



2021年新信息环境下 CASHL 资源与服务拓展设计研究

# CASHL 活跃用户的学术成长与文献需求 的逻辑关联研究

课题单位：厦门大学图书馆

课题负责人：应巧兰

课题组成员：杨薇（厦门大学图书馆）

曾丽军（北京大学图书馆）

林奕纯（厦门大学图书馆）

结项时间：二零二二年九月

**摘要：**深入挖掘高校人才培养、学者学术成长对 CASHL 项目的利用数据，以“双一流”综合型高校——厦门大学为例，基于 CASHL 资源共享平台的用户利用数据，对近十年来（2011 年-2020 年）的活跃用户的身份、学科背景、职称等进行统计，并根据申请量与使用时长这两个主要参数遴选出 8 名重点用户和 209 名活跃用户。利用大数据技术搜集重点用户的学术研究数据并辅以专项访谈，建立起创新研究与 CASHL 资源利用之间的逻辑关联。考虑到学院、专业和职称的全面覆盖性，本项目遴选了 9 名师生进行深度访谈，整理访谈记录，并在此基础上设计调查问卷，向在校和离校的活跃用户发放问卷调查，以获得统计学意义的研究结论，博硕士学位论文开题阶段和创新驱动立项及论文撰写是 CASHL 服务需求的重要阶段，为 CASHL 服务开发与精准施策提供参考。同时 CASHL 可有效预防不符合《著作权法》的资源获得方式，推广 CASHL 利用是提升《著作权法》合理使用制度的重要措施。

**关键词：**活跃用户 CASHL 学术成长 文献需求 文献传递

# 目 录

第一章 研究背景与研究内容.....	1
第二章 近十年（2011-2020）用户数据整理.....	3
第一节 用户身份确认.....	3
引言.....	3
1 用户数据字段特征分析.....	3
2 用户身份认定方法.....	4
第二节 用户提交申请情况分析.....	5
引言.....	5
1. 整体申请量分析.....	5
2. 用户分析.....	6
第三章 典型用户的深度访谈.....	10
引言.....	10
第一节 确定访谈对象.....	10
第二节 访谈提纲设计.....	11
第三节 访谈结果.....	12
第四节 访谈结果小结.....	20
第四章 调查问卷的设计、发放与统计分析.....	22
引言.....	22
第一节 调查问卷的设计.....	22
第二节 调查问卷的发放与回收情况.....	23
第三节 调查问卷统计结果.....	23
第四节 调查问卷小结.....	28
第五章 结论.....	30
附录：问卷调查.....	32

## 第一章 研究背景与研究内容

依据 2021 年 CASHL 前瞻性课题研究申报指南第 3 项：“深入挖掘 CASHL 项目对本校本硕博人才培养、学者学术成长的整体面貌，跟踪本校 1 位或数位在某学科领域具有一定建树的学者在 CASHL 项目支撑下的学术成长历程，深度访谈”设计了本课题研究内容。

CASHL 自 2004 年 3 月启动服务至今，其成员馆从最初约 100 家发展至如今近 900 家，十八年的服务已经积累了可观的用户数据及其借阅数据。在技术进步和高质量发展理念的推动下，我们认为，CASHL 的服务价值不应只是解决表现上的“信息资源不对称”问题，若是专限于文献资源本身，则其与学术研究之关系尚不能彰显，学术资源配置无以有效反映学术发展，故不能囿于文献资源数据之本身，需要打破此范围，深入到本硕博、学者等学术主体们的学术成长过程中去挖掘不同学术发展阶段的文献需求特征，去回答高质量的资源配置与服务发展问题。

透过 CASHL 年度阅读报告数据，不难发现，每年关注并使用 CASHL 资源与服务的学术群体画像中，真正的活跃用户数量占比并不高，在少数的活跃用户群体中，除去图书馆服务人员的申请外，硕博研究生又是活跃用户群体中的主体和申请主力，而教师群体仅占小部分。为了深入挖掘活跃用户的 CASHL 服务价值，有必要对 CASHL 高校活跃用户群进行数据梳理，分析 CASHL 活跃学术用户在不同学术成长阶段的文献需求特征，分析其文献利用行为与学术成长历程的关联程度，并筛选出一定数量的高价值用户进行深入访谈，探索学术成长与文献资源之间的关联与利用规律，建立起 CASHL 从解决信息资源的不平衡、不充分的问题向学术发展自身动力问题的服务方向转变，以期从学术成长维度重新思考 CASHL 服务的新力量。

本研究以厦门大学学术用户利用 CASHL 资源与服务的近十年（2011 年-2020 年）历史数据为基础，筛选整理出十年来其利用 CASHL 的学术群体和活跃用户，将处于不同学术成长阶段的行为主体（硕士、博士、中级职称、高级职称等用户）、学术行为属性（学科背景、学术研究偏好、教学成果、科研项目、科研成果等，其中研究生阶段借助其导师的部分关联数据）、借阅行为特征（单年度数据、持续利用的年度数据、学科离散度）等用户数据建立学术成长与文献需求的开放性逻辑关联，揭示 CASHL 活跃用户的资源利用在不同学术成长历程中的重要作用与价值体现，为 CASHL 服务开发与精准施策提供参考，为高校图书馆助力科研的精准服务营销提供依据。

主要研究内容有：

- （1）整理 CASHL 近十年（2011 年-2020 年）厦门大学的活跃用户群数据。

(2) 根据不同学术成长阶段进行用户划分，分别建立相应的学术行为数据和借阅行为数据，挖掘一定数量的活跃用户进行深入访谈（包括本、硕、博等用户的导师访谈），考察不同学术成长阶段行为主体的文献需求逻辑和申请行为差异，建立学术成长与文献需求之间的关联模式，挖掘 CASHL 活跃用户在不同学术成长阶段的文献需求特征。

(3) 遴选持续使用 CASHL 的活跃用户，结合数据和访谈去追溯其学术成长历程。

(4) 在上述基础上，设计调查问卷以求进一步推进本研究对于 CASHL 资源及服务开发的用户意向，为 CASHL 资源及服务的合理配置和精准施策提供参考。

## 第二章 近十年（2011-2020）用户数据整理

### 第一节 用户身份确认

#### 引言

本小节主要在于建构不同学术成长阶段的研究主体,将高校研究主体的学术成长阶段与其学术发展需求的资源服务联系起来,以探讨高校研究群体的教育成长(吸引未来学者)、职业学者的学术成长对 CASHL 项目的利用特征,突显高校两大类学术主体的学术成长之需求特点,由此探索服务深入的相关发展策略。

#### 1 用户数据字段特征分析

该小节是从用户注册的身份信息识别其学科类别、教育经历、工作经历等要素,推导用户所在领域的具体学术成长阶段,并提出本文的研究假设。该小节的工作主要识别 CASHL 用户数据字段,分析用户数据字段的特征,并制定识别用户身份的有效方法,以确定不同学术成长阶段的用户身份指标特征。

CASHL 原始申请中有关用户的字段有以下五个字段:

- 用户姓名
- 用户登陆名
- 用户科系(哲学/宗教;政治/法律;经济/商业/管理;社会学;军事学;文化/教育/体育;文学/语言/文字;艺术;历史/地理;图书馆学/信息科学)
- 用户职称或职务(本科生、硕士生、博士生、博后、初级职称、中级职称、高级职称)
- 用户类别(高校用户、非高校用户)

通过对用户数据进行初步梳理发现以下特征:

(1) 学术教育阶段的用户: 学生用户在不同学习阶段需要注册不同账号。比如用户小明在本科生学习阶段注册了账号 A, 在进入硕士生学习阶段时, 会因为学校和/或学号的变动而注册新账号 B, 以此类推。假设用户小明经历了本科、硕士、博士、博后、工作这四个人生阶段, 不管他是否变换了学习和工作单位, CASHL 系统内都至少会有 3 个用户账号(如果硕博连读的话)。该现象导致的直接结果是: 很难根据用户姓名(易重名)和/或用户登录

