

用户体验视角下浅谈高校门户网站现状与改版方案 ——以上海第二工业大学中文门户网站为例

耿萍萍

(上海第二工业大学 信息化办公室, 上海 201209)

摘 要: 网站建设是高校信息化的重要组成部分,也是高校服务于内、外部用户的重要信息平台。如何让师生、校友、学生家长及其他社会人士更方便、更快捷、更愉悦地获取学校信息,是网站建设的初衷。结合我校的校史校情,基于学校管理者、教师、学生等不同用户的体验需求,参考2018年泰晤士报世界大学排名中亚洲知名高校的门户网站案例,通过文献研究法、调研法从门户网站布局、色彩运用、导航栏设定、学校职能部门网站优化整合等方面给出具体改版方案,以期为我校建设具有大学文化内涵、技术先进、视觉精美的新版门户网站提供思路。

关键词: 用户体验; 高校门户网站; 改版方案

中图分类号: G472.2

文献标志码: B

The Present Situation and Revision Plan of University's Portal Website from the Perspective of User Experience —— A Case Study of Shanghai Polytechnic University Website

GENG Pingping

(Information Office, Shanghai Polytechnic University, Shanghai 201209, China)

Abstract: Website construction is the important contents of university informatization, and it is also an important information platform for the university to serve internal and external users. How to make teachers and students, alumni, students' parents and other social personages more convenient and more pleasant to access school information is the original intention of website construction. Combined with the history of the university, based on the experience needs of different users like school administrators, teachers and students, the cases of university portals of Asian universities selected from 2018 world university rankings listed in The Times as a reference, through the methods of literature research and investigation, the specific revision plan is given from the aspects of website layout, color using, navigation bar settings and optimization and integration of the school functional departments' website, which is to provide ideas for our school to build a new portal website with university culture connotation, advanced technology and exquisite vision.

Keywords: user experience; university portal; revision

0 引言

高校门户网站作为服务于内外部用户的重要信

息平台,其核心宗旨为方便快捷、准确高效的用户体验^[1]。在当下的信息化时代,其重要性不言而喻。于内而言,随着我校信息化建设的不断推进,门户网

站已然成为学校信息发布的主要阵地,是师生获取信息、传递知识以及进行学术研究等最为主要、便捷的渠道;于外而言,高校信息化水平建设的高低,最直观的展现便是门户网站的设计,其信息服务质量是影响用户满意度和考生报考决策行为的重要因素。此外,网站作为一个庞大的信息系统,没有使用说明书,访问用户往往具有一定的目的性,并且停留时间不会太长,因此如何使用户在访问过程中方便快捷地获取所需信息,并能获得良好的交互体验与视觉美感,是网站设计的核心追求。

近年来,国内外关于高校网站建设的研究方向越来越倾向于根据不同访问用户的需求指向来分析网站的设计要素,例如2019年5月News Rx Health & Science发表的文章中介绍了华盛顿大学健康科学网站提供何种类型的设计方式以及内容安排可以更好地帮助那些有自杀倾向的患者^[2]。澳门科技大学樊亚男^[3]通过对国内外民办私立高校门户网站首页页面视觉呈现部分的设计要素进行分析,阐明网页如何利用视觉设计元素向利益相关方传递实时资讯与学院品牌性格,尝试为国内民办私立高校官方门户网站界面设计提供建议。王传松^[4]认为,随着经济时代的来临以及高等院校教育信息化进程的快速发展,不管是高校网站管理者还是用户都对用户体验高度重视,因此从用户体验的角度来评价并改进大学门户网站的建设与应用情况具有现实意义。通过以上中外相关文献的研读发现,以网站主要使用用户的需求作为设计出发点、注重用户感受的设计趋势愈加明显。可以说,一个设计符合用户审美需求、给用户良好主观体验的大学门户网站对于高等院校整体形象和软实力的提升有重要的推动作用。门户网站设计是一个集艺术与技术完美统一的整体,既包含页面设计等美学设计因素,也包含Java、Html等编程语言方面的知识^[5]。本文将在兼顾以上设计元素的基础上,充分调研师生、学校管理部门的使用需求,参考华语圈知名高校网站设计元素,提出符合我校校情并兼顾技术先进、视觉精美的网站改版方案。

