



2021年新信息环境下 CASHL 资源与服务拓展设计研究

补齐短板，强化保障

——基于 CASHL 未满足申请的结构分析及应对策略

课题单位：复旦大学图书馆

课题负责人：陆长玮

课题组成员：于悦（复旦大学图书馆）、陈永英（复旦大学图书馆）、茅矛胜盾（复旦大学图书馆）、王庆浩（复旦大学图书馆）、蒋颖（复旦大学图书馆）

结项时间：二零二二年五月

摘要：该研究利用理论阐释、数据分析和问卷调研等方法，以 CASHL 未满足申请为重点，考察我国高校文献传递存在的短板及其产生原因和影响，并提出了应对建议。研究表明，文献传递资源的供需“适配效应”、供给“木桶效应”以及用户“差评效应”等都要强化对 CASHL 未满足申请的研究和应对；CASHL 未满足申请量和未满足申请率在时序演变、学科结构、校际分布和区域分布上都表现出较为明显的特征；CASHL 提供馆是造成未满足申请的主要原因，而提供馆的资源使用受限被认为是引起未满足申请的最重要因素；此外，未满足申请不但会削弱 CASHL 的用户体验和满意度以及用户粘性，而且也对 CASHL 的经费可持续投入产生不利影响。因此，需要从提高重视程度、优化文献资源配置、提升文献服务精度、扩大文献资源供给、建立动态研判机制等方面加强对 CASHL 未满足申请的有效应对和精准管理，助力高校文献传递的高质量发展。

关键词：供需适配 文献传递 木桶效应 资源优化

目 录

引言	1
1 理论背景：CASHL 未满足申请的研究意义与价值	1
1.1 供需“适配效应”要求突出对 CASHL 未满足申请的研究和管理	2
1.2 供给效率的“木桶效应”对 CASHL 未满足申请的管理提出新要求	2
1.3 用户体验的“差评效应”要求强化对 CASHL 未满足申请的应对	2
2 CASHL 未满足申请的特征分析	3
2.1 数据来源与处理方法说明	3
2.2 CASHL 未满足申请的整体变化特点	4
2.3 CASHL 未满足申请的学科分布规律	5
2.4 CASHL 未满足申请的校际差异	7
2.5 CASHL 未满足申请的区域性特点	9
3 CASHL 未满足申请的原因揭示与影响分析	11
3.1 CASHL 未满足申请的原因揭示	12
3.2 CASHL 未满足申请的影响	14
4 CASHL 未满足申请的应对策略和改进建议	15
4.1 进一步提高对未满足申请的重视程度	15
4.2 进一步优化文献资源的学科配置	16
4.3 进一步提升文献服务精度方面的应对	16
4.4 进一步扩大文献资源供给方面的应对	16
4.5 建立和完善 CASHL 未满足申请的动态研判机制，	16
5 主要结论	17

引言

文献传递是资源共享的重要手段,也是新发展理念特别是共享发展在高校图书馆事业和文献资源保障工作中的重要贯彻,不仅对不同机构间在文献资源上的互通有无、互利共赢有重要的推进作用,也对进一步提升我国文献资源的使用和配置效率,为全国高校的科学研究和人才培养工作提供了强大的文献资源支撑。但是,要客观地看到,我国高校文献传递工作也存在着一些薄弱环节和短板,比如依旧有一定数量的文献传递申请未得到有效满足。尽管当前我国高校文献传递中的未满足申请量并不大,但也暴露出文献传递服务中的供需不匹配和不适应问题,而且这些未满足申请还会造成文献资源供给效率的木桶短板效应,降低用户体验满意度,对文献传递的品牌美誉度和可持续发展造成不利影响。值得指出的是,目前学术界对文献传递未满足申请的结构特点与产生原因还缺乏较为深入的分析,文献传递管理者对未满足申请的应对与管理也重视不够,有待加强。因此,科学分析文献传递未满足申请的结构特点和产生原因及影响,进而提出针对性的应对和管理建议,不仅对进一步提升高校文献传递的精准服务和科学管理水平、提升文献供需适配效率等有重要价值,而且也有利于推进文献传递工作和高校图书馆事业的可持续高质量发展。

作为我国高校文献传递的最主要代表之一,CASHL自启动服务至今,以其资源丰富、服务响应快、满足率高等特点,在人文社会科学研究领域,逐步形成独具特色的资源和服务品牌,成为最大的人文社会科学文献资源共建共享平台^[1],为全国人文社会科学的教学、科研提供了强有力的文献支撑和资源保障。但是,在文献申请的高满足率背后,CASHL依然存在一定数量的未满足申请,成为CASHL资源建设和文献服务的一个短板,削弱了CASHL用户的体验度,也不利于CASHL的可持续发展。因此,本文以CASHL为例,基于CASHL未满足申请,利用数据分析工具,深入剖析CASHL未满足申请所包含的结构性问题,并通过问卷调查和理论分析探究其产生的原因,继而针对性提出应对策略和改进建议,以进一步改进CASHL资源分配和布局、提升服务满足率、增强用户黏性和满意度,推进CASHL的高质量发展。

文献传递的重要性和特点已经得到学术界和图书馆业界的较多关注,虽然不少研究对文献传递的理论意义、实践价值和服务模式等进行了深入的分析^[2-8],特别是对CASHL的资源建设^[9-12]、营销与服务策略^[13-18]、质量控制^[19]和发展现状^[20-22]等开展了研究,但都未考察文献传递的未满足申请,尤其是缺乏从供需视角和适配效率角度切入的研究,而这正是本文的分析重点。

本研究报告的行文框架如下,第一部分是引言,接着是理论背景介绍,从理论上探究了未满足申请对CASHL文献传递服务品牌的影响以及应对和管理未满足申请的重要研究价值,第三部分定量地分析了CASHL未满足申请的时序、学科和地域等结构特点,第四部分则通过问卷调查和重点访谈等方法揭示了CASHL未满足申请的产生原因及其影响,然后提出了针对性的应对措施和改进建议,最后是结论部分。

1 理论背景: CASHL 未满足申请的研究意义与价值

在文献供给竞争更加显著的背景下,CASHL未满足申请带来的问题显得越发要紧。因为在开放获取运动、专题数据库日益增加的文献供给竞争下,用户获取文献的渠道和方式更加多元化,甚至同一文献也可以通过不同的平台和渠道获得,此时用户的体验和文献供给的有效性就变得更加重要,会在一定程度决定用户最终选择哪个平台和渠道去获取文献资源,从而构成了文献获取平台和渠道的有效需求差异。我们认为,能够通过提升文献供给服务水平进而改善用户体验的平台将赢得更多的用户青睐,占据更大份额的文献有效需求,也能更

好地改进文献资源的使用和配置效率，并为平台的可持续发展带来更多利好和支撑。

1.1 供需“适配效应”要求突出对 CASHL 未满足申请的研究和管理

从供需适配视角看，文献传递提供机构是文献传递服务的供给方和服务方，文献传递申请用户则是文献传递服务的需求方和使用方。那么文献传递申请的顺利高效完成可以看作是供需双方的适应匹配，也意味着文献传递资源和服务的有效利用；未满足申请则可以视为供需双方的错配或失配，而这将在一定程度上造成了供需双方的资源消耗与闲置，对文献传递提供机构而言存在资源使用效率不足和服务质量不够的情况，对提交申请的用户来说则也有时间成本和申请体验的损失。文献传递服务的供需失配背后，可能既有文献传递供给质量不高的原因，也可能是由文献传递供需双方信息不对称或供给渠道单一化等引起的，亦有可能是因为文献传递的供给机制存在问题或申请用户需求没有充分揭示等原因；而未满足申请对文献资源供需适配效率和文献传递服务品牌的负面影响，既有短期的，也有长期持续的。如果对文献传递未满足申请所产生的原因及其所造成的影响缺少准确和深入的分析，文献传递的供需失配或错配将持续存在，既会拉低文献传递资源的供需适配效率，也会削弱文献传递服务的综合竞争力。因此，为进一步提升文献资源的供需适配效率，应当突出对文献传递未满足申请的管理和研究，研判文献传递未满足申请的现状和存在的问题，并及时采取针对性政策，减轻未满足申请的负面影响，通过提升文献传递的供给质量，改进文献传递的供需适配效率。

因此，对 CASHL 而言，应当站在供需“适配效应”和资源使用效率角度，分析 CASHL 未满足申请的结构特点及其产生原因，切中供需适配的痛点，为提升 CASHL 资源使用效率提供改进重点，改善 CASHL 用户的使用体验，进一步拓展 CASHL 的品牌影响力。