名（随着不同人生阶段而变更）梳理用户在不同阶段使用 CASHL 服务的特点。

（2）从事学术工作的职业学者：CASHL 平台仅显示职业学者注册时的职称或职务，用户在不同学术阶段无需重新注册账号，即用户进入自身的学术职业生涯阶段，其账户登录名一般不会随职称或职务的变动而发生变化，始终使用同一个账号。因此，如果一个用户在入职工作后才注册和使用 CASHL 服务，就可以通过其用户姓名和登陆名梳理出该用户的使用情况和特征。比如用户小明于 2011 年注册 CASHL 用户，其当前身份为讲师，在五年后升为副教授，由于 CASHL 服务平台并没有与图书馆流通系统建立用户基本信息的数据交互（事实上，很多图书馆流通系统也未与学校人事系统进行数据交互），其职称/职务数据一般是滞后的。因此职业学者在 CASHL 服务平台中的数据可能始终停留在“讲师”阶段。该现象导致的结果是：无法通过用户信息数据中的“用户职称或职务”确定一名用户的真实现状以推导其学术成长阶段，需要借助厦门大学学者库、图书馆管理系统、厦门大学博硕士学位论文库等学校内部的结构化数据，CASHL 全国用户数据、中国期刊网、科研项目数据库等外部机构的结构化数据，用户访谈等不同来源的数据信息相结合方式，进一步确立学生用户、职业学者等两大类研究主体身份。

## 2 用户身份认定方法

寻找活跃用户的第一步就是确定用户身份。用户姓名消歧一直是用户分析的难点。根据上述对 CASHL 用户特征数据的分析，在确定用户身份的问题上，为了避免出现同名同姓的情况，决定采用“用户姓名+用户登录名”这两个字段相结合的方式锁定用户身份，以最大限度地避免用户身份认定错误。

## 第二节 用户提交申请情况分析

### 引言

该小节的内容，依托 CASHL 资源与服务平台提供的近十年来（2011 年-2020 年）厦门大学学术用户的历史利用数据，梳理出每年的活跃用户名单（即至少提交过 1 笔申请的用户），并分析整体使用情况。

### 1. 整体申请量分析

按照第一节提出不同学术阶段的用户身份认定方法后，对 CASHL 近十年（2011-2020）馆际互借与文献传递的服务数据进行合并，并删除文章题名包含“测试”、“test”等字样的文献申请，最终得到申请数据共计 3,419 条。每年提交的申请量见图 1。

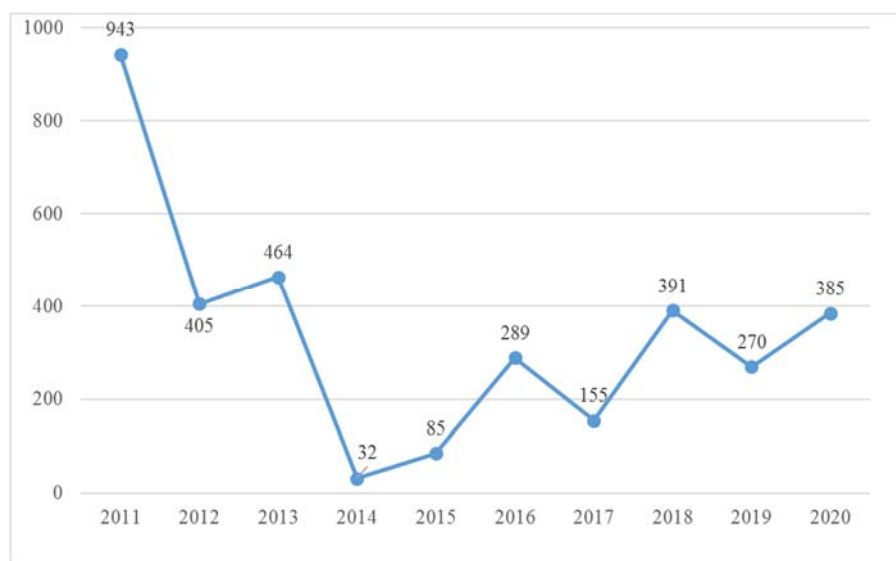


图 1：申请时间-总申请量关系图

由于申请中包含不少由图书馆的馆员代替用户提交的申请，这部分申请无法确定具体用户身份，因此不计入本次研究内容。去除馆员提交的申请后发现，纯粹由用户提交的申请共计 2,719 条。申请量与申请时间的关系见图 2。



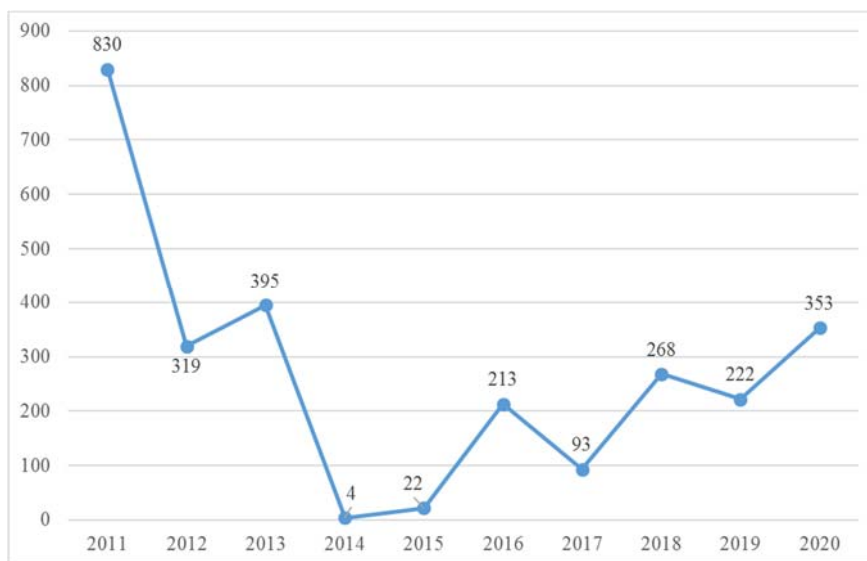


图 2：申请时间-申请量关系图

由上图可知，厦门大学 2011 年的申请量最大，为 830 笔申请。2014-2015 年申请量很少。其他大部分年份在 200-400 笔申请之间持续波动。

## 2. 用户分析

### 2.1 用户数量与平均申请量分析

根据“用户姓名+用户登录名”确定的 2011-2020 年活跃用户总数为 209 人（已排除馆员用户）。截至 2020 年 12 月 31 日，厦门大学 CASHL 总注册用户数为 1989 人（已排除馆员用户），绝对活跃用户数仅占总用户数量的 10.51%。如何激活数量巨大的沉睡用户是 CASHL 服务突破目前申请量瓶颈的重要一环。

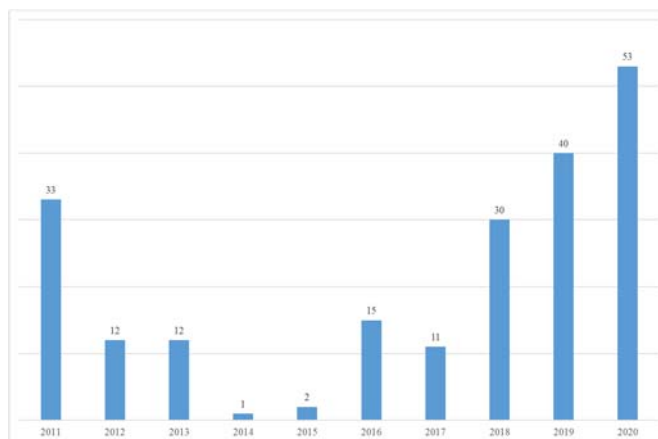


图 3：年份-活跃用户数统计

从上图可知，活跃用户人数从 2011 年的 33 人减少到 2014 年的 1 人，之后逐年增加，在 2020 年达到峰值 53 人。结合申请量数据计算每位用户的平均申请量可知，2013 年的用户平均申请量为 33 笔，2014 年的用户平均申请量为 4 笔，从 2016 年开始，用户平均申请量呈逐年下降趋势（图 4）。

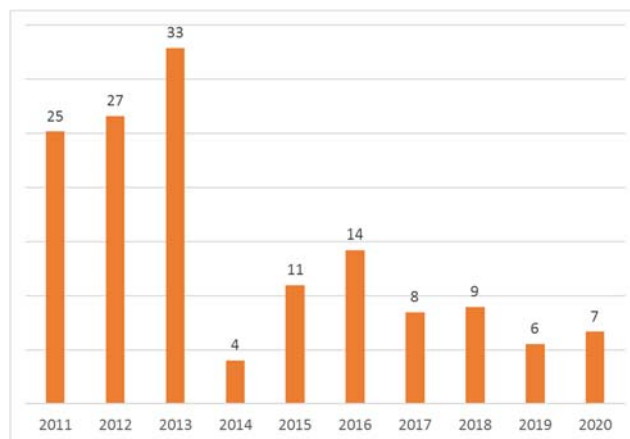


图 4：用户平均申请量

## 2.2 用户专业与职称分析

统计 209 名用户的专业和职称发现，厦门大学文学/语言/文字专业的博士生使用 CASHL 文献传递服务最多，其次是文学/语言/文字专业的硕士生和哲学/宗教专业的博士生。

