

摘要

创新创业正成为全球性的发展趋势。特别是“大众创业、万众创新”理念的提出，推动着全民创新创业氛围的形成。全民创新创业催生了大量的中小微企业。企业，尤其是地方的中小微企业，是公共图书馆的主要服务对象。联合国教科文组织与国际图联颁布的《公共图书馆宣言》（1994年版）提出为地方企业提供充足的信息服务是图书馆的主要使命之一。在全球以科技实力为核心的综合国力竞争中，英国比较重视科学、研究与创新，且被经济合作与发展组织评为全球最适合创新创业的国家之一。大英图书馆作为英国的主要信息服务机构之一，在中小微企业服务方面已经形成自己独特的做法，积累了一定经验。文章针对创新创业背景下公共图书馆中小微企业服务问题，从理论分析入手，通过调查分析大英图书馆中小微企业服务实践，剖析其特点，并在调查分析我国公共图书馆中小微企业服务现状和问题基础上，探讨来自大英图书馆的相应启示。

文章主要运用调查和案例分析等方法，首先分析创新创业相关概念与基本理论、国内外图书馆企业服务概况、创新创业背景下图书馆企业服务面临的机遇与挑战。接着介绍大英图书馆，分析大英图书馆服务中小微企业的发展历程和主要类型，服务类型包括空间及文献资源服务、商业信息服务、知识产权信息服务、创客服务、培训服务、文创产品服务等。然后总结创新创业背景下大英图书馆服务中小微企业的主要成效，表现为有效满足广大企业需求、构建全国性的企业服务网络、面向中小微企业提供类型多样的服务、兼顾经济效益与社会效益等；剖析取得成效背后的影响因素，如对中小微企业服务的精准定位、主动了解企业需求、以大英图书馆为主体科学规划全国性的企业服务、注重拓展服务合作等。从实践发展来看，我国公共图书馆在企业服务中虽然取得一定成绩，但目前还存在以下主要问题，如公共图书馆企业服务定位与政策导向有待进一步明确、公共图书馆服务难以切合中小微企业需求、公共图书馆为中小微企业服务的成本较高等。在“大众创业、万众创新”的社会大背景下，为更好推进我国公共图书馆服务中小微企业，提出来自大英图书馆的启示主要有公共图书馆应精准定位中小微企业服务、公共图书馆要主动对接中小微企业开展服务、公共图书馆要注重中小微企业服务的规划与评估、公共图书馆要加强合作助力中小微企业服务、公共图书馆中小微企业服务要注重运用新技术等。

关键词：公共图书馆；中小微企业；创新创业

Abstract

Innovation and entrepreneurship are becoming a global development trend, becoming a common practice in the whole society. The innovation and entrepreneurship of the whole people has given birth to a large number of small, medium and micro enterprises. Enterprises, especially local small, medium and micro enterprises, are the main service targets of public libraries. The "Public Library Manifesto", an important document in the industry, emphasizes the important role of public libraries in all aspects, and proposes that providing information services to enterprises is an important part of the work of public libraries. In the global competition for comprehensive national strength with scientific and technological strength as the core, the UK pays more attention to science, research and innovation. As one of the main information service organizations in the UK, the British Library has formed its own unique approach in the service of small, medium and micro enterprises and has accumulated certain experience. This article focuses on the service problems of public libraries for small, medium and micro enterprises under the background of innovation and entrepreneurship. Starting from theoretical analysis, this article analyzes the service practices of small, medium and micro enterprises in the British Library through investigation and analysis, and analyzes its characteristics. Based on the question, discuss the corresponding enlightenment from the British Library.

This paper mainly uses methods such as investigation and case analysis. First, it analyzes the related concepts and basic theories of innovation and entrepreneurship, the overview of domestic and foreign library enterprise services, and the opportunities and challenges faced by library enterprise services under the background of innovation and entrepreneurship. Then introduce the British Library, analyze the development history and main types of small and micro enterprises served by the British Library. The service types include maker services, training services, cultural and creative product services, etc. Then summarize the main achievements of the British Library in serving small, medium and micro enterprises under the background of innovation and entrepreneurship, which are manifested in effectively meeting the needs of the majority of enterprises, building a national enterprise service network, providing various types of services for small, medium and micro enterprises, and taking into account economic and social benefits, etc. Analyze the influencing factors behind the results, such as precise positioning of the services of small, medium and micro enterprises, active understanding of corporate needs,

scientific planning of national corporate services with the British Library as the main body, and focus on expanding service cooperation. From the perspective of practical development, although my country's public libraries have achieved certain results in corporate services, there are still the following major problems. For example, public library corporate service positioning and policy orientation need to be further clarified, and public library services are difficult to meet small, medium and micro enterprises. Demand, the high cost of public library services for small, medium and micro enterprises, etc. In order to better promote my country's public libraries to serve small, medium and micro enterprises, this article puts forward the inspiration from the British Library under the social background of innovation and entrepreneurship. These enlightenments are mainly that public libraries should accurately position the services of small, medium and micro enterprises, public libraries should actively connect with small, medium and micro enterprises to provide services, public libraries should pay attention to the planning and evaluation of small, medium and micro enterprise services, and public libraries should strengthen cooperation to help small, medium and micro enterprises. Enterprise services and public library services for small, medium and micro enterprises should focus on the use of new technologies, etc.

Due to the continuous development of society and technology, under the background of innovation and entrepreneurship, the service of small, medium-sized and micro enterprises in public libraries needs to constantly improve the service mode and service quality. In this paper, the case analysis of the service of small, medium-sized and micro enterprises in the British Library is mainly based on literature and network investigation. There is no field practical investigation, no in-depth cause analysis in combination with the background of economic, social and cultural development in the UK, and no comparative analysis of the practice of the service of small, medium-sized and micro enterprises in public libraries in other countries other than the British Library. These deficiencies provide a good entry point for future research and should continue to be concerned in the future.

Keywords: Public Library; Small, Medium and Micro Enterprises; Innovation and Entrepreneurship

目录

摘要.....	I
Abstract.....	II
目录.....	IV
第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景与意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	2
1.2 国内外研究现状.....	3
1.2.1 国外研究现状.....	3
1.2.2 国内研究现状.....	6
1.2.3 研究述评.....	9
1.3 研究思路与方法.....	9
1.3.1 研究思路.....	9
1.3.2 研究方法.....	10
1.4 创新点.....	10
第 2 章 创新创业与图书馆企业服务概述	11
2.1 创新创业相关概念与基本理论.....	11
2.1.1 创新创业相关概念.....	11
2.1.2 创新创业的基本理论.....	12
2.2 国内外图书馆企业服务概况.....	13
2.2.1 国外图书馆企业服务概况.....	13
2.2.2 国内图书馆企业服务概况.....	16
2.3 创新创业背景下图书馆企业服务面临的机遇与挑战.....	17
2.3.1 创新创业背景下图书馆企业服务面临的机遇.....	17
2.3.2 创新创业背景下图书馆企业服务面临的挑战.....	17
第 3 章 创新创业背景下大英图书馆中小微企业服务的发展历程与现状	19
3.1 大英图书馆及服务中小微企业的发展历程.....	19
3.1.1 大英图书馆简介.....	19
3.1.2 大英图书馆服务中小微企业的发展历程.....	20
3.2 创新创业背景下大英图书馆中小微企业服务现状.....	21

3.2.1 常规性服务.....	21
3.2.2 特色化服务.....	26
第 4 章 创新创业背景下大英图书馆服务中小微企业的主要成效及影响因素.....	32
4.1 主要成效.....	32
4.1.1 有效满足广大企业的需求.....	32
4.1.2 构建全国性的企业服务网络.....	32
4.1.3 面向中小微企业提供类型多样化的服务.....	33
4.1.4 兼顾经济效益与社会效益.....	33
4.2 大英图书馆服务中小微企业的影响因素.....	33
4.2.1 大英图书馆对中小微企业服务的精准定位.....	34
4.2.2 大英图书馆主动了解企业需求.....	34
4.2.3 以大英图书馆为主体科学规划全国性的企业服务.....	35
4.2.4 大英图书馆注重拓展服务合作.....	35
第 5 章 创新创业背景下大英图书馆中小微企业服务对我国公共图书馆的启示.....	37
5.1 我国公共图书馆服务中小微企业的现状与问题.....	37
5.1.1 我国公共图书馆服务中小微企业现状.....	37
5.1.2 我国公共图书馆服务中小微企业存在的主要问题.....	40
5.2 借鉴大英图书馆经验促进我国公共图书馆服务中小微企业的建议.....	41
5.2.1 公共图书馆应精准定位中小微企业服务.....	41
5.2.2 公共图书馆要主动对接中小微企业开展服务.....	41
5.2.3 公共图书馆要注重中小微企业服务的规划与评估.....	42
5.2.4 公共图书馆要加强合作助力中小微企业服务.....	43
第 6 章 结语.....	46
6.1 研究总结.....	46
6.2 研究不足和展望.....	47
参考文献.....	49
致谢.....	53
个人简历、在学期间发表的学术论文及研究成果.....	54

