



2014 年新信息环境下 CASHL 资源与服务拓展设计研究

基于思维导图的 CASHL 服务实践

课题单位：北京师范大学图书馆

课题负责人：杨雪萍

课题组成员：李晓娟（北京师范大学图书馆）、牛爱菊（北京师范大学图书馆）、刘兰（北京师范大学图书馆）、韩丽（北京师范大学图书馆）

结项时间：二零一五年五月

摘 要：目前，国内高校的馆际互借和文献传递业务一般都涉及多个系统（如 CALIS、CASHL、BALIS、NSTL 等），需要运用多个平台，是一项千头万绪、繁杂的工作，不仅馆际互借员面临着多个系统的应用和服务，同时，最终用户也很难在多个馆际互借和文献传递系统中快速锁定 CASHL 服务。思维导图可实现对思维、知识信息和项目任务等的可视化、分类、组织与管理，在逻辑清晰、条理明晰的关联网络中综观全局，洞察来龙去脉，提高记忆力和注意力，进而产生新思路。因此，在馆际互借与文献传递服务实践中引入思维导图，可帮助馆际互借员和最终用户厘清思路，高效引导和解决问题。

首先对思维导图工具和可行性进行分析，并结合本馆馆际互借与文献传递业务现状，尤其是 CASHL 业务实践，找到两者结合点。研究思维导图在馆际互借与文献传递服务中的各种应用，包括在 CASHL 工作管理、宣传设计、用户培训中的应用。通过一年的实践，我们发现，利用思维导图可促进馆际互借员知识组织管理与分享，隐性知识显性化，显性知识系统化，提高工作效率；通过思维导图的图式化呈现，提高培训效果，加深读者认识，帮助读者读懂馆际互借和文献传递服务。

关键词：思维导图 馆际互借 文献传递 CASHL

目 录

1 课题背景.....	4
2 研究目标和意义.....	4
2.1 研究目标.....	4
2.2 研究意义.....	4
3 研究内容.....	4
3.1 工具介绍及可行性分析.....	4
3.1.1 思维导图的由来、特征.....	4
3.1.2 思维导图的用途.....	5
3.1.3 思维导图的绘制.....	5
3.1.4 可行性分析.....	6
3.2 服务实践.....	6
3.2.1 调研 CASHL 服务现状.....	6
3.2.2 基于思维导图的 CASHL 工作管理.....	7
3.2.3 基于思维导图的 CASHL 服务宣传设计.....	8
3.2.4 基于思维导图的 CASHL 用户培训.....	9
3.3 实践效果.....	11
3.3.1 提高工作效率，促进个人知识管理.....	11
3.3.2 提高培训效果，加深读者认识.....	13
4 结语	13

1 课题背景

目前,国内高校的馆际互借和文献传递业务一般涉及多套系统(如 CALIS、CASHL、BALIS、NSTL 等),运用多个平台,是一项千头万绪、繁杂的工作,不仅馆际互借员面临着多个系统的应用和服务,同时,最终用户也很难在多个馆际互借和文献传递系统中快速锁定 CASHL 服务。

思维导图以图文并重的形式,用相互隶属与相关的层级关系表现各级主题的关系,将主题关键词与图像、颜色等建立记忆链接,利用记忆、阅读、思维的规律,实现对思维、知识信息和项目任务等的可视化、分类、组织与管理,在逻辑清晰、条理明晰的关联网络中综观全局,洞察来龙去脉,提高记忆力和注意力,进而产生新思路。

因此,有必要将思维导图应用到 CASHL 服务实践中,充分调动左右脑,使思维可视化,使馆际互借员从全局视角梳理问题和想法、提高工作效率,帮助最终用户快速锁定 CASHL 资源与服务,调动最终用户使用 CASHL 的主动性和积极性,激发馆际互借员的工作兴趣和最终用户的学习兴趣。

2 研究目标和意义

2.1 研究目标

结合北京师范大学图书馆(以下简称“我馆”)馆际互借与文献传递业务,尤其是 CASHL 业务实践,寻求思维导图与 CASHL 服务实践的各种可能结合点,促进我馆 CASHL 服务水平、效率效果的不断提高,并总结相关应用形成相应的方法指南。

