

安徽工程大学校级教学研究项目结题报告书

一、基本情况

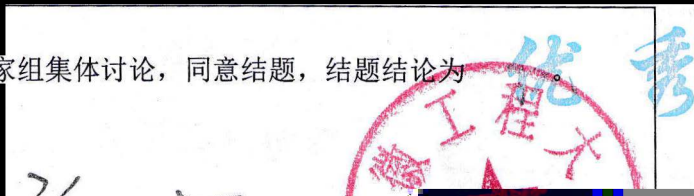
“ ”			
			201 yxm58
	2019 71		
			2019092021.09
员			

二、项目成果目录

1				
2				

三、批准审核

经过专家组集体讨论，同意结题，结题结论为



1. —
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

	一

大 书

_____ _____

大 务处制

主 人 况

一. 依 及

对接“新商科”人才培养标准的国际经济与贸易专业课题体系设计与培养模式创新研究

评价与修正—以工程大学为例

需解决的问题

经贸专业新商科人才培养标准确立

课程体系与培养模式表征、缺陷、成因剖析

经贸专业新商科人才培养课题体系与培养模式构建

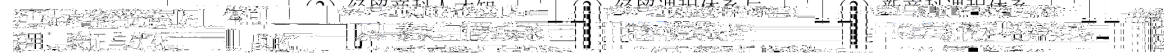
应用、安徽

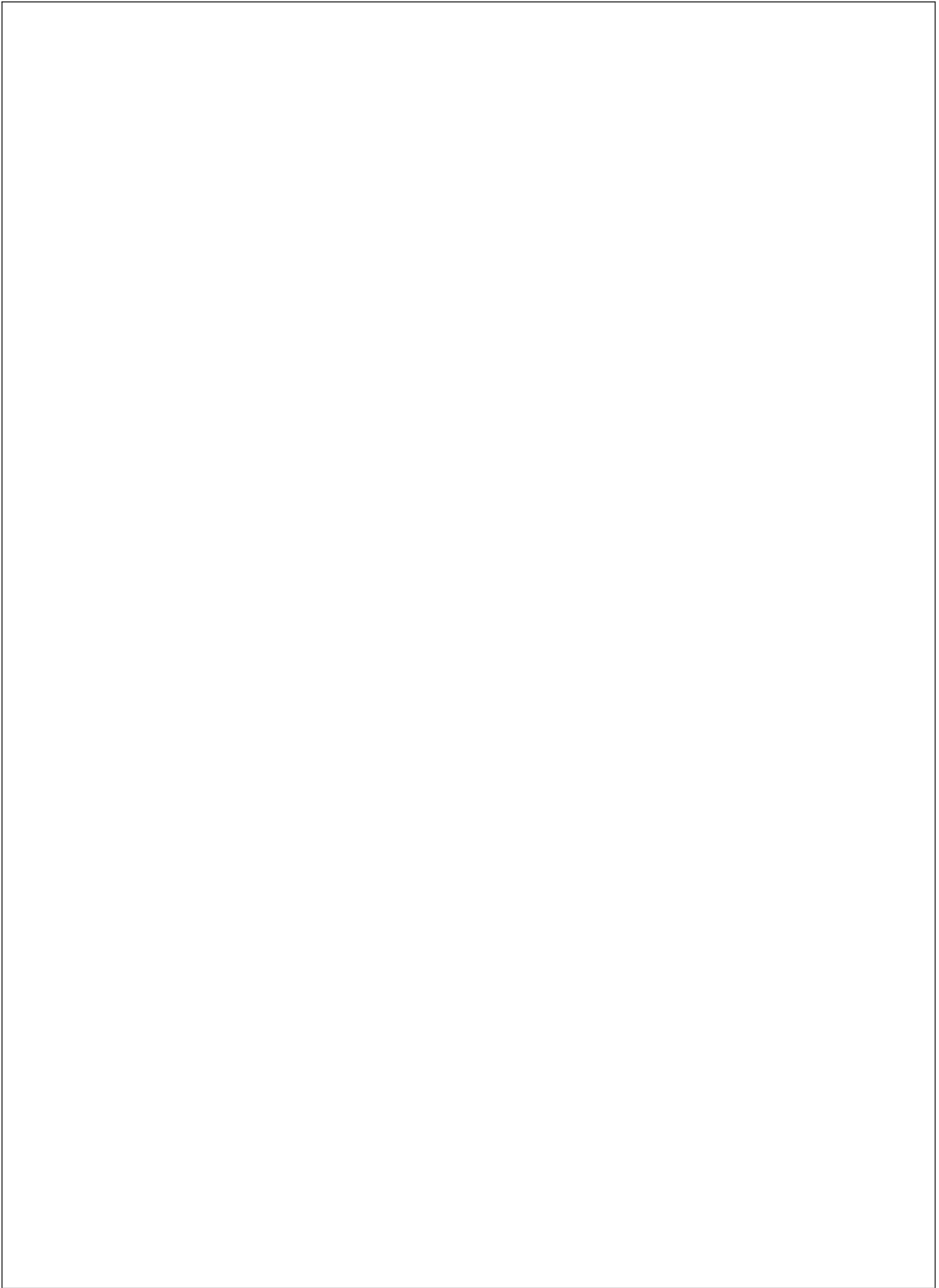
对具

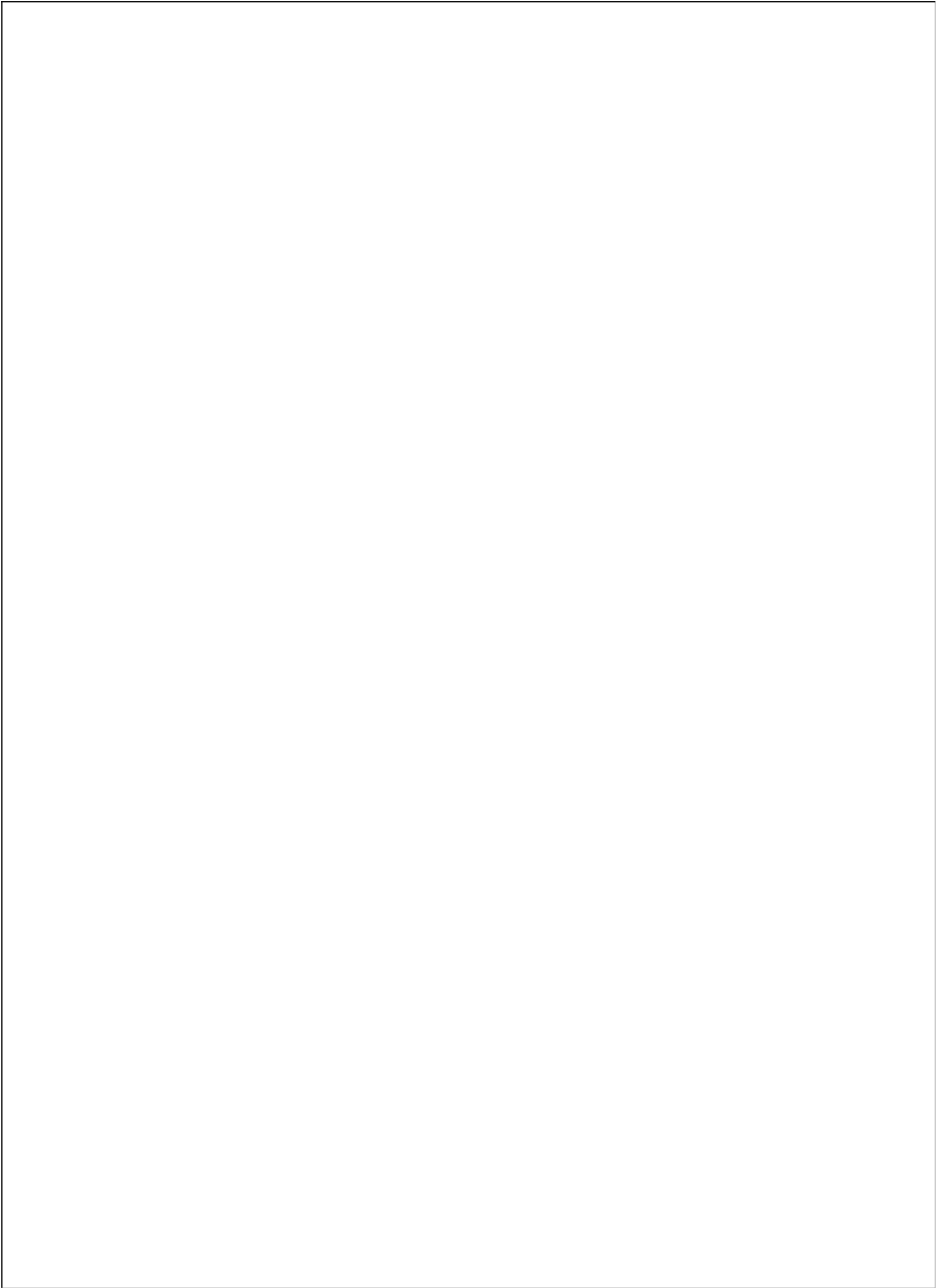
(1) 新商科人才培养理念内涵与构成要素
(2) 经贸商科人才知识

(1) 经贸课程体系与培养模式表征
(2) 经贸课程体系与

(1) 新商科培养目标
(2) 新商科课程体系







二. 具体安 及 度

三.