1.2 供给效率的“木桶效应”对 CASHL 未满足申请的管理提出新要求

“木桶效应”又称“木桶原理”或“短板效应”，其直观含义是指，一个木桶的盛水量不取决于木桶桶壁上最长的板，而是取决于桶壁上最短的板；延伸到组织管理上，木桶效应则是指，一个组织单元或项目的绩效和表现取决于该组织中最薄弱的构成部分，而短板部分成为该组织单元或项目的最大风险点。因此，为提升组织单元或项目的绩效与表现，有效防范和化解风险，就必须高度重视、科学研判且有针对性地加强组织或项目中的短板和薄弱环节，进而强化组织或项目的竞争力，在激烈的竞争中占据优势。

CASHL 项目实施以来，无论是在资源力度和服务效能上，还是在工作机制和协同保障能力等方面，都取得了长足的发展和明显的进步，显著提升了我国高等教育在人文社会科学文献资源上的保障力和服务力。但也要清醒看到，仍有一定数量和比例的文献申请没有得到有效满足，这不仅直观地影响了 CASHL 的用户体验和申请积极性，而且更制约了 CASHL 的品牌声誉和综合绩效。因此，未满足申请构成了 CASHL 的显著短板和薄弱环节，对 CASHL 的供给效率产生了明显的“木桶效应”和“短板效应”。换言之，CASHL 项目综合绩效和竞争力的进一步提升在一定程度上取决于如何补齐未满足申请的短板、科学且合理地应对未满足申请的存在和影响。

因此，对 CASHL 未满足申请的数量、比例，特别是对其时序结构、地域结构、学科结构、申请馆结构等进行深入分析，揭示未满足申请的产生原因，不仅有助于全面理解 CASHL 未满足申请的结构特点和科学应对未满足申请的不利影响，而且对补齐 CASHL 短板、进一步提升 CASHL 的综合竞争力与可持续发展水平也具有重要的实践价值。

1.3 用户体验的“差评效应”要求强化对 CASHL 未满足申请的应对

无论是对一个产品还是对一项服务而言，用户体验无疑对该产品或服务的整体品牌和美

誉度有着至关重要的影响，特别是对关注用户多次使用或消费的产品及服务来说，用户体验更是重中之重。用户在使用产品或服务时产生的使用体验，不仅会直接影响用户此后的使用选择，也会间接通过用户评价、使用口碑等作用于产品或服务的品牌价值与声誉，进而实质性地影响产品或服务的使用量。所以，一旦用户产生了负面体验，也会通过直接和间接方式抑制产品或服务的使用和消费，削弱产品或服务的品牌影响力和市场竞争力。更值得指出的是，由于潜在用户的信息不对称和风险厌恶特征，先前用户的负面体验一旦产生并通过口耳相传或社交媒体等渠道发布传播，其对潜在用户的使用倾向以及品牌美誉度的影响程度一般是显著大于用户正面体验的。举例来说，因负面体验所产生的差评对品牌影响的绝对值一般要显著大于好评。也正为如此，产品或服务品牌，特别是品牌溢价较高、社会影响力较大的产品或服务会更加注意用户负面体验的分析和管理工作，会更加重视对用户差评的应对，以尽力缓和化解用户负面体验的不利影响。对用户负面体验的应对和管理能力，不仅体现在提高产品和服务质量以减少用户负面体验次数等的事前准备上，也反映在补充用户损失和及时告知解释等以缓和负面体验程度的事后应对上。在一定程度上，一个成熟的品牌或服务应当建立一套用户负面体验的管理体系，包括及时知晓用户负面体验的发现机制、缓和用户负面体验的反馈机制、减少用户流失的补偿机制等在内。

申请是否得到满足是 CASHL 申请者用户体验的直观标尺。显然，CASHL 申请未能得到满足对一般 CASHL 用户来说都将带来一定的负面体验，尽管这种负面体验对不同 CASHL 用户来说各有轻重。由于使用范围、用户特点等的作用，CASHL 用户因未满足申请所产生的负面体验和“差评效应”不会轻易通过社交网络等快速传播，用户在偶尔面对未满足申请时也未必产生很激烈的负面情绪，但不得不承认的是，未满足申请及其可能产生的“差评效应”仍然会通过口耳相传等方式间接传播，特别是当未满足申请次数增加后，用户负面体验累积，如果再叠加用户沟通不畅，“差评效应”就更容易引发对 CASHL 品牌的不利影响；此外，随着开放获取观念和实践的普及以及同类型资源提供平台的发展，CASHL 服务将面临更加激烈的竞争，用户因未满足申请产生的负面体验也更容易流失到其他平台或使用其他资源获取方式。

因此应当充分重视用户因未满足申请所产生的负面体验和可能的“差评效应”，主动应对和管理未满足申请，有效缓解未满足申请的负面影响，以进一步提升 CASHL 的用户体验和品牌影响力，进而增强 CASHL 的综合竞争力。

2 CASHL 未满足申请的特征分析

2.1 数据来源与处理方法说明

本研究利用 CASHL 管理中心提供的 2004-2020 年的 100 多万条申请记录，选择文献类型为“期刊”的申请记录（1006711 条）为基础数据，从中发现未满足的申请条数为 91928 条，剔除测试数据等无关数据 65 条后，有效的未满足申请记录为 91863 条，并以此为基础数据来分析 CASHL 未满足申请的整体变化特点和结构性特征。

2.2 CASHL 未满足申请的整体变化特点

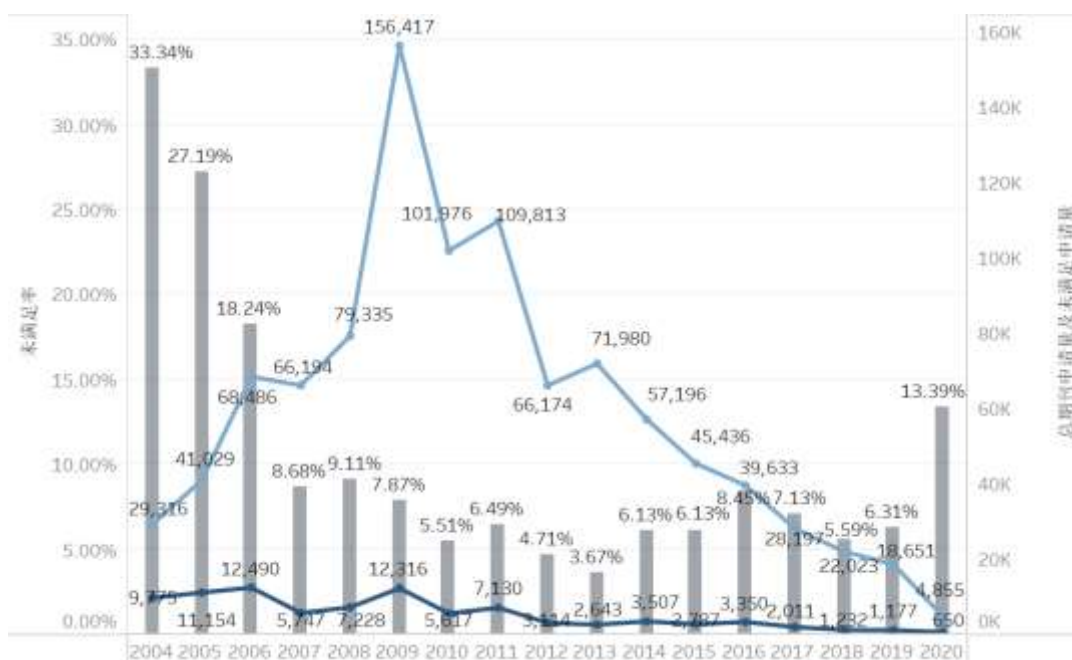


图 1 CASHL 未满足申请率的年度变化

从数据上可以看出，CASHL 未满足申请的数量并不大，其绝对数量虽有起伏变化，也表现出明显的下降趋势（图 1）。CASHL 未满足申请数量从 2006 年最高峰的 12490 条下降到 2020 年的 650 条，说明在 CASHL 提供馆的资源建设和服务提升下，CASHL 未满足申请数量下行显著，也从侧面验证了 CASHL 服务的良好发展趋势。同时我们更应该看到，未满足申请率（未满足申请数/总申请数）却并没有表示出相同的变化趋势，从图 1 可以看出，虽然未满足申请率从 2004 年的 33.34% 不断下调，到 2013 年下降到 3.67%，与未满足申请量呈现出相似的变化趋势，进一步说明 CASHL 服务在这一时间段的快速发展；但此后未满足申请比例暂时停止下行，且出现了一定的上行趋势，2020 年更是上升到了 13.39%；即便考虑到新冠疫情的冲击可能会驱动 2020 年的未满足申请率上升，但即使在 2014-2019 年期间，未满足申请比例也处在一定的上行区间，因此 2020 年的高未满足申请率既体现了疫情冲击的影响，也体现了未满足申请率存在的趋势性上升特点。