第 1 章 绪论

在当前创新创业背景下，图书馆应引入大众创新理念，引导服务向创新发展。为此需要进一步优化图书馆的资源结构，促进交流和互动。同时，大英图书馆通过建立以商业和知识产权为中心的服务模式产生了良好的经济效益和社会效益。国内图书馆需要就当前背景下，借鉴大英图书馆的宝贵经验，为更好地为企业提供服务，建立专门的信息服务平台构建专门的中小企业信息服务平台，实现企业智能化服务的规模效益。因此，可以学习和借鉴大英图书馆企业服务的主要做法，总结经验，根据现有的我国公共图书馆企业信息服务的现状来研究创新创业背景下公共图书馆企业信息服务的特点和规律。

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究背景

创新创业已经成为全球性的发展趋势。20 世纪的 40 年代左右，美国在联邦政府的支持下，企业开始注重科技创新，逐渐构建起创新创业的生态系统。此后，加拿大的创新创业教育服务也开始流行，并在全国创建相应的创业中心和孵化基地。英国政府也出台有利于创新创业的相关教育政策，并注重产学研的结合。2014 年，英国政府出台了文件《一切为了创新》(Enterprise for All)。2016 年，英国科学与技术委员会致信首相，强调在大学开展正式的创业教育的重要性。2017 年，英国教育部出台的《教学卓越框架》(Teaching Excellence Framework) 特别重视创新创业教育，将学生投入创新创业活动的程度、毕业生初创企业的数量及影响作为高校教学卓越的证据之一。^①英国 2019 年 11 月发布高校《创新创业教育框架》

(Enterprise and Entrepreneurship Education Framework)，打破“创业教育就是培养企业家”的认识误区，将创新创业教育回归到“培养创新能力”的教育本质。^②

特别是 2014 年 9 月，在夏季达沃斯论坛上，李克强总理直接表明“大众创业、万众创新”是现代企业经营的重要理念，重在营造一个可以由全民投入到创新创业当中的氛围。2015 年，国务院颁布了《关于发展众创空间推进大众创新创业的指导意见》(国办发〔2015〕9 号)，着重要求发展中小微企业的众创空间，出发点是为了营造出一个适合创业创新的生态环境。

众创运动旨在注入新活力于图书馆领域当中，这同时也为图书馆的转型和发展提供了再造的渠道和途径。2018 年 9 月，国务院发布了关于推动创新创业高质量

^① 崔军.英国高校创新创业教育国家框架：理念更新与思路借鉴[J].比较教育研究,2020(5):63-69.

^② AHE. Enterprise and Entrepreneurship Education Framework[R]. London: Advance Higher Education, 2019.

发展，从而打造“双创”升级版的系列建议。其中指明了必须要深入去推动和加强利用科技创新来作为各个行业的发展的基础，建立高校、科研院所与企业搭建建设桥梁，从而实现概念、验证、孵化、育成等基础研究转化成非常重要经济支撑的服务平台。

企业，尤其是地方的中小微企业，是公共图书馆的主要服务对象。联合国教科文组织与国际图联颁布的《公共图书馆宣言》（1994年版）提出为地方企业提供充足的信息服务是图书馆的主要使命之一。在当下这个知识共享的时代，为地方企业提供的服务应该更加开放，并且以展示、交流和自助为特征。必须尽最大努力缩短信息资源提供者、公共图书馆服务与小微企业之间的距离。我国2018年新修订的《中华人民共和国中小企业促进法》，规定建立健全社会化的中小企业公共服务体系等，其中应该包括公共图书馆。

欧洲的图书馆也较为重视对于中小微企业创新创业的信息服务，以大英图书馆为代表的图书馆就曾参与到相关事务当中。例如，为更好地服务当地经济，公共图书馆为初创立的企业提供信息服务支持；建立商业与知识产权中心（即B&IP中心），更好地提供专业化的企业服务。根据相关统计数据显示，创立的B&IP中心累计为超过1000家企业，累计50万人提供服务。英国已经形成较完善的公共图书馆服务网络，而在这里发挥着重大作用的是大英图书馆的商业与知识产权中心，他为各种经营方向的中小微企业提供各式各样的服务，同时这也指导了英国整个公共图书馆的企业信息服务实践。在这样的创业环境中，中小型创业公司已有上万家，这将会为伦敦地区提供大量的就业岗位，拉高就业率，据统计报道显示平均每年超 1000 余个就业岗位在创业公司的兴起下诞生，且该中心每 1 英镑作为公共资金的投入能产生 8.80 英镑将近 8 倍的回报。除此之外，英国知识产权局(IPO)、英国社区和地方政府部门 (DCLG) 以及英国艺术委员会 (ACE)进行合作，全力推动“企业图书馆” (Enterprising Libraries) 项目，使得大英图书馆能够在全国范围内部署各种各样的商业及知识产权中心网络化服务。目前，据统计已经有 13 个重要城市图书馆成立 B&IP 中心这还不包括伦敦地区，同时也结合了互联网远程连线的模式从而不断扩大用户范围以及活动的影响力。

1.1.2 研究意义

在当前创新创业背景下，图书馆应引入大众创新理念，引导服务向创新发展。为此需要进一步优化图书馆的资源结构，促进交流和互动。大英图书馆在这样的背景下，通过建立以商业和知识产权为中心的服务模式产生了良好的经济效益和社会效益。国内图书馆需要借鉴大英图书馆的宝贵经验，为更好地为企业提供服务，建立专门的信息服务平台构建专门的中小企业信息服务平台，实现企业智能化服务的

规模效益。因此，本文的研究具有如下的意义：

理论意义方面，在大城市的图书馆企业服务中，目前国内很多大城市图书馆已经陆续作出了尝试，取得了相应的成果。许多学者针对这些图书馆服务展开了研究，但结合国外典型案例和国内实际情况的理论研究较少。因此，本文拟通过具有代表性的大英图书馆案例进行研究，分析公共图书馆中小微企业服务的基本理论与规律，丰富相关的理论研究成果。

实践意义方面，本文结合现实情况在创新创业背景下，对大英图书馆企业信息服务主要做法与特点等进行分析，总结其存在的问题和解决对策。研究出的相关成果可以作为我国公共图书馆的可供对照吸取经验的大体标准，从而去指导我国公共图书馆从事的创新创业服务，不断提升创新创业成功率。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 国外研究现状

随着国外企业对创新创业服务的需求发展，学者们对于图书馆企业服务的关注度也越来越高。早在 1997 年就有学者开始关注图书馆在商业发展中的定位。国外的图书馆一般都设立工商图书馆分馆为企业提供信息服务，国外学者主要通过实地调查法和模拟实验法，重点研究图书馆企业服务问题。笔者对 EBSCO 数据库、Emerald 数据库进行检索，选用关键词为“library”和“innovation and entrepreneurship”、“library”和“business service”进行组配，时间限定在 2015-2021 年，得到 165 篇有效文献。主要研究内容有：

(1)国外公共图书馆企业信息服务的内容分析

在国外对于公共图书馆企业信息服务内容研究中，Bleiweis^①认为，公共图书馆的服务内容较为繁杂，因此需要在为企业提供相关服务时，根据企业的特点和需求有针对性地服务。在这个过程中可以借助统计学的方法，精准匹配企业信息从而提供服务。Walzer和Gruidl^②则从提供服务的时间的角度，对图书馆外部联系工作提出了更为明确的要求。他们建议图书馆管理员需要花费至少十分之一的时间在外部联系上，这样才能加强沟通与了解。在长时间的外部联系工作中，对所处社会环境有更清晰地了解，从而能够更好地服务于当地的企业。对于佛罗里达州图书馆分馆我们进行了全面调查，从而发现馆员更多的是采取了基本原理与切身实践相结合的

① Bleiweis,M.Helping business: the library's role in community economic development :A how-to-do-it manual[M]. New York:Neal-Schuman,1997 .

② Walzer,N.,andJ.Gruidl.The role of small public libraries in community economic development[J].Illinois Libraries 1996,78(1):50-56.

