụ giám sát truyền thông xã hội vừa có thể quản lý phương tiện truyền thông và cộng đồng trực tuyến, vừa có thể phát hiện thông tin sai lệch một cách kịp thời. Các công cụ này cho phép các tổ chức như NSI theo dõi bất kỳ thuật ngữ hoặc chủ đề cụ thể nào (tên của tổ chức, công bố thống kê, v.v.) được đề cập đến, dựa trên các từ khóa và thuật toán xác định trước trên các nền tảng trực tuyến như các sản phẩm truyền thông, phương tiện truyền thông và blog. Bằng cách theo dõi các vấn đề được đề cập trực tuyến về các thuật ngữ cụ thể liên quan đến các tổ chức, NSI có thể giám sát các cuộc hội thoại được khai thác trực tuyến xung quanh nội dung của họ, xác định thông tin khuyết thiếu, thông tin sai lệch và ứng phó một cách kịp thời khi cần thiết. Các công cụ này cũng có thể giúp các NSI xác định những người hỗ trợ có ảnh hưởng trong cộng đồng trực tuyến và những người mà họ có thể tham gia để tìm kiếm sự hỗ trợ.

Một số công cụ giám sát mạng xã hội có thể được đánh giá là không phù hợp với Quy

## ➤➤➤ THỐNG KÊ QUỐC TẾ VÀ HỘI NHẬP

định chung về bảo vệ dữ liệu 2016/679 (GDPR) do số lượng hoặc loại dữ liệu cá nhân mà họ thu thập hoặc vị trí máy chủ của họ (Hoa Kỳ).

\* Danh sách đầy đủ các công cụ giám sát phương tiện truyền thông xã hội có sẵn trong Phụ lục.

### **4. Sự cố: những gì thực sự đang diễn ra trong ESS**

Gần đây, ở hầu hết các quốc gia thành viên, các NSI đã phải đối mặt với các sự cố thông tin sai lệch khiến họ ảnh hưởng đến truyền thông hoặc danh tiếng. Các thành viên của Tổ công tác đã chia sẻ những sự cố này với nhau, để rút kinh nghiệm và phát triển các biện pháp hiệu quả. Các sự cố được lưu trong một kho lưu trữ trực tuyến được cập nhật thường xuyên và luôn có sẵn. Kho lưu trữ bao gồm thông tin về chủ đề của sự cố, mô tả, ngày, tháng, nguồn/phương tiện truyền thông liên quan, các hành động và kết quả tương tác (nếu có).

Các sự cố này thường liên quan đến cuộc khủng hoảng Covid-19, như thông tin sai lệch lan truyền về mức độ nghiêm trọng của cuộc khủng hoảng và những thách thức đối với số liệu thống kê tử vong chính thức do NSIs phát hành. Trong số các thành viên của Tổ công tác, loại thông tin sai lệch này đã được phát hiện bởi các NSI ở Ý, Tây Ban Nha, Hà Lan, Bỉ và Ireland.

### **5. Thực hành ứng phó đã thử và kiểm tra**

Các phần sau đây cung cấp một bản tóm tắt về các biện pháp ứng phó không có tác dụng hoặc phản tác dụng, và một danh sách các biện pháp ứng phó hoạt động và có hiệu quả.

#### 5.1. Bài học từ sự cố của NSIs

### **NHỮNG ĐIỀU KHÔNG NÊN LÀM**

- Tương tác trực tiếp với những người truyền bá thông tin sai lệch, ví dụ: trên phương tiện truyền thông xã hội mà cộng đồng không sở hữu. Điều này cho thấy NSI như "tiếng nói của quyền lực", khiến họ dễ bị phản công như cáo buộc "tin giả" và kích động thậm chí nhiều cuộc tấn công hơn.

- Chia sẻ một thông điệp (ví dụ: một tweet) trực tiếp hướng tới người lan truyền thông tin sai lệch, lặp lại nội dung thông tin sai lệch trước khi cung cấp thông tin phù hợp và dữ liệu chính xác. Điều này có thể được sử dụng sai một cách có chủ ý như một sự xác nhận thông tin sai lệch đã cung cấp, làm giảm sức mạnh của các sự thật khách quan và hiệu quả của lập luận.