四. 学 意

五. 专家 审意

六. 学 意

一、变量甄选、模型设定与数据来源及说明

(一) 变量甄选

因变量

本研究重点探究高校网络教学影响因素，因变量应能准确反映高校网络教学开展状况。学生课程知识掌握程度可精确反映网络教学开展水平^[1]，以学生课程知识掌握程度评价作为高校网络教学开展状况衡量指标。问卷设计中，将学生课程知识掌握程度划分为“非常差、比较差、一般、比较好、非常好”五个等级，依次赋值为“1、2、3、4、5”，学生根据自身网络学习情况对课程知识掌握程度进行打分。

自变量

自变量立足高校网络教学全部参与主体，从教

师、学生、学校、家庭、社会五个维度展开设计。其中，教师层面网络教学影响因素甄选学生诉求把握精确程度(9₁)、课程体系设计科学程度(9₂)、授课时间安排合理程度(9₃)、教学平台操作熟练程度(9₄)四个评价指标；学生层面网络教学影响因素甄选学生的学习习惯(9₅)、信息素养(9₆)、网络学习硬件设备状况(9₇)三个衡量指标；学校、家庭、社会是网络教学的服务与支持部门，学校、家庭、社会等服务支持部门网络教学影响因素甄选网络教学平台统一性(9₈)、网络教学平台操作便利性(9₉)、网络教学网络环境状况(9₁₀)、学生网络学习空间状况(9₁₁)、学生网络学习时间状况(9₁₂)、学生网络学习环境氛围状况(9₁₃)六个衡量指标。

本研究所甄选的变量具体名称、相关说明及统计描述如表 1 所示。

表 1 变量描述性统计

变量类型	变量36.056602 52. 87(变)-25(量)-153 价指标
------	-------------------------------------

首先依据上海、江苏、浙江三省本科院校数量，按 \$b\$ 比例抽取 \$k\$ 个样本点；然后，每个样本点随机抽取 \$n\$ 名本科生，开展问卷调查。问卷调查工作在 2019 年 10 月开展，由安徽工程大学 \$s\$ 名本科生负责，问卷调查方式选用问卷星网上调查。本调查共发放问卷 \$k\$ 份（上海 \$k_1\$ 份、江苏 \$k_2\$ 份、浙江 \$k_3\$ 份、安徽 \$k_4\$ 份），回收问卷 \$k+r\$ 份，剔除 \$r\$ 份无效问卷后，共得到 \$k\$ 份有效问卷（上海 \$k_1\$ 份、江苏 \$k_2\$ 份、浙江 \$k_3\$ 份、安徽 \$k_4\$ 份）。

从性别结构看，男、女本科生分别占调查样本总数的 \$p_1\$ 和 \$p_2\$，与理论分布 \$P_1\$ 和 \$P_2\$ 相近，符合实际；从地域分布看，样本总数的 \$p_3\$ 来自上海，\$p_4\$ 来自江苏，\$p_5\$ 来自浙江，\$p_6\$ 来自安徽，与理论分布 \$P_3, P_4, P_5, P_6\$ 相近，符合实际。

网络学习状况评价。\$\alpha_1\$ 为网络学习状况评价的分界线，有 \$\alpha_2 \le \alpha_1\$，将网络学习状况评价分为五个互不重叠的区间，\$\alpha_1, \alpha_2, \alpha_3, \alpha_4, \alpha_5\$ 分别表示答到了哪个区间，\$\alpha_6\$ 取到一特定值。

$$F(\alpha_{(j)}; \beta) = \int_{-\infty}^{\alpha_{(j)}} f(x; \beta) dx = \int_{-\infty}^{\alpha_{(j)}} \frac{1}{\sigma} \phi\left(\frac{x-\mu}{\sigma}\right) dx$$

$$= \Phi\left(\frac{\alpha_{(j)} - \mu}{\sigma}\right) = \Phi\left(\frac{\alpha_{(j)} - \mu}{\sigma}\right) \quad (1)$$

