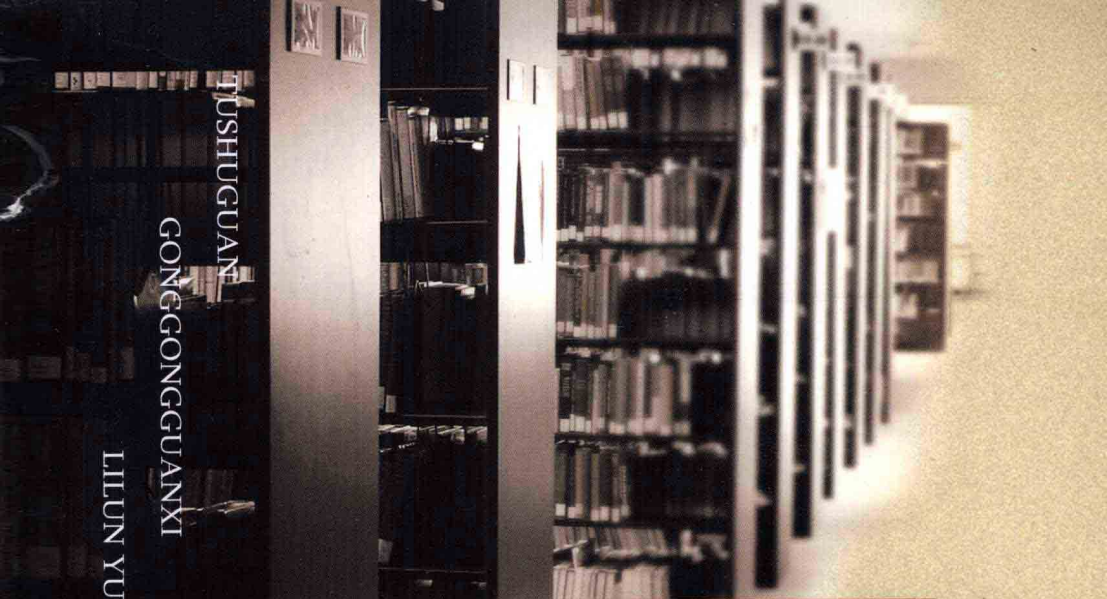




TUSHUGUAN

GONGGONGGUANYI

LILUN YU SHIWU

图书馆公共关系 理论与实务

刘 懿◎著

兵器工业出版社

图书馆公共关系 理论与实务

刘 懿 著

兵器工业出版社

内 容 简 介

本书从理论与实务两方面论述了图书馆公共关系。针对图书馆公共关系理论与实践发展的现状以及近年图书馆界发生的危机案例调查分析,梳理了改革开放 30 年我国图书馆事业发展的经验和规律,系统、科学地阐述了图书馆公共关系基本理论、学科体系、社会功能、管理模式、组织机构及运行机制。

本书可作为从事图书馆公共关系科研和教学人员的研究和教学用书,可供各类图书馆或文献情报中心专业人员提高业务使用,也可作为高等院校图书馆学、情报学专业以及相关专业的学生的教科书或教学参考书。

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆公共关系理论与实务/刘懿著. —北京:兵器工业出版社, 2009. 5

ISBN 978 - 7 - 80248 - 338 - 5 .

I. 图… II. 刘… III. 图书馆学: 公共关系学—研究
IV. G250 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 054113 号

出版发行: 兵器工业出版社

发行电话: 010 - 68962596, 68962591

邮 编: 100089

社 址: 北京市海淀区车道沟 10 号

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京兵工印刷厂

版 次: 2009 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

责任编辑: 周宜今

封面设计: 李尘工作室

责任校对: 郭 芳

责任印制: 赵春云

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 16.5

字 数: 243 千字

定 价: 38.00 元

(版权所有 翻印必究 印装有误 负责调换)