### **NHỮNG ĐIỀU NÊN LÀM**

- Sử dụng các công cụ phát hiện thông tin sai lệch (ví dụ: công cụ giám sát phương tiện truyền thông xã hội)

- Có kế hoạch/chiến lược phân tích và ứng phó.

- Ứng phó ngay lập tức (mặc dù không trực tiếp tranh luận/tiếp xúc với người phát tán), tốt nhất là trên các kênh của riêng bạn và với các thông điệp trung lập, tập trung vào thông tin và dữ liệu chính xác.

- Ứng phó thông qua các đối tác/người đại diện trong mạng lưới của bạn với tư cách là những người có thẩm quyền nêu rõ vị trí của số liệu thống kê chính thức, tốt nhất là trong các kênh độc lập của họ.

- Sử dụng các nền tảng xác minh cảnh báo/kiểm tra thực tế.

- Phổ biến các kết quả điều tra về thông tin sai lệch bởi các phương tiện truyền

thông/người kiểm tra thực tế trên trang web của NSI.

- Chủ động truyền đạt các giá trị và nguyên tắc của Quy tắc Thực hành của Thống kê châu Âu cho công việc của các đối tác ESS.

- Thúc đẩy giao tiếp hai chiều trên các trang web và phương tiện truyền thông xã hội: Khuyến khích mọi người đặt câu hỏi hoặc bày tỏ mối quan tâm của họ trong việc cung cấp các câu trả lời hợp lệ, tránh sự lan truyền của thông tin sai lệch và duy trì sự tin tưởng.

- Trao quyền cho nhân viên hoạt động giống như người đại diện: Chọn người phát ngôn hoặc chuyên gia có thể thay mặt cho NSI nói chuyện về các lĩnh vực thống kê khác nhau (ví dụ: một người cho thống kê sức khỏe, một người cho tổng điều tra dân số và nhà ở). Những người phát ngôn này nên là nhân viên lâu năm, giàu kinh nghiệm, nhận thức rõ về phương pháp luận và mục tiêu của các cuộc khảo sát và đang theo dõi tất cả các cuộc thảo luận công khai có liên quan liên quan đến lĩnh vực của họ.

- Xây dựng quan hệ đối tác để xử lý thông tin sai lệch: Hợp tác với các tổ chức (đáng tin cậy), cá nhân, chuyên gia hoặc những người có ảnh hưởng trên mạng xã hội để chia sẻ thông tin (khi thông tin tương tự được gửi từ nhiều nguồn, thông tin này có cơ hội cao được nhìn thấy và được tin tưởng). Tương tác với những người có ảnh hưởng trên mạng xã hội, đặc biệt là để tiếp cận những người trẻ tuổi (xem [https://learning-corner.learning.europa.eu/learning-corner/learning-materials/spot-and-fight-disinformation\\_en](https://learning-corner.learning.europa.eu/learning-corner/learning-materials/spot-and-fight-disinformation_en) do Giám đốc Truyền thông của Ủy ban châu Âu biên soạn, đặc biệt là [\[informed/publications/guidelines-teachers-how-spot-and-fight-disinformation\]\(#\)\)](https://www.euneighbours.eu/en/south/stay-</a></li>
</ul>
</div>
<div data-bbox=)

- Xây dựng quan hệ đối tác để giáo dục cộng đồng: Thúc đẩy số liệu thống kê cũng như phương tiện truyền thông và hiểu biết về thông tin (của người dùng và nhà báo) để chống lại thông tin sai lệch và giúp người dùng bằng cách cung cấp số liệu thống kê chính thức hợp lệ trong khi điều hướng môi trường truyền thông kỹ thuật số.

