

图书馆微信公众号不持续使用意愿研究

郭佳 曹芬芳

(武汉大学信息管理学院, 武汉 430072)

摘要: 用户持续使用意愿对图书馆微信公众号的成功实施具有重要意义。本文以“压力源-应变-后果”为框架, 研究在感知过载和隐私风险压力下, 用户使用倦怠作为一种压力反应对用户持续使用的负面影响。通过问卷调研和结构方程建模方法验证图书馆微信公众号的感知过载(即信息过载、系统功能过载和社交过载)与隐私关注显著正向影响用户的使用倦怠, 并通过使用倦怠进一步影响用户的不持续使用意愿和转换意愿。

关键词: 图书馆服务; 微信公众号; 使用倦怠; 不持续使用意愿; 转换意愿

中图分类号: C93

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2018.05.004

社交媒体如Facebook、Twitter、微博、微信等平台快速成长, 改变了用户间信息交流和沟通方式。截至2017年6月30日, 微信及WeChat月活跃账户达9.63亿个, 同比增长19.5%^[1]。微信成为发展最迅猛的社交媒体平台并拥有广泛的用户基础。微信公众号具有操作简单、功能全面、构建成本低、互动性强等特点, 作为图书馆的一种新型在线信息服务模式, 受到高校图书馆和公共图书馆的广泛关注。现有调查结果显示, 湖北省高校图书馆自2013年初陆续开通微信公众号及相关服务^[2]。经过近五年的发展, 图书馆微信公众号(以下简称“图书馆公众号”)不断规范账户名称和运营机制, 加大推广力度, 推动图书馆信息服务营销与阅读推广方式的不断发展和进步。然而社交媒体网站信息量日益增长, 频繁更新版本, 用户个人隐私暴露等问题对社交网站管理和发展提出挑战, 微信平台也出现月活跃账户增长率放缓、用户访问减少、信息分享热情降低甚至逃离的现象, 即社交媒体倦怠(Social Media Fatigue)。在图书馆公众号的持续使用过程中, 用户在面临大量的推送信息、系统信息、社交需求和个人隐私风险时, 持续增长的精力需求必然导致用户生理和心理压力。

众多研究已经检验了影响用户在初始采纳阶段对信息技术接受的影响因素和在采纳后的持续使用意

愿, 但忽略了在信息系统生命周期的终止阶段^[3], 即用户不再持续使用信息系统^[4]或潜在地转换到其他替代品的意愿^[5]。由于社交媒体用户具有使用选择的自主性和自由性, 因此, 用户在使用过程中感知压力超过个人承受范围时, 为避免压力情境再现会放弃持续使用信息系统^[6-7]。已有部分学者从压力层面研究用户对信息系统的不持续使用行为。以Maier等^[6-7]的一系列研究为例, 用户的不持续使用源于社交媒体活动中用户应对社交媒体耗竭和社交压力的策略; Zhang等^[8]验证压力源对社交媒体倦怠和用户不满意度的诱导作用。此类研究充分阐明社交媒体使用压力对用户心理的负面影响, 继而引起用户行为变化倾向。使用倦怠反映个体在使用信息系统时对压力产生条件的心理效应, 用户在经历倦怠、耗竭等心理状态时会有改变现状或改变行为的倾向, 也反映个体终止有压力感行为的高度倾向^[7]。因此, 本文采用“压力源-应变-后果”的研究框架, 以感知过载和隐私关注为主要压力源, 考察压力带来图书馆公众号用户使用倦怠的心理应变, 以及最终的用户行为变化倾向——图书馆公众号的不持续使用, 探讨降低用户使用倦怠对图书馆公众号使用负面影响的对策, 为图书馆提高服务效率、扩大微信公众号影响力提供借鉴。

1 理论模型和假设提出

1.1 压力与应对处理理论

社会心理学通常将压力与应对处理理论 (Transactional Theory of Stress and Coping) 作为研究组织或个体压力因素与后果间因果关系的工具^[9-11]。压力与应对处理理论以压力应对策略为基础, 解释“承受压力”是个体在个人能力与资源无法满足环境所提出要求的一种状态^[12]。压力是“刺激条件”和“个体对其反应”的一种结合交互, 即压力源刺激个体, 应变是个体对压力源的反应^[10]。压力源是可以产生压力的需求、条件、时间或者情境^[12]。关于技术压力的研究源于工作环境, 现有研究已将信息技术工作中的技术应激确认为一种工作过载^[13]。技术变化带来的过载是指个体能力与环境中实际需求的不匹配。应变被认为是压力的负面后果, 应变可能以精疲力竭、不适、不满意, 以及对信息技术使用不友善等方式表现出来^[13-14]。本文将压力与应对处理理论应用到图书馆公众号使用环境中, 以感知过载和个人隐私关注作为压力源, 探索用户面对压力的应变反应——图书馆公众号使用倦怠, 从而引起用户不持续使用意愿和转换意愿的压力结果。