活跃用户数排名前三的专业依次是文学/语言/文字、哲学/宗教和政治/法律。历史/地理类的活跃用户数也比较多。

活跃用户数排名前三的职称依次是博士生、硕士生和本科生。高级职称的活跃用户也不少。

专业	本科生	硕士生	博士生	博士后	初级职称	中级职称	高级职称	其他	合计
工学	0	3	0	0	0	0	2	0	5
经济/商业/管理	2	1	0	0	0	0	1	0	4
理学	1	0	2	0	0	0	0	0	3
历史/地理	2	9	7	2	0	1	0	1	22
其他	1	2	1	0	0	0	1	0	5
社会学	0	1	8	0	1	0	1	0	11
文化/教育/体育	3	0	5	1	0	1	1	0	11
文学/语言/文字	13	22	25	0	1	6	7	0	74
医学	1	1	0	0	0	0	0	0	2
艺术	0	3	1	0	0	0	0	0	4
哲学/宗教	6	11	17	1	0	1	7	0	43
政治/法律	0	4	12	0	1	4	4	0	25
合计	29	57	78	4	3	13	24	1	209

图 5：用户数量的专业与职称分析

从活跃用户的申请量来看，厦门大学文学/语言/文字专业的博士生提交的申请量也是最

多的，其次是哲学/宗教专业的博士生，排名第三的是文学/语言/文字专业的高级职称。

活跃用户申请量排名前三的专业依次是文学/语言/文字、政治/法律和哲学/宗教。

活跃用户申请量排名前三的职称依次是博士生、高级职称和硕士生。

专业	本科生	硕士生	博士生	博士后	初级职称	中级职称	高级职称	其他	合计
工学	0	15	0	0	0	0	20	0	35
经济/商业/管理	4	3	0	0	0	0	1	0	8
理学	34	0	161	0	0	0	0	0	195
历史/地理	2	34	119	5	0	2	0	7	169
其他	1	7	7	0	0	0	1	0	16
社会学	0	6	119	0	3	0	2	0	130
文化/教育/体育	6	0	132	70	0	2	8	0	218
文学/语言/文字	41	94	510	0	2	46	311	0	1004
医学	1	2	0	0	0	0	0	0	3
艺术	0	9	2	0	0	0	0	0	11
哲学/宗教	14	35	391	2	0	2	23	0	467
政治/法律	0	13	199	0	3	140	108	0	463
合计	103	218	1640	77	8	192	474	7	2719

图 6：用户申请量的专业与职称分析

综合用户数量与申请量的数据，厦门大学 CASHL 文献传递服务的重点用户群体主要集中在研究生和高级职称的教师这两个对象。

### 2.3 用户使用年限分析

理论上学术需求与资源供给之间是互为条件的，在 CASHL 平台扩大了资源供给规模的条件下，可以同时建立学术成长需求与信息资源供给之间的相对平衡发展。从学术成长的角度看，用户的连续性使用是反映其学术成长的内在要求。对用户使用年限进行分析，可以获知用户的使用习惯，区分是否为一次性消费、学术成长用户、成熟稳定用户。表 1 列出了用户使用年数与用户数的关系。

表 1：用户使用年数与用户数的关系

使用年数	活跃用户数
1	169
2	32
3	5
4	1
5	1
7	1

由表 1 可知，仅使用 1 年的用户数为 169 人，占活跃用户总数的 80.86%。使用 2 年的用户为 32 人，占活跃用户总数的 15.31%。使用 3-7 年的用户可以列为金牌用户，具体个案

情况如下：

（1）使用 7 年的用户为我校海外教育学院、国际学院教授、博士生导师朱老师。他于 2006 年 9 月入职厦门大学工作，历任教育研究院助理教授、海外教育学院助理教授、副教授，现任海外教育学院教授。

（2）使用 5 年的用户为我校人类学与民族学系的硕士生郭同学。她于 2010 年来我校读硕士，2015 年开始博士阶段的学习，目前已从厦门大学毕业。

（3）使用 4 年的用户为厦门大学外文学院副教授郭老师。她从 2007 年至今一直在厦门大学外文学院任教。

（4）使用 3 年的用户有 5 位，分别是：乔同学——经济学院 2011 级博士生，已毕业；金同学——外文学院 2013 级博士生，已毕业；张同学——外文学院讲师，在职；罗同学——新闻传播学院 2017 级博士生，在读；韩同学——外文学院 2016 级博士生，已毕业。

## 第三章 典型用户的深度访谈

### 引言

根据第二章对用户及其申请数据进行多层次的综合分析基础上,结合学术成长的可持续特征,筛选出重点用户进行深度访谈,并将访谈结果作为下一步研究设计调查问卷的依据。

### 第一节 确定访谈对象

根据项目研究计划,本研究需要深入学术教育经历的学生用户和学术科研经历的职业学者这两大类学术主体的学术成长过程去挖掘不同学术发展阶段的文献需求特征。依据上文筛选出来的重点用户(使用年限>2年)也应当成为重点访谈对象。因此,结合第二章第二节筛选出来的8位重点用户是主要访谈对象。

在职业学者群体中,重点用户中有3位教师,其职称正好为助理教授、副教授和教授,涵盖教师群体学术成长阶段的主要类型。因此,本课题组认为对重点用户三位教师的访谈已涵盖职业学者这一主要学术群体。

在学生用户群体中,重点用户中有5位学生,均为博士。其中4人已毕业,1人在读。若能联系在读博士和1名已毕业博士,则可以涵盖在校和离校的博士生群体。

此外,还需在使用年限<2年的用户中抽取在校和离校的本科生和硕士研究生各1名,用以保证访谈学生用户群体的完整性。

在兼顾老师、学生两类学术用户处于学术成长阶段的主要群体之外,还应适当考虑用户所在学院或专业的学科均衡性和全面性。

根据以上考虑,圈定访谈对象为以下三类人员:

使用年限>2年的重点用户,共8人,涵盖教师群体的助理教授、副教授和教授三大类型,以及在校和离校的博士生。

从使用年限<2年的有效用户(即在校用户)中随机抽取本科生、硕士生各1人,共2人。

从使用年限<2年的停用用户(即已毕业或离职用户)中随机抽取本科生、硕士生、教师各1人,共3人。

对于重点用户,应尽可能访问到本人。对于使用年限<2年的有效用户和停用用户,如

联系不上，则重新抽取，直到联系上为止。

对于在校用户，采取电话访谈或当面访谈的方式。对于离校用户，采用邮件访谈或电话访谈。

## 第二节 访谈提纲设计

由于本项目考察的是学术成长与文献资源之间的关系，因此，访谈应涉及的内容包括：

- (1) 学术背景（部分内容可从 CASHL 注册信息和网络中获取）
- (2) 学术行为（研究兴趣、教学成果、科研项目、科研成果等）
- (3) CASHL 服务认知（了解途径、资源类型等）
- (4) 借阅行为（时间、地点、学科类型、未满足需求的原因及处理办法等）

根据上述分析设计出来的访谈提纲见表 2。

表 2：访谈提纲与内容

学术背景	身份：学生/老师；职称
	学科
	以往学术背景
学术行为	研究兴趣
	学习/教学/科研情况
CASHL 服务认知	从何种渠道得知 CASHL？
	您所了解的 CASHL 资源有哪些？
	通常使用的 CASHL 资源有哪些？
借阅行为	通常在何时会用到 CASHL 资源？ (小论文？大论文？开题？项目申报？帮导师查资料？)
	使用 CASHL 资源的频率是？ (每周？每月？不定期？)
	一般在何地使用 CASHL 资源？ (办公室？宿舍/家里？)
	对 CASHL 服务的看法？效率、满足率等
	如果 CASHL 文献传递无法获得，会怎么办？

	对 CASHL 文献传递服务的意见与建议
--	----------------------

### 第三节 访谈结果

重点用户为第二节中使用年限超过 2 年的 8 位用户，其中专任教师有 3 位：海外教育学院教授朱老师、外文学院副教授郭老师、外文学院讲师张老师。在读学生有 1 位：新闻传播学院罗博士。已毕业离校的学生有 4 位：社会与人类学院学生郭博士（硕博连读，已毕业）、经济学院乔博士（已毕业）、外文学院金博士（已毕业）、外文学院韩博士（已毕业）。其中，专任老师和在读博士均均在校内，很容易联系上。向已毕业 4 位博士进行电话和邮件访谈，只有一位已毕业博士回复了邮件。