- Giáo dục mọi người về tầm quan trọng của việc đánh giá những dữ liệu mà họ xem trực tuyến, đảm bảo để mọi người biết càng nhiều càng tốt về thông tin sai lệch đang tồn tại trước khi nó xuất hiện trên các nguồn cung cấp dữ liệu mạng xã hội của họ.

- Đào tạo các hãng tin chuyên nghiệp địa phương về các phương pháp hay nhất để tìm kiếm số liệu thống kê chính thức.

- Khuyến khích các nhà báo xây dựng lòng tin bằng cách cung cấp cho người đọc thông tin cơ bản về câu chuyện của họ. Điều này có thể bao gồm thông tin về lý do tại sao họ viết câu chuyện này, cách câu chuyện đã được kể, và cách họ đã tìm thấy dữ liệu được báo cáo.

## 5.2. Bài học từ Giám đốc Truyền thông của Ủy ban Châu Âu

Một số khuyến nghị của họ bao gồm:

- Cải thiện khả năng phát hiện, phân tích và phơi bày thông tin sai lệch

Đầu tư vào các công cụ kỹ thuật số, kỹ năng phân tích dữ liệu và đội ngũ nhân viên chuyên môn trong các viện nghiên cứu ở EU và ở các quốc gia thành viên; đánh giá phạm vi tiếp cận và tác động của thông tin sai lệch.

- Tạo ra sự hợp tác mạnh mẽ hơn và biện pháp ứng phó chung đối với thông tin

## ➤➤➤ THỐNG KÊ QUỐC TẾ VÀ HỘI NHẬP

sai lệch giữa các quốc gia thành viên và với các tổ chức

- Nâng cao nhận thức và cải thiện khả năng phục hồi của xã hội.

Ủy ban Châu Âu đưa ra các cơ chế sau:

- Hệ thống cảnh báo nhanh cung cấp cảnh báo về các chiến dịch thông tin sai lệch trong thời gian thực đến các đầu mối liên hệ của các quốc gia để biết thông tin sai lệch do các quốc gia thành viên chỉ định và cho phép trao đổi về các sự cố thông tin sai lệch đã được xác định trước khi chúng xuất hiện ở nơi khác.

- Thực hiện Quy tắc Thực hành về Thông tin sai lệch trên toàn EU: Các công ty trực tuyến lớn chẳng hạn như Google, Facebook, Twitter và Mozilla đã đăng ký; báo cáo thường xuyên kể từ tháng 1 năm 2019 và hành động theo quy định nếu trong trường hợp kết quả không đạt yêu cầu.

- Các chiến dịch được nhằm mục tiêu ở Châu Âu và nhiều hơn thế nữa: Sự tham gia tích cực của xã hội dân sự trong xác định và tiết lộ thông tin sai lệch; hỗ trợ phương tiện truyền thông độc lập và người kiểm tra dữ liệu.

- Huy động khu vực tư nhân giải quyết thông tin sai lệch; hợp tác với các nhà cung cấp, các phương tiện truyền thông (Facebook, Twitter) để triển khai xác minh thực tế trên nền tảng của họ.

### 6. Quy tắc cam kết cho ESS

Các NSI nên phát triển và duy trì tiếp cận một cách thận trọng và nhất quán để xử lý sự cố thông tin sai lệch. Luôn tuân thủ một bộ quy tắc đã được thiết kế từ trước trong chiến lược chống lại các hành vi có thể phản tác dụng. NSI được khuyến cáo hạn chế tham gia trực tiếp vào các cuộc tranh luận công khai

và không đối đầu trực tiếp với người lan truyền thông tin sai lệch trong không gian công cộng (trực tuyến) hoặc phương tiện truyền thông nơi có thông tin sai lệch đang được lan truyền. Điều này làm cho một NSI dễ bị cáo buộc như thiên vị và đảng phái, thiếu khách quan và độc lập. Nhưng điều đó không có nghĩa là không làm gì là giải pháp thay thế duy nhất.

Các phần sau đây trình bày "các quy tắc đảm bảo" cho các NSI, nó như một hướng dẫn cho các hành động cần thực hiện khi đối mặt với thông tin sai lệch.

