

Một số tiêu chí đánh giá chất lượng kết quả nghiên cứu dư luận xã hội ở Ban Tuyên giáo các cấp

● **ThS LƯU THỊ THU PHƯƠNG**
Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Dư luận xã hội (DLXH) là một hiện tượng xã hội đặc thù, tồn tại và phát triển cùng với sự phát triển của xã hội loài người và đóng vai trò quan trọng đối với tiến trình phát triển xã hội. DLXH đóng vai trò vừa là phương tiện giáo dục, vừa là một công cụ điều chỉnh hành vi của con người. Việc đưa ra những tiêu chí đánh giá chất lượng nghiên cứu DLXH của Ban Tuyên giáo các cấp ở nước ta hiện nay cũng nhằm thực hiện tốt Quyết định số 219/2005/QĐ-TTg năm 2005 của Thủ tướng Chính phủ: “*Hoàn thiện phương thức và cơ chế phối hợp để xử lý có hiệu quả thông tin phản hồi của nhân dân đóng góp, phản ánh với Đảng và Nhà nước; nâng cao chất lượng điều tra DLXH; tăng cường hệ thống thông tin đối ngoại, chủ động đấu tranh với quan điểm sai trái, thù địch*”.

Nhận thức rõ vai trò to lớn của DLXH, Đảng và Nhà nước ta đã quan tâm nghiên cứu về vấn đề này từ những năm 1980. Sự quan tâm đó được cụ thể hóa bằng việc Ban Bí thư Trung ương Đảng đồng ý thành lập Viện Nghiên cứu Dư luận xã hội trực thuộc Ban Tuyên huấn Trung ương (nay là Ban Tuyên giáo Trung ương) vào năm 1982. Việc xây dựng, củng cố và tổ chức mạng lưới cộng tác viên nghiên cứu, điều tra DLXH từ cấp cơ sở đến cấp Trung ương đã trở thành nhiệm vụ về văn hóa - tư tưởng. Như vậy, sự quan tâm của Đảng và Chính phủ đến việc nghiên cứu DLXH đã và đang được thể chế hóa bằng những văn bản pháp luật và về mặt tổ chức.

Các cuộc điều tra DLXH mang lại nhiều ý nghĩa trong đời sống chính trị, văn hóa - xã hội của đất nước. Như chúng ta đã biết, DLXH là một hiện tượng đặc thù của ý thức xã hội, biểu thị sự phản xét đánh giá, biểu hiện thái độ của các nhóm xã hội đối với những vấn đề thời sự có liên quan đến lợi ích của họ tại một thời điểm nhất định. Một trong những chức năng của DLXH là chức năng giám sát. Đây là chức

năng quan trọng, thể hiện quyền làm chủ của người dân. Do đó, điều tra và sử dụng kết quả nghiên cứu DLXH sẽ thúc đẩy quá trình dân chủ trong xã hội. Đối tượng bị giám sát của DLXH rất đa dạng, đó là hoạt động của các cơ quan Nhà nước, các tổ chức xã hội, những người có địa vị xã hội, những quan chức trong bộ máy công quyền, những người nổi tiếng... Kết quả điều tra, thẩm đo DLXH cũng giúp ích cho hoạt động của Đảng, Chính phủ và Quốc hội trong việc đưa ra những quyết định sáng suốt hợp lòng dân. Ở nước ta, nhiều người phản nản về tình trạng có nhiều quyết định, văn bản pháp lý được ban hành nhưng tính khả thi chưa cao. Bởi vì, người dân nhiều khi không biết, còn nhiều cơ quan chức năng cũng không muốn thực hiện. Một trong những nguyên nhân của tình trạng này là từ trước cho đến nay, nhiều quyết định quản lý, văn bản pháp lý được soạn thảo mà không có những nghiên cứu cơ bản hay điều tra dư luận liên quan để làm cơ sở. Để có được quyết định quản lý đúng đắn, chúng ta phải đánh giá được hiện trạng và dự báo được xu thế phát triển của xã hội. Thông qua đánh giá, người

ta sẽ soạn thảo nội dung của quyết định quản lý và tham khảo các giải pháp thực hiện. Kết quả điều tra DLXH cũng giúp xã hội phát hiện và tập trung sự chú ý vào những vấn đề cấp bách đang xảy ra và đòi hỏi các cơ quan chức năng có biện pháp giải quyết⁽¹⁾.