研究方法,利用均匀量化来体现出图书馆信息服务创造的价值,即“投资回报率”,其次还针对用户的进行走访和调查,适当挖掘当地小微企业的需求,从而积累针对性的信息资源输送给企业并提供有价值的商业研究服务、额外的更新相关数据库目录和开发新职业领域,是企业管理者比较在意的几个服务重点。图书馆从这些重要举措入手加以改进和创新,努力为小微企业提供更加完备的服务,带动当地经济发展,这也顺带反映了图书馆对当地经济所作出的贡献。^①作为中央图书馆大型信息中心的分支,一直持续性的提供各种各样的便利服务给予企业,例如远程网上数据库并安排专业知识背景的馆员协助企业主进行使用,这使得解锁各项信息的过程更加高效,并为其量身定制各项研究方案,让企业主能够最大限度的避免信息膨胀而导致的进退维谷。

同时也存在学者在研究报告中指出,在宾夕法尼亚的兰开斯特县的某个中小型图书馆,计划与当地规划委员会展开了一系列的合作,其中最为显著的成就是他们共同成立了一个商业信息中心(BIG)^②,这成为了伫立在中央图书馆大型信息中心的重要分支之一,他最为突出的服务内容就是有渠道给企业去检索各种信息资源,这都得益于远程线上数据库的成立,考虑到企业主可能还不太会使用或者识别各类信息术语,所以还专门配备有强相关知识背景的高素质馆员去协助企业主使用数据库,同时针对企业主的喜好特征以及运营方案来专门定制符合其相关需求的计划书。

(2)国外公共图书馆企业信息服务的策略研究

谷安宁在《大英图书馆服务中小企业的实践及启示》^③中提到在2012年底,大英图书馆就制定了相应的战略目标针对图书馆服务于中小企业,主要是提供情报信息等,其中大英图书馆与政府知识产权局(Intellectual Property Office,以下简称IPO)、英国社区和地方政府部门(Department for Communities and Local Government,以下简称DCLG)及ACE建立了战略合作伙伴关系,他们希望开展相关项目和给予资金支柱来尽可能的形成以图书馆为社区中心、企业孵化中心的创新创业氛围。中小企业一直作为经济发展的主力军,无论从税收就业方面都是主要经济支柱,大力发展小微企业的创新成就有利于刺激地区经济的发展,从而增强社会流动性和社会活力。Glen Holt《changing demand for library business service》^④指出互联网新媒体的出现使企业主能够在网上获取各种信息、不仅时效性大大提高,也能节约成本,网上资源的价格会更低。同时也可以不用经过加工直接使用,在进行传播时受众范

① Christine Hamilton-Pennell, MLIS, MAR. Public libraries and community economic development: partnering for success[J]. Illinois Institute for Rural Affairs, 2008. 18(10):1-8.

② Christine Hamilton-Pennell, MLIS, MAR. Public libraries and community economic development: partnering for success[J]. Illinois Institute for Rural Affairs, 2008. 18(10):1-8.

③ 谷安宁. 大英图书馆服务中小企业的实践及启示[J]. 图书馆学研究, 2015(1):97-100.

④ Glen Holt. Changing demand for library business service[EB/OL]. The Bottom Line: Managing Library Finances, 2001, 14(1). <https://doi.org/10.1108/bl.2001.17014aab.001>

围会更广阔。而公共图书馆的企业信息服务方式过于保守和固定，导致公共图书馆正在逐渐丧失一些用户，这是目前电子媒介的兴起给图书馆带来的重要挑战，但换个角度这也为图书馆的发展带来了新的机遇；对于大型企业来说，在互联网去搜索整理信息虽然更为直接和快捷，但对于没有什么购买力，人员也相当不足的中小微企业来说他们根本没有多余的成本和时间去网上整理相关信息，更不要提到个人创业者和普通就业人员，单独的经营压力就已经让他们感到吃力，那么针对这个问题公共图书馆可以充当检索和整理信息的工具，帮个体户或者小型企业去搜集筛选分析他们所需要的信息。总而言之，图书馆现阶段应该转变服务职能，要精准识别服务对象。同时，公共图书馆可以根据自身特色，所处环境特点，进行针对性的调整而不能一味地模仿。大英图书馆在2015-2023的发展规划 (Living Knowledge) ^①中提到现阶段需要发展保管文献资源、研究信息产品、商业市场运营、文化底蕴经典、加强学习能力和国际化，其中商业服务就是加速企业创新和快速兴起。这个战略目的就在于利用商业组织来进行各种形式的研究，比如不同专利的申请保护和咨询，它的本质目的就是促进国家创新与经济的发展。文献资源的提供是为了服务英国的工业发展和制造业的研究；而商业和知识产权中心则是为了帮助各式各样的商业组织在市场上能有立足之地，大型的公司都有法务和sop部门，他们对于产品更新迭代和卡点设计都有专业人员来进行调整和保障，而中小型企业却没有过多的信息来源去应对不同政策或者是规则，这就需要一些低价甚至是无偿的咨询部门提供培训和信息支持，图书馆刚好可以做到这一点。在帮助企业、发明家和设计师去开发保护和商业化他们的想法、增加企业的影响力时，图书馆也能间接的扩大自己的影响力，商业化其实不是一个单方面获利的发展方向，有可能会实现双赢。Vongjaturapat和Chaveesuk则表明，移动技术的快速发展为支持用户在动态移动环境中工作提供了巨大的潜力。研究表明，被调查者希望通过他们的手持设备访问相关服务。针对这一趋势，他们针对以下问题提出一个理论模型:在使用图书馆信息服务时，移动技术接受度的关键决定因素是什么，以及图书馆在移动技术接受过程中，如何整合读者视角和技术视角^②。

(3)国外公共图书馆企业信息服务模式

信息服务模式就是对信息服务的组成部分及其基本原理的详细描述。信息服务模式的组成部分分为对象、资源、服务方式、服务人员以及时间和空间。同时国外公共图书馆的企业信息服务模式也是各种各样。比如，为了开展企业信息服务和提

① The British Library.Living Knowledge: British Library 2015-2023[R].<http://www.bl.uk/projects/living-knowledge-the-british-library-2015-2023>

② Vongjaturapat, S., and S. Chaveesuk . Mobile technology acceptance for library information service: A theoretical model. International Conference on Information Society IEEE, 2013.

高相应的服务质量,国外的公共图书馆一般情况下会与企业特别是一些商业中间商组织建立良好的交易关系;同时积极的去拓展和利用各种机会来推广图书馆的信息资源和各式服务;清楚的把握企业的信息需求,并把这些信息需求转变成为图书馆的珍贵资源和可提供的服务等。

闫伟东在《国外公共图书馆企业信息服务对我们的启示——以深圳市科技图书馆为例》^①中总结了国外公共图书馆企业信息服务模式:第一,图书馆必须十分重视资源建设,图书馆必须充分了解企业的信息需求,在此基础上,要参考企业重要相关人事的要求之后再去采访企业所需要的纸质文件及电子资源;第二,图书馆根据企业的信息需求提供相应的信息内容,将其整合成内参报告,这其中包括替企业捕捉潜在消费者、了解竞争对手、寻找行业信息资源、特定企业研究计划书等;第三,帮助企业获得个性化的信息文件夹。

Mcelroy则描述了一个为期19周的项目,旨在检查和评估位于爱丁堡Riccanton的Syntex研究中心的一个医药研发中心的图书馆信息服务。该项目不同寻常的是,它试图评估图书馆的库存、活动和服务的全部范围,而不是只处理单个方面。注意到图书馆和评估项目的委托^②。随着网络媒体的日益发展,镜像传播理论的出现使得图书馆与读者之间的交流与互动更加频繁,图书馆的信息服务模式也在逐渐发生变化。Wang以镜像传播理论为出发点,介绍了镜像传播对图书馆信息服务的影响,分析了基于镜像传播理论的图书馆信息服务的发展趋势和几种类型,揭示了图书馆信息服务建设中的关键问题^③。

1.2.2 国内研究现状

本研究选取检索工具为中国知网(CNKI),限定检索时间段为1997年-2021年之间,利用主题词“大英图书馆”和“企业”、“图书馆”和“中小微企业”、“图书馆”和“创新创业”进行组配检索,共获得有效文献309篇。研究内容主要集中在以下几个方面:

(1)公共图书馆为企业服务的必要性和优势

范沈姗《企业竞争情报——图书馆信息服务的新热点》^④提到公共图书馆为企业提供信息服务存在以下优势:首先是有不同的方式进行资源获取、其次是现代化的图书馆具有一定的技术支持、再次可以精准对接关键项目的人才,最后也是最重

① 闫伟东. 国外公共图书馆企业信息服务对我们的启示——以深圳市科技图书馆为例[J]. 图书馆论坛, 2009, 29(5):71-73.

② Mcelroy R, A. Library-information service evaluation: a case-history from pharmaceutical R and D[J]. Aslib Proceedings, 1982, 34(5):249-265.

③ Wang Q. Research on library information service model based on the mirror-propagation theory. [J]Journal of Library and Information Sciences in Agriculture, 2018:131-142.

④ 范沈姗.企业竞争情报—图书馆信息服务的新热点[J].图书馆理论与实践, 2001, (1):24-26.