通过进一步分析，我们发现 2014 年之后的未满足申请比例上升，其背后的主导因素是 CASHL 申请量的变化：从图 1 可知，CASHL 申请量从 2004 年至今呈先上升后下降的趋势，在 2009 年达到最高，之后呈阶梯式下降，2013 年起逐年稳步下降，改变了此前的上升势头。但 CASHL 未满足申请的绝对量却没有以同等幅度下降，从而引起 CASHL 未满足申请比例在一定范围内的上升。

CASHL 未满足申请率的变化趋势，特别是 2013 年后的小幅抬升特点尤其需要引起重视。如果不对未满足申请进行较为深入的分析，未满足申请数量的下降在一定程度上掩盖了未满足申请率上升的势头，不能有效地反映出 CASHL 文献传递中存在的短板问题。因此，本研究需要进一步探究 CASHL 未满足申请的特点。

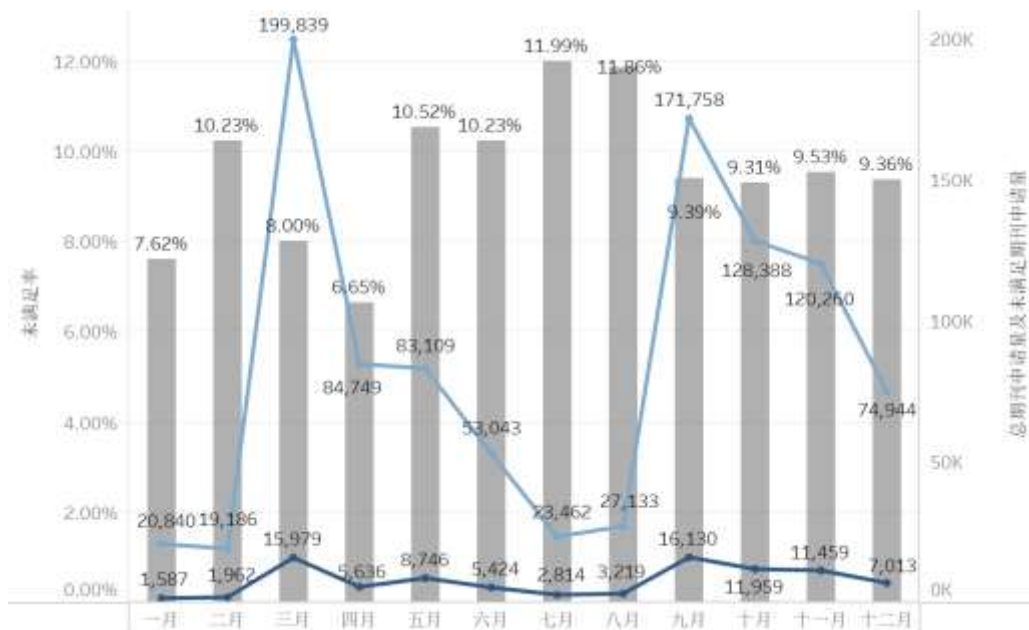


图 2 CASHL 未满足申请率的月度变化

在年份尺度分析基础上，我们也对未满足申请的月度变化规律进行了探索，将各月份的未满足申请数量和比率进行比较。从图 2 可以看出，CASHL 未满足申请量存在明显的月度变化特点：每学期初的三月和九月是 CASHL 申请的高峰期（分别占 19.85%和 17.06%），而未满足申请率的高点出现在暑假七月和八月（分别为 11.99%、11.86%）。尽管七月和八月的 CASHL 申请量相对较少，但未满足申请率却显著抬升，其背后的原因可能与暑假期间文献传递效率有所下降有关，通过对一线文献提供管理人员的访谈，我们找到了一些原因：比如暑假期间提供馆的人员调休、馆舍开放时间调整等均会使得文献传递申请的处理及时性有所下降，加之相关文献的获取难度加大引起文献传递效率有所下降。

2.3 CASHL 未满足申请的学科分布规律

由于 CASHL 收录和提供的文献在学科和专业方向上有所侧重，因此用户的申请数量也相应地在不同学科上存在差异。但对 CASHL 未满足申请来说，其在学科分布是否也会表现出一定的规律性特征？比如，未满足申请会不会相对集中在哪些学科？哪些学科的申请未满足率会相对较高？这些学科分布特点不仅可以为今后减少 CASHL 未满足申请提出更加有针对性的建议，也有助于进一步优化 CASHL 收录文献的学科分布。为此，我们对 CASHL 未满足申请数据进行了学科匹配，进而分析其学科分布规律。

需要特别说明的是，由于无法通过 CASHL 用户所在科系来判断其需求文献的学科，在考虑申请数据的学科属性时，将其申请的期刊所在学科作为该条文献的学科。由于 ESI(Essential Science Indicators)是基于 Web of Science(包括 SCI 和 SSCI)所收录的全球 11000 多种学术期刊的 1000 多万条文献记录而建立的计量分析数据库，对数据库中数据划分为 22 个专业领域进行分析，且每篇文章仍只会被分类到一个学科，较为符合本文分析需求，也是当今世界范围内普遍用以评价学术机构和大学的国际学术水平及影响的重要指标，其学科分类也相当具有可靠性与科学性。

如前文所述，CASHL 未满足申请的期刊数据为 91928 条（10945 种），剔除测试数据等无关数据 65 条后，剩余数据 91863 条（10552 种）。由于部分申请者在提交申请时未能正确输入或使用了简写等，导致无法汇总合并，经图书馆学和文献传递专业人士辨别和汇总，最

终将未满足期刊 10552 种期刊汇总合并为 9643 种。在此基础上，我们将 9643 种期刊名称与 ESI (wos_ESI 2021-November-21 版) 中的期刊标题进行匹配，共匹配上 2330 种期刊 (占比 24.2%)，37144 条数据 (占比 40.4%)。在能够与 ESI 匹配上的数据中，整体申请量的未满足为 7.62%，期刊种类的未满足率为 58.54%。

表 1 未满足申请的学科分布

学科	未满足 申请量	未满足申请 学科占比	申请量	申请量 学科占比	未满足 申请率
免疫学	7	0.02%	30	0.01%	23.33%
分子生物学与遗传学	58	0.16%	365	0.07%	15.89%
微生物学	3	0.01%	28	0.01%	10.71%
空间科学	6	0.02%	59	0.01%	10.17%
心理学与精神病学	5605	15.09%	61382	12.60%	9.13%
地学	68	0.18%	804	0.16%	8.46%
数学	238	0.64%	2821	0.58%	8.44%
临床医学	280	0.75%	3418	0.70%	8.19%
一般社会科学	24048	64.74%	309173	63.45%	7.78%
综合学科	260	0.70%	3410	0.70%	7.62%
神经科学与行为科学	265	0.71%	3516	0.72%	7.54%
物理学	76	0.20%	1023	0.21%	7.43%
药剂学与药理学	11	0.03%	150	0.03%	7.33%
化学	102	0.27%	1432	0.29%	7.12%
农业科学	26	0.07%	375	0.08%	6.93%
植物与动物科学	43	0.12%	628	0.13%	6.85%
经济学与商学	5353	14.41%	85621	17.57%	6.25%
工程学	341	0.92%	5552	1.14%	6.14%
环境学及生态学	137	0.37%	2553	0.52%	5.37%
生物及生物化学	38	0.10%	755	0.15%	5.03%
材料科学	20	0.05%	424	0.09%	4.72%
计算机科学	160	0.43%	3766	0.77%	4.25%
总计	37145		487285		7.62%

表 1 给出了学科匹配后的未满足申请量指标。从表中的第二和第三列中可以看到，“一般社会科学”、“心理学与精神病学”、“经济学与商学”三个学科的未满足申请数量分别位居前三，“微生物学”、“空间科学”、“免疫学”和“药剂学与药理学”的未满足申请数量最少。不过，单单从未满足申请数量上还不足以完全反应出未满足申请的学科分布特点，还需要结合各学科的申请量，计算其对应的未满足申请率。表 1 第四和第五列的申请数量学科分布上也体现出与未满足申请量相近的特点，但个别学科的申请数量出现了一定的排序变化，“一般社会科学”仍处在首位，“经济学与商学”和“心理学与精神病学”互换位置。表 1 的最后一列报告了各学科的未满足申请率 (未满足申请量/申请量)，“免疫学”、“分子生物学与遗传学”、“微生物学”、“空间科学”的未满足申请率相对最高，这与这些学科的申请量相对较小有关。

由于申请量较小的学科，容易受到未满足申请数轻微变动的影响，因此这里我们重点关注未满足量靠前的学科：未满足申请量位居第一的“一般社会科学”，其未满足申请率为 7.78%，略高于整体均值 (7.62%)；未满足申请量处在第二的“经济学与商学”，其未满足申

请率则为 6.25%，低于整体均值；未满足申请量位居第三的“心理学与精神病学”，其未满足申请率则相对较高（9.13%）。

从上述分析可知，“一般社会科学”等学科的未满足率相对较高，因此要考虑进一步加大对这些学科的资源供给投入，深入分析未满足申请的细分专业归属，以改善文献资源的供给效率，更好地满足 CASHL 的文献传递需求。