#### 6.1. Nghiên cứu

- Đảm bảo bạn hiểu đầy đủ về chủ đề của thông tin sai lệch.

- Xác định và kiểm tra nguồn gốc của thông tin sai lệch.

- Kiểm tra tính xác thực của tài khoản mạng xã hội của người lan truyền - chỉ tham gia trên "nền tảng an toàn" với tài khoản đã xác minh và tài khoản đáng tin cậy.

#### 6.2. Ứng phó

##### KIẾN NGHỊ CHUNG

- Sau nghiên cứu ban đầu, hãy quyết định xem có ứng phó hay không bởi vì một số quá nhỏ, không đáng kể hoặc xuất hiện trong các kênh ít người biết đến với mức độ hiển thị thấp và có thể bị bỏ qua, đôi khi có vài sự cố "tuyệt chủng". Nếu thông tin sai lệch bắt đầu lan truyền nhanh, có nguy cơ làm ảnh hưởng đến danh tiếng các tổ chức của bạn hoặc có dấu hiệu tác động tiêu cực với xã hội thì đừng bỏ qua vì nó có thể trở thành sự cố nghiêm trọng.

- Hạn chế việc tương tác trực tiếp với những người lan truyền thông tin sai lệch càng nhiều càng tốt. Nói chung, không tham gia trực tiếp vào cuộc thảo luận với các tài

khoản (ẩn danh hoặc giả mạo) phát tán thông tin sai lệch.

- Trong trường hợp có một loạt các cuộc tấn công tiêu cực, điều khôn ngoan là chờ đợi và chọn các cuộc tranh luận. Đừng công khai tách mình khỏi câu chuyện đó và lên kế hoạch cẩn thận cho các bước tiếp theo (ví dụ: sau phản hồi ban đầu) bằng cách thiết kế những biện pháp ứng phó một cách đầy đủ và đáng tin.

- Tiếp tục phổ biến các dữ liệu, chỉ số, giải thích và nhận xét phù hợp trên kênh đáng tin cậy và phương tiện truyền thông thuộc quyền sở hữu. Đảm bảo rằng khán giả của bạn không ngạc nhiên bởi các kênh, nền tảng hoặc nội dung mới được NSI sử dụng.

- Xoay ngược lập luận bằng cách đưa ra các điểm mạnh dựa trên dữ liệu thống kê, đưa ra thông tin bổ sung, siêu dữ liệu, v.v.

- Nói một cách đơn giản và sử dụng ngôn ngữ thuần túy, hãy nhớ rằng trong số khán giả của bạn có thể có những người không có trình độ cao về thống kê hoặc những người có thể không dành quá nhiều thời gian để đọc thông điệp của bạn.

Nếu bạn quyết định cần phải ứng phó với một sự cố thông tin sai lệch, thì bước đầu tiên, nên xác định xem bạn đang xử lý thông tin sai lệch đơn giản hay phức tạp, như đã định nghĩa trong phần 2.2.

#### THÔNG TIN SAI LỆCH DẠNG ĐƠN GIẢN

- Khi thông tin sai lệch rõ ràng là sai, ví dụ: một con số sai là một con số trái với số liệu thống kê/chỉ tiêu thống kê: kiểm tra với các nhà thống kê có liên quan trong tổ chức của bạn và phát đi một tuyên bố trên kênh ưa thích của bạn có chứa dữ liệu/chỉ tiêu chính xác. Không đề cập trực tiếp đến thông

điệp/tên thông tin sai lệch của người lan truyền khi không cần thiết.

- Ứng phó bằng cách chia sẻ một liên kết đến các số liệu chính thức có liên quan, ví dụ: cơ sở dữ liệu hoặc một đồ thị hoặc trực quan hóa.