门户网站改版是一个渐进的过程,很多国内外知名高校基本每年都要改版一次。如今,门户网站

变革趋势正在逐步形成,用户对信息获取的便捷性、个性化、社交分享等有了更高的要求,因此对门户网站的传统运营方式提出挑战,门户网站改版势在必行^[6]。高校作为产生新技术、新知识的前沿阵地,面对的是高学历高素质的教师队伍,以及喜欢尝试新鲜事物的学生群体,因此,如何在惯例与创新之间寻求平衡,如何不断改进网站展现形式以迎合师生的需求,以及如何建设富有大学文化内涵的优秀网站门户是值得思考的问题。

1 我校门户网站建设的现状

伴随高等教育信息化的快速发展,我校及大部分二级单位均已建设了对应的门户网站平台。目前我校门户网站主要包含学校中英文主站,党群、行政、直属部门网站,学院(系)、科研机构网站及各类专题会议网站等。中英文主站由专门部门负责,职责清晰,运行尚佳。各二级部门网站由于没有专门的管理团队,运行状况欠佳,主要存在以下问题:内容更新不及时,信息滞后,维护缺失,信息重复现象严重(见表1)。此外,网站正常运行需要大量的日常维护工作,各部门门户网站兼职维护人员往往难以兼顾。

通过表1可以发现,2018年除了教务处、研究生部等少数部门外,大部分二级职能部门网站信息发布数量以及用户访问数量都非常少。暴露的问题也是显而易见,如已有网站资源利用不充分、信息发布不够及时高效等。根据日常工作调研发现,我校网站的用户主体主要有:学生、专职教师、信息发布员、宣传管理单位以及学校管理层。不同群体对于网站的布局建设有不同的要求,主要概括为以下几点:①信息确保及时、准确;②信息分类更加清晰明朗;③信息检索更加智能;④后台管理更加方便简洁;⑤页面设计更加时尚前卫。从学校管理层角度而言,领导者主要希望可以加强学校网站整体规划,提高网站服务质量。此外,通过访谈部分专职教师和学生,他们普遍认为,目前网站信息量很大,内容涉及教学、科研、管理等各类信息,缺少必要的分类,导致搜索目标内容非常困难。因此,从整体上看,学校中文主页门户网站可以更加优化,二级部门网站需进行重新规划与调整。

表1 2018年职能部门网站更新与访问量统计
Tab.1 The update and the visit statistics of the departments' website in 2018

部门名称	信息发布数量	访问量/次				栏目总数
		≤ 1 000	1 000 ~ 5 000	5 000 ~ 10 000	≥ 10 000	
校长办公室	2	13	2	0	0	15
教学质量管理部门	27	11	4	0	0	15
教务处	138	6	7	3	4	20
科研处	6	13	1	0	0	14
研究生部	194	8	4	1	2	15
人事处	23	10	3	0	1	14
财务处	27	4	4	0	0	8
审计处	0	2	0	0	0	9
保卫处	71	8	4	0	0	12
学生处	32	6	4	1	0	11
后勤保障处	33	6	5	0	0	11
资产与实验室管理处	187	7	4	1	0	12
发展规划处	4	10	0	0	0	10
国际交流处	45	10	1	1	1	13
终身教育处	10	6	0	0	0	6
信息化办公室	9	9	1	0	1	11
外国留学生事务办公室	44	15	0	0	0	15

2 我校门户网站改版方案探析

从当下的互联网环境来看,影响高校门户网站用户体验的要素主要有4个,分别为用户身份类别多样,终端浏览环境复杂,视觉界面同质化,导航形式单一^[7]。通过对国内外知名院校门户网站分析研究,发现被调查网站均具备页面信息简洁化、服务集约化、应用智能化的特点,能够在较大程度上满足用户的体验感受。近年来,我校门户网站也经历了重大的调整和改版,从最初的简单罗列到现在的美观、智能、高效,从手工到谷歌移动服务(google mobile service,GMS)系统建设模式确立,信息及时性、准确性、有效性大大提升。本次网站改版经过前期众多的范例参考及精心规划设计,对原有栏目进行了梳理和归并,并从整体框架,栏目板块、图片展示等方面做了新的设计和调整。设计理念思考及最终设计稿展示如下:

(1) 新版网站在色彩运用上采用“工业蓝”作为主题色调。我校是一所工科见长的应用型高等学校,坚持“职业导向的高等教育”,为上海现代化建设输

送了数以万计的各类技术与应用人才,被誉为中国职业教育标杆和“劳模摇篮”。蓝色属于冷色系,给人沉稳、智慧的感受,一般代表科技、高端的品质,故被称为“工业蓝”。选用“工业蓝”作为学校官方网站的主色调可以更好的突出我校的办学定位。因此,网站改版中蓝色主色调保持不变,寻求在细微的局部加入其他配色巧思,坚持总体遵循协调均衡,局部采用对比着重的设计原则。

(2) 版面设计采用中庸正式与技术、艺术设计完美融合的版式。一方面,高校作为高等学府,学术氛围严谨,因此版面划分宜模块清晰,文字编辑整齐规范。另一方面,高校汇集了最青春、最活力的弄潮儿,因此新版网站设计中宜融入更多的艺术设计元素,以凸显高校时尚前卫的特点,迎合师生的心理期待,获得愉悦的心理感受。本次改版在参考国内外知名高校网站布局设计的基础上,结合我校大图供稿体系尚不完善、素材紧缺的实际情况,将高质量图片用于首页轮播图全屏展示,其他动态新闻采用小分辨率图片加摘要的形式展示,同时排版布局中着重突出师生更加关注的通知公告分类。

(3) 服务个性化。高校网站访问用户相对来说比较固定,一般分为考生、在校学生、教职工、校友、学生家长以及关心学校发展的社会人士等。不同类型的访问用户有不同的访问需求,因此可以根据以上不同类型的访问用户进行个性化定制服务信息,对其关注的信息进行整合分类。以科研处网站为例(见图 1),从 2018 年 7 月 1 日—2019 年 7 月 3 日网

站访问量统计数据来看(数据来自于学校目前使用的门户网站管理系统),师生普遍关注的主要集中在科研公告、信息公开、图片新闻、表格下载、管理文件、科研信息及核心期刊等。因此,新版网站可在统计所有部门网站内容访问量的基础上,将师生主要关注信息进行汇总分类,最终实现根据不同访问对象,提供个性化服务。



图 1 科研处网站访问量统计

Fig. 1 The site visits statistics of the research administration office

(4) 采用响应式 Web 设计。近年来,随着移动互联网的兴起,用户的终端浏览环境越来越复杂,通过小屏幕移动设备访问网站的用户不断增加。目前我校门户网站的分辨率是 1 000 像素,无法自适应手机、ipad 等不同规格的移动互联网设备,给师生的工作、学习、信息浏览带来了极大的不便。响应式 Web 功能的开发,可以使门户网站兼容多种终端环境,为师生提供良好的视觉效果,而且其开发、运行成本较低,不会产生较大的运行维护成本。

(5) 增加网站交互功能使用范围。网站交互功能的广泛使用可以大大提升学生与老师、领导与教师以及部门之间的沟通交流,促进信息沟通更加高效便捷。目前我校已经开通的具有交互功能的模块有校长信箱、信息公开网站的网上咨询、网上信访、网上公示、网上征求意见等。新版网站可在便民服务、学生通知等模块增加交互功能的使用,为访问用户提供便捷、权威的互动反馈。

(6) 精简整合导航栏,加强信息检索功能开发。

导航栏是一个门户网站的灵魂,也是其功能实现的主要途径。导航栏设计宜简单直接,一目了然。根据国内外网站的最新建设模式,我校目前的导航栏相对涵盖广泛,建议对其进行精简。例如中国人民大学网站导航栏只有 3 个栏目,分别是概况、院系、服务。从用户使用的角度来看,实现导航栏精简,可以促使网站使用者按照用户分类或者寻求的服务类型进行查找,从而大大提高同类信息的横向对比和筛选。此外,智能搜索功能可大大提高检索的精度和效果,不仅可以提供传统的快速检索、相关度排序等功能,还可以根据用户的身份、兴趣等进行信息过滤和推送,但根据目前的市场状况,功能强大的智能检索开发价格往往较高。本次改版可在目前的检索功能基础上进行优化升级,实现传统意义上全面、快速、相关度排序等基本功能即可。