2.2 研究意义

通过深入研究和分析思维导图对馆际互借员和读者信息认知能力的影响,充实馆际互借和文献传递工作方法理论体系;通过将思维导图应用于 CASHL 服务实践的探索,提高 CASHL 宣传设计水平和宣传效果,优化 CASHL 工作流程,完善馆际互借员队伍的培训机制,促进 CASHL 业务发展和队伍建设。

3 研究内容

3.1 工具介绍及可行性分析

3.1.1 思维导图的由来、特征

按照认知心理学的观点,人的短时记忆容量非常有限,仅为 7+2 个组块^[1]。因此,人

的信息加工受到了很大的限制。思维导图将概念分层，从而加大了知识的组块，在容量有限的情况下增加了可供加工的信息。思维导图是英国“记忆之父”托尼·巴赞(Tony Buzan)于20世纪70年代提出的，是一种帮助人们思维和记忆的有效方法。所有的思维导图都有一些共同之处：它们都使用颜色，都有从中心发散出来的自然结构，都使用线条、符号、词汇和图像，都遵循一套简单、基本、自然、易被大脑接受的规则。使用思维导图，可以把一长串枯燥的信息变成彩色的、容易记忆的、有高度组织性的图，它与我们大脑处理事物的自然方式相吻合^[2]。思维导图较好地体现了建构主义学习理论，在教育教学中产生了积极的影响。

3.1.2 思维导图的用途

思维导图的用途广泛，如图1所示。

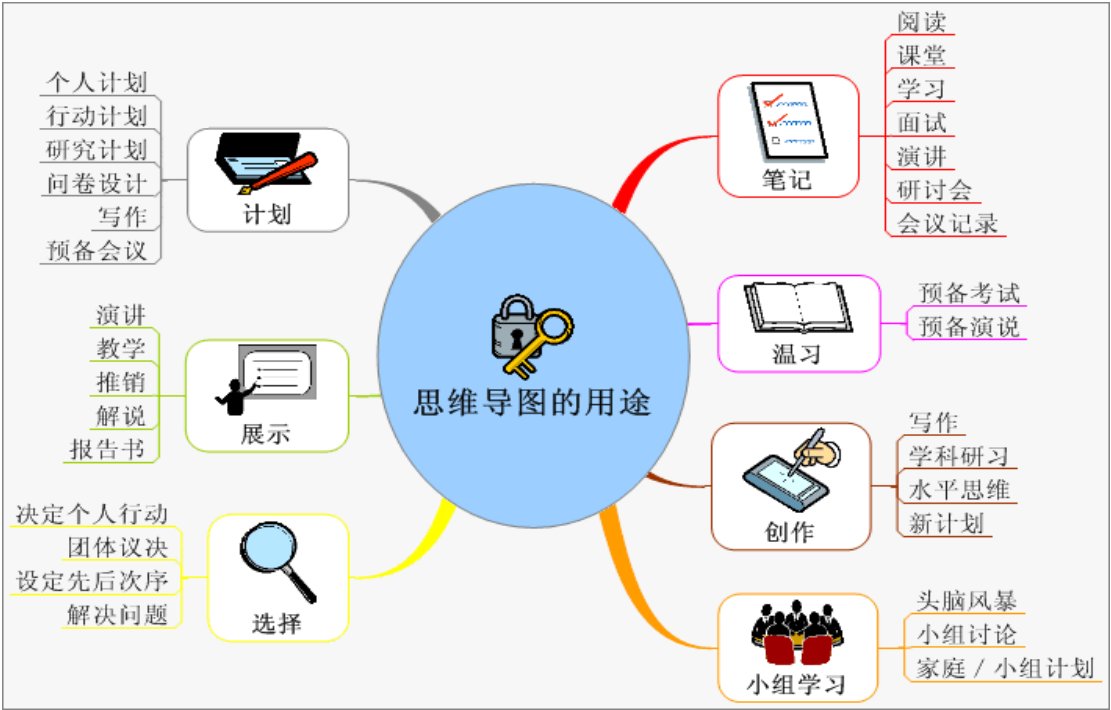


图1 思维导图的用途

3.1.3 思维导图的绘制

思维导图的绘制可以采用传统的“纸张+彩笔”方式，也可以采用专门的软件，如MindManager、MindMap、Inspiration、FreeMind等。

思维导图的绘制方法与步骤^[3]：①从一张白纸的中心开始绘制，周围留出空白；②用一幅图像或图画表达你的中心思想；③在绘制过程中使用彩色；④将中心图像和主要分支连接起来，然后把主要分支和二级分支连接起来，再把三级分支和二级分支连接起来，以此类推；⑤让思维导图的分支自然弯曲而不是像一条直线；⑥在每条线上使用一个关键词；⑦自始至终使用图形。

