

DOI:10.16384/j.cnki.lwas.2020.12.008

伦敦城市商业图书馆企业信息服务实践与启示*

刘艳 石乐怡 严飞 彭祝平 刘健霖

摘要 以伦敦城市商业图书馆为调研对象,采用网络调研法和文献调研法,发现其在开展企业信息服务过程中呈现出依托政府扶持,收录多元信息资源,开展多样的服务活动,实施有力的宣传推广等特点。据此,从政策、资源、服务、宣传 4 个方面提出增强我国公共图书馆企业信息服务能力的建议。

关键词 公共图书馆;企业信息服务;中小企业;创新创业

分类号 G259.561

本文引用格式

刘艳,石乐怡,严飞,等.伦敦城市商业图书馆企业信息服务实践与启示[J].图书馆工作与研究,2020(12):56-62.

1 引言

国际图书馆协会联合会(International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA)指出,图书馆可以通过帮助企业更好地了解当地信息需求,实现“消除贫困”“助力经济繁荣”等联合国 2030 可持续发展目标^[1],并在《国际图联战略框架 2019—2024》^[2]中将“图书馆通过保障信息获取,提高经济发展质量”作为战略核心价值观之一,强调了图书馆在支持企业发展、助力经济进步中的重要作用。近年,我国在公共图书馆企业信息服务方面作出了诸多有益尝试,如国家图书馆计划筹建知识产权信息服务中心^[3],广东省科技图书馆提供企业监测快报服务^[4]。但从整体看,我国公共图书馆对企业信息服务的重视程度有待提升,全国公共图书馆企业信息服务体系尚不健全^[5],公共图书馆企业信息服务亟需完善。目前相关研究集中于公共图书馆企业信息服务的实践经验、社会影响、发展策略等方面,对国外优秀实践案例及其经验的研究相对

不足,为完善和发展公共图书馆企业信息服务研究,有必要充分调研国外公共图书馆企业信息服务的实践现状及进展。

伦敦是世界三大经济金融中心之一,中小企业和初创企业聚集。英国商业、能源和工业战略部(Department for Business, Energy & Industrial Strategy)2020 年发布的最新数据显示,伦敦是全英企业数量最多、中小企业最为密集的地区,中小企业(含个体经营者、微型企业)贡献了全英一半以上的营业额^[6]。英国高度重视公共图书馆促进经济发展的职能,在伦敦建立了城市商业图书馆(City Business Library, CBL),重点关注中小企业、微型企业、初创企业的管理者、工作人员,以及个体经营者和创业者的企业信息需求^[7],为其提供优质的企业信息服务,以助推伦敦市乃至英国的经济发展。

2 CBL 企业信息服务实践

2.1 依托政府扶持

2.1.1 跟随国家政策的引导

* 本文系国家电网公司管理咨询项目“公司实验研究体系建设与能力提升研究”(项目编号:GY71-19-037)研究成果之一。

英国高度重视公共图书馆推动商业发展和经济进步的作用,在多份重要的政策文件中强调了公共图书馆开展企业信息服务以推动社会经济发展的作用。英国政府下设的图书馆工作小组(Library Taskforce)2016年发布《英格兰2016—2021公共图书馆发展草案》(Libraries Deliver: Ambition for Public Libraries in England 2016 to 2021),提出了公共图书馆的七大发展目标^[8],制定了用于衡量发展目标实现程度的成效评估标准^[9]。“更强大的繁荣(greater prosperity)”是英国公共图书馆七大发展目标之一,包括促进企业发展、支持大众创新创业等内容,围绕该目标的评估标准包括通过图书馆的企业信息服务促进发展的企业数量、用户对图书馆企业信息服务价值和影响的评价等。

