

探索·争鸣

●梁平

新时期图书馆对政府的公关工作

ABSTRACT It is of great importance for the library to carry out public relations to the government in the field of coordinating relations among different quarters, mediating between parties, setting a good image that deserves trust and ensuring steady development of library undertakings. The paper also discusses the aim and ways of carrying out public relations to the government.

SUBJECT TERMS Library work-Public relations Libraries-Relations-Government

CLASS NUMBER G259.2

作为科学文化教育机构的图书馆,虽不直接从事物质产品生产,但却间接参与社会经济活动,是社会生活中的重要组成部分。图书馆必须服从政府的统一管理和领导,处理好与政府公众的关系。所谓图书馆的政府公众,主要是指政府中直接或间接负责管理图书馆事业的有关机构和人员。政府公众是图书馆的特殊公众。与其他公众相比,其特殊性主要表现在政府与图书馆的关系是管理与被管理的关系,具有权威性。图书馆必须以政府的法律、法令、方针和政策为指导,必须受政府颁布的法规和条例的制约。图书馆要安排专人研究和开展与政府的公关工作,促进政府公众行为。

1 图书馆对政府公关工作的意义和作用

图书馆对政府的公共关系工作是指图书

馆运用有效的传播手段,与政府公众建立相互理解和信赖的关系,树立良好的形象和声誉,使图书馆适应政府的需要,同时使政府公众适应图书馆事业发展的需要,以促进图书馆目标实现而进行的一种管理活动。由于政府所处的特殊地位,处理好图书馆与政府公众的关系,显得颇为重要。我国正在建立社会主义市场经济体制,图书馆面临着多方面的挑战。积极开展与政府的公关工作对于图书馆协调各方关系,疏通渠道,以确保图书馆事业稳步发展,具有重要作用。

1.1 掌握信息,促使工作目标实现。图书馆必须了解本部门的外部环境和内部条件的现状及变化趋势,才能做出正确的决策。政府的政策、法令及国内外图书馆事业的发展动向、变化因素直接对决策有着重大的影响。来自政府的信息具有准确性、真实性和可靠性。目

前,图书馆适应市场经济的需要,纷纷转换机制。图书馆事业要发展,政府是保证。图书馆要经常与政府公众联系和交流,相互沟通,将搜集的信息进行科学分析与整理,成为实现工作目标而进行正确决策的重要依据。

1.2 提高图书馆的社会地位。政府在不作为“特殊公众”时,则是首要公众即读者用户公众的一部分。政府领导的决策方式正在从经验决策转向科学决策,从个人调查研究获取信息转向依靠咨询、研究、情报、信息等部门提供咨询服务。图书馆应努力发挥自己的优势,为政府提供优质服务,通过政府广泛的宣传和教育,扩大影响,促使其他组织机构及整个社会增加对图书馆的了解和信任,在社会上树立良好的声誉和形象,促进图书馆社会地位的提高。黑龙江省图书馆的做法值得推崇:其一,经常与决策部门和工作机构以及领导者个人保持联系,了解领导的决策意图,选择自己的服务方向;其二,围绕省政府领导的重大决策编辑专题资料,为他们制定“科技兴省”、“科技兴农”的实施方案,提供了几十万字的专题资料;其三,每年跟踪省政府研究室确定的有关全局的重大调研题目,为领导机关调查专题,提供研究服务。

1.3 密切情感联系,取得政府公众的支持和帮助,争取尽可能多的政府拨款,引进尽可能适合的专业技术人才。政府拨款是经费的主要来源,人员调配是由政府部门主管。图书馆正经费短缺,人员结构不甚合理。事业要发展,工作要开展,必须有优秀的专业技术人员和足够的财力。密切情感联系,理顺与政府公众的关系,取得他们的支持和帮助,显得尤其重要。例如,浙江湖州市图书馆开展与政府的公关工作,取得明显效果:市政府把扩建现代化新馆舍列入 1990 年“十件大事”,由政府出面协调关系,动员 7 个单位和 45 户居民搬迁,拨专款解决了多年未能解决的问题;保证正常拨款同时,每年增拨专款购置大部头图书;经常邀请政府领导参加该馆举办的“成果

展览”、“评奖活动”、“座谈会”、“演讲会”等活动,在潜移默化中增强对图书馆的亲近感;几年来,与 20 多个单位和部门联合举办群众性读书活动 30 多次;帮助盲人学校建立图书室;购置《青年法制教育演讲会》录像带,与市教育和司法部门一起,在市区中小学巡回播放 30 场,等等。常请领导亲临指导和参加图书馆的管理工作和活动,主动汇报情况,自觉地积极参加政府倡导的社会公益活动,能够加强图书馆与政府公众的联系,寻求政府的各种支持,帮助解决工作中的实际问题。