要的可以获得不同需求的信息用户。赵学萍在《关于公共图书馆面向企业开展情报服务的思考》^①中总结了公共图书馆服务于企业的具体优势：文献资源、服务方式、技术支持、人才获取等。易平《图书馆应加强对中小企业的信息服务》^②提出图书馆很适合服务于中小微企业，他可以提供大量馆藏资源、信息和相关渠道，这几点主要是体现在与其他信息机构相比的情况下，论资源图书馆具有的不止是完备并且是拥有绝对专业的信息模型，这是图书馆综合而又成体系的资源整合优势。而此优势正适合在当代信息杂乱而又发散的状况下，迫切想要一个清晰又有逻辑的综合信息体的企业主。再具备了现代通讯技术、计算机技术广泛的加持，图书馆信息服务会更加智能而贴合需求，所以大型图书馆都建有专属的网络系统、数据库，并联通了国际互联网。但是公共图书馆并没有拥有绝对的优势，这意味着公共图书馆要更加专注于网络信息技术的发展，同时要制定各项优惠政策和福利去吸引专业的信息服务人才，设备也要格外的超前，服务手段也要与时俱进，最终达到资源的共享。但同样，不少私人资源机构也会通过提高信息服务的水平和效益来塑造更好的社会形象，这些对于公共图书馆来说都是不小的威胁。

(2)公共图书馆为企业服务面临的主要障碍分析

盖丽英1995年发表的《论特区图书馆企业信息服务体系的建立》剖析了当时图书馆开展企业服务工作可能存在的问题和阻碍，这其实是为其他地区提供经验参考，比如传统的计划经济会制约一定的市场活力，这也阻碍了图书馆提供信息资源的准确度，供需达不到相对的平衡，信息业发展也会停滞不前，生产和生产方式都是核心矛盾^③。韩静娴也指出在开展图书馆附加服务的时候会产生诸多的实际难题，例如服务的观念过于落后，没有能够及时地转变观念；人力资源的缺失，导致供需失衡等；还会面临机构体制带来的一系列威胁和压力。并且在《面向企业的图书馆服务创新——2007年全国图书馆企业信息服务年会研讨会议报告》^④韩静娴指出图书馆能够提供的服务还是无法全面的顾及到各个方面并且也会面临许多难度和挑战，像比如公共图书馆的现有体制和观念比较陈旧保守；信息服务人员资质不足；服务机制的限制；以及在大数据时代，图书馆还会拥有民营咨询公司和大型企业信息中心这样强劲的对手。郭腊梅《图书馆如何营造为民营经济服务的信息平台——兼论苏州图书馆为企业服务的实践》^⑤当中提出了资金的支持问题，图书馆准备一系

① 赵学萍. 关于公共图书馆面向企业开展情报服务的思考[J]. 现代情报, 2002(6):124-126.

② 易平. 图书馆应加强对中小企业的信息服务[J]. 全国商情·经济理论研究, 2009 (18) : 48-49.

③ 盖丽英. 论特区图书馆企业信息服务体系的建立[J]. 新东方, 1995(4):73-77.

④ 韩静娴. 面向企业的图书馆服务创新——2007年全国图书馆企业信息服务年会研讨会会议报告[J]. 科技资讯, 2008(5):256.

⑤ 郭腊梅. 图书馆如何营造为民营经济服务的信息平台——兼论苏州图书馆为企业服务的实践[J]. 新世纪图书馆, 2005(2):37-39.

列的企业信息服务过程中会需要大量的资源配置和人力成本，而很多图书馆会因为经费不足只能放弃更为专业或者更受欢迎的企业服务这就直接影响了用户服务的满意度。范沈姗《企业竞争情报——图书馆信息服务的新热点》^①阐述了公共图书馆在为企业提供服务的过程中因为对现有的竞争产品和资源认知不全面导致没能整理出完备的竞争情报，缺少深层次的竞争情报产品，这也对企业在图书馆服务这块存在不好的印象；再就是现代化的技术没有落实在服务中，提供服务的人员也不够专业，没有让企业主们有良好的体验。刘丽梅、范敏在《图书馆为企业信息服务的网络化模式》^②指出以下障碍：图书馆的馆藏资源陈旧，更新迭代慢，无法充分满足企业用户的信息需求；图书馆与企业的沟通合作较少，缺乏主动为企业提供服务的信息服务的意识；企业对图书馆的信任度不够，不相信其信息服务的能力。刘敏和吕先竞的《公共图书馆面向企业的信息服务调查研究》^③综合介绍了我国内地各地区公共图书馆的基本情况，并调研了我国31个省级公共图书馆通过网络为企业提供服务的情况，总结出我国公共图书馆面向企业的信息服务存在着职能不清晰问题、图书馆数量不足问题、累计馆藏文献缺失问题、文献利用问题和通过网络为企业提供服务存在的问题。周芳笃在《公共图书馆面向中小企业信息服务的思考》^④一文中分析了公共图书馆面向中小企业的信息服务存在着公共图书馆与企业之间沟通不够，公共图书馆缺乏企业所需的信息资源，图书馆缺乏信息服务主动、竞争意识以及公共图书馆信息服务水平单一等障碍因素。

(3)公共图书馆企业信息服务模式分析

1994年国际图联与联合国教科文组织共同颁布的《公共图书馆宣言》中明确规定：“向当地的企业、社团和利益集团提供必要的信息服务应当成为公共图书馆服务的核心内容。”公共图书馆企业信息服务是指公共图书馆针对企业的特定需求，将收集到的信息经过加工，通过各种方式和手段为企业用户提供信息产品和服务，以促进企业的发展，如查新、翻译、专题服务、竞争情报、知识产权和行业动态信息等等。

刘庆在《面向企业的我国公共图书馆信息服务研究》^⑤中归纳了我国图书馆信息服务的主要内容，总体上包括：文献查找、讲座、专题信息研究等。而目前我国公共图书馆为企业提供的多数都是已经经过信息加工处理或者是深层次的情报剖析。以国家图书馆为例，主要提供的企业信息服务内容有：日常剪报；媒体监测服务：会根据客户不同需求来制定合理的信息媒介跟踪服务，包括行业信息监测媒体

① 范沈姗. 企业竞争情报——图书馆信息服务的新热点[J]. 图书馆理论与实践, 2001(1):24-26, 34.

② 刘丽梅, 范敏. 图书馆为企业信息服务的网络化模式[J]. 情报科学, 2002(12):1242-1243.

③ 刘敏, 吕先竞. 公共图书馆面向企业的信息服务调查研究[J]. 图书馆建设(9):59-62, 65

④ 周芳笃. 公共图书馆面向中小企业信息服务的思考[J]. 科技情报开发与经济, 2009, 19(36):50-52.

⑤ 刘庆. 面向企业的我国公共图书馆信息服务研究[D]. 湘潭大学. 2011.

报道、新闻通稿监测、新闻发布会监测、公关活动监测、危机信息监测等；竞争情报服务，以竞争对手最新信息、行业动态、产品广告投放情况与广告价值评估等情报数据资料，分析后会提供包括原始数据在内的综合性的监测报告。文学主要是翻译服务，比如为事业单位提供相应的文献检索服务，调研科研项目、论文文献检索、生产项目评估计划表等文献支持。

1.2.3 研究述评

综上，国内外学者都较关注图书馆企业服务问题。国外对公共图书馆企业服务的研究，主要从商业信息服务角度分析，并注重个案分析与实践应用相结合，对相应服务存在的问题及改进措施进行了较多研究。国外的公共图书馆一般都设立图书馆的分馆，负责工商类的信息服务，如英国公共图书馆。

国内学者主要通过实地调查和国外案例借鉴分析来研究图书馆企业服务问题。有的学者针对国内企业实际特点展开调查和研究，分析中国图书馆企业服务的现实问题。有的结合国外案例，分析图书馆企业服务过程中策略和成功经验，其中包括创新创业服务等。

我国公共图书馆面向企业的信息服务还处于摸索阶段。当前国内企业的相关意识较弱，未营造出竞争的氛围，公共图书馆仍存在许多问题，需要进一步改进。英国已经形成较完善的公共图书馆服务网络，其中大英图书馆的商业服务中心在为企业服务中发挥了重要作用，也指导英国整个公共图书馆的企业信息服务实践。由于已有研究内容大多聚焦在图书馆服务企业的内容上，但与创新创业结合的相关研究还不多。因此，我们可以学习和借鉴大英图书馆企业服务的主要做法，总结经验，根据我国公共图书馆企业信息服务的实际情况，研究创新创业背景下公共图书馆企业信息服务的特点和规律，而这正是本文的研究价值所在。

1.3 研究思路与方法

1.3.1 研究思路

本文以基本理论—大英图书馆实践研究—启示建议为研究思路，首先分析创新创业相关概念与基本理论、国内外图书馆企业服务概况、创新创业背景下图书馆企业服务面临的机遇与挑战。接着介绍大英图书馆，分析大英图书馆服务中小微企业的发展历程和主要类型，服务类型包括空间及文献资源服务、商业信息服务、知识产权信息服务、创客服务、培训服务、文创产品服务等。总结我国公共图书馆的发展现状，并针对性提出建议。具体内容如下：

第一章：绪论，对研究背景、研究意义及国内外文献综述等介绍。

第二章：分析创新创业与图书馆企业服务的基本理论和主要问题，包括图书馆企业信息服务发展概况、面临的机遇和挑战等。

第三章：分析创新创业背景下大英图书馆服务中小微企业的发展历程和现状

第四章：分析创新创业背景下大英图书馆服务中小微企业的主要成效与影响因素。

第五章：结合我国公共图书馆的实际情况，分析创新创业背景下大英图书馆服务中小微企业的成功经验及其启示。

最后一章为结论与展望。

1.3.2 研究方法

科学的研究方法主要是指进行科学研究所运用的理论、原则和思维方式等，而科学的研究方法能提高研究的准确性和真实性。对本文研究影响较大的研究方法有：

本文采用的一些主要研究手段有：

(1) 文献资源研究法：论文作者对于图书馆企业服务、创新创业服务的相关资料文献进行了大量积累、分析、整合汇总为有价值的参考资料，文献的来源主要有图书馆、中国知网、E线图情网站等。

(2) 网络调查法：在大英图书馆官方网站进行访问和利用现有研究成果来统计、查阅、分类和综合。对当前图书馆企业服务的特点和发展新方向有更好的把握，积累本研究相关的信息，为下一步工作的进行打下扎实的基础。

