

图书馆高质量发展的赋能机制*

柯 平 彭 亮

摘 要 在国家高质量发展的新环境下,图书馆事业进入一个新的发展阶段,高质量发展成为图书馆学和图书馆事业的一个新主题。围绕图书馆如何实现高质量发展,亟待解决其路径问题。本文认为,图书馆高质量发展仅仅依靠传统的优化方式难以实现,必须创新机制,解决发展的驱动力问题;图书馆高质量发展不仅要求管理、资源和服务等某一要素实现高质量发展,而且要求图书馆整体实现高质量发展。本文引入赋能新概念,从两大分析视角探讨图书馆高质量发展的赋能机制:从组织管理分析视角,通过授权赋能培养赋能型馆员和管理者;从技术发展分析视角,通过数字赋能支撑信息资源的大数据化和信息服务的精准化,通过知识赋能推动知识资源的传播广度和知识服务的嵌入深度,通过智慧赋能促进智慧资源的体验化和智慧服务的引领性。图书馆高质量发展的赋能机制不仅为图书馆发展理论提供参考借鉴,同时也为各类型图书馆实现高质量发展提供实践指导。图1。表1。参考文献55。

关键词 图书馆 高质量发展 授权赋能 数字赋能 知识赋能 智慧赋能

分类号 G251

Empowerment Mechanism of Library High-quality Development

KE Ping & PENG Liang

ABSTRACT

Under the new environment of high-quality development of our country, librarianship has entered a new stage of development, and high-quality development of library has become a new theme of library science and librarianship. There is an urgent need to solve the mechanism issues of how library can achieve high-quality development. This paper shows that it is difficult to realize the high-quality development of library only by relying on the traditional optimization methods. We must innovate the mechanism to solve the driving force of the development. High-quality library development requires not only high-quality development of one element, such as management, resources and services, but also high-quality development of the library as a whole. This paper introduces a new concept of empowerment, considering delegation, digitalization, knowledge and wisdom as four important elements of empowerment applied to high-quality library development. Although these four elements cannot be promoted at the same time, they can influence and relate each other to form the empowerment mechanism of the library. Given the challenges and opportunities presented to libraries by the social and technological environment, this paper discusses the empowerment

* 本文系国家社会科学基金重点项目“基于绩效和成效集成的公共图书馆评估理论与评估标准创新研究”(编号:19ATQ002)的研究成果之一。(This article is an outcome of the key project “Innovative Research on Evaluation Theory and Evaluation Standard of Public Library Based on Performance and Outcome Integration” (No. 19ATQ002) supported by National Social Science Foundation of China.)

通信作者:彭亮,Email: pengliang88118@163.com, ORCID: 0000-0003-4845-3298 (Correspondence should be addressed to PENG Liang, Email: pengliang88118@163.com, ORCID: 0000-0003-4845-3298)

mechanism of high-quality library development from two analytical perspectives. From the perspective of organizational management, delegation empowerment discusses the training of empowered librarians and administrators, drawing on structural and psychological approaches, using insider status, self-driven and positive evaluation to improve job satisfaction, resilience and creativity of librarians, applying legalization, development opportunities and mental models to enhance governance, leadership and competency of administrators; from the perspective of technological development, this paper empowers library resources and services through digital, knowledge and wisdom empowerment, and digital empowerment based on digital technology supports the datafication of information resources and the precision of information services, and knowledge empowerment based on knowledge management technology promotes the dissemination width of knowledge resources and the embedding depth of knowledge services, and wisdom empowerment based on artificial intelligence technology promotes the experience of intelligence resources and the leading role of wisdom services. The above two analytical perspectives are actually the horizontal and vertical dimensions of the library. The horizontal dimension is to empower the library from the perspective of organizational management, and the vertical dimension is to empower the library from the perspective of technological development. Finally, the empowerment chain of “delegation empowerment–digital empowerment–knowledge empowerment–wisdom empowerment” is formed to systematically empower libraries and form a holistic view of empowerment for high-quality library development. The empowerment mechanism of high-quality library development not only provides reference for the theory of library development but also provides practical guidance for various types of libraries to realize high-quality development. 1 fig. 1 tab. 55 refs.

KEY WORDS

Library. High-quality development. Delegation empowerment. Digital empowerment. Knowledge empowerment. Wisdom empowerment.

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》指出“我国已转向高质量发展阶段”^[1],2021 年 3 月 5 日李克强总理在第十三届全国人民代表大会第四次会议上所作的《政府工作报告》进一步强调:“要准确把握新发展阶段,深入贯彻新发展理念,加快构建新发展格局,推动高质量发展,为全面建设社会主义现代化国家开好局起好步。”^[2]3 月 8 日文化和旅游部、国家发展改革委、财政部三部委迅速发布《关于推动公共文化服务高质量发展的意见》^[3]。在国家高质量发展的新环境下,图书馆事业进入一个新的发展阶段——高质量发展阶段,图书馆高质量发展成为图书馆学和图书馆事业的一个新主题。图书馆界在强调抓住社会发展新机遇,谋求图书馆新发展的同时,已认识到赋能对于高质量发

展的意义,如陈传夫提出“社会赋能图书馆的高质量发展”^[4],王世伟认为“深度智能化赋能公共图书馆服务与管理的质量”^[5],肖鹏强调“‘赋能’概念体系对高质量发展时期的中国图书馆(学)具有启发价值”^[6]等,这些观点为图书馆高质量发展提供了新的视角。基于此,本文着眼于高质量发展的时代背景,引入赋能的新概念,从组织管理和技术发展两个不同视角探讨我国图书馆高质量发展的赋能机制。

1 图书馆引入赋能新概念

1.1 赋能新概念及其原理的广泛应用

为应对不断变化的环境和未来可持续发展而产生的赋能新概念,从最初的教育学、心理学、管理学^[7]的探索发展到信息科学等更多学

科的研究,成为今天学术界的一个热点研究领域,其原理不仅应用在商业和经济领域,而且广泛应用于公共服务、文化教育、政治、军事等社会各个领域。

所谓赋能(Empowerment),按照伊利诺伊大学香槟分校 Rappaport 教授的观点,是指个人、组织和社群掌控自身发展的一种机制^[8]。目前关于赋能的研究主要有两个不同的分析视角。一个是组织管理的分析视角,经过管理学、组织行为学与心理学等学科的研究,主要集中在心理赋能、结构赋能及其相关赋能量表的开发,最终体现为授权赋能(Delegation empowerment),主要解决组织行为与人力资源赋能问题。另一个是技术发展的分析视角,经过信息科学、计算机科学等学科的研究,主要集中在数字环境、人工智能、信息管理和知识管理等理论探索和技术应用,具体表现为三种赋能:一是数字赋能(Digital empowerment),聚焦于以信息技术、数字化工具及数字和信息素养为依托赋能;二是知识赋能(Knowledge empowerment),通过技术、文化和制度的综合驱动,研究知识及知识管理技术赋能^[9];三是智慧赋能(Wisdom empowerment),有情报智慧赋能^[10]、AI 赋能^[11]等研究。