(7) 原则上取消二级职能部门网站(党群网站除外),实现校内资源整合,增加学校办事流程入口,最大限度解决信息分类不清、查找困难的问题。二

级职能部门主要作为学校的服务部门存在, 为广大师生提供各种学习、工作和生活服务。目前几乎各二级职能部门均建设了自己的部门网站来进行信息发布。但网站的实际运行状况欠佳, 主要表现在以下几个方面: ① 部门新闻通知等内容较少, 存在信息不足、内容滞后的问题, 无法很好地撑起一个网站的框架; ② 部门中重要的活动成果一般会报送至学校校园门户网站进行宣传, 主站和部门网

站同时发布相同信息, 信息重复现象突出, 在一定程度上造成学校资源浪费; ③ 没有专门的网站维护人员。因此, 在新的网站改版中建议取消二级职能部门网站。那二级职能部门网站作为学校重要的组成部分, 该如何展示呢? 其原有网站上的重要的服务信息该如何更加方便快捷地为师生服务呢? 本文主要参考了以下三所大学的建设模式, 如图2所示。

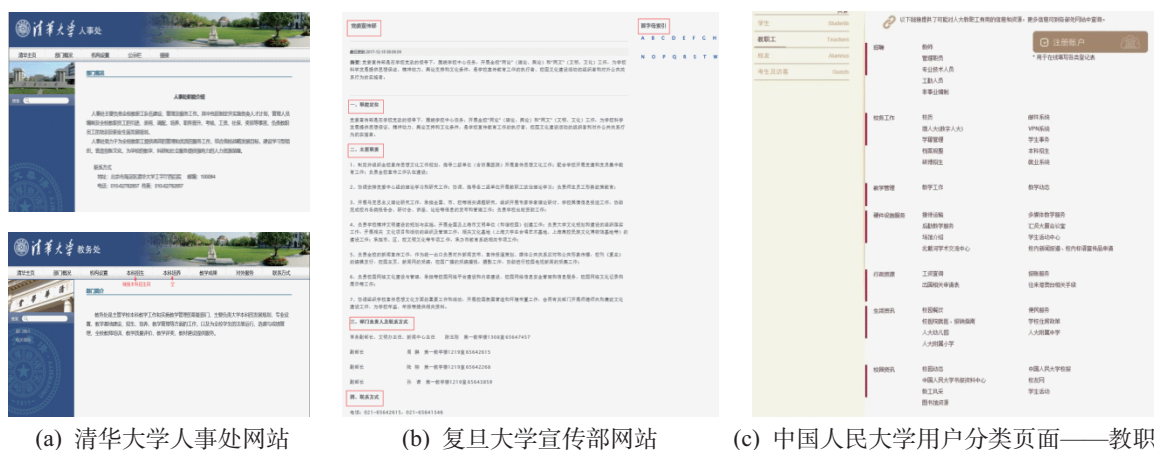


图2 国内知名大学网站
Fig. 2 The website of some famous universities in China

通过国内部分知名高校网站建设的分析考察(见图2)可以发现, 很多国内知名高校已经采用了新型的职能部门介绍形式, 并可以做到根据不同的访客分类展示出不同的服务内容, 使得页面布局更加简洁明了, 服务更加集约, 职能部门的服务属性更加明晰。基于我校的基本情况, 二级职能部门可以采用网页列举的方式, 如按照职能定位、主要职责、部门工作(服务)流程、部门负责人、联系方式等进行展示, 如图3所示。其中, 各部门的工作(服务)流程及内容可按照学生、教职工、访客、考生进行分类展示。

