

các tiêu chí và nguyên tắc UX/UI thường được lồng ghép trong các hướng dẫn, khuyến nghị về phát triển phần mềm, ứng dụng, website hoặc trong các tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ, sản phẩm công nghệ thông tin nói chung, nhưng nhìn chung vẫn còn thiếu tính đồng bộ giữa các công của các đơn vị khác nhau, hạn chế tiếp cận đối với nhóm yếu thế và trải nghiệm người dùng chưa thực sự trực quan.

Vì vậy, việc ban hành Tiêu chuẩn quy định về chất lượng và trải nghiệm của người dùng đối với dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam là rất cần thiết và mang lại nhiều lợi ích thiết thực, khắc phục những vấn đề còn tồn đọng, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và cải thiện chất lượng phục vụ người dân.

Mục đích chính của việc xây dựng Tiêu chuẩn quốc gia về dịch vụ công trực tuyến đó là: Đảm bảo tính nhất quán và đồng bộ về giao diện và cách thức tương tác trên tất cả các dịch vụ công trực tuyến; Cải thiện tính dễ sử dụng, giúp người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, tìm kiếm thông tin và hoàn thành giao dịch trực tuyến một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Nâng cao khả năng tiếp cận cho mọi đối tượng người dùng, đặc biệt là các nhóm yếu thế, thông qua việc tuân thủ các tiêu chuẩn về khả năng tiếp cận như WCAG 2.2; Định hướng và chuẩn hóa quy trình phát triển, triển khai,

vận hành và cải tiến dịch vụ công trực tuyến; Thiết lập cơ sở để đo lường, đánh giá và liên tục cải tiến trải nghiệm người dùng, hướng tới mục tiêu đạt tỷ lệ hài lòng cao của người sử dụng; Góp phần thúc đẩy mạnh mẽ quá trình chuyển đổi số quốc gia;...

Theo Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia, dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia về dịch vụ công trực tuyến có quy định rõ yêu cầu kỹ thuật, đánh giá bằng các chỉ số cụ thể, tập trung vào 3 nhóm chính: Quy định dữ liệu phải thu thập, hành vi và thống kê sử dụng; Quy định hiệu năng phải đạt ngưỡng; Yêu cầu đo kiểm định kỳ (quý/lần, có người dùng thực). Việc đánh giá trải nghiệm người dùng được lượng hóa thông qua các chỉ số như thời gian hoàn thành thủ tục, tỷ lệ hoàn tất hồ sơ trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

Để có cơ sở hoàn thiện nội dung dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia về dịch vụ công trực tuyến trước khi công bố, Bộ Khoa học và Công nghệ hiện đang lấy ý kiến của các đơn vị liên quan, nhằm lắng nghe phản hồi từ người dân, doanh nghiệp và chuyên gia, đảm bảo tiêu chuẩn khi ban hành sẽ thực sự khả thi, mang tính ứng dụng cao, thúc đẩy việc triển khai các dịch vụ công trực tuyến hiệu quả, hiện đại và hướng tới trải nghiệm người dùng tối ưu ■

Theo vietq.vn

TIÊU CHUẨN VIỆT NAM 7980:2024: HOÀN THIỆN CHUẨN SIÊU DỮ LIỆU, THÚC ĐẨY KẾT NỐI HỆ THỐNG SỐ

Việc thiếu một chuẩn thống nhất trong mô tả siêu dữ liệu đang khiến nhiều hệ thống thông tin rơi vào tình trạng rời rạc, khó kết nối và lãng phí tài nguyên. Sự ra đời của TCVN 7980:2024 không chỉ là bước tiến kỹ thuật, mà còn là “hàng rào” cần thiết để ngăn nguy cơ phân mảnh dữ liệu trong quá trình chuyển đổi số.

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, khối lượng dữ liệu được tạo lập, lưu

trữ và chia sẻ tại Việt Nam tăng nhanh chưa từng có. Từ tài liệu hành chính, dữ liệu khoa học công nghệ, giáo trình điện tử đến các kho dữ liệu mở và hệ thống thư viện số, mọi lĩnh vực đều đang “số hóa”. Tuy nhiên, sự gia tăng này cũng kéo theo một vấn đề lớn: dữ liệu nhiều nhưng không dễ khai thác

Nguyên nhân cốt lõi nằm ở việc thiếu chuẩn hóa siêu dữ liệu là “lớp thông tin về dữ liệu” giúp nhận diện, phân loại và tìm kiếm tài

nguyên. Khi mỗi cơ quan, đơn vị tự xây dựng một cách mô tả riêng, không theo chuẩn chung, dữ liệu dù có giá trị cũng trở nên khó kết nối, khó chia sẻ, thậm chí bị “cô lập” trong chính hệ thống của mình.

Thực tế cho thấy, nhiều hệ thống thông tin hiện vẫn vận hành với bộ trường siêu dữ liệu riêng lẻ, thiếu tính đồng bộ. Ngay trong cùng một ngành, cách mô tả dữ liệu giữa các đơn vị cũng có thể khác biệt đáng kể. Hệ quả là khi tích hợp hệ thống hoặc chia sẻ dữ liệu liên thông, các cơ quan phải đối mặt với tình trạng không tương thích cấu trúc, phát sinh chi phí chuyên đổi và nguy cơ mất mát thông tin.