1.2 压力源与用户使用倦怠

用户IT使用倦怠研究吸引学界越来越多的关注, 但倦怠影响因素研究主要集中在外部因素 (如社会动态、权力斗争和技术环境等)^[15-17], 较少关注用户内在心理作用。倦怠是一种主观的、对疲惫和压力后果的自我评估, 从心理压力角度研究用户使用倦怠具有理论和实践意义。现有研究普遍认为压力是个体与环境的交互过程^[13], 是环境需求与个人处理需求能力不匹配的结果, 而随之带来的过载问题, 是引起个体应变反应的直接原因^[18]。少数研究者对用户压力引起的社交媒体倦怠进行初步探索, Maier等^[7]以社交媒体压力来源 (复杂性、不确定性、披露、社交过载等) 研究社交媒体耗竭; Lee等^[19]以信息过载、交流过载和系统功能过载作为压力源研究社交媒体倦怠的应变反应。

在IT使用压力源研究中, 过载被认为是信息技术使用对人们行为与心理带来负面影响中的核心要素^[14, 20-21]。Karr-Wisniewski等^[13]在“信息技术-生产率”悖论中从信息、交流和系统功能三方面提出技术过载概念。本

研究将技术过载的研究引入图书馆公众号使用环境, 将信息过载定义为图书馆公众号产生的大量推送信息 (用户被动信息服务) 超出个体所能处理能力的状况; 系统功能过载指的是图书馆公众号平台提供的系统功能超出用户需求; 社交过载被认为是一种对网络空间拥挤的感知——用户感知到太多社交需求需要处理, 在图书馆公众号中表现为对转发、评论、互动等活动的需求处理超出用户能力。

根据米勒定律, 人脑在短时间内可以记住的最大信息条目为7个单位^[22]。基于这个限制, Wurman^[23]提出数字时代的个体都在经历信息焦虑, 与信息过载伴生的典型迹象包括心理和情绪上的倦怠、压力、焦虑和无助感。信息过载的负面影响激增源于信息技术发展带来的信息爆炸。用户使用图书馆公众号的初衷在于快速、准确定位个人所需信息, 然而图书馆公众号后台在信息细分、用户个性化信息定制等方面的建设仍有不足, 伴随公众号信息推送频率加快, 大量推送信息涌入, 导致用户在处理信息时产生认知局限, 有被信息湮没的感受, 历史推送信息大多处于未读状态。用户在感知图书馆公众号推送信息过多的情况下, 会产生负面情绪而放弃阅读推送信息。已有研究者验证了信息过载与用户IT使用倦怠的正向影响关系^[8, 24], 因此, 本研究提出假设H1。

H1: 信息过载正向影响图书馆公众号使用倦怠。

为保障阅读顺畅, 图书馆公众号系统会经常更新或修正。新功能在一定程度上能吸引用户使用或提高用户体验, 但过多的菜单功能会导致用户情绪紧张和使用倦怠。此外, 根据认知匹配理论可知, 不必要的功能会转移用户注意力并带来用户的感知负担; 社交媒体系统功能经常发生变化且过于复杂, 会产生信息技术使用带来的负面作用^[25]。因而, 从感知成本角度出发, 当用户学习和使用信息系统的感知成本大于收益, 用户会觉得使用社交媒体较烦琐而感到倦怠^[26]。因此, 本研究提出假设H2。

H2: 系统功能过载正向影响图书馆公众号使用倦怠。

社会学研究发现, 社交过载与大量不必要的社交需求有关, 且会导致主观失落。图书馆公众号活动通常需要用户参与互动 (如转发给好友, 或者分享文章到朋友圈获得点赞数等), 来赢取奖品或获得图书馆信息服务优惠, 交流过载将会转移用户在日常工作时的注意力, 对正常生活造成干扰和困惑。此外, 感知社交过载通常包含对社交需求不充分的反应和对社交媒体的过度使用,

