



CÁCH TIẾP CẬN CỦA OECD ĐỂ HIỂU NHU CẦU NGƯỜI SỬ DỤNG THÔNG TIN THỐNG KÊ

Terri Mitton, Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD)

Giới thiệu

1. Nhiệm vụ của OECD – Chính sách tốt hơn cho cuộc sống tốt hơn – thúc đẩy các chính sách để cải thiện phúc lợi kinh tế và xã hội của người dân trên toàn thế giới. OECD cung cấp một diễn đàn duy nhất trong đó các Chính phủ làm việc cùng nhau để chia sẻ kinh nghiệm về những điều cần thay đổi để thúc đẩy kinh tế, xã hội và môi trường phát triển, tìm kiếm giải pháp cho các vấn đề chung. Các sự kiện xã hội của OECD và Ban Giám đốc truyền thông hỗ trợ cho việc thực hiện các định hướng chiến lược của Tổng thư ký được chuẩn bị kỹ bởi Tổ chức truyền thông bên ngoài. Chúng tôi xem xét toàn bộ các công việc của OECD, xem nó liên quan như thế nào đến các chương trình nghị sự công khai trên toàn cầu và đảm bảo các chính sách quan trọng và nghiên cứu của OECD được truyền đạt tới các bên liên quan chính, người dân và các phương tiện truyền thông.

2. Điều này chỉ có thể đạt được nếu chúng ta truyền tải các số liệu thống kê theo cách dễ hiểu cho cả những chuyên gia và những người không chuyên sử dụng. Gần đây, OECD thực hiện một số sáng kiến để tìm hiểu thêm về những điều người sử dụng cần ở chúng tôi. Bài viết này mô tả các phương pháp tiếp cận OECD sử dụng cho việc nghiên cứu

nhu cầu của người sử dụng, các kết quả của nghiên cứu cũng như xác định những thách thức và sáng kiến mới cũng là để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người sử dụng

Cách tiếp cận để phân tích đối tượng của OECD

3. Năm 2009, OECD đã làm việc với Gerry McGovern là người sáng lập, giám đốc điều hành của Customer Carewords. Ông được đánh giá là một người có uy tín trên thế giới trong việc tăng mức độ hài lòng cho trang web. Với sự hướng dẫn của ông, chúng tôi khảo sát những người sử dụng trang web của chúng tôi để tìm hiểu thêm về nhu cầu của họ. Các câu hỏi khảo sát bao gồm “những gì bạn muốn làm trên trang web” với một danh sách dài các tùy chọn để đáp ứng yêu cầu thực hiện lựa chọn. Cuộc khảo sát cũng cung cấp cái nhìn sâu sắc về hồ sơ cá nhân của người sử dụng đã đến với trang web của chúng tôi và những nhiệm vụ hàng đầu mà người dùng muốn làm trên trang web của chúng tôi.

4. Tiếp theo, Gerry McGovern và OECD tiến hành một số thử nghiệm khả năng sử dụng trang web với các đại diện từ mỗi thành viên để xem xét người dùng có thành công hay không trong việc hoàn thành 10 nhiệm vụ hàng đầu trong một khung thời gian dự kiến.

Sau này, OECD đã tiến hành vòng thứ hai của việc kiểm tra người sử dụng bằng cách dùng cách tiếp cận khả năng sử dụng được mô tả trong cuốn sách "Rocket Surgery Made Easy" của Steve Krug. Tất cả các bài kiểm tra khả năng sử dụng đã chứng minh rằng người dùng gặp khó khăn khi hoàn thành một số nhiệm vụ hàng đầu trên trang web của chúng tôi.

5. Năm 2011, Ban thư ký đưa ra các đánh giá về hoạt động xuất bản và sắp xếp các phiên thông tin về các thỏa thuận công bố hiện nay cho các phái đoàn. Ban thư ký cũng ủy quyền việc đánh giá các thỏa thuận xuất bản của Tổ chức cho các chuyên gia tư vấn bên ngoài. Các chuyên gia tư vấn thực hiện cuộc phỏng vấn với các bên liên quan trong và ngoài tổ chức, người sử dụng bên ngoài và phương tiện truyền thông. Họ cũng lấy OECD làm chuẩn đối với các IGOs và các nhà xuất bản khác so sánh.