网络教学状况观察值：作为被解释变量，网络教学状况观察值服从有序 W2OF 模型，其相对似然函数为：

$$L(\alpha, \beta) = \prod_{i=1}^k \varphi(\alpha_{(j)}; Y_i; \beta) = \prod_{i=1}^k \frac{1}{\sigma} \phi\left(\frac{\alpha_{(j)} - \mu}{\sigma}\right) \quad (2)$$

标准正态分布的累积函数。通过极大似然估计法，即可估计 W2OF 模型参数 \$\alpha\$。估计所得 \$\alpha\$ 为“影响”因素系数。

数据来源于样本说明：本研究数据来源于高校学生问卷调查，为了提高调研的准确性和调研过程的便利性，以高校较为集中的长三角地区为样本区。

——
体验
师的
的

个体特征异质性实证结果如表 & 所示。

表 < 高校网络教学影响因素个体特征异质性实证结果

变量	性别维度异质性检验		专业维度异质性检验		生源地维度异质性检验		
	模型 \$	模型 !	模型 &	模型 #	模型 .	模型 +	
	男性	女性	自然科学类	人文社科类	城镇	乡村	
教师 维度	学生诉求把握精确程度(9 _s)	\$B!+&+(.*** \$B"*D\$!+*** \$B"+.#*(*** \$B\$\$*&D*** \$B(*D"*!*** \$B.(!*D*** ("B"""")) ("B"""")) ("B""!#) ("B""\$#) ("B"""")) ("B"""+D)
	课程体系设计科学程度(9 _l)	
	授课时间安排合理程度(9 _k)	"B+#!.(\$** "B.*.+&#** "B(#*.&* ** \$B+D.+D)** "BD.!..** \$B\$+D*!.** ("B"\$+&) ("B"!#&) ("B"!.#) ("B"\$\$\$) ("B"!&*) ("B"\$#\$#)
学生 维度	教学平台操作熟练程度(9 _#)	!B(##\$(*** &B&\$++#D*** !B#&+#D*** \$B!(D..\$*** \$BD*."**** \$B"\$D\$*#*** ("B"""")) ("B"""")) ("B"""\$) ("B""""!) ("B"""")) ("B""""))
	学生学习习惯(9 _{.)}	\$B!""(!#** "B"*D+!# "B#D*+D\$** "B**.#\$\$^ "B\$+!"D** "B#&*!. \$** ("B"&(&)) ("B#"#) ("B"\$\$.) ("B".!.) ("B"\$*.) ("B"\$+D)
	信息素养(9 _{.)}	
学校、 家庭、 社会 维度	网络学习硬件设备状况(9 _{.)}	
	网络教学平台统一性(9 _D)	\$BD##\$*+** "B.&\$. \$#** \$B#+&*.!^ \$B&(\$&D.^ "B!!"#&^ "B#"&!""** ("B"\$!!) ("B"#D#) ("B"+.#) ("B"*D+) ("B"D#+) ("B"\$\$\$)
	教学平台操作便利性(9 _l)	"B&&\$#** "B&*D#(&* "B**D^ "B+D+&! \$B#&!+&* ** \$B#(+)^D^ ("B"&#&) ("B"!#.) ("B"D*#) ("B"\$D#() ("B"\$!) ("B"D!#)
学校、 家庭、 社会 维度	网络教学网络环境状况(9 _s)	"B+!"&* ** "B+&&!"** "B#"#!!(^ "B&."++&^ "B\$&(!. "B\$**&\$&^ ("B"&(#) ("B"!") ("B"*.) ("B"(\$) ("B"+((^) ("B"*!)	
	学生网络学习空间状况(9 _{ss})	\$B"!+!*\$** "B(!*##(*** "B+!*&* ** "B.+(* (** "B.*\$!+\$^ "B+&(\$!+** ("B"!\$!) ("B""..) ("B"!#) ("B"!\$\$) ("B"(.#) ("B"&+&)	
	网络学习时间状况(9 _{s1})	
网络学习环境氛围状况(9 _{sk})	"B((+D+.*** "B(('+##*** "B&(!#. ** "B&(. " ** "B!.!D"*** "B&D"(\$** ("B""*#) ("B""!+) ("B"#(*) ("B"\$#+) ("B""!.) ("B"\$#)	
709 5<Q>5L00E)*. .B*+&.)D#*B**D")D#(B&&#. ()D##B*\$#"\$)*D+B.*+. &)D!B*(+**	
W?>1E0 N) ?^142>E	"B&""!!+ "B&\$&&! "B!". (#" "B!"+"& "B!"#*& "B!+&!(!	
U0@45 0F?	&!\$ &## &#+ !(* &** !DD	

