

附件 2

巴中市哲学社会科学规划项目 结项申请书

立 项 编 号 BZ25YB021

项 目 类 别	一般项目
一、流动资产	
1. 货币资金	
2. 应收账款	
3. 预付款项	
4. 其他应收款	
5. 存货	
6. 流动资产合计	
二、非流动资产	
7. 长期股权投资	
8. 固定资产	
9. 无形资产	
10. 非流动资产合计	
三、所有者权益	
11. 实收资本	
12. 资本公积	
13. 盈余公积	
14. 未分配利润	
15. 所有者权益合计	
四、负债和所有者权益总计	

项 目 名 称	从用户体验角度增强巴中“云上大学城”平台粘性
---------	------------------------

项目负责人 张文娟

所 在 单 位 巴中职业技术学院

填 表 日 期 2025 年 10 月

巴中市社会科学界联合会 制

2025 年 3 月

声 明

本研究成果不存在知识产权争议；巴中市社会科学界联合会享有推广应用本成果的权利，但保留作者的署名权。特此声明。

成果是否涉及敏感问题或其他不宜公开出版的内容：是☐ 否☒

成果是否涉密： 是☐ 否☒

项目负责人（签字）

年 月 日

填 表 说 明

一、本表适用于巴中市社科年度规划项目、专项项目等结项申请。

二、认真如实填写表内栏目，凡选择性栏目请在选项上打“√”。课题申报信息无变更情况的可不填写《项目变更情况数据表》。

三、本《结项申请书》报送 2 份（A3 纸双面印制，中缝装订），并附最终成果打印稿（正文格式要求：主标题 2 号方正小标宋简体，其中一级标题 3 号方正黑体-GBK，二级标题 3 号方正楷体-GBK，三级标题 3 号方正仿宋-GBK 加粗，正文 3 号方正仿宋-GBK）。

四、所有结项材料须经所在单位审核并签署意见。县（区）申报者报送所在县（区）社科联审核后统一报送至市社科联，其他申报者可直接报送市社科联。

一、项目变更情况数据表

立项项目名称											
结项成果名称											
是否变更		A、是		B、否		变更的内容					
原计划成果形式						现成果形式					
原计划完成时间		年 月 日				实际完成时间		年 月 日			
项目负责人及参与人员变更情况											
原 负 责 人	姓 名		性别		民族		出生日期	年 月			
	所在单位				行政职务		专业职务				
	通讯地址						联系电话				
现 负 责 人	姓 名		性别		民族		出生日期	年 月			
	所在单位				行政职务		专业职务				
	通讯地址						联系电话				
原 参 与 人 员	姓 名	单 位			职 称		联系电话				

现 参 与 人 员	姓 名	单 位	职 称	联系电话

二、申请人所在单位审核意见

（审核事项:1.成果有无政治导向问题或其他不宜公开出版的内容;2.最终结果的内容质量是否符合预期研究目标。）

该成果无政治导向问题或其他不宜公开出版的内容，最终结果的内容质量符合预期研究目标，同意报送。

签 章

年 月 日

三、县（区）社科联意见

（审核事项:1.成果有无意识形态问题;2.是否同意结项。）

单位（公章）：

负责人签字：

年 月 日

四、专家鉴定意见

(请在对应意见栏划“√”)

1.成果有无意识形态方面问题： 有 ☐ 否 ☐

2.是否同意结项：是 ☐ 否 ☐

3.鉴定等级：优秀 ☐ 良好 ☐ 合格 ☐

主审专家签字：

年 月 日

五、市社科联审核意见

单位（公章）：

年 月 日

从用户体验角度增强巴中“云上大学城”平台粘性结题报告

1.引言

1.1 研究背景

在数字化时代的大背景下，信息技术以前所未有的速度推动着教育领域的变革与发展。线上教育资源共享与交流平台如雨后春笋般涌现，逐渐成为推动区域教育进步的关键力量。巴中“云上大学城”正是在这样的时代浪潮中应运而生，它是巴中市积极贯彻全国、全省教育大会精神以及党中央、国务院建成教育强国决策部署的重要举措，也是顺应信息技术发展大势，实施教育数字化战略行动的创新实践。

巴中“云上大学城”由巴中市教育局主导，巴中开放大学主建，充分运用云计算、大数据、人工智能等前沿数字技术，致力于整合全球高校资源，打造一个汇聚各类优质教育资源、促进学术交流与合作、推动科技成果转化的云端科教平台。其目标是打破地域和时空的限制，实现优质资源的跨地域、跨平台、跨学科共享与整合，不求所有但求所用，助力巴中逐步成为高校资源汇集地、科技创新策源地、成果转化承载地以及人才交流集聚地，为巴中经济社会的高质量发展提供强有力的智力支持和人才保障。

