

安徽工程大学校级教学研究项目结题报告书

一、基本情况

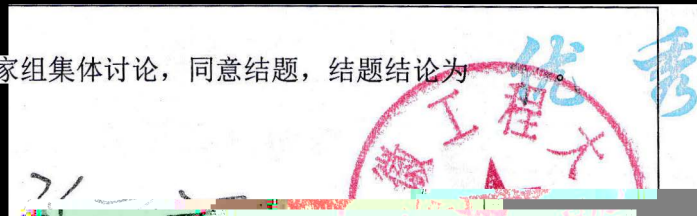
“ ”		
		201 yxm58
	2019 71	
		2019092021.09
员		

二、项目成果目录

2			

三、批准审核

经过专家组集体讨论，同意结题，结题结论为。

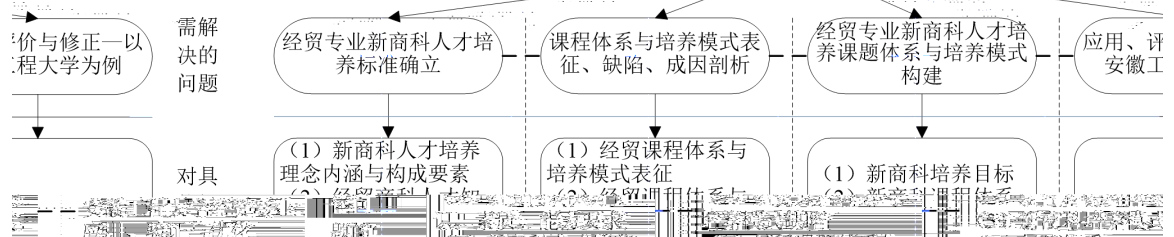


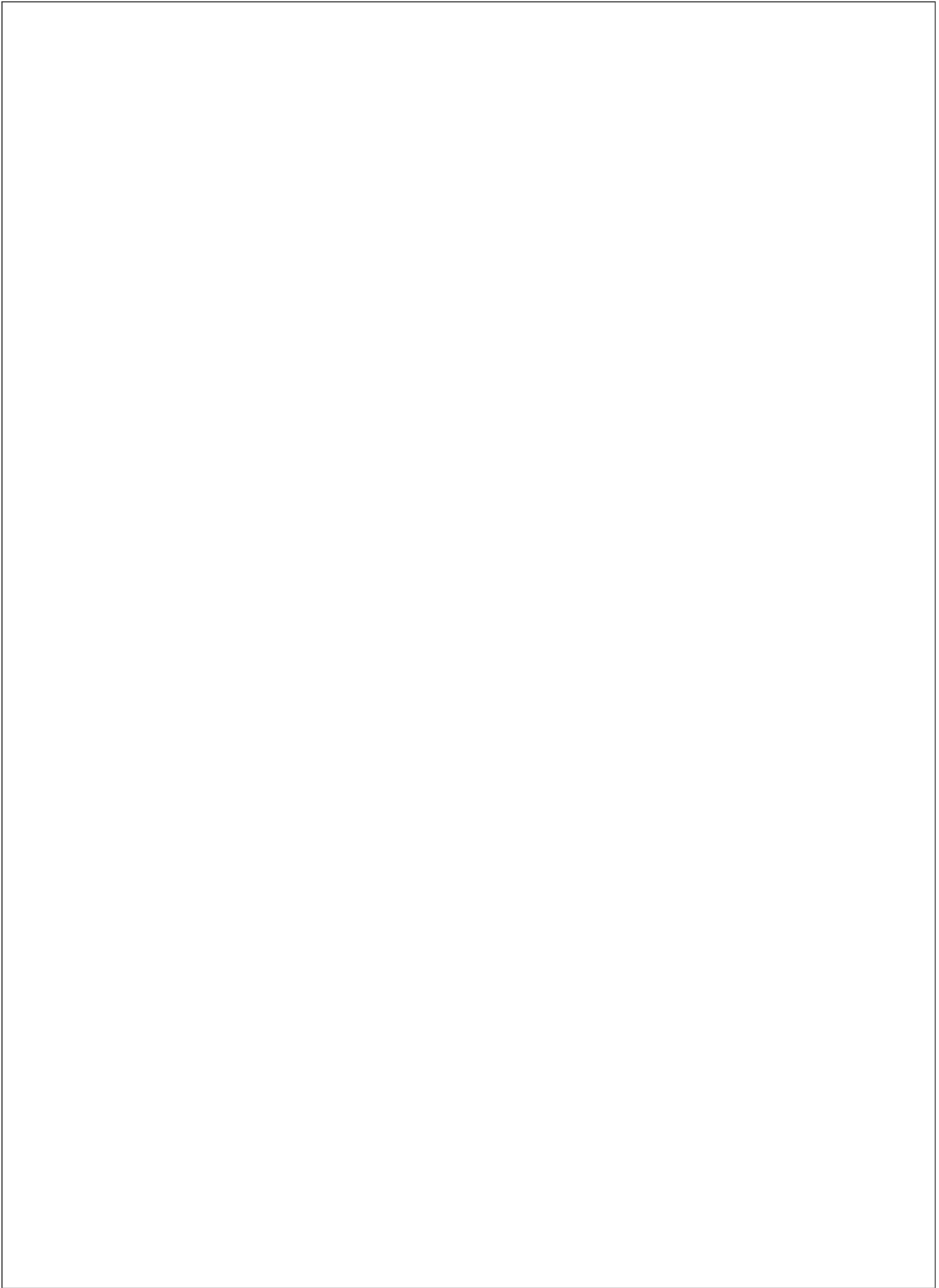
1. —
- 2.
- 3.
- 4.
5. —

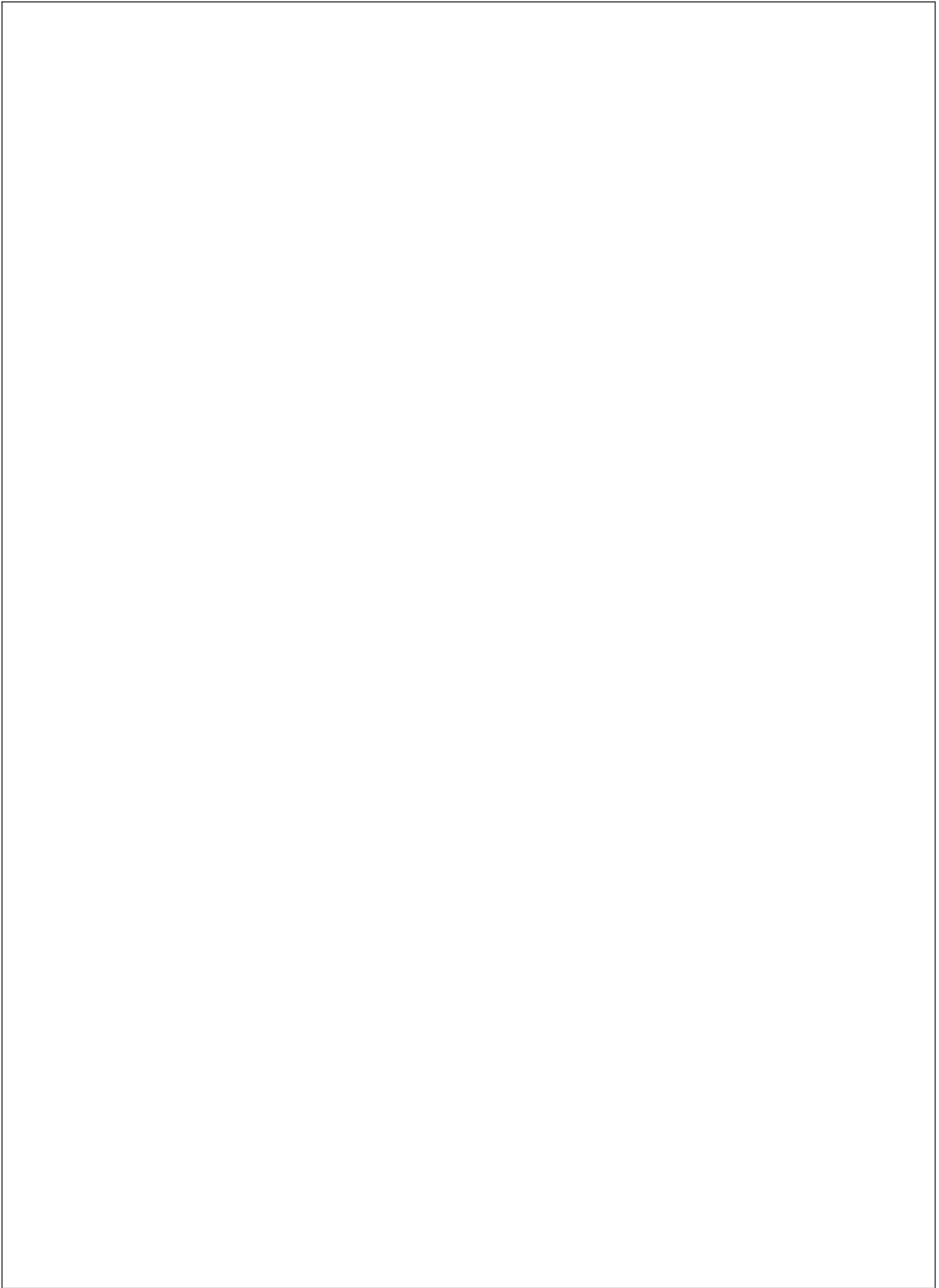
项目主持人情况

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







二. 具体安 及 度

三.

四. 学 意

五. 专家 审意

六. 学 意

育下高校网络教

番明明, 周 游

徽 学 管理工程 安徽 芜湖

调查 借时
及 学

区
线教
最早
学证
力信
一 名
网 各
师 学
主动性

络教学
因

指
师信

名

日
备

教与

小

(

77

一、变量甄选、模型设定与数据来源及说明

(一) 变量甄选

1. 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^[8]，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。

2. 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(X_1)、课程体系设计科学程度(X_2)、授课时间安排合理程度(X_3)、教学平台操作熟练程度(X_4)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(X_5)、

\$

)

X

时优件

(二)

鉴三

有序变量

序 Probit

变量的变

Y^*

式

变量向量

变量观测

课状况测

测的 Y_i

与被解释

$Y =$