这些行为都被证明可以间接带来负面情感和压力^[27]。因此,本研究提出假设H3。

H3: 社交过载正向影响图书馆公众号使用倦怠。

此外,还有一些研究显示,出于对个人隐私风险的担忧,社交媒体倦怠与隐私关注和用户厌烦感紧密相关^[24]。社交媒体用户隐私关注源于社交媒体自身存在诸多隐私风险,包括用户不能有效地控制他人发布关于自己的信息,社交媒体缺乏有效的身份验证工具,用户身份信息易遭到窃取等^[28]。Davis^[29]提出感知易用性和感知有用性与社交媒体倦怠相关的观点,指出当用户对隐私设置感到有压力时,感知易用性将会降低,从而让用户产生使用抵触。Bright等^[24]验证了在访问社交网站时,对于隐私的担忧容易产生心理焦虑和心理压力,从而增加社交媒体倦怠的可能性。图书馆公众号的使用牵涉用户使用个人账户登录、查阅、检索等信息,通常与用户的实名信息绑定,这种高普及、高时长和交互透明化使用提升了用户对网上隐私的关注。对隐私关注度较高的用户易出现社交倦怠问题,是因为各方面的社交接触刺激带来的隐私披露风险超过用户可承受的阈值。因此,本研究提出假设H4。

H4: 隐私关注正向影响图书馆公众号使用倦怠。

1.3 社交媒体倦怠与结果变量

以倦怠为对象的研究已广泛分布在心理学、保健科学、医学等相关领域,倦怠作为一个复杂的概念被研究者以不同方式进行定义^[30-32]。本文将用户使用倦怠定义为在使用图书馆公众号的过程中,受到个人、社会和信息技术等多因素影响所形成的多维负面情绪反应。这种负面情绪将会导致用户使用频率降低,互动意愿减弱,甚至转换社交平台或退出社交媒体。在社交媒体环境中,已有部分研究者试图解释社交媒体倦怠与不持续使用的正向关系^[7-8]。除将不持续使用作为社交媒体倦怠后果变量的一个维度外,还有研究者将转换意愿作为社交媒体倦怠的另一个结果变量。Yao等^[17]将社交媒体的活动过载和监管问题作为导致社交媒体倦怠的两个因素,研究其对用户转换意愿的影响;Sun等^[33]也验证了在即时通信软件环境下倦怠对用户转换意愿的正向影响。本研究扩展了用户社交媒体过载的结果变量,即在经历使用倦怠后,用户倾向于不再使用图书馆公众号或转换到其他平台。因此,本研究提出假设H5和H6。

H5: 图书馆公众号使用倦怠正向影响用户不持续

使用意愿。

H6: 图书馆公众号使用倦怠正向影响用户转换意愿。

综上,本文提出图1所示的图书馆公众号使用倦怠研究模型。

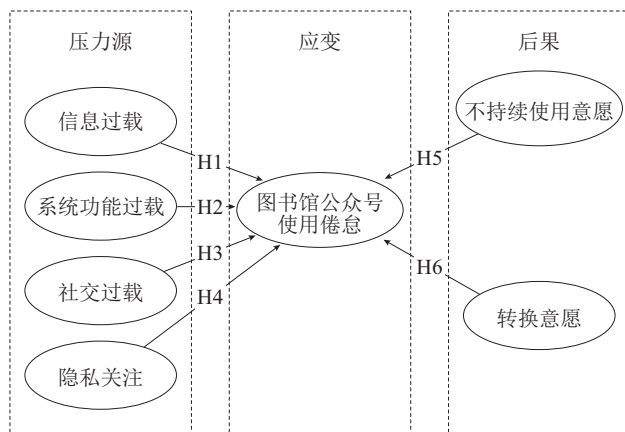


图1 图书馆公众号使用倦怠研究模型

2 研究方法

2.1 问卷设计

本研究的测量题项均改编自己已有文献的成熟量表:信息过载的测量题项改编自Karr-Wisniewski等^[13]的技术过载量表,以及Chen等^[34]关于信息过载的测量表;系统功能过载的测量题项改编自Karr-Wisniewski等^[13]的技术过载量表;社交过载的测量题项改编自Maier等^[7]对社交媒体使用中技术压力和转换压力的研究;隐私关注的测量题项改编自Bright等^[24]对社交媒体倦怠的探索性研究;图书馆公众号使用倦怠和不持续使用意愿的测量题项改编自Zhang等^[8]社交媒体倦怠对社交网络不持续使用行为的中介作用研究;转换意愿的测量题项改编自Yao^[17]和Sun^[33]等对用户转换行为的研究。量表的所有题项均出自与信息使用压力、使用倦怠和持续使用行为相关的研究,且在编制过程中经过与相关研究者深入的调查访谈和专家咨询,并进行了预调研,根据预调研反馈意见对问卷进一步修正,因此可以保证问卷的准确性和严谨度。问卷中的测量题项均采用7分李克特量表进行测量,从1~7区分被调查者态度强弱程度变化,1表示强烈不同意,7表示强烈同意。

