

武汉市政府与香港特区政府的网站比较研究

——以学前教育版块建设为例

肖港

(华中师范大学, 湖北武汉 430079)

【摘要】近年来, 武汉市政府积极发展信息技术, 利用互联网转变政府职能, 政府门户网站建设取得了长足的发展, 但与发展成熟的香港特区政府门户网站相比, 在网站定位、页面设计、资源分类与整合, 以及公众互动等方面, 还存在一定差距。因此对比武汉市政府网站与香港特区政府网站学前教育版块的建设情况, 对如何优化前者的建设工作提出相关建议。

【关键词】武汉市政府门户网站; 香港特区政府门户网站; 网站建设; 学前教育

【中图分类号】F27 **【文献标识码】**A **【doi】**10.19311/j.cnki.1672-3198.2018.14.030

1 两地政府网站学前教育版块内容简介

香港特区政府网站的“教育及培训”版块包括如下内容:学前教育、小学教育、中学教育、专上教育、持续教育、职业训练及长者进修、资历架构、特殊及其他教育服务、考试及评估、资助及奖学金、焦点资讯、公众参与及联络方法。学前教育版块包括三大部分内容:教育制度及课程、学校资料及学前教育资助。

武汉市政府网站首页民生专题中包含教育领域的内容, 其中教育领域分为学前中小学教育、职业继续教育、特殊教育、对外交流与留学教育、教育救助与资助等。学前教育版块提供的信息有武汉市幼儿园一览表、武汉市教育局关于下达2017年市属有关学校幼儿园招生计划的通知、投诉监督、2017年春季、秋季武汉市各级各类学校收费项目标准公告、武汉市幼儿园等级评定标准、规范性文件及解读、幼儿园管理条例、武汉市学前教育管理方法等。

2 两地政府网站中学前教育版块建设的比较

本文比较了武汉市政府门户网站和香港特区政府门户网站中学前教育版块建设的异同点, 主要分为如下四个方面, 即: 网站定位、页面布局、资源整合与分类、公众参与。

2.1 网站定位

武汉市政府门户网站与香港特区政府网站的定位选择是明显不同的。武汉市政府门户网站主要定位为信息发布平台。武汉市政府门户网站是由武汉市人民政府主办, 因此网站主要是关于政策法规宣讲、公示公告、工作报告发布等内容, 在很大程度上可以称为政府形象宣传的窗口, 其本身的公众服务功能则被弱化。关于学前教育的内容主要是“武汉市幼儿园等级评定标准、规范性文件及解读、幼儿园管理条例、武汉市学前教育管理办法等内容”。与学前教育面向的用户群体紧密联系的实用性较强

的信息较少。

相比较而言，香港特区政府门户网站属于信息服务型网站，网站秉承“服务至上、用户至上”的理念，所呈现出来的内容都是与公民自身利益息息相关。就学前教育版块而言，可以很清晰地看出它的服务对象是针对幼儿家长，提供的内容是与家长自身需求相关的，语言也是通俗易懂，如“如何获取学前教育资助，如何为孩子选取一所优质的幼稚园，家长委员会”等等。例如如果有家长想获取“如何为孩子选择一所优质幼儿园”的信息，点击“如何为你的子女选择一所优质幼稚园，以及其他的学前教育选择”问题，出现的网页首先谈及学前教育对幼儿的发展的好处；接下来讨论一所优质幼稚园应该具备的条件。家长通过点击链接可以了解“选择优质幼稚园时常见的问题”以及可以查阅幼稚园的简介和政府发布的质素评估报告，从而对不同的幼儿园情况有个基本的了解。网页还介绍了除幼稚园外的其他的幼儿教育机构“幼儿中心”供家长参考。

2.2 页面布局

武汉市门户网站首页栏目设计复杂，虽然包含的信息量大，但是比较散乱，用户需要花一些时间来找寻“教育领域”的具体位置，需要占用信息需求者较多时间，且占用了网络资源。其次，学前教育版块内容分类不明确，存在栏目模块重复设置、布局混乱等问题，具体表现在整个版面直接是按照时间顺序发布消息，没有进行统一的归类整合，使用较不方便。