模型 \$、模型 ! 探讨学生性别差异诱发的高校

网络教学影响因素异质性问题。学生的学习习惯跃 Tj j 0.499996 0 TD (#)2076 29.855661 TD 0.037 Tc 生 Tf

平台合作方法,学生自主学习能
 子学习习惯;学校、社会提
 平台创造独立学...轻松
 升网络信能力可...网络教
 各教学响因素也...体特
 习惯对大学生...自然
 网络教平台的...农村
 络通信...
 析,高校...开
 学效果,行以...
 增加与学生交流...
 学生学习求和...
 网络教学时间安...
 程度;学生应时...
 强、养成“按...
 应甄选...更易操作
 各教学平...规
 从操作问...家庭应
 大限度...学生学...
 网络通...保障
 造轻松...境,消除

紧张...情绪等。

[参 考 文 献]

[1] 马... 高校网络课程建设及教学评价研究 [J] 教育文坛 2020(12): 1-4

[2] 古... 高校网络远程教育系统的要素构成及运行机制优化 [J] 中国成人教育 2020(12): 1-4

[3] 郭... 疫情防控时期的线上教学: 问题、对策与反思 [J] 外语研究 2020(12): 1-4

[4] 祝... 正确认识与做好疫情期间的“停课不停学” [J] 中国电化教育 2020(12): 1-4

[5] 左... 突发疫情下高职院校思政课线上教学问题策略研究 [J] 武汉交通职业学院学报 2020(12): 1-4

[6] 韦... 疫情下中小学教师在线教学现状与反思 [J] 中国电化教育 2020(12): 1-4

[7] ... 教育技术演进的回溯与思考: 基于新冠肺炎疫情下高校网络教学的视角 [J] 中国高教研究 2020(12): 1-4

[8] ... 高校网络教学效果评级指标体系的构建: 基于... [J] 理论与教学 2020(12): 1-4

[责任编辑 杨 倩]

2-... 210\$+%#... (105"-... ??(, (#... ?%#"\$ (#

... % \$5(V... +. NE")... * LM

... : <39 ,, LO

... 57" "(& 10... (, E- +).0&"H, (-... /-#0, NE

... : >?@0334-2>? <3... < N<=>2... ? E<?G1??>? d> <3H

... 07... 3 <3 G055... 13<=>2?@<? F8 :... 06 d> i... E-201@: UE

... 5... (55>9>? 4... >??@~? ? 05... =>2?>... 443@ <3G51E<39 @4GL

... 4? @4GL>2?' 13E>2?@43E<39 06 ?@1E>3... A>45, ... 42... 3@, @4GL>2?' A206<G<3

... @4GL<39 A54 602: , ?@1E>3@? 41@030: ... 602: ... >4G... 602: , ?@1E>3@? 5>423<39

... : >3@ 4@L0: > , d> ?0G<45 3>@J020 >3=-203: >3@4... 13@8 466>G@d> >66>G@=>3>?

... 5<3> @4GL<?B [02>0=>2 , ?@1E>3@? 41@030: ... A4... 15> ?@1E>3@? , 035<3> @4GL<39

... 602: ? : 02> ?<93<4G43@8 466>G@ 34@12'5 ?G<3G> ?@1E... <... 466>G@ 21245 ?@1E>3@? ... 3<4H

3

9... @4GL<3? < G... ?... 13<=... ; Si CVR) %... E>: <G

doi: 10.3969/j.issn.1673-2006.2020.09.004

高校图书馆微信平台服务满意度及制约因素探析

——基于芜湖市五所高校的实证结果

潘明明

安徽工程大学管理工程学院,安徽芜湖 241000

摘要: 为进一步提升高校图书馆微信平台服务质量,推动高校图书馆信息化建设,基于 482 份芜湖市高校大学生问卷数据,运用 AHP 模糊综合评价法和有序 Probit 模型对高校图书馆微信平台服务满意度及制约因素展开研究,结果表明:高校图书馆微信平台服务满意度总体水平低,服务内容、方式及能力均与师生预期存在较大距离。高校图书馆微信平台服务满意度受微信平台服务基础、服务内容与方式的设计和和实施等因素影响;技术与人才短缺,师生与专业人才参与不足及反馈机制与实时调整机制短缺等均造成高校图书馆微信平台服务满意度低的主要问题。

