

[最新信息](#)

[刊物概况](#)

[新刊先睹](#)

[下期要目](#)

[过刊查询](#)

[录用文稿](#)



· 过刊查询 ·

首页 - 过刊查询



网络编辑  
管理系统



上海市图书馆学会  
Shanghai Society for Library Science



专业学术



网络图林

沪ICP备05018142

## 虚拟参考咨询服务质量的用户评估体系建立

川蓉 ( 浙江大学图书馆 杭州310027 )

文 摘 本文试图从用户在虚拟参考咨询过程中的感知出发, 探讨虚拟参考咨询服务质量的用户评估体系的建立。

关键字 虚拟参考咨询 服务质量 用户 评价

User Evaluation System of Virtual Reference Service  
Quality

CHUAN Rong ( Zhejiang University Library, Hangzhou 310027 )

Abstract: This paper attempts to establish a set of evaluation system of virtual reference service quality from users' view.

Keywords: Virtual reference service, Service quality, User, Evaluation