2.4 CASHL 未满足申请的校际差异

为揭示未满足申请量和未满足申请率在各高校间存在的差异，我们分别从文献传递的申请方（申请馆）和文献传递的提供方（提供馆）两个维度进行了分析。

从文献申请角度出发，本文根据申请人所在的高校图书馆，归并统计了各高校的未满足申请数量、未满足申请率、申请数量等指标，并在表 2 罗列了未满足申请量排在前十的高校图书馆。从表中可以看出，在 2004-2020 年期间，四川大学、北京师范大学、南京航空航天大学、西南大学、北京大学、云南师范大学、河南师范大学、南京理工大学、吉林外国语大学、云南师范大学和郑州大学等十所高校图书馆的未满足申请量位居前十，累积占比为 37.71%；但这些高校提交的申请量并不相同，因此在未满足申请率上出现了差别，其中北京大学、北京师范大学、南京理工大学等高校提交的申请未满足比例相对较高，云南师范大学、郑州大学和河南师范大学提交申请的未满足比例则相对较低。

表 2 未满足申请量排名前十的申请馆

申请馆名称	未满足申请量	未满足率	未满足申请量占比	申请量	申请量占比
四川大学图书馆	7011	12.43%	7.63%	56384	5.60%
北京师范大学图书馆	4900	16.30%	5.33%	30057	2.99%
南京航空航天大学图书馆	4406	11.25%	4.79%	39158	3.89%
西南大学图书馆	3760	15.13%	4.09%	24850	2.47%
北京大学图书馆	2971	21.19%	3.23%	14021	1.39%
河南师范大学图书馆	2750	9.41%	2.99%	29227	2.90%
南京理工大学图书馆	2319	15.56%	2.52%	14899	1.48%
吉林外国语大学图书馆	2306	11.55%	2.51%	19958	1.98%
云南师范大学图书馆	2140	3.75%	2.33%	57036	5.67%
郑州大学图书馆	2102	7.18%	2.29%	29272	2.91%

从单个机构的未满足情况来看，由于部分机构的申请量过少，导致其未满足率过高，不具有比较意义，于是表 3 进一步筛选出总申请量超过总体平均申请量（1626）、未满足率排名前二十所高校。可以看出北京大学、清华大学的未满足申请率相对最高，均超过 20%，排在前列的大多为国内双一流高校以及师范类高校。对此，我们认为这可能是与这些高校自身资源建设已处在较高水平，其无法通过自己馆藏满足的文献需求在文献传递的其他机构中也相对更难以得到满足，由此引起这些高校未满足申请率的相对较高。

表 3 未满足率排名前二十的申请馆（申请量超过平均量）

申请馆名称	未满足率	未满足申请量	申请量	占比	未满足占比
北京大学图书馆	21.19%	2971	14021	1.39%	3.23%
清华大学图书馆	20.34%	1183	5815	0.58%	1.29%
吉林大学图书馆	19.89%	1996	10037	1.00%	2.17%
浙江师范大学图书馆	19.51%	335	1717	0.17%	0.36%
中山大学图书馆	18.21%	1186	6512	0.65%	1.29%

复旦大学图书馆	17.94%	1323	7374	0.73%	1.44%
东北师范大学图书馆	17.46%	511	2926	0.29%	0.56%
湛江师范学院图书馆	16.42%	735	4476	0.44%	0.80%
北京师范大学图书馆	16.30%	4900	30057	2.99%	5.33%
武汉大学图书馆	16.21%	1621	10000	0.99%	1.76%
南京理工大学图书馆	15.56%	2319	14899	1.48%	2.52%
南京大学图书馆	15.46%	1225	7923	0.79%	1.33%
西南大学图书馆	15.13%	3760	24850	2.47%	4.09%
吉林化工学院图书馆	14.23%	639	4491	0.45%	0.70%
河北师范大学图书馆	14.00%	1387	9907	0.98%	1.51%
华东师范大学图书馆	13.86%	1233	8899	0.88%	1.34%
南开大学图书馆	13.77%	1599	11610	1.15%	1.74%
汕头大学图书馆	13.50%	502	3719	0.37%	0.55%
浙江大学图书馆	13.26%	415	3130	0.31%	0.45%
江苏海洋大学图书馆	12.51%	268	2143	0.21%	0.29%

从文献提供维度上看,各高校图书馆对文献传递申请的满足率也存在较大差别。本文以文献申请提供单位为标准,归并了各高校对传递申请的提供情况,统计了各高校文献传递申请的未满足情况,并在表4列出了CASHL中心馆及部分代表性机构的未满足申请率等指标,并根据相对全国均值的水平,将各提供单位列在图3的四象限图上。

从表4和图3可以看出。除去提供机构为非CASHL提供馆的无效申请,中国社会科学院图书馆、中山大学图书馆、上海图书馆、吉林大学图书馆、南京大学图书馆、CASHL全国中心_北大(包括代查代检)、北京师范大学图书馆等提供机构的未满足率高于全国整体平均未满足申请率(9.13%)。

表4 申请提供馆的未满足率排序(CASHL中心馆及部分代表性机构)

提供馆名称	未满足率	未满足申请量	未满足占比	申请量	占比
中国社会科学院图书馆	16.92%	252	0.27%	1489	0.15%
中山大学图书馆	15.77%	8042	8.75%	51002	5.07%
上海图书馆	13.64%	27	0.03%	198	0.02%
吉林大学图书馆	13.08%	10311	11.22%	78810	7.83%
南京大学图书馆	12.53%	10522	11.45%	83973	8.34%
CASHL全国中心_北大	11.80%	23625	25.70%	200252	19.89%
北京师范大学图书馆	9.90%	6557	7.13%	66245	6.58%
复旦大学图书馆	8.73%	9843	10.71%	112712	11.20%
山东大学图书馆	8.62%	1405	1.53%	16291	1.62%
武汉大学图书馆	7.78%	7606	8.27%	97737	9.71%
四川大学图书馆	7.70%	4419	4.81%	57365	5.70%
南开大学图书馆	7.16%	2132	2.32%	29766	2.96%
中国人民大学图书馆	5.17%	1587	1.73%	30693	3.05%
清华大学图书馆	4.27%	976	1.06%	22867	2.27%
浙江大学图书馆	4.00%	1095	1.19%	27379	2.72%
华东师范大学图书馆	3.78%	1985	2.16%	52566	5.22%
兰州大学图书馆	2.59%	400	0.44%	15425	1.53%
厦门大学图书馆	2.49%	801	0.87%	32126	3.19%

东北师范大学图书馆	0.83%	246	0.27%	29709	2.95%
-----------	-------	-----	-------	-------	-------

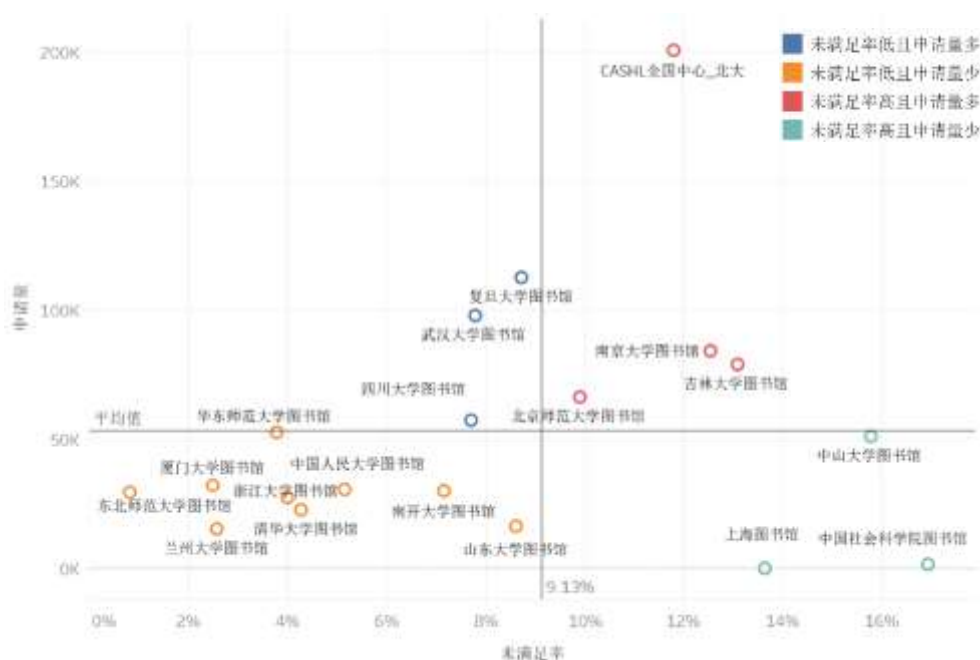


图 3 未满足申请率-未满足申请量象限分布（提供馆）

2.5 CASHL 未满足申请的区域性特点

由于各地高校的学科特点和馆藏侧重各有不同，因此 CASHL 未满足申请也表现出区域性特征。从文献传递申请方维度来看，表 5 根据申请馆（文献传递申请方）所在省份列出了我国各省 CASHL 文献传递的未满足申请数量、未满足申请率以及未满足申请量的占比（该地区未满足申请在全国总量中的比例）等指标。从表上可以看到，全国几乎所有省份均有高校在 CASHL 系统中的需求未被满足，其中北京、江苏、吉林、四川、河南、湖北等地区的未满足申请量居于前列，上海、北京、河北、重庆、广东、江苏、浙江等地区的未满足申请率都在 10% 以上，青海、海南、澳门和西藏等地的未满足申请量与未满足申请率则相对较低。

