

基于用户满意度的 数字参考咨询服务评价模型研究

张研; 刘华
上海大学图书馆
2008.12.18



Outline

- 数字参考咨询的用户满意度影响因素
- 构建数字参考咨询用户满意度模型的原则
- 构建数字参考咨询用户满意度模型

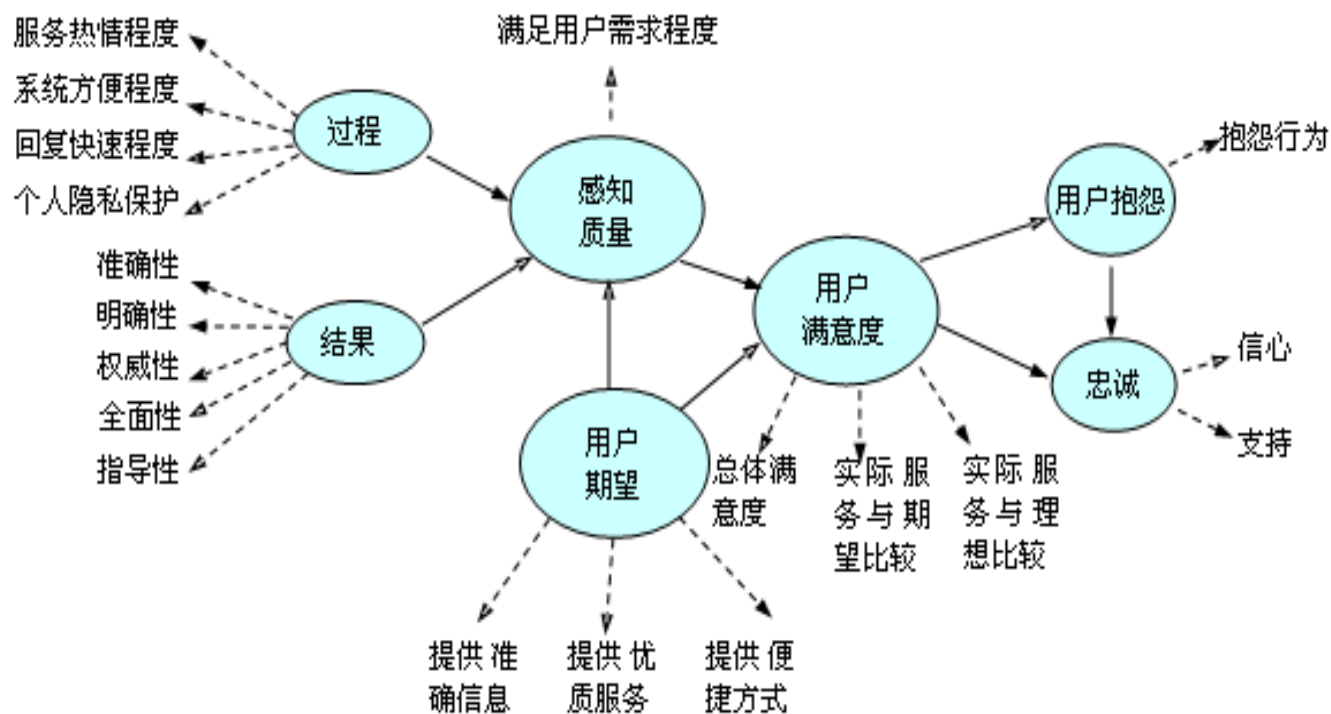
1 数字参考咨询的用户满意度影响因素

- 1.1 期望因素 来源途径：用户的使用经历、用户需求、数字参考咨询的宣传信息。
- 1.2 绩效因素 包括数字参考咨询服务态度、服务效率、服务成本、服务结果等。
- 1.3 情感因素
- 1.4 环境因素 包括硬环境和软环境。

2 构建数字参考咨询用户满意度模型的原则

- 2.1 全面相似
- 2.2 客观实用
- 2.3 稳中有变

3 构建数字参考咨询用户满意度模型



请各位专家批评指正!

谢 谢!