1.2 图书馆高质量发展需要赋能

图书馆高质量发展是以国家高质量发展为背景,以创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念为指导,以图书馆资源、服务、管理等诸要素的高质量发展为基础,构建图书馆新业态,实现图书馆更高标准和更高价值的一个体系。图书馆高质量发展既是社会对图书馆发展的新要求,也是图书馆发展的时代特征。

进入高质量发展阶段,各类型图书馆的高质量发展需要赋能。在公共文化服务体系中,公共图书馆在原有政策法律、发展规划与评估定级^[12]等的推动下,需要新的赋能来实现高质量发展。在建设高质量教育体系中,高校图书馆需要通过赋能,承担起比支撑人才培养和科学研究更为重要的角色,拓展高校图书馆的社会服务和文化传

承新使命。《国际图联(IFLA)战略规划(2019—2024)》中的战略方向之一为“连接和赋能图书馆界”,并解释为图书馆界高质量的服务需要赋能^[13]。美国博物馆与图书馆服务协会(IMLS)通过捐赠、研究和政策发展来赋能图书馆^[14],《英国图书馆 2020 视野》提出赋能图书馆发展世界领先的服务,并赋能馆员抓住新机遇^[15]。可见赋能是国际图书馆高质量发展的共识。

图书馆经历了从信息化到数字化的社会变革,数字化彻底改变了图书馆的业务链,数字图书馆学开始建立,信息服务进入成熟阶段;随着知识社会、知识经济的兴起,人们开始从知识管理角度去审视图图书馆的角色和地位,图书馆知识管理成为专门研究领域,知识服务得以快速发展;大数据、人工智能、物联网、区块链、5G 等新技术的兴起引发了社会智能化和智慧化热潮,直接影响图书馆的新业态环境,智慧图书馆成为新的研究热点,智慧服务产生并得到广泛重视。从技术发展环境变化对图书馆的深刻影响看,图书馆高质量发展既要以数字环境、知识环境和智慧环境为背景,也要以数字技术、知识管理技术和智慧技术为基础,还要以数字图书馆学、图书馆知识管理理论和智慧图书馆理论为理论基础,而通过技术对图书馆进行赋能是高质量发展的必由之路。

面对数字时代、知识时代和智慧时代,国内外图书馆界纷纷探索通过技术赋能图书馆高质量发展的路径。美国图书馆协会(ALA)先后发布了《连接之后:图书馆和数字赋能》^[16]和《数字赋能与美国图书馆》^[17]来减少数字鸿沟。自从数字赋能^[18]、赋能评估^[19]等新概念被引入国内图书馆行业,学术研讨会也将“赋能”作为重要主题,如以“AI 在图情:人工智能赋能图情服务”为主题的 2019 年图书馆前沿技术论坛(IT4L)、北京地区高校图书馆文献资源保障体系(BALIS)技术支持中心召开的“融合·赋能·创变:高校图书馆新主张”学术研讨会、2020 年 IFLA 学术与研究型图书馆组织的“发挥催化作用的图书馆:激励·参与·赋能·连接”热点

论坛等。图书馆实践界和理论界尝试从赋能的多个视角解决图书馆高质量发展的问题,赋能已成为图书馆高质量发展的关键驱动力。

2 从组织管理分析视角探讨图书馆高质量发展的赋能机制

授权赋能是组织给成员赋权、加强敏捷度和调整适应能力、应对不确定性的关键^[20]。图书馆属于非营利性组织,虽然授权赋能是从营利组织的研究开始的,但赋能理论因其多学科起源和多领域发展同样适用于图书馆。图书馆可利用授权赋能的已有研究成果,为馆员和管理者创新提供动力。授权赋能对馆员有直接作用,能提升个人创造力,支持馆员的独立思考和决策权,提高工作满意度和韧性素养;授权赋能对管理者也有直接作用,使之主动创新图书馆发展模式和内容,增强管理者的胜任力和领导力。

2.1 以结构和心理方式赋能馆员

从组织管理视角出发,主要应用结构赋能和心理赋能原理,前者强调学习机会、共享责任、资源的享有权和组织机动性等^[21],后者强调工作价值、自我效能感、自主权和影响力等^[22]。以结构和心理方式赋能馆员,主要有以下三种方式。

2.1.1 通过内部人身份感知赋能馆员

按照结构赋能的共享责任原理,内部人身份感知赋能馆员后,使之工作满意度不断提升。借助社会交换理论,加强馆员的内部人身份感知,让馆员感受到自己是图书馆的内部成员,并在图书馆中获得个人空间和被接纳,这样,馆员就能付出超出岗位要求努力以期在未来得到图书馆更多回报^[23]。在图书馆建立激励和容错制度是利用内部人身份感知满足馆员内在需要的有效路径。以激励制度驱动馆员努力工作,除实施业绩奖励外,可以建立馆员荣誉体系,体现组织对于馆员的尊重。图书馆可效仿英国图书馆的“学徒计划”(Apprenticeship Scheme)^[24]和我国佛山图书馆等建立的“导师制”,设立学

习奖励、科研奖励和项目奖励制度,为馆员提供终身学习机会和职业发展空间。以容错制度鼓励馆员自主决策,如杭州创建主题图书馆的成功得益于图书馆鼓励员工自主探索社会化的办馆模式,馆员通过参与决策,深切感受到自己的建议受到重视,进而增强馆员对于组织的归属感,提升图书馆发展的凝聚力和向心力^[25]。

2.1.2 通过自驱动赋能馆员

根据心理赋能的自主权原理,在组织激励有限的情况下,要发挥馆员自我激励的作用,实现馆员自驱动,并把自身价值的实现和图书馆的发展相结合,即使面对未来的不确定性,也能具备心理韧性来解决危机和承担风险。一方面,要充分发挥馆员的主观能动性。在2020年全球新冠疫情爆发后,各地图书馆员致力于提高民众的健康素养和信息获取能力,减少虚假信息带来的恐慌。另一方面,要让馆员与图书馆形成价值共创。在应对全球经济危机的挑战时,馆员将自身与图书馆乃至社会的利益相关联,共同创造价值。图书馆案例表明,馆员唯有感受到工作的价值,主动承担专业责任,才能在面对困难时发挥职业韧性。