(7) 丰富网站首页新闻及通知公告呈现方式。对于一般的商业类网站, 高校网站因其特殊型, 其内容的重要性尤其突出, 对于信息的准确、权威、时效性有更高的要求。因此从用户体验的角度出发, 如何将信息类型单一但信息量巨大的网站优化布局, 是高校网站建设需重点关注的问题。二级职能部门网站取消后, 学校门户网站主站中新闻与通知板块的功能将被大大整合与激发。因此, 建议改版过程中将主站的新闻以文摘形式展示, 即将图片与文字

信息化办公室(信息技术中心)网页展示内容示例:

一、职能定位

信息化办公室及信息技术中心是学校信息化建设的职能部门, 是学校信息化建设的归口管理单位和主要承建单位。

二、主要职责

信息化项目申报、评审、论证招标及建设验收;
提供全校的信息化服务, 包含业务邮箱申请, 虚拟服务器申请, 域名申请等;
负责校园信息网络建设与维护, 包括有线网络、无线覆盖、多媒体教室, 电话、门禁、监控、考勤、大屏发布系统等;
负责学校的网站建设与维护;
负责校园卡业务办理;
负责校园商户 POS 机申请与维护等。

三、信息化工作流程

下载地址(https://oa.sspu.edu.cn)

四、部门负责人

信息化办公室(信息技术中心)处长: 唐黎平

信息化办公室副处长: 王见

信息技术中心副处长: 苏彦君

五、联系方式

办公电话: 50216300(具体业务请根据语音提示拨打分机号码)

图3 信息化办公室网页展示内容

Fig. 3 The web page content of information office

结合, 分为上方图片, 下方大标题和小字摘要的形式, 增强信息的易读性, 保证用户的注意力不被分散。通知公告采用分类呈现的形式, 按照教学、科研、行政管理、校园服务四大类(见图4)。