关键词: 高校图书馆; 微信平台; 服务满意度; AHP 模糊综合评价; 有序 PROBIT 模型

中图分类号: G252.0 文献标识码: A 文章编号: 1673-2006(2020)09-0015-05

1 问题的提出

微信以其传播速度快、传播范围广、互动性强、投入成本低等优势,广受大学生青睐,成为大学生互动交流、获取信息的重要渠道^[1]。高校图书馆是大学生借阅书籍、自习、查询文献和资料的重要平台。近年来,为突破传统服务时间、地域以及人力资源限制,高校图书馆积极推进微信平台建设,借助微信平台为广大师生及时推送信息、提供资源服务,最大限度满足高校师生的需求^[2]。然而,高校图书馆微信平台服务质量如何?师生对高校图书馆微信平台推送信息内容、频率、方式等是否满意?若不满意,原因包括哪些?基于此,本文以芜湖市 5 所高校为例,对高校微信平台服务满意度及制约因素展开针对性研究,以期为高校图书馆微信公众平台信息化建设和提高高校图书馆微信公众平台信息服务满意度提供相应参考。

2 研究设计与样本说明

2.1 调研设计

为了调研高校图书馆微信平台服务满意度及制约因素,笔者对安徽省芜湖市 5 所高校展开问卷调查,具体包括安徽师范大学、安徽工程大学、皖南医学院、安徽信息工程学院以及安徽师范大学皖江学院;调查内容为高校图书馆微信平台使用状况、微信平台服务师生满意度评价、微信平台服务满意度制

约因素以及微信平台建设对策建议五部分内容;调查方法采用分层抽样与随机抽样相结合的方法。问卷发放和回收工作于 2018 年 12 月—2019 年 3 月全面展开。调查过程中,共发放问卷 500 份,回收问卷 487 份,剔除 5 份无效问卷后,共获得有效问卷 482 份。

2.2 调查样本描述性统计

调查样本的统计性描述如表 1 所示,包括样本性别、居住地、年级、专业类型等。

表 1 调查样本描述性统计结果

项目	类别	频数	比例/%
性别	男	240	49.79
	女	242	50.21
居住地	城镇	272	56.43
	农村	210	43.57
年级	大一	113	23.44
	大二	111	23.03
	大三	109	22.61
	大四	107	22.20
	研究生	42	8.71
专业类型	理工类	176	36.51
	人文社科类	143	29.67
	艺体类	63	13.07
	其他	100	20.75

由表 1 可知,问卷调查样本数据可以较好地反映总体信息,问卷调查数据质量较好。

收稿日期: 2020-01-03

基金项目: 安徽工程大学教研项目(2019jyxm58); 安徽工程大学高等教育研究项目(2019gjxm011)。

作者简介: 潘明明(1989—),安徽宿州人,博士,讲师,研究方向: 产业经济与政策研究。

3 高校图书馆微信平台服务满意度评价

3.1 指标体系构建

大学生对图书馆微信平台服务是否满意取决于高校图书馆微信平台的服务内容、服务方式、服务能

力三个方面的要素^[3]。因此,本文通过专家访谈和文献查阅,以服务内容、服务方式、服务能力三个一级指标和相应的13个二级指标构建高校图书馆微信平台服务满意度评价体系,如表2所示。

表2 高校图书馆微信平台服务满意度评价相关指标及说明

系统层	一级指标	二级指标	指标说明	属性	权重
高校图书馆微信平台服务满意度	服务内容 (U_1)	内容可靠性(a_1)	推送内容是否可靠:非常不可靠1-2-3-4-5 非常可靠	+	0.231
		内容时效性(a_2)	推送内容是否及时:非常不及时1-2-3-4-5 非常及时	+	0.231
		内容广泛性(a_3)	推送内容是否丰富:非常不丰富1-2-3-4-5 非常丰富	+	0.153
		内容完整性(a_4)	推送内容是否完整:非常不完整1-2-3-4-5 非常完整	+	0.153
		内容有用性(a_5)	推送内容是否有用:非常没有用1-2-3-4-5 非常有用	+	0.231
	服务方式 (U_2)	推送方式(a_6)	推送方式是否满意:非常不满意1-2-3-4-5 非常满意	+	0.312
		推送频率(a_7)	推送频率是否满意:非常不满意1-2-3-4-5 非常满意	+	0.312
		推动方式与频率稳定性(a_8)	推送方式与频率是否固定:非常不固定1-2-3-4-5 非常固定	+	0.187
		个性化服务状况(a_9)	是否满足个性化需求:非常不满足1-2-3-4-5 非常满足	+	0.187
	服务能力 (U_3)	响应用户需求程度(a_{10})	平台响应用户需求状况:完全不响应1-2-3-4-5 完全响应	+	0.357
		平台稳定性(a_{11})	微信平台稳定性:非常不稳定1-2-3-4-5 非常稳定	+	0.214
		平台交互性(a_{12})	与平台可以实时交互:非常不同意1-2-3-4-5 非常同意	+	0.286
		平台易操作性(a_{13})	平台是否容易操作:非常不同意1-2-3-4-5 非常同意	+	0.143