式

5) 表示

新参数

$\alpha_4 \circ Y^*$

个具体

j 的概率

$P($

$\varepsilon_i < \alpha_i -$

式

现假设

准正态

个体特征异质性实证结果如表 3 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 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 5	模型 6	
	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(X_1)	1.263695*** (0.0000)	1.078126*** (0.0000)	1.065479*** (0.0024)	1.117387*** (0.0014)	1.978072*** (0.0000)	1.592978*** (0.0068)
	课程体系设计科学程度(X_2)	****	****	****	****	****	****
	授课时间安排合理程度(X_3)	0.642591** (0.0163)	0.575634** (0.0243)	0.947537** (0.0254)	1.685680** (0.0111)	0.852525** (0.0237)	1.168725** (0.0114)
学生 维度	教学平台操作熟练程度(X_4)	2.944491*** (0.0000)	3.316648*** (0.0000)	2.043648*** (0.0001)	1.298551*** (0.0002)	1.875000*** (0.0000)	1.018174*** (0.0000)
	学生学习习惯(X_5)	1.200924** (0.0393)	0.708624 (0.4004)	0.487681** (0.0115)	0.775411* (0.0525)	0.162068** (0.0175)	0.437251** (0.0368)
	信息素养(X_6)	****	****	****	****	****	****