按照巴中市委五届八次全会和五届九次全会的重要部

署，2024年12月24日，巴中“云上大学城”正式上线运行。截至目前，该平台已取得了显著的阶段性成果。然而，随着平台的不断发展和用户规模的逐渐扩大，用户体验方面的问题也日益凸显。这些问题不仅影响了用户对平台的满意度和忠诚度，也在一定程度上制约了平台的进一步发展和壮大。因此，深入了解用户对巴中“云上大学城”的使用体验，发现其中存在的问题，并提出针对性地优化建议，对于提升平台的吸引力和用户满意度，增强平台粘性，具有重要的现实意义。

1.2 研究目的与意义

本研究旨在通过深入调研和分析，了解巴中“云上大学城”用户的使用体验，找出平台在功能、界面、服务等方面存在的问题，进而提出切实可行的优化策略和实施方案，以提升平台的吸引力和用户满意度，增强平台粘性，使其能够更好地服务于巴中地区的教育、科技和经济发展。

从理论价值来看，本研究有助于丰富和完善线上教育平台用户体验的相关理论体系。通过对巴中“云上大学城”这一具体案例的研究，深入探讨线上教育平台用户体验的影响因素、作用机制以及优化策略，为后续相关研究提供实证支持和理论参考，推动线上教育平台用户体验研究的深入发展。从实践意义而言，本研究的成果对于巴中“云上大学城”的建设和发展具有直接的指导作用。通过优化用户体验，能

够提高学生、教师和管理者等各类用户的使用满意度，使平台更好地满足用户的需求，从而增强平台粘性，吸引更多用户使用平台资源，促进平台的可持续发展。同时，优化平台功能和服务，能够推动优质教育资源向巴中及周边地区辐射，打破教育资源分布不均衡的现状，促进教育公平的实现。此外，深化“云上大学城”建设，能够助力巴中教育信息化发展，为区域经济和文化建设培养更多高素质人才，提供坚实的人才支撑，推动区域经济社会的高质量发展。

2.研究方法 with 理论基础

2.1 研究方法

为全面、深入地了解巴中“云上大学城”的用户体验并提出针对性地优化策略，本研究综合运用了多种研究方法，力求从不同角度获取信息，确保研究结果的科学性、可靠性和有效性。

文献研究法：广泛收集国内外关于“云上大学城”建设、用户体验优化以及线上平台发展等方面的相关文献资料。通过对这些文献的系统梳理和分析，了解该领域的研究现状、前沿动态以及已有的研究成果和实践经验，为本研究提供坚实的理论基础和丰富的研究思路。

问卷调查法：精心设计调查问卷，针对巴中“云上大学城”的各类用户，包括学生、教师、企业人员、机关干部等，全面了解他们的使用体验、需求偏好以及对平台的满意度和

期望。问卷内容涵盖平台的功能体验、界面设计、操作便捷性、资源质量、服务支持等多个维度。运用统计学方法对问卷数据进行深入分析，揭示用户体验中存在的共性问题和潜在需求，为后续的优化策略制定提供量化依据。

访谈法：选取具有代表性的平台用户进行深度访谈，通过面对面的交流或线上访谈的方式，深入了解他们在使用平台过程中的具体感受、遇到的困难和问题，以及对平台改进的具体建议和期望。访谈过程注重引导用户分享真实的体验和想法，挖掘出问卷中难以发现的深层次问题和个性化需求。对访谈内容进行详细记录和整理，通过主题分析等方法提炼出关键信息，与问卷调查结果相互印证和补充，为研究提供更全面、更深入的用户洞察。

案例分析法：深入研究国内外优秀的“云上大学城”建设案例，如知名的在线教育平台、虚拟大学城等。分析这些案例在平台架构、功能模块设计、用户体验优化、运营管理模式等方面的成功经验和创新点，同时也关注其在发展过程中遇到的问题与挑战以及应对策略。通过对比分析，找出巴中“云上大学城”与这些优秀案例之间的差距和不足，借鉴其成功经验，避免重复犯错，为巴中“云上大学城”的发展提供有益的借鉴和参考。

2.2 理论基础

2.2.1 用户体验模型理论

用户体验模型理论为理解和优化用户在使用产品或服务过程中的体验提供了重要的框架和指导。在本研究中，主要涉及加瑞特（Garrett）用户体验五层模型和彼得·莫维里（Peter Morville）提出的用于评估用户体验的蜂窝模型^[1]。

