

图书馆 公共关系概论

罗式胜 主 编
徐 健 副主编

安徽人民出版社

图书馆公共关系概论

主 编 罗式胜

副主编 徐 健

安徽人民出版社

出版登记证号：（皖）01号

责任编辑：周子瑞

图书馆公共关系概论

罗式胜主编 徐健副主编

安徽人民出版社出版发行

新华书店经销

永青印刷厂印刷

开本：850×1168 1/32 印张：9.5 字数235千

1992年5月第1版 1992年5月第1次印刷

印数00001—04000

ISBN 7-212-00690-4/C·79 定价：4.30元

《图书馆公共关系概论》

主 编： 罗式胜

副主编： 徐 健

编著（按姓氏笔划排列）：

王战平	甘 英	李广健	李后卿	李昭谄
李晓新	何小波	陈耀盛	罗式胜	周 莹
柯 平	俞伯森	相丽玲	钟图清	唐建鹏
徐 健	章春野	黄晓斌	彭俊玲	谢俊贵
霍国庆				

前 言

《图书馆公共关系概论》一书是由全国十五所大学图书情报学系（图书馆学系）或图书馆联合编著的。

图书馆公共关系发端于美国，达纳（J.C.Dana）被誉为美国图书馆界公共关系的创始人和杰出的代表。我国图书馆公共关系工作起步较晚，严格地说，这还是近几年的事。

作为一个文献信息收集、整理、开发和管理的图书馆实体，它与社会公众以及外界各种政治、经济、科学技术、文化等活动环境都有着广泛而密切的联系，如果离开了社会公众的了解和支持，图书馆将丧失其社会职能，也就谈不上其在社会中所起的作用和所处的地位，甚至将无法生存。

图书馆公共关系，是图书馆应用公共关系学和信息传播的原理和方法，协调和完善内外关系的一种管理职能，其目的旨在协调和理顺图书馆与社会的各种关系（特别是读者关系），为图书馆广结良缘，建立良好的组织形象和社会声誉，为促进图书馆事业的发展创造良好的社会环境。

本书共分十八章，系统地阐述了图书馆公共关系的基本涵义、工作基本程序、工作内容和具体方法，并结合我国的具体情况列举了大量的图书馆公共关系实践的案例以供分析。

本书可作为大专院校（包括各类电大、函大、业大、职大、夜大、进修学院等）、中等专业学校的图书馆学专业、情报学专业以及相关专业的学生作为教科书或教学参考书，也可作为各类

图书馆或文献情报中心专业人员提高业务水平的读物。

本书编著分工如下：第一章(中山大学钟图清同志)，第二章(中山大学图书情报学系罗式胜副教授)，第三章(中山大学图书情报学系黄晓斌老师)，第四章(上海空军政治学院图书档案系章春野老师)，第五章(湖南医科大学医学情报图书学系李后卿老师)，第六章(山东大学图书情报学系甘英老师)，第七章第1—2节(华中师大图书情报学系王战平老师)，第七章第3—4节(华南师大图书情报学专科何小波老师)，第八章(华南师大图书情报学专科陈耀胜老师)，第九章(北师大图书馆学情报学系李广健老师)，第十章(安徽大学图书情报学系徐健老师)，第十一章(郑州大学图书馆学系柯平老师)，第十二章(湖南图书情报学校谢俊贵老师)，第十三章(南开大学情报学系李晓新老师)，第十四章(河北大学图书情报学系彭俊玲老师)，第十五章(山西大学图书情报学系相丽玲老师、霍国庆老师)，第十六章(湖南图书情报学校俞伯森副教授)，第十七章(中科院兰州文献情报中心唐建鹏老师)，第十八章(广东省中山图书馆李昭淳副馆长)，华南师大图书情报学专科周莹老师改写了第十三章第4节。全书由罗式胜徐健统稿、核对。

由于时间仓促，书中难免存在缺点和错误，恳请读者批评指正。

编著者 1992.4.1

目 录

前 言

第一章 图书馆公共关系的基本涵义

第一节 公共关系与图书馆公共关系…………… (1)