英国皇家特许图书情报职业者协会(Chartered Institute of Library and Information Professionals, CILIP)直言公共图书馆对知识经济发展具有不可或缺的推动作用^[10],强调公共图书馆在促进经济增长方面的关键地位。CILIP还与英国“图书馆联合团体(Libraries Connected)”^①共同发布《公共图书馆技能战略》(Public Library Skills Strategy)^[11],指出商业和企业服务是公共图书馆响应国家和地方政府发展议程的重要领域之一。英国政府为英国公共图书馆开展商业信息服务提供了坚实的政策保障,营造了良好的社会氛围,也为伦敦开设CBL提供了宏观层面的支持。

2.1.2 借力地区政府的支持

“伦敦城(City of London)”又称“伦敦金融城”,是伦敦市的片区之一,也是最繁华的金融中心,拥有独立的市政管理机构“伦敦金融城法团(The City of London Corporation)”。伦敦金融城法团资助成立了专注于企业信息服务的专业型公共图书馆CBL,服务对象以中小企业、大型企业、初创企业、个体经营者、创业

者为主。由于专业图书馆身处信息、技术及人才等资源的强供给环境中,拥有智力资源与平台资源两方面的优势^[12],因此CBL馆藏资源和服务活动针对性强,能够提供高质、高效且稳定的企业信息服务。

交通便利、设施齐全、人口密集的市政厅大楼为CBL开辟了独立馆舍,方便CBL汇聚多元社会力量,提升服务质量,吸引广大用户。同时令CBL具备自主性的优势,在开展商业培训活动和和其他企业信息服务活动时,空间安排和场地布置工作不受其他部门的限制。伦敦金融城法团还将CBL网站纳入伦敦金融城政府官方网站的“商业支持(Supporting Businesses)”专栏^[13],在统一的信息平台发布商业资讯,提升使用的便捷性。

2.2 收录多元的信息资源

CBL建立了“伦敦金融城图书馆目录(City of London Libraries Catalogue)”^[14],不仅收录了商业数据库,还有经过CBL遴选和整理的优质网络资源,并提供基本检索和高级检索功能,提高了资源的检索和利用效率。

2.2.1 专业的商业数据库

CBL将所有数据库进行分类,并简单介绍各个数据库的主要内容,方便用户了解数据库的基本用途,锁定最符合需求的数据库。

CBL的商业数据库具有以下特点:①内容全面,包括业务启动指南、市场调查报告、分析预测数据、营销推广指导、产业行情剖析等,在企业进行内部管理运营和对外推广拓展时均可提供信息支持;②层次丰富,既提供全球整体经济状况相关的信息和数据,如“Statista”“I-BIS世界”“出口商年鉴”“全球贸易追踪”等数据库,又提供国家和行业发展信息等微观数据,如“朝阳见解”“名望”“吉布森指数”等;③类型多样,包括公司信息、统计数据、学术期刊与专著、新闻报刊等多源异构数据。CBL收录的商业数据库如表所示。