香港特区政府门户网站总体上设计比较简洁。从学前教育版块颜色搭配上来看，仅使用了粉红、灰、黑等简单的几种颜色，美观大方，重点突出；从版块结构来看，学前教育版块的结构设计具备两大特点，第一个特点是在主页设置专题，各类消息以相对具体的形式呈现，学前教育版块仅设置三大主题（教育制度及课程，学校资料和学前教育资料），但用户点击每一个主题便会出现大量相关信息；第二个特点是网页还会设置与内容相关联的链接，当用户需要详细了解某项事务时，只需要按照提示步骤逐步点击链接即可，链接内容有文字、图片、视频三种呈现形式，图文并茂，内容清晰明了。

2.3 资源整合与分类

对资源进行有效的分类与整合是网络时代获取针对性信息的必要手段。武汉市政府门户网站包含的信息量大，但是大多数的信息仅是简单堆砌，没有对内容进行系统的分类整合，例如“2017 年市属有关学校幼儿园招生计划、江岸区教育局幼儿园招生须知、2017 年幼儿园到高中入学招生政策公布”等内容可以整合到招生计划这个统一的主题之中。另一个较大的问题是学前教育版块提供信息是以政策文件、通知公告为主，内容简单，与学前教育相关的课程、制度以及资助等资料比较少，社会服务性资源整合非常有限，这将无法满足用户获取信息资源的需求，同时也影响了政府门户网站的服务质量的提升。

香港特区政府网站重视信息的归类，层次清楚、内容明确。对用户群体和各类消息的分类都很清晰明了，如根据受众不同，香港特区网站分为本港居民、商务及贸易、非本港居民和社会群体，教育及培训是针对本港居民而提供。对于各类消息而言，政府网站大体上是分为医疗信息、就业信息、教育信息等类别。另外，香港特区政府特别注重对各类信息的整合，将一系列的信息整合为一个专题版块，方便公众使用。例如，网站将家校会、家长、学校、家长教师会、家长教师聊会的各类资源整合到“学校资料中的家庭与学校合作事宜委员”版块中。

2.4 公众参与

公众参与是指政府网站提供的信息交互类服务，服务提供者与服务接受者之间存在信息双向互动行为。第一，武汉市政府门户网站专门在学前教育版块提供“投诉监督”的服务，以促进公众与政府之间的沟通。但是在线互动的频率和效果并不理想，这一部分功能尚不能让观众满意如学前教育版块虽然设置了公众互动渠道如群众邮箱、在线访谈、网上调查和申请公开等，但是这些栏目是不可以查看其他咨询者的提问和后续处理结果，由此说明网站信息公开程度不高；第二，政府回复的内容偏官方，人文关怀不够，从而降低了公众参与的积极性。

香港城市政府门户网站关于与民众互动的版块具有更强的交流互动性、民众参与型和针对性的特征。通过及时的互动交流，政府为不同使用群体提供更优质的服务，满足群体的多元化需求。“香港一站通”没有单独在学前教育版块中设计“公众互动”的服务，但在首页增设“联络及支援”栏目，以方便公众及时解决访问网站时遇到的问题。栏目提醒公众“如你在使用香港政府一站通时需要协助，欢迎致电支持热线(852)1835500或电邮至enquiry@1835500.gov.hk。”

3 借鉴与启示

3.1 科学定位，树立“以用户为中心”的意识

武汉市政府门户网站学前教育版块在建设过程中，应多从用户的角度出发，根据用户需求提供服务内容，强化“以人为本，以服务对象为中心”的理念。而要做到真正方便于民、服务于民，首先，应该对网站的作用进行科学准确的定位，即政府网站除了发布相关政策规定、各种公告消息外，更应该为不同用户群体提供个性化的信息服务。其次，要挖掘用户的需求，对网站各项内容的点击情况进行全面的分析，如通过对每条消息的阅读数量进行统计，了解不同群体的行为特征与偏好，提供相关用户群针对性的服务方案。最后，针对公众在使用政府网站过程中遇到的问题和困难，及时采取行之有效的措施加以解决。只有站在用户的角度来设计政府网站，才能真正将政府网站办成公众爱用、想用、好用的服务平台。