此外，从使用年限<2 年的用户中抽取了在校和离校的本科生和硕士生各 1 名，一共 4 名。若拒绝接受访谈，则重新抽取后联系。如此这般，在经历几轮联络后，获得了 4 名学生（在校本科、在校硕士、离校本科、离校硕士）的访谈结果。访谈对象、访谈时间和访谈结果见表 3。

表 3：用户访谈结果

访谈对象	海外教育学院教授朱老师
访谈时间	2021 年 11 月 8 日，朱老师家，面对面访谈
学术背景	身份：教授
	学科：汉语教学
	以往学术背景：一直从事汉语教学工作，有涉及东南亚语言
学术行为	研究兴趣：留学生学士学位论文写作、研究方法论、教育统计
	学习/教学/科研情况：承担的课题比较多，国家汉办、厦大、省级课题、教育部课题、国社科后期资助等。课题越来越多，资料收集非常重要。
CASHL 服务认知	从何种渠道得知 CASHL？图书馆群发的邮件。
	您所了解的 CASHL 资源有哪些？人文社科类的图书、期刊等。
	通常使用的 CASHL 资源有哪些？ 期刊、图书。主要是教育类的，语言学的，心理学的，还有计算机辅助教学等。这方面的外文资料 CASHL 还是比较丰富的。
	是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用？

	没有，相信图书馆的服务。
借阅行为	通常在何时会用到 CASHL 资源？ 写文章或申请课题的时候，没事的时候也会检索一下自己感兴趣的资料。
	使用 CASHL 资源的频率是？不一定，主要看需求。
	一般在何地使用 CASHL 资源？不一定，办公室、家里、出差的宾馆等，都有。
	如果 CASHL 文献传递无法获得，会怎么办？ 我在美国、香港都工作过，一般会找朋友获取，或者用 VPN 自己下载，有些图书也会去亚马逊等网站购买。
	对 CASHL 文献传递服务的意见与建议。 期刊基本上能满足，图书有时候拿不到，可能是借出去了，也可能对方不给借，CASHL 外文书已经很多了，可是还不够，希望能购买更多类型的外文原版书。原书借阅的时间是否可以延长？目前只给我们 1-2 周的时间翻看，远远不够，有时候只能复印，但看复印件的效果不好。
补充问题	有向您的学生推荐过 CASHL 吗？ 好像没有过。他们一般用我推荐的参考资料，再自己找一些。没有特别为他们介绍过 CASHL。
	您在来厦大之前知道 CASHL 吗？不知道。
	以后会向您的学生推荐 CASHL 吗？应该会，这次你们来，对 CASHL 有了更多的了解，以后会让学生上去找资料的。
访谈对象	外文学院副教授郭老师
访谈时间	2021 年 11 月 16 日，外文学院办公室，面对面访谈
学术背景	身份：副教授
	学科：英美文学
	以往学术背景：2007 年毕业于吉林大学，英美文学硕士
学术行为	研究兴趣：英美小说、英国文化
	学习/教学/科研情况：教学任务主要是大学英语和英国文化通识课，有参与别人的课题组，以教学为主。
CASHL	从何种渠道得知 CASHL？图书馆群发的邮件。



服务认知	您所了解的 CASHL 资源有哪些？人文社科类的图书、期刊等。
	通常使用的 CASHL 资源有哪些？ 期刊、图书。主要是书评，还有一些作者介绍等。
	是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用？ 之前没注意到这一点，图书馆提供的服务都是合法合规的。
借阅行为	通常在何时会用到 CASHL 资源？ 主要是用于教学，备课时见到不太熟悉的作者或作品，会找些资料看看。
	使用 CASHL 资源的频率是？很少，大部分还是参考中文文献。
	一般在何地使用 CASHL 资源？基本上是在家里。
	如果 CASHL 文献传递无法获得，会怎么办？ Google，或者问问同事，找不到就算了。
	对 CASHL 文献传递服务的意见与建议。 用得不多，谈不上建议或意见，可能还需要多宣传吧，毕竟其他平台很难借到外文原版书，而这些对我们外语类老师还很重要。
补充问题	来厦大之前有使用过 CASHL 资源吗？ 没有，那时候还不知道 CASHL。
	有向您的学生推荐过 CASHL 吗？目前学生主要是英语公共课的本科生，没有安排这方面的介绍。
	以后会向您的学生推荐 CASHL 吗？看有课题或研究需要的话会推荐。
访谈对象	外文学院讲师张老师
访谈时间	2021 年 11 月 19 日，电话访谈
学术背景	身份：助理教授
	学科：外国语言学及应用语言学
	以往学术背景：2012 年山东大学硕士学位，2017 年澳大利亚麦考瑞大学博士学位
学术行为	研究兴趣：语言学，话语分析
	学习/教学/科研情况：参与教育部和国社科课题，主持教改项目和教育部青年项目。
CASHL	从何种渠道得知 CASHL？

服务认知	图书馆群发的邮件，知道是免费，就提交试试看。
	您所了解的 CASHL 资源有哪些？ 我主要关注图书，期刊自己找得到。
	通常使用的 CASHL 资源有哪些？ 一般是借图书，我借的不多。有一些很小众的原版外文书只有 CASHL 有。 曾经借了一本关于儿童文学的，还有图画书的工作原理等。这种比较偏门的图书在 CASHL 都能找到。
	是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用？ 《著作权法》？，不能随便下载，也不能批量下载。
借阅行为	通常在何时会用到 CASHL 资源？ 主要是用于教学，备课时见到不太熟悉的作者或作品，会找些资料看看。
	使用 CASHL 资源的频率是？ 比较少，实在找不到了才会在 CASHL 平台检索看看，碰运气。
	一般在何地使用 CASHL 资源？基本上是在家里。
	如果 CASHL 文献传递无法获得，会怎么办？Google，或者问问同事，找不到就算了。
	对 CASHL 文献传递服务的意见与建议。
补充问题	来厦大之前有使用过 CASHL 资源吗？ 没有，那时候还不知道 CASHL。
	有向您的学生推荐过 CASHL 吗？还没有。
	以后会向您的学生推荐 CASHL 吗？会。
访谈对象	新闻传播学院在读罗博士
访谈时间	2021 年 11 月 23 日，图书馆，面对面访谈
学术背景	身份：在读博士（2017 级）
	学科：传播学系
	以往学术背景：2013 年厦大新闻传播学院硕士
学术行为	研究兴趣：传播学
	学习/教学/科研情况：目前在奋斗毕业论文。
CASHL	从何种渠道得知 CASHL？图书馆门口的宣传台，扫码拿礼品的活动，当时

服务认知	注册了一个账户，上去看了一下。
	您所了解的 CASHL 资源有哪些？图书、期刊，主要是这两类。
	通常使用的 CASHL 资源有哪些？图书比较多，期刊偶尔会借一两篇。
	是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用？ 社会重视知识产权，以前要帮人下载，现在有 CASHL，省事了。
借阅行为	通常在何时会用到 CASHL 资源？ 当时写小论文的时候有借比较多图书。那时候压力比较大，也希望获取外文原版书找点灵感。
	使用 CASHL 资源的频率是？就写论文之前的准备阶段。
	一般在何地使用 CASHL 资源？主要是图书馆。
	如果 CASHL 文献传递无法获得，会怎么办？会访问一些外文数据库，或者在图书馆主页发现平台（EDS）找找。
	对 CASHL 文献传递服务的意见与建议。希望以后毕业也能用。
补充问题	来厦大之前有使用过 CASHL 资源吗？ 没有，本科和硕士阶段都没用过，没有那么大的研究压力。
	以后还会考虑用 CASHL 吗？如果要走科研这条路的话，肯定会用的。如果出去找工作，可能也会想借点书看看。不过到时候可能没法使用 CASHL 账户了吧。
	你知道你的导师用过 CASHL 吗？没有问过。
	你身边的同学知道 CASHL 服务吗？这个不清楚。
访谈对象	经济学院已毕业乔博士
访谈时间	2021 年 11 月 25 日，电话访谈
学术背景	身份：2011 级统计系博士，现工作在中国人民银行太原中心支行
	学科：宏观经济
	以往学术背景：计量统计
学术行为	研究兴趣：人民币汇率、国际资本
	学习/教学/科研情况：毕业后仍然和研究生导师一起合作课题、写文章
CASHL	从何种渠道得知 CASHL？看见图书馆门口的宣传电子栏上写着免费活动。
服务认知	您所了解的 CASHL 资源有哪些？主要是人文社科类的图书、期刊吧。