① 前身为英国图书馆馆长协会(Society of Chief Librarians, SCL)。

CBL 收录的商业数据库

类型	中文名	英文名	简介
业务启动	完整业务参考顾问	Complete Business Reference Adviser, COBRA	商业启动信息,300 多个商业领域的简介,商业计划、财务支持、市场营销等方面的资源
公司信息	ALF	—	英国的营销与广告信息
	朝阳见解	Asoko Insight	来自东非和西非的 10 000 家公司的资料
	BRAD	—	英国媒体的联系方式和广告费用信息
	出口商年鉴	Exporters Almanac	全球行业目录,包括国际贸易组织和国际商业网络信息
	名望	Fame	在英国和爱尔兰注册的公司的信息
	吉布森指数	Gibson Index	约 48 000 家英国科技公司的资料
	IBIS 世界	IBISWorld	英国、美国、中国、澳大利亚和全球的各行业概况
国家信息	MarketLine	—	全球市场的统计、分析和趋势,优势公司的简介
	出口商年鉴	Exporters Almanac	200 多个国家和地区的经济和贸易概况
进出口	MarketLine	—	全球市场的统计、分析和趋势,优势公司的简介
	出口商年鉴	Exporters Almanac	200 多个国家和地区的经济和贸易概况(其中较多关于进出口的信息和数据)
市场调查	全球贸易追踪	Global Trade Tracker	110 多个国家的贸易统计信息
	完整业务参考顾问	Complete Business Reference Adviser, COBRA	商业启动信息,300 多个商业领域的简介,商业计划、财务支持、市场营销等方面的资源
	IBIS 世界	IBISWorld	英国、美国、中国、澳大利亚和全球的各行业概况
	MarketLine	—	全球市场的统计、分析和趋势预测
报刊杂志	Statista	—	人口统计、经济学和其他统计信息,市场与行业的全球指标和行情预测
	获取研究	Access to Research	商业领域的全球学术出版物
	商业资源总理	Business Source Premier	来自金融、市场、经济学等学科的 2300 多种期刊的文章全文
	欧洲新闻流	European Newsstream	20 世纪 90 年代至今的欧洲新闻,涉及经济社会的各种内容
统计	线上帮查	Which Online	产品评论和广告,以及有关品牌或产品认知的研究报告
	全球贸易追踪	Global Trade Tracker	110 多个国家的贸易统计信息
	MarketLine	—	全球市场的统计、分析和趋势预测
	Statista	—	人口统计、经济学和其他统计信息,市场与行业的全球指标和行情预测

值得一提的是,CBL 在新型冠状病毒肺炎疫情期间挖掘数据库中有益于企业抵抗疫情寻求发展的资源,整理成含有介绍和导航链接的列表^[15]推送给用户。“完整商业参考顾问”的“冠状病毒—政府对企业的支持(Coronavirus-Government Support for Business)”板块为企业和雇主提供疫情期间的应对策略,Marketline 制作了旨在深入分析疫情对全球行业影响的高管简报,体现了图书馆在信息分析和挖掘上的优势,提高了商业数据库的利用率。

2.2.2 优质的网络资源

CBL 整理、编撰了旨在发布高价值商业信息的第三方网站列表,大大拓展了馆内的数据源,这些网络资源更新频繁、时效性强、利用价值高,任何用户都可以直接点击链接使用。

CBL 提供的网络资源主题广泛,包括业务启动、公司信息、国家信息、资金、进出口、知识产权服务一(收费的咨询渠道)、知识产权服务二(免费的咨询渠道)、求职、法律和许可执照、伦敦研究出版物、新闻、研究机构、统计、长期发展和招标信息总计 15 项专题的网络资源,满足了用户的信息需求。求职方面的信息为待

就业人员提供了就业信息渠道,有利于提升个人劳动技能,为企业培养更有价值的劳动力。资金、知识产权服务、法律和许可执照等方面的信息更适用于资金短缺、技术薄弱、亟需获取行业认证资格的创业者和初创公司。伦敦研究出版物和研究机构等学术资源则更适合有科研需求或者需要理论知识支撑的用户。

经过专业图书馆员甄别与遴选的网络资源来源可靠,能够帮助用户在良莠不齐的海量网络信息中把握优质、权威的信息。这些网络资源的来源主要包括:政府部门,如欧洲专利局、英国知识产权局、英国政府官网、英国税务及海关总署、英国国际贸易部等政府部门的网站;专业组织,如经济合作与发展组织、英国国家企业代理联合会、英国经销协会等商业与经济领域中的知名机构;知名企业,如雅虎金融、英国“更好的金融”咨询公司等业内口碑较好的企业。CBL还整合了高质量的在线报告,与“MarketLine”数据库合作,获取并发布由“MarketLine”专家团队制作的、面向上百个具体行业的价值链分析报告,帮助用户了解全球各个行业的基本特征,在线报告既可以在线浏览,也可供用户下载打印。