表 5 未满足申请量的地区分布（根据申请馆所在省份）

省份	未满足申请量	未满足率	未满足量占比	申请量	申请量占比
北京市	13908	12.88%	15.13%	107971	10.73%
江苏省	10289	11.42%	11.19%	90118	8.95%
吉林省	9709	9.92%	10.56%	97881	9.72%
四川省	8595	8.92%	9.35%	96384	9.57%
河南省	5662	7.96%	6.16%	71089	7.06%
湖北省	5347	8.00%	5.82%	66851	6.64%
重庆市	4977	12.11%	5.41%	41112	4.08%
广东省	4552	12.08%	4.95%	37669	3.74%
天津市	4207	7.63%	4.58%	55113	5.47%
上海市	3731	13.08%	4.06%	28534	2.83%
山东省	2635	8.46%	2.87%	31137	3.09%
云南省	2571	4.11%	2.80%	62587	6.22%

福建省	2014	7.62%	2.19%	26429	2.63%
甘肃省	1986	6.30%	2.16%	31510	3.13%
河北省	1782	12.30%	1.94%	14486	1.44%
浙江省	1756	10.12%	1.91%	17345	1.72%
黑龙江省	1630	7.08%	1.77%	23027	2.29%
辽宁省	1478	5.14%	1.61%	28741	2.85%
湖南省	769	7.39%	0.84%	10400	1.03%
贵州省	625	4.59%	0.68%	13630	1.35%
陕西省	556	7.22%	0.60%	7696	0.76%
广西壮族自治区	530	8.63%	0.58%	6143	0.61%
江西省	483	7.46%	0.53%	6476	0.64%
新疆维吾尔自治区	467	9.70%	0.51%	4814	0.48%
山西省	422	9.20%	0.46%	4585	0.46%
内蒙古自治区	395	4.11%	0.43%	9611	0.95%
宁夏回族自治区	379	5.34%	0.41%	7095	0.70%
安徽省	221	6.44%	0.24%	3433	0.34%
海南省	163	4.58%	0.18%	3560	0.35%
青海省	55	5.70%	0.06%	965	0.10%
澳门	10	5.49%	0.01%	182	0.02%
西藏自治区	2	5.56%	0.00%	36	0.00%
未归类	22	21.78%	0.02%	101	0.01%

如果从文献传递的提供馆角度来看（表6），北京、上海、吉林等12个省份有比较明显的未满足申请数量，这些地区主要分布在东部区域（北京、上海、江苏、天津、广东、山东、浙江、福建），也包括中部的湖北、东北的吉林、西部的四川和甘肃。这可能也与这些地区高校文献馆藏资源相对较为丰富，全国各地向这些地区提交的文献传递申请数量相对较多有关。其中北京、上海、吉林、江苏、广东等地区的未满足申请量居于前列，而且北京、江苏、广东等地区的未满足申请率都在10%以上。

为综合考虑未满足申请量和未满足申请率的影响，图4给出了以未满足申请量和未满足申请率全国均值为参考坐标的四象限分布图，其中北京、江苏和吉林分布在第一象限，三个地区的未满足申请量和未满足申请率都高于全国均值，这些地区高校较多且文献资源比较丰富，向这些地方发出文献传递申请的数量多，相对较高的基数效应会产生较多的未满足申请；上海和湖北处在第二象限，两个地区的未满足申请量高于全国均值，但未满足申请率低于全国均值，说明这两个地区的文献提供服务表现相对优秀，面对的申请数量较多，且未满足率较低，文献传递的满足效率比较高；天津、浙江、福建地区分布在第三象限，这些地区的未满足申请量和未满足申请率则都低于全国均值水平，说明这些地区收到的文献传递申请量相对少，文献传递满足效率相对一般；广东处在第四象限，该地区的未满足申请率高于全国均值，未满足申请量则低于全国均值，在一定程度上说明该地区的文献传递满足效率相对较低。

表6 未满足申请量的地区分布（根据申请提供机构所在省份）

提供地区	未满足申请量	未满足率	未满足量占比	申请量	申请量占比
北京市	32999	10.26%	35.90%	321552	31.94%
上海市	11871	7.17%	12.91%	165492	16.44%
吉林省	10557	9.73%	11.48%	108519	10.78%
江苏省	10522	12.53%	11.45%	83973	8.34%

广东省	8112	15.88%	8.82%	51072	5.07%
湖北省	7609	7.78%	8.28%	97743	9.71%
四川省	4419	7.70%	4.81%	57365	5.70%
天津市	2132	7.16%	2.32%	29766	2.96%
山东省	1405	8.62%	1.53%	16291	1.62%
浙江省	1096	4.00%	1.19%	27382	2.72%
福建省	803	2.50%	0.87%	32128	3.19%
甘肃省	400	2.59%	0.44%	15425	1.53%

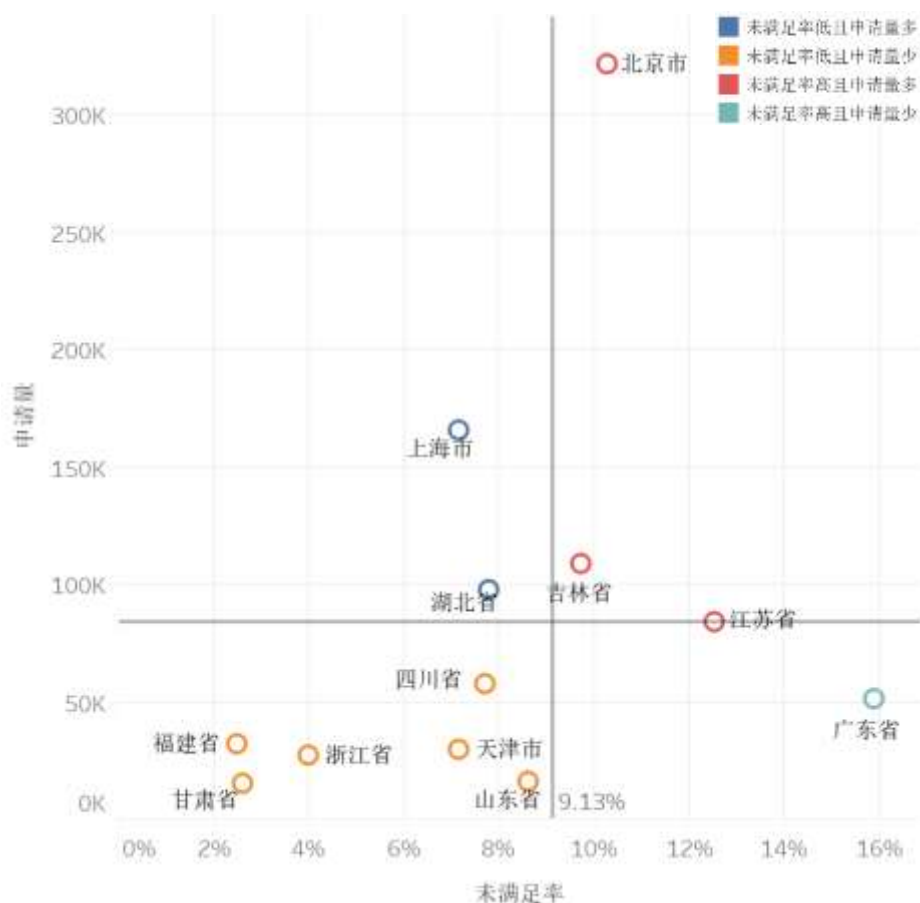


图 4 各地区未满足申请率-未满足申请量象限分布图

3 CASHL 未满足申请的原因揭示与影响分析

为更加准确地揭示 CASHL 未满足申请的产生原因和影响，并为应对未满足申请提供更有针对性的改进方向，我们根据工作经验和理论分析，从 CASHL 服务提供馆和用户两个角度，分设多个指标，主要对 17 所高校负责 CASHL 服务的教师进行了线上问卷调查，共发放问卷 40 份，收回问卷 40 份，其中有效问卷 40 份。此外，我们也对从事 CASHL 文献传递工作有多年工作经验的 4 位老师进行了重点访谈。