	通常使用的 CASHL 资源有哪些？我已经毕业快十年了，当时借的不多，好像没借过图书，主要是期刊文章。
	是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用？ 没有关注，但合法合规的资源平台非常重要，不用翻墙去找。
借阅行为	通常在何时会用到 CASHL 资源？ 已经不太记得了，可能是写学位论文的时候，压力比较大。
	使用 CASHL 资源的频率是？我念博士那会儿每年看见有免费活动都会上去检索一下有没有需要的文章。平时很少用。
	一般在何地使用 CASHL 资源？图书馆、宿舍。
	如果 CASHL 文献传递无法获得，会怎么办？会找导师要，他可能会去找朋友或同学从国外拿回来。
	对 CASHL 文献传递服务的意见与建议。希望我们这些校友也可以继续访问或享受 CASHL 的服务。
补充问题	来厦大之前有使用过 CASHL 资源吗？没有。
	以后还会考虑用 CASHL 吗？现在因为没办法使用 CASHL，没账号了，需要资料的话都会找导师、同学、师兄弟之类的。如果 CASHL 能开通对毕业生的服务就更好了。
	你知道你的导师用过 CASHL 吗？不知道，他没有跟我谈起过 CASHL。
访谈对象	人文学院在读硕士研究生许同学
访谈时间	2021 年 11 月 17 日，图书馆，面对面访谈
学术背景	身份：2020 级中文系
	学科：中文
	以往学术背景：对中国古典文学比较感兴趣
学术行为	研究兴趣：中国古典文学、宗教研究
	学习/教学/科研情况：主要是自娱自乐
CASHL 服务认知	从何种渠道得知 CASHL？图书馆门口的宣传台，注册后有礼品，试了一下。
	您所了解的 CASHL 资源有哪些？不太清楚，什么都有吧。
	通常使用的 CASHL 资源有哪些？用的非常少，有点记不清楚了。

	<p>是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用？</p> <p>没有，CASHL 资源也是图书馆的资源，就是找其他图书馆借。</p>
借阅行为	通常在何时会用到 CASHL 资源？找一些古籍善本的时候会想起来，但也很难拿到。
	使用 CASHL 资源的频率是？非常少。
	一般在何地使用 CASHL 资源？宿舍、图书馆
	如果 CASHL 文献传递无法获得，会怎么办？我们这个学科主要还是通过找导师、同学或师兄弟获取资料，有些珍贵资料还需要带介绍信到当地图书馆现场阅览，有时候会给复印，有时候只能手抄。
	对 CASHL 文献传递服务的意见与建议。希望能够通过 CASHL 借到古籍善本。
补充问题	来厦大之前有使用过 CASHL 资源吗？没有
	以后还会考虑用 CASHL 吗？可能会比较少用吧，有些想要的资料 CASHL 也没有。
访谈对象	社会与人类学院硕士杨同学（已毕业）
访谈时间	2021 年 11 月 25 日，邮件访谈
学术背景	身份：2017 级社会与人类学系硕士研究生
	学科：社会与人类学
	以往学术背景：本科期间没有做特别研究
学术行为	研究兴趣：乡村经济
	学习/教学/科研情况：硕士阶段主要写论文。
CASHL 服务认知	从何种渠道得知 CASHL？图书馆的免费活动宣传
	您所了解的 CASHL 资源有哪些？主要是人文社科类资源，具体不太清楚
	通常使用的 CASHL 资源有哪些？我只用过一次，借了一份学位论文
	<p>是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用？</p> <p>没有，只知道使用，不过，图书馆的学位论文不能随便下载了。</p>
借阅行为	通常在何时会用到 CASHL 资源？正好看到了试了一下。
	使用 CASHL 资源的频率是？很少用。
	一般在何地使用 CASHL 资源？图书馆

	如果 CASHL 文献传递无法获得，会怎么办？可能就不找了。
	对 CASHL 文献传递服务的意见与建议。无。
补充问题	来厦大之前有使用过 CASHL 资源吗？没有。
	以后还会考虑用 CASHL 吗？不会，目前的工作不需要写论文。
访谈对象	公共卫生学院 2019 级本科生方同学
访谈时间	2021 年 11 月 30 日，翔安校区，电话访谈
学术背景	身份：2019 级公共卫生学院
	学科：预防医学
	以往学术背景：无
学术行为	研究兴趣：还不太清楚什么是研究，研究什么
	学习/教学/科研情况：主要是上课。
CASHL 服务认知	从何种渠道得知 CASHL？有一次去本部图书馆自习，看见门口电子公告牌上有些免费活动。
	您所了解的 CASHL 资源有哪些？外文图书
	通常使用的 CASHL 资源有哪些？就借过一次外文图书。
	是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用？
	以前没注意，今后要重视。
借阅行为	通常在何时会用到 CASHL 资源？随便看看，正好看到一本书比较感兴趣，就借了。好像是医学类的，内容跟医疗责任事故原因分析有关。
	使用 CASHL 资源的频率是？非常少借，一年一次吧。
	一般在何地使用 CASHL 资源？宿舍
	如果 CASHL 文献传递无法获得，会怎么办？可能就算了。
	对 CASHL 文献传递服务的意见与建议。可能是多宣传吧
补充问题	你身边有同学知道 CASHL 吗？可能有吧，我也不知道。
	以后还会考虑用 CASHL 吗？看情况。
访谈对象	管理学院 2008 级已毕业本科生孙同学
访谈时间	2021 年 11 月 25 日，邮件访谈
学术背景	身份：2008 级管理学院本科生
	学科：旅游管理

	以往学术背景：无
学术行为	研究兴趣：无
	学习/教学/科研情况：无
CASHL 服务认知	从何种渠道得知 CASHL？听同学介绍可以找外文文章，当时想看看。
	您所了解的 CASHL 资源有哪些？外文资料。
	通常使用的 CASHL 资源有哪些？很少用。
	是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用？ 没有，不过，知识产权越来越重要了，今后要重视。
借阅行为	通常在何时会用到 CASHL 资源？当时主要是好奇，另外是免费的，就试了一下。
	使用 CASHL 资源的频率是？很少用。
	一般在何地使用 CASHL 资源？记不清了。
	如果 CASHL 文献传递无法获得，会怎么办？那就不找了。
	对 CASHL 文献传递服务的意见与建议。无。
补充问题	来厦大之前有使用过 CASHL 资源吗？无。
	以后还会考虑用 CASHL 吗？应该不会了。

#### 第四节 访谈结果小结

根据上述对典型人物、典型身份和典型院系的访谈结果可得出非统计学意义的大致结论：

- (1) 典型院系：使用 CASHL 资源的主要是人文社科类学院和专业的师生。理工类学院和专业的注册用户很少，使用经历主要是好奇、试试看。主要用户群体集中在外文学院和经济学院。
- (2) 典型身份：从访谈回复可知，博士和教授对 CASHL 的依赖最大，不仅使用次数多，对 CASHL 的理解也较其他职称（本科、硕士、副教授、助理教授）更多，能够谈出较多心得。对 CASHL 最懵懂的当属本科生，基本上只是出于猎奇心理使用 CASHL。
- (3) 使用偏好：虽然教授和博士对 CASHL 的了解和使用程度较高，但在实践上主要以工作机构的高校学术信息资源为依托开辟自己的学术职业生涯。因此，厦门

大学的师生学术用户对 CASHL 的资源和服务并未产生深度依赖，但会将 CASHL 平台作为资料来源的重要补充手段和辅助手段。

- (4) 著作权认知：用户使用 CASHL 平台后，主动放弃不符合《著作权法》的资源获得方式，如翻墙找资料、批量下载等行为，对《著作权法》的合法合规使用有了新认识，CASHL 是引导合法合规利用学术资源的重要举措。



## 第四章 调查问卷的设计、发放与统计分析

### 引言

根据第三章典型用户的深度访谈结果设计了调查问卷，并向活跃用户（即至少使用过一次的用户）发放，回收问卷后分析统计结果。

### 第一节 调查问卷的设计

调查问卷的大部分内容是依据第三章深度访谈的内容设计的，比如第一到第四模块。根据深度访谈中师生提及的其他信息，增加了第五和第六模块的内容。调查问卷的详细信息放在附录中，调查问卷的大纲见表 4。