2.3 开展多样的服务活动

2.3.1 提供定制化的参考咨询服务

CBL开展针对每位用户具体需求的定制化参考咨询服务,通过电子邮件开展商业信息咨询,指导用户使用馆内的远程访问资源,向其推荐合适的线上课程或活动,解答一些相对简单和基础的商业问题。

参考咨询会是CBL的传统活动之一,也是CBL的品牌服务。CBL通过开展“中小企业的121条创业建议(Bitesize 121 Business Start-up Advice)”网络参考咨询会为用户提供量身定制的企业信息服务^[16],邀请馆外独立的商务顾问、商业组织成员、企业工作人员等作为“智囊团”,与CBL的商业馆员通力合作,为中小企业提供知识产权、预算管理、市场研究、编写创业计划等方面的建议。该参考咨询活动仅收

取少量费用,并提供相对灵活的套餐收费方式,使资金较为匮乏的中小企业、初创企业、个体经营者等能够享受低价高质的专业企业信息支持。

2.3.2 开展丰富的教学活动

(1)馆内教学:实用的培训

截至2020年7月,CBL筹划了近1500场特色鲜明、主题聚焦、免费或低价的图书馆培训活动^[17]。CBL培训活动的主讲人包括图书馆员、企业管理者、独立商业顾问等,不同类型的主讲人发挥各自所长,聚焦专业领域,较全面地满足了各类型用户的商业信息需求。为了聚集大众智慧,CBL将主动权交给公众,鼓励各类型主体向CBL提交培训活动方案,并根据内容创新性、实用性和可行性筛选方案,邀请合格方案的提交人员或组织共同参与培训活动。

由图书馆员主讲的培训活动结合了信息素养教育、阅读推广等传统活动的精髓,兼具基础性、趣味性、实践性。最常见的活动就是由CBL馆员指导用户使用知名且具代表性的“完整业务参考顾问”“全球贸易追踪”等商业数据库,检索与利用商业数据,获取商业贸易信息。为了提升用户检索商业信息和数据的能力,图书馆员制作了图文并茂的远程数据库访问操作指南^[18],采用图片、表格、文字相结合的形式演示数据库使用方法,用户在指南的引导下实践,强化了动手操作能力,提升了商业信息素养。开展导读活动,推荐和介绍可靠、权威的商业书籍和资料,共享有益于个人技能提升和企业业务发展的知识。

由商业领域从业人士主讲的培训活动在保证培训内容的专业性的同时,更注重传授企业运营与管理的实践经验。邀请当地公司董事成员结合企业管理经验,讲解借助尖端技术促进企业管理和运营模式转型的途径;邀请企业部门负责人结合团队管理经验,通过深入浅出的案例分析传授部门沟通技巧和团队负责人领导艺术等方面的知识,从沟通能力、演讲

能力、书面表达能力等“软素质”的提升入手,帮助企业及部门负责人改善团队氛围。

(2) 馆外教学:延伸的课堂

馆外教学拓展了教学资源,丰富了图书馆的服务模式。CBL 开设的“数字课程与专业发展(Digital courses and professional development)”专栏,借助英国知名大型线上课程平台“新技能学院(New Skills Academy)”的优质资源,面向广大用户开展体系化的商业和经济知识教学活动^[19]。“新技能学院”致力于为以中小企业为主的企业用户提供员工培训,帮助企业培养技能全面的人才队伍。平台内容丰富,涵盖商业、人力资源管理、市场管理、数字技能、金融业务等 20 多个类别的 751 门课程,且大部分课程收费不超过 50 英镑^[20]。企业可以在 CBL 的指导下选择课程,并与该平台的团队共同定制个性化的员工培训计划。多门课程提供国家认可的资质证书,满足了资金相对有限的中小企业和初创企业团队的人才培养需求。