2.1.3 通过积极评价赋能馆员

借鉴心理赋能的自我效能感原理,无论是通过统计数据方式还是评估结果方式,或者通过专业奖项方式,积极评价既有利于体现图书馆的影响力,又有利于树立馆员的专业自信,激活馆员的创造力。从统计数据方式看,绩效与成效统计数据能够反映图书馆日常工作的效果,统计指标的提升是对馆员工作的积极肯定。如2019年美国成年人平均到访图书馆10.5次,统计结果表明图书馆服务影响力超过了其他八项普通休闲活动^[26];美国俄亥俄州公共图书馆每投入1美元可收益5.48美元^[27],表明图书馆能创造经济价值。正如《2019—2023年美国国会图书馆战略规划》所指出的,图书馆影响力的积极数据赋能馆员采取行动和提升服务^[28]。从评估结果方式看,图书馆评估工作起到了以评促建的功效,我国六次县级以上公共图书馆评估定

级工作直接促进了国内图书馆事业的可持续发展,有效地提升了馆员的业务素质。《IFLA 治理框架提案(草案)》认为透明的定期评估能激励全球图书馆界取得最佳成果^[29]。从国内外专业奖项看,近年来“国际创新奖”、全球“最佳绿色图书馆”和 IFLA 国际图书馆营销奖等的申报和获奖让国内图书馆走上国际舞台,如杭州图书馆环保分馆获全球“2020 年绿色图书馆”奖^[30],来自国际同行的认可更让馆员的工作精益求精。可见,无论是图书馆绩效或成效的提升还是社会美誉度的增加,皆鼓舞馆员不断创新服务。

2.2 以结构和心理方式赋能管理者

以结构和心理方式既可以赋能馆员,也可以赋能管理者。如果说赋能馆员是为了促进馆员自身发展与组织发展同步,那么,赋能管理者是为了站在更高视域,将管理者与事业发展紧密联系在一起。

2.2.1 通过法治化赋能管理者

结构赋能强调改善外部条件,从图书馆的高质量发展要求来看,可以通过法治化来改善图书馆制度环境,赋能管理者,以提高其管理能力。加强法治化,要使管理者的权益得到根本保障。《中华人民共和国公共图书馆法》《普通高等学校图书馆规程》和以理事会为核心的法人治理结构改革都对馆长提出了基本要求,可在此基础上通过地方图书馆法律法规和标准建设,对馆长的职权、任期保障等做出具体的规定,并完善图书馆章程中有关管理层的职责和产生方式的内容。通过加强顶层设计和制度支撑,增加图书馆的发展活力与动力,实现治理体系现代化,助推图书馆可持续发展。

2.2.2 通过创造发展机遇赋能管理者

按照结构赋能的学习和成长机会原理,可利用有针对性的项目和培训等创造发展机遇,提高管理者的领导力。以项目作为发展机遇,可实施多元主体合办的学习项目,以塑造管理者成为未来的领导者。如美国公共图书馆协会(PLA)开展“关于数字技能的图书馆领导力”项

目^[31],可以帮助管理者提升数字技能;在加拿大公共图书馆与多伦多大学合作的领导项目(PLLeaders)中,超过 40% 的项目认证者晋升到行政级别的职位^[32]。以培训为契机,可开展分层次和多渠道的领导力培训,特别要关注欠发达地区的管理者。如 PLA 为非洲图书馆的馆员建立领导力学院^[33],培养欠发达国家的图书馆领导者;国内的县级图书馆馆长研习班至今已开展 12 期^[34],极大地促进了基层公共文化服务领导队伍建设。国内外图书馆联盟、图书馆协会和图书馆开展的项目和培训有效提高了图书馆管理者的专业素养和工作胜任力,这有助于管理者带领图书馆走向高质量发展。

2.2.3 通过心智模型赋能管理者

应用心理赋能原理,管理者在完成组织使命、战略和目标的过程中会运用心智模型去影响他们的决策制定和战略选择^[35]。图书馆管理者的心智模型决定他是否胜任图书馆的管理工作,直接影响图书馆的发展格局和社会地位。从决策制定来看,图书馆管理者的心智模型影响管理模式的选择,许多图书馆馆长正是抛弃了依赖“经验”的心智模型,建立起依靠“科学”的心智模型,选择先进的科学管理模式,才有效提高了图书馆的服务产出、效能和经济价值,并迅速成为国际知名图书馆。如东莞图书馆采用的卓越绩效管理模式,佛山图书馆采用的项目制管理模式就是这方面的范例。从战略选择来看,图书馆管理者的战略意识决定了规划编制的模式,“十四五”期间国家图书馆、广东省立中山图书馆、广州图书馆、深圳图书馆、吉林省图书馆、长春市图书馆、沈阳市图书馆等纷纷采取馆校合作编制战略规划的先进行模式,有效地将理论应用于实践,保证规划的科学性。

通过授权赋能,实现馆员与管理者跨层次相互影响,由赋能型馆员和管理者合力构建赋能型图书馆。

3 从技术发展分析视角探讨图书馆高质量发展的赋能机制

图书馆的发展不仅是组织内部自身不断变革

的结果,也是组织外部技术驱动的结果。“千百年来图书馆总是受到技术的影响,尤其是现在,当然未来更是如此”^[36]。沿着“数字化技术—知识管理技术—人工智能技术”这一技术发展脉络,形成了支撑图书馆高质量发展的三种赋能。

3.1 基于数字化技术的数字赋能

在计算机、通信等信息技术的影响下,以数字图书馆的诞生为标志,图书馆进入数字化时代,图书馆从传统的文献服务发展为现代信息服务。图书馆高质量发展的目标之一是信息服务的大数据化和精准化,数字赋能可以实现这一目标。无论是平台设计和技术培训为学者提供支持的数字赋能策略^[37],还是注重数据管理与共享、开放科学交流与合作的数据赋能^[38],图书馆需与数字化技术发展同步,满足不断变化的用户需求;同时,还需消除信息鸿沟,加强城乡区域协调发展,提升服务效率。这里主要从数字化技术和虚拟空间两个方面来探讨图书馆的数字赋能。