前 言

图书馆作为和谐社会发展的血脉,探讨自身和谐发展,积极参与和谐社会构筑,是其义不容辞的责任。图书馆公共关系是图书馆应用公共关系学的原理和方法,协调和完善图书馆内外关系的一种管理方法,其目的旨在协调和理顺图书馆与社会各界的各种关系,为图书馆建立良好的组织形象和社会声誉,为图书馆的生存和发展创造必要的社会环境和社会基础。1939年,美国成立了图书馆公共关系委员会,其任务是致力于各类图书馆公共关系方面的调查、讲座和协调工作。美国1943—1945年卷的《图书馆文献》中正式出现了“图书馆公共关系”这一术语的主题标目。1973年英国图书馆学家Harrison K. C. 编著出版了著作《图书馆员的公共关系》(Public Relation for Librarians),1980年美国图书馆学家Mona Carvey编辑出版了著作《图书馆公共关系:一种实用手册》(Library Public Relation: A Pratical Hand Book)。这些著作不同程度地研究和探讨了图书馆公共关系工作的操作方法和技巧。近年,随着公共危机事件的不断发生,国外图书馆界应变迅速,图书馆公共关系理论与实践得以充分展示,尤以危机管理等方面最为突出,值得我们学习和借鉴。

国内关于图书馆公共关系的系统研究起步较晚,1987年第一篇涉猎公共关系领域的文章出炉,90年代初期,两部与图书馆公共关系有关的论著问世,为我国图书馆公共关系理论研究提供了宝贵的素材。华东师范大学范并思先生于2006年4月3日提出“图书馆公共关系议题说明”,指出图书馆公共关系的迫切性和重要性。近年,许多专家、学者公开发表了图书馆公共关系方面的文章,从不同角度探究图书馆公共关系理论与实践,推动了我国图书馆公共关系事业的蓬勃发展。尽管研究取得了一定成果,但仍只局

限于单一方面的研究，没有形成体系，也无专著出版，图书馆公共关系存在理论与实际的脱离，影响着现代图书馆事业的发展。在和谐社会中，图书馆作为“成长中的有机体”，其公共关系的理论与实践，在科学发展观视野中将被赋予新的内涵。因此，建立系统、科学的图书馆公共关系体系，对推进图书馆现代化进程具有深远的历史意义和重要的现实意义：

(1) 随着我国法制体系的日益完善，公众权利意识的逐步觉醒，图书馆面临的公关问题接踵而至，图书馆与公众之间也由往日的“单一平面”冲突上升为“立体”层面的冲突，经由媒体推波助澜，渐变为公共事件，既严重危害图书馆组织的职业形象，波及政府、媒体、公众等社会各界对图书馆的关注和支持，又危及图书馆馆员的职业尊严，打击了图书馆馆员的工作积极性，扰乱了图书馆工作的秩序化。因此，迫切需要建立图书馆公共关系危机应对机制。

(2) 中国图书馆学会对图书馆公共关系的重视。

第一，中国图书馆学会 2006 年工作计划之一就包括：加强图书馆公关意识，成立“图书馆公共关系工作小组”，重点搜集、监测大众媒体及社会公众针对图书馆的报道和评价，并进行分析研究，建立以学会为中心的危机处理与应对机制。

第二，在中国图书馆学会“十一五”期间的工作规划中，将图书馆公共关系列为学会工作的重要方面，明确指出要加强“图书馆公共关系理论与实践”的学术研究与学术交流。

第三，2005 年 11 月 9 日中国图书馆学会学术研究委员会“主任会议”通过了李国新常务副主任关于第七界学术委员会工作思路的报告：“在本届学术研究委员会任期内，学术研究的重点将是那些事关事业发展全局的现实性理论与实践问题，以及当前图书馆事业发展急需解决的问题。”具体主要包括十四个方面，其中“图书馆公共关系理论与实践研究”为第八个方面。

第四，中国图书馆学会于 2008 年 7 月 2 日举办第四届青年学术论坛，本届论坛的主题是：“图书馆公共形象：研究、策划与设计”这次会议的基本理念，是引导图书馆人去关注图书馆的公众