开展馆外教学也有助于为用户提供更广阔的发展平台。CBL 与英国知名创业支持慈善组织“王子信托基金(The Prince's Trust)”长期合作举办基金会探访活动,带领青年创业者尤其是处于贫困地区的青年创业者走入基金会,介绍王子信托基金的平台和条件,鼓励其与基金会的团队进行深入交流,与基金会的工作人员共同帮助处于弱势地位的青年获得专业的商业知识和创业计划指导。

2.4 实施有力的宣传推广

2.4.1 借助多种渠道

CBL 拥有多样化的宣传推广渠道,积极借助社交媒体平台 Facebook、Linkedin、Twitter 宣传馆内资源和活动,并在 Youtube 上发布专门的宣传片。上述社交媒体的用户群体庞大,有利于吸引用户,提升 CBL 的知名度。CBL 将官网中公布的重要活动和相关信息资源转载至其他交流平台,并积极与馆内活动的合作方交流,讨论、转发活动内容,吸引更多用户关

注,扩大图书馆的影响力。

CBL 使用专业的内容管理系统 WordPress 开发并管理频繁更新、内容充实的博客。WordPress 知名度高,用户群体广泛,功能齐全,简单易用,既能够有效推广 CBL 的资源与服务,又能够节省宣传成本。CBL 还借助专业的活动组织筹划平台和专业票务系统 Eventbrite 推广研讨会、培训班等活动。Eventbrite 具备公共目录功能,能够匹配活动关键词,有助于提升活动在公共目录中的可见性。通过全球化的服务平台 Eventbrite 推广馆内活动,实现了更大范围的推广与宣传,吸引了更广泛的国内外用户群体参与 CBL 的线上活动。

2.4.2 丰富推广内容

CBL 注重开展宣传推广工作既可以帮助用户结合自身的商业信息需求更好地利用 CBL 的商业信息资源,又推广了馆内的优质资源和服务。CBL 在博客中介绍一次商业文献和二次商业文献的区别和检索途径,引导用户在分析企业信息需求的基础上,检索 CBL 的馆藏资源,获取相应的一次文献和二次文献。CBL 在社交媒体平台上分享了具有代表性的馆内企业信息服务案例、优秀馆员的工作经验总结等,除了能够吸引用户的关注,还有助于吸引其他图书馆及馆员的注意,有利于开展馆际合作与交流。

为了向社会大众传播专业的商业知识,CBL 在多个平台转载重要的商业资讯,包括来自图书馆及其合作伙伴的业务指南和商业新闻,以及具有社会影响力的创新创业、企业管理与运营的优秀案例及相关分析,彰显了 CBL 在商业知识领域的专业性。在社交媒体平台上,CBL 与用户围绕商业知识交流互动,畅通用户沟通渠道,从中了解用户的潜在需求,改善服务内容与方式,赢得了用户的信任。

3 对我国公共图书馆的启示

3.1 加强政府的政策引导与支持

我国《“十三五”时期全国公共图书馆事业发展规划》中指出,“要打造一批专业化服务水平较高的公共图书馆……为企业提供专题服务,为社会公众创新创业提供文献支撑和信息服务”^[21]。2020年是我国五年规划承上启下的一年,我国政府应在调研现状的基础上,思考“十四五”阶段如何更广泛、更深层地引导和激励公共图书馆开展企业信息服务,如何为公共图书馆企业信息服务实践提供资金、人力、技术等更有力的保障和更严谨的工作标准。在政策的号召下,有条件的地区可以先行,由政府牵头建立以企业信息服务为主要职能的专业型商业图书馆,为企业发展提供高质、持续、稳定的信息支持。