3.1.1 以数字化技术赋能图书馆资源

以数字化技术赋能图书馆资源,就是要建设高质量信息资源,实现信息资源的大数据化。在资源加工手段方面,利用物联网技术获取、存储用户的大量数据,利用云计算开展大数据分析、挖掘数字资源,如北美研究型图书馆协会等提出通过机器学习等新兴技术支持数字学术,将图书馆资源变为机器可读和可执行的数据集^[39];在资源内容管理方面,图书馆通过信息化技术识别用户需求,建立动态数据库,提供健康信息、行业信息等,如美国研究图书馆中心用数字传感技术为研究人员提供地理空间和其他全球数据集^[40]。新冠疫情等突发公共事件将图书馆推向线上线下融合一体的“新常态”,也对图书馆信息资源的大数据化提出更多的需求,利用信息化技术即时保存和监控网页的海量数据,为用户提供所需的共性信息和特色信息。

3.1.2 以虚拟空间赋能图书馆服务

以虚拟空间赋能图书馆服务,目的在于发展

高质量信息服务,实现信息服务的精准化。通过发展虚拟空间来驱动图书馆变革,有两个重要方向。一个方向是发展新型的业务虚拟空间,图书馆业务集成系统向服务平台转变。长期以来,图书馆的集成系统集中解决了图书馆业务流程的信息化处理问题,局限于图书馆系统内部,无法适应高质量发展的要求。以 FOLIO 为代表的新一代服务平台^[41],以安全可靠的开源软件模式,更先进的微服务技术架构,内外部交互共赢的运营方式,同时支持公共云和私有云,实现各种数据的整合和业务系统间互联互通。另一个方向是发展新型的服务虚拟空间,从数字化服务环境向数据化服务场景转变。与传统的数字化环境下的服务空间相比,新型的服务虚拟空间是在数据化场景下,促进多源异构数据的有效整合,赋能信息服务对象和场景精准化。一方面,集成性数据融合服务场景赋能信息服务对象,平台动态管理用户,采用用户画像方法来搜集、挖掘和关联分析用户的多维数据需求,提供分龄分众的一站式精准信息服务,如美国首个公共图书馆社区参与系统 OCLC WISE 能够混合和匹配数据,与社区建立精准联系^[42];深圳“共享图书”项目依托数据平台,实现书籍精准投放^[43]。另一方面,交互性“云平台”赋能信息服务场景。通过全媒体矩阵,特别是“两微一端”融合发展,为图书馆用户提供整合的信息资源。以移动端为例,“浙里阅”App 通过“云阅读”提升线上服务辐射力^[44]。手机、电脑、平板和电视等多终端、跨平台的云资源,打造出图书馆多样化的云服务场景,满足了个人、组织和社会需要。

3.2 基于知识管理技术的知识赋能

知识型社会发展和创新型国家战略要求图书馆从信息服务升华到知识服务,图书馆高质量发展的目标就是促进知识服务在现有基础上进一步向广度和深度发展,知识赋能可以帮助实现这一目标。通过知识服务或活动来改变图书馆用户的状态或地位,馆员综合素质的提高至关重要。隐性知识共享、知识应用等知识赋

能的方法对心理产生积极影响^[45]。这里主要从知识管理技术、科学理论和专业知识等方面来探讨提高馆员的专业素养,塑造馆员的绿色发展观,促进图书馆从学习型组织向赋能型组织转变,如同“赋能发动机”(Empowerment engines)^[46]帮助个人、家庭和社群变得更强大,进而提升图书馆的社会地位和专业价值。

3.2.1 以知识管理技术赋能图书馆资源

图书馆的资源主要表现为传统文献资源和现代数字化资源,以知识管理技术赋能图书馆资源后,可以将文献信息资源发展为知识资源,通过建设高质量知识资源,提高知识资源的传播广度。一方面,运用知识表达和知识共享技术,将馆藏文献进行知识集成和碎片化加工,形成可共享的知识资源库,使专家乃至普通百姓都能够成为知识资源传播的受益者。每个人都可以零门槛进入图书馆知识资源库,他们不仅可以利用其中的知识,还可以充分表达个人需求和意愿,发表评论和建议,为知识资源库上传个人作品,贡献新知识。无论是充分体现社区和家庭知识共享的佛山市“邻里图书馆”^[47]项目,还是充分利用大学生知识共享的武汉大学图书馆“书香大使”活动,都因为知识共享卓有成效而获得2020年IFLA国际图书馆营销奖,体现出图书馆通过内外部知识交流实现客体知识增长。知识表达技术提高个人效能感,而知识共享技术将图书馆内外部有效知识系统化并加以推广和扩散。另一方面,运用知识转移和知识应用技术,针对不同的用户开发专题性或综合性的知识资源集,使更多的知识资源得到转移和应用。如利用知识转移技术开发图书馆公共慕课空间和一对一志愿公益培训,使知识得以流动,让更多的人从知识的贫困者成为知识的富有者;利用知识应用技术开发图书馆创新空间,使知识得以应用、技术得以转化,产生经济效益和社会效益。

3.2.2 以科学理论和专业知识赋能图书馆服务

在图书馆开展嵌入式服务以来,嵌入式馆员知识不足,嵌入过程中存在许多障碍,从而影

响了图书馆服务的深度。通过科学理论和专业知识赋能图书馆知识服务,可从根本上解决嵌入问题,进而发展高质量的知识服务,提高知识服务的嵌入深度。一方面,在知识服务过程中,要将科学理论和专业知识嵌入到用户的工作场景中,使知识服务成为用户工作的有机组成部分。如图书馆学科服务即使开展了面向科研工作者的个性化服务或者面向机构的机构知识库服务,仍然存在着脱离科研工作场景或科研任务场景的现象。要使学科馆员从科研工作者的辅助或支持变成学术梯队或项目团队中的一员,必须拥有与科研工作者相匹配的专业知识结构,并不断提高自身的科学素养。另一方面,知识服务要提高对于服务对象和服务主题的嵌入度,通过激活知识服务主体和客体的创新潜能,促进其显性与隐性知识转化,形成知识服务主体与客体交互的知识创新。传统的面向个人的知识服务如教育培训服务和阅读疗法服务,要以阅读理论和教育学、心理学、医学等专业知识为指导,促进知识服务主体(如教育者、阅读疗法医生)和知识服务客体(如受教育者、阅读疗法患者)的显性与隐性知识转化。阿根廷的Bebeteca儿童图书馆培训家长成为阅读调解员,解决残疾儿童家庭被孤立的问题^[48],证明阅读疗法的知识培训能有效解决社会心理问题,这其中就符合知识转化SECI模型的社会化和内化原理。智库服务、应急情报服务等面向机构的新型知识服务需要咨询学理论与方法的有力支持,如中国国家图书馆和上海图书馆等提供政策解读、科技普及和应急文献信息等新型智库知识服务^[49],这类服务除了根据政府、企事业单位等各类机构的特点与需求,运用情报检索与咨询的相关技术方法提高服务的针对性和有效性外,还应当在服务过程中运用头脑风暴、焦点小组、专家调查等方法,加强知识服务主体(如智库服务馆员、情报人员)与客体(如智库服务对象、应急部门)之间线上线下相结合的交流互动,促进在知识服务过程中主体和客体的主动创新,在主客体创新交流过程中提高知识服