加瑞特五层模型：该模型将用户体验分为五个层次，从下至上依次为战略层、范围层、结构层、框架层和表现层。战略层明确产品的目标和用户需求，是整个用户体验设计的基础和出发点。对于巴中“云上大学城”而言，其战略目标是整合全球高校资源，促进巴中地区的教育、科技和经济发展，满足用户对优质教育资源、学术交流、科研合作等方面的需求。范围层确定产品的功能和内容边界，明确平台需要提供哪些具体的功能模块和服务内容，如市外云大学、市内云大学、云资源、云资讯、云数据等核心板块及其相关功能。结构层关注信息的组织和架构，以及功能之间的逻辑关系，确保用户能够在平台上轻松找到所需信息和功能，例如平台的信息分类体系、页面布局和导航设计等。框架层涉及界面设计、交互元素和操作流程，如按钮的位置、菜单的样式、信息的展示方式等，直接影响用户的操作体验和效率。表现层则注重产品的视觉设计、听觉设计等感官体验，包括色彩搭配、字体选择、图标设计等，通过美观、舒适的界面设计

提升用户的满意度和愉悦感。

彼得·莫维里蜂窝模型：该模型通过七个核心概念来阐述用户体验的多维性，这些概念相互关联，共同构成了一个完整的用户体验框架。有用（Useful）指产品能够满足真实的用户需求，巴中“云上大学城”整合高校资源、提供教育服务、促进科研成果转化等功能，旨在满足巴中地区用户在教育、科技等方面的实际需求。可用（Usable）强调产品的可用性，即用户能够轻松地完成任务，无需面对复杂的操作流程。平台在界面设计和交互流程上应注重简洁明了、易于操作，减少用户的学习成本和操作难度。合意/满意（Desirable）关注情感设计，产品的外观设计、品牌形象和用户体验的感官方面都能影响用户的情感反应，一个令人满意的产品能够触动用户的情感，从而增强用户的忠诚度和满意度。可寻（Findable）要求用户能够轻松地在网站或应用中找到他们需要的信息或功能，平台应创建直观的导航系统和搜索功能，帮助用户快速定位到他们感兴趣的内容。可及（Accessible）意味着产品应该为所有用户提供便利，包括那些有特殊需求的用户，平台需要考虑无障碍设计，确保产品对于有视觉、听觉或其他障碍的用户同样是可用的。可信（Credible）强调建立用户信任的重要性，平台应通过清晰的沟通、一致的品牌形象和可靠的性能来赢得用户的信任，让用户感到安全，并愿意与之互动。有价值（Valuable）表

示产品必须为用户创造价值，对于巴中“云上大学城”来说，要能够促进巴中地区的教育进步、科技创新和经济发展，为用户和社会创造实际的价值。

2.2.2 信息构建理论

信息构建（InformationArchitecture，简称 IA）是由美国建筑师沃尔曼（RichardSaulWurman）于 1975 年首次提出的一个新概念，是一门涉及组织、结构化和标签化内容的多学科领域，旨在创建易于理解和导航的信息环境。

核心目标：信息构建的核心目标是确保信息既可访问又可理解，以满足用户的信息获取和使用需求。在巴中“云上大学城”的建设中，信息构建理论起着至关重要的作用。通过合理的信息构建，能够将平台上丰富的教育资源、科研成果、企业需求等信息进行有效地组织和管理，使其更加有序、易于查找和使用。

在网站建设四大系统中的应用：基于信息构建理论，网站建设主要包括四大系统。导航系统帮助用户快速定位，分为全局导航、局部导航、语境导航和补充导航。在巴中“云上大学城”平台中，清晰明确的导航系统能够引导用户在不同的功能模块和页面之间快速切换，方便用户找到所需的资源和服务。搜索系统通过搜索入口满足用户查找信息的需求，平台应提供高效、精准的搜索功能，支持用户通过关键词、分类等多种方式进行搜索，快速找到相关的课程、科研

成果、企业信息等。分类系统组织无序信息，建立等级结构以便快速查找内容，例如对平台上的教育课程按照学科、年级、类型等进行分类，对企业需求按照行业、领域等进行分类，使用户能够根据自己的需求快速筛选和查找信息。标识系统通过标识和图标展示组织和导航系统，帮助用户理解网站结构，平台上统一、清晰的标识和图标能够让用户直观地了解各个功能模块和页面的含义，提高用户的操作效率和体验。

2.2.3 可用性理论

可用性理论（Usability Theory）是人机交互领域的一个核心概念，集中于度量和增强用户与产品或系统交互时的效率、效果和满意度。“可用性”这一概念起源于 20 世纪 80 年代，最初是由“对用户友好”演变而来，旨在衡量用户完成特定任务时的难易程度。随着这一概念的发展，出现了可用性工程这一新兴的边缘学科。可用性理论认为，一个产品或系统的设计应当确保用户能够轻松、快速、无误地完成他们的任务。

Nielsen 五大原则在评估用户体验中的应用：众多学者对可用性评价指标体系进行了概括和细化，其中 Nielsen 提出的五大原则尤为著名，它们包括易学性、使用效率、可记忆性、出错率和满意度。易学性确保新用户能够快速上手使用巴中“云上大学城”平台，平台的操作流程和界面设计应简