3.2 多方位开发商业信息资源

CBL收录了主题广泛、内容全面、质量可靠的商业数据库和第三方网站,为我国公共图书馆提供了良好的示范。我国公共图书馆除了采购必要的数据库,还要注重发布多源异构的商业信息和数据。公共图书馆应注重遴选、整理并发布与产业动态、政策法规、市场趋势、创新创业、知识产权等相关的网络资源,既能节约商业信息资源建设的经费,又有助于在检索和整理网络资源的过程中把握动态、改善服务。CBL在特色资源自建上稍显薄弱,公共图书馆还要注重结合地方特色,围绕地方的产业发展现状等实际情况,建设体现地方经济发展环境、支持地方市场数据分析、展现地方经济发展态势的特色自建资源。

3.3 提供多样的企业信息服务活动

CBL的服务活动体现了定制化、多样化的特点,但是公共图书馆能做的远不止于此。如获取客户对科技创新文献与服务的细化需求,制定基于用户需求的科技文献资源发现和知识服务提供方案^[22];应用数据分析工具和各类开放数据库,整合各类统计数据、企业数据、产品数据、贸易数据、财务数据、监测数据及一手市场调查数据,根据用户需求对数据和情报资料进行深度加工^[23],通过“专项量身定制服务”

拓宽服务类型、提升服务质量。此外,还要注重弱势群体的需求,我国《关于扶持残疾人自主就业创业的意见》^[24]中明确指出,要加大对残疾人创业培训、开业指导、项目推介、融资咨询、法律援助等服务的力度,公共图书馆在开展企业信息服务的过程中应注重围绕上述内容开展针对性的服务。

3.4 树立公共图书馆企业信息服务品牌

目前,我国公共图书馆企业信息服务未能引起广泛的社会关注,很多企业在需要商业和科技信息服务时并未考虑求助于公共图书馆。公共图书馆应注重开展多渠道的宣传和推广工作,通过宣传和推广馆内资源和服务吸引更多潜在用户,充分发挥助力企业发展的作用。在我国“大众创业,万众创新”的背景下,公共图书馆还需以宣传和推广为契机向社会大众普及创新创业知识,如在图书馆网站设置移动创客空间板块,以文字、图片、音频、视频等多媒体结合的形式向用户详细介绍创客空间的相关知识,如创新技术、创新项目、创新工具的使用方法等,激发用户创新兴趣^[25],提升企业和个人的创新力。

参考文献:

- [1]IFLA. 所有人的渠道和机遇——图书馆如何促进联合国2030年议程[EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-zh.pdf>.
- [2]IFLA. 国际图联战略框架 2019—2024[EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/gb/strategic-plan/ifla-strategy-2019-2024-zh.pdf>.
- [3]魏蕊,孙一钢. 国家创新能力建设视角下国家图书馆企业信息服务策略研究[J]. 图书情报工作,2019(16):22-31.
- [4]广东省科技图书馆(广东省科技信息与发展战略研究所)[EB/OL]. [2020-08-10]. <http://www.stlib.cn/>.
- [5]寇垠,刘宇初. 图书馆拓展创新创业服务研究综述与展望[J]. 图书馆,2018(3):99-105.
- [6]Department for Business, Energy & Industrial Strategy. Business population estimates for the UK and regions; 2019 statistical release[EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.gov.uk/government/publications/business-population-estimates-2019/business-population-estimates-for-the-uk-and-regions-2019-statistical-release-html>.
- [7]CBL. About City Business Library[EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.cityoflondon.gov.uk/supporting-businesses/>