务的嵌入度、效能和不可替代性。

3.3 基于人工智能技术的智慧赋能

随着人工智能技术的广泛应用,图书馆事业发展进入智慧化转型的窗口期^[50],积极发展“智慧图书馆”被写入《中华人民共和国国民经济和社会发展规划第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》,智慧已成为图书馆的驱动力。图书馆高质量发展的目标之一是为社会提供全方位的智慧服务,智慧赋能有助于这一目标的实现。通过场景化的智能技术、泛在化的智能空间、虚实结合的馆藏资源和沉浸式的阅读体验等打造智慧图书馆服务体系,而如何更好地让图书馆正确理解技术的内涵,恰当地使用人工智能技术,需要文化来起到一定的引导作用,从而提供真正的多元智能服务,有效地提升图书馆的智慧服务质量,提高用户的体验感,让图书馆转型为第三空间,发挥社会交流与情境体验的文化中心的作用。

3.3.1 以人工智能技术赋能图书馆资源

以智能化技术赋能图书馆资源,不仅可以建设高质量智慧资源,而且可以实现智慧资源的体验化,促进图书馆实现跨越时间和空间的资源体验。一方面,“AI+”技术支持无时不在的智慧咨询,使传统的参考咨询具有智慧化特征。我国清华大学图书馆的“小图”、武汉大学图书馆的“小布”、南京大学图书馆的“图宝”以及获得2020年ALA未来图书馆奖的美国布劳沃德县图书馆的虚拟助手Alexa^[51]等,这些虚拟馆员和智能参考咨询机器人为读者提供快捷的图书馆资源和咨询服务。另一方面,“AR/VR+”技术支持无处不在的图书馆物理资源,产生了智慧空间和智慧设施。基于增强现实技术(AR)、虚拟现实技术(VR)等,美国洛杉矶中央图书馆提供360度虚拟游览服务^[52]、中国国家图书馆的5G新阅读体验中心^[53]等,都支持用户无论身在何处都能拥有沉浸式阅读体验。特别是在疫情防控常态化背景下,图书馆通过智能化技术克服物理空间的限制,为读者提供有体验价值的图书馆资源。

3.3.2 以文化赋能图书馆服务

文化是一种社会公认的软实力,文化也是推动图书馆创新发展和转型升级的重要驱动力。美国国会图书馆《数字战略规划2019—2023》提出通过赋能馆员培育图书馆的创新文化^[54]。以文化赋能图书馆服务,可以发展高质量智慧服务,使图书馆智慧服务始终保持引领性。一方面,文化赋能强调以人为核心,图书馆智慧服务必须坚持“以人民为中心”的准则,馆员必须坚持“以用户为中心”的行为规范,而图书馆管理者必须以馆员为本,将馆员作为图书馆管理最重要的无形资产,充分尊重馆员,调动馆员的积极性和创造性,改造传统服务中一方主动另一方被动的局面,实现智慧服务中馆员和用户的双主动和相互作用。另一方面,文化赋能强调人文与技术的紧密结合,在图书馆智慧服务中,哪里有人,哪里就有智能技术的应用,何时有智能新技术,何时就是文化的介入。智慧作为一种人与技术相结合的新文化,将使图书馆智慧服务具有柔性化特征,图书馆需因时因地因人而灵活应用各种智能新设施和新设备,如苏州第二图书馆的智能机器人和智能立体书库实现“书等人”^[55],体现出智能技术与弱势群体的适应性。智慧作为一种人与服务结合的新文化,“人的智慧无极限”和“服务价值的最大化”成为图书馆智慧服务的基本信念与价值观,将被融入到图书馆使命、愿景与价值观中,促进人与图书馆共生共荣。

数字赋能、知识赋能和智慧赋能的相互作用促使图书馆人不断创新,追求卓越,丰富图书馆资源,升级图书馆服务,引领服务新潮流,促进图书馆高质量服务不断迈向新的水平。

4 图书馆高质量发展的赋能整体观

以上按照赋能研究的两个视角分析了图书馆高质量发展的赋能机制,包括组织管理视角产生的授权赋能,技术发展视角产生的数字赋能、知识赋能和智慧赋能。这四种赋能有着不同的赋能对象、赋能方式和赋能特征,具体见表1所示。

表1 图书馆高质量发展的四种赋能比较

赋能类型	赋能对象	赋能方式	赋能特征
授权赋能	图书馆馆员	以结构和心理方式	工作满意度; 韧性和创造力
	图书馆管理者	以结构和心理方式	治理能力现代化; 领导力和胜任力
数字赋能	图书馆资源	以数字化技术方式	信息资源大数据化
	图书馆服务	以虚拟空间方式	信息服务精准化
知识赋能	图书馆资源	以知识管理技术方式	知识资源传播广度
	图书馆服务	以科学理论和专业知识方式	知识服务嵌入深度
智慧赋能	图书馆资源	以人工智能技术方式	智慧资源体验化
	图书馆服务	以文化方式	智慧服务引领性

从历史发展的观点看,图书馆进入信息社会以后,经历了数字时代和知识时代,如今已迈入智慧时代。在时代变革的背景下,面对不断生长的图书馆,如何赋能图书馆,除了组织管理的授权理念,还有数字化理念、知识化理念和智慧化理念。从系统的观点看,授权、数字化、知识化和智慧化是赋能应用于图书馆高质量发展的四个重要要素,四个要素虽然不能同时推进,但是能相互影响和关联形成图书馆的赋能机制。

上述两大分析视角实际上是图书馆的横向和纵向两个维度,横向维度是从组织管理视角对图书馆进行赋能,纵向维度是从技术发展视角对图书馆进行赋能,“授权—数字—知识—智慧”形成了一个完整的链条,智慧服务不可能一蹴而就,智慧赋能也无法孤立实现,需按照“授权赋能—数字赋能—知识赋能—智慧赋能”的赋能链来系统赋能图书馆,实现图书馆的高质量发展(见图1)。