2.2 数据收集

本研究正式发放问卷前,进行小范围的预调研。

随机选取20位图书馆公众号用户填写问卷, 预调研的信度、效度均达标。同时, 根据预调研参与者的反馈意见, 对问卷措辞和语法进行适当修改, 以保证问卷的精确度。尽量减少在问卷正式投放过程中, 由于问卷表达与描述等因素导致的问卷理解偏差。此次调研采用电子问卷与纸质问卷结合的形式, 通过微信、QQ扫描二维码或直接发送链接等方式邀请在校大学生填写; 到公共图书馆人工收集纸质问卷, 最终获得有效问卷254份。实际有效问卷大于理论需要的有效样本量。图书馆公众号用户调查样本基本信息为: 男女占比为44.1%和55.9%; 年龄分布在18~45岁的超过90.0%, 以18~25岁用户最多, 占比47.2%; 受教育程度主要分布在大专和本科, 分别占比35.0%和37.8%。

3 数据分析

3.1 测量模型

通过对问卷进行数据分析, 计算测量模型的内容效度、收敛效度和判别效度对模型进行评估。由于本文所有测量题项均改编自己有文献的成熟问卷, 且成熟量表在被引用文献中已得到信度、效度验证, 具有一定严谨性。问卷量表来源主要集中于社交媒体和即时通信软件, 与本文图书馆公众号的研究背景较一致; 且成熟量表中关注用户的使用行为和心理状态, 与本文研究对象相关度高。在开始正式调研前做了预调研和专家访谈, 预调研信度、效度均达标 (Cronbach's $\alpha > 0.7$, $CR > 0.7$, AVE平方根均大于潜在变量相关系数), 从而一定程度上保证本研究量表内容的清晰与表意准确, 因此认为问卷具有良好的内容效度。

在正式调研结束后, 对调研结果的统计显示: 本研究模型AVE值的范围为0.811~0.832, 高于判别标准值0.5, 显示测量模型具有很好的收敛效度; 根据AVE平方根和潜在变量的相关系数计算结果可知, 研究模型的潜在变量的AVE平方根均大于潜在变量与其他潜在变量间的相关系数, 表明本研究模型具有良好的判别效度^[35]。本研究测量模型的因子载荷和交叉因子载荷, 每个测量变量与其潜变量的相关系数 (因子载荷) 都大于与其他潜变量的相关系数 (交叉因子载荷), 进一步表明测量模型有良好的收敛效度和区分效度^[35]。

问卷的信度通过SmartPLS2.0软件计算得到的CR值 (组合信度) 和Cronbach's α 系数来衡量, 该测量

模型的所有CR值范围在0.933~0.963, 均高于标准值0.7^[36]; Cronbach's α 值的范围在0.892~0.953, 均高于标准值0.7, 表明本研究的测量模型具有良好的内部一致性^[35]。

3.2 结构模型分析

本研究采用偏最小二乘法 (PLS) 对所采集的数据进行分析, 利用SmartPLS2.0软件对结构模型和假设进行检验。在模型的显著性检验中的 T 值计算通过Bootstrap重复抽样方法来检验, 重复抽样样本数设置为1 000^[37]。由图2结构模型的检验结果显示, 研究模型的整体解释力为0.318、0.323、0.061, 模型对于图书馆公众号使用倦怠和不持续使用意愿的解释力较高, 表明本研究模型对这两个变量具有良好的预测效果; 对于转换意愿的解释力为0.061, 证明影响转换意愿的因素较复杂, 图书馆公众号使用倦怠并不能作为对其影响的关键因素。此外, 研究模型提出的6个假设均得到验证, 在以用户感知过载和隐私关注为压力源的构面中, 以用户隐私关注对图书馆公众号使用倦怠的影响最大, 信息过载和社交过载次之, 系统功能过载影响最小; 图书馆公众号使用倦怠对用户不持续使用意愿的影响相较用户转换意愿更强烈。