- economic-research/city-business-library/about-city-business-library.
- [8]Library Taskforce. Libraries Deliver: Ambition for Public Libraries in England 2016 to 2021 [EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.gov.uk/government/publications/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-to-2021/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-to-2021>.
- [9]Library Taskforce. Progress Indicators for the 7 Outcomes libraries deliver[EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.gov.uk/government/publications/outcomes-progress-indicators-for-libraries-in-england/proposed-progress-indicators-for-the-7-outcomes-libraries-deliver>.
- [10]CILIP. Public libraries[EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.cilip.org.uk/page/PublicLibraries>.
- [11]CILIP. Public Library Skills Strategy[EB/OL]. [2020-08-10]. https://cdn.ymaws.com/www.cilip.org.uk/resource/resmgr/cilip_new_website/knowledge_hubs/public-libraries/public_library_skills_strate.pdf.
- [12]魏东原,祝林,陈嘉琪.专业图书馆为实体经济服务的思索与实践[J].图书馆情报工作,2019(1):111-117.
- [13]City of London. Supporting Businesses [EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.cityoflondon.gov.uk/supporting-businesses>.
- [14]CBL. Welcome to the City of London Libraries Catalogue [EB/OL]. [2020-08-10]. https://col.ent.sirsidynix.net.uk/client/en_GB/cbl/.
- [15]CBL. COVID-19 How CBL can help your business[EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.cityoflondon.gov.uk/supporting-businesses/economic-research/city-business-library/covid-19-how-cbl-can-help-your-business>.
- [16]Eventbrite. Business 121 Advice session -By City Business Library[EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.eventbrite.co.uk/e/business-121-advice-session-tickets-109318514620>.
- [17]Eventbrite. City Business Library[EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.eventbrite.co.uk/o/city-business-library-2936108893>.
- [18]City Business Library database guides[EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.cityoflondon.gov.uk/supporting-businesses/economic-research/city-business-library/city-business-library-database-guides>.
- [19]CBL. Digital courses and professional development [EB/OL]. [2020-08-10]. <https://www.cityoflondon.gov.uk/supporting-businesses/economic-research/city-business-library>.
- [20]New Skills Academy. Online Courses [EB/OL]. [2020-08-10]. <https://newskillsacademy.co.uk/courses/all/>.
- [21]文化部关于印发《“十三五”时期全国公共图书馆事业发展规划》的通知 [EB/OL]. [2020-08-10]. http://www.gov.cn/xinwen/2017-07/07/content_5230578.htm.
- [22]刘云鹏.区域性公共图书馆服务科技型中小企业对策研究[J].图书馆工作与研究,2016(3):92-95.
- [23]黄如花,王春迎,周志峰.政府数据开放环境下图书馆面向企业开展创新服务途径研究[J].图书馆建设,2018(8):62-66,74.
- [24]关于扶持残疾人自主就业创业的意见[EB/OL]. [2020-08-10]. <http://www.wzcl.org.cn/news/?8082.html>.
- [25]董红丽,黄丽霞.公共图书馆移动创客空间服务的SWOT分析[J].图书馆工作与研究,2019(6):101-107.

作者简介:

- 刘艳(1979—),女,高级工程师,电网环境保护国家重点实验室(中国电力科学研究院有限公司),湖北,武汉,430074;
- 石乐怡(1997—),女,武汉大学信息管理学院2019级图书馆学专业在读硕士研究生,武汉大学信息管理学院,湖北,武汉,430072;
- 严飞(1981—),男,高级工程师,电网环境保护国家重点实验室(中国电力科学研究院有限公司),湖北,武汉,430074;
- 彭祝平(1986—),男,工程师,电网环境保护国家重点实验室(中国电力科学研究院有限公司),湖北,武汉,430074;
- 刘健彝(1985—),男,工程师,电网环境保护国家重点实验室(中国电力科学研究院有限公司),湖北,武汉,430074.

Practical and Enlightenments of Enterprise Information Service in City Business Library in London

Liu Yan, Shi Leyi, Yan Fei, Peng Zhuping, Liu Jianben

Abstract This paper takes the City Business Library (CBL) as a research object and finds its practical characteristics by using network survey and literature survey, including relying on the support of the government, collecting multiple information resources, carrying out various service activities and implementing effective publicity. Learning from it, this paper puts forwards suggestions on strengthening the business information service ability of public libraries in China from four aspects of policy, resource, service and publicity.

Keywords Public library; Business information service; Small and medium-sized enterprises; Innovation and entrepreneurship

Class Number G259.561