形象问题,关注图书馆的媒体公关、图书馆活动的组织、图书馆文明礼仪、图书馆服务用语等具体而紧迫的问题。

(3) 我国图书馆公共关系学学科不规范,学术人才匮乏,全国大部分图书馆专业院系没有开设图书馆公共关系课程,严重影响着我国图书馆公共关系事业的发展。因此,亟待建立系统、规范、可持续发展的图书馆公共关系学科体系。

《图书馆公共关系理论与实务》不仅“开放获取”了我国图书馆事业改革开放30年硕果,同时也挖掘、反思了图书馆界、图书馆学界存在的问题,以期通过案例的点评、分析,搭建图书馆公共关系创新平台。图书馆公共关系活动的过程,其实质就是图书馆组织与图书馆公众之间的一种信息传播活动和信息交流过程,图书馆组织与公众之间的相互作用和影响主要是通过传播及其媒介来实现的。图书馆开展公共关系活动,旨在使图书馆和政府、媒体及各阶层之间建立良好关系,增进相互了解、交流,完成时代赋予图书馆的责任与使命,实现图书馆的社会价值。

全书共有十二章。上篇理论篇:全面阐述了图书馆公共关系的基本理论(内涵、程序、内容、方法),以及在网络环境下图书馆公共关系的策略,架构了图书馆公共关系理论框架。下篇实务篇:系统论述了图书馆公共关系形象设计、危机传播,并创新性地界定了图书馆公共关系危机管理及图书馆行业公共关系模式,构建了系统、规范、可持续发展的图书馆公共关系学科体系、理论体系。对夯实和促进图书馆社会学的学科建设具有重要的理论指导意义和现实意义,著作内容具有可操作性。

本书在写作过程中,参阅了国内外大量文献,并直接或间接引用了许多作者的文献,由于著书的过程较长,在标记过程中难免有遗漏,故参考文献中未能一一列举,在此,对作者示以我真挚的谢意和深深的歉意!

由于作者才疏学浅,书中定有诸多不足与错误,恳请专家、学者提出宝贵意见。

自序

1988—2008，若将一本书的书名改一下，曰：我把青春献给了图书馆。

时代变迁，沧海桑田，我国图书馆事业蓬勃发展，欣欣向荣。图书馆经营理念、服务手段，呈现多元化、多样化。“一个人一生中平均用于工作的时间有 38 年，追求生命的质量，不止于华车美宅。最重要也是最幸运的，莫过于拥有一份让自己快乐的工作……。”同许多年轻人一样，我也曾有一颗躁动不安的心——彷徨、徘徊。然而，今天，“图书馆馆员”对于我而言，已不止于“谋生”的手段，更有“乐生”，亦不单纯是一个职业，而是我为之奋斗的事业。如同自然规律般，人的一生也有潮涨潮落，每个人都期望拥有自己的华彩乐章。在人生的股份公司里，工作占三分之一的股权，对工作最好的长期投资就是更新“观念”和专业知识结构的重组——这便是《图书馆公共关系理论与实务》对于我的意义。

图书馆是和谐社会的基石，也是现代文化的标志，从藏书楼到现代意义的图书馆，百年沧桑，无论经济如何增长，社会如何变迁，图书馆与社会始终血脉相连。

或许是钟情于图书馆社会学研究的缘故吧，我热衷探讨图书馆与社会的政治、经济、文化等种种关系，并常常陷于深深的思考之中……惊诧于自己的痴迷，也许这就是我与图书馆的不解之缘吧！

感恩是一种态度，一种永存心底的感激之情，它的力量源泉来自于——感恩会使你发现更多值得你感谢的人和事，你会发现你的生活其实很美好，你的人生一片光明，你会充满激情地看待你身边的一切：工作、同事、朋友、家人，回首昨天不再懊恼，想今天不