洁易懂，无需用户进行过多的学习和培训。使用效率关注用户完成任务的速度，平台应优化功能设计和信息展示方式，减少用户的操作步骤和等待时间，提高用户获取信息和使用服务的效率。可记忆性帮助用户在长时间未接触后仍能轻松回忆如何操作，平台的操作方式和界面布局应保持一致性和稳定性，使用户能够形成固定的操作习惯。出错率着重于减少用户操作中的错误并简化错误恢复过程，平台应提供明确的错误提示和操作引导，帮助用户及时发现和纠正错误。满意度则直接关联到用户对产品的整体满意程度，通过提升平台的可用性，满足用户的需求和期望，从而提高用户的满意度。可用性理论为评估巴中“云上大学城”的用户体验提供了重要的标准和方法，有助于发现平台在设计和功能上存在的问题，为优化平台提供指导。

3.巴中“云上大学城”平台发展现状

3.1 平台概述

巴中“云上大学城”是巴中市积极响应全国、全省教育大会精神以及党中央、国务院建成教育强国决策部署的关键成果，也是顺应信息技术发展大势，深入实施教育数字化战略行动的创新性实践。该平台由巴中市教育局主导，巴中开放大学主建，通过运用云计算、大数据、人工智能、数字孪生等前沿互联网技术，将国内外丰富的高校资源进行高效云端整合。

巴中“云上大学城”的建设理念独具特色，秉持“不求所有、但求所用，开明开放、融合融汇”和“天下大学为我所用”的原则，旨在打破巴中地区高校资源匮乏的瓶颈，突破地域和时空的限制，构建一个优质资源可集聚、需求供给能匹配、教培研用相融合的虚实结合的互联网交互平台。其目标是让“教、学、研、用”各类主体在云端实现自由汇聚和高效流转，促进教育链、人才链、创新链、产业链的深度融合，为巴中的高质量发展提供强大的智力支持和人才保障。

3.2 平台功能与板块

3.2.1 市外云大学

市外云大学板块是巴中“云上大学城”的关键组成部分，在汇聚高校资源、促进校地合作以及推动科研成果转化等方面发挥着重要作用。该板块成功吸引了众多 985、211 和“双一流”高校及科研院所入驻，形成了庞大的市外云上大学集群。同时，市外云大学板块促进了企业与高校开展紧密的校地合作，目前平台入驻企业 41 家，发布科技成果 34 条，发布企业需求 98 条，已经完成的企业需求 7 条（有接单单位进行立项商讨）。

3.2.2 市内云大学

市内云大学板块高度聚焦本地教育发展，致力于完善终身教育矩阵，打造全天候、全场域、全覆盖的数字化学习空

间，助力学习型巴中建设。该板块整合了市内外丰富的高校资源，全面开展老年教育、社区教育、家庭教育公共课程以及专业技术人员线上各类教育培训，为不同年龄段、不同职业的人群提供了多样化的学习选择。通过这些丰富多样的教育服务，市内云大学板块为巴中的居民提供了全方位、多层次的终身学习机会，满足了他们在不同阶段、不同领域的学习需求。

3.2.3 云资源

云资源板块围绕巴中地区的特色，搭建起了资源整合与转化的重要桥梁，在展示巴中资源、开辟云商城以及助力地方产品推广等方面发挥着显著作用。该板块以巴中厚重的历史文化、鲜明的红色文化、富集的生态禀赋、丰富的矿产资源以及优质的绿色产品为核心，构建了全面、丰富的云上资源库。通过图文、视频等多种形式，生动展示了巴中的自然风光、人文景观、历史遗迹、特色产业等各类资源，让更多的人了解巴中、认识巴中，提升了巴中的知名度和影响力。同时，云资源板块积极开辟云商城，为“巴中产”“巴中造”产品搭建了线上销售平台，拓宽了地方特色产品的销售渠道，帮助巴中本地企业将优质的产品推向更广阔的市场，实现了资源的有效转化与经济价值的提升。

3.2.4 云资讯

云资讯板块作为巴中“云上大学城”的信息中枢之一，

主要承担着发布时政要闻和教育、科技、人才服务信息的重要职责，为用户提供了及时、全面的资讯服务。在时政要闻方面，该板块实时关注国内外政治、经济、社会等领域的最新动态，及时发布与国家政策、地方发展相关的重要信息，让用户能够第一时间了解国家和地方的发展战略、政策导向，把握时代脉搏。

在教育领域，云资讯板块发布各类教育政策解读、教育改革动态、教育成果展示等信息，为教育工作者、学生和家长提供了全面的教育资讯服务，帮助他们更好地了解教育形势，做出合理的教育决策。云资讯板块帮助用户及时掌握最新动态，把握发展机遇，促进了信息的流通和共享。