Trong công tác tư tưởng, điều tra DLXH có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. DLXH là những quan điểm, thái độ, ý kiến của các tầng lớp nhân dân về những vấn đề xã hội nóng bỏng, có tính thời sự. Đôi khi, những quan điểm, thái độ đó rất gay gắt. Thông qua kết quả điều tra DLXH, các nhà quản lý sẽ biết được suy nghĩ, tâm trạng, phản ứng của công chúng trước một quyết sách nào đó, những trăn trở, băn khoăn trước những vấn đề của địa phương hay quốc gia, từ đó có cách thức định hướng dư luận cho phù hợp. Do vậy, để thực hiện công tác tư tưởng có hiệu quả, các nhà quản lý trong lĩnh vực này cần phải được cung cấp những thông tin chính xác, nhanh chóng nhất về DLXH, cho dù nó có khuynh hướng và cường độ như thế nào. Thông qua nghiên cứu, điều tra DLXH, những người làm công tác tư tưởng cũng có thể phát hiện và giải quyết những điểm nóng về tư tưởng, giải tỏa những căng thẳng và xung đột xã hội tiềm tàng. Điều này đòi hỏi những người nghiên cứu, điều tra DLXH phải thu thập được những thông tin khách quan, chân thực, không sai lệch. Nếu không, các cấp lãnh đạo sẽ khó có thể nhìn thấy những căng thẳng xã hội tiềm ẩn và kịp thời giải quyết những căng thẳng và xung đột này.

Kết quả nghiên cứu DLXH còn được sử dụng để xác định và hoàn thiện chủ trương, giải pháp và đánh giá hiệu quả tuyên truyền. Công tác tuyên truyền ở đây được hiểu theo nghĩa rộng, không chỉ là truyền bá kiến thức, mà còn tuyên truyền chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, tuyên truyền cho người dân nhằm thay đổi nhận thức, hành vi, phong tục, tập quán của người dân trong đời sống.

Nghiên cứu, nắm bắt DLXH là một nhiệm vụ quan trọng, là hoạt động được tiến hành thường xuyên của Ban Tuyên giáo các cấp từ Trung ương đến cấp tỉnh, huyện. Nếu như ở Ban Tuyên giáo Trung ương, hoạt động này đã được coi trọng và thực hiện có hiệu quả thì ở địa phương, đặc biệt là ở cấp huyện, công tác nghiên cứu DLXH một cách khoa học còn nhiều hạn chế và nhiều nơi bị bỏ qua. Chính vì vậy, nhiều báo

cáo về DLXH chỉ mang tính hành chính và hình thức. Hệ quả là nhiều chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước và địa phương được ban hành không đi vào cuộc sống, không được người dân đón nhận và tính khả thi chưa cao. Điều này đòi hỏi công tác nghiên cứu, nắm bắt DLXH tại Ban Tuyên giáo cấp tỉnh, huyện cần phải được tiến hành một cách chất lượng và khoa học.

DLXH là tâm trạng, thái độ, quan điểm của các tầng lớp nhân dân trước những vấn đề có tính thời sự và có "động chạm" đến lợi ích của họ. Để kết quả nghiên cứu DLXH phục vụ đắc lực cho công tác lãnh đạo, quản lý xã hội, thông tin do nghiên cứu DLXH mang lại phải đạt được các tiêu chí sau:

Thứ nhất, thông tin phải khách quan, chân thực.