6. Nghiên cứu cho thấy OECD cung cấp nội dung trực tuyến phong phú. Cải thiện đáng kể trong phổ biến đã được thực hiện trong vài năm qua. Tuy nhiên, các chuyên gia thấy rằng rõ ràng vẫn còn những "khoảng cách tiếp cận". Một biểu hiện của vấn đề này là các đối tượng chính vẫn gặp khó khăn để xác định vị trí và truy cập thông điệp cùng nội dung của OECD. Tuy vậy cái chính trong việc "tiếp cận" vẫn đề là cách mà **số liệu thống kê** được trình bày, đặc biệt là cho những người không có chuyên môn. Liên quan đến các ấn phẩm, chuyên gia tư vấn cũng xác định có một "khoảng cách tiếp cận" chính, đặc biệt là với một mục hàng đầu như Outlooks, được dành cho một lượng lớn đối tượng. Có quá nhiều thuật ngữ được sử dụng, mã chủ và ngôn ngữ kỹ thuật làm mờ

đi các thông điệp chính, làm cho các kết luận và khuyến nghị khó tiếp cận với một lượng đối tượng không chuyên.

7. Cuối cùng, hội thảo được tổ chức với các bên liên quan và các cuộc phỏng vấn có chiều sâu qua điện thoại đã được tiến hành. Những yêu cầu của người sử dụng đã được biên soạn vào "dữ liệu" cá nhân và một danh sách các yêu cầu của người sử dụng.

Những người sử dụng muốn gì?

8. Nghiên cứu của McGovern chỉ 20 nhu cầu người sử dụng: (1) Các cuộc điều tra quốc gia/đánh giá/báo cáo; (2) So sánh số liệu thống kê quốc gia; (3) Thống kê về một chủ đề cụ thể; (4) Duyệt miễn phí một ấn phẩm trực tuyến; (5) Giấy tờ làm việc; (6) Xuất bản theo chủ đề; (7) Thông tin cơ bản, tóm tắt và tổng quan; (8) Thống kê về một quốc gia cụ thể; (9) Dự đoán/dự báo thống kê; (10) Truy cập vào dữ liệu thô; (11) Nguyên tắc chỉ đạo và tiêu chuẩn quốc tế (tập đoàn nhà nước, thuế cư trú ...); (12) Nguồn và phương pháp thống kê; (13) Những vấn đề mới (chủ đề nóng, các ấn phẩm gần đây, các sự kiện); (14) Tư vấn chính sách của OECD theo chủ đề, quốc gia; (15) Báo cáo thường niên của OECD; (16) Xuất bản theo quốc gia; (17) Thủ tục tốt nhất trong thực hiện chính sách; (18) Xuất bản theo tiêu đề; (19) Bảng và đồ thị dạng đơn giản, dễ hiểu; (20) Thông cáo báo chí.

9. Người sử dụng dữ liệu của OECD có một loạt các hồ sơ và nhiệm vụ để thực hiện khi họ vào trang web của chúng tôi. Các hồ sơ bao gồm các cố vấn chính sách, nhà phân tích kinh doanh, nhà nghiên cứu/nhà thống kê, thư viện các trường đại học, nhà báo, tổ chức phi chính phủ/công

dân với 1 lý do và sinh viên đại học. Những hồ sơ này đã được phát triển thành những tư cách của người sử dụng để xây dựng sự hiểu biết tốt hơn về người dùng của chúng tôi và để truyền đạt nhu cầu của người sử dụng bên trong tổ chức.

10. Dưới đây là dữ liệu về một số nhiệm vụ hàng đầu đáp ứng nhu cầu của tất cả người sử dụng dữ liệu và các nhiệm vụ khác chỉ cần thiết bởi một phần nhỏ dân số là những chuyên gia sử dụng:



11. Nhu cầu của người sử dụng được trình bày chi tiết dưới đây cho mỗi hồ sơ người sử dụng:

Cố vấn chính sách

Công việc đặc thù: Chuẩn bị cho một cuộc họp. Dữ liệu cần: Đối với một chủ đề

cần có cái nhìn tổng quan, những khuyến nghị quan trọng và hỗ trợ bằng các bảng/biểu đồ; Quan sát dữ liệu tạm thời/thông báo về dữ liệu mới; Không có thời gian cho các tính năng tiên tiến.