3.2.5 云数据

云数据板块充分运用云计算、大数据等先进的互联网技术，对各类数据进行全面、深入的收集、分析与整合，为巴中打造了一个智慧化、功能化、可视化的新服务平台，在提供数据支持、辅助决策等方面发挥着关键作用。该板块通过对平台上用户行为数据、教育资源数据、科研成果数据、企业需求数据等各类数据的收集和整理，建立了庞大的数据资源库。利用大数据分析技术，对这些数据进行深度挖掘和分析，能够洞察用户的需求和行为模式，为平台的优化升级提供数据依据。

3.3 平台发展成果

自 2024 年 12 月 24 日正式上线运行以来，巴中“云上大学城”取得了显著的发展成果，在汇聚高校和企业资源、促进科研成果转化、提供教育服务等方面展现出了强大的活力和影响力。“无线巴中”客户端也曾在今年 5 月对平台进行了系列报道——解码“云上大学城”，并在政府相关平台转载。

在资源汇聚方面，平台的吸引力不断增强，入驻高校（科研院所）和企业数量持续增长。截至目前，平台“市外云大学”已入驻高校（科研院所）76 所，其中包括众多国内知名高校和科研机构，涵盖了多个学科领域和研究方向，为巴中地区带来了丰富的学术资源和科研力量；入驻企业达 41 家，涉及巴中地区的多个重点产业和领域，为产学研合作提供了坚实的产业基础。这些高校和企业的入驻，形成了强大的资源集聚效应，促进了知识、技术和人才的交流与合作。

在科研成果转化方面，平台积极推动高校科研成果与地方产业需求的对接，已发布科研成果 34 个，这些成果涵盖了新能源、新材料、农业科技、信息技术等多个领域，具有较高的技术含量和应用价值。同时，平台广泛征集企业需求，目前已征集企业需求 98 条，有效促进了高校科研机构与企业的合作，加速了科研成果的转化和应用。

在平台影响力方面，巴中“云上大学城”的用户数量和

访问量不断攀升，涉及中小学学生、学生家长、专业技术人员、老年学员、机关干部等各类人群，这充分表明平台受到了广大用户的关注和认可，在巴中地区的教育、科技和社会发展中发挥着越来越重要的作用。

在教育资源建设方面，平台上传各类教育课程资源 6547 个，涵盖了基础教育、职业教育、成人教育、老年教育等多个教育阶段和领域，为用户提供了丰富多样的学习资源^[2]。这些课程资源形式多样，包括视频课程、在线讲座、电子教材、学习资料等，满足了不同用户的学习需求和学习方式。同时，平台还积极开展各类教育培训项目，复旦大学已授牌在我市建立两个实践基地，促进了教育教学质量的提升和教育资源的均衡发展。

4. 用户体验调查分析及结果

4.1 调查设计与实施

为全面了解巴中“云上大学城”用户的使用体验和需求，本研究采用问卷调查和访谈相结合的方式进行了用户体验调查。问卷设计依据用户体验模型理论、信息构建理论和可用性理论，从平台功能体验、界面设计体验、内容质量体验、个性化服务体验等多个维度出发，涵盖了用户对平台加载速度、功能简介清晰度和搜索功能、模块切换便利性、设计风格统一性、视觉美学、课程资源丰富度、实用性、更新及时性、智能推荐、学习路径定制等方面的评价和反馈。

调查对象涵盖了巴中“云上大学城”的各类用户，包括学生、学生家长、专业技术人员、老年人、机关干部等，共发放问卷 200 份，同时选取了 8 名具有代表性的用户进行深度访谈，以获取更深入、细致的用户体验信息。

4.2 调查结果分析

4.2.1 平台功能体验

在平台功能体验方面，用户反馈的主要问题集中在以下几个方面。

部分页面首次加载速度较慢：部分用户反映在试用过程中图片或视频较多的页面加载速度，稍显缓慢。比如首页平台介绍页面、“云资源”模块中云上商城网页。在当今快节奏的互联网时代，用户对于页面加载速度的容忍度越来越低，快速的加载速度是提升用户满意度和平台粘性的基础。

功能文字简介不清晰，位置隐蔽：平台功能文字简介不够简洁明了，用户难以在短时间内快速理解平台各项功能的具体内容和使用方法，增加了用户的认知成本，降低了平台的易用性。一是网站简介链接位置隐蔽，不容易被用户发现。网站的简介是放在顶部 LOGO 部分，在我们深度访谈用户时，部分用户反映最初的时候没有发现 LOGO 部分隐藏了平台简介的网页。

功能，使得用户在查找特定信息、课程资源或企业需求时面临困难，无法精准定位所需内容，严重影响了用户获取信息的便捷性和平台的实用性。在查询存在模块交叉的部分内容，比如外地大学的在职研究生招生简章，可能会让很多用户误认为是存放在“市外云大学”，但是网站是将它放在“市内云大学”模块中的“学历教育”部分，同时因平台缺少搜索功能，使得用户在查找特定信息或资源时面临困难，无法准确、快速地定位到自己需要的内容，降低了平台的实用性和便捷性。