利用 MindManager 可建立思维导图。建立思维导图的基本操作：双击“Central Topic”编辑中心主题，执行“Insert”键即可插入子主题；可通过选中拖动功能对各节点进行重组、建立链接关系；利用“Note”功能，对各主题进行详细的解释；利用添加附件、添加超链接等功能，对已有的文件产生链接；②修饰思维导图：利用 MindManager 的各种图例、图形、颜色、线形等表现形式，丰富各主题的外观，增加可读性和趣味性，提高吸引力。③制作好的思维导图可以使用演示模式，即不输出到 PowerPoint 中就可以直接进行演示。也可执行“导出”功能，可以直接输出为 Word、PowerPoint、Flash 文件、网页等。

3.1.4 可行性分析

将思维导图应用到馆际互借与文献传递服务实践中具有一定的可行性。课题以思维导图在我馆 CASHL 服务实践中的应用为例展开相关论述，并实践证明，思维导图可帮助馆际互借员从全局视角梳理问题，对各馆际互借与文献传递服务系统的特点及处理流程进行可视化表述，提高工作效率；利用思维导图“图文并重”特点，完成馆际互借与文献传递服务的宣传策划，提升宣传效果，同时，帮助读者厘清各系统的资源与服务特点，提高馆际互借与文献传递服务的易用性。

3.2 服务实践

3.2.1 调研 CASHL 服务现状

我们逐一访问 CASHL 服务馆、国家图书馆、上海图书馆的主页，查看其主页上的馆际互借和文献传递服务相关介绍，并在馆际互借 QQ 群中调查相关人员。调研的内容：馆际互借员需要处理的馆际互借和文献传递系统有哪些？是否存在一人处理多个系统的现象？尤其是馆际互借员在处理 CASHL 系统事务之外是否需要处理其他系统的事务？调查发现，被调查的这些图书馆在使用 CASHL 系统的同时，还加入了其他馆际互借和文献传递系统，比如目前我国高校教学科研提供文献保障的最具影响力之一的 CALLIS 系统，各省市高校还开展了区域性的馆际互借和文献传递系统，例如北京市 CASHL 服务馆/成员馆还开展了 BALIS 馆际互借和原文传递系统。仅有清华大学图书馆、北京大学图书馆、中国人民大学图书馆等极少数高校图书馆对馆际互借和文献传递业务进行细分，各业务有相关联系人，但实际执行过程中，馆际互借员在主攻 CASHL 系统的同时，也需兼顾其他文献传递系统。绝大多数的高校图书馆同时需要处理 CASHL、CALIS 等多个系统事务。同时，各高校图书馆也存在着专职和兼职馆际互借员并存，有学者指出我国的区域性图书馆联盟中，很多没有设立专职人员，大多数是成员馆馆际互借员的兼职人员来实现联盟的运作^[4]。我馆的馆际互借员队伍是由“专职馆际互借员+兼职馆际互借员+勤工助学学生工+学生志愿者”共同构成。尤其是在

CASHL 开展各类活动期间，当系统事务剧增时，需要调动兼职人员队伍。由此可见，馆际互借员在处理各项事务时容易出现混乱、错误，短时间内迅速地让兼职人员掌握系统事务操作流程并非易事。

3.2.2 基于思维导图的 CASHL 工作管理

(1)系统功能概览导图化，帮助馆际互借员全局掌握

传统的系统功能介绍通常以线性化方式呈现系统的功能和特点，视觉上容易造成满篇文字，难以记忆。利用思维导图可全景展示各系统的功能，馆际互借员更易从整体上全局掌握，从关键词中迅速回忆各系统的功能、操作过程及注意事项。我馆的馆际互借与文献传递系统包括 1 证（馆际互借证）+4 系统（CALIS、CASHL、BALIS 馆际互借、BALIS 原文传递）。在开展 CASHL 服务时，馆际互借员需要明确各系统功能，以便更高效、更有针对性地使用各系统。文字陈述与思维导图两种表述的系统功能对比描述如图 2 所示，可见，文字表述方式文字密集，而思维导图清晰可视，达到“一幅图像胜于千言万语”的效果，更利于馆际互借员对各个系统的全局掌握。

