

赵红 著

海南出版社

图书馆 公共关系 概论



图书馆 公共关系 概论

赵红著

海南出版社

图书在版编目(CIP)数据

图书馆公共关系概论 / 赵红著. —海口: 海南出版社,
2003.8

ISBN 7-5443-1097-3

I. 图… II. 赵… III. 图书馆—公共关系学
IV. G25

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 070390 号

书 名 图书馆公共关系概论

作 者 赵 红

责任编辑 徐元倩

封面设计 颜晓彦

出版发行 海南出版社

印 刷 海口新明印刷有限公司

规 格 880×1230 毫米 32 开本
9.875 印张 230 千字

版 次 2003 年 8 月第 1 版

印 次 2003 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-5443-1097-3 / G·401

定 价 26.00 元

地 址 海南海口金盘开发区建设三横路 2 号

邮 编 570216

序言

在古典侠义小说和美国西部电影里，我们常常会看到这样一种英雄，他们总是单枪匹马地出现于茫茫旷野，独自面对艰难险阻和黑暗势力，耻于攀附各种关系，特别是与权贵的关系，凭着一个人力拔山兮气盖世的勇武，挽狂澜于既倒，救危难于当临，匡扶正义，济世渡人。每当看到他们峻酷的表情和矫健的身影闪电般地出现，我们便知道那让人颓废的一切都有了希望。

从很小的时候起，我就开始崇拜这样的英雄。但是，当有一天我试着去作一个孤胆英雄的时候，我才发现事情是那么难。不仅是因为自己的胆汁不够，还因为社会生活并没有那么简单扼要。它不仅需要个人的勇力，还需要关系的和谐，资源的组合，因缘的成熟；不仅需要熊一样的胆囊，还需要心灵的良知。社会事务是要通过许多人的协同合作去完成的。就好像一条大江，必须汇集一条条涓涓细脉才能壮大自己；就好似一面锦旗必须交织千丝万缕，才可以飘扬于大风之中，猎猎地发出声响。人要成就一番事业，确实需要有顶天立地的气概。但是，如果以为自己顶

天立地,就视同济的情感意志为子虚乌有,像大闸蟹一样张牙舞爪地横行起来,这等于是把自己投身到一个人与所有人的战争中去。其结果可想而知,不仅事业无成,而且还会伤害自己,最终落个众叛亲离。生活中这种短命的英雄并不稀罕,常常可见他们在慷慨激昂、耗尽心力之后在路边长吁短叹,埋怨世道人心的险恶。

遥想当年,西楚霸王项羽与刘邦相持于坝上,论个人的勇力武功,乃至手中掌握的兵马利器,刘邦岂是他项羽的对手?但结果是项羽连自己最亲爱的美人都保不住,无颜再过江东去见父老乡亲,为了在世人的眼中保全英雄的面子,只好把自己给处理了。原因何在?不少历史学家在总结这段历史时说:项羽为人心胸狭窄,对身边的人暗存疑忌,不能给予部属以充分的信任,也不能海纳百川,令天下英雄归顺于自己旗下。其队伍虽然庞大,但凝聚力和协作能力远不及襟袍宽纳、善于协调微妙关系的亭长刘邦。最后他回天乏力,只能够抱怨“时不利兮骓不逝”了。

不可一世的项羽尚且如此,尔等小辈之人又如何能够任性用事?况且当今时代,人与人之间关系往来日益繁多,一个人若还要在社会上做人做事,成就个什么东西,更需要聚合人气,广结善缘,切不可刚愎自用,一意孤行,凭着匹夫之勇过关斩将,恃着个人的出类拔萃与天下人拧着来较劲。因此,古人关于“和为贵”的思想实在值得吸取。“中和”或者“中庸”的境界,被认为是中国古典哲学的精神所在。古人以为,世间一切事物的生灭、事情的成败,都是

多种因素运化、多种因缘集合的结果。而人的职责在于集合各种积极的因素,并把消极的因素巧妙地转化为积极的因素。协调好各种关系,调配好各种资源,令人气畅通,使事情朝着美好的方向转变,避免各种片面和极端的倾向。这种思想虽然发明使用了几千年,但不能因为使用得太久就以为它已经过时。现代非平衡物理学,特别是哈肯的协同学和复杂理论中都蕴涵着同样的机理。当然,古人的“中和”思想不仅局限于人群社会的范畴,还包括天时地利等自然因素。有些因素是人力可以制备的,有些则是人力不可抗拒的,这就引出天、时、势等范畴来。是故古人不仅要求要聚人气,还要聚地气、天气。而人要聚天气、地气,必须修养自己的心性,使之与天地同德。可见,这种气象大焉的智慧,其实源自一个宽阔的胸怀和无疆的视野。