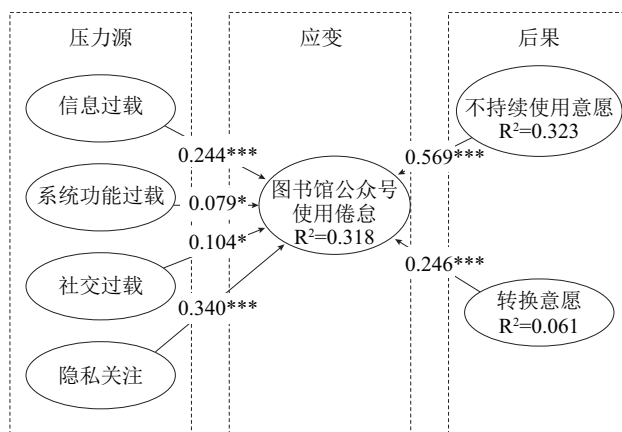


图2 图书馆公众号使用倦怠研究模型结果

注: * $p < 0.5$, *** $p < 0.001$

4 研究模型讨论

本研究基于“压力源-应变-后果”框架, 以图书馆公众号使用倦怠为研究内容, 探索影响用户持续使用的负面心理机制, 强调图书馆公众号中信息、系统、社

交中的过载现象,同时引入隐私关注作为压力源,构成用户使用倦怠的前因变量,并扩展图书馆公众号在使用倦怠影响下的结果变量。结果表明,感知过载(包括信息过载、系统功能过载和社交过载)与隐私关注对图书馆公众号使用倦怠有显著正向影响,且通过图书馆公众号使用倦怠最终影响用户的不持续使用意愿和转换意愿。

本研究将感知过载和隐私关注作为主要压力源进行验证,发现隐私关注相较于其他3个过载因素在对用户使用倦怠的影响方面作用更强。微信社交关系链由强关系链条衔接的家人、好友范围,向弱关系联系的泛工作关系网络延伸,个人关系网的扩展、微信平台的日益开放均使用户在披露个人信息时更加谨慎。为使用图书馆公众号,个人通常需要使用身份证号、学号或手机号等实名认证材料进行身份验证和绑定,导致用户隐私风险较高。因而用户更关心与公众号后台的交互,或者信息查询中个人信息安全是否能够得到保障。另外,在过载因素中,信息过载相较于系统功能过载和社交过载对社交媒体倦怠的影响更强,这主要是因为图书馆公众号(新闻、动态)通知公告的功能使用最多、最普遍,公众号频繁信息推送是图书馆公众号造成用户信息过载的主要原因。在系统功能方面,图书馆公众号的菜单功能设计主要涵盖用户个人借阅信息查询、信息服务、云阅读等较少栏目,用户界面友好,操作简单。另外,由于图书馆与用户交互活动都是不定期进行,交流过载对图书馆使用倦怠的影响也较弱。

图书馆公众号使用倦怠对用户不持续使用意愿的影响强于用户转换意愿。一方面,由于图书馆公众号用户黏度上升,深度用户增加,因此不能仅考虑用户使用倦怠因素而转换到其他平台,还要考虑用户在图书馆公众号中的沉没成本、转换成本、使用习惯和主观规范压力等因素;另一方面,本研究中,用户的不持续使用意愿还包括用户暂停使用微信后过一段时间再重新使用,在一定范围内扩大了用户行为的外延,相较于直接转换到其他社交平台,用户的不持续使用意愿对于图书馆公众号服务营销策略而言,仍可以通过其他途径挽留客户。

5 结语

本研究从图书馆公众号使用倦怠视角研究用户不持续使用意愿和转换意愿,发现感知过载因素和隐私

关注对用户社交媒体倦怠有显著正向影响,用户更注重个人隐私安全,且图书馆公众号使用倦怠对不持续使用意愿的影响相对转换意愿较强。本研究在理论上改变了对图书馆公众号持续使用行为聚焦正面影响因素的研究路径,从负面立场研究用户的不持续使用意愿和转换意愿的影响因素,并增加隐私关注作为压力源,引入用户转换意愿且扩展了用户使用倦怠的结果变量,是对用户IT使用倦怠研究的发展。在实践中,本研究提供图书馆使用倦怠的前因变量和结果变量的作用模式,为微信运营商提高信息服务能力提供参考和依据:

①不断提高用户感知隐私风险控制能力,如升级平台隐私设置功能,面向用户全面介绍平台隐私功能,对涉及隐私风险功能及时提醒,对已发生涉及隐私事件及时处理,尽量避免其带来的负面影响;②对推送内容进行信息分类,可引入信息过滤机制,降低无关信息对用户使用的干扰;③要提高用户与图书馆公众号交流互动活动的积极性,可适当增加活动的外部激励;④图书馆要权衡平台在每个发展阶段的经营侧重,如在初始阶段吸引新用户(如功能不断创新、界面多样化等),在成熟阶段维持存量客户(如降低用户感知过载),明确定位才能更有效、有针对性地采取措施降低使用倦怠对存量用户持续使用的负面影响。

参考文献

- [1] 腾讯. 腾讯公布2017年第二季度及中期业绩[EB/OL]. (2017-08-16) [2018-04-01]. <http://www.qq.com/pdf/2017s02.htm..>
- [2] 明均仁, 张玄玄, 陈雪. 湖北省高校图书馆微信公众平台调查与分析[J]. 图书馆学研究, 2016 (2): 18-25.
- [3] FURNEAUX B, WADE M. The end of the information system life: a model of is discontinuance[J]. Acm Sigmis Database, 2010, 41 (2): 45-69.
- [4] TUREL O. Quitting the use of a habituated hedonic information system: a theoretical model and empirical examination of facebook users[J]. European Journal of Information Systems, 2015, 24 (4): 431-446.
- [5] XU Y, YANG Y, CHENG Z, et al. Retaining and attracting users in social networking services: an empirical investigation of cyber migration[J]. Journal of Strategic Information Systems, 2014, 23 (3): 239-253.
- [6] MAIER C, LAUMER S, ECKHARDT A, et al. Giving too much social support: social overload on social networking

- sites [J]. European Journal of Information Systems, 2015, 24 (5): 447-464.
- [7] MAIER C, LAUMER S, WEINERT C, et al. The effects of technostress and switching stress on discontinued use of social networking services: a study of facebook use [J]. Information Systems Journal, 2015, 25 (3): 275-308.
- [8] ZHANG S, ZHAO L, LU Y, et al. Do you get tired of socializing? An empirical explanation of discontinuous usage behaviour in social network services [J]. Information & Management, 2016, 53 (7): 904-914.
- [9] BARLEYS R, MEYERSON D E, GRODALS. E-mail as a source and symbol of stress [J]. Organization Science, 2011, 22 (4): 887-906.
- [10] COOPERC L, DEWE P J, O'DRISCOLLM P. Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications [J]. Leadership & Organization Development Journal, 2001, 23 (5): 295-296.
- [11] SPARKS K, FARAGHER B, COOPERC L. Well-being and occupational health in the 21st century workplace [J]. Journal of Occupational & Organizational Psychology, 2001, 74 (4): 489-509.
- [12] RAGU-NATHAN T S, TARAFDAR M, RAGU-NATHAN B S, et al. The consequences of technostress for end users in organizations: conceptual development and empirical validation [J]. Information Systems Research, 2008, 19 (4): 417-433.
- [13] KARR-WISNIEWSKI P, LU Y. When more is too much: operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity [J]. Computers in Human Behavior, 2010, 26 (5): 1061-1072.
- [14] MOORE J E. One road to turnover: an examination of work exhaustion in technology professionals [J]. Mis Quarterly, 2000, 24 (1): 141-168.
- [15] CHERUBINI M, GUTIERREZ A, OLIVEIRAR D, et al. Social tagging revamped: supporting the users' need of self-promotion through persuasive techniques [C] // International Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI 2010, Atlanta: DBLP, 2010: 985-994.
- [16] RAVINDRAN T, CHUA A Y K, HOELIAN D. Characteristics of social network fatigue [C] // 10th International Conference on Information Technology: New Generations. IEEE, 2013: 431-438.
- [17] YAO X, PHANG C W, LING H. Understanding the influences of trend and fatigue in individuals' SNS switching intention [C] // Hawaii International Conference on System Sciences. IEEE, 2015: 324-334.
- [18] AYYAGARI R, GROVER V, PURVIS R. Technostress: technological antecedents and implications [J]. Mis Quarterly, 2011, 35 (4): 831-858.
- [19] LEE A R, SON S M, KIM K K. Information and communication technology overload and social networking service fatigue: a stress perspective [J]. Computers in Human Behavior, 2016, 55: 51-61.
- [20] AHUJAM K, CHUDоба K M, KACMAR C J, et al. IT road warriors: balancing work-family conflict, job autonomy and work overload to mitigate turnover intentions [J]. Mis Quarterly, 2007, 31 (1): 1-17.
- [21] MISRA S, STOKOLS D. Psychological and health outcomes of perceived information overload [J]. Environment & Behavior, 2012, 44 (6): 737-759.
- [22] MILLER G A. The magical number seven plus or minus two: some limits on our capacity for processing information [J]. Psychological Review, 1956, 63 (2): 343-352.
- [23] WURMAN R S. Information anxiety [M]. New York: Doubleday, 1989.
- [24] BRIGHT L F, KLEISERS B, GRAU S L. Too much facebook? An exploratory examination of social media fatigue [J]. Computers in Human Behavior, 2015, 44 (C): 148-155.
- [25] OVIATT S. Human-centered design meets cognitive load theory: designing interfaces that help people think [C] // ACM International Conference on Multimedia. ACM, 2006: 871-880.
- [26] HIS I, POTTS C. Studying the evolution and enhancement of software features [C] // International Conference on Software Maintenance. IEEE Computer Society, 2000: 143.
- [27] LAROSE R, CONNOLLY R, LEE H, et al. Connection overload? A cross cultural study of the consequences of social media connection [J]. Journal of Information Systems Management, 2014, 31 (1): 59-73.
- [28] 张会平, 杨京典, 汤志伟. 社交媒体用户信息隐私关注的形成机制研究 [J]. 情报理论与实践, 2017, 40 (6): 40-43.
- [29] DAVIS F D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology [J]. Mis Quarterly, 1989, 13 (3): 319-340.
- [30] HART L K, FREEL M L, MILDE F K. Fatigue [J]. Nursing