3.1 CASHL 未满足申请的原因揭示

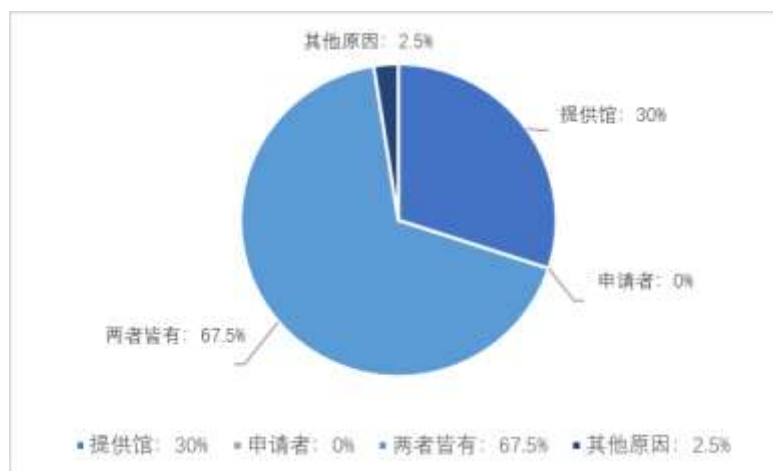


图 5 CASHL 未满足申请的主要产生原因

正如前述，CASHL 未满足申请可以视为 CASHL 供需双方未完成有效匹配，其中既可能是由于供给方即 CASHL 提供馆的原因造成的，也可能有需求方即用户的原因，或者是 CASHL 提供馆和用户双方共同因素引起 CASHL 申请未得到满足。因此，我们区分了提供馆和申请者供需双方在 CASHL 未满足申请中的相对责任和作用，对引起 CASHL 未满足申请的供需双方原因进行了分析。通过问卷结果（图 5）可以看出，大部分观点都认为 CASHL 服务提供馆是造成未满足申请的主要原因，大家都不认为申请者和用户是引起未满足申请的主要原因：其中，超过三分之二的（67.5%）观点认为 CASHL 未满足申请之所以产生的主要原因，既有服务提供馆的影响，也有申请者自身的因素；认为提供馆是产生未满足申请主要原因的占 30%；没有人认为申请者是单独引起未满足申请的主要原因，也有个别观点认为提供馆和申请者都不是未满足申请的主要原因，列出“馆藏揭示信息不显示文献是否在馆、是否可外借等状况”是造成未满足申请的原因，不过该因素也可以归为提供馆的原因。

这说明，CASHL 未满足申请的产生主要可以归因于提供馆的资源和服务等，申请者的因素虽在一定程度上造成了 CASHL 未满足申请，但并不单独构成主要原因；当然，这也从侧面一定程度说明，CASHL 提供馆能更多地从用户体验角度出发，对未满足申请具有主动的责任意识和服 务意识，从 CASHL 服务提供方角度去认知未满足申请的产生原因。

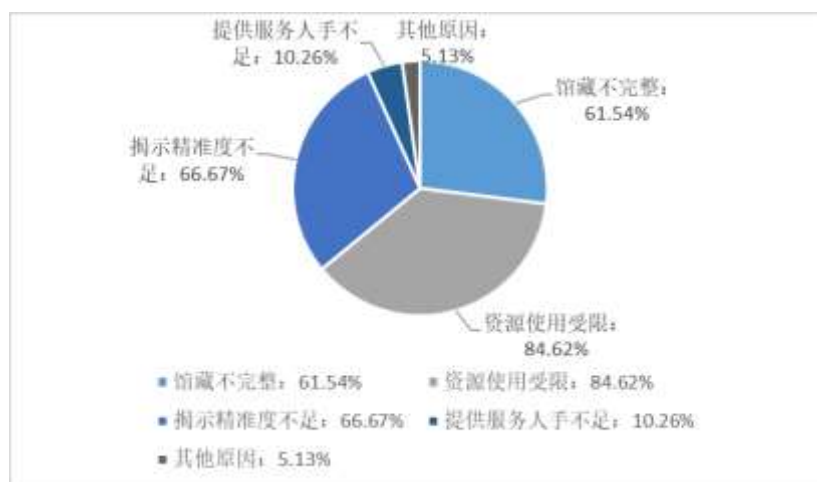


图 6 提供馆方面引起申请未满足的原因

问卷进一步从馆藏完整性、资源使用权限、资源揭示精准度和提供服务人手等角度细化探究了 CASHL 提供馆在产生未满足申请上的具体原因。问卷采用了多选形式，让问卷对象对造成未满足申请的具体原因进行选择。问卷结果显示（图 6），资源使用受限被认为是提供馆引起未满足申请的最重要因素，在所有问卷对象中有 84.62%¹的观点认为资源使用受限是 CASHL 未满足申请的原因；其次是馆藏资源揭示的准确性不足和馆藏资源的不完整，分别有 66.67%和 61.54%的占比；有 10.26%的观点认为 CASHL 服务人手不够是引起未满足申请的重要原因，而其他原因则也有 5.13%的比例，包括 CASHL 数据不准确、图书破旧或缺损，但这两个因素也多少都与资源揭示精准度以及资源使用受限等因素有关。

这也意味着减少资源使用限度、提升资源揭示的准确性、加强馆藏资源的完整性都将是 CASHL 提供馆应对未满足申请的重要改进方向。

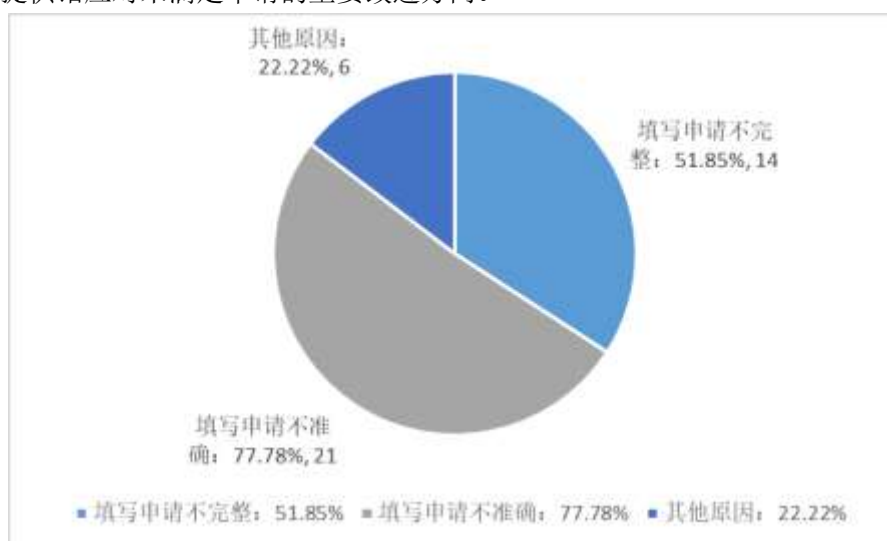


图 7 申请者角度引起申请未满足的原因

从图 7 可知，尽管提供馆被更多地认为是造成 CASHL 未满足申请的主要原因，但申请者自己的操作等因素，比如填写申请的准确性和完整性也被认为会对 CASHL 申请的满足情况有一定的影响。填写申请不准确和填写申请不完整等都可能引起 CASHL 申请的未满足：填写申请不准确被 77.78%²的问卷对象列为申请者角度引起申请未满足的原因，而填写申请不完整则被 51.85%的问卷对象作为申请者角度造成申请未满足的因素；除了申请填写准确性和完整性外，部分问卷对象也列出了一些其他原因，比如很低的限额索取大量文献、不按版权规范提交申请、申请者提交申请后改主意不需要了、未点开链接查看详情、文献太久远或文献未被收藏、不愿意等待、希望拿到电子文献等，这些原因也被认为对个别申请的未满足带来的影响。

整体而言，CASHL 申请者所填写申请的准确性和完整性对该申请是否被满足有重要作用，因此通过系统改造和条目智能化输入等方式或可以提升申请者填写的完整性和准确性，减少 CASHL 申请因为申请者填写的不准确和不完整而未得到满足。

