

# 基于长尾理论的高校图书馆查新服务创新

侯林丽

(华南理工大学图书馆, 广州 510640)

**摘要:** 科技查新是国家政策的产物, 高校图书馆查新服务工作应从高校内部发掘新的突破和发展。将长尾理论运用到高校图书馆查新服务中, 从捕捉用户长尾、完善资源长尾、延伸查新人员长尾、拓展服务方式长尾和创新服务内容长尾5个方面探讨了长尾理论在高校图书馆查新服务创新发展中的运用。

**关键词:** 科技查新; 创新发展; 长尾理论

**中图分类号:** G252.6

**DOI:** 10.3772/j.issn.1673—2286.2015.02.010

科技查新工作伴随着我国科技体制改革进程而萌生、发展, 与专家评议相辅相成, 共同促进着我国科学技术的发展; 高校科技查新工作是教育部为方便高校学者进行科研工作而提出, 目前已有20多年的实践经验。查新是以文献检索为基础, 以情报分析为手段, 从科学技术发展的宏观角度, 为客观评价科研课题与成果的新颖性、先进性、实用性提供文献依据, 是一项为辅助科技评估和同行专家评议提供客观文献信息依据的科技信息咨询服务业务。不过, 科技查新是国家政策的产物, 受国家政策的影响较大, 如2014年教育部暂停博士点基金项目, 就导致高校查新站骤减了一批关键业务, 甚至有人为高校查新站发展的前途担忧。在这种形势下, 如何重构高校查新服务工作是一个亟待解决的难题。为此, 本研究尝试从整个高校图书馆系统服务的角度来审视查新服务, 并运用网络经济的长尾理论来思考和探讨未来的查新工作。

## 1 长尾理论述评

长尾理论(The Long Tail)由Chris Anderson

在2004年提出<sup>[1]</sup>, 用来描述诸如Google、亚马逊(Amazon)和Netflix之类网站的商业和经济模式。基本原理是: 只要存储和流通的渠道足够大, 需求不旺或销量不好的产品共同占据的市场份额就可以和那些数量不多的热卖品所占据的市场份额相匹敌甚至更大。不过长尾理论的实施必须遵循3个基本原则: ①应有尽有: 要有足够供应产品的数量聚合, 使每个用户需要的所有资源都能获得; ②关联推荐: 将在尾巴中的产品与在头部中的产品建立关联, 利用推荐让潜在客户发现自己的需求; ③降低摩擦: 即降低流通成本<sup>[2]</sup>。

长尾理论自从提出来后, 就受到了学者们的广泛关注。唐海军等认为长尾搜索经济虽然不能完全改变原有的出版业模式, 但导致许多曾在“短尾”出版界的资源流向搜索长尾<sup>[3]</sup>。吴晓骏等认为从需求曲线可以看出二八定律和长尾理论其实是同一曲线的前后两个不同部分, 长尾的出现是互联网商业运营环境变化的结果, 是对过去强调的二八定律在新环境下的一个很好的补充和完善<sup>[4]</sup>。欧阳进良等同样认为长尾理论是对二八定律的补充, 并指出在二八定律主导下, 适当考虑长尾理论将有助于构建新的基于全生命周期的科技计划管理模式

[5]。在受到肯定的同时,也有学者对长尾理论表达了不同的看法。Bernd Skiera等研究发现,搜索引擎营销的成功仍是靠前20%的关键字吸引了98.16%的搜索,并不是广告公司和博主声称的“搜索引擎营销的成功是由‘长尾巴’带来的”[6]。王海岳认为长尾理论武断的假设在现实的商业世界中是解释不通的,无限扩大的长尾假设是主观臆想,长尾产品的边际成本递减是有条件的,没有货架空间的限制和其它供应瓶颈的时代是以偏概全[7]。王维认为长尾理论是一种在理想的竞争市场状态下成立的,他认为只要竞争市场存在,只要资本可自由流通,就总会有产品位列于长尾之中,长尾现象不会消失[8]。

总的来说,长尾理论的提出对许多学者的思想产生了冲击,长尾理论的价值在于对思想观念的更新。这也提醒我们,当具备了相当条件的时候,不能只关注少部分的核心用户群,也应该关注广大的瞬时用户群。因此,我们可以借鉴长尾理论的思想,用于开拓高校图书馆科技查新服务的新空间。