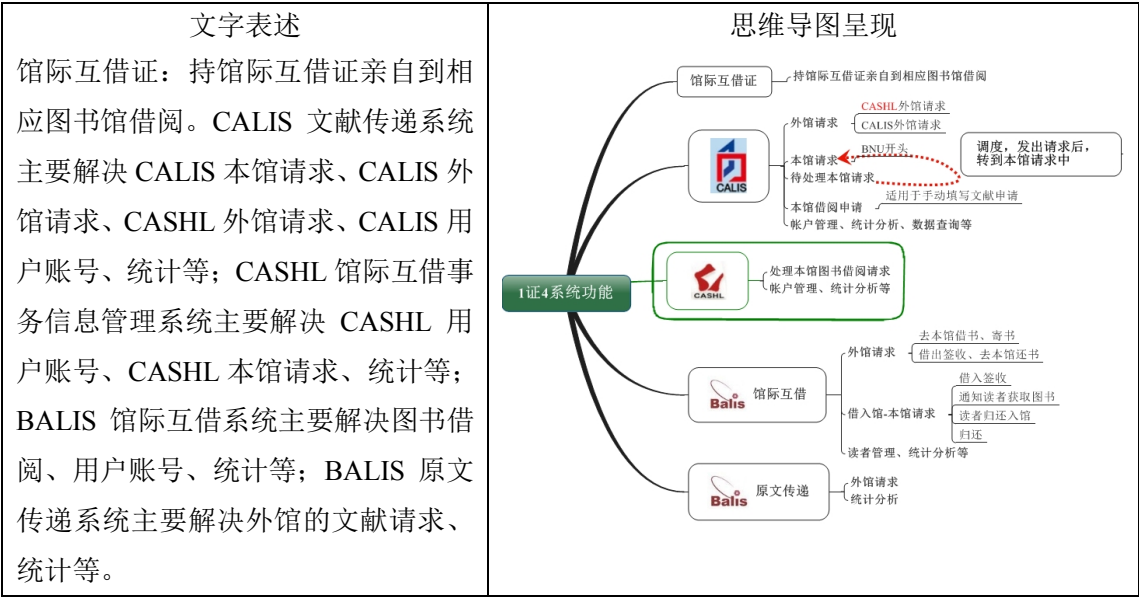


图 2 文字陈述与思维导图两种表述的各系统功能对比描述

(2)各系统处理方法导图化，帮助馆际互借员回顾要领

各馆际互借和文献传递系统的事务处理方式、计费规则、上传文件途径等略微不同，与此同时，CASHL 系统在活动期和非活动期又有不同的费用优惠政策，馆际互借员需在处理 CASHL、CALIS、BALIS 等各系统事务之间切换。系统的繁杂和流程的差异给馆员带来巨大压力，稍有疏忽就会出错，且会给下个环节带来不便。结合该问题，我们尝试利用思维导图可将各系统的处理手册进行可视化。我馆 CASHL 服务涉及 CALIS 文献传递系统和

CASHL 馆际互借事务信息管理系统，如图 3 所示，我们将各系统主要的操作关键点等利用思维导图进行可视化。馆际互借员可凭该图对 CASHL 服务的处理方法进行全面地回顾，通过关键词联想激发长时记忆，准确、高效开展 CASHL 服务。