(3) 案例分析法：由于英国的公共图书馆服务网络已经扩散至全国甚至全球范围，许多国家的图书馆也在纷纷效仿，而大英图书馆最为显著的成就就是商业服务中心提供的知识产权服务，这在企业服务系统中发挥了重要作用，也指引了整个英国公共图书馆的企业信息服务的实操。本文借鉴大英图书馆的商业服务中心的成功案例，详细分析大英图书馆在面向企业的信息服务资源包含了哪些相关内容、采取了怎样的方法措施及使用到的企业信息服务平台、信息服务效果等。

1.4 创新点

本文通过对创新创业背景下大英图书馆服务中小微企业的实践分析，结合我国实际情况，分析相应的启示。主要创新有：

(1) 本文结合创新创业背景，系统分析大英图书馆为中小微企业服务的发展历程、主要服务类型、取得的主要成效与影响因素、实践经验等。

(2) 在调查和比较的基础上，提出借鉴大英图书馆服务中小微企业的实践经验，分析其对创新创业背景下我国公共图书馆服务的启示。

第2章 创新创业与图书馆企业服务概述

在理论的指导下，政府层面也出台了相关政策。如中国从千禧年开始创新创业就逐步成为社会热点话题，中央政府和各地陆续颁布了各种创新创业的促进政策。就目前来看，国家颁发了相关应援政策来强烈支持和鼓励创新创业，2015年5月13日，国务院办公厅发布的《国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见》，意旨如何促进高校去大力宣发创新创业的优势和亮点，来全方位教育大学生对于创新创业的认知和了解，并且也明确提出对应的要求。2016年3月，在政府工作报告中首次提出了“大众创业、万众创新”这一新动向，从而进一步引起了高校、企业、政府机构和老百姓的广泛的关注和重视，从而推动了创新创业在图书馆的深化与开展。^①

2.1 创新创业相关概念与基本理论

2.1.1 创新创业相关概念

创新是指在社会生活的各个实践领域，运用知识和理论不断产生新思想、新理论、新方法、新发明并实现新价值的能力。创业是一种风险非常高的企业管理活动，但是却是一种高价值的创新挑战。它虽然可以应用于经济、金融等诸多领域，但本质上仍然是一种创新。

创新创业具体包括理论创新、文化创新、科技创新、制度创新等方面的创新项目。创新创业的关键在于通过改进制度和采取相对应的模式来激发源源不断的创新活力，有了大致的框架，就可以进一步推动相关技术、周边产品、内部管理协调的全面创新，在这个不断量变又质变的过程中实现新理论新观点和新文化的输出。

出台关于创新创业相关政策，主要是想推动创新而又伴随着创业相辅相成，相互促进。一般来说，大家认为创业才是突破自己的主要渠道，但是要想立足于残酷的市场，创新才是关键。创业的成败很大程度上就是取决于有没有进行符合消费者需求的创新，一味地扩大现有热门商品的生产，只是在原地踏步，着重眼前的利益。发展是一辈子的事，创业不是图新鲜或者图所谓的快餐经济，这样对自身对社会其实没有太大的意义，创新是可持续性的，没有创新的创业精神就等于空中楼阁；客户无法认可的产品和服务的创新和创业也在一定程度上成为资源的浪费和错配。^②

^① 金晓东.公共图书馆对中小企业竞争情报服务策略研究[J].河南图书馆学刊,2016,36(11):18-19.

^② 申蓉.美国公共图书馆为创业企业服务的实践及启示[J].图书馆建设,2015(10):71-74.

2.1.2 创新创业的基本理论

自熊彼特提出“创新”理论以来，各国学者都在努力探索。国内和国外学术界关于创新创业政策的研究还不能完整成系统，大部分人都还不能严格区分出什么是创新以及创业政策具体包含的范畴，同时，大多数人也很难精确理解这些创业政策是从何时何地何契机开创的，对于创新创业理论的利用还不充分。目前，国内外学者对于研究主体的对象还是更多聚焦于：科技研发人员以及大学生人群。

在理论的指导下，政府层面也出台了相关政策。如中国，从二零零零年开始创新创业就逐步成为社会热点话题，中央政府和各地陆续颁布了各种创新创业的促进政策，如表2.1，这些有力地促进了我国创新创业的发展。

表2.1 创新创业政策

发布时间	发布部门	政策文件名称	政策内容简要
2015年6月11日	国务院	《国务院关于大力推进大众创业万众创新若干政策措施的意见》	充分认识推进大众创业、万众创新的重要意义；创新体制机制，实现创业便利化。
2015年9月23日	国务院	《国务院关于加快构建大众创业万众创新支撑平台的指导意见》	把握发展机遇，汇聚经济社会发展新动能；创新发展理念，着力打造创业创新新格局；全面推进众创，释放创业创新能量。
2017年7月21日	国务院	《国务院关于强化实施创新驱动发展战略进一步推进大众创业万众创新深入发展的意见》	进一步优化创新创业环境，加快科技成果转化，拓展企业融资渠道，推进大众创业、万众创新深入发展。

国家针对中小微企业制定了以下扶持政策：第一，经济扶持，专门设置了基金会来发展中小微企业的创业创新项目，这是由中共中央专门拨款，是强有力的经济支柱。政府格外重视小微企业的发展，将申请基金的流程尽量简化，方便小微企业的纳入。并且不断加大资金的投入，申请方式也花样繁多，直接资助、贷款、担保贷款、贴息等都为中小微企业开展创新项目提供了成本支持。到2020年底，预算安排金已高达54亿元左右，立项项目在8063个左右。另外，政府采购不断扩大渠道来满足中小企业不同类型的自主创新产品的市场需要。政府还强加规定，国家与地区投资重点在建设工程中，对于国产设备的采购比重一般不应少于总价值60%。同时

国家政府先后出台相关的税收激励政策，使得中小企业在创新创业方面减少了成本压力。再比如支持研发，将技术研发费150%对应缴税所得额进行抵扣等。政府创立了创新型集群战略，设置高新区群落，其中包含来53个国家和地区高新技术产业，另外还加入开发区的改造和变革，其中入驻的企业超过4万家；我国还建立了创新型中介服务政策，当前我国拥有1280家左右生产力推动中心，为超过9.69万家企业提供相应的企业服务；还有一些科技创业园孵化政策，设立一些孵化器专门培养高科技人才和企业管理模式，为了推动科技转化，将高科技企业的科技成果进行保护和量产，赋予高科技企业与企业家服务机构无限活力。这都是作为我国创新体系主要构成及地方创新体系核心要素。到2015年底时，国家留学人员的创业园地在110个左右，入园留学人员的企业共计7000家左右，人数在17000人左右，年产值超出350亿元。已经构建起大学科技园63个左右，转化的科技成果达三千余项左右；政府也提供相关的金融支持。我国先后开通深圳证券交易所中小企业及中关村科技园区高新企业，进入转让系统做股份报价的转让试点等，时至今日在中关村挂牌企业已经高达数十家。^①

2.2 国内外图书馆企业服务概况

2.2.1 国外图书馆企业服务概况

建立良好的合作关系，公共图书馆通过提供相关服务搭建桥梁。例如，提供必要的商业数据库，搭建商业学习平台，建立数字制造实验室，联合其他机构共同服务中小企业等方面。而根据2013年美国图书馆协会的一项调查，90%以上的美国公共图书馆都会开展经济、就业相关的活动。在举办这些活动的图书馆中，大约一半的图书馆拥有发展中小企业的项目，活动类型也是多种多样，完全可以称为“企业的孵化器”。国外图书馆的企业服务具体包含以下方面：

(1) 协助撰写商业计划书

通常来说，创办新企业或者改革现有企业，都要研究相关的商业信息。其中，针对某一行业或者市场准确的商业信息是最有研究价值的，也是企业成功的关键因素之一。研究发现，国外公共图书馆的馆员在商业信息整合研究方面具有丰富的实践经验，他们获取信息能力以及分析能力非常强，这其实是图书馆在开展企业信息服务的过程中必须得利用上的首要珍稀资源。馆员收到企业关于信息资源的来访后，应及时地与企业进行对接商讨和沟通协作，来摘要企业所需要的关键信息，利用图书馆专业知识进行分析研究，提供不止于表面的更深层次信息服务用以满足企业的

^① 陈晔.公共图书馆标准文献服务与中小企业信息需求的对接探索——基于上海图书馆的实践[J].科技情报开发与经济,2015,25(07):4-7.