Chuyên viên phân tích kinh doanh

Công việc đặc thù: Tư vấn công việc kinh doanh cho khách hàng. Dữ liệu cần: Dữ liệu để giải thích tình hình hiện nay trong một lĩnh vực/vị trí; Dữ liệu chuỗi thời gian thể hiện xu hướng và cho phép dự báo; Dữ liệu đó không được dễ dàng truy cập ở những nơi khác.

Nhà nghiên cứu/nhà thống kê

Công việc đặc thù: Xử lý dữ liệu cho một báo cáo. Dữ liệu cần: Tải toàn bộ hoặc nhiều dữ liệu bằng một cú click chuột; Các định dạng máy tính thân thiện/tự động xuất khẩu; Siêu dữ liệu rõ ràng.

Tổ chức phi Chính phủ/Công dân

Công việc đặc thù: báo cáo các xu hướng tài chính. Dữ liệu cần: Liên hệ dữ liệu thực tế tới một nguyên nhân riêng; Dễ dàng tìm thấy các chỉ số chính; Thông báo dữ liệu mới và báo cáo tại các khu vực quan tâm; Không có thời gian để làm nghiên cứu riêng của mình.

Sinh viên đại học

Công việc đặc thù: Sưu tầm dữ liệu cho một bài luận hay một bài báo. Dữ liệu cần: Đảm bảo rằng mình đang tìm kiếm các chỉ số chính; Cần một biểu đồ với mô tả cho một bài luận hay bài báo; Tham khảo ý kiến tổng kết và tóm tắt các báo cáo cho hoàn cảnh; Video hướng dẫn.

Nhà báo

Công việc đặc thù: Tạo ra một chủ đề sinh động. Dữ liệu cần: Số liệu kịp thời; Thể hiện rõ các chỉ số chính; Xem hoặc cho ý kiến về OECD; Nhận cảnh báo cho dữ liệu trong vùng được quan tâm; Sử dụng biểu đồ theo phong cách riêng của họ trên trang web tin tức chính của họ một cách tốt hơn; Một số kênh tin tức sẽ không nhất thiết phải có nguồn lực để đầu tư vào việc tạo ra các đồ thị chủ của riêng họ nên họ quan tâm đến những biểu đồ tương tác đơn giản trực tiếp trên trang web hay blog của họ.

Thư viện trường đại học

Công việc đặc thù: Hỗ trợ truy vấn dữ liệu một cách tiên tiến. Dữ liệu cần: Tải về tất cả dữ liệu liên quan đến một chủ đề; Xác định các báo cáo là điểm khởi đầu cho sinh viên kém phát triển; Phương pháp; Hiểu biết về tất cả các dữ liệu mới.

12. Người sử dụng muốn truy cập cả số liệu thống kê và phân tích nội dung. Người sử dụng muốn có thêm hướng dẫn để tìm dữ liệu chỉ số chính và thông tin tổng quan. Họ muốn biết thêm hướng dẫn đưa họ đến một cái nhìn tổng quan cao hơn và trong các thông tin chi tiết hơn khi thích hợp. Họ không cần thiết tìm kiếm lướt qua dữ liệu hình ảnh trực quan - những điều được xem là "tốt đẹp".

13. Khi nhu cầu cho dữ liệu mở và tính minh bạch ngày càng tăng, chúng ta phải đáp ứng các nhu cầu của một bộ phận người dùng mới, các nhà phát triển phần mềm muốn phát triển một chương trình để tạo ra các máy móc để truy cập vào dữ liệu của chúng tôi thông qua giao diện lập trình ứng

dụng (API). Các dữ liệu chuyên nghiệp phân phối lại cũng muốn truy cập nhanh hơn vào dữ liệu và sẵn sàng để phát triển các chương trình cho phép họ kéo sơ lượng lớn dữ liệu trong thời gian thực thông qua một API.