3.2 改善网站布局，突出服务功能

学前教育版面的设计首先要美观大方，布局科学合理，重点突出。对于武汉市政府门户网站来说，首先，尽量减少网页上特别是主页上不必要的信息，缩短页面长度；第二网站版面的设计不仅要简洁明了了，还要注重信息传递的美感，综合的运用文字、图形、视频、音频等多媒体要素，从而使有关学前教育的信息呈现方式多样化。第三，学前教育版块应以学习内容为分类标准，形成简洁明了的框架结构。如学前教育版块主题设计可以以信息发布、公共服务和公众参与三大部分为核心框架，并在二、三级页面增加信息关联，推荐阅读、相关链接等个性化信息服务功能。

3.3 整合资源，有效分类，提供一站式信息服务

由于网络资源具有主题丰富，来源广泛、类型多样的特点，必须对不同的资源进行科学合理的整合与分类工作。除了发布与政府相关的各种法规、政策等，还应该更多与民众需求和生活相关的个性化信息资源。但是资源的呈现并不是简单排列，还应该进行有效的分类。第一种是按主题分类，将属于同一主题的信息资源进行整合，建立统一的目录，用户在主题服务栏目中，通过选择服务的大类，即可获得与之相关的一系列集成的政府或社会服务项目，用户再依靠选择大类下的更细致的服务小类的方式，获得更为具体的服务项目列表，从而链接到提供其所需服务的页面。第二种是按需求分类，针对群体的不同需求，将相关的信息和服务融合到一起，为用户提供全面多元的选择。有效的分类可以进一步提高政府网站的使用率、减少用户获取信息和服务所需花费的时间和精力。

3.4 公众互动要充分互动起来

政民互动是政府与公民沟通交流的桥梁，良好的互动可以让公众与政府的心贴得更近更紧，使群众切实感受到党和政府全心全意为人民的追求和努力。武汉市政府网站学前教育版块中的“投诉与监督”部分的设计上，应力求做到便利性与实用性结合，扩大公众参与范围，提高政府的执行力和公信力。第一，栏目分类和层级设计要合理。学前教育版块中公众互动栏目分为咨询解答类、投诉监督类、建言献策类、访谈类等，栏目分类清楚，但是没有对每一类的子功能再进行细分。例如投诉类的子功能，可以细分设置为投诉须知、投诉类型、投诉查询、审核状态、处理结果、意见反馈等，使用户能更快速达到浏览目的。第二，丰富互动形式。对涉及幼儿及家长、教师等共同体利益相关重要事项，应充分利用微博、微信、网页等新媒体传播渠道，并配合报纸、电视、广播等传统信息发布平台，广泛征集民众的意见与建议，提高公众参政议政的积极性。第三，建立反馈机

制。对公众提出的问题做到分类办理、及时答复，回复的方式可以多样，比如网上在线回复、打电话亲自讲解、发送电子邮件等形式。只有保证用户提出的合理化意见和建议得到回应，才能使政府网站的公众参与互动真正具有生命力。

参考文献

- [1] 龙小康. 提高政府网站绩效的思考——以武汉市政府网站为例[J]. 湖北行政学院学报, 2007, (04): 40-44.
- [2] GovHK 香港政府一站通[EB/OL]. <https://www.gov.hk/sc/residents/>. 2018—2—14.
- [3] 马春燕. 中美城市政府门户网站比较研究[D]. 武汉: 华中师范大学, 2015.
- [4] 刘方. 中央政府与香港特区政府门户网站比较研究[J]. 现代商贸工业, 2008, (07): 319-321.
- [5] 栗平. “用户至上”视阈下的政府网站内容建设模式探索[J]. 中原工学院学报, 2016, 27(02): 52-55+129.