Khách quan, chân thực là yêu cầu hàng đầu cho mọi nghiên cứu khoa học nói chung và cho điều tra DLXH nói riêng. Điều này đòi hỏi các nhà nghiên cứu phải phân ánh dư luận như nó vốn có, không thêm thắt, không cắt xén, phải phản ánh cả mặt tích cực và tiêu cực của DLXH trong bối cảnh xã hội nhất định. Công tác tư tưởng chỉ thực sự đạt được hiệu quả khi được cung cấp những thông tin chính xác về DLXH, cho dù đó là những thái độ như thế nào. Sẽ rất nguy hiểm nếu những người nghiên cứu, điều tra về DLXH vì "đi báo vi quý", "lời khoe xấu che" hay "muốn làm hài lòng lãnh đạo", "nói những điều lãnh đạo muốn nghe" mà cung cấp cho các nhà lãnh đạo, quản lý những kết quả điều tra sai lệch về DLXH. Điều này có thể khiến các nhà lãnh đạo, quản lý không nhìn thấy những căng thẳng xã hội tiềm ẩn, từ đó sẽ khó hoặc không thể giải quyết xung đột khi những căng thẳng này phát lộ ra.

Để thông tin do điều tra, nghiên cứu DLXH mang tính khách quan, chân thực, nhà nghiên cứu phải tuân thủ nguyên tắc "*không được định hướng kết luận trước khi thu thập thông tin*". Sự định hướng như vậy sẽ loại bỏ những thông tin mang tính khách quan nhưng không phù hợp với kết luận đã định sẵn. Sự định hướng trước kết luận này sẽ khiến cho người nghiên cứu chỉ chọn lọc những thông tin mô tả cho kết luận có sẵn, phớt lờ những thông tin khác. Chúng ta không thể đi tìm sự thật nếu trong đầu óc của mình đã có sẵn một kết luận, một định kiến, một quan điểm. Áp dụng quan điểm thực chứng chủ nghĩa có thể khắc phục những thiên kiến sai lầm trong nghiên cứu⁽²⁾.

Thứ hai, thông tin phải mang tính tiêu biểu, đại

Đại diện. Đây là tiêu chí gắn với chủ thể của DLXH. DLXH là ý kiến, quan điểm, thái độ của các nhóm xã hội tự ý thức về những vấn đề có tính thời sự có liên quan đến lợi ích của họ, do đó ý kiến, quan điểm của mọi thành phần kinh tế, mọi tầng lớp, nhóm xã hội đều cần được coi trọng cho dù thành phần kinh tế, tầng lớp, nhóm xã hội đó là đa số hay thiểu số trong xã hội. Báo cáo tình hình DLXH của một số địa phương chưa được lãnh đạo coi trọng, có phần lý do là mới chỉ phản ánh được ý kiến của đa số mà bỏ qua ý kiến của các nhóm thiểu số. Thông tin do điều tra DLXH mang lại phải là những thông tin tiêu biểu, đại diện cho các luồng ý kiến khác nhau của các nhóm xã hội khác nhau trước một vấn đề, sự kiện, hiện tượng nào đó.

Để đạt được tiêu chí này, nhà nghiên cứu cần phải tuân thủ nguyên tắc đại diện của mẫu, phải nắm vững phương pháp khoa học và các kỹ thuật chọn mẫu trong trung cầu DLXH. Ngoài ra, khi chọn mẫu phải tính đến dung lượng mẫu, hệ số tin cậy và sai số giới hạn quy định của cuộc điều tra.

Thứ ba, thông tin điều tra DLXH phải mang tính tổng hợp, tính toàn diện. Kết quả nghiên cứu DLXH phải phản ánh được nhiều mặt, nhiều chiều cạnh, cả mặt tích cực và tiêu cực, cả thực trạng lẫn xu thế vận động, biến đổi của DLXH. Những kết quả này cần phải được thu thập bằng nhiều phương pháp điều tra DLXH khác nhau, từ phương pháp hành chính đến phương pháp xã hội học. Chỉ những thông tin được tổng hợp từ nhiều phương pháp như trên mới phản ánh đúng bản chất của DLXH. Trong nghiên cứu DLXH cần tránh lối nghiên cứu gián đơn, suy luận phiến diện kiểu “thầy bói xem voi”, bởi những nghiên cứu loại này chỉ mang đến những kết quả sai lầm, phản ánh lệch lạc bản chất và xu thế vận động khách quan của DLXH⁽¹⁾.