14. Người sử dụng truy cập dữ liệu thông qua máy tính bảng và thiết bị di động ngày càng nhiều. Để đáp ứng yêu cầu này, trang web của chúng tôi cần phải đáp ứng nhiều hơn nữa và thích hợp với cách bố trí của thiết bị.

15. Rõ ràng là chúng ta cần phải cung cấp dịch vụ khác nhau cho các nhu cầu khác nhau của người sử dụng. Người sử dụng là chuyên gia muốn thoải mái hơn bằng cách sử dụng các công cụ cơ sở dữ liệu phức tạp và thời gian ngay tức khắc và không ít các chuyên gia chấp nhận sử dụng các công cụ của người dùng đòi hỏi sự tương tác đơn giản và nội dung ngôn ngữ "tiếp cận" đơn giản.

Những thách thức

16. Internet là kênh thông tin chính của tổ chức. Thật khó để hiểu được người dùng internet bởi họ vô hình đối với chúng ta và chúng ta biết rất ít về mức độ hài lòng của họ. Điều này đặc biệt đúng với người sử dụng nói chung, những người mà có thể sẽ không muốn dành nhiều thời gian điền vào mục khảo sát người sử dụng. Cuộc khảo sát thường không phải là một cách tốt nhất để đo lường mức độ hài lòng của người sử dụng bởi vì người dùng sẽ nói rằng họ rất hài lòng ngay cả khi họ không thể tìm thấy những gì họ đang tìm kiếm. Có một hiện tượng mà một số người dùng không muốn chỉ trích và họ cho rằng nó có thể là lỗi của họ, họ đã không tìm thấy những gì họ cần.

Thường thì chúng ta sử dụng số liệu về lượng khách truy cập hoặc vào trang web để báo cáo và chúng tôi giả định rằng nếu điều này ngày càng tăng thì chúng tôi phải đáp ứng được nhu cầu của người sử dụng. Nếu một khách hàng trên internet và họ đang đánh sai trên trang web do một nút dán nhãn kém mà chúng ta lại phản ứng chậm thì chúng ta không thể nhìn thấy được vấn đề và khi lượng vào trang ngày càng tăng, chúng ta có xu hướng bỏ qua nó. Tuy nhiên, nếu chúng ta làm hài lòng “cốt lõi của người sử dụng” thì sau đó chúng ta hầu như không thể thành công trong việc đạt được lượng đối tượng nhiều hơn. Chúng ta cần thiết lập một cách tốt hơn để đo lường trực tuyến thành công. Có một cách là sử dụng “tỷ lệ hoàn thành nhiệm vụ”, đó là tỷ lệ phần trăm các nhiệm vụ hàng đầu của người sử dụng hoàn thành thành công trong quá trình kiểm tra khả năng sử dụng. Một cách khác là đo “chỉ số thực hiện nhiệm vụ”, đó là thời gian để thử nghiệm khả năng sử dụng khi hoàn thành những nhiệm vụ hàng đầu so với mức thời gian tối thiểu.

17. Trước thời đại internet, thống kê đã được dùng bởi một đối tượng khá thích hợp của phương tiện truyền thông, tư vấn chính sách, các tăng duy (*một tổ chức hay một nhóm gồm các chuyên gia chuyên nghiên cứu những vấn đề đặc biệt nào đó rồi đưa ra để nghị về chính sách*) và các học giả. Các phương tiện truyền thông là công cụ để chúng ta tiếp cận với các đối tượng nói chung. Ngày nay, thách thức đối với các nhà thống kê là để bài viết của mình thích ứng theo những cách tiếp cận trực tiếp cho một đối tượng rộng hơn. Điều này không có nghĩa là chúng ta phải đưa xuống tất cả các

văn bản mà cần thêm một lớp trên cùng của nội dung chuyên môn với ngôn ngữ đơn giản và các chỉ số quan trọng với văn bản tóm tắt.

18. Ngoài ra, người dân có thể truy cập trực tiếp vào nhiều dữ liệu thống kê và có thể đóng góp vào các cuộc thảo luận chính trị. Chúng ta cần phải đáp ứng nhu cầu và sự mong đợi các mục tiêu khác nhau của đối tượng có tính đến sự phát triển và vai trò của họ trong quá trình hoạch định chính sách.