表 4：调查问卷大纲

<b>第一模块：用户身份</b>
1. 您现在在厦门大学任职或学习吗？（区别在校师生与离校师生）
2. 您曾经和目前在厦门大学的身份是？（针对在校师生）
3. 您曾经在厦门大学的身份是？（针对离校师生）
4. 您所在学院和专业为（可根据实际情况多选）
<b>第二模块：学术行为</b>
5. 您是否有长期的学术/研究兴趣或相关工作要完成？
6. 您的学术/研究兴趣或相关工作的级别是？
7. 您在学术/研究兴趣或相关工作中的角色是？
<b>第三模块：CASHL 服务认知</b>
8. 您从何种渠道得知 CASHL 服务？
9. 您了解 CASHL 文献服务平台有哪些资源？
10. 您认为 CASHL 资源有哪些优势？
11. 是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用？
<b>第四模块：借阅行为</b>
12. 您通常使用的 CASHL 资源有哪些？

<p>13. 您在何时会用到 CASHL 资源?</p> <p>14. 您使用 CASHL 的频率是?</p> <p>15. 一般在何地使用 CASHL 资源?</p>
<p><b>第五模块：服务满意度</b></p>
<p>16. CASHL 资源能够满足您的文献需求吗?</p> <p>17. 您对 CASHL 的传递速度是否满意?</p> <p>18. 您对 CASHL 服务的满足率是否满意?</p> <p>19. 您对 CASHL 服务质量是否满意?</p> <p>20. 如果 CASHL 文献传递无法满足您的需求，您会怎么办?</p> <p>21. 您向身边的同事、同学、朋友介绍过 CASHL 服务吗?</p> <p>22. 您以后会向同事、同学、朋友介绍 CASHL 服务吗?</p>
<p><b>第六模块：学术成长与 CASHL 服务关系</b></p>
<p>23. 您认为您的学术成长与 CASHL 文献获取之间的关系是?</p> <p>24. 您在学习/学术/研究的不同阶段，对 CASHL 资源的需求是否有变化?</p> <p>25. 您认为 CASHL 资源在您的学习/研究工作中起到什么样的作用?</p> <p>26. 您希望在离校后仍然能获得 CASHL 服务吗?</p> <p>27. 您对 CASHL 资源与服务的意见与建议。</p>

## 第二节 调查问卷的发放与回收情况

2021 年 12 月 22 日至 2021 年 12 月 31 日之间通过用户的 CASHL 系统注册邮箱向活跃用户（至少提交过一次 CASHL 申请）发放调查问卷共计 209 份。邮件中承诺为回复问卷的师生提供图书馆的文创产品。回收有效问卷 58 份。

## 第三节 调查问卷统计结果

### 4.3.1 活跃用户身份分析

#### （1）在校与离校情况（单选）

在校师生问卷回复共计 31 人，占总人数的 53.4%，离校师生问卷回复共计 27 人，占总人数的 46.6%。

#### （2）在校师生身份（多选）

回复问卷的活跃用户主要是博士生（7人）、硕士生（9人）、助理教授（5人）、副教授（4人），其他职称的师生回复人数较少。其中，硕士和博士都在厦大就读的学生1人，副教授升教授的教师1人，从助理教授一直升到教授的教师1人。博士升助理教授1人。

（3）离校师生身份（多选）

回复问卷的离校师生主要是硕士生（7人）、博士生（5人）、副教授（4人）。其他职称的师生回复人数较少。

（4）所属学院（多选）

回复问卷的活跃用户中，有9人属于外文学院，7人属于人文学院，7人属于经济学院，6人属于管理学院，6人属于法学院。其余23人散落在其他学院。

#### 4.3.2 学术行为分析

（5）是否有长期的学习/学术/研究兴趣或相关工作（单选）

34人回复有长期学习/学术/研究兴趣或相关工作，占回复总人数的58.6%。24人回复无，主要原因为已毕业，从事职业无学习/学术/研究要求。

（6）学习/学术/研究兴趣或相关工作的级别（多选）

对于学生来说，学习/研究工作的级别主要是完成硕博学位论文（32人）、其次是期刊论文（16人）。对于教师来说，学习/研究工作的级别主要是省部级课题/项目（10人）、校级课题/项目8人，地市级课题/项目5人、国家级课题/项目3人。此外，还有9人选择其他，原因主要是个人兴趣、无级别、无项目等。

（7）在学术/研究兴趣或相关工作中的角色（多选）

27人选择“主持/独立”完成课题/项目/论文等，25人选择“主要合作者”，5人选择“一般合作者”，17人选择“自发性研究”。

#### 4.3.3 CASHL 服务认知

（8）认识 CASHL 服务的渠道（多选）

教工的选择为图书馆群发邮件（11人）、图书馆电子宣传屏（2人）、图书馆主页（1人）。学生的选择为图书馆咨询台（7人）、信息素养课程介绍（4人）、图书馆电子宣传屏（3人）。

（9）对 CASHL 资源的了解（多选）

根据对 CASHL 资源的了解程度依次为：外文期刊（58人）、外文图书（54人）、中文期刊（25人）、中文图书（17人）、古籍善本（5人）、大型特藏（2人）、民国期刊（2人）。可

见外文期刊和外文图书是两大为用户广泛熟知的资源。

(10) CASHL 资源优势 (多选)

大部分受访用户 84.5% (49 人) 认为外文期刊是 CASHL 的优势资源, 72.4% (42 人) 认为外文图书是 CASHL 的优势资源, 只有 31% (18 人) 提到了大型特藏、民国期刊和古籍特藏等。由此可见, 外文期刊和外文图书是大部分用户公认的 CASHL 优质资源。

(11) 是否关注 CASHL 资源符合《著作权法》合理使用?

教师和学生普遍选择了要关注《著作权法》合理使用。

#### 4.3.4 借阅行为

(12) 通常使用的 CASHL 资源 (多选)

89.7% (52 人) 的用户通常使用外文期刊, 60.3% (35 人) 的用户通常使用外文图书, 仅有 15.5% (9 人) 使用过中文图书、期刊、大型特藏和古籍善本等。

(13) 何时用 CASHL 资源 (多选)

58.6% (34 人) 选择撰写学位论文时使用, 44.8% (26 人) 选择在项目申报时使用。其他依次是撰写期刊论文 (25.9%, 15 人)、论文开题 (22.4%, 13 人) 和不定期检索 (8.6%, 5 人)。由此可见, 学生在撰写学位论文和教工在申请课题项目期间, 最有可能使用 CASHL 资源。

(14) 使用 CASHL 的频率 (单选)

65.5% (38 人) 选择“偶尔”使用, 24.1% (14 人) 选择“非常少”, 只有 10.3% (6 人) 选择“一般”。由此可见, CASHL 资源并非是师生使用的主要资源, 很可能是作为附加或备选资源。

(15) 何地用 CASHL 资源 (多选)

44.8% (26 人) 在图书馆使用 CASHL, 31% (18 人) 在办公室使用 CASHL, 27.6% (16 人) 在宿舍使用, 13.8% (8 人) 在家使用, 还有 8.6% (5 人) 在其他地方使用, 比如出国、出差等。

#### 4.3.5 服务满意度

(16) CASHL 资源是否满足文献需求 (单选)

大部分 (26 人, 44.8%) 认为基本可以满足需求, 25.9% (15 人) 认为勉强可以, 8.6% (5 人) 认为远远不够, 只有 3.4% (2 人) 认为可满足大部分需求。也就是说, 大部分人

(70.7%, 41 人) 仅将 CASHL 资源作为获取文献资料的附加或辅助手段, 而不是主要手段。

(17) 传递速度满意度 (单选)

很满意的有 7 人 (12.1%), 比较满意的有 38 人 (65.5%), 一般满意的有 12 人 (20.7%), 不满意的有 1 人 (1.7%)。不满意原因是自己提交的图书申请一直无法完成, 没有成功借到。可见, 大部分用户对 CASHL 的传递速度较为满意。

(18) 满足率满意度 (单选)

很满意的有 4 人 (6.9%), 比较满意的有 45 人 (77.6%), 一般满意的有 7 人 (12.1%), 不满意有 2 人 (3.4%)。不满意原因为没有获取所需资源。

(19) 服务质量满意度 (单选)

很满意的有 10 人 (17.2%), 比较满意的有 41 人 (70.7%), 一般满意的有 7 人 (12.1%), 本题不满意和非常不满意两个选项为 0 人。说明虽然有少量用户对传递速度和满足率有意见, 但对 CASHL 服务的整体质量仍然是非常认可。

(20) 如果 CASHL 文献传递无法满足需求的做法 (多选)

大部分 53.4% (31 人) 会去其他数据库查找, 50% (29 人) 会找亲朋好友获取, 25.9% (15 人) 会用搜索引擎查找, 5.2% (3 人) 不找了。还有用户会用科研社交平台 (如 scholarmate.com、researchgate 等)、翻墙软件等获取资源。

(21) 是否向其他人推荐过 CASHL (单选)