3.2 权重设置

因层次分析法可将主观判断和实践经验导入模型,进行量化处理,提高决策过程系统性和科学性^[4]。本文采用层次分析法(AHP)设置高校图书馆微信平台服务满意度评价体系各指标权重。具体步骤为:首先,邀请10位相关领域专家对评价体系中各层次指标相对重要程度进行评价;其次,将评价结果与上述10位专家进行多次反馈和沟通,最终确定10位专家均认可评价结果;最后,根据评价结果构建判断矩阵,计算评价体系中各指标权重,并对各指标权重进行一致性检验。

根据层次分析评价结果(见表2),首先对于高校图书馆微信平台服务满意度评价体系中三个一级指标权重,服务内容(U_1)、服务方式(U_2)、服务能力(U_3)三个指标权重依次为0.500、0.300、0.200,其对应的一致性比率(CR)为0.000 27,小于0.1的临界值,即一级指标权重设置相对科学;其次,对于高校图书馆微信平台服务满意度综合评价二级指标,服务内容的5个指标对应权重依次为0.231、0.231、0.153、0.153、0.231,服务方式的4个指标对应的权重依次为0.312、0.312、0.187、0.187,服务能力的4个指标对应的权重依次为0.357、0.214、0.286、0.143。二级指标权重对应的一致性比率(CR)分别为0.000 14、0.000 746 17和0.000 484,也均小于0.1的临界值,即二级指标权重的设置也相对科学。

3.3 评价过程及结果分析

模糊综合评价法可将定性评价转化为定量评

价,提高评价结果的系统性和清晰度^[5]。本文采用模糊综合评价法评价高校图书馆微信平台服务满意度。具体步骤如下:

(1) 构建模糊综合评价矩阵

$$R_1 = \begin{bmatrix} 0.005 & 0.045 & 0.268 & 0.379 & 0.303 \\ 0.015 & 0.096 & 0.258 & 0.490 & 0.141 \\ 0.061 & 0.242 & 0.268 & 0.354 & 0.076 \\ 0.061 & 0.177 & 0.480 & 0.242 & 0.040 \\ 0.263 & 0.354 & 0.217 & 0.116 & 0.051 \end{bmatrix}$$

$$R_2 = \begin{bmatrix} 0.106 & 0.379 & 0.384 & 0.121 & 0.010 \\ 0.030 & 0.116 & 0.551 & 0.268 & 0.035 \\ 0.010 & 0.111 & 0.379 & 0.414 & 0.086 \\ 0.025 & 0.101 & 0.348 & 0.455 & 0.071 \end{bmatrix}$$

$$R_3 = \begin{bmatrix} 0.061 & 0.510 & 0.293 & 0.116 & 0.020 \\ 0.015 & 0.232 & 0.455 & 0.263 & 0.035 \\ 0.066 & 0.268 & 0.253 & 0.328 & 0.086 \\ 0.051 & 0.237 & 0.510 & 0.187 & 0.015 \end{bmatrix}$$

(2) 模糊综合评价

$$B_1 = W_1 \times R_1$$

$$= (0.084 \quad 0.178 \quad 0.286 \quad 0.319 \quad 0.132)$$

$$B_2 = W_2 \times R_2$$

$$= (0.049 \quad 0.195 \quad 0.432 \quad 0.290 \quad 0.044)$$

$$B_3 = W_3 \times R_3$$

$$= (0.035 \quad 0.342 \quad 0.347 \quad 0.218 \quad 0.041)$$

$$B = W \times (B_1 \quad B_2 \quad B_3)^T$$

$$= (0.064 \quad 0.216 \quad 0.342 \quad 0.290 \quad 0.088)^T$$

(3) 计算结果

从
果
过
亚

委
十

在

1 回归结果的基础上

服务基础

服务设计

服务执行

注: *、

高校图书馆微信
序变量,且符合正态
比较合理^[7]。根据
均比较好地通过异
检验,进一步分析表

首先,对于服务
(x_1)和是否具有相
水平正向影响高校
校图书馆具备创建
信平台服务基础,愿
保证微信平台平稳
的满意度^[8];是否得
著性水平下,正向影
意度。师生的支持
的基础,也是高校图
始动力^[9]。是否有