19. Khả năng đọc và tiếp cận các nội dung được đề cập, trình bày, cấu trúc rõ ràng và hệ thống thông tin của cả dữ liệu và nội dung không phải dữ liệu. Nó cũng đề cập đến việc liệu các nội dung được trình bày một cách thích hợp cho các đối tượng mục tiêu. Được phân tích bằng văn bản rõ ràng và chính xác? Trong nội dung phân tích, đó là những con số và văn bản phù hợp để thực hiện một cách mạch lạc, có thể đọc được và có thể truy cập toàn bộ? Là sự lựa chọn của ngôn ngữ rõ ràng và thuật ngữ miễn phí trong cả phân tích và văn bản có nội dung dữ liệu kèm theo (ví dụ như tiêu đề con số và lời ghi chú)?

20. Để xác định cách đo lường khả năng đọc nội dung, OECD đưa một nghiên cứu chuẩn để xác định những gì người khác đang làm. Các kết quả không thuyết phục – IGOs không có hướng dẫn về khả năng đọc trong khi một số nước có những cam kết về ngôn ngữ đơn giản, dễ đọc và theo dõi các biện pháp không được định rõ. Hiện tại việc tự động “kiểm tra khả năng đọc” có xu hướng tập trung vào yếu tố cá nhân, chẳng hạn như một vài âm tiết của các từ là không

đạt yêu cầu ngắn gọn như điểm số vô nghĩa cao hơn so với các câu rõ ràng với các từ khác được coi là hoàn toàn dễ hiểu. Một biện pháp phù hợp với OECD có thể được phát triển, liên quan đến thông tin phản hồi từ đối tượng, thử nghiệm khả năng sử dụng hoặc phổ biến trong số các đối tượng mục tiêu, cho ví dụ.

Sự mong đợi

21. Theo kết quả của những nghiên cứu này, thành viên hội đồng OECD được ủy quyền một dự án để làm cho dữ liệu "**Có thể truy cập**", "theo đó người dùng có thể dễ dàng *tìm thấy, hiểu và sử dụng* các nội dung mà họ tìm kiếm". Là một phần của sáng kiến này, một số lĩnh vực đang được giải quyết trong hai năm tiếp theo:

- Để xây dựng một cổng thông tin thân thiện với người sử dụng thống kê, một cổng vào trung tâm được thiết lập để truy cập tất cả dữ liệu của OECD và các ấn phẩm xuất bản. Cổng thông tin này sẽ trình bày một lớp đầu tiên của chỉ số năng động chính chẳng hạn như Facebook và một loại ấn phẩm At a Glance với mô tả chỉ số và so sánh thông tin. Điều này sẽ được trình bày với các liên kết tổng quan và các ấn phẩm để cung cấp ngữ cảnh cho người dùng liên quan. Cổng thông tin cũng sẽ cung cấp các liên kết để tiếp tục thông tin và là cơ sở dữ liệu cho những người muốn nghiên cứu chi tiết hơn. Đối với các chuyên gia, một liên kết trực tiếp sẽ được cung cấp cho cơ sở dữ liệu và xây dựng các công cụ truy vấn của mình.

- Khởi động dự án tìm kiếm để cải thiện phát hiện tổng thể của dữ liệu và nội

dung của OECD. Việc làm này cần phải được thực hiện để cải thiện việc xác định các từ khóa trong mỗi bộ nhớ dữ liệu nhằm tăng cường khả năng của các công cụ tìm kiếm như Google tới các chỉ số dữ liệu của OECD. Dự án tìm kiếm sẽ làm việc trên tất cả các nội dung và OECD sẽ tập trung vào các từ khóa tìm kiếm hàng đầu.

- Tạo ra một dự án Giao diện lập trình ứng dụng API để giúp cho máy tính của OECD có thể đọc được các dữ liệu của máy móc. Một diễn đàn sẽ đặt tại chỗ để thực hiện các cuộc thảo luận với cộng đồng người dùng phát triển API. Một phần nhỏ các sự kiện hackathon (*một sự kiện mà các lập trình viên, cùng những người liên quan trong ngành phát triển phần mềm như các nhà thiết kế đồ họa, thiết kế giao diện, quản lý dự án sẽ hợp tác với nhau trong thời gian ngắn để hoàn thành một dự án phần mềm*) được thực hiện để kiểm tra định dạng tiềm năng của API.