77.6% 的用户 (45 人) 未曾向其他人推荐过 CASHL, 17.2% 的用户 (10 人) 向同事、同学、朋友推荐多 CASHL 服务。另外还有 3 人 (5.2%) 表示不记得了。推荐原因有: 免费、可以借到本馆无馆藏的原版外文书等。

(22) 以后是否会向其他人推荐 (单选)

65.5% (38 人) 表示会向其他人推荐 CASHL 服务, 20.7% (12 人) 表示不会推荐, 13.8% (8 人) 表示不确定。不会推荐的理由有: 不再从事学习/科研相关活动、不知道对别人是否有用、身边没有需要此类资源的朋友等。

#### 4.3.6 学术成长与 CASHL 服务关系

(23) 学术成长与 CASHL 文献获取的关系 (单选)

6.9% (4 人, 身份为教授和博士) 认为比较密切, 56.9% (33 人) 认为有关系, 27.6% (16 人) 认为不怎么相关, 有 8.6% (5 人) 认为不相关。

(24) 在学习/学术/研究的不同阶段对 CASHL 资源的需求是否有变化 (多选)

48.3% (28 人) 认为在不同阶段需要不同主题 (检索词、关键词、主题词等) 的资源, 29.3% (17 人) 认为在不同阶段需要不同学科的资源, 10.3% (6 人) 会持续关注同一主题/学科的资源更新情况, 还有少部分用户 (3.4%, 2 人) 在不同阶段需要不同类型 (如图书、期刊等) 的资源。还有部分用户 (20.7%, 12 人) 回答不太清楚、用得不多, 似乎谈不上不同阶段等。

(25) CASHL 资源在学习/研究中的作用 (单选)

有 5.2% (3 人) 觉得重要, 29.3% (17 人) 觉得比较重要, 大部分用户 (56.9%, 33 人) 认为 CASHL 资源在学习/研究工作中的作用一般, 8.6% (5 人) 觉得比较不重要。

(26) 在离校后是否仍希望获得 CASHL 服务 (单选)

22.4% 的用户 (13 人) 非常希望在离校后获得 CASHL 服务, 25.9% 的用户 (15 人) 希望, 22.4% 的用户 (13 人) 表示一般, 17.2% 的用户认为看情况, 12.1% 的用户 (7 人) 认为不用了。

(27) 对 CASHL 资源与服务的意见与建议

用户回复的意见和建议比较多, 总结起来有以下两类。

表达类:

CASHL 资源的独特性和重要性 (2 人)。CASHL 资源虽然不是最主要的资料来源, 但其重要程度也很高, 因为有不少原版书和国内孤本只能通过 CASHL 获取。

CASHL 的传递速度非常快 (5 人)。有时候刚发出申请, 当天就能收到文章, 真是太赞了!

图书馆老师的服务热心周到 (3 人)。

CASHL 资源对我的科研帮助很大 (3 人)。

意见及建议类:

加强宣传 (5 人)。从本次调查问卷中才得知 CASHL 有大型特藏, 浏览了一下有些还是很好很需要的, 只是没有具体目录, 不知道如何可以获得。图书馆对 CASHL 的宣传好像不够积极, 很少看到有宣传。建议多宣传, 有优惠活动的时候建议群发邮件。

延长借阅时间, 可以续借或延期 (7 人)。图书馆有时给 1 周, 有时给 2 周的借阅时间, 远远不够读完一本原版图书, 建议可以续借或延期。

扫描质量有待提高 (3 人)。收到的电子版期刊文章居然是歪的, 有些地方还不清楚, 非常影响阅读体验。

希望毕业或离校后仍然能够获得 CASHL 资源 (6 人)。

希望能提供邮件推送服务, CASHL 目前没有这项服务, 有时候想起来检索一下, 事后便

忘记这件事了。如果有检索式定制和邮件推送服务，会更容易、更频繁地使用 CASHL(1 人)。

## 第四节 调查问卷小结

第三节对调查问卷的结果做了统计学分析，然而，这样粗略的分析很难获得实质性的结论。因此，我们将受访用户分为教工组和学生组（注：念完博士后成为教工的算教工组），对结果分别进行统计后，对调查问卷进行小结。

博士生和教授是 CASHL 深度服务的主要受众。第二章（图 5）对用户数量和职称分析中可见，博士（78 人）是主要用户群体，其次是硕士（57 人）、本科（29 人），教授（24 人）只排第四位。但结合图 6 用户申请量来看，博士的申请量（1640 笔）位居第一，其次是教授，申请量为 474 笔。由此可见，博士和教授是 CASHL 资源利用率最高的两类群体。调查问卷的结果进一步证实了这一点，博士和教授在问卷调查中对 CASHL 的认知、借阅行为、对 CASHL 资源的评价以及第六模块学术成长与 CASHL 文献需求的描述明显比其他类型的用户更肯定、提供的答复更积极、更正面。（根据第二章用户数据、问卷答复的整体情况推断）

外文学院、人文学院和经济学院是三大用户群体。其中以外文学院为最，这可能是因为 CASHL 资源中 80.1%为英文，更加迎合外文学院的阅读兴趣与阅读能力。人文学院和经济学院的活跃用户比较多，可能是因为 CASHL 期刊的学科分布以文学/艺术（13.3%）、社会学（10.6%）、经济学（10.1%）为主，而纸本图书以历史/考古（13%）、文学/艺术（10%）、哲学/马列（10%）为主。资源优势也在很大程度上决定了活跃用户的数量。（根据重点用户筛查和问卷问题 4 所述学院推断）

完成硕博论文和完成课题项目是使用 CASHL 资源的重要驱动力。其中，独立撰写学位论文的学生以及主持课题/项目的教工更倾向于使用 CASHL 资源。CASHL 资源的独特性和唯一性为用户会使用 CASHL 的重要原因。“兵马未动粮草先行”，独特的学术资源是学习和科研的重要基础。（根据问卷问题 5-7、12 推断）

对于教工来说，图书馆群发邮件是重要的宣传手段。对于学生来说，在图书馆门口设立专属咨询台是有效的宣传手段。但学生获得 CASHL 服务信息的渠道更为多样，信息素养课程和电子宣传屏的信息也很容易被学生接受。（根据问卷问题 8 推断）

外文期刊与外文图书是活跃用户公认的 CASHL 优势资源，也是被用户使用最多的资源。不到一半的活跃用户知道 CASHL 还有中文期刊、大型特藏等资源。（根据问卷问题 9-11 推断）

CASHL 资源并非师生参考的主要资源，而是作为辅助或附加资源。对于 CASHL 无法满足的资源，主要通过访问其他数据库获取。（根据问卷问题 12、15、19、24、26 推断）

CASHL 服务效率和满意度比较高，获得大部分活跃用户的认可。大部分活跃用户对 CASHL 的传递速度、满足率和服务质量满意，对 CASHL 服务的整体质量比较认可。（根据 16-18、21 推断）

虽然活跃用户对 CASHL 的服务质量比较认可，但口碑效应还不强，可能原因是 CASHL 资源并非师生参考的主要资源，使用次数较少。（根据 15、20 推断）

部分博士和教授用户表示两者之间关系密切，大多数活跃用户认为个人学术成长与 CASHL 文献需求之间的关系一般。可见 CASHL 资源的适用性是因人而异的，与用户的学科背景、研究深度、外语能力等有关。（根据 22-25 推断）

普遍认为需要关注《著作权法》合理使用，并对这一点有了重新认知，CASHL 平台对于引导高校学术主体开展合法合规使用学术资源，有着非常重要的作用。



## 第五章 结论

本课题的主要工作分为以下四个方面的内容：（1）厦门大学 CASHL 活跃用户的筛选、身份梳理、学院归属与文献申请行为分析；（2）遴选出典型用户进行深度访谈；（3）在深度访谈的基础上设计调查问卷，向厦大共 209 位活跃用户发放问卷调查，回收并分析调查结果；（4）结合深度访谈与调查问卷的结果，厘清用户的学术成长与文献需求的内在关联，为 CASHL 平台的服务开发及精准施策提供参考。