第二节 图书馆公共关系的要素和特点…………… (4)

第二章 图书馆公共关系事业发展的历史沿革

第一节 图书馆公共关系的产生…………… (7)

第二节 图书馆公共关系的发展…………… (12)

第三节 我国图书馆公共关系事业发
展的社会条件…………… (16)

第三章 图书馆公共关系的意义

第一节 图书馆公共关系在图书馆工
作中的地位和作用…………… (19)

第二节 图书馆公共关系的现实意义…………… (23)

第三节 正确看待图书馆公共关系
的意义和作用…………… (27)

第四章 图书馆公共关系的基本目标和职能

第一节 图书馆公共关系的基本目标…………… (30)

第二节 图书馆公共关系的职能…………… (34)

第五章 图书馆公共关系的基本准则

第一节 图书馆公共关系工作的
基本准则…………… (42)

第二节	图书馆公共关系工作人员的 职业道德准则.....	(47)
第六章	图书馆公共关系的主体和对象	
第一节	图书馆公共关系的主体——图书馆.....	(55)
第二节	图书馆公共关系的对象——公众.....	(56)
第三节	图书馆的公众分类.....	(59)
第四节	几种常见的图书馆公众.....	(63)
第七章	图书馆公共关系传播与媒介	
第一节	传播.....	(71)
第二节	图书馆公共关系传播.....	(74)
第三节	图书馆公共关系传播媒介.....	(77)
第四节	选择传播媒介的原则.....	(84)
第八章	图书馆公共关系工作的基本程序	
第一节	调查研究.....	(86)
第二节	编制计划.....	(88)
第三节	实施计划.....	(93)
第四节	评价总结.....	(95)
第九章	图书馆公共关系调研工作(实务一)	
第一节	图书馆公共关系调研的目的与特点.....	(98)
第二节	图书馆公共关系调研的作用.....	(100)
第三节	图书馆公共关系调研的内容.....	(102)
第四节	图书馆公共关系调研方法.....	(104)
第五节	图书馆公共关系调研的实施.....	(113)
第十章	图书馆公共关系宣传工作(实务二)	
第一节	图书馆公共关系宣传的特点.....	(117)
第二节	图书馆公共关系宣传方法.....	(120)
第十一章	图书馆公共关系交际工作(实务三)	
第一节	图书馆的交际.....	(130)

第二节	图书馆言语交际与非言语交际·····	(136)
第三节	图书馆交际技巧·····	(142)
第四节	图书馆员交际能力的培养·····	(149)
第十二章	图书馆公共关系综合性工作 (实务四)	
第一节	书刊展览活动·····	(154)
第二节	开放参观活动·····	(158)
第三节	纪念庆典活动·····	(162)
第四节	文化娱乐活动·····	(166)
第五节	社会公益活动·····	(170)
第六节	会议交流活动·····	(173)
第七节	教育辅导活动·····	(177)
第八节	异常情况处理·····	(182)
第十三章	图书馆公共关系障碍分析 (实务五)	
第一节	管理体制障碍·····	(188)
第二节	传统观念障碍·····	(195)
第三节	舆论障碍·····	(200)
第四节	角色障碍·····	(206)
第十四章	图书馆公共关系过程的心理分析 (实务六)	
第一节	图书馆公共关系人员的健康心理·····	(210)
第二节	图书馆内部公关过程的心理分析·····	(213)
第三节	图书馆外部公关过程的心理分析·····	(215)
第十五章	图书馆公共关系效果的评估 (实务七)	
第一节	图书馆公共关系效果的评估·····	(220)
第二节	图书馆公共关系效果的评估方法·····	(229)
第十六章	图书馆馆际之间公共关系的协调与策略 (实务八)	
第一节	图书馆馆际之间公共关系·····	(233)
第二节	图书馆馆际之间公共关系	