- Làm việc với Creative Commons (CC) và các tổ chức khác để thích ứng với giấy phép mà nhờ vậy họ có thể sử dụng được bởi IGOs. OECD sẽ cập nhật các điều khoản và điều kiện cấp giấy phép, tái sử dụng dữ liệu để người dùng có thể dễ dàng hiểu được các điều khoản sử dụng.

- Tạo ra một tập hợp **các định nghĩa, quy tắc** và **kiến nghị** về nội dung để bị ảnh hưởng - để bổ sung chính sách xuất bản. Đưa ra một hệ thống quản trị mà định nghĩa về vai trò, trách nhiệm và quy trình trong việc cải thiện khả năng tiếp cận nội dung được xác định. Hướng dẫn khả năng tiếp cận phải được tuân thủ nghiêm ngặt, đặc biệt đối

với các chỉ số chính và ấn phẩm hàng đầu nhằm vào một đối tượng lớn.

- Đưa ra một chiến lược truyền thông để nhân viên OECD và các bên liên quan nhận thức được nhu cầu của người sử dụng và những khoảng trống hiện tại trong các trang web của OECD.

- Năm 2013, một phân tích chi tiết người dùng, chẳng hạn như doanh nghiệp, thư viện và các viện nghiên cứu sẽ được tập trung sử dụng trong các cuộc thảo luận nhóm. Mục đích là để xác định các dịch vụ cao cấp sẽ giúp các nhóm sử dụng dữ liệu hiệu quả hơn dữ liệu của OECD trong công việc của họ.

Kết luận

22. Chúng tôi tin tưởng rằng chúng tôi đã sử dụng các phương pháp tốt để tìm hiểu nhu cầu của người sử dụng. Công việc này là cần thiết để đảm bảo sự thích ứng của chúng tôi và tác động của một thế giới thị trường cạnh tranh ngày càng tăng. Sự thay đổi liên tục trong nhu cầu của người sử dụng phải được chấp nhận và chúng ta phải liên tục thu thập thông tin về nhu cầu của họ để đảm bảo chúng ta có thể đáp ứng được những nhu cầu đó.

23. Truyền đạt thông tin phản hồi cho các nhân viên trong nội bộ và các bên liên quan thông qua người dùng cá nhân là một cách hiệu quả để làm sao cho Tổ chức nhạy cảm với các nhu cầu của người dùng. Người dùng cá nhân cung cấp một cách để làm cho

trang web và nhóm phát triển tập trung vào các mục tiêu và nhu cầu của người dùng trong suốt quá trình thiết kế trang web. Điều này đảm bảo rằng lấy người dùng làm trung tâm và là nhiệm vụ trọng tâm

24. Người dùng không tìm kiếm dữ liệu trong một hầm silo (hầm chứa thông tin). Tâm nhìn của người sử dụng là "Hãy để tôi dễ dàng truy cập **các số liệu thống kê và sự phân tích** của OECD. Hãy để tôi **tìm thấy, hiểu và sử dụng** các dữ liệu tôi cần". Điều này có nghĩa rằng bất kỳ dữ liệu cổng thông tin nào cũng cần phải rộng hơn so với dữ liệu đơn độc và trong trang web của chúng tôi, chúng tôi phải giúp người dùng tìm thấy một sự kết hợp của cả dữ liệu và phân tích.

25. Các sáng kiến đưa ra sau khi phân tích người dùng sẽ thúc đẩy thay đổi tổ chức đáng kể. Một sự quản trị mạnh mẽ và quản lý tập trung, kiểm soát khâu biên tập trong việc xuất bản là rất cần thiết để cung cấp cam kết cho Hội đồng thành viên của chúng tôi và để đạt được thành công với các đối tượng mục tiêu của chúng tôi, do đó làm tăng sự tác động và tính phổ biến.

Vương Thanh (dịch)

Nguồn: Hội nghị các nhà thống kê châu Âu, phiên làm việc truyền thông của thống kê tại Đức, 27-29/5/2013

http://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.45/2013/Session_3_-_Terri_Mitton.pdf