## 2 图书馆查新服务的长尾特征

长尾理论提出后,在国内外图书馆界同样引发了学者的热烈讨论。目前,已有学者探讨了将长尾理论引入馆藏建设服务、用户保障服务、学科服务、参考咨询服务以及科技查新服务等工作。较有代表性的观点有:美国康涅狄格州图书馆协会Golrick认为:在长尾概念产生之前,大型城市公共图书馆就开始服务于长尾,馆藏从研究型著作到儿童读物,基本上满足了各种类型读者的需求,这就是一种长尾现象[2]。O'Beirne也持有类似观点:公共图书馆的馆藏建设模式就是构建长尾,指出图书馆最终将实现局部长尾的消失和资源共享的全国性或大范围型长尾效应[9]。胡舒莉则指出长尾理论理念

与图书馆学五定律思想是一致的,长尾理论能为图书馆发掘资源内容、提高资源利用提供新的思维方式[10]。在查新服务方面,李建婷等从科技查新人员、查新服务种类和查新用户群三个方面探讨了二八定律和长尾理论在高校图书馆科技查新工作中的共生现状[11]。综观现有研究,学者们在肯定长尾理论对图书馆建设的积极影响和指导作用之余,逐渐形成了一种较获认可的观点,即:图书馆馆藏建设就是长尾,图书馆是长尾的启迪者。

通过对查新服务的统计发现,高校查新服务中也具有长尾特征(如图1)。主要体现在:①个性化服务开展不够。目前以读者主动委托为主,图书馆没有开展主动服务;②信息资源建设不足。查新人员通过工作实践,拥有丰富的检索经验和对数据库的精准利用,查新人员未将查新的经验和成果充分利用,未能形成专题信息进行分享;③用户长尾明显。据华南理工大学查新工作的统计,近90%的查新需求由科研人员带来,庞大的博后、博士、硕士和本科学生群体仅提出了10%的查新需求(学生群体主要需求个性化服务)。如能适当捕捉用户长尾、创新服务内容长尾、拓展服务方式长尾、延伸查新人员长尾和完善资源长尾,查新工作定能摸索出具有高校特色服务的发展和出路。

## 3 高校图书馆科技查新的长尾化服务模式

目前,关于高校图书馆查新服务创新发展方面的文献并不多,可参考性不强。本研究从捕捉用户长尾、完善资源长尾、延伸查新人员长尾、拓展服务方式长尾和创新服务内容长尾5个方面探讨长尾理论在高校图书馆查新服务创新发展中的运用,并构建出实现高校图书馆查新服务长尾效应的框架图,见图2:

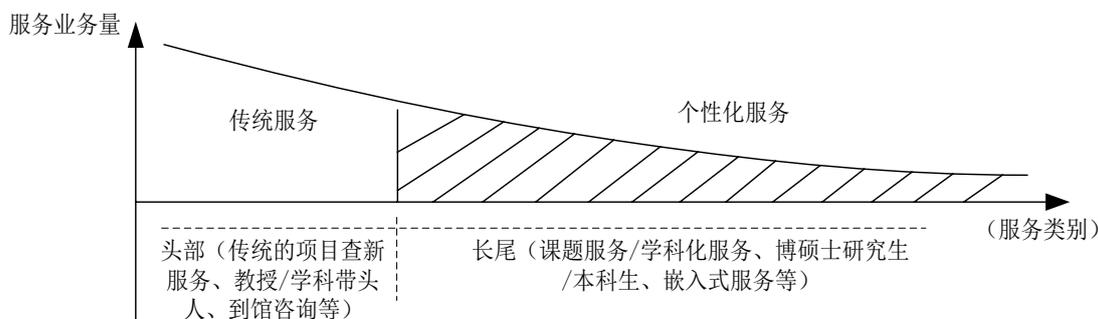


图1 高校图书馆查新服务的长尾特性

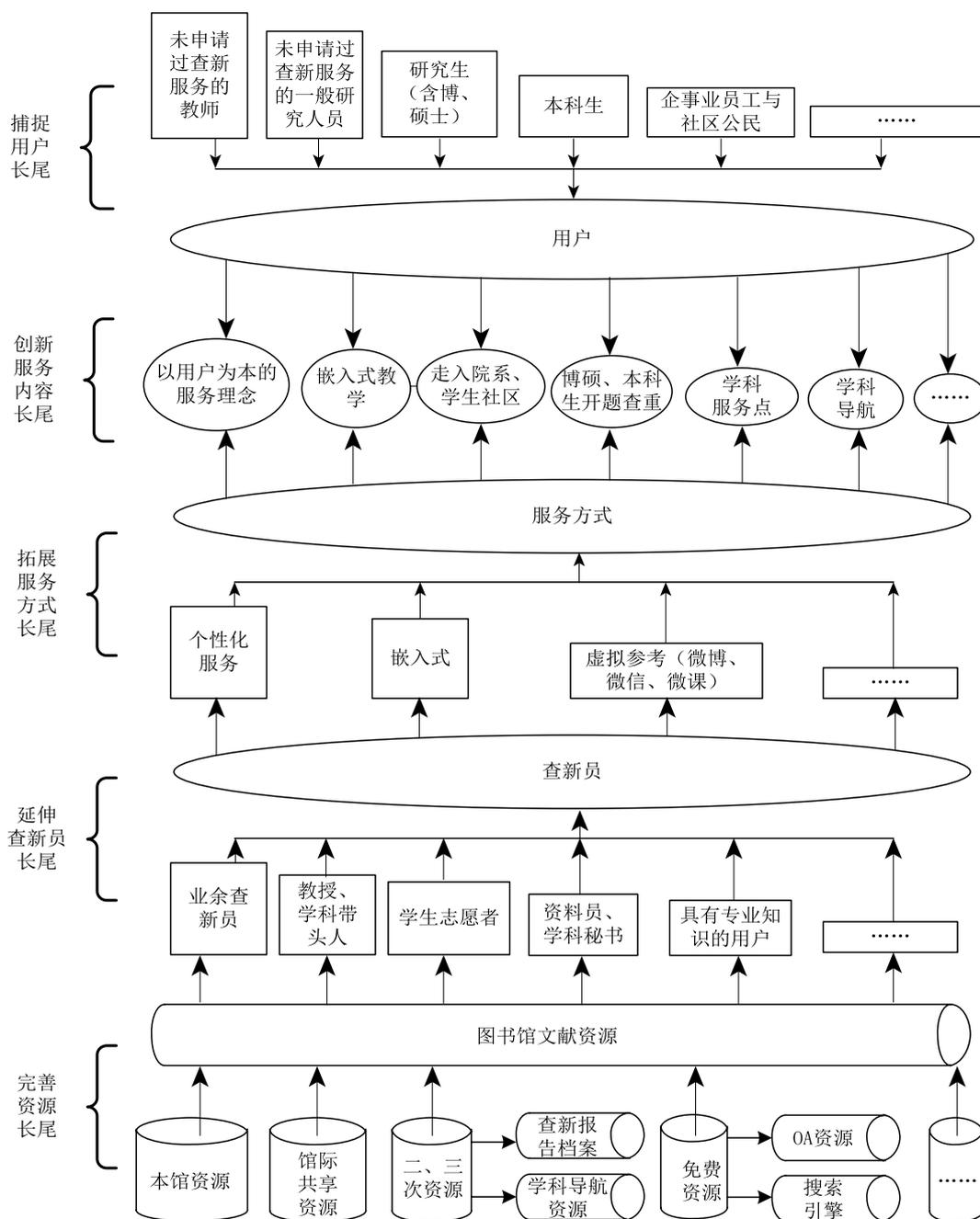


图2 高校图书馆查新服务长尾效应的实现框架

### 3.1 捕捉用户长尾

目前,查新服务的主要用户是少数学科带头人和科研人员(这里指申请过查新服务的人员)。但是,查新的服务对象不应仅是科研人员,多数从未申请过查新服务的教师或科研人员、博硕士生等都可能成为新的