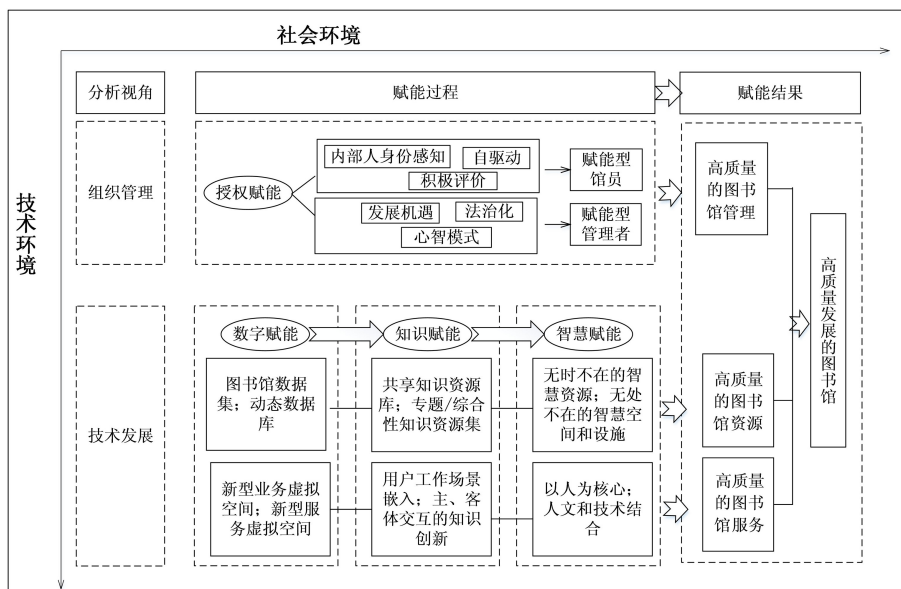


图1 图书馆高质量发展的赋能模型

图书馆高质量发展不仅要求资源、服务和管理等某一要素实现高质量发展,而且要求图书馆整体实现高质量发展。图1展示了四种赋能的赋能过程与赋能结果,也反映了它们之间的联系。由图1可知,社会环境和技术环境对于图书馆的高质量发展而言,既有新的机遇也有新的挑战,赋能是抓住机遇、迎接挑战的必由路径。仅仅从组织管理视角进行赋能,或者仅仅从技术发展视角进行赋能,都不可能实现图书馆整体的高质量发展。必须促进高质量资源、服务与高质量管理之间的最优匹配,以及社会环境与技术环境的有机契合,才能真正实现图书馆事业高质量和可持续发展,完成新一代图书馆的转型升级。

5 结语

本文以赋能原理为基础,从组织管理和技术发展的两大视角探讨图书馆高质量发展的赋能机制,通过授权赋能、数字赋能、知识赋能和智慧赋能的相互作用与联动,建设图书馆高质量的资

源,发展图书馆高质量的服务,强化图书馆高质量的管理,从而促使图书馆在更广范围、更深程度、更高水平上实现整体高质量发展。本文提出图书馆高质量发展的赋能机制,阐述了面向未来图书馆如何实现高质量发展的一般原理和基本路径,对各类型图书馆的高质量发展有一定指导作用。各类型图书馆特别是每个具体的图书馆要根据授权赋能、数字赋能、知识赋能和智慧赋能的原理,结合自身实际进行情境分析,形成独具特色且有效的高质量发展实现策略。

由于目前图书馆界的赋能研究刚刚开始,实践领域的赋能尚处于初级阶段,未来需要图书馆理论界加强赋能在图书馆事业各个领域的专门研究,包括图书馆政策的赋能研究、图书馆学教育的赋能研究、图书馆总分馆制的赋能研究、图书馆联盟的赋能研究等;还需要实践领域开展赋能应用的探索与实践,如公共文化服务的赋能应用、全民阅读的赋能应用、未成年人服务的赋能应用,等等。期待图书馆理论界和实践领域共同努力,运用科学的赋能理论与手段,开启图书馆高质量发展的新篇章!

参考文献

- [1] 中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要[EB/OL]. [2021-03-27]. http://www.gov.cn/xinwen/2021-03/13/content_5592681.htm. (The outline of the 14th five-year plan for national economic and social development and the long-range objectives through the year 2035[EB/OL]. [2021-03-27]. http://www.gov.cn/xinwen/2021-03/13/content_5592681.htm.)
- [2] 李克强. 政府工作报告[EB/OL]. [2021-03-27]. <http://www.gov.cn/guowuyuan/zfg-zbg.htm> (Li Keqiang. The government work report[EB/OL]. [2021-03-27]. <http://www.gov.cn/guowuyuan/zfgzbg.htm>.)
- [3] 文化和旅游部,国家发展改革委,财政部. 关于推动公共文化服务高质量发展的意见[EB/OL]. [2021-03-27]. http://www.gov.cn;8080/zhengce/zhengceku/2021-03/23/content_5595153.htm. (Ministry of Culture and Tourism, National Development and Reform Commission, Ministry of Finance. Opinions on the promotion of high-quality development of public cultural services[EB/OL]. [2021-03-27]. http://www.gov.cn;8080/zhengce/zhengceku/2021-03/23/content_5595153.htm.)
- [4] 陈传夫,李秋实. 开放社会与图书馆发展[J]. 中国图书馆学报,2020(1):1-22. (Chen Chuanfu, Li Qiushi. Library development in an open society[J]. Journal of Library Science in China,2020(1):1-22.)
- [5] 王伟伟. “十四五”时期公共图书馆高质量发展应具备的五大指向[J]. 图书馆理论与实践,2021(1):1-5. (Wang Shiwei. Five directions of high quality development of public libraries in the 14th five-year development plan[J]. Library Theory and Practice,2021(1):1-5.)
- [6] 肖鹏,赵庆香,方晨. 从“赋能”到“技术赋能”:面向新发展阶段的图书馆(学)核心概念体系[J]. 图书馆建设,2021

