

## XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN QUỐC GIA VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN: YÊU CẦU ĐẶT RA TỪ THỰC TIỄN

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.

### Dịch vụ công trực tuyến - Trụ cột của chuyển đổi số quốc gia

Hiện nay, sự phát triển của Chính phủ điện tử và tiến tới Chính phủ số đang trở thành xu thế tất yếu trên toàn cầu, đặc biệt trong kỷ nguyên Cách mạng công nghiệp 4.0, nơi các quốc gia coi dịch vụ công trực tuyến là trụ cột quan trọng của chiến lược chuyển đổi số quốc gia.

Theo đó, dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng. Với sự phát triển của chuyển đổi số, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngày càng trở nên phổ biến. Để đảm bảo hiệu quả, tính dễ sử dụng và sự hài lòng của người dùng khi tương tác với các dịch vụ này, việc chuẩn hóa về giao diện người dùng và trải nghiệm người dùng là rất cần thiết.

Giao diện người dùng (UI) bao gồm các thành phần trực quan của hệ thống số, như bố cục, màu sắc, kiểu chữ, biểu tượng và các yếu tố tương tác. Trải nghiệm người dùng (UX) là tổng thể cảm nhận của người dùng khi tương tác với dịch vụ công trực tuyến, bao gồm tính dễ sử dụng, hiệu quả và mức độ hài lòng.

Trên thế giới, nhiều quốc gia đã xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về UX/UI nhằm đảm bảo khả năng tiếp cận, tính thân



Triển khai mô hình ki-ốt thông minh giải quyết thủ tục hành chính

thiện và hiệu quả sử dụng cho các sản phẩm số. Các tiêu chuẩn này hỗ trợ mọi đối tượng người dùng, bao gồm cả người khuyết tật và được tham chiếu trong các quy định kỹ thuật. Ví dụ, các quốc gia như Anh, Singapore, Estonia, Canada, và Ấn Độ đã áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế để thiết kế các cổng dịch vụ công với giao diện trực quan, tuân thủ các yêu cầu về khả năng tiếp cận và tương thích đa nền tảng.

Một số tiêu chuẩn quốc tế quan trọng bao gồm: WCAG 2.2 (W3C): Hướng dẫn về khả năng tiếp cận nội dung web của World Wide Web Consortium, đảm bảo nội dung dễ nhận biết, dễ thao tác, dễ hiểu và tương thích với công nghệ hỗ trợ; ISO 9241-11:2018: Tiêu chuẩn về khả năng sử dụng, tập trung vào hiệu quả, hiệu suất và sự hài lòng của người dùng; ISO 9241-210:2019: Hướng dẫn quy trình thiết kế lấy con người làm trung tâm, yêu cầu nghiên cứu người dùng và thử nghiệm lặp lại.

### Ban hành Tiêu chuẩn quốc gia về dịch vụ công trực tuyến là rất cần thiết

Tại Việt Nam, việc áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về UX/UI còn hạn chế. Bên cạnh đó, dù

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

**V**iệc 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