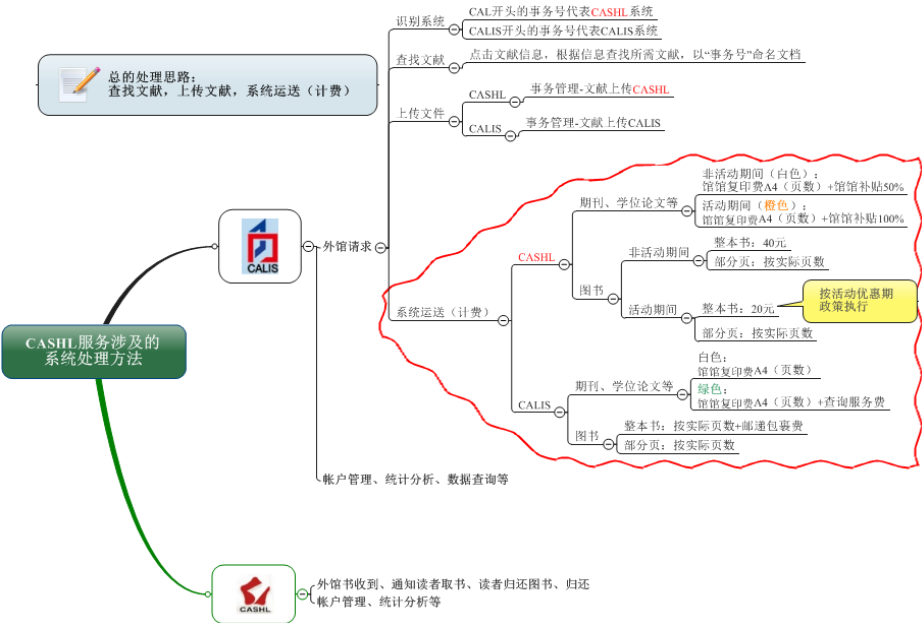


图 3 CASHL 服务涉及的系统处理方法

3.2.3 基于思维导图的 CASHL 服务宣传设计

(1) 利用思维导图开展宣传策划

2014 年 3 月 CASHL “文献嘉年华”优惠服务活动时，我们利用思维导图与相关馆际互借员就宣传策划开展头脑风暴，使用 MindManager 绘制 CASHL 宣传设计图。以“CASHL 免费获取外文文献活动”作为中心关键词，以宣传目标、宣传内容、宣传策略、宣传方式等作为一级分支的关键词，再以“宣传策略”为原点，画出全媒体宣传、宣传贯穿整个活动等二级分支，以此类推。所有的分支以颜色区分，加以图形、注释、超链接等功能，绘制了思维导图（如图 4 所示）。在该过程中，快速记录、整理思想火花。同时，利用该软件导出功能，直接生成层次清晰的策划文档（如图 5 所示），快速形成活动总结报告，提高工作效率。

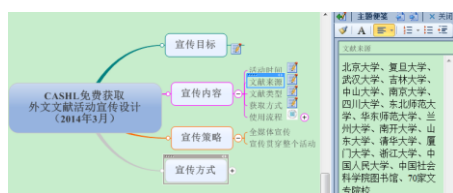


图 4 基于思维导图的 CASHL 服务宣传设计

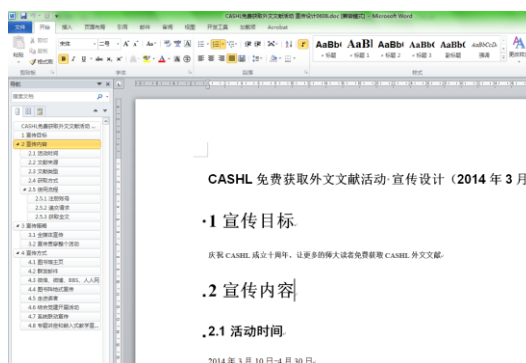


图 5 利用 MindManager 导出功能完成的策划文档

(2)开展图文式宣传，吸引读者注意力

以读者想要获取的文献作为出发点，采用思维导图形式呈现 CASHL 服务，设计 CASHL 宣传内容（如图 6 所示）。该图可动态模拟用户行为，满足用户个性化需求，当读者需要了解注册账号的方式时，只需点击“注册账号”，即可显示以“注册账号”作为主题的关系图，并且可通过思维导图的“添加超链接”功能，迅速打开 CASHL 网页进行注册。并且，思维导图丰富的字体、图形、色彩、关联和连接线，能有效控制读者的眼球。我馆将此图通过各类渠道（图书馆主页、人人网、BBS 等）开展宣传，设置超链接，方便读者链接进入相关网页即可操作，以节省读者阅读宣传内容的时间，激发读者使用 CASHL 的兴趣。



图 6 CASHL 服务宣传

3.2.4 基于思维导图的 CASHL 用户培训

(1)将培训内容以思维导图形式进行呈现

鉴于馆际互借与文献传递系统的复杂性，为便于读者掌握与选择，我们利用思维导图对馆际互借和文献传递服务内容进行设计（如图 7 所示）。通过该图，不仅让读者从全局把握所有的服务，而且清晰了解 CASHL 服务特色，明确从哪个系统获取何种文献。此外，我们从读者获取各类文献的需求出发，以高效、快捷、经济为原则，设计导图式文献获取需求（如图 8 所示），方便读者根据文献的类型，选择不同的系统。可见，以馆际互借与文献传递服务为中心，有组织、分层次并具有互相关联地展现出各系统，通过树状的结构呈现各系统间