既然涉及到了地气和天气,人气的追求便不能完全没有一个讲究,因为气质的清浊关乎气机的通塞,气味清淡则利于畅达,气味浓浊则容易造成阻滞,使人难于得到地气和天气的加持。故人际之间的气息往来应如芝兰入室为好,倘若把人缘关系、社会关系物质化、庸俗化,加入一些油盐酱醋之类的东西,把味道搞得很肥厚油腻,通过臭味相投也可以拢来一些粗杂的人气,成就些鸡鸣狗盗的事情,但是,人因此会失去天地大气的支持,最终也不会有个什么好果子吃。孟子所善养的浩然之气,是要开阔胸襟,放下许多浅近利害计较,与天地参,跟宇宙大气打成一片的。

在我的观念中,图书馆是一个城市的标志性建筑。一个地方人文是否兴盛,只要看一看图书馆的规模和馆内的人气,便可看出个端倪来。特别是在大学校园里,图书馆几乎都是主体建筑。对于学生时代的我来说,它的意义近似于信徒心中的教堂。记得上大学的时候,老师的上课总是让我瞌睡。为了避免瞌睡昏沉,我几乎每天都在图书馆里度过。在那里,我只知道世界上有书,书里面有人。他们个个知识渊博,智慧光明,却也平易近人,和蔼可亲。只要推门进去,他们就滔滔不绝地跟你说话,讲述各种各样的事情和道理,听不清楚的地方也可以向你重复,不厌其烦。图书馆像一个秘密通道,通向已经作古多年的哲人的内心感情,通向宇宙的神秘和玄奥。除了这些,我不知道图书馆还有其他收藏,更不知道这个地方还有着复杂的公共关系。感谢赵红女士的这本书,它告诉我图书馆里还有这些微妙的事情,而且要如何去调节各种关系,使之进入良性循环——这是图书馆软件建设中特别硬的一部分。它还让我想到了古人不朽的思想,想起了远在比利时的普里高津和德国的哈肯。于是写下了一点感想,不知它是否符合赵红女士心目中的序言。如果不符合,就请批评指正吧。

孔见识于 2003 年 6 月 29 日的金花市场

目录

第一章 绪 论

第一节 公共关系简介	2
一、什么是关系	2
二、什么是社会关系	3
三、现代公共关系的含义	4
四、现代公共关系的含义分析	7
五、现代公共关系的特征	10
六、公共关系与人际关系、庸俗关系	11
第二节 现代公共关系学	14
一、现代公共关系学的含义	14
二、现代公共关系学的特点	18
三、现代公共关系学的研究意义、方法和途径	19
第三节 现代公共关系原则	22
一、互惠互利原则	22
二、诚实守信原则	24
三、整体性原则	25
四、法制化原则	26



第二章 公共关系在图书馆工作中的地位和作用

- 第一节 公共关系是图书馆工作的重要组成部分 29
 - 一、现代图书馆公共关系的产生及含义 30
 - 二、公共关系理论应用于图书馆的意义 30
 - 三、什么是图书馆公共关系 32
 - 四、图书馆公共关系的特殊性 33
 - 五、图书馆公共关系的作用 34
 - 六、图书馆公共关系的发展现状 35
 - 七、我国图书馆公共关系发展滞后的原因 38
 - 八、如何正确理解、运用图书馆公共关系 39
- 第二节 树立图书馆在公众中的良好形象 40
 - 一、形象的概念 40
 - 二、形象的构成 41
 - 三、塑造组织形象的意义 42
 - 四、塑造全新的图书馆形象 43
- 第三节 沟通图书馆与读者的关系,提高服务质量 45
 - 一、优化服务质量,提高工作效率 46
 - 二、加强组织观念,增强凝聚力 48
- 第四节 沟通图书馆与组织的关系,促进事业的发展 50
 - 一、加强内部协调,营造良好的内部环境 50
 - 二、加强外部协调,营造良好的外部环境 58