再沮丧，看明天会信心倍增。

感谢韩增林教授的信任与鼓励，唯有勤奋学习、敬业、全心全意服务于读者，才是我最好的回报。

感谢关心、支持我的同事、朋友们！

感谢给予我无私帮助的相识和不相识的友人！

夜深人静，咖啡伴着我在键盘上行走，给心灵放个假，于静静的夜……

对于一个有着很深“咖啡”情结的人，咖啡于我，不仅带给我悠闲的快乐，也让我对生命、生活、工作多了几分感悟：敬畏时间、感恩生活、礼赞生命、回馈社会。但愿《图书馆公共关系理论与实务》一书，能够实现我所寄予的希望。

目 录

上篇 理论篇

第一章 总论	(3)
第一节 图书馆公共关系的定义及其产生与发展	(3)
第二节 公共关系在图书馆中的应用	(6)
第三节 图书馆公共关系的缺失与修复	(11)
第二章 图书馆公共关系的职能与原则	(17)
第一节 图书馆公共关系的职能	(17)
第二节 图书馆公共关系的原则	(27)
第三章 图书馆公共关系工作程序	(39)
第一节 图书馆公共关系调查	(39)
第二节 图书馆公共关系策划	(48)
第三节 图书馆公共关系的实施	(58)
第四节 图书馆公共关系评估	(63)
第四章 网络环境下图书馆公共关系策略	(70)
第一节 图书馆实施网络公共关系的特点	(70)
第二节 图书馆实施网络公共关系的形式	(74)
第三节 图书馆网络公共关系的应用	(78)
第五章 图书馆公共关系从业人员	(85)
第一节 图书馆公共关系人员的基本素质	(85)
第二节 图书馆公共关系工作人员的基本能力	(92)
第三节 图书馆公共关系人员的选拔和培训	(97)

下篇 实务篇

第六章 图书馆组织形象设计	(103)
第一节 图书馆公共关系与形象设计	(103)
第二节 图书馆组织形象概述	(104)
第三节 图书馆组织形象设计的作用	(108)
第四节 图书馆组织形象设计的主要任务	(109)
第五节 图书馆组织形象设计的原则	(112)
第六节 图书馆形象设计的构建战略	(115)
第七章 图书馆公共关系的传播	(123)
第一节 图书馆公共关系传播概述	(123)
第二节 图书馆公共关系传播媒介	(128)
第三节 选择图书馆公共关系传播媒介的原则	(131)
第四节 图书馆公共关系传播效果	(133)
第八章 图书馆公共关系危机管理	(138)
第一节 冲突与冲突管理	(138)
第二节 危机与危机管理	(142)
第三节 图书馆公共关系议题管理	(150)
第四节 图书馆公共关系危机处理	(152)
第五节 图书馆公共关系的评估与恢复	(155)
第六节 图书馆新闻发言人制度的建立	(156)
案例链接一 国家图书馆借书记	(158)
案例链接二 “苏图事件”:谁限制了一个学者 使用善本的权利	(161)
案例链接三 谁褻读了巴金? ——巴金赠书流失 家属追索手稿	(171)
第九章 图书馆公共关系专题活动	(176)
第一节 新闻发布会	(176)
第二节 展览会	(180)
第三节 对外开放参观	(183)
第四节 赞助活动	(185)

目 录

第五节 联谊活动	(187)
第六节 演讲	(188)
第七节 谈判	(191)
第十章 图书馆公共关系交际	(195)
第一节 图书馆公共关系交际的内容	(195)
第二节 图书馆公共关系交际能力的培养	(201)
第十一章 图书馆公共关系礼仪	(205)
第一节 图书馆公共关系礼仪概述	(205)
第二节 日常交往的礼仪	(209)
第三节 公共场合的礼仪	(217)
第十二章 图书馆行业公共关系	(228)
第一节 图书馆行业公共关系的内容	(228)
第二节 图书馆行业公共关系的管理	(229)
第三节 CS 战略与图书馆品牌建设	(231)
第四节 图书馆公众危机教育	(234)
附录	(240)
附录 1 中国图书馆员职业道德准则(试行)	(240)
附录 2 省(自治区、市)图书馆工作条例	(241)
附录 3 中国图书馆学会·图书馆服务宣言	(245)
参考文献	(247)
后记	(250)