学校、 家庭、 社会 维度	网络学习硬件设备状况(X_7)	****	****	****	****	****	****
	网络教学平台统一性(X_8)	1.844176** (0.0122)	0.530514** (0.0484)	1.463752* (0.0654)	1.391385* (0.0786)	0.221043* (0.0846)	0.403200** (0.0117)
	教学平台操作便利性(X_9)	0.333147** (0.0343)	0.378493** (0.0245)	0.707878* (0.0874)	0.686372 (0.1849)	1.432673** (0.0120)	1.496098* (0.0824)
	网络教学网络环境状况(X_{10})	0.652037** (0.0394)	0.633020** (0.0209)	0.401229* (0.0795)	0.350663* (0.0961)	0.139025 (0.6997)	0.107313* (0.0772)
	学生网络学习空间状况(X_{11})	1.026721** (0.0212)	0.927449*** (0.0055)	0.627373** (0.0294)	0.569709** (0.0211)	0.571261* (0.0954)	0.639126** (0.0363)
网络学习时间状况(X_{12})	****	****	****	****	****	****	
网络学习环境氛围状况(X_{13})	0.996865*** (0.0074)	0.990646*** (0.0026)	0.309245** (0.0497)	0.395750** (0.0146)	0.252807*** (0.0025)	0.380391** (0.0194)	
Log likelihood	-755.7635	-847.7780	-849.33459	-844.74140	-786.57653	-782.79667	
Pseudo R - squared	0.300226	0.313302	0.205940	0.206303	0.204037	0.263292	
Total obs	321	344	346	297	377	288	