的关系，这种全景式的服务呈现方式有助于读者了解此项服务。

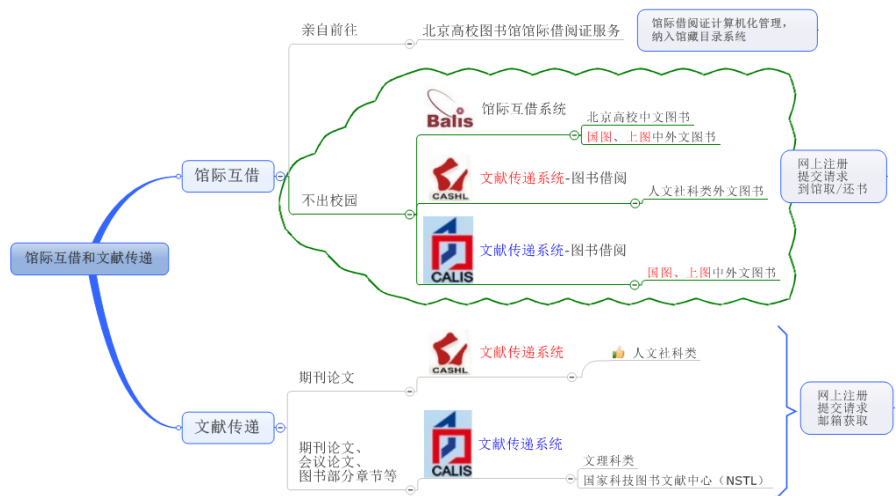


图 7 面向读者的馆际互借和文献传递服务概览

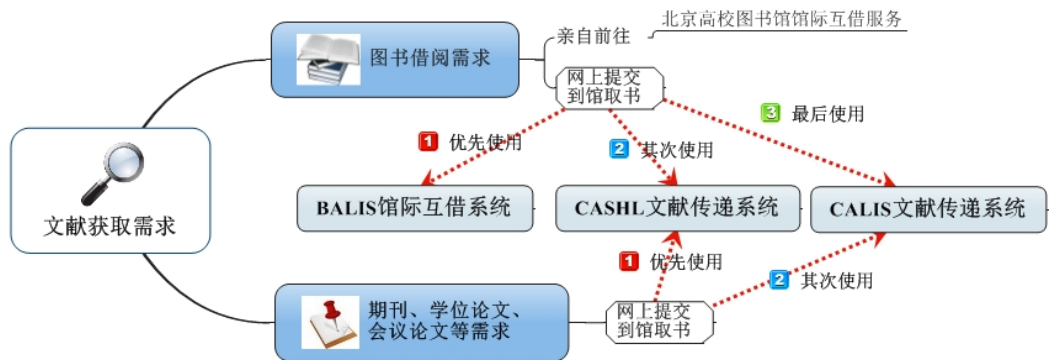


图 8 基于读者文献获取需求的馆际互借与文献传递系统选择策略

(2)将思维导图作为展示工具、笔记工具

在实际的培训中，我们交叉使用 MindManager 和 PowerPoint，取得了较好的培训效果。思维导图是一张很好的“知识地图”，利用思维导图完整显示培训内容框架，利用 MindManager 的“预演”功能，逐级展开，层次清晰。期间，思维导图中丰富的颜色、图片、关联能够不断吸引读者的注意力，激发读者的好奇心，不断引起其学习兴趣，从而提高培训效率。在培训结束时，利用思维导图回顾总结培训内容，大大加强了读者对馆际互借与文献传递服务的理解，增强记忆效果。通过比较未展开和完全展开的培训内容结构图（如图 9、图 10 所示），我们发现，这种逐级展开的图形容易被读者接受。

在开展培训时，馆际互借员建议读者将思维导图作为笔记工具。传统的笔记往往采用线性的记录方式，即以句子为单位记录，通常是按照从左到右的顺序，自上而下的记录方式。利用思维导图作为笔记工具，读者可以使用关键词、图像、关联等，重点突出，条理化、清晰化，有利于增进学生的理解和记忆力。