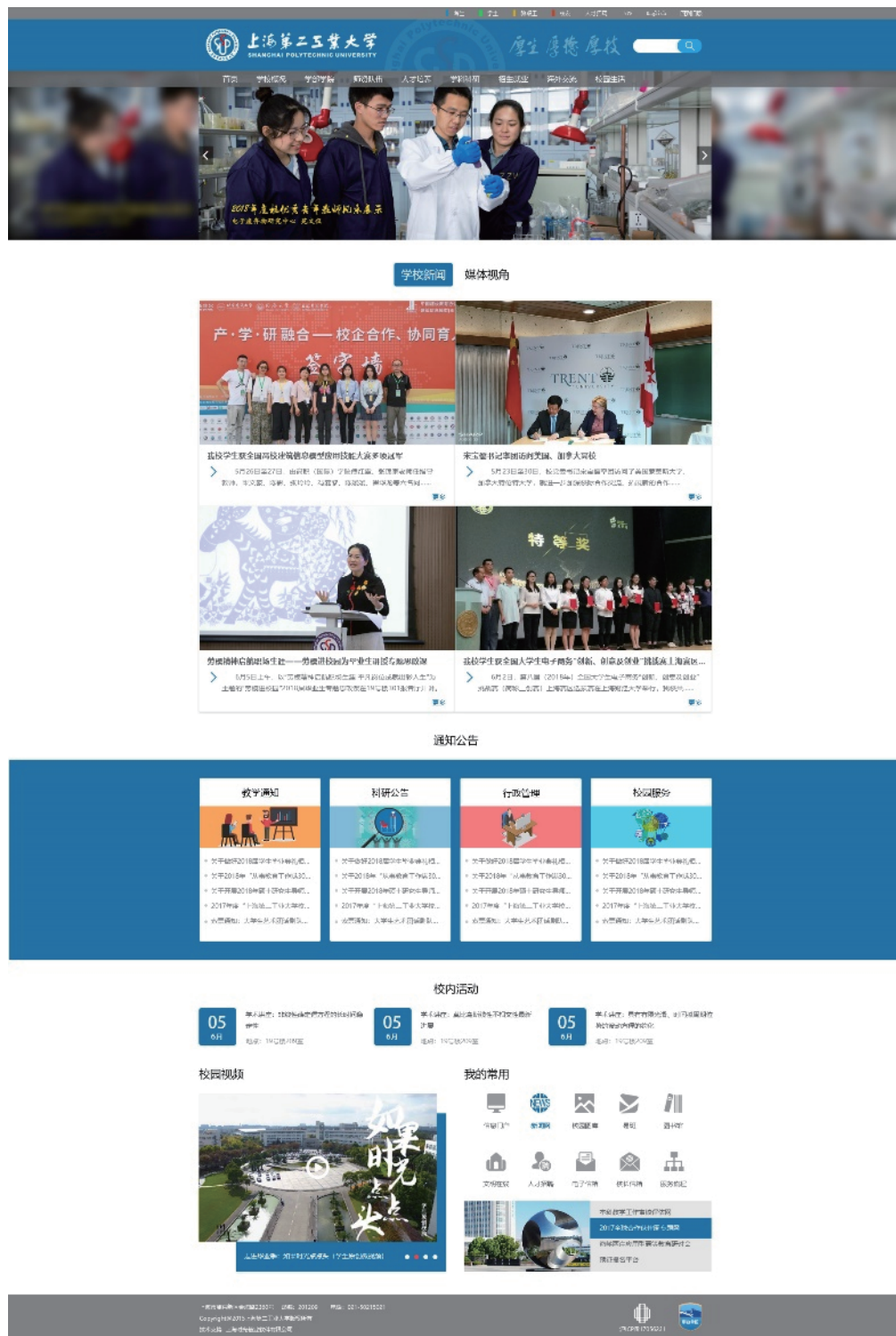


图4 上海第二工业大学门户网站中文主站改版草拟设计稿

Fig. 4 The revised draft design for the Chinese main portal site of Shanghai Polytechnic University

3 结 语

门户网站是高校展现自我的唯一官方平台,如何清晰地展示学校的办学特色及师生所需信息,并辅之以艺术美感,是网站设计建设的基本原则;如何用信息化的手段服务好师生,让他们的工作和学习

更便捷、更高效是信息化建设的初衷。

本文将工作中收集到的不同用户对于我校门户网站的反馈意见及期待作为出发点,依据目前正在使用的门户网站管理系统后台统计数据,参考国内外知名高校网站优秀案例,并辅之个人工作中的思考和感悟,对我校目前正在运行的网站进行了系统

全面的分析并提出了具体的改版建议。改版建议包括视觉界面重新设计; 根据不同用户属性进行信息分类; 采用响应式 Web 设计; 增加交互功能使用; 精简导航栏; 重新规划布局二级职能部门网站等, 以期初步解决师生的主要诉求, 同时在一定程度上重新优化学校的网站资源布局。

改版方案注重不同用户的使用感受, 标志着网站建设者开始从以产品为中心转为以用户为中心进行构建网站。网站改版是一个庞大复杂的信息系统改造的过程, 涉及到学校众多部门的信息整合与优化, 希望本文可以为我校门户网站改版工作提供一些思路和可行方法。

参考文献:

- [1] XIE Y C, SHENG H Q, LI Y C, et al. The construction of excellent course website in university based on wordpress [J]. *Advanced Materials Research*, 2014, 889/890: 1692-1695.
- [2] University of Washington Health Sciences/UW Medicine; suicidal thoughts? therapy-oriented website can help [J]. *News Rx Health & Science*, 2019.
- [3] 樊亚男. 国内外民办(私立)高校门户网站界面设计要素分析 [J]. *河北大学成人教育学院学报*, 2019, 21(1): 113-117.
- [4] 王传松. 基于用户体验的高校网站评价研究 [D]. 济南: 山东大学, 2018.
- [5] 张阳. 高校门户网站界面设计视觉形象优化研究 [J]. *艺术科技*, 2017, 30(12): 98.
- [6] 李振, 赵雪薇. 以用户为中心: 四大门户网站改版的心理理念 [J]. *今传媒(学术版)*, 2014(8): 84-85.
- [7] 孙荣, 王菊. 用户体验视角下的高校门户网站再设计研究 [J]. *中国教育信息化*, 2015(5): 73-76.