#### THÔNG TIN SAI LỆCH DẠNG PHỨC TẠP

- Yêu cầu các đối tác chiến lược của bạn với người phát ngôn/chuyên gia có thẩm quyền ứng phó bằng thông điệp/dữ liệu chính xác, đề cập đến thông điệp của chính bạn, nếu có. Xác định và tham gia với các đối tác ở cấp quốc gia bằng cách sử dụng kho lưu trữ do Đài quan sát truyền thông kỹ thuật số Châu Âu duy trì: <https://edmo.eu/fact-checking-activities/>.

- Sử dụng giao tiếp chủ động, tích cực. Khi soạn thảo một biện pháp ứng phó, hãy thẳng thắn và cô đọng, tránh nhấn mạnh thông tin sai lệch khi phản bác các tuyên bố sai.

- Khi lựa chọn biện pháp ứng phó, điều quan trọng là phải xác định đồng thời mức độ mà bạn sẽ tiếp tục ứng phó với lỗi sai của ai đó. Điều quan trọng là phải lựa chọn cuộc tranh luận và thiết lập điểm giới hạn để đưa ra các biện pháp ứng phó khác.

- Điều chỉnh thông tin/ứng phó theo nhu cầu cụ thể của người dùng và các kênh truyền thông ưa thích (vì thói quen sử dụng phương tiện truyền thông có sự khác biệt đáng kể theo từng lớp khán giả khác nhau). Cố gắng sử dụng nhiều phương tiện khác nhau (video, đồ họa thông tin, v.v.) để đưa ra được thông điệp ứng phó và tiếp cận với tất cả người dùng (có độ tuổi, thói quen và kiến thức khác nhau).

- Tùy chọn (phụ thuộc vào chiến lược chung của NSI đối với việc quản lý tương tác với phương tiện truyền thông xã hội): ứng

## ➤➤➤ THỐNG KÊ QUỐC TẾ VÀ HỘI NHẬP

phó bằng cách sử dụng tài khoản của một lãnh đạo cấp cao trong tổ chức (giám đốc hoặc tổng giám đốc) để cung cấp cho thông điệp của bạn một giọng điệu có thẩm quyền và một liên lạc cá nhân.

### 6.3. Các đề xuất từ "Sổ tay Debunking"

Cuốn sổ tay được trích dẫn rộng rãi này viết về thông tin sai lệch và cách giải quyết, nó cũng là tài liệu hữu ích cả với các NSIs. Sổ tay được viết bởi một nhóm gồm 22 học giả nổi tiếng về thông tin sai lệch và hướng dẫn từng bước để giải quyết thông tin sai lệch.

#### 1. FACTS: Hãy nói sự thật trước

Hãy nói đơn giản và dễ hiểu. Điều này cho phép xác định thông điệp và cuộc hội thoại trực tiếp bằng cách dựa trên quan điểm của chính bạn, không phải của người khác.

Một giải pháp thay thế dựa trên số liệu thống kê chính thức phải được đưa ra để giúp dễ dàng "xóa" thông tin không chính xác trong hiểu biết ban đầu của một người và thay thế nó bằng sự thật.

#### 2. MYTH: Chỉ ra thông tin sai lệch

Nhắc lại nó chỉ một lần và ngay trước khi sửa nó. Tránh sự lặp lại không cần thiết vì có thể làm giảm uy tín của thông tin chính thức.

3. FALLACY: Giải thích tại sao thông tin sai lệch là sai

Kết hợp giải thích cùng với việc sửa thông tin sai lệch để đảm bảo sự khác biệt rõ ràng ngay cả khi đọc lướt qua.

a) Giải thích tại sao thông tin sai lệch có vẻ đúng lúc đầu

b) Tại sao bây giờ rõ ràng là nó sai

c) Tại sao phương án thay thế là đúng

4. FACTS: Khẳng định sự thật và sự kiện thêm lần nữa

Hãy chắc chắn rằng sự thật là điều cuối cùng mọi người sẽ xử lý. Và hãy nhắc lại sự thật nhiều lần.