	协调的类型.....	(237)
第三节	图书馆馆际之间公共关系协调的任务和目的.....	(240)
第四节	图书馆馆际之间公共关系协调的技巧方法.....	(243)
第五节	图书馆馆际之间公共关系的策略.....	(244)
第十七章	图书馆公共关系工作人员	
第一节	图书馆公共关系工作的人员组成.....	(248)
第二节	图书馆公共关系工作人员的基本条件.....	(249)
第三节	图书馆公共关系工作人员的组织与管理.....	(260)
第四节	图书馆公共关系工作人员的教育与培养.....	(267)
第十八章	广东省中山图书馆公共关系案例	

第一章 图书馆公共关系的基本涵义

“公共关系”，这在十年前我国还未出现的新鲜事物，伴随着开放、改革的浪潮，从西方闯了进来。它发端于南粤，逐渐向内地辐射，如今已风靡神州，深入到工商企业、旅游宾馆、文化教育等部门。

第一节 公共关系与图书馆公共关系

一、公共关系与图书馆公共关系

“公共关系”这个名词，英文为“public Relations”，简称“PR”或“p、R”，中文则为“公关”，它的含义包括交往、联系、接待、宣传等方面内容。“公共关系”最早起源于本世纪初经济发达的美国，芝加哥《论坛报》在1924年首次发表社论，强调公共关系是一门艺术、一门科学并提请社会各界对它加以重视，至今也不过只有几十年的历史。随着社会分工趋向专业化、多样化，公共关系已逐渐成为一种现代管理方法和专门职业。

作为一个知识、信息收集、整理、开发和管理的图书馆实体，它与社会公众和各种经济、技术活动都有着广泛而密切的联系。如果离开了社会公众和有效服务，图书馆就失去了其社会职能，也就谈不上它在社会所起的作用和所处的地位，甚至将无法存在。所以，图书馆公共关系，是公共关系在图书馆工作的应用，

它将大大促进和丰富图书馆管理学，同时，也是“开放型”图书馆的特征和今后发展的一种趋势。

图书馆公共关系，也发端于美国，约翰·科顿·达纳（John Cotton Dana 1856—1929）被誉为美国图书馆界公共关系的创始人和杰出的代表。我国图书馆公共关系是受国内外社会影响而逐渐发展起来的，它首先在广东兴起，然后向内地延伸扩展，有的图书馆还专门设立了“公共关系部”（如广东省中山图书馆）具体策划这项工作，不少图书馆开展了卓有成效的“公关”活动，为图书馆在社会上树立了知名度、美誉度和信任度，同时，还解决了书源、经费、设备等方面的问题。因此，公共关系在我国图书馆界越来越受到重视，它的发展前景是不可估量的。

二、国内外有关图书馆公共关系定义的述评

关于“公共关系”的定义，据说目前世界有四百多种说法。我国经过十年的探索，达成基本的共识是：公共关系是一门现代管理科学，“内求团结完善，外求发展和谐”是它的根本宗旨。图书馆公共关系，作为术语已在美国1943—1945年卷的《图书馆文献》首次出现。但是，关于“图书馆公共关系”定义，目前还没有取得一致的意见。例如，世界一些主要国家，给它下了如下定义：

《美国图书馆协会图书馆学情报学辞典》认为：“图书馆公共关系是图书馆或情报机构，把自己的活动计划，服务范围通报给用户或潜在用户，并努力促使他们形成对这些活动计划和服务范围的良好印象的一种有目的活动。”这一定义是根据达纳最初“公关”思想而提出的，达纳认为对于图书馆管理者来说，一方面应该广泛而深入地调查所在社区的公众需求、公众态度，另一方面应该把图书馆的一切资源和一切活动向公众公开，如图书馆拥有的文献资源、图书馆的经费来源和支出、工作计划及发展规

划等,都应毫不隐瞒地通报给公众。达纳这种开放型的管理思想,在当时真可谓超世拔俗,它是图书馆公共关系的雏形定义。

印度图书馆学家J·K·KHAMNA在《图书馆组织基础》一书中认为:“图书馆公共关系是促使图书馆与社会公众建立相互了解和合作的行地或过程,它意味着每个公众对图书馆功能、政策、工作程序的了解以及社会公众对图书馆的热心善意程度和对图书馆工作人员的工作态度、服务质量的赞赏程度。”