根据第一节到第四节的论述，可以得到如下结论：

- （1） CASHL 具有独特且优质的学术资源，它虽非用户的主要研究资料，但具有不可替代的作用。其中外文图书和外文期刊是被用户熟知和认可的两大金牌资源。
- （2） CASHL 资源对用户的学术成长起到一定的积极作用，但对用户学术成长的影响程度因人而异。总体看来，CASHL 对在读博士与资深教授的学术影响更大，但也受师生的学科背景、研究深度和外语能力的制约。
- （3） CASHL 的服务效率和服务质量受到用户的广泛认可。可能是因为 CASHL 具有较为完备的服务规范、科学的评估指标和年度评估行为，评估是实施质量控制的重要一环。
- （4） 重视发展博士生和教授这两大群体用户。这两类人相较于其他人群有更深的学术积累、更强烈的研究驱动力和更持久服务黏性。对这两类群体的宣传推广应注重重要的宣传时间（如论文开题、撰写学位论文期间、申报项目等）、合理的宣传方式（图书馆群发邮件、图书馆电子宣传屏、专门咨询窗口等），提供嵌入课题/项目的嵌入式服务和靶向性文献推送服务。
- （5） 加强 CASHL 系统对用户身份的认定和管理。用户在求学或工作过程中，必然会发生职称的变化、单位的变化。而目前由各成员馆独立管理用户的方式使得单位变更后的用户不得不另外注册账户。此外，系统中没有用户身份变更的历史记录，只体现用户在最初注册时的身份或最后更改的身份，因此无法记录职称的变更状况。这样就切断了用户申请记录与职称、单位之间的关联，使得追溯用户学术成长与文献需求之间的逻辑关系变得非常困难，似乎只能通过访谈和问卷的方式获得有限的信息。如果 CASHL 系统的用户管理模块能够用身份证作为用户的唯一标识符，打通单位之间的关联，并保留职称变化的历史记录，这样则可以完整记录一个用户的学术成长与文献需求之间的关联，为文献推送和数据挖掘准备完整的资料。
- （6） 思考服务的延续性。可以从由系统大数据支持的资源调度和推送、开通离校用户的

借阅权限、尝试公益与非公益相结合的服务等相关路径入手。

- (7) 基于《著作权法》合理使用制度建立的 CASHL 平台，是高校学术群体和创新群体合法合规使用著作权资源的重要平台，如何引导学术群体和创新群体认知到《著作权法》合理使用的重要性，是知识产权保护与运用的主要内容之一，通过 CASHL 平台的主动宣传和推广，是减少非法代理、破坏 DRM 设置、超量下载等行为的重要方式之一。

## 附录：问卷调查

### 学术成长与 CASHL 文献需求的逻辑关系研究

该问卷旨在深入了解厦门大学 CASHL 活跃用户的学术成长与文献需求的逻辑关联，内容涉及行为主体身份、学术行为属性、借阅行为特征等，旨在揭示 CASHL 活跃用户的资源利用在不同学术成长历程中的重要作用与价值体现，为 CASHL 服务开发与精准施策提供参考。

十分感谢您的参与！（此份问卷共计 26 题，预计花费您 10 分钟）

CASHL 活跃用户的学术成长与文献需求的逻辑关联研究课题组  
2021 年 12 月

#### 活跃用户身份

1. 您现在在厦门大学任职或学习吗？[单选题] \*

是（跳到第 2 题）

否（跳到第 3 题）

2. 您曾经和目前在厦门大学的身份是？（可根据您在厦大的学习或工作经历勾选多个）[多选题] \*

助理教授

副教授

教授

本科生

硕士生

博士生

其他：\_\_\_\_\_

3. 您曾经在厦门大学的身份是？（可根据您在厦大的学习或工作经历勾选多个）[多选题]

\*

助理教授

副教授

教授

本科生

硕士生

博士生

其他：\_\_\_\_\_

4. 您所在学院和专业为（可根据您不同时期在厦大的学习或工作经历勾选多个）[多选题]

\*

- 人文学院
- 新闻传播学院
- 外文学院
- 艺术学院
- 海外教育学院
- 经济学院
- 管理学院
- 法学院
- 公共事务学院
- 国际关系学院
- 南洋研究院
- 台湾研究院
- 社会与人类学院
- 其他：\_\_\_\_\_

#### 学术行为

5. 您是否有长期的学习/学术/研究兴趣或相关工作要完成？[单选题] \*

- 是
- 否（原因：\_\_\_\_\_）（跳至第 8 题）

6. 您的学习/学术/研究兴趣或相关工作的级别是？（可根据实际情况勾选多个）[多选题]

\*

- 校级课题/项目
- 地市级课题/项目
- 省部级课题/项目
- 国家级课题/项目
- 硕博学位论文
- 本科毕业论文
- 期刊论文
- 研究报告
- 其他：\_\_\_\_\_

7. 您在学术/研究兴趣或相关工作中的角色是？（可根据实际情况勾选多个）[多选题] \*

- 主持/独立
- 主要合作者
- 一般合作者
- 自发性研究

#### CASHL 服务认知

8. 您从何种渠道得知 CASHL 服务？[多选题] \*

- 图书馆主页
- 图书馆群发邮件
- 图书馆门口电子宣传屏
- 图书馆海报
- 图书馆宣传手册

- 图书馆咨询台
- 信息素养课程介绍
- 同学介绍
- 老师介绍
- 其他：\_\_\_\_\_

9. 您了解 CASHL 文献服务平台有哪些资源? [多选题] \*

- 外文图书
- 外文期刊
- 中文图书
- 中文期刊
- 大型特藏
- 古籍善本
- 其他：\_\_\_\_\_

10. 您认为 CASHL 资源有哪些优势? [多选题] \*

- 外文原版书种类丰富
- 外文期刊种类丰富
- 大型特藏十分珍贵
- 可以获得民国期刊
- 可以获得部分古籍特藏
- 其他：\_\_\_\_\_

11. 您通常使用的 CASHL 资源有哪些? [多选题] \*

- 外文图书
- 外文期刊
- 中文图书
- 中文期刊
- 大型特藏
- 古籍善本
- 其他：\_\_\_\_\_

12. 您在何时会用到 CASHL 资源? [多选题] \*

- 撰写期刊论文
- 撰写学位论文
- 论文开题
- 项目申报
- 申请奖励
- 帮导师或同学查资料
- 不定期检索
- 其他：\_\_\_\_\_

13. 您使用 CASHL 的频率是? [单选题] \*

- 很多
- 较多
- 一般
- 偶尔
- 非常少

14. 一般在何地使用 CASHL 资源? [多选题] \*

- 办公室
- 图书馆
- 宿舍
- 家里
- 其他：\_\_\_\_\_

15. CASHL 资源能够满足您的文献需求吗? [单选题] \*

- 可满足大部分需求
- 基本可以
- 勉强可以
- 远远不够

16. 您对 CASHL 的传递速度是否满意? [单选题] \*

- 很满意
- 比较满意
- 一般
- 不满意 (原因: \_\_\_\_\_)
- 非常不满意 (原因: \_\_\_\_\_)

17. 您对 CASHL 服务的满足率是否满意? [单选题] \*

- 很满意
- 比较满意
- 一般
- 不满意 (原因: \_\_\_\_\_)
- 非常不满意 (原因: \_\_\_\_\_)

18. 您对 CASHL 服务质量是否满意? [单选题] \*

- 很满意
- 比较满意
- 一般
- 不满意 (原因: \_\_\_\_\_)
- 非常不满意 (原因: \_\_\_\_\_)

19. 如果 CASHL 文献传递无法满足您的需求, 您会怎么办? [多选题] \*

- 找亲朋好友获取
- 去其他数据库查找
- 去搜索引擎查找
- 不找了
- 其他: \_\_\_\_\_

20. 您向身边的同事、同学、朋友介绍过 CASHL 服务吗? [单选题] \*

- 有 (推荐原因: \_\_\_\_\_)
- 无
- 记不得了

21. 您以后会向同事、同学、朋友介绍 CASHL 服务吗? [单选题] \*

- 会
- 不会 (原因: \_\_\_\_\_)
- 不确定

22. 您认为您的学术成长与 CASHL 文献获取之间的关系 [单选题] \*

- 关系密切

- 比较密切
- 一般
- 不怎么相关
- 无关

23. 您在学习/学术/研究的不同阶段，对 CASHL 资源的需求是否有变化？[多选题] \*

- 不同阶段需要不同学科的资源
- 不同阶段需要不同主题（检索词、关键词、主题词等）的资源
- 不同阶段需要不同类型（如图书、期刊等）的资源
- 持续关注同一主题/学科的资源更新情况
- 其他：\_\_\_\_\_

24. 您认为 CASHL 资源在您的学习/研究工作中起到什么样的作用？[单选题] \*

- 重要
- 比较重要
- 一般
- 比较不重要
- 不重要

25. 您希望在离校后仍然能获得 CASHL 服务吗？[单选题] \*

- 非常希望
- 希望
- 一般
- 不用了
- 看情况
- 其他：\_\_\_\_\_

26. 您对 CASHL 资源与服务的意见与建议。[填空题] \*

--