- Clinics of North America, 1990, 25 (4) : 967-976.
- [31] PIPERB F, LINDSEYA M, DODD M J. Fatigue mechanisms in cancer patients: developing nursing theory [J]. Oncology Nursing Forum, 1987, 14 (6) : 17.
- [32] POTEPA K, LOPEZ M, REID C, et al. Chronic fatigue [J]. Image the Journal of Nursing Scholarship, 1986, 18 (4) : 165-169.
- [33] SUN Y, LIU D, CHEN S, et al. Understanding users' switching behavior of mobile instant messaging applications: an empirical study from the perspective of push-pull-mooring framework [J]. Computers in Human Behavior, 2017, 75: 727-738.
- [34] CHEN Y C, SHANG R A, KAO C Y. The effects of information overload on consumers' subjective state towards buying decision in the internet shopping environment [J]. Electronic Commerce Research & Applications, 2009, 8 (1) : 48-58.
- [35] STRAUB D, BOUDREAUM C, GEFEN D, et al. Validation guidelines for IS positivist research [J]. Communications of the Association for Information Systems, 2004, 13 (1) : 380-427.
- [36] FORNELL C, LARCKER D F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error [J]. Journal of Marketing Research, 1981, 18 (1) : 39-50.
- [37] CHINW W. Issues and opinions on structural equation modeling [J]. Embo Journal, 2003, 11 (12) : 4261-4272.

作者简介

郭佳, 女, 1987年生, 博士研究生, 研究方向: 信息资源配置与管理、信息行为、信息系统, E-mail: 245020277@qq.com。
曹芬芳, 女, 1990年生, 博士研究生, 研究方向: 竞争情报、信息行为、信息资源配置与管理。

Research on the Users' Discontinuous Intention of Libraries' WeChat Official Accounts

GUO Jia CAO FenFang

(School of Information Management, Wuhan University, Wuhan 430072, China)

Abstract: The intention of users' continually using libraries' WeChat Official Accounts is of great significance to the information system success. Under the framework of "stress-strain-outcome", we study the negative effects of use fatigue as a stress reflection on users' continuous intention. Through questionnaire investigation and structural equation modeling conducted, this research verify the perceived overload (i.e., information overload, system function overload and social overload) and user privacy concerns have significant and positive influence on use fatigue, and through use fatigue affect discontinuous usage intention and switch intention.

Keywords: Library Services; WeChat Official Accounts; Use Fatigue; Discontinuous Usage Intention; Switch Intention

(收稿日期: 2018-03-26)