日本图书馆问题研究会所编的《图书馆用语辞典》认为:“图书馆公共关系是促进图书馆功能为一般民众理解,使其对图书馆活动能更加支持合作,积极利用图书馆的活动。”

国内探讨图书馆公共关系的文章越来越多,但研究阐述其定义的却很少,大多从公共关系的目的、对象、原则、程序等去加以论述,这里仅引述几则定义:

王胜祥在《谈谈图书馆公共关系》一文中认为:“图书馆公共关系就是图书馆为促进内部团结完善、取得社会公共的了解、信任和支持,为发展图书馆事业创造最佳社会关系环境,在分析和处理自身面临的各种内外部关系时,所采取的一系列科学政策和有组织、有计划的行动。其目的是应用合理的方法和原则,协调图书馆与社会各界的复杂关系,创造融洽的公共关系环境和气氛,就是要分析引导、监测和管理与图书馆有关的社会舆论,树立良好的图书馆形象,以谋求社会公众对图书馆的了解、信任、好感和合作。”

叶岚在《试论图书馆的公共关系》一文中认为:“公共关系的目标是内求团结、外求发展。它运用合理的原则与方法,通过有计划而持久的努力,协调和改善组织机构的对内对外关系,使本组织机构的各项政策和活动符合于广大公众的需求,在公众中树立起良好印象,以谋求对本组织机构的了解、信任、好感和合作,从而使双方都获得最大利益。”

卢建生在《浅谈公共关系对图书馆形象的作用》一文中认为：“公共关系活动以自己独特的技能、方法和形式，收集、分析社会信息，掌握科研发展动向，扩大沟通渠道，让社会公众对图书馆有全面的了解和认识，争取相互支持与合作，从而在公众中树立起良好的图书馆形象。”

上述定义，虽然众说纷纭，莫衷一是，然而却都在不同方面不同程度上揭示了图书馆公共关系的基本特征，即其所处理的同是图书馆与社会公众之间的关系。但有的定义过于冗长或模糊，并没有反映图书馆公共关系的本质属性。

三、图书馆公共关系的基本定义

定义是揭示概念内涵的逻辑方法，即指出概念所反映的对象本质属性，并说明它与同一个属概念下的其它概念之间的差别。根据科学定义的一般要求，我们认为其定义是：图书馆公共关系，是图书馆运用公共关系学和信息传播的原则和方法，协调和改善内外关系的一种管理职能。具体地说，图书馆公共关系是图书馆通过有目的有计划的行动，运用公共关系学的原则方法和信息双向交流的手段，协调和改善其与内部、外部公众的关系，争取相互支持和合作的一种管理职能。其目的是为图书馆广结良缘，建立良好的组织形象和社会声誉，为图书馆事业的发展创造良好的社会关系环境。

第二节 图书馆公共关系的要素和特点

要素是构成事物的必要因素。图书馆公共关系的构成要素是什么？我们认为它主要包括图书馆、公众、传播和管理四个方面。其中，图书馆是图书馆公共关系的主体，公众是图书馆公共关系的客体或对象，传播是图书馆公共关系的手段和方法，管理是图书

馆公共关系的灵魂。四者缺一不可，共同构成既有区别又有联系的整体。

图书馆公共关系，如与政府机构、工商财贸、公司企业、旅游宾馆等比较，它具有某些共性和个性特点，而这些特点是由图书馆性质所决定的。那末，图书馆公共关系具有哪些特点呢？

其一、客观性。图书馆公共关系是一种客观、普遍存在的社会关系，它不以人们的意志为转移，不管你承认不承认。任何单位和个人，时时刻刻都处在某种公共关系之中，只有自觉或不自觉、良好或不良的公共关系罢了。自觉的公共关系，对其所处的公共关系状态，具有自觉、明确的意识，并能正确运用它作为存在发展的客观环境；不自觉的公共关系则反之，视而不见，它常因无形和无“公关”意识而被忽略，错失了一些良好时机。良好的公共关系，是指处在积极、有利的社会关系环境之中，并取得良好的社会效益和经济效益。不良的公共关系则反之，它常被不利的社会关系所困惑，从而妨碍其正常存在和发展。例如，不同的图书馆，可以利用本馆丰富的藏书、先进的设备、人员的潜质、优越的地理位置以及人缘、地缘等优势，去开展公共关系工作，其结果肯定是明显的。因此，我们要自觉认识和树立“公关”意识，变不利为有利，化有利为长利，使图书馆在为两个文明建设服务中，做出应有的贡献。