需求。此外，还应该主动联系企业，整理相关行业市场走向分析、发展前景、舆情监测、专利与知识产权等信息服务，最终整合以上研究，将结果用专业报告形式汇总反馈给企业，为了不断累积相应的服务形式和经验，应该留有存档于图书馆的商业服务档案之中。

美国绝大多数的公共图书馆都为企业关于设计商业计划书指导的服务。根据调查，38%的美国公共图书馆有帮助人们撰写商业计划书的服务，为的就是让创业者能够在有新想法的时候能够对自身的利益进行保障，也能规划好经营发展的大致战略，大大提高了创新创业的成功率，也能带动其他行业进入到寻求图书馆帮助来完成创业计划中。在此方面，匹兹堡的卡内基图书馆是最典型也是最为出色的案例，该馆从一开始就建立了相关索引，个人或者企业主可以依照字母顺序去搜索各种创业主题的文献资源。塞西尔县公共图书馆帮助了马里兰州的居民基尔比完成了一份雪糕店经营商业计划书，并由于规划和商机过度吸引投资者，在此之后很快就获得了5万美元的启动资金。迄今未着，基尔比已经开设分店，在此之后会继续扩张他的商业版图。此外，纽约公共图书馆的科学、工业和商业分馆也设有专门的商业计划研究板块，他们会提供不同行业的计划书来进行撰写指导，有专门的负责人和已经获得成功经验的创业者来为他们进行培训和交流，这是学校甚至任何机构都难以拥有的宝贵学习经验。美国公共图书馆和社会相关组织合作，举办各类讲座，来促使创业者去清晰地了解认知商业计划书的重要性。明尼苏达地区超过100家图书馆组成的联盟与当地支持女性创办中小企业的公益组织合作，开展了撰写商业计划书的免费讲座。^①

(2) 帮助企业获得资金支持

据报道，美国的中小企业会更依赖银行来进行贷款，他们没有过多的人脉或者是其他的渠道来获取资源资金，美国的大企业基本上已经实现了行业内的垄断和市场的控制。图书馆应该以此为契机，通过不同形式的支持来帮助小微企业获取少而不可得的珍贵成本资源。这肯定是离不开政府相关部门的支持与合作。哈特福德公共图书馆经常与美国中小企业管理局以及当地组织合作开展专题研讨会。2021年夏天专门举办了专题会活动来讨论融资渠道和方式。而该会议只要是当地参与者都可以免费获取各种类型的合法的商业贷款。洛杉矶市的经济部门与洛杉矶公共图书馆在2015年6月举办了关于商业贷款的讲座。通过讲座，个人或者小企业主可以学习怎么通过增加员工、扩建厂房、添加设备等方式去解决这类问题，最主要是有了资金的支持，小微企业会更加充满活力去创造造福于社会的价值。休斯敦公共图书馆和布鲁克林公共图书馆也帮助中小企业获取资金，他们通过撰写详细完备的商

^① Abdulsalam Abiodun Salman,B. Janneke Mostert,Tinashe Mugwisi. Issues and Trends in the Provision of Public Library Services in Nigeria: A Literature Survey[J]. Journal of Balkan Libraries Union,2014(1): 31-37.

业计划书来吸引投资者。与此同时休斯敦公共图书馆也会为小微企业提供资源服务，他们每年都在休斯顿市区开展“起飞，休斯敦”活动，这是一场比较商业计划书精彩程度的竞赛，参赛者可以获得图书馆很多的免费资源，比如线上数据库的查阅，和休斯敦市经济发展历程里包含的各项数据指标，这很好的为不方便整合资源的小微企业提供了获取珍贵商业信息的渠道，值得一提的是这些都是免费的，既促进了小微企业对于商业版图的理解和实操能力，也刺激了市场经济的繁荣。同时比赛优胜者还可以获得1万美元的奖金。童年，布鲁克林公共图书馆主办了类似的竞赛活动，由花旗银行资助。参赛者学习到市场营销、财务分析类的课程培训，上课地点设置在图书馆内，这个过程也可以接触到更多的人脉资源，构建属于自己商业版图的信息网。最后，布鲁克林公共图书馆则根据竞赛结果，给予优胜者相应的奖励。另一方面，公共图书馆大量开展的有关财经知识法规方面的普及活动，给予了中小企业和创业者最基础的创业知识和底层逻辑。纽约公共图书馆前不久开展的一项“资金很重要”的活动，开设了关于预算、理财、退休计划等一系列个人财务方面的培训课程，还提供个人征信打造等服务，这都是可以完整打造一个明智创业者的思维所需要具备的。^①

(3) 提供设备、空间和专业服务

另一方面，很多创业者在进行创业过程中会碰到设备缺失或者购置成本过高的困境，公共图书馆也可以从这个方面去解决他们的问题。比如很多企业一开始就必须成立自己的工作室或者自己的品牌形象与标签，这就需要设计和3d打印模型，但是设计师甚至是设计方案都是一笔不小的开销，公共图书馆就可以以此为契机给图书馆提供3d打印和制作服务。2014年，美国公共图书馆就开始进行这项工作，将近420家公共图书馆购置3D打印机、激光切割机和数控机床等设备。其中，Westport图书馆的3D打印设备帮助一名妇女完成了她设计的头带，该头带已获得资金投入市场。许多企业家或中小企业在创业过程中往往面临生产设备匮乏、生产成本高的挑战。图书馆可以在这里解决他们的问题。另外，位于华盛顿特区的马丁·路德·金中央图书馆有一个名为“梦想工作室”的公共工作空间，帮助人们利用地理空间信息更好地了解世界。

以知识产权为例，二十多年来，美国图书馆界一直引领着音乐和出版业的数字化转型图书馆提供的知识产权、市场营销和竞争情报方面的服务，同样推动了中小企业的发展。这些服务有助于创业者更好地理解创业发展的挑战，正确利用和保护自己的智力资产，了解寻求进入的市场的状况。^②

① 欧亮,万慕晨.中小企业的咨询服务质量研究——基于公共图书馆 DRS 的探讨[J].重庆教育学院学报,2012,25(06):161-166.

② 肖书铭.面向中小企业的公共图书馆竞争情报服务[J].科技情报开发与经济,2012,22(13):5-8.

2.2.2 国内图书馆企业服务概况

早在2004年，中国国家图书馆就建立了专为企业提供信息咨询服务的企业信息服务中心，并和中国图书馆学会等组织召开了多届年会。目前国内公共图书馆企业服务的大致情况如下：

(1) 服务平台

国家图书馆企业公共信息服务平台，就是将数字图书馆信息技术运用到本馆业务上来的一个经典例子。企业公共信息服务平台，对中小企业公共信息服务事业的发展创造一个针对企业信息推送的智能化网络化的服务模型，企业可以高效地获取重要商业资源信息。

但国内大多数公共图书馆，无论是线上还是线下都没有建立系统的虚拟服务平台或服务中心，也没有将只针对企业的信息服务与其他不同种类的图书馆服务区分开来。这意味着，图书馆开展企业信息服务还将面临着巨大的困难。^①

(2) 服务内容

国内公共图书馆提供的信息服务通常包括文献检索传递、专项课题研究、媒体监测、舆情分析、专利知识产权服务等方面。但这些服务过度的广泛性和通用性，从而丧失了针对和特定性，以至于没有办法给企业用户提供定制的服务。这种情况的出现，就会使图书馆在提供信息的时候与企业存在一定的信息差，企业也不太会了解图书馆的实际服务水平，从而无法精准地获取自身刚需的信息。综上，排除必要的基础信息服务之外，图书馆应该更加重视为企业提供定制信息服务，并且负责跟踪以防信息有误差没法及时订正。再者，图书馆还需要提供日常经营中不同企业所需要的差异化商业咨询服务。

(3) 服务深度

根据日益渐增的企业信息需求，国内公共图书馆信息服务人员应该习得完备处理信息的能力，在海量的数据面前，还是可以精确去识别提取企业渴求的信息。并在获取之后要将信息数据进一步加工形成信息产品推送给企业。然而大多数信息服务人员对于相关行业、学科知识背景或实践经验比较陌生，难以生成准确的分析报告并向企业提供深入的商业咨询，这也导致了某些信息服务形如虚设。^②

(4) 企业信息服务的营销

国内的许多公共图书馆服务宣发活动范围广影响力度大，方式也花样繁多。例如通过举办讲座、开展企业年会或参加企业展览会等方式来推广介绍图书馆的信息服务。但是，仍然有许多图书馆不重视信息服务的营销和推广，方式和渠道较为单一，与其他机构的联系相对不足，缺乏与行业外部组织和跨界商业机构的合作，从

^② 张颖.滨海新区科技型中小企业信息服务案例研究[D].天津师范大学,2012.

而占据不了一定意义上信息服务的市场份额。

因此，就我国整体情况来看，大部分公共图书馆的企业服务仍缺乏主动性，没能真正“走到企业中去”开展服务，同时现有的信息服务内容通常为浅层的信息加工和深层的情报开发服务，深度和广度均有待提高，未能很好的和创新创业的背景结合。作为社会信息组织的公共图书馆应该认真对待企业服务问题，把其所进行的企业信息咨询服务和一般图书馆的基本业务区别开来，并设置专业的商业信息咨询服 务部门，以挖掘服务纵深、扩大服务宽度、强化服务力量，做好新时期企业信息服 务的宣传工作。^①

2.3 创新创业背景下图书馆企业服务面临的机遇与挑战

2.3.1 创新创业背景下图书馆企业服务面临的机遇

近年来，各级别的公共图书馆发展状况都有了明显改善，在当地的经济发展、社会进步、文化建设中发挥了越来越重要的作用。从实践发展的经验来看，越来越多的公共图书馆将关注点放在企业服务上，如面向地方企业的简报服务、定题服务、深度的行业和企业信息收集和分析服务等。

《公共图书馆宣言》强调了公共图书馆在各个方面发挥的重要作用，并提出为企业提供信息服务是公共图书馆工作的一环。在当下这个知识共享的时代，为地方企业提供的服务应该更加开放，并且以展示、交流和自助为特征。必须尽最大努力缩短信息资源提供者、公共图书馆服务与小微企业之间的距离。

目前，只有实现图书馆企业服务发展的多元化，才能进一步扩大图书馆的业务范围，以期更好地满足不同读者和企业主的需求。在当前的时代，创新创业的推进给图书馆的转型提供了良好的机遇。创新创业背景下，图书馆企业服务不仅仅是创造一个可以进行日常业务管理的高度智能管理系统，更重要的是在这个过程中加强图书馆和客户、读者和企业主等之间的沟通交流能精确的加以改进。再就是能够督促服务人员在相关培训中提升专业的信息资源管理技能，为图书馆乃至全社会创造更大的价值。

2.3.2 创新创业背景下图书馆企业服务面临的挑战

近年来，随着人们生活水平的提高，创新创业背景下开展图书馆企业服务也面临着越来越多的挑战。图书馆已不再单纯只是一个人们阅览图书的场地，而更是人类认识与感受世界多元社会文明、交流思想、共享知识的重要场所，也更是人类进

^① 王懂.公共图书馆中小企业信息服务改进研究[D].河北大学,2012.