上篇 理论篇

第一章 总 论

第一节 图书馆公共关系的定义 及其产生与发展

公共关系是英文 Public Relations 的直译。公共关系作为一门综合性的应用学科和一种正在发展中的经营管理功能，对其定义的讨论众说纷纭，数百人写下了有关公共关系的定义，试图通过列举构成这一实践的各种主要活动来抓住公共关系的本质。根据下定义的思维角度的方法，基本上可以将各种不同版本的公共关系定义分为两类，即功能性定义和概括性定义。

一、功能性定义

美国著名公共关系学者哈洛博士所提出的定义：公共关系是一种独特的管理职能，它能帮助建立和维护一个组织与各类公众之间传播、理解、接受和合作的相互联系；参与问题或事件的处理；帮助管理部门及时了解舆论并且做出反应；界定和强调管理部门服务于公共利益的责任；帮助管理部门及时掌握和有效地利用变化，保持与社会变动同步；它以良好的、符合职业道德的传播技术和研究方法作为基本的工具。

这条较为全面的定义是哈洛博士受美国公共关系教育基金会的委托，在收集了从 20 世纪初期到 1976 年之间的有关定义，并在分析和研究了 472 个不同的公共关系定义后提出来的，以其作为一条功能性的定义很具有代表性。它比较详细地说明了公共关系的主要功能和作用，使人看了以后便明白公共关系是做什么的。

二、概括性定义

即用比较简练、抽象的表达方法,揭示公共关系的本质属性,集中回答公共关系“是什么”。此类定义中,有几种比较具有代表性的概括:

(1) 认为公共关系是一种传播。如:英国著名公共关系学者杰夫金斯认为:“公共关系是一个组织为了达到与它的公众之间相互了解的确定目标,从而有计划地采用一切向内和向外的传播沟通方式的总和。”

(2) 认为公共关系是一种管理。如:美国学者卡特利普认为:“公共关系是一种管理功能,它确定、建立和维持一个组织与决定其成败的各类公众之间的互益关系。”

(3) 认为公共关系是一种艺术与科学。如:国际公共关系协会于1878年发表的《墨西哥宣言》称:“公共关系是一门艺术与科学。它分析趋势,预测后果,向机构领导人提供意见,履行一系列有计划的行动,以服务于本机构和公众的共同利益。”

(4) 认为公共关系是一种公众性、社会性的关系或活动。如:美国普林斯顿大学资深公共关系教授查尔斯认为:“公共关系是我们所从事的各种活动、所发生的各种关系的通称,这些活动与关系都是公众性的,并且都有其社会意义。”

可以看出,这些定义分别从某一角度突出了公共关系的某种固有属性,都有其合理性。实际上各种概括之间并不矛盾,只是侧重点不同。这些概括都有助于我们去把握公共关系的本质属性。

公共关系,最早产生于20世纪初期的美国。19世纪末20世纪初,工商界公共关系迅速发展,图书馆作为社会文化、教育、科技链环中的一环,它的活动受自身内部与公众之间复杂关系的制约,影响着图书馆内外部环境的建立以及图书馆事业的发展。因此,图书馆必然受到这股势头的影响。为了生存和发展,图书馆效仿商业公共关系的做法,对外开放,通过社交活动树立自身形象,争取社会各界的支持与信任。