### 6.4. Kinh nghiệm mới nhất

Theo Cơ quan Thống kê Hà Lan, tại thời điểm viết bài, sự lan truyền của thông tin sai lệch về các chủ đề liên quan đến Covid-19 đã sụt giảm đáng kể, chẳng hạn như những nghi ngờ xung quanh mức độ tin cậy của số liệu thống kê chính thức về tỷ lệ tử vong vượt mức. Đặc biệt là trên các phương tiện truyền thông chính thống, có ít cuộc tranh luận về những số liệu này. Số lượng cao nhất các sự cố sai lệch thông tin là xuất hiện trong cuộc tranh luận về tiêm chủng và các tác động đến sức khỏe – một chủ đề không có trong số liệu thống kê chính thức.

ISTAT quan sát thấy một sự phát triển tương tự và nhận ra rằng công dân ngày càng nhận ra và chỉ ra thông tin sai lệch trong các cuộc thảo luận về Covid-19.

Thống kê Bỉ nhận thấy một sự tiến triển tích cực trong việc sử dụng các số liệu thống kê của mình kể từ khi bắt đầu cuộc khủng hoảng Covid-19. Đặc biệt là trên Twitter, người dùng ủng hộ với các thông tin sai lệch và gắn thẻ Cơ quan Thống kê Bỉ khi đăng các số liệu chính xác. Người dùng thậm chí còn sử dụng số liệu Cơ quan Thống kê Bỉ để sửa lại các báo cáo tin tức có chứa dữ liệu thất thường.

Cơ quan Thống kê Bỉ nhấn mạnh tầm quan trọng của việc khuyến nghị tiếp tục phổ biến dữ liệu, chỉ số, giải thích và nhận xét phù hợp trên các kênh đáng tin cậy và phương tiện truyền thông thuộc quyền sở hữu. Họ cũng nhận thấy có lợi khi hạn chế tương tác trực tiếp với những người phát tán thông tin sai lệch. Hai nguyên tắc này sẽ được kết hợp trong chiến lược giao tiếp



chung. Bên cạnh đó, Cơ quan Thống kê Bỉ đang hướng tới sự hợp tác tốt hơn với giới học thuật và thế giới giáo dục để nâng cao kiến thức thống kê của các nhóm người dùng cụ thể.

## 7. Kết luận

Ngày càng có nhiều sự cố thông tin sai lệch ảnh hưởng đến số liệu thống kê chính thức và vai trò của các NSI trong cuộc tranh luận công khai. Điều này càng trở nên rõ ràng hơn trong cuộc khủng hoảng Covid-19, khi nhiều NSI phải đối mặt với việc các số liệu thống kê của họ đã được đặt câu hỏi công khai về độ chính xác, tính khách quan và tính độc lập. Do đó, các NSI được khuyến khích để phát triển một kế hoạch ứng phó thích hợp, cân nhắc những khuyến nghị chung về việc tránh đối đầu trực tiếp với những người lan truyền thông tin sai lệch.

Có nhiều công cụ có sẵn, chủ yếu là trực tuyến, có thể giúp các NSI xác định và giám

sát thông tin sai lệch lan truyền trên các nền tảng trực tuyến và Tổ công tác khuyến khích sử dụng chúng. Các NSI nên đảm bảo rằng nhân viên trong các bộ phận liên quan (thường là các bộ phận truyền thông) có đủ số lượng và được trang bị các kỹ năng và quy trình phù hợp để xử lý và ứng phó với thông tin sai lệch. Hỗ trợ các hoạt động như thu hút đội ngũ nhân viên tận tụy; hệ thống đáp ứng hỗ trợ nội bộ từ các bộ phận khác; tăng cường sự hợp tác giữa các chuyên gia thống kê và truyền thông về công việc cần thiết để xử lý thông tin sai lệch; và thúc đẩy sự hợp tác và trao đổi về chủ đề này trong ESS và với các nhân tố bên ngoài (các cơ quan chính phủ khác, các tổ chức kiểm tra thực tế và các nhà báo).