Đáng lo ngại hơn, không ít hệ thống thư viện và lưu trữ số vẫn sử dụng mô hình mô tả cũ, không còn phù hợp với môi trường trực tuyến hiện đại. Trong khi đó, trên thế giới, các chuẩn như Dublin Core đã được áp dụng rộng rãi nhờ tính linh hoạt và khả năng thích ứng với nhiều loại hình tài nguyên. Khoảng cách này nếu không sớm được thu hẹp sẽ trở thành rào cản lớn trong tiến trình hội nhập dữ liệu số.

Trong bối cảnh đó, việc ban hành TCVN 7980-1:2024 và TCVN 7980-2:2024 tương đương với các tiêu chuẩn quốc tế ISO 15836 là bước đi mang tính nền tảng. Bộ tiêu chuẩn không chỉ thiết lập khung mô tả siêu dữ liệu thống nhất mà còn tạo điều kiện để các hệ thống thông tin tại Việt Nam “nói cùng một ngôn ngữ”, từ đó nâng cao khả năng kết nối và khai thác dữ liệu.

TCVN 7980 được thiết kế thành hai phần với cấu trúc rõ ràng, dễ áp dụng. Phần 1 xác định 15 yếu tố cốt lõi trong mô tả siêu dữ liệu, bao gồm các thông tin quan trọng như tiêu đề, định danh, tác giả, đơn vị xuất bản hay người đóng góp. Việc chuẩn hóa các trường thông tin này giúp đảm bảo dữ liệu được nhận diện chính xác, tránh nhầm lẫn và nâng cao hiệu quả tra cứu.

Không chỉ dừng ở mức nhận diện, tiêu chuẩn còn yêu cầu mô tả rõ nội dung và chủ đề thông qua từ khóa hoặc danh mục thống nhất, qua đó cải thiện đáng kể khả năng tìm kiếm. Các yếu tố về thời gian, định dạng, loại hình tài nguyên cũng được quy định cụ thể nhằm giúp người dùng hiểu rõ đặc tính và phạm vi sử

dụng dữ liệu.

Một điểm quan trọng khác là việc chuẩn hóa mối quan hệ giữa các tài nguyên như phiên bản cập nhật, bản dịch hoặc tài liệu liên quan. Điều này giúp hình thành “hệ sinh thái dữ liệu” có liên kết, thay vì các tập dữ liệu rời rạc như trước. Đồng thời, yêu cầu về mô tả quyền sử dụng cũng được nhấn mạnh nhằm đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật về bản quyền và quyền truy cập.

Nếu Phần 1 đóng vai trò “khung xương” thì Phần 2 của tiêu chuẩn lại mở rộng khả năng mô tả thông qua hệ thống thuộc tính và phân lớp chi tiết. Các thuộc tính giúp làm rõ ý nghĩa của từng yếu tố, từ ngữ cảnh, nguồn gốc đến các mối quan hệ phức tạp giữa các tài nguyên. Việc phân lớp theo đối tượng như người sáng tạo, sự kiện hay địa điểm cho phép xây dựng mô hình siêu dữ liệu linh hoạt, phù hợp với từng loại hình thông tin.

Đáng chú ý, TCVN 7980 không áp đặt cứng nhắc mà cho phép các tổ chức linh hoạt trong áp dụng. Tuy nhiên, nguyên tắc bắt buộc là khi đã sử dụng, phải đảm bảo đúng tên gọi và ý nghĩa của từng yếu tố. Đây là “điểm chốt” để duy trì tính tương thích giữa các hệ thống, tránh tình trạng “chuẩn hóa nửa vời”, một rủi ro không hiếm trong thực tiễn.

Tiêu chuẩn cũng đặt ra yêu cầu quan trọng về khả năng chuyển đổi siêu dữ liệu giữa các hệ thống mà không làm mất nội dung cốt lõi. Điều này đặc biệt cần thiết trong bối cảnh các nền tảng số ngày càng đa dạng, đòi hỏi dữ liệu phải có tính “di động” và thích ứng cao.

Có thể thấy, TCVN 7980:2024 không chỉ đơn thuần là một bộ tiêu chuẩn kỹ thuật, mà là nền tảng để xây dựng hệ sinh thái dữ liệu đồng bộ, minh bạch và bền vững. Nếu không sớm áp dụng một cách nghiêm túc, nguy cơ phân mảnh dữ liệu, lãng phí tài nguyên và cản trở chuyển đổi số sẽ ngày càng rõ rệt.

Ngược lại, khi được triển khai đồng bộ, tiêu chuẩn này sẽ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý thông tin, thúc đẩy chia sẻ dữ liệu trên diện rộng và tạo nền tảng vững chắc cho phát triển kinh tế xã hội trong kỷ nguyên số ■

Theo vietq.vn