图书馆公共关系活动最早发源于美国。1910年美国著名图书

馆学家约翰·科顿·丹纳为图书馆的馆藏和服务内容作了一系列的宣传活动，这就是最初的图书馆公共关系活动，而且他主张的图书馆开放型管理正是现代图书馆公共关系的最初思想，因此，他被称为美国图书馆公共关系活动的先驱。20 世纪初，图书馆公共关系在一些经济发达国家中得到肯定和较快发展。1939 年，美国成立了图书馆公共关系委员会，旨在推动图书馆公共关系的调查、讨论和发展。在 1943—1945 年卷的《图书馆文献》中，“图书馆公共关系”第一次作为主题目录出现。1946 年威尔逊公司和美国图书馆协会共同设立了一年一度的“丹纳图书馆公共关系奖”，用以表彰在公共关系方面做出优异成绩的各类型图书馆和组织。美国还成立了如美国图书馆行政与管理协会公共关系分部、美国图书馆协会公共信息办公室等进行图书馆公共关系活动的机构，并举办了著名的从 1945 年开始的“儿童图书周”和 1958 年开始的在于提倡阅读、提高全国知识水准的“全国图书馆周”活动，以及 1981 年美国图书馆协会为增强公共图书馆提供电话信息服务的公众意识而发起的“给你的图书馆打电话”的活动。同时，由于财政困难，各图书馆也加强运用公共关系方法搞有偿服务、募捐、组织公益活动等。受美国图书馆公共关系事业发展的影响，英国、日本、拉美和西方国家的图书馆公共关系事业的发展也较快。1966 年，英国发起了“第一届图书馆周”。日本定期举办各种类型的“读书周”和“儿童读书周”活动，丹麦、澳大利亚、新西兰、加拿大等国也都设立了图书馆周。

国外图书馆公共关系理论发展也相当迅速，出版了许多著作。如美国的《图书馆公共关系导引》、英国著名的图书馆学家哈瑞森出版的《图书馆员的公共关系》等。在国外图书馆界，公共关系已成为图书馆管理中不可缺少的一部分，许多图书馆设立了公共关系部，并对管理人员进行了公共关系方面的在职培训。20 世纪 80 年代初，随着我国的改革开放，才将西方公共关系理论引入沿海开放城市的工商企业界，并得到蓬勃发展。80 年代末，公共关系在我国图书馆界从理论研究到实践都有了很大的发展。1986 年，中山图书馆在国内图书馆界率先设立了公共关系部；佛山图书馆、深

圳图书馆随即成立了公共关系部，设专人负责公共关系工作；海南大学图书馆还聘请了公共关系顾问。1989年，文化部将每年5月的最后一周定为“全国公共图书馆服务宣传周”，这一活动将我国的图书馆公共关系事业推向了高潮。

本书作者基于对公共关系多年的潜心研究及对其内涵的理解，为图书馆公共关系所下的定义为：图书馆公共关系是图书馆组织为了塑造自己的良好形象，通过信息传播手段与图书馆公众相互沟通，以期达到相互理解、相互信任、相互合作及共同发展的科学和艺术。

第二节 公共关系在图书馆中的应用

公共关系是协调各种关系，争取公众和舆论支持的一种工作，其宗旨是以利于社会组织在公众中树立起良好的形象，并与公众获得共同利益。而图书馆公共关系是图书馆运用传播手段使自己与公众相互了解、相互协调的一种行为。具体来说，图书馆公共关系是图书馆通过有目的、有计划的行动，了解公众对图书馆的态度、看法和要求，促进相互之间的了解与合作，对内不断加强团结，对外不断扩大图书馆的影响力，树立图书馆的良好形象，争取社会的支持与协助，为图书馆的生存和发展创造有利的条件。图书馆应把扩大社会影响力，提高知名度、美誉度作为自己的目标，在图书馆工作中积极引进和开展公共关系活动。

一、公共关系在图书馆中的主要作用

在我国，公共关系工作始创于工商企业等经济实体。图书馆作为政府兴办的公益文化事业不同于工商企业，它属于非营利性组织。图书馆期望读者能了解与利用其提供的服务与资源，并希望在公众心中建立图书馆的良好形象与声誉，使图书馆馆员的存在价值获得肯定，使图书情报资料获得最大利用，充分发挥其使用价值。因此，图书馆开展公共关系工作的目的不是在经济方面赢利，而是在于提高它自身的社会效益。具体讲，公共关系在图书馆建设中有