第三章 图书馆公共关系的结构要素和特点

- 第一节 图书馆组织与社会环境的特点 69

一、图书馆公共关系环境	69
二、图书馆公共关系主体、客体、媒体、环境的关系	73
第二节 图书馆公众的特点	79
一、公众的含义	79
二、划分公众类型的意义和目标	81
三、公众的作用	84
四、图书馆公众的特点	88
五、图书馆的公众分类	101
第三节 图书馆的传播特点	114
一、图书馆公共关系的传播要素	115
二、图书馆公共关系的传播方式	117
三、图书馆公共关系的传播媒介	120
四、图书馆公共关系的传播效果	124
五、运用传播手段,塑造图书馆形象	128

第四章 图书馆形象建设

第一节 图书馆形象建设的意义、特点和原则	133
一、图书馆形象建设的意义	133
二、图书馆形象建设的特点	135
三、图书馆形象建设的基本原则	136
第二节 图书馆形象建设的构成要素和策划	140
一、图书馆形象建设的构成要素	140
二、图书馆形象的策划过程	142
第三节 图书馆形象建设的内容与实施	149

一、图书馆主体形象建设	150
二、图书馆客体形象建设	174

第五章 图书馆公共关系调查

第一节 图书馆公共关系调查及其类型选择	191
一、图书馆公共关系调查及其作用	191
二、图书馆公共关系调查的类型选择	193
第二节 图书馆公共关系调查程序设计	201
一、调查准备阶段	201
二、调查实施阶段	203
三、分析与总结阶段	205
第三节 图书馆公共关系调查方法运用	207
一、抽样调查	207
二、信息市场意见征询	210
三、社会意见征询	211
四、民意测验	212

第六章 图书馆公共关系的传播活动

第一节 图书馆公共关系传播概述	214
一、媒体及图书馆公共关系媒体的含义	214
二、图书馆公共关系传播的意义	216
三、图书馆组织运用公共关系媒体的原则	216
第二节 图书馆公共关系传播的内容	219
一、图书馆组织公共关系的传播	220

二、图书馆信息产品的公共关系传播	240
第三节 图书馆公共关系传播的途径和方法	248
一、图书馆公共关系传播的实施途径	248
二、图书馆公共关系传播的方法	255
第四节 图书馆网络公共关系的传播	262
一、因特网概述	262
二、图书馆网络公共关系传播的特点	267
三、图书馆网络公关	269

第七章 图书馆公共关系的机智

第一节 图书馆公共关系中的偶发事件的特点和类型	271
一、公共关系危机事件的含义	271
二、图书馆公共关系危机事件的特点	272
三、图书馆公共关系危机的类型	273
第二节 图书馆公共关系危机事件的处理原则与技巧	274
一、图书馆公共关系危机事件的处理原则	275
二、图书馆公共关系危机事件的处理技巧	276
第三节 图书馆公共关系危机事件的处理程序	278
一、全面调查,收集信息	278
二、分析信息,确定对策	279
三、分工协作,落实措施	282
四、实施效果检查,信息反馈,查漏补缺,进一步完善	282
第四节 图书馆公共关系良机事件的把握和利用	283
一、图书馆公共关系良机事件的含义和特征	283

二、图书馆内部的公共关系良机事件	285
三、图书馆外部的公共关系良机事件	287

第八章 图书馆公共关系管理

第一节 图书馆公共关系组织管理	289
一、图书馆公共关系组织机构	289
二、图书馆公共关系机构管理	290
第二节 图书馆公共关系人员管理	293
一、制订合理的公共关系人员配置规划	293
二、选拔理想的图书馆公共关系人员	295
三、培养图书馆公共关系人员的综合素质	295
四、考核图书馆公共关系人员的工作绩效	296
第三节 图书馆公共关系信息管理	296
一、图书馆公共关系信息管理的意义	296
二、图书馆公共关系信息管理的内容	297
三、图书馆公共关系信息管理的要求	299

第一章

绪 论

公共关系是现代组织经营管理的方法之一。公共关系本质上是一种以利益为纽带,把组织和公众联系起来,相互依存、相互作用、相互影响、共同发展的利益关系。公共关系活动目前已在各行各业得到了广泛的应用和发展。

中国现代科学意义上的公共关系是改革、开放的产物。社会主义市场经济体制的逐步确立,使公共关系迅速普及。中国加入 WTO,将使竞争加剧,经济生活的纵、横向联系频繁,组织与公众的交往频率提高,交流更为迫切。因特网的建立与运用,给公共关系注入了新的生机,并将引起一场重大变革。这些都将为中国的公共关系带来新的挑战 and 机遇。