书馆微信平台服务
目前高校均高度重
予了大量的资金和
制高校图书馆微信

其次,对于服务
需求调查(x_6)和是
馆微信平台服务满
数分别达到0.599
开展微信平台服务
求。对广大师生的
并邀请广大师生参
设计当中,可以显

数据,运用 AHP 模糊综合评价法和有序 Probit 模型对高校图书馆微信平台服务满意度及其制约因素进行探究,结果表明:(1)当前,高校图书馆微信平台无论是服务内容还是服务方式、服务能力与师生读者的预期均存在较大距离,高校师生对图书馆微信平台服务满意度依然处于较低水平;(2)高校图书馆微信平台服务满意度受到微信平台服务基础、服务内容与方式设计以及服务内容与方式实施等方面的影响。技术与人才短缺造成微信平台建设滞后、平稳性差,对师生需求调查不足及师生及专业人才参与度低下,诱发微信平台服务内容与方式与师生读者需求相背离以及反馈机制与实时调整机制缺失,致使无法及时有效调整微信平台服务内容与方式等,均造成当前高校图书馆微信平台服务满意度低下问题。此外,师生支持与否也左右图书馆微信平台服务满意度。

基于以上分析,提出提升高校图书馆微信平台服务满意度对策建议,具体如下:第一,加大高校图书馆微信平台建设技术与人才投入力度,提升高校图书馆微信平台建设技术与人才基础保障;第二,提升师生需求调查以及引导广大师生参与到高校图书馆微信平台服务内容与方式设计中,明确设计内容,最大限度满足师生需求;第三,邀请专业人员指导高校图书馆微信平台建设,增强微信平台服务内容和方式的针对性;第四,建立微信平台服务反馈机制,及时发现微信平台服务内容和方式存在的缺陷和不足,并予以及时调整和优化;第五,加大高校图书馆微信平台宣传力度,提升高校师生对高校图书馆微

信平台的支持力度。

参考文献:

- [1]杨婷.微信公众平台在阅读推广中的应用分析:以甘肃省本科院校图书馆为例[J].大学图书馆学报,2018(4):41-47.
- [2]顾浩,金梅,吴兰婷.基于微信公众平台的高校图书馆服务发展现状及对策分析[J].大学图书馆学报,2019(2):50-52.
- [3]都蓝,王子祺.高校图书馆微信公众平台用户信息行为实证研究:以暨南大学图书馆为例[J].图书馆学研究,2017(12):86-92.
- [4]王欢.基于 AHP 和 GRA 的数字资源绩效评价模型及其应用:以黑龙江东方学院图书馆为例[J].情报探索,2019(12):112-117.
- [5]吴天吉,方东权.基于模糊理论的电子资源绩效综合评价模型及其应用:以华中农业大学图书馆为例[J].图书馆建设,2009(11):27-34.
- [6]白茹莉,谭文婷.高校图书馆微信公众平台服务质量影响因素研究[J].图书馆理论与实践,2019(9):37-40.
- [7]白茹莉,谭文婷.图书馆微服务满意度的影响因素分析研究:基于 Ordered Probit 模型[J].新世纪图书馆,2018(9):62-64.
- [8]高晟.微信图书馆用户满意度影响因素模型:基于福建医科大学图书馆微信平台实证研究[J].图书馆研究,2019(2):84-90.
- [9]王晗.基于扎根理论的高校图书馆微信服务用户满意度影响因素分析[J].情报探索,2019(1):98-102.
- [10]马坤.智能时代图书馆微信平台咨询服务研究:以江苏省本科院校图书馆为例[J].图书馆工作与研究,2019(4):93-97.

Analysis on Service Satisfaction and Constraints of WeChat Platform in University Libraries: Based on Empirical Results from Five Universities Survey Data in Wuhu

PAN Mingming

School of Management Engineering, Anhui University of Engineering, Wuhu 214000, China

Abstract: In order to further improve the service quality of WeChat platform and promote the information construction of university libraries, this paper studies the service satisf