图 9 培训内容结构图-未展开



3.3 实践效果

3.3.1 提高工作效率，促进个人知识管理

思维导图在帮助图书馆馆际互借员梳理工作思路、制作导图式系统处理手册、宣传CASHL服务等方面起到了一定的积极作用。利用思维导图进行工作笔记有助于在不同馆际互借和文献传递系统中迅速切换，掌握各系统要领，组织和存储信息，节省工作时间，并有助于个人知识积累，提升文献传递服务水平。导图式系统操作手册，不仅帮助馆际互借员更好地地理顺各馆际互借和文献传递系统，将服务结构化、条理化、系统化，而且可以展示馆际互借员在使用系统时思考的痕迹。在我馆的实践中，专职馆际互借员在给新入职同事培训时，这些图不仅让新同事对馆际互借和文献传递服务有宏观全面的了解，而且也快速掌握了各操作系统，提高入门速度。在开展优惠活动期间，兼职人员凭着这些图，能迅速回忆起各系统操作方式，马上进入工作状态，提高工作效率。

并且，专职馆际互借员将思维导图应用到其他馆际互借与文献传递系统服务中。例如，我馆馆际互借的图书寄送涉及不同的快递单子、快递包装袋、发快递联系人，仅仅凭记忆，恐怕难以记住。利用思维导图工具制作的图书快递相关问题，可以有效帮助馆际互借员弄清楚图书与快递的问题，如图11、图12所示。馆际互借员理解这张图后，就可以对于收到的图书、需要寄送的图书有一个全局的概览。