行各种科技创造活动的重要场地。另外，数字资料已作为保存人类成果的主要组成部分，现代资料获取与储存这种资讯已变得十分迫切。从顶层设计上来看，与过去相比，图书馆的管理体制发生了很大的变化。当前的改革已经进入攻坚阶段和深水区，这必将对图书馆事业的发展产生更加深刻的影响。

首先，在创新创业的大背景下，对用户日益增长的需求冲击着图书馆传统的空间设计理念。近年来，更多的文化场所因其独到的设计、舒适的功能布置，以及良好的建筑风格而被称为“最受欢迎的博物馆”、“最美丽的书店”和“最有价值的图书馆”，并受到了公众的普遍重视。与此同时，随着公共图书室的空间环境价值在国际上受到了日益普遍的肯定，全球各国图书室的建设理念、空间结构与功能格局，都在产生着革命性的改变。可以看到，未来图书室的空间结构会继续发展演变，而这些发展演变也在一定程度上体现了图书室功能的改变，图书室已不再单纯只是一个人人们阅览图书的场地，而更是人类认识与感受世界多元社会文明、交流思想、共享知识的重要场所，也更是人类进行各种科技创造活动的重要场地。要将图书室从阅览与学习空间转化为多元人文空间设计，并进一步探索和充实图书室空间设计的人文意境，让图书室变成连接人、人与社会、人与文明、人与认知、人与未来的全新人文空间设计。^①

其次，在新数码文明时期，图书馆信息资源获取和保存系统迫切需要被赋予新的含义。保存世界文明是该馆的一个主要职能，人类社会早已步入了数码文明时代。过去我国图书馆人员所掌握的保存文明的主要载体、途径、手段和方法，正在产生着重大的改变。数字资料已作为保存人类成果的主要组成部分。尤其是，现代资料获取与储存这种资讯已变得十分迫切。今后该馆要与时俱进，不断地扩展馆藏传统文献信息资源类型，积极思考对口述历史文化资源的有效获取和保护方法，在互联网资源等新信息资源形式的基础上，继续加强对传统文献内容信息资源的保存与保护。逐步形成了包括纸面文献数据、缩微品、影像成品、电子刊物、数码资源、网络资源、口述历史史料数据信息数据资源等多种载体类别的多立体信息资料数据信息资源系统。

最后，国家在体制与机制优化改进方面还存在一些问题，这等同于制约了图书馆的发展活力。但是相信随着国家深化改革，在事业单位分类、相关社会保障制度中相比与过去能攻克重要难关，从而优化图书馆的管理体制。

当前的改革已经进入攻坚阶段和深水区，这必将对图书馆事业的发展产生更加深刻的影响。某些程度上来看某些地区在安保工作和安保定额等方面做得不够；另外作为一个公共机构，公共图书馆很难通过调整收入来激发员工创业的积极性。

① 周芳笃.公共图书馆面向中小企业信息服务的思考[J].科技情报开发与经济,2009,19(36):50-52.

第3章 创新创业背景下大英图书馆中小微企业服务的发展历程与现状

英国已经形成较完善的公共图书馆服务网络，其中大英图书馆的商业与知识产权中心在为企业服务中发挥了重要作用，也指导英国整个公共图书馆的企业信息服务实践。大英图书馆与政府及其他机构建立合作伙伴关系，同时开展了中小企业情报服务并取得明显服务效果。

大英图书馆企业服务的主要内容之一是对创新创业用户的支持。报告《图书馆的贡献：英国公共图书馆2016年到2021年》中提到，图书馆应通过提供信息并与当地经济发展组织合作，为初创企业提供支持；通过空间共享、咨询培训等做法吸引企业到本地，以拉动本地经济发展。而创客空间作为实践共享经济、大众生产和公民科学的重要平台，正在全球范围内蓬勃发展。英国图书馆的创客空间在服务技术、服务类型、服务模式等方面极速成长。

3.1 大英图书馆及服务中小微企业的发展历程

3.1.1 大英图书馆简介^①

大英图书馆（亦译作英国国家图书馆），网址为<https://www.bl.uk/>。目前为了方便中文读者，大英图书馆中文网站（<https://www.britishlibrary.cn/>）已经在国内上线。

大英图书馆是世界上最大的学术图书馆之一。根据1972年颁布的《英国图书馆法》于1973年7月1日建立。图书馆位于伦敦和西约克郡。它由前大英博物馆图书馆、国立中央图书馆、国立外借科技图书馆以及英国全国书目出版社等单位所组成。大英图书馆是在20世纪70年代独立出来的独立机构，以前它是大英博物馆的阅览室，图书馆从十八世纪中叶开始收藏图书。大英图书室是当今世界上规模较大的专业图书室一种。按照一九七二年通过的《英方图书馆法》在一九七三年七月一日成立。该馆主要设在伦敦和西约克郡。这是由前大英博物馆图书室、国立中央图书室、国立外借科技馆和加拿大全国图书出版社等单位负责人共同的成立。大英图书馆，是于20世纪70年代独立起来的独立机构，以前也就是大英博物馆的阅览室，图书馆从十八世纪中叶开始收藏图书。该馆的参考部共收集了1000万余册脚印本书籍、12万份手写本书籍、10万份印玺和3000余卷纸莎草纸上的手传抄本以及一些参考资料。外借部大约有藏书一千三百万余册，其中有杂志、报刊约92000余种和缩微胶卷文件约三百五十万份，另外还有约三百万册的录音资源。

^①大英图书馆. <https://www.bl.uk/>; <https://www.britishlibrary.cn/>

大英图书馆具有独特的馆藏资源和二五零年的发展历史，是世界领先的学术、科研和创新资料来源之一。它不仅仅是世界信息宝库之一，而且还是与国家图书馆相联网的信息中枢。图书馆将引导各国公民，增强对我国有记录遗产的了解；图书馆计划、生产和业务。大英图书馆正在制定提交非印刷材料的立法，以减少商业和科学材料用户遭受的损失。

3.1.2 大英图书馆服务中小微企业的发展历程

(1) 确立战略目标

早于2012年底，大英图书馆便与国家政府机构专利局（IPO）、加拿大政府社团和当地部门（Department for Communities and Local Government，下面简写DCLG）和ACE确立了合作关系，期望透过一系列性赞助服务项目的实施，进一步发挥大图书馆国际社会发展管理中心、公司发展培育管理中心的功能，并带动地区化发展，以提升国际经济社会流动度。二零一三年七月，Enterprising Libraries（图书馆资源企业咨询服务）合作计划全面开启，将建立以下的项目目标系统：通过推广大英书库为中小型企业信息情报咨询服务的成功经验管理模式，并借助专门咨询服务网络系统的建立进行咨询服务信息资源、知识的在馆内和全社区的资源共享与传递；把本馆打造为用户可以信任的专业性公司情报服务中心，并充分发挥它辅助公司经营活动、推进地方经济增长与社会流动的巨大功能；把本馆业务内嵌于区域性大型企业基建配套体系，以帮助地区经济发展和社区公司活动发展，以促进创造性行业发展，实现社区公平就业^①。

(2) 部署战略规划

Enterprising Libraries规划主要包括了二个实施阶段：在第一阶段，大英公共图书室拟结合IPO、DCLG、ACE和英格兰的六大重要经济核心都市公共图书馆，构建专门的B&IP中心，进一步实施政府的创新驱动发展战略。第二阶段，图书馆企业计划拟以政府专项基金申报审批的方式注资一批重点城市基础图书室，将对已申报成功的重点城市图书室进行多渠道的资金指导与帮助；主动构建被重点扶持基础图书室和核心内容重点城市图书室之间的长远战略合作伙伴关系，主动充分发挥核心重点城市图书室在中小企业科技情报、专利资源信息资源咨询服务等领域的示范带头功能，进一步扩展经验；Business & IP Centre将为被政府资助的基层公共图书馆、网上研讨会、专业化的培训服务等。

(3) 明确服务范畴

在深入分析大英图书馆Business & IP Centre成功运作模式及企业用户需求基

^①Abdulsalam Abiodun Salman,B. Janneke Mostert,Tinashe Mugwisi. Issues and Trends in the Provision of Public Library Services in Nigeria: A Literature Survey[J]. Journal of Balkan Libraries Union,2014(1): 31-37.