模型 1、模型 2 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。学生的学习习惯冤 1 Tf 0 Tr 10.285710 T32076 29.855661 TD 0.037 Tc Tf 3

间、熟练掌握教学平台操作方法,学生增强自治能力更强、形成良好学习习惯;学校、家庭、社会提供统一、简便教学平台,创造独立学习空间和轻松学习环境以及提升网络通信能力可显著改善网络教学效果;高校网络教学影响因素也存在学生个体特征异质性,学习习惯对男大学生影响更显著,自然科学类大学生受网络教学平台的制约更凸显,农村大学生面临的网络通信困境则更突出。

基于上述分析,高校推进网络教学活动顺利开展,提升网络教学效果,应在以下4个方面做出努力:教师应努力增加与学生交流互动频率与深度,及时、精确把握学生诉求和积极参加网络教学培训活动,提升网络教学时间安排合理性与网络教学平台操作熟练程度;学生应时刻端正学习态度,增强自治能力更强、养成“按时完成学习任务”好的学习习惯;学校应甄选简便易操作网络教学平台,且推动校内网络教学平台统一,规避网络教学平台繁琐多样和难以操作问题;家庭应为学生创造独立学习空间,最大限度减少学生学习外部因素干扰;社会则应提升网络通信能力,保障网络教学活动顺利开展以及营造轻松学习环境,消除疫情带来学生

紧张焦虑情绪等。

[参 考 文 献]

- [1] 马祥,廖春生. 高校网络课程建设及教学评价研究[J]. 教育教学论坛 2020(11):375-376.
- [2] 古光辉. 论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 2018(23):60-62.
- [3] 郭英剑. 疫情防控时期的线上教学:问题、对策与反思[J]. 当代外语研究 2020(1):9-13.
- [4] 祝智庭. 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(4):1-3.
- [5] 谌雷元,左婷. 突发疫情下高职院校思政课线上教学问题及对策研究[J]. 武汉交通职业学院学报 2020(1):61-65.
- [6] 王继新,韦怡彤,宗敏. 疫情下中小学教师在线教学现状、问题与反思[J]. 中国电化教育 2020(5):15-21.
- [7] 邬大光. 教育技术演进的回顾与思考:基于新冠肺炎疫情背景下高校在线教学的视角[J]. 中国高教研究 2020(4):1-11.
- [8] 王景利. 高校网络教学效果评级指标体系的构建:基于层次分析[J]. 金融理论与教学 2019(3):91-94.

[责任编辑 杨倩]

2-.?' (-0"-, Q10\$+%# +. L-?"-(@(105"-, "- *+??(, (# 1-) W-"J(%#"\$(#
' -)(% \$5(V10Y,%+' -) +. NE")(A"0 +. *LM2! -19

Pan Mingming ,Zhou You

(School of Management Engineering ,Anhui Polytechnic University ,Wuhu 241000 ,China)

6&#%10\$: Based on the data of 665 student questionnaires in Yangtze River Delta ,this paper discusses the influencing factors of online teaching in colleges and universities by means of the Ordered Probit model. The influencing factors of online teaching in colleges and universities involve diverse participants including teachers ,students ,schools ,families and society. Despite the heterogeneity of individual students' characteristics ,many factors ,such as teachers' understanding of students' appeal ,rationality curriculum arrangement ,teachers' proficiency in using teaching platform ,students' autonomy ,uniformity and simplicity of teaching platform ,students' learning environment at home ,the social network environment and the social atmosphere ,significantly affect the effectiveness of on-line teaching. Moreover ,students' autonomy has a more significant impact on male students ,online teaching platforms more significantly affect natural science students ,and network environment affects rural students more significantly.