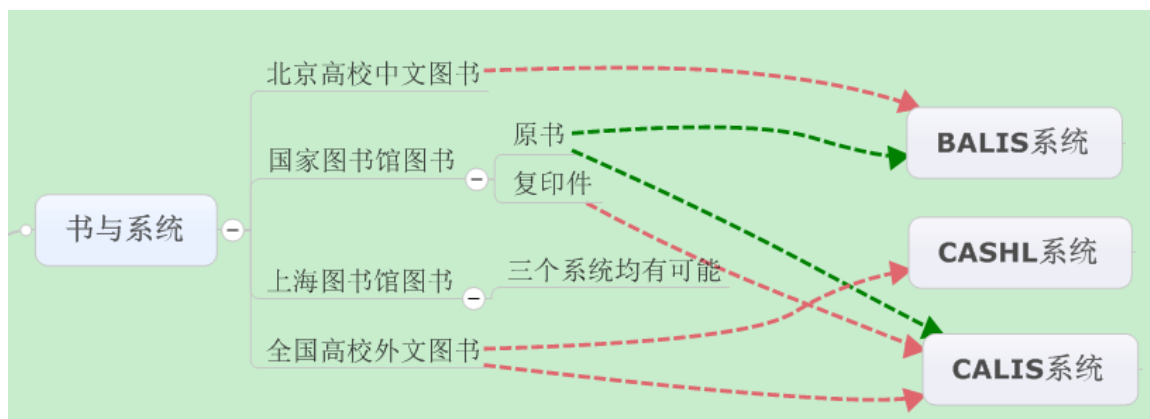


图 11 书与系统

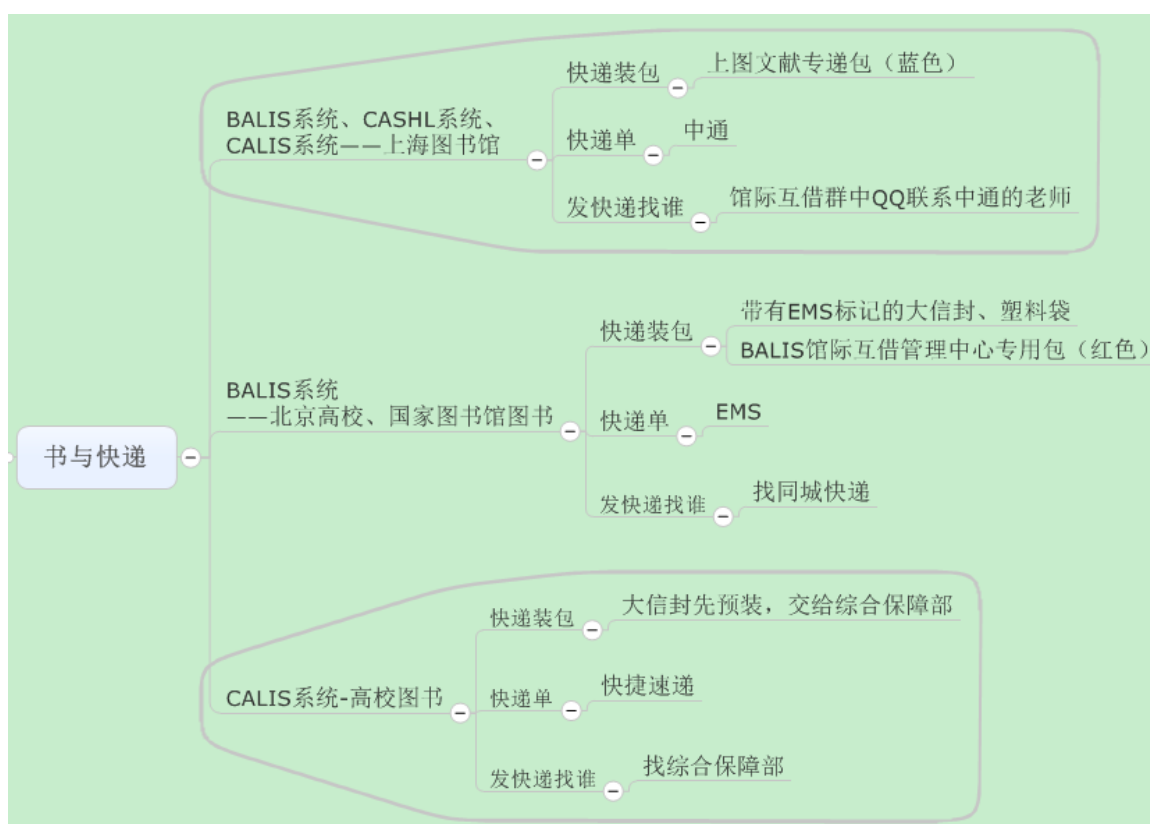


图 12 书与快递

思维导图在帮助馆际互借员提高工作效率的同时，也促进了个人知识管理。人的大脑就像一个巨大的图书馆，信息丰富，需要一种工具有序组织信息。思维导图可以帮助我们构建知识框架、经验框架，将知识和经验进行有序化和整理，减少日后撷取与创造知识时的时间浪费。同时，思维导图帮助馆际互借员将系统使用技巧、文献获取经验等隐性知识外显化，促进了馆际互借员之间的交流、共享与提升。

3.3.2 提高培训效果，加深读者认识

通过思维导图的图式化呈现，帮助读者读懂馆际互借和文献传递服务。在开展 CASHL 用户培训中，馆际互借员利用思维导图进行讲解，总揽全局，思路清晰，帮助读者有效地组织、优化和整合培训内容，使读者更容易理解接受。并且，馆际互借员利用颜色来区分各系统使用的相同点和不同点，加深记忆。读者通过培训后，对馆际互借和文献传递的服务有了更清晰的了解。在培训过程中，馆际互借员推荐了思维导图作为笔记工具。思维导图采用的各种色彩和图像，提高了读者的记忆效率；采用的“关键词”，节省读者记笔记的时间，并促使读者思考关键内容；采用的关联、分支，使读者更容易地把握总体培训内容，了解各内容之间的逻辑关系，从而厘清馆际互借与文献传递各系统的特点和使用方式。

4 结语

馆际互借与文献传递体现的是一种资源共建、共享的理念，能够更好地为学校的教学、科研服务，最大限度地满足读者对馆外文献的需求。本课题将思维导图应用到此项服务中，符合人的大脑思维模式，使馆际互借员有效梳理各类系统，提高工作效率，促进个人知识管理，为读者提供文献传递服务的同时，还推荐一种有效的思维工具。这些应用可为其他图书馆在开展馆际互借和文献传递服务时具有一定的实际参考价值。

参考文献：

[1]John B.Best. 认知心理学[M]. 北京：中国轻工业出版社, 2000

[2](英)东尼·博赞(TonyBuzan)著, 张鼎昆, 徐克茹译. 思维导图大脑使用说明书[M]. 北京：外语教学与研究出版社, 2005.

[3] 同 2.

[4] 张甫, 吴新年, 张红丽. 国内区域图书馆联盟建设与发展研究[J]. 情报杂志, 2011, (08): 138-143.