- (2):32-40. (Xiao Peng, Zhao Qingxiang, Fang Chen. From "Empowerment" to "Technological Empowerment": the core concept system of library (science) at the new development [J]. Library Development, 2021(2):32-40.)
- [7] 翟秀娟. 企业文化自信:文化对组织的赋能——基于信誉楼的案例研究[D]. 天津:河北工业大学, 2015. (Zhai Xiujuan. Corporate cultural confidence: culture empowerment for organization: a case study based on Xinyulou [D]. Tianjin: Hebei University of Technology, 2015.)
- [8] Rappaport J. Studies in empowerment: introduction to the issue[J]. Prevention in Human Services, 1984, 3(2-3):1-7.
- [9] 张翠娟, 柯平, 姚伟. 后知识服务时代的知识管理:从数字赋能到知识赋能[J]. 情报理论与实践, 2020, 43(9):6, 17-23. (Zhang Cuijuan, Ke Ping, Yao Wei. Knowledge management in the post-knowledge service era: from digital empowerment to knowledge empowerment[J]. Information Studies: Theory & Application, 2020, 43(9):6, 17-23.)
- [10] 张海涛, 周红磊, 张鑫蕊, 等. 情报智慧赋能:重大突发事件的态势感知[J]. 情报科学, 2020, 38(9):9-13, 22. (Zhang Haitao, Zhou Honglei, Zhang Xinrui, et al. Information science wisdom empowerment: situational awareness of major emergency[J]. Intelligence Science, 2020, 38(9):9-13, 22.)
- [11] 郭亚军, 张瀚文, 卢星宇, 等. AI 赋能图书馆:研究热点、问题与展望[J]. 图书馆学研究, 2020(6):2-8, 38. (Guo Yajun, Zhang Hanwen, Lu Xingyu, et al. AI empowered library: research hotspots, problems and prospects[J]. Research on Library Science, 2020(6):2-8, 38)
- [12] 柯平, 张海梅, 张蓝. 公共图书馆事业管理的“三驾马车”——政策法律、发展规划与评估定级[J]. 图书馆理论与实践, 2019(8):32-38, 69. (Ke Ping, Zhang Haimei, Zhang Lan. "Troika" of public library management: policies and laws, development programs, evaluation and rating[J]. Library Theory and Practice, 2019(8):32-38, 69.)
- [13] IFLA. IFLA strategy 2019-2024[EB/OL]. [2020-02-02]. <https://www.ifla.org/strategy>.
- [14] IMLS. Annual performance report fiscal year 2019[EB/OL]. [2020-07-10]. <https://www.imls.gov/sites/default/files/publications/documents/2019apr.pdf>.
- [15] British Library. 2020 vision[EB/OL]. [2020-07-05]. www.bl.uk/2020vision.
- [16] ALA. After access: libraries & digital empowerment[EB/OL]. [2021-03-09]. http://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/ALA%20DI%20After%20Access_final_12%2017%2015.pdf.
- [17] ALA. Digital empowerment and America's libraries[EB/OL]. [2021-03-09]. http://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/access/Broadband_web_01-15-17.pdf.
- [18] 陈海贝, 卓翔芝. 数字赋能研究综述[J]. 图书馆论坛, 2019, 39(6):53-60, 132. (Chen Haibei, Zhuo Xiangzhi. A survey of digital empowerment[J]. Library Tribune, 2019, 39(6):53-60, 132.)
- [19] 赵柯然, 王延飞. 国家科技情报治理中的赋能评估研究[J]. 情报学报, 2018, 37(8):768-773. (Zhao Keran, Wang Yanfei. Empowerment evaluation in national scientific and technical information governance[J]. Journal of the China Society for Scientific and Technical Information, 2018, 37(8):768-773.)
- [20] Stanley McChrystal, 等. 赋能:打造应对不确定性的敏捷团队[M]. 林爽喆, 译. 北京:中信出版社, 2017:263-286. (McChrystal S, et al. Empowerment: build an agile team that handles uncertainty[M]. Lin Shuangzhe, trans. Beijing: CITIC press group, 2017:263-286.)
- [21] Laschinger H S, Finegan J E, Shamian J, et al. A longitudinal analysis of the impact of workplace empowerment on work satisfaction[J]. Journal of Organizational Behavior, 2004, 25(4):527-545.
- [22] Spreizer G M. Individual empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation[J]. Academy of Management Journal, 1995(38):1442-1465.
- [23] 刘益颖. 领导授权赋能行为对员工建言行为的影响研究[D]. 郑州:郑州大学, 2019. (Liu Yiyang. Research on the influence of leadership empowerment behavior on employee voice behavior [D]. Zhengzhou: Zhengzhou University, 2019.)
- [24] 汪静. 国外图书馆人才政策探究[J]. 图书馆建设, 2020(1):145-151. (Wang Jing. Exploratory study on the talent policy of foreign libraries[J]. Library Development, 2020(1):145-151.)

- [25] 应晖,柯平.主题图书馆的杭州模式[M].北京:国家图书馆出版社,2019:238-243. (Ying Hui, Ke Ping. The Hangzhou pattern of theme library[M]. Beijing: National Library of China Publishing House, 2019:238-243.)
- [26] ALA. State of America's libraries report 2020[EB/OL]. [2020-05-25]. <http://www.ala.org/news/state-americas-libraries-report-2020>.
- [27] ALA. State of America's libraries report 2019[EB/OL]. [2020-05-25]. <http://www.ala.org/news/state-americas-libraries-report-2019>.
- [28] Library of Congress. Enriching the library experience; the FY2019-2023 strategic plan of the library of congress [EB/OL]. [2020-07-05]. <https://www.loc.gov/strategic-plan>.
- [29] IFLA. Governance draft proposal[EB/OL]. [2020-05-25]. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/documents/governance-draft-proposal-zh.pdf>.
- [30] 杭州图书馆. 荣获全球“2020年绿色图书馆”荣誉[EB/OL]. [2020-07-01]. <https://hzlib.net/tg/4804.htm>. (Hangzhou Library. Won the IFLA Green Library Award 2020[EB/OL]. [2020-07-01]. <https://hzlib.net/tg/4804.htm>.)
- [31] PLA. Libraries lead with digital skills[EB/OL]. [2020-07-09]. <http://www.ala.org/pla/initiatives/google>.
- [32] Canadian federation of library associations appoints Rebecca Raven as new executive director[EB/OL]. [2020-08-25]. http://cfla-fcab.ca/wp-content/uploads/2020/07/Rebecca-Raven-Announcement_FINAL.pdf.
- [33] PLA. Leadership academy [EB/OL]. [2020-07-10]. <http://www.ala.org/pla/education/inperson/leadershipacademy>.
- [34] 全国基层文化和旅游公共服务队伍示范性培训——第十二期全国县级图书馆馆长研习班在鄂尔多斯举办[EB/OL]. [2021-07-13]. <http://www.lsc.org.cn/contents/1220/13927.html>. (National grassroots culture and tourism public service team demonstration training; the 12th national workshop for county directors was held in Erdos [EB/OL]. [2021-07-13]. <http://www.lsc.org.cn/contents/1220/13927.html>.)
- [35] 杰弗里·A. 迈尔斯. 管理与组织研究必读的40个理论[M]. 徐世勇,李超平,等,译.北京:北京大学出版社,2017:150. (Miles J. A. Management and organization research; 40 theory of readability [M]. Xu Shiyong, Li Chaoping, et al, trans. Beijing: Peking University Press, 2017:150.)
- [36] Steve O'Connor, Peter Sidorko. 想象图书馆的未来:图书馆与信息机构情境规划[M]. 李丹,译.北京:国家图书馆出版社,2017:9. (O'Connor S, Sidorko P. Imagine your library's future; scenario planning for libraries and information organisations[M]. Li Dan, trans. Beijing: National Library of China Publishing House, 2017:9)
- [37] 练靖雯,王筱纶,赵宇翔. 数字人文学者的技术就绪度调研及数字赋能策略[J]. 图书馆论坛, 2019, 39(11):1-13. (Lian Jingwen, Wang Xiaolun, Zhao Yuxiang. The technology readiness of digital humanists and corresponding digital empowerment strategies[J]. Library Tribune, 2019, 39(11):1-13.)
- [38] 秦顺,刘昆雄,赵维. 数据赋能的国际图书馆学研究特征与前沿展望——来自 Google Dataset 的证据[J]. 图书与情报, 2019(4):74-83. (Qin Shun, Liu Kunxiong, Zhao Wei. Research characteristics and forefront outlooks of international library science from the perspective of data empowerment: evidence from Google dataset[J]. Library and Information, 2019(4):74-83.)
- [39] Lippincott S. Advancing digital scholarship[EB/OL]. [2020-07-21]. <https://www.arl.org/wp-content/uploads/2020/07/2020.07.06-emerging-technologies-advancing-digital-scholarship.pdf>.
- [40] CRL. Helping libraries deal with 'big' data[EB/OL]. [2020-07-20]. <https://www.crl.edu/impact/helping-libraries-deal-%E2%80%98big%E2%80%99-data>.
- [41] 周纲,孙宁. 开创性的下一代图书馆服务平台解决方案——FOLIO[J]. 中国图书馆学报, 2020(1):79-91. (Zhou Gang, Sun Ning. Innovative solution of next generation library service platform: FOLIO[J]. Journal of Library Science in China, 2020(1):79-91.)
- [42] OCLC. The first community engagement system for public libraries [EB/OL]. [2020-07-09]. <https://www.oclc.org/en/annual-report/2019/home.html>.
- [43] 深圳探索儿童阅读共享新模式[EB/OL]. [2020-07-09]. https://difang.gmw.cn/sz/2020-06/24/content_