¹ 问卷中的该题为多选题，各选项百分比=该选项被选择次数÷有效答卷份数。

² 同注 1。

3.2 CASHL 未满足申请的影响

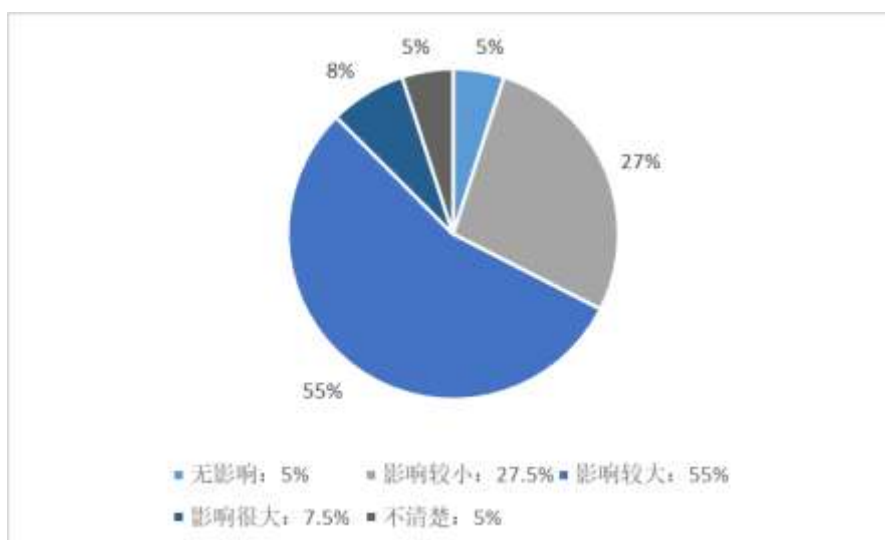


图 8 未满足申请产生影响的大小

从前文的理论分析可知，未满足申请不仅影响 CASHL 的用户体验，也会削弱该项目的品牌美誉度和影响力。我们通过问卷调研了 CASHL 提供馆对未满足申请影响的具体看法和实际认知（图 8）。90%的观点都认为未满足申请对 CASHL 有影响，仅有 5%的观点认为未满足申请对 CASHL 无影响，5%的观点认为不清楚。认为未满足申请对 CASHL 影响较大的有 55%，认为影响很大的也有 7.5%，而认为影响较小的占 27.5%。总体上看，CASHL 提供馆对未满足申请的影响比较重视，90%的观点都认为未满足申请对 CASHL 项目有影响，影响较大和影响很大的占 62.5%。



图 9 未满足申请产生影响的具体表现

进一步地，我们也在问卷中分析了未满足申请对 CASHL 的具体影响（图 9），未满足申请对 CASHL 的影响首先体现在用户体验和满意度上，94.44%³的观点认为未满足申请会影响用户满意度；其次是影响用户粘性，占了 83.33%。在用户体验外，也会对 CASHL 本身有所作用，有 41.67%的观点认为未满足申请对 CASHL 经费可持续投入也会有影响。

³ 同注 1。

总体上来看，CASHL 提供馆认为未满足申请对用户需求方的影响相对更大，而对供给方的影响相对较小。这一方面符合对 CASHL 未满足申请存在影响的直接印象与感知，因为在直观上未满足申请对用户的影响确实更为直接和显著，对 CASHL 品牌和提供馆的影响相对间接和隐蔽；但在另一方面也反映出大家对未满足申请给 CASHL 品牌和可持续发展带来负面作用的理解还不够深入和充分，因为 CASHL 未满足申请对 CASHL 的影响虽然相对间接和隐蔽，但未满足申请通过供给“木桶效应”和用户“差评效应”等机制对 CASHL 的作用却不容忽视。

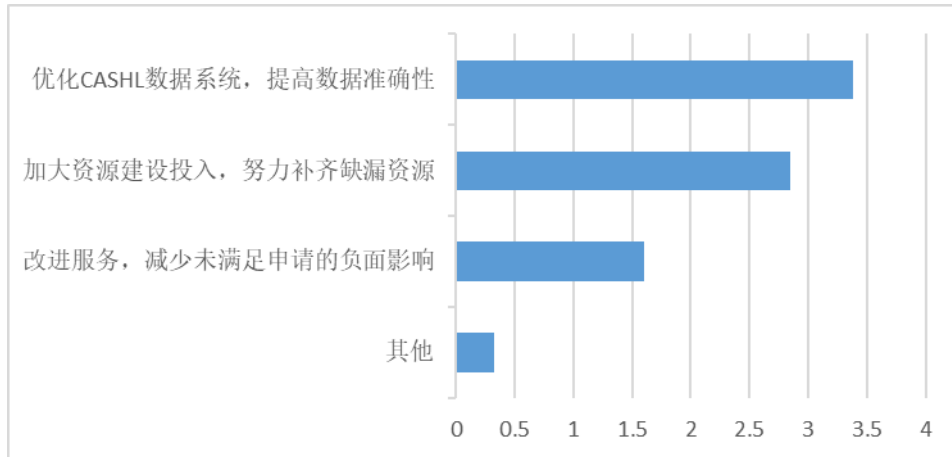


图 10 未满足申请的改进建议

在问卷中，我们也征求了 CASHL 提供馆对减少未满足申请数量或减轻未满足申请对 CASHL 发展产生影响的改进建议，并根据问卷结果对几项重点改进措施进行了综合评分(图 10)，其中“优化 CASHL 数据系统，提高数据准确性”的综合评分最高（3.38 分），其次是“加大资源建设投入，努力补齐缺漏资源”（2.85 分）和“改进服务，减少未满足申请的负面影响”（1.6 分），也有部分观点提出了其他的改进建议，比如：建议在 CASHL 目录中凡是图书馆不能正常借阅的图书目录都屏蔽掉等，不过这些建议也可以大体归并到前述三个改进建议中。这说明，在 CASHL 提供馆和 CASHL 文献传递供给者的角度来看，从 CASHL 服务基础设施入手，优化 CASHL 数据系统、提高数据准确性是今后 CASHL 进一步降低未满足申请并弱化其影响的首要举措，加大 CASHL 资源投入则居其次，改进服务方面的举措相对靠后。

4 CASHL 未满足申请的应对策略和改进建议

通过前文的理论探讨、数据分析、问卷调研和重点访谈，我们对 CASHL 未满足申请的结构特点、产生原因及其造成的影响有了较为深入的认识。接下来本研究则从强化重视程度、优化资源配置、提升服务精度、扩大资源供给、建立研判机制等角度提出对 CASHL 未满足申请的具体应对策略和改进建议。

4.1 进一步提高对未满足申请的重视程度

在研究中，我们发现 CASHL 提供馆对未满足申请的消极影响有一定的认识，但从供需适配效率、品牌声誉和项目可持续发展等角度的理解还不够充分。而且在文献供给竞争更加显著的背景下，而这一问题显得越发要紧。在一定程度上，有效应对和管理未满足申请既可以更好地贴近用户的实际需求，提升文献资源的供需适配效率，也可以通过“木桶效应”和“品牌效应”等机制给予 CASHL 以更高的品牌美誉度，为 CASHL 项目的可持续高质量发

展带来更多的用户资源和更广泛的社会支持。

因此，我们建议 CASHL 提供馆和管理方从 CASHL 的高质量可持续发展、提升供需适配效率和品牌美誉度出发，进一步提高对未满足申请的重视程度，将其纳入 CASHL 的重要管理内容和监测指标，对其加以适时的研判与及时的应对。

4.2 进一步优化文献资源的学科配置

从上文的分析可以看出，CASHL 文献资源在广度和数量上已经取得了显著的成绩，为我国科学研究和人才培养提供了较为坚实的文献保障，但在文献资源的学科布局、文献品类等资源配置方面仍存在一些改进空间，在一定程度上造成了小部分文献传递申请的未满足。其中既有部分文献资源的连续性不足、个别期刊期数不全等短板，也有部分文献的供给数量及地区结构与需求不够匹配等问题。

因此，需要根据文献传递未满足申请的学科分布情况，通过进一步的调研分析，动态调整和优化文献资源的学科配置，特别是对一些小众化学科的未满足需求更应着重关注，在条件可行的情况下，为小众化学科的发展提供更加有利的文献资源支撑。

4.3 进一步提升文献服务精度方面的应对

在问卷调查和重点访谈中，我们发现 CASHL 文献传递的馆藏、题名等信息的不够准确也是造成未满足申请的重要原因，反映出 CASHL 服务存在精度不足等问题，此外，出现未满足申请时，大部分提供馆由于工作量和资源有限等有限的原因，也未能及时予以精细化的追踪和应对，这对文献传递的后续服务精度也提出了更高的要求。

因此，我们也建议进一步提升文献传递服务的工作精度，在服务精细化方面下功夫，从馆藏信息的准确揭示、工作系统的及时更新调整等角度出发，进一步提升 CASHL 文献传递的服务准确性，减少因服务精度不足所引起的申请未满足情况。

4.4 进一步扩大文献资源供给方面的应对

在研究中，我们也发现，文献资源的可持续供应是保证 CASHL 服务质量的重要支撑，文献资源的刊号不全、漏收等都会成为未满足申请的重要原因。这需要通过继续加大对文献资源供给力度，进一步保障相关文献的系统性收集和完整性揭示。更加值得指出的是，由于可见的文献传递申请需求只是用户文献传递需求与 CASHL 资源库重叠部分的表现，仍有相当数量的潜在文献传递需求没有在文献传递申请中显示。