模块切换不便：网站五个模块间的切换链接位置设置不合理，位于模块首页页面底端的“友情链接”部分，位置隐



蔽，不易被用户发现。此外，模块子网页不能自由切换到其他模块，用户操作烦琐，影响了使用的流畅性和便捷性。

友情链接对网站的核心作用包括提升搜索引擎排名、增加网站流量、提高网站权重、改善用户体验、加速内容收录以及增强品牌曝光，这些作用共同促进网站的可见性和用户吸引力，一般存放与本网站相关的其他网站链接。而且，模块间的便捷切换能够使用户在不同功能之间快速跳转，提高用户的操作效率和体验。

网站登录账号和子项目登录账号不通用：“继续教育”模块是“市内云大学”重要组成部分，但其下设的“巴中市专业技术人员继续教育平台”的登录账号不能使用云上大学城的账号登录，需要另外注册使用，且注册信息稍显繁琐，并不能使用微信登录。

4.2.2 界面设计体验

在界面设计体验方面，用户反馈的主要问题集中在以下几个方面。

设计风格不统一：平台整体设计风格缺乏一致性，不同页面之间的色彩搭配、字体选择、图标设计等存在差异，给用户带来视觉上的混乱感，降低了平台的专业性和美观度，不利于用户形成对平台的统一认知和品牌印象。例如在“市外云大学”和“市内云大学”模块的色调和导航位置等内容均存在差异。统一的设计风格能够增强平台的品牌形象，提升用户的视觉体验和认知度。



导航和搜索引擎不够优化：平台的导航不够清晰，层级结构复杂，用户难以快速找到所需功能和信息。搜索引擎的准确性和有效性也有待提高，搜索结果与用户需求匹配度不高，无法满足用户精准搜索的需求，影响了用户的使用体验和获取效率。

缺乏视觉吸引力：部分用户认为平台的界面设计不够美观，页面布局不够合理，元素堆砌过多，导致页面显得杂乱无章，缺乏视觉美感和吸引力，无法激发用户的使用兴趣和积极性。

在视觉美学方面，部分用户认为平台的界面设计不够美观，部分页面布局不够合理，良好的视觉美学设计能够吸引用户的注意力，激发用户的使用兴趣，提升用户的满意度。同时，导航设计和搜索引擎能力也受到了用户的关注。部分用户表示，平台的导航不够清晰，层级结构复杂，难以快速找到所需功能和信息。

4.2.3 内容质量体验

内容质量体验方面，用户对平台课程资源的丰富度和实用性给予了一定的认可，但也提出了一些改进建议。

课程资源不够丰富：部分用户认为，平台的课程资源虽然数量较多，但在某些特定领域和专业方向上，资源的丰富度仍有待提升，无法满足用户的个性化学习需求。例如，对于一些新兴学科和交叉学科，课程资源相对匮乏，难以满足用户深入学习和研究的需求。

实用性不足：在课程资源的实用性方面，部分用户反馈，一些课程内容与实际需求结合不够紧密，理论性过强，缺乏实践案例和应用指导，导致用户在学习过程中难以将所学知识应用到实际工作和生活中。

更新不及时：课程资源的更新及时性也受到了用户的关注，部分课程未能及时反映行业的最新发展动态和研究成果，影响了用户的学习效果和体验。及时更新课程资源，确保内容的时效性和实用性，能够满足用户对新知识、新技术的学习需求。



4.2.4 个性化服务不足

个性化服务体验方面，用户对智能推荐和学习路径定制等个性化服务表现出了较高的需求。随着用户对学习体验要求的不断提高，个性化服务能够根据用户的兴趣、学习历史、学习目标等因素，为用户提供精准的学习资源推荐和个性化的学习路径规划，提高用户的学习效率和效果。然而，目前平台在个性化服务方面的功能还不够完善，智能推荐的准确性和针对性有待提高，学习路径定制功能也较为简单，无法

满足用户多样化的学习需求。用户希望平台能够进一步优化个性化服务功能，提供更加精准、个性化的学习服务，以提升用户体验和学习效果。

5.用户体验优化策略

针对巴中“云上大学城”平台用户体验调查中发现的问题，结合相关理论和实践经验，提出以下优化策略，旨在全面提升平台的用户体验，增强平台粘性。

5.1 功能优化

优化页面加载速度：对平台页面进行全面优化，减少不必要的代码和元素，压缩图片、视频等文件大小，合理优化视频播放设置，采用高效的缓存机制和内容分发网络（CDN）技术，确保页面快速加载，视频流畅播放，提升用户获取信息的效率，减少用户等待时间，避免因加载缓慢导致用户流失，如网上购物商城、平台简介页面需要进行优化。