*Ngọc Bích (lược dịch)*

*Nguồn: Rules of engagement for handling disinformation (Eurostat, 2022 edition), <https://ec.europa.eu>*

### Phụ lục. Những công cụ trực tuyến để xác định, giám sát và xác minh thông tin sai lệch

Theo dõi và phân tích thông tin sai lệch trực tuyến				
Tên	Chủ sở hữu	Nền tảng đã kiểm tra	URL	Ngôn ngữ
Google Fact Check Explorer	Google	Tất cả	<a href="https://toolbox.google.com/factcheck/explorer">https://toolbox.google.com/factcheck/explorer</a>	Tất cả các ngôn ngữ
Global disinformation index	Veracity.ai	News outlets	<a href="https://disinformationindex.org/">https://disinformationindex.org/</a>	Anh
Hoaxy	Đại học Bloomington Ấn Độ	Twitter, các bài viết trực tuyến	<a href="https://hoaxy.osome.iu.edu/">https://hoaxy.osome.iu.edu/</a>	Ả Rập, Bengali, Bungar, Trung Quốc, Anh, Farsi, Pháp, Đức, Hindi, Ý, Nhật, Malaixia, Bồ Đào Nha, Nga, Tây Ban Nha, Thổ Nhĩ Kỳ
BotSlayer	Đại học Bloomington	Twitter	<a href="https://osome.iu.edu/tools/botslayer">https://osome.iu.edu/tools/botslayer</a>	Anh

	Ấn Độ			
Botometer	Đại học Bloomington Ấn Độ	Twitter	<a href="https://botometer.osome.iu.edu/">https://botometer.osome.iu.edu/</a>	Tất cả các ngôn ngữ
Twitter twXploer	Đại học Northwestern	Twitter	<a href="https://twxplorer.knightlab.com/">https://twxplorer.knightlab.com/</a>	Anh
Iffy Quotient	Đại học Michigan	Bản tin và các trang thông tin	<a href="https://csmr.umich.edu/projects/iffy-quotient/">https://csmr.umich.edu/projects/iffy-quotient/</a>	Anh
CrowdTangle	Facebook	Facebook, Instagram và Reddit	<a href="https://www.crowdtangle.com/">https://www.crowdtangle.com/</a>	Tất cả các ngôn ngữ

**Kiểm tra dữ liệu và báo chí điều tra**

Tên	Chủ sở hữu	Nền tảng đã kiểm tra	URL	Ngôn ngữ
Google Fact Check Explorer	Google	Tất cả	<a href="https://toolbox.google.com/factcheck/explorer">https://toolbox.google.com/factcheck/explorer</a>	Tất cả các ngôn ngữ
Snopes	Snopes Media Group	N/A	<a href="https://www.snopes.com/">https://www.snopes.com/</a>	Anh
Efe Verifica	Agencia EFE	N/A	<a href="https://www.efecom/efe/usa/5">https://www.efecom/efe/usa/5</a>	Tây Ban Nha
Factuel	Agence France-Presse (AFP)	N/A	<a href="https://factuel.afp.com/">https://factuel.afp.com/</a>	Một vài ngôn ngữ khác nhau
NewsGuard	NewsGuard Technologies	Bản tin và các thông tin website	<a href="https://www.newsguardtech.com/fr/">https://www.newsguardtech.com/fr/</a>	Anh

**Giám sát các phương tiện truyền thông xã hội**

Tên	Nền tảng đã kiểm tra	URL	Ngôn ngữ
Talkwalker	Tất cả các kênh truyền thông xã hội và truyền thông trực tuyến	<a href="https://www.talkwalker.com/">https://www.talkwalker.com/</a>	187 ngôn ngữ
Hootsuite	Tất cả các kênh truyền thông xã hội và truyền thông trực tuyến	<a href="https://www.hootsuite.com/">https://www.hootsuite.com/</a>	N/A
Brandwatch	Tất cả các kênh truyền thông xã hội và truyền thông trực tuyến	<a href="https://www.brandwatch.com/">https://www.brandwatch.com/</a>	Có thể thu thập dữ liệu được viết bằng bất kỳ ngôn ngữ nào; có thể phân tích dữ liệu và các chủ đề chính bằng 44 ngôn ngữ