服务对象。尽管他们需求的内容可能很少,但由于处于长尾的他们人数众多,需求总量可能接近甚至超过现有用户的需求总量。而且,当硬件和软件配置、查新人员充足的条件下,也可以适当地发挥高校的社会服务功能,将用户对象扩展至企业生产者、经营者、管理者和社区居民等。

### 3.2 完善资源长尾

传统图书馆资源主要包括本馆收藏的纸本图书、期刊以及订购的数字文献资源,而开展查新服务则需要开通并且检索大量不同来源的文献信息,多数情况下,很多开通的有用资源并未被普通用户所利用。因此,我们需要实时更新和完善资源长尾。首先可以借助图书馆联盟资源(即馆际共享资源)来完善资源长尾;其次挖掘和构建二、三次资源,如挖掘查新报告档案中的知识资源,查新报告一方面蕴含着长期从事查新工作的人员的经验、工作体会、独特的工作方法,另一方面可以帮助查新人员快速了解某学科的科研动态及研究热点;最后可以整合搜索引擎资源,如使用免费搜索引擎资源百度、Google和有偿搜索引擎资源(如读秀、百链等)来进一步完善资源长尾。此外,也可以通过虚拟参考咨询平台,搜集和整理用户提供的专业信息网站或论坛来完善资源长尾。

### 3.3 延伸查新人员长尾

查新人员在查新过程中会结识许多院系的重要科研人员,如学科带头人、资深专家、资料员、学科秘书等,查新人员可借助各种合作关系优先发展这类人员,此外可以招募业余查新人员、学生志愿者、具有专业知识的用户等。

### 3.4 拓展服务方式长尾

目前,用户表达需求的方式呈现多样化,除采用传统服务方式(用户到馆咨询或委托项目)外,查新人员需改变思想,开展个性化服务方式、嵌入式服务方式和虚拟参考服务方式(如邮件、表单、微博、微信、微课等)等单种或多种服务方式相结合的服务方式。尤其要注重个性化服务方式和嵌入式服务方式的应用。可以说,个性化服务是连接资源长尾和用户长尾的纽带,嵌入式服务是查新服务走出去推广自身优势的桥梁。

### 3.5 创新服务内容长尾

如果将服务的对象扩大,没有配备的服务内容是行不通的。查新人员应在传统项目查新的基础上,注重知识的再创造以及知识的推广应用。

首先,查新人员需要树立以用户为本的服务理念,建立良好的沟通机制,保障查新人员与用户之间供给与需求相匹配。

其次,查新人员要以学科化服务为长远发展目标,以查新服务工作融入教学科研为宗旨,开展类别丰富的服务内容。结合笔者实践体会,可拓展的服务内容主要包括:

(1) 博硕士本科生开题查重。博硕士、本科生开题查重服务的实质和传统的项目查新服务是一样的,都是从已发表文献的角度来判断所选课题(或方法)是否具备新颖性,只是服务的对象不同罢了。如果说要求所有的本科生进行开题查重有点苛刻的话,可以采取鼓励但不强制的方法进行。但对所有的硕士生和博士生,学校管理层需以制度配合,要求进行开题查重。开展博硕士本科生开题查重服务,不仅可以提高学校博硕士、毕业生的整体素质,也可以减少学术剽窃事件的发生。

(2) 嵌入式教学。查新人员将自身丰富的检索知识和敏锐的信息挖掘素养,通过嵌入式教学方式,在课堂实例中潜移默化地传送给学生,不仅能够帮助学生提高自身的信息素养,还能提高学生的科研能力。

(3) 设立学科服务点。查新人员可以以团队的形式(团队一般由专业查新人员、业余查新人员、学生助理等人员组成)在院、系、所、学生社区设立学科服务点,主动询问师生有哪些文献需求或在使用图书馆的过程中遇到何种困难等。也可以以某课题为主,主动开展专题服务,帮助学生了解学科状态。

(4) 学科导航。查新人员可以将图书馆资源按学科再分类,形成各学科导航库,也可以将互联网免费资源链接进来,方便用户快速检索。

(5) 微课服务。随着信息化进程的推进(尤其Web2.0技术的应用),查新人员也可以借助虚拟参考咨询平台,开展信息素养教育方面(如:如何利用CNKI分析工具实现初步的科研选题、如何利用Scopus的Analytics功能等)的微课服务。