其二、信息性。信息是人类社会赖以生存与发展的基本条件，而文献信息交流是人类进步和社会发展的必然产物。图书馆是收集、整理、开发文献信息的重要文化教育机构，它在文献信息交流大系统中，起着极其重要的作用。文献信息本身，对社会并不产生多大影响，只有在交流传播过程中，才能显示其真正价值。因此，文献信息交流，是图书馆工作的出发点和归宿。图书馆公共关系的主要手段，就是运用馆藏的文献信息和现代信息传播的理论与方法，通过情报服务和宣传媒介等形式，为社会主义物

质文明和精神文明建设服务。这种信息，是图书馆特有的形成文字、符号的文献信息，它与公司企业、市场经营的口传信息、内源信息、下行信息等是有区别的。自然，图书馆也不排除利用其它信息去开展“公关”活动，但这不是主要的。

其三、战略性。图书馆公共关系的目的是要树立良好的社会形象，创造最佳的社会关系环境。要实现这一目标，绝不是一朝一夕的事，更不是急功近利的短期行为，它需要经过长期的、有计划的、持续不懈的努力，才能树立良好形象，创造最佳环境。图书馆公共关系的目标，既不是权宜之计，也不象商业推销产品与服务的一般策略，它应是一种求生存和发展的战略目标。随着我国经济体制的深入改革和商品经济的日益发展，市场竞争日趋剧烈，改革开放带来了社会关系的改组与变化，在现代社会关系日益多元化、立体化的今天，图书馆必须在广泛的分工协作中相互依赖、相互协作，为图书馆的发展创造有利的条件。

其四、非赢利性。图书馆开展公共关系的目的是，不是为了获取经济上的利益，而是为了在社会上树立良好的形象，促进社会对图书馆的了解和谅解，争取公众对图书馆更多的支持与合作，为建设现代图书馆打下牢固的基础。这与公司企业、财贸部门的公共关系有较大的区别，他们公共关系的目的是开展企业间横向联系的竞争，吸引资金或推销产品，从而获得较大的利润。图书馆开展公共关系不排除经济效益，事实上许多图书馆在这一方面已取得一定成果，对改善馆舍条件、增加经费投入有一定的帮助。但是，我们的主要目标不是经济效益，因为我们没有产品或商品与别人交换。所以，我们认为图书馆开展公共关系，主要是取得社会效益或社会效益和经济效益相结合。

第二章 图书馆公共关系事业 发展的历史沿革

第一节 图书馆公共关系的产生

一、图书馆公共关系的早期实践

早期图书馆界虽然没有明确自觉的公共关系活动，但不自觉地带带有公共关系性质的作法却并不少见，可以这么说，从有图书馆存在时起这种不自觉的公共关系实践就已经存在了。

若要追溯图书馆公共关系的早期实践的源头，应该说是相当悠久的。秦统一中国后，秦始皇在咸阳阿房宫曾设立藏书机构，并设有固定的职官——御史，当时藏书楼的社会关系仅限于帝王、大臣、公卿这样一个狭小的范围。隋文帝统一中国后，曾下诏征求遗书，并派专使到各地搜访异本，汇集流散民间的稀见图籍。当时由于藏书楼收集图书的需要，使用多种方法和手段，访问、说服、搜集于整个社会，使其社会关系扩及“民间”，这可以说就是我国古代略具图书馆公共关系性质的最原始的实践。古代藏书楼向民间征集、访求图书的宣传访问等交往活动就是最简单的略具图书馆公共关系性质的活动方式。

不过，确切地讲，我国带有图书馆公共关系性质的早期实践的萌芽还是在近代，特别是藏书楼从单纯藏书职能发展为公共图书馆的时代。中日甲午战争后，在维新派康有为、梁启超等人的