第一节 公共关系简介

一、什么是关系

1. 关系的分类

什么是关系？这是学习和研究现代公共关系原理首先要解决的问题，也是公共关系学的理论基石之一。要弄清公共关系的基本内涵，首先必须解剖公共关系的细胞——关系，从中揭示出公共关系的本质和运作规律。

关系是随人类的诞生而出现的一种现象。社会生产力的发展，推动了人类社会的发展，于是地球上的关系逐渐增多，变得复杂起来。在现代市场经济中，各种关系尤为错综复杂。为了便于学习和研究，我们先对关系进行分类。

地球上的关系分为两大类：自然界的自然关系，社会上人与人的关系。自然界的关系可分为动植物关系，动植物与环境的关系，植物之间相生相克的关系，植物与水、土、光照的关系，动物的种群关系，动物的食物链关系，动植物与人类活动的关系，等等。人类社会上的关系更是丰富多彩，在政治上是统治者与被统治者的关系，在工作上是领导和被领导的关系，其他还有经济关系、文化关系、阶级关系、亲友关系、地缘关系、思想关系、法律关系、道德关系，等等。我们先对关系的分类作一初步介绍，为后面的研究奠定基础。

2. 现代社会关系的复杂性、多变性和重要性

生产力的发展，推动了人类社会的进步，也使社会关系越来越具有复杂性、多变性和重要性。

在商品经济不发达的社会里,人们交往少,关系相对比较简单。随着商品经济的日益发达以及交通、通信工具的发展,世界范围内的人流、物流、信息流空前加大、加快,每一次流动都构建了一批新的关系。这种关系跨洲界、跨国界、跨省界,纵横交错。

人们的社会关系随现代社会的经济生活、文化生活、学习生活、家庭生活、社区生活的变动而变动。

社会关系的重要性是有目共睹的,同样的学历、同样的能力,得到不同关系的“关照”,可对人生发展产生不同的影响。难怪有人说:关系是一笔用钱买不到的财富,关系就是命运,关系就是商机。从某种层面来看,是有一定道理的。关系是一种资源,可供大力开发。

3. 关系含义的分析

关系是事物的相互联系,这种联系包括事物与事物之间以及事物内部诸要素之间的相互作用。公共关系本质上研究的是人与人之间的关系。离开了人的存在和介入,它就没有任何意义可言。诚如马克思所说:“动物不对什么发生‘关系’,而且根本没有‘关系’;对于动物来说,它对他物的关系不是作为关系存在的。”关系还存在于人和自然之间。人依自然而生存,自然因人而改变。在哲学上,把“关系”高度抽象化了:矛盾就是关系。

二、什么是社会关系

1. 社会关系含义的分析

社会关系是人们在共同的实践过程中形成的相互关系的总称。社会关系可分为物质关系和思想关系两大类。生

产关系是社会关系的基础,它决定政治、法律、道德、艺术、宗教等其他社会关系的性质,而社会关系又反作用于生产关系。在阶级社会中,社会关系主要表现为阶级关系。

人类从产生的那天起,必定发生联系,进行生产活动与社会交往。马克思指出:“人们在生产中不仅仅同自然界发生关系。他们如果不以一定方式结合起来共同活动和互相交换其活动,便不能进行生产。为了进行生产,人们便发生一定的联系和关系;只有在这些社会联系和社会关系的范围内,才会有他们对自然的关系,才会有生产。”说明人不仅仅同自然界发生关系,而且要同社会、同他人发生关系。所以,社会关系的存在是不依人们的意志为转移的。只要人类存在、人类社会存在,社会关系就一定会发生、发展。

2. 研究社会关系的意义

社会上每一个人都处于一定的社会关系之中,社会关系对人们的影响很大。而且每一个社会关系都有一定的能量,如果把这些能量调动起来,其作用是不可小看的。

三、现代公共关系的含义

1. 现代社会怎样对关系进行管理

组织怎样对公众进行关系的管理呢?其方法是很多的,概括起来,有以下五种方法:

(1)行政的方法。利用行政命令来处理某种关系,比如:上班迟到、早退或工作出差错,给以记过、警告等处分。这是权力手段。

(2)经济的方法。利用物质奖惩来管理某种关系,例如:一位职工在工作上取得了很大的成绩,奖励他一套住房。这