基础上，Enterprising Libraries计划为中小企业量身打造一套全方位的服务项目（见图3.1）。

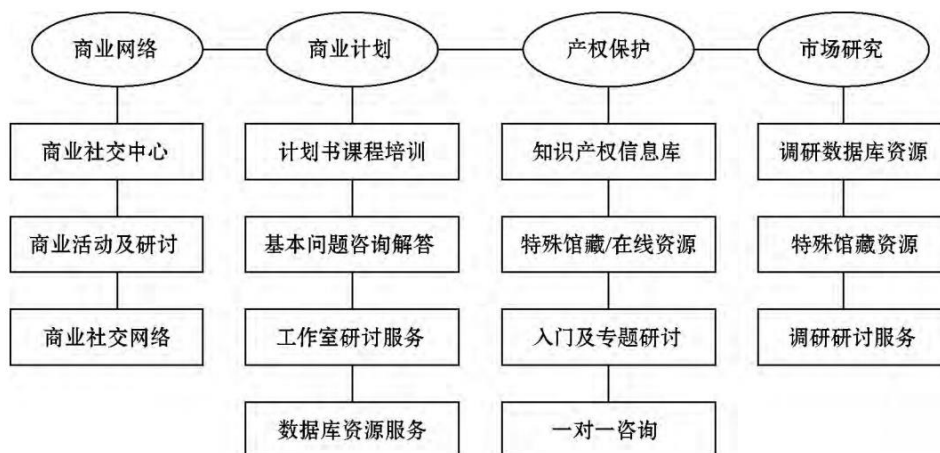


图 3.1 Enterprising Libraries 计划

3.2 创新创业背景下大英图书馆中小微企业服务现状

随着创新创业的推动，大英图书馆中小微企业服务内容也在不断拓展。如2019年7月8日，大英图书馆（British Library）公布的《大众创业》（Democratising Entrepreneurship）报告，该报告指出，2016年1月至2018年12月期间，大英图书馆与英国的多个重要公共图书馆合作，形成一个全国型服务网络，并取得以下成效：①帮助创建12288家新企业，平均每个工作日新建企业15家，帮助新增7843个就业岗位。②推动当地经济发展：帮助过的企业目前总值已达7800万英镑。③在大英图书馆服务网络帮助之下建立的企业持续展现出惊人的强健存活率，通常情况下，在创业一年后超过40%的企业会失败；但在2012年至2018年期间由大英图书馆服务网络帮助而新成立的企业，有十分之九在2019年依然处于正常运营。^①

为较好分析大英图书馆中小微企业服务现状，笔者主要结合调查“大英图书馆”网站、大英图书馆网站上的相关新闻和报告、中国的“E线图情”网站、国内外的相关研究论文等。大英图书馆中小微企业服务既有常规性服务，也开展了一些特色服务项目，具体有：

3.2.1 常规性服务

中小微企业是大英图书馆的主要服务对象之一，大英图书馆面向中小微企业提

① 赵启明，刘剑英. 大英图书馆商业与知识产权中心三年内帮助创建12000多家企业 [DB/OL]. [2019-09-20]. <http://www.chinalibs.net/ArticleInfo.aspx?id=460881>.

供的常规性服务，主要是指大英图书馆面向所有用户提供的服务，其中包括中小微企业及其企业员工等。

(1) 空间及文献资源服务

大英图书馆B&IP中心拥有众多的阅览桌及综合目录检索屏、数据库终端机、缩微读卡器和个人卡座等设施。此外B&IP中心阅览室可以为用户提供精准的市场研究咨询公司，例如英敏(Mintel)、弗若斯特及沙利文(Frost & Sullivan)等发布的价值超过500万英镑的市场报告，还会公开英国及全球超过1亿家公司的经营数据以及超过6000万份的专利报告，这都是十分有利用价值且不易在市场上获取的文献资源。1985年大英图书馆提出“为科技与商业领域用户提供高端收费服务，包括为公司等其他组织、研讨会和会议提供特藏文献与信息服务”。1987年11月大英图书馆开启了需要进行付费的商业信息服务^①。

B&IP中心提供英国知识产权局及欧洲知识产权局的专利文献给到用户，并且给予相应指导，如在网页上以主题形式提供著作权介绍、专利文献构成介绍及检索方法指导等相关文章，同时提供邮件咨询服务，即用户可通过参考咨询服务提问并得到相应回答；在信息咨询方面，B&IP中心会进行信息诊断，用户可进行预约，而本地发明家及企业家会给出专业指导。在知识产权法律问题咨询方面，英国主管专利代理业务的机构——特许专利律师协会(Chartered Institute of Patent Attorneys, CIPA)作为B&IP中心的战略合作伙伴，以B&IP中心为服务点由经CIPA注册认证的专利律师提供周期性IP CLINICS咨询活动，对于才刚有新想法的创新者来说，能给出提供免费建议及专业解决方案。同时作为与用户联结的一线服务场所，B&IP中心加入到了英国知识产权局的专利图书馆服务网络(Patlib UK)布局中，Patlib是由欧盟知识产权局部署开展，该网络将广泛分布在欧盟成员国中的专利图书馆联合而来，于1990年确立。

商业和知识产权中心会提供使用一些免费商业国内和国际专利数据库来搜索相似或相同的专利：Espacenet使用Espacenet和欧洲专利登记处。这里面包含了全球超过9000万份专利文件。西方主要国家的数据库可以追溯到1836年，对于某些国家，它只能追溯到1970年代。注意：Espacenet仅涵盖专利检索报告中引用的专利说明书和出版物(标记为XP)，但唯一可检索的元素是专利说明书。同时商业中心还拥有Patentscope——一个世界知识产权组织(WIPO)数据库，其中包括5200万份专利文件，拥有来自多达38个参与国的地区和国家专利集合。大英图书馆还会有专业部门帮个人或小企业起草专利申请，只需要向IPO提交包括描述、图片、技术特征的专利申请草案。商业知识产权中心会安排特许专利律师协会(CIPA)

^① Oh Eui Kyung. The Study on the Activation of Public Library Services Utilizing Twitter[J]. Journal of Information Management, 2012, 43(2): 114-116.

中具有知识和经验的专业顾问来联系企业主，以权衡是否适合专利保护。图书馆会帮您联络英国知识产权局 (IPO)，在线或邮寄向 IPO 提交英国专利申请，在此之后企业只用稍后申请并支付检索和审查费用就行。网站上有 IPO 的专利费用指南。

同时大英图书馆总共拥有来自1.44亿英国和全球公司的在线市场报告、商业新闻和公司数据，这些价值以及超过500万英镑。相关负责人以及开发了信息专家团队制定了一系列主题行业指南，中小微企业可以在线免费下载。获得这些信息的渠道也比较便利，由于开发者充分了解了中小微企业所具有的特点，所以要访问这些丰富的数据，只需要他们注册大英图书馆读者通行证就可以登陆，这也是免费的。相关要求也是针对个人和中小微企业主们，也就是年满18岁有相关身份证明和家庭住址就行，有一些还可以例外。仅此他们就可以阅读特定行业报告或在线数据库以进行商业研究。注册分为在线预先注册，也可以亲自来注册。地点也设置在了伦敦圣潘克拉斯一楼而且一周开放6天。

(2) 培训服务

为更好推动大英图书馆的企业服务，大英图书馆推出各种各样的培训服务。除专门课程培训、网络上免费的电子课程、直播一系列成功企业家的活动外，也有咨询服务、工作坊及讲演活动、Innovation for Growth、申请3小时免费研究服务等。

为更好推动大英图书馆的企业服务，大英图书馆推出各种各样的培训服务。除专门课程培训、免费的网课、企业家或者博主对于创业分享或者产品投放的带货直播外，也有咨询服务、工作坊及讲演活动、Innovation for Growth、申请3小时免费研究等。

信息服务最主要的核心支撑者就是专业的信息服务人才，他们是整个商业战略的支柱。因此，首要目标就是关于服务团队的建设与培养。大英图书馆需要拥有一个专业的服务团队。而如何去打造则是我们必须研究的问题。在笔者看来，团队的建设分成两个模块，第一，需要培养和建设自有的服务团队，第二，建设带有高级职称级别的专家团队的建设。这两个方面是深化中小企业信息科技服务的重要保障。那么，自有服务团队的建设在目前看来，需要类似于管培生的模式来培养行业专家馆员。这是自由团队的核心力量。利用现有专业人员的学科知识背景，通过后期的培训与交流来促使这一部分的储备人才去借助服务对象的专业力量。实习内容包括派遣至企业，学习企业研究、生产相关知识，使服务人员的技能下沉到每一个细节，另外还需要培养其收集高质量信息，并且去分析深层次原因，提供给企业主完备的信息资源服务，这是对综合能力的测试和习得。而专家团队建设方面，图书馆可以直接从相应的企业中去搜索转化专家资源，因为很多科技型中小企业主本身就是行业专家，完全具备成为图书馆专家队伍的知识背景与资历，可以利用这一便利来扩充我们专业的信息服务团队。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/327155006052006031>