Để đạt được tiêu chí này, nhà nghiên cứu cần được tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ nghiên cứu thường xuyên. Cần trang bị cho nhà nghiên cứu các kỹ năng phỏng vấn, thiết kế bảng hỏi, nghiên cứu và phân tích các tài liệu cũng như kỹ năng tổng hợp, xử lý thông tin và viết báo cáo sau điều tra DLXH⁽²⁾.

Thứ tư, thông tin phải kịp thời. DLXH có tính chất lan truyền nhanh và biến đổi không ngừng. Về mặt thông tin, tiêu chí *kịp thời* này đòi hỏi trước hết là thông tin về sự kiện, hiện tượng, vấn đề xã hội phải được cung cấp nhanh chóng, kịp thời cho chủ thể của

DLXH để DLXH có thể hình thành khách quan và đúng đắn. Đồng thời, thông tin do nghiên cứu, điều tra DLXH mang lại cũng phải được cung cấp cho các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền một cách kịp thời để có các giải pháp định hướng, tác động kịp thời hoặc đưa ra những chủ trương, chính sách, quyết định kịp thời. Khi thông tin điều tra được cung cấp chậm, có thể DLXH đã biến đổi thành dạng khác so với thời điểm nghiên cứu về nó, có thể là những dạng tiêu cực như biểu tình, khiếu kiện tập thể... gây nên những thiệt hại không đáng có và lúc này các biện pháp tác động, định hướng dư luận sẽ khó phát huy được hiệu quả nữa. Vì thế, thông tin cung cấp để tạo lập, định hướng DLXH và thông tin do nghiên cứu, điều tra DLXH mang lại đều đòi hỏi phải cập nhật và kịp thời.

Nhận thức được những tác động của DLXH trong đời sống chính trị, văn hóa - xã hội của đất nước, Đảng ta từ khi mới thành lập đã coi việc nắm bắt lòng dân (lâm tư, nguyện vọng, ý chí nhân dân) là một trong những nhiệm vụ quan trọng hàng đầu. Nhiệm vụ này được Đảng giao cho Ban Tuyên giáo Trung ương và Ban tuyên giáo cấp tỉnh, huyện thực hiện tùy theo cơ cấu tổ chức và năng lực của mỗi cấp. Nắm bắt DLXH thông qua mạng lưới cộng tác viên là hình thức thu thập thông tin DLXH chủ yếu của Ban Tuyên giáo các cấp trong điều kiện hiện nay. Ngoài ra, Ban Tuyên giáo Trung ương còn thường xuyên tiến hành các cuộc điều tra xã hội học về DLXH phục vụ cho quá trình hình thành, hoàn thiện và thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách quan trọng của Đảng và Nhà nước, định kỳ điều tra DLXH về hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị. Các cuộc giao ban phản ánh DLXH được Ban Tuyên giáo các cấp tiến hành định kỳ hàng tuần, hàng tháng để đảm bảo thông tin đến với các nhà lãnh đạo, quản lý và đến với người dân được nhanh chóng, kịp thời. Dù với bất kỳ hình thức nào, Ban Tuyên giáo các cấp cần thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho mạng lưới cộng tác viên DLXH và cán bộ làm công tác tuyên giáo các cấp nhằm đáp ứng những tiêu chí về chất lượng thông tin điều tra DLXH đã đặt ra ở trên □

(1) Nguyễn Quý Thanh, *Xã hội học về DLXH*, Nxb Đại học Quốc gia, 2011, tr. 30.

(2). (3), (4) Lương Khắc Hiếu, *Nghiên cứu và định hướng DLXH*, Nxb. Lý luận chính trị, H.2014, tr.111, 112.