当然,随着社会的发展和科技的进步,查新人员还可以依据实际情况,开展其他类别的服务内容。

## 4 结语

在信息环境下,高校图书馆查新工作需要也能够从高校内部寻求新的突破和发展。事实上,基于

长尾理论探索出的高校查新的创新发展出路,能有助于查新机构主动发挥查新服务的优势,将查新工作的经验及成果成功地应用于高校的教学与科研,使其在人才培养、学科发展及产学研协同创新中发挥作用;更有助于查新机构在深化改革的形势下,不局限于“针对查新项目完成信息采集、组织、对比分析”等传统服务,能够创新性地利用现代信息技术和网络技术来延伸与发展查新机构的职能。查新服务也可归属于学科服务,在国内高校图书馆广泛开展学科服务实践的情况下,以查新服务为基础开拓学科化服务也不失为一条有潜力的途径。

#### 参考文献

- [1] Anderson C. The Long Tail[EB/OL]. [2041-03-28].[http://www.cubanxgiants.com/berry/329/spring11/readings/week7/longtail\\_anderson\\_wired.pdf](http://www.cubanxgiants.com/berry/329/spring11/readings/week7/longtail_anderson_wired.pdf).
- [2] 周军兰.长尾理论与图书馆[J].图书情报工作, 2007, 51(4):30-33.
- [3] 唐海军,李非.长尾理论研究现状综述及展望[J].现代管理科学, 2009(3):40-42.
- [4] 吴晓骏,陈健.是拥抱,不是颠覆——80/20法则与长尾理论在图书馆的共生应用[J].情报资料工作, 2010(1):71-73.
- [5] 欧阳进良,汤娇雯,庞宇,等.国家科技计划及项目管理中的“二八”现象和长尾理论的影响浅析[J].科学研究, 2009, 27(10):1448-1453.
- [6] Skiera B, Eckert J, Hinz O. An Analysis of the Importance of the Long Tail in Search Engine Marketing [J].Electronic Commerce Research and Applications, 2010,9(6): 488-494.
- [7] 王海岳.武断的假设——对长尾理论的逻辑批判[J].生产力研究, 2008(4):1-4.
- [8] 王维.关于长尾理论的冷思考——传媒产业中长尾理论应用现实[J].新闻与写作, 2007(9): 25-26.
- [9] O'Beirne R. The Long Tail in Libraries[EB/OL]. [2014-03-28].  
<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0950-4125&volume=19&issue=5&articleid=1509032&show=html>
- [10] 胡舒莉.图书馆学五定律与长尾理论[J].图书馆工作与研究, 2009(8): 35-37.
- [11] 李建婷,刘明丽,胡娟.二八定律和长尾理论在高校图书馆科技查新中的共生应用研究[J].现代情报, 2013,33(11): 17-19,48.

#### 作者简介

侯林丽,女,1981年生,硕士,华南理工大学图书馆馆员,研究方向:科技查新服务, E-mail: houll@scut.edu.cn。

### Innovation of the Sci-Tech Novelty Retrieval Service in University Based on the Theory of Long Tail

HOU LinLi

(Library, South China University of Technology, Guangzhou 510640, China)

Abstract: Sci-Tech Novelty Retrieval is a product of national policy, it will be greatly influenced by national policy. To reduce this effect, the Sci-Tech Novelty Retrieval service in university library should seek new breakthroughs and developments, based on the context of university. The long tail theory provides us with a new perspective in the study of innovative development for Sci-Tech Novelty Retrieval service. This paper outlines the basic content of the long tail theory, summarizes the views of libraries on the long tail theory, and discusses the application of the long tail in innovative development for Sci-Tech Novelty Retrieval service in university library from 5 aspects: capture the long tail of users, perfect the long tail of resources, extend the long tail of librarians, expand the long tail of service methods and innovate the long tail of services. It provides some references for Sci-Tech Novelty Retrieval Service in university library to construct new services.

Keywords: Novelty retrieval; Innovative development; Long tail theory

(收稿日期: 2014-11-20)

编辑: 王立学