前文关于未满足申请重要性的研究也为进一步以用户需求为导向进行文献传递服务提供了更广阔的视野，也使我们更加清晰地看到潜在文献传递需求的显示和满足对开拓文献传递服务范围、特别是强化 CASHL 可持续发展具有重要的前景。因此，我们建议在摸清未满足申请特点基础上，及时收集和研判 CASHL 文献传递的需求变化，更加全面和准确地开发潜在文献传递需求，更有针对性地有效扩大文献传递资源的供给，推动 CASHL 文献传递服务的高质量发展。

4.5 建立和完善 CASHL 未满足申请的动态研判机制，

由于 CASHL 未满足申请的产生既有提供馆资源揭示等方面的原因，也有 CASHL 文献传递数据系统等方面的因素，因此需要建立和完善 CASHL 未满足申请的动态研判机制，形成若干研判成果，比如 CASHL 未满足申请的季报或年报，以便及时全面地掌握 CASHL 未满足申请的数量、结构、产生原因及其变化，并通过修改信息、补偿服务等进行有效的管理，减少未满足申请的数量及其带来的不利影响，进一步提升 CASHL 的品牌声誉和社会影响力。

5 主要结论

在文献供给竞争不断强化的背景下,未满足申请会通过供需的“适配效应”、供给的“木桶效应”和用户的“差评效应”等机制对文献传递提供方与服务品牌带来不利的影响,在一定程度上削弱 CASHL 文献传递提供项目的高质量可持续发展水平。因此,本研究通过理论分析发现,在供需匹配视角下,未满足申请反映出文献资源供需失配的问题,降低了 CASHL 文献资源的使用和配置效率,也在一定范围制约了 CASHL 的可持续发展;而且未满足申请是 CASHL 文献传递中的“短板”,会通过“木桶效应”制约 CASHL 文献传递项目的高质量发展和综合竞争力;此外,也会通过用户体验的口碑传播和“差评效应”,影响 CASHL 的品牌美誉度和社会影响力,进而削弱其可持续发展水平。

通过 100 多万条 CASHL 文献传递数据的分析,本文探究了 CASHL 未满足申请的数量变动、时序变化、学科结构、地域分布等特征。从时序变化上可以看出:CASHL 未满足申请量逐年显著下降,未满足申请率虽然整体表现出下降趋势,但 2013 年后存在小幅抬升特点,尤其需要引起重视;未满足申请率也存在明显的月度变化特点,每学期初的三月和九月是 CASHL 申请的高峰期,但未满足申请率的高点出现在暑假七月和八月。

在学科结构上。“一般社会科学”、“心理学与精神病学”、“经济学与商学”三个学科的未满足申请数量位居前三,“免疫学”、“分子生物学与遗传学”、“微生物学”、“空间科学”的未满足申请率相对最高,这与这些学科的申请量相对较小有关。对于未满足申请量靠前的学科,未满足申请量位居第一的“一般社会科学”略高于整体均值;未满足申请量处在第二的“经济学与商学”低于整体均值;未满足申请量位居第三的“心理学与精神病学”,其未满足申请率则相对较高。

在校际差异上。从文献申请方角度来看,北京大学、北京师范大学、南京理工大学等高校提交的申请未满足比例相对较高,云南师范大学、郑州大学和河南师范大学提交申请的未满足比例则相对较低;从文献提供方维度上看,中国社会科学院图书馆、中山大学图书馆、上海图书馆、吉林大学图书馆、南京大学图书馆、CASHL 全国中心_北大(包括代查代检)、北京师范大学图书馆等提供机构的未满足率高于全国整体平均水平。

在地区分布上。在文献传递提供馆角度,综合考虑未满足申请量和未满足申请率的影响,北京、江苏和吉林三个地区的未满足申请量和未满足申请率都高于全国均值,这些地区高校文献馆藏资源相对较为丰富,全国各地向这些地区提交的文献传递申请数量相对较多,相对较高的基数效应会产生较多的未满足申请;上海和湖北的未满足申请量高于全国均值,但未满足申请率低于全国均值,说明这些地区面对的申请数量较多,且未满足率较低,文献传递的满足效率比较高;天津、浙江和福建的未满足申请量和未满足申请率则都低于全国均值水平,说明这些地区收到的文献传递申请量相对少,文献传递满足效率相对一般;广东的未满足申请率高于全国均值,未满足申请量则低于全国均值。

我们也从文献提供方和用户申请者的角度,进一步关注了 CASHL 未满足申请的产生原因和应对建议,并通过问卷调查和重点访谈等方法细化分析了 CASHL 未满足申请的影响因素和改进建议。相关研究结果表明,CASHL 未满足申请得到了一定程度的关注,但并未引起充分的重视,在产生原因上,CASHL 提供馆的供给方因素被认为对未满足申请有更重要和直接的影响,特别是文献揭示不准确等的作用更加显著;用户申请时的行为虽然不是引起未满足申请的主要原因,但也因填写不准确等因素造成了有关申请的未满足。在问卷调查和重点访谈中,我们也发现,进一步优化 CASHL 数据系统、提升数据准确性,加大资源投入等是 CASHL 提供馆较有针对性的改进建议。

本研究也综合考虑了理论分析、问卷调查、重点访谈等的研究结果,聚焦文献供给竞争背景,在强化对未满足申请的重视程度、优化文献资源配置、提升文献服务精度、扩大文献

资源供给、建立动态研判机制等方面对加强 CASHL 未满足申请的有效应对和管理提出了改进措施建议。

参考文献:

- [1] 肖珑.专题:人文社会科学文献资源的共建共享与国家保障[J].图书情报工作,2010,54(11):5.
- [2] 范丽莉.试论图书馆的非中介性文献传递服务[J].大学图书馆学报,2004(02):43-45+48.
- [3] 李军凯.从 CASHL 和 NSTL 看我国文献传递服务的模式和发展趋势[J].大学图书馆学报,2004(06):33-37.
- [4] 周美华,魏文杰.高校图书馆文献传递补贴模式的思考[J].图书馆建设,2008(03):39-41.
- [5] 钟文一.基于 SAAS 理念构建馆际互借与文献传递服务平台[J].大学图书馆学报,2009,27(01):48-51.
- [6] 杨薇.区域性文献传递网服务模式探讨[J].大学图书馆学报,2010,28(03):91-94.
- [7] 陈蓉蓉,唐惠燕,胡以涛.用户馆文献传递一站式服务平台的研制[J].图书馆理论与实践,2012(03):97-99.
- [8] 刘洁璇.“互联网+”文献传递服务升级问题研究[J].图书情报工作,2016,60(10):55-61.
- [9] 肖珑,燕今伟,关志英.高校人文社科外文资源的布局与保障方法[J].大学图书馆学报,2008,26(06):2-7.
- [10] 肖珑,张洪元,钟建法,武桂云,李浩凌,李峰.建国后高校文科外文文献的发展状况与未来保障研究[J].大学图书馆学报,2013,31(02):5-13+92.
- [11] 魏清华,孙林,胡文静.高校图书馆特藏文献数字化建设研究——以 CASHL 为例[J].大学图书馆学报,2020,38(01):81-86.
- [12] 钟建法,王彬,李雪.高校文科图书引进专款项目资源建设现状与发展策略[J].大学图书馆学报,2022,40(03):63-72.
- [13] 关志英.图书馆共建共享联盟服务营销的探索与实践——以 CASHL 为案例的研究[J].图书情报工作,2011,55(15):85-89+132.
- [14] 杨雪萍.思维导图在馆际互借与文献传递服务中的应用——以北京师范大学图书馆 CASHL 服务为例[J].大学图书馆学报,2015,33(02):66-71.
- [15] 赵发珍,陆为国.CASHL 服务移动应用的设计与用户体验测试[J].大学图书馆学报,2015,33(02):84-87+71
- [16] 张蒂,赵麟.“双一流”建设背景下 CASHL 深化学科服务的策略分析[J].图书情报工作,2018,62(09):56-62.
- [17] 杨薇,曾丽军,黄国凡,朱俊波.学术型图书馆联盟知识服务营销的探索与实践——以开世览文(CASHL)知识服务营销为例[J].图书馆学研究,2019(04):92-95+87.
- [18] 杨贺晴,徐枫,周秀霞,商依婷.5R 视角下 CASHL 学科用户调研及营销策略研究——以东北师范大学为例[J].大学图书馆学报,2020,38(06):19-27.
- [19] 关志英,王晶晶.我国图书馆联盟馆际互借服务质量控制研究——以 CASHL 为例[J].大学图书馆学报,2012,30(04):30-35+41.
- [20] 梁南燕,刘素清,李晓东,王晶晶.CASHL 的运行现状及其发展研究[J].大学图书馆学报,2015,33(06):72-78.
- [21] 罗钧,李雪溶.江苏省高校图书馆馆际互借与文献传递服务的现状及态势分析[J].图书情报工作,2016,60(17):70-77+109.
- [22] 张玲,牛爱菊,黄燕云.基于部分成员馆现状的 CASHL 运行发展策略思考[J].图书情报工作,2019,63(05):61-67.