7(8 9+%)#: online teaching in colleges and universities; influencing factors; COVID - 19 epidemlyroW89d-W+o5loW89e

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:			
	服务能力 (U_3)				
		0.200			

$$V = \begin{bmatrix} B_1 \\ B_2 \\ B_3 \\ B_4 \end{bmatrix} \times \begin{bmatrix} 1 \\ 2 \\ 3 \\ 4 \\ 5 \end{bmatrix} = (3.235 \quad 3.117 \quad 2.841 \quad 3.121)$$

对高校图书馆微信服务满意度模糊综合评价计算结果进行整理,得到高校图书馆微信平台服务满意度评价指数,具体如表3所示。

表3 高校图书馆微信平台服务满意度评价指数

变量	综合评价指数
内容可靠性(a_1)	3.930
内容时效性(a_2)	3.646
内容广泛性(a_3)	3.145
内容完整性(a_4)	3.023
内容有用性(a_5)	2.341
服务内容(B_1)	3.235
推送方式(a_6)	2.550
推送频率(a_7)	3.162
推送方式与频率稳定性(a_8)	3.455
个性化服务状况(a_9)	3.446
服务方式(B_2)	3.071
响应用户需求程度(a_{10})	2.524
平台稳定性(a_{11})	3.071
平台交互性(a_{12})	3.103
平台易操作性(a_{13})	2.878
服务能力(B_3)	2.841
服务满意度综合评价(B)	3.121

由表3可知,首先,高校图书馆微信平台服务满意度综合评价结果为3.121,介于一般和满意之间,说明高校师生对高校图书馆微信平台服务的满意度总体上处于相对较低的水平。其次,服务内容、服务方式、服务能力3个细分指标的评价值依次为3.235、3.071和2.841,说明高校图书馆微信平台无论是服务内容、服务方式还是服务能力均处于较低

表5 高校图书馆微信平台服务满意度制约因素

变量	变量解释	均值	方差	预期	
服务基础	是否有相应的技术(x_1)	1 = 有 ρ = 没有	0.57	1.291	+
	是否有相应的人员配置(x_2)	1 = 有 ρ = 没有	0.62	1.434	+
	是否有相应的资金支持(x_3)	1 = 有 ρ = 没有	0.46	0.499	+
	是否得到师生的支持(x_4)	1 = 支持 2 = 不支持	0.62	1.006	+
服务设计	是否具有完整的程序(x_5)	1 = 是 ρ = 没有	0.49	0.853	+
	是否对师生需求进行调查(x_6)	1 = 调查 ρ = 没有调查	0.38	0.385	+

水平,与师生的预期依然存在较大的距离。

4 高校图书馆微信平台服务满意度制约因素

本文运用有序 Probit 模型对高校图书馆微信平台服务满意度制约因素进行探析。

4.1 变量设置

4.1.1 因变量设置

本文重点探究高校图书馆微信平台服务满意度制约因素,因变量应能准确反映高校图书馆微信平台服务满意度的相关指标。本文选取学生对其所在学校图书馆微信平台满意度总体评价指标进行衡量。在具体问卷调查中,将学生对其所在学校图书馆微信平台满意度总体评价划分为5个等级,依次为非常不满意、不满意、一般、满意、非常满意,并赋值为“1”“2”“3”“4”“5”,表示学生对高校图书馆微信平台服务的满意度水平依次提升。高校图书馆微信平台服务满意度总体评价状况如表4所示。

表4 高校图书馆微信平台服务满意度评价

满意度评价	样本频数	百分比/%	累计百分比/%
非常不满意	78	16.2	16.2
不满意	139	28.8	44.9
一般	119	24.7	69.7
满意	85	17.7	87.4
非常满意	61	12.6	100

4.1.2 制约因素选择

高校图书馆微信平台服务满意度制约因素主要从图书馆微信平台服务基础、图书馆微信平台服务内容与方式设计、图书馆微信平台服务内容与方式实施3个维度进行构建^[6]。具体指标如表5所示。