完善功能介绍和搜索功能：重新设计平台功能文字简介，使其更加清晰、简洁、易懂，能够准确传达平台各项功能的核心价值和使用方法。同时，在平台显著位置添加强大的搜索功能，支持关键词搜索、分类搜索、模糊搜索等多种搜索方式，提高搜索结果的准确性和相关性，帮助用户快速找到所需的课程资源、科研成果、企业需求等信息，提升平台的实用性和便捷性。

改进模块切换设计：将五个模块间的切换链接放置在页

面顶部或侧边栏等显眼位置，且平台的操作方式和界面布局保持一致性和稳定性，使用户能够形成固定的操作习惯，方便用户快速找到和操作。优化模块子网页的设计，实现各模块子网页之间的自由切换，用户无需返回首页即可在不同模块间便捷跳转，简化操作流程，提高用户使用平台的流畅性和便捷性。

网站登录账号统一：继续教育是平台重要的内容模块，建议对于已有账号进行整合，统一“巴中市专业技术人员继续教育平台”和云上大学城的账号，将相关内容合并为用户账号“个人中心”中，并设置可以选择使用微信或QQ登录。对于注册信息繁琐问题，可以先进行注册，在认定学时或继续教育报名时完善个人信息。

5.2 界面设计优化

统一设计风格：制定一套统一的设计规范，包括色彩搭配、字体选择、图标设计、按钮样式等，确保平台所有页面遵循相同的设计风格，增强平台的专业性和美观度，提升用户的视觉体验和对平台的品牌认知度。例如，确定平台的主色调和辅助色调，统一使用简洁、易读的字体，设计风格一致的图标和按钮，使页面整体看起来更加协调、舒适。

优化导航和搜索功能：重新设计平台的导航系统，使其更加清晰、简洁、易用。采用扁平化的导航结构，减少导航层级，突出重点功能和信息。同时，优化搜索引擎的算法和

界面设计，提高搜索的准确性和效率，提供实时搜索提示和相关搜索推荐，帮助用户更精准地找到所需内容，提升用户的信息获取体验。

提升视觉美学：对平台的页面布局进行优化，合理安排元素的位置和大小，避免元素堆砌，使页面简洁明了、层次分明。注重色彩搭配的合理性和协调性，选择符合平台定位和用户喜好的色彩组合，营造舒适、愉悦的视觉氛围。此外，添加高质量的图片、图标和装饰元素，增强页面的视觉吸引力，激发用户的使用兴趣和积极性。

5.3 内容质量提升

丰富课程资源：进一步加大课程资源的整合和开发力度，拓宽资源获取渠道，与更多的高校、教育机构、企业等合作，引入丰富多样的课程资源，涵盖更多的学科领域、专业方向和职业技能培训内容。特别是针对新兴学科和交叉学科，积极挖掘相关的优质课程资源，满足用户日益增长的个性化学习需求。

提高内容实用性：组织专业团队对现有课程资源进行评估和优化，加强课程内容与实际需求的结合，增加实践案例、应用指导和项目实战等内容，使课程更加贴近用户的工作和生活实际，提高课程的实用性和学习价值。

提高更新频率：建立课程资源更新机制，定期对课程内容进行审查和更新，及时删除陈旧、过时的内容，补充最新

的行业动态、研究成果和技术应用等信息，确保课程资源始终保持时效性和先进性，为用户提供最新、最有价值的学习内容。

5.4 个性化服务设计

精准智能推荐：利用大数据分析和人工智能技术，对用户的行为数据、学习历史、兴趣偏好等进行深度挖掘和分析，构建用户画像，实现精准的智能推荐。根据用户的个性化需求，为用户推荐符合其兴趣和学习目标的课程资源、科研成果、企业合作机会等，提高推荐内容与用户需求的匹配度，提升用户对推荐内容的关注度和使用率。

定制个性化学习路径：根据用户的知识水平、学习进度和学习目标，为用户量身定制个性化的学习路径。通过智能算法为用户规划合理的学习顺序和课程安排，提供针对性地学习建议和指导，帮助用户更高效地学习，提高学习效果。同时，支持用户根据自身情况对学习路径进行调整和优化，满足用户的个性化学习需求。

满足个性化需求：建立用户需求反馈机制，及时收集用户的意见和建议，深入了解用户在学习、交流、合作等方面的个性化需求。根据用户需求，不断优化平台的功能和服务，提供更多个性化的功能模块和服务选项，如个性化的学习空间、社交互动功能、项目合作平台等，满足用户多样化的需求，提升用户对平台的满意度和忠诚度。

5.5 用户培训与社区建设

建立用户使用手册：为给用户提供更便捷、全面的学习支持，建议网站打造用户使用手册下载区域。用户只需轻点几下，即可将详尽的手册资料下载保存，相较于线下培训受场地、师资、覆盖人群范围狭窄等条件限制，这一线上举措将会大大拓宽了培训的广度与深度，成为提升用户培训效果的不二之选。