- 33 938467. htm. (Shenzhen explores new reading sharing model for children[EB/OL]. [2020-07-09]. https://difang.gmw.cn/sz/2020-06/24/content_33_938467.htm.)
- [44] 《浙江省公共图书馆服务大提升行动方案(2020-2022年)》印发[EB/OL]. [2020-07-08]. https://zj.zjol.com.cn/red_boat.html?id=100859423. (*The Action Plan for the Great Improvement of Public Library Services in Zhejiang Province (2020-2022)* was issued [EB/OL]. [2020-07-08]. https://zj.zjol.com.cn/red_boat.html?id=100859423.)
- [45] Monavarian A, Asgari N, Hajilouei L. The role of implicit knowledge sharing in psychological empowerment of employees studied case: business management staff, south pars gas complex company[J]. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2014, 4(9): 542-549.
- [46] Hakala-Ausperk C. Empower, engage, energize: a conversation with Rebekkah Smith Aldrich[J]. *Public Libraries*, 2020, 59(1): 59-62.
- [47] 佛山市图书馆荣获国际图联(IFLA)营销奖第一名[EB/OL]. [2020-07-23]. https://www.sohu.com/a/409375498_291629. (Foshan Library won the first award of sections (IFLA) marketing[EB/OL]. [2020-07-23]. https://www.sohu.com/a/409375498_291629.)
- [48] IFLA. Bebeteca empowers families and children with disabilities with inclusive early childhood development programme[EB/OL]. [2020-07-22]. <https://librarymap.ifla.org/stories/Argentina/BEBETECA-EMPOWERS-FAMILIES-AND-CHILDREN-WITH-DISABILITIES-WITH-INCL-USIVE-EARLY-CHILDHOOD-DEVELOPMENT-PROGRAMME/158>.
- [49] 王伟伟. 论中国特色公共图书馆新型智库建设的定位与发展[J]. *情报资料工作*, 2020, 41(5): 14-22. (Wang Shiwei. On the orientation and development of the new think tank construction of public libraries with Chinese characteristics[J]. *Information and Documentation Services*, 2020, 41(5): 14-22.)
- [50] 饶权. 全国智慧图书馆体系: 开启图书馆智慧化转型新篇章[J]. *中国图书馆学报*, 2021, 47(1): 4-14. (Rao Quan. National smart library system: opening a new chapter for the transformation toward smart libraries[J]. *Journal of Library Science in China*, 2021, 47(1): 4-14.)
- [51] ALA. Broward county library wins 2020 ALA/Information Today, Inc. Library of the Future Award[EB/OL]. [2020-07-09]. <http://www.ala.org/news/press-releases/2020/06/broward-county-library-wins-2020-alainformation-today-inc-library-future>.
- [52] LAPL. Library 360 Tour of Central+[EB/OL]. [2020-10-28]. <https://cn.bing.com/search?q=https%3A%2F%2Fwww.lapl.org%2Fbranches%2Fcentral-librar-y%2Fvirtualltour&qsn=&form=QBRE&s-p=-1&pq=https%3A%2F%2Fwww.lapl.org%2Fbranches%2Fcentral-library%2Fvirtualltour&sc=0-57&sk=&cvid=59E00A95193E4B07A02DF3AA85D307AF>.
- [53] 5G 新闻阅读体验中心将落地国家图书馆[EB/OL]. [2020-10-28]. http://www.cssn.cn/zx/shwx/shhnew/202008/t20200810_5167985.shtml. (5G National Library of new reading experience center will fall to the ground [EB/OL]. [2020-10-28]. http://www.cssn.cn/zx/shwx/shhnew/202008/t20200810_5167985.shtml.)
- [54] Library of Congress. Digital strategy for the Library of Congress[EB/OL]. [2020-07-23]. <https://www.loc.gov/digital-strategy>.
- [55] 苏州图书馆. 拓展阅读新空间(文化脉动)[EB/OL]. [2020-07-08]. <http://www.szlib.com/SzlibInfo/Content?articleId=46321>. (Suzhou Library. Reading the new space (cultural pulse) [EB/OL]. [2020-07-08]. <http://www.szlib.com/SzlibInfo/Content?articleId=46321>.)

柯平 南开大学商学院信息资源管理系教授, 博士生导师。天津 300071。

彭亮 南开大学商学院信息资源管理系博士研究生。天津 300071。

(收稿日期: 2021-04-12)