1 回归结果的基础上,剔除不显著的解释变量,进行二次回归估计,得到优化模型 2。回归结果见表 6。

表 6 高校图书馆微信平台服务满意度制约因素回归结果

变量	模型 1		模型 2		
	系数	P 值	系数	P 值	
服务基础	是否有相应的技术(x_1)	0.713 84***	0.099 5	0.600 578***	0.067 1
	是否有相应的人员配置(x_2)	0.191 38***	0.000 1	0.171 05***	0.000 6
	是否有相应的资金支持(x_3)	0.030 414	0.255 0		
	是否得到师生的支持(x_4)	0.015 243*	0.064 9	0.209 500*	0.050 3
服务设计	是否具有完整的程序(x_5)	0.687 352	0.100 1		
	是否对师生需求进行调查(x_6)	0.599 391**	0.019 2	0.599 348**	0.021 4
	师生是否参与其中(x_7)	0.981 248**	0.011 9	0.735 241*	0.061 2
	是否有专业人员参与(x_8)	0.012 412***	0.002 7	0.079 893**	0.022 6
服务执行	是否建立反馈机制(x_9)	0.574 389*	0.087 2	0.482 613*	0.079 0
	是否根据情况及时调整(x_{10})	0.354 882***	0.001 8	0.336 457***	0.006 6
	是否建立相应配套措施(x_{11})	0.350 142	0.000 1		
	Log likelihood	-280.674 0		-268.612 7	
	Pseudo R - squared	0.093 870		0.132 808	
	N	198		198	

注: *、**、*** 分别表示在 10%、5% 和 1% 的显著性水平下显著。

高校图书馆微信平台服务满意度评价结果为有序变量,且符合正态分布,选用有序 Probit 模型分析比较合理^[7]。根据表 6 回归结果,模型 1 和模型 2 均比较好地通过异方差、方程显著性等计量经济学检验,进一步分析表 6 可以得到以下结论:

首先,对于服务基础。是否具有相应的技术(x_1)和是否具有相应的人员配置(x_2) 在 1% 显著性水平正向影响高校图书馆微信平台服务满意度。高校图书馆具备创建微信平台的技术和人员是开展微信平台服务基础,图书馆具备相应技术和人才,才能保证微信平台平稳性,也才能提升学生对微信平台的满意度^[8];是否得到师生的支持(x_4) 在 10% 的显著性水平下,正向影响高校图书馆微信平台服务满意度。师生的支持是高校图书馆开展微信平台服务的基础,也是高校图书馆不断提升其服务质量的原始动力^[9]。是否有相应的资金支持(x_3) 对高校图书馆微信平台服务满意度影响不显著,可能是因为目前高校均高度重视学校图书馆信息化建设,并给予了大量的资金和政策支持。因此,资金不再是限制高校图书馆微信平台开展相关工作的障碍。

其次,对于服务内容与方式设计。是否对师生需求调查(x_6)和是否有师生参与(x_7) 对高校图书馆微信平台服务满意度均具有显著影响,且影响系数分别达到 0.599 348 和 0.735 241。高校图书馆开展微信平台服务最核心目的即为满足广大师生需求。对广大师生的相关需求进行广泛、充分的调研,并邀请广大师生参与到微信平台服务内容和方式的设计当中,可以显著提升微信平台的满意度。

是否有专业人员参与(x_8) 对高校微信平台服务满意度也具有显著影响。相关专业人员能基于其理论和经验积累,明确设计什么内容,如何设计才能最大限度满足师生需求。是否具有完整的程序(x_5) 对微信平台服务满意度影响不显著,主要是因为当前图书馆微信平台提供的服务多为“广告”式的服务,对设计程序的要求不高^[10]。因此,设计程序的科学性和合理性作用并不明显。

最后,对于服务内容与方式实施。是否建立反馈机制(x_9) 在 10% 的显著性水平下正向影响高校图书馆微信平台服务满意度,且影响系数高达 0.482 613。在高校图书馆开展微信平台服务过程中,建立相应反馈机制,可以及时发现微信平台服务内容和方式存在的缺陷和不足,从而进行及时的调整和优化,显著提升广大师生对相应微信平台的认可度和满意度。是否根据情况及时调整(x_{10}) 对高校图书馆微信平台服务满意度也具有显著影响。完善反馈机制仅能让图书馆工作人员及时了解和发现微信平台服务内容和方式的不足,而根据情况及时调整,才能有效规避相应的缺陷和不足。因此,是否根据情况及时调整对高校图书馆微信平台服务满意度也具有显著影响。是否建立相应配套措施(x_{11}) 对高校图书馆微信平台服务满意度影响不显著,因为图书馆微信平台在提供服务的过程中,具备了充足的配套措施。

5 结语

本文借助 482 份芜湖 5 所高校大学生调查问卷

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