开展用户培训：针对不同类型的用户，设计多样化的培训方案，帮助用户更好地了解和使用平台。制作详细的操作指南、视频教程等培训资料，提供线上线下相结合的课程，包括新手入门培训、进阶培训、专题培训等，满足不同用户的学习需求。同时，设立在线客服和答疑板块，及时解答用户在使用过程中遇到的问题，提供技术支持和帮助。

建立激励机制：建立用户激励机制，对积极参与平台学习、交流、合作等活动的用户给予一定的奖励和激励，如积分、勋章、证书、奖学金、优先合作机会等。通过激励机制，激发用户的积极性和主动性，鼓励用户更多地使用平台资源，参与平台建设和发展。

6. 结论与展望

6.1 研究结论

研究表明，巴中“云上大学城”平台自上线运行以来，在汇聚高校和企业资源、促进科研成果转化、提供教育

服务等方面取得了显著的发展成果，为巴中地区的教育、科技和经济发展做出了积极贡献。然而，在用户体验方面，平台仍存在一些亟待解决的问题，主要包括功能不完善、界面设计不合理、内容质量有待提高以及个性化服务不足等。

针对这些问题，本研究提出了一系列针对性的优化策略。在功能优化方面，通过优化页面加载速度、完善功能介绍和搜索功能、改进模块切换设计等措施，提升平台的实用性和便捷性；在界面设计优化方面，通过统一设计风格、优化导航和搜索功能、提升视觉美学等手段，增强平台的专业性和美观度，提升用户的视觉体验；在内容质量提升方面，通过丰富课程资源、提高内容实用性、及时更新课程内容等方式，满足用户多样化、个性化的学习需求，提高课程的学习价值；在个性化服务设计方面，通过精准智能推荐、定制个性化学习路径、满足个性化需求等举措，为用户提供更加精准、个性化的学习服务，提升用户对平台的满意度和忠诚度；在用户培训与社区建设方面，通过开展用户培训、建设社区活动、建立激励机制等方式，帮助用户更好地了解和使用平台，增强用户对平台的归属感和认同感，提高用户的参与度和粘性。

6.2 研究不足与展望

本研究虽然在巴中“云上大学城”平台用户体验优化方面取得了一定的成果，但也存在一些不足之处。首先，研究

样本虽然涵盖了各类用户，但在样本的代表性和广泛性上仍有提升空间，未来研究可以进一步扩大样本规模，涵盖更多不同背景和使用习惯的用户，以提高研究结果的普适性。其次，研究主要聚焦于平台当前存在的问题和优化策略，对于平台未来的发展趋势和潜在需求的前瞻性研究相对不足。随着信息技术的快速发展和用户需求的不断变化，巴中“云上大学城”平台未来可能面临新的机遇和挑战，后续研究可以加强对平台发展趋势的预测和分析，提前布局，为平台的可持续发展提供更具前瞻性的建议。

展望未来，巴中“云上大学城”平台应持续关注用户体验，不断优化平台的功能和服务。一方面，要紧跟信息技术发展前沿，积极引入新技术、新理念，如人工智能、大数据、区块链等，进一步提升平台的智能化水平和服务能力，为用户提供更加优质、高效的学习和交流环境；另一方面，要加强与高校、企业、科研机构等各方的合作，不断丰富平台的资源和功能，促进教育链、人才链、创新链、产业链的深度融合，为巴中地区的经济社会发展提供更加强有力的支持。同时，希望本研究的成果能够为巴中“云上大学城”平台的建设和发展提供有益的参考，也期待未来有更多的研究关注线上教育平台用户体验优化这一领域，共同推动线上教育事业的健康发展。

参考文献

- [1]郭挺.海外留学服务网站用户体验优化策略研究[D].电子科技大学,2024.D01:10.27005/d.cnki.gdzku.2024.006184.
- [2]袁崎芳.巴中云上大学城:数字赋能成果转化“云端”架桥校地共赢[N].巴中日报,2025-05-23(001).D01:10.28045/n.cnki.nbzrb.2025.000887.
- [3]郭若雪.跳出四川看绵阳“云上两城”绘出科技新底色[N].绵阳日报,2023-05-26(001).D01:10.28575/n.cnki.nmyrb.2023.001065.
- [4]刘子云,谢爱磊,孟久儿.校企合作视阈下大学、科技、人才协同融合发展的空间实践——以深圳虚拟大学园(SZVUP)为个案[J].江苏高教,2024,(09):11-20.D01:10.13236/j.cnki.jshe.2024.09.002.
- [5]韩丹,王琦.农产品电商平台用户粘性的影响机制研究——社会氛围调节下满意度的中介作用[J].济南大学学报(社会科学版),2024,34(04):73-87.D01:10.20004/j.cnki.ujn.2024.04.008.