2 图书馆对政府公关工作的目标和方式

图书馆开展公共关系工作的目标是内求团结,外求发展。与政府公关的目标,可概括为 4 个:基本的目标,是传播政府信息,疏通渠道;与政府公众联络感情,协调关系是长期的目标;改变政府公众态度,塑造良好形象是主要的目标;最高的目标则是促进政府公众行为,提高图书馆地位。明确了这些目标,就应积极主动地采用多种方式开展公关活动。

2.1 增加图书馆人员的公关意识。目前,我国图书馆人员的公关意识比较淡薄,没有充分认识开展对政府公关工作的重要意义和作用。甚至有人理解为“拉关系”、“走后门”,曲解了“图书馆与政府公共关系”的意义。这种认识必须改变。

2.2 通过设立公共关系部门或指定专人负责开展对政府的公关工作。公关人员应按办馆方针,建立有计划、有组织的公关目标,针对不同时期的特点,有重点地开展工作。这种方式的特点是任务、目标明确,有计划性和组织性,人员公关意识较强,效果明显。

2.3 通过图书馆各部门提供优质服务,开展公关活动。图书馆的绝大多数部门都与外界联系,如办公室、采访部、期刊部、外借处、情报检索室、复印室、视听室等,可以借助业务活动和优质服务与政府公众沟通渠道、联络感情、交流信息。每个馆员都应成为“公关小

姐”或“公关先生”。

2.4 开展各种公共活动。图书馆开展多种活动,具有得天独厚的条件。如利用学术报告厅、阅览室等举办新闻发布会、读者座谈会、联欢会以及各种讲座、演讲会等;利用书刊、图片资料举办宣传活动、读书活动等;向缺书地区捐献图书,帮助贫困地区建立图书馆等。可邀请政府公众参加这些公益活动。

3 图书馆开展对政府的公关工作应注意的几个问题

目前,我国设立公关部门的图书馆并不多,与企业部门相比差距甚远,尚未引起图书馆的普遍重视。开展对政府的公关工作应注意以下几点。

3.1 要强化图书馆领导者的公关意识。他们公关意识的强弱,是图书馆公关工作能否开展的关键。应加强公关人员的培训工作,其公关水平的高低,是图书馆公关工作质量优劣的关键。加强全体工作人员公关意识的培养,这是公关工作顺利进行的基础。

3.2 应抓住以下几个重要环节:(1)调查研

究。主要确定政府公众的范围、重点,调查公众态度,搜集公关信息。(2)制定公关计划。公关计划是保证公关目标实现的重要依据,包括长期目标计划、年度计划和临时应变措施。(3)沟通传播。这是工作的核心,主要是利用各种机会,与政府公众联络感情、沟通渠道、搜集加工和传播信息。(4)收集反馈信息,总结经验教训,争取更佳效果。

3.3 应坚持实事求是,客观公正地对待和处理问题,真实全面地反映情况。遵守政府的法规和条例,不能使人认为我们的公关工作只是“拉关系、走后门”。

3.4 要注意有组织、有计划地进行,避免盲目性和随意性,不能扰乱图书馆各项业务工作的正常开展。

梁 平 1993 年华东师范大学图书情报专业毕业。现为湖北医学院咸宁分院图书馆采编部主任、馆员。已发文 7 篇,出版专著 1 种。通讯地址:咸宁市温泉。邮编 437100。

(来稿时间:1993-11-13。编发者:刘喜申。)

全国党校文献情报学会 1994 年年会 暨馆长会议在九江召开

全国党校文献情报学会 1994 年年会暨图书馆馆长会议于 1994 年 10 月 20 日~25 日在江西九江举行。与会代表 82 人。会议的主要议题是:学习贯彻党的十四届四中全会决定,贯彻落实全国党校工作会议精神,交流情况和经验,加快党校系统图书馆的改革步伐,开拓现代化多功能建设的新局面;进一步规划和落实 1996 年北京国际图联大会的准备工作。

中国中央党校副校长刘海藩在开幕式上作重要讲话。会议确定,在今后两年,应以迎接 62 届国际图联大会为契机,把组织学术研究和学术交流活动作为学会的一项主要任务。应确定一批重点科研课题,组织力量进行重点攻关。会议要求每个会员馆至少要准备 1 篇提交给 62 届国际图联大会的论文。

(田国良)