

探索·争鸣

●李广德

公关学与图书馆科学研究

20世纪后半叶,新的学科纷至沓来,一个热门接着另一个热门,公共关系学(以下简称公关学)就是其中之一。它不仅适用于工商企业界,而且对经济、政治、军事、外交、科教文以及图书情报事业都有深刻的影响。这门学科沿着热点—热线—热网—热体的规律在发展。

一、图书馆科学研究的公关背景

40多年来,我国图书情报工作者在图书馆科学研究中,自觉或不自觉地运用着公关学,这是因为公关学原理渗透在各个领域,它不以人们是否公认而实际存在着。

(一)公关学的兴起。1923年,美国纽约大学在公共关系发展的基础上,最早开设了公共关系课程,由爱德华·伯内斯主讲。1924年《芝加哥论坛报》发表社论,强调指出,公共关系已成为一种专门职业,它既是一种管理艺术,也是一门科学,应引起社会各界重视。1935年美国公立学校公共关系协会(NSPRA)成立。1939年美国公共关系理事会(ACPR)也相继出现。1948年在哈洛博士的领导下,美国成立了全国公共关系的最高组织—美国公共关系协会(PRSA)。据80年代中期统计,美国公共关系协会会员总数已达15万人左右,会员来自工厂、商店、政府、军队、教育、外贸、医院等部门。公关学迅速传向世界。

1955年英国伦敦成立了国际上最大的公共关系组织—国际公共关系协会(IPRA),现已拥有六七十个国家和地区的一千余名会员。

在我国,本世纪初现代公共关系的某些活动和意识已出现在民族资本主义工商业较发达的地区,如上海、重庆等地。60年代,传入香港和台湾。80年代初,公共关系作为经营管理技术在深圳酒店中出现,同时作为新名词引起人们的兴趣和重视。1984年后公共关系日益“中国化”,并扩展到其它行业。1985年1月,深圳市总工会主办了海内第1个公共关系短训班。同年,北京师范大学、北京大学、中山大学先后开了公共关系讲座和学习班。1987年6月中国公共关系协会在北京正式成立,中国公共关系事业开始全面发展。1989年4月,“北京89公共关系公司和企业发展国际研讨会”召开,中国公共关系事业走向世界。目前,广州、深圳、上海、北京、天津、浙江、南京、武汉、陕西、四川、重庆、云南、湖南、沈阳、贵州等地已先后成立了公共关系协会、学会或类似组织;数十所大专院校开设了公关专业或课程;国内出版公关著作数十种;函授班、讲座、研讨会如雨后春笋般地涌现。公共关系如同一股热流,已经并将进一步渗入人们活动的各个领域。

(二) 公关学的概念。“公共关系”或“公众关系”一词，译自英文“Public Relations”，缩写是“PR”，简称为公关。80多年来，专家、学者或权威机构对它下了上千条定义，下面列举在国际上影响较大的定义，它们易被包括图书情报界在内的各领域人员所接受。

1978年8月各国公共关系协会在墨西哥城集会，提出“公共关系工作是一门艺术和社会科学。它分析发展趋势，预测其结果，向组织的领导人提供建议，贯彻服务于该组织的公众共同利益的行动计划。”国际公共关系协会认为，它“是一种管理功能。它属于一种持续性和计划性的工作。公立的和私人的机构或组织，均可通过公共关系的努力来保持与其相关公众的理解、同情和支持，即估价公众的意见，使该组织的政策与措施尽可能与公众舆论相配合；依靠有计划的、广泛的信息传播，以争取更有效的合作，从而实现它们的共同利益。”^{〔1〕}英国著名的公共关系专家弗兰克·杰弗金斯在他写的《公共关系学》一书中提出“公共关系就是一个组织为了达到与它的公众之间相互了解的目标，而有计划地采用一切向内和向外的传播方式的总和。”^{〔2〕}

目前国内对公关学的定义众说纷云，例如居延安在《公共关系学导论》中提出：“公共关系是一个社会组织用传播的手段使自已与公众相互了解和相互适应的一种活动或职能。”从公关学的定义可以看出，公关学是一门综合性的应用科学，适用于图书情报事业。图书情报工作者应自觉地运用公关学，提高图书情报部门在社会上的地位和作用，扩大影响，多做贡献。

(三) 图书馆科学研究的发展。长期以来，图书馆科学研究以自发为主流，在人际交往、信息交流、学科发展等方面，处于缓慢发展状态。最近10几年，随着我国政治、经济、科技、教育和文化事业的发展，图书情报事业出现了欣欣向荣的局面。图书馆科学研究有了长足的进步。丘峰的《40年图书馆学情报学研究成果的检阅》^{〔3〕}一文，报道了1989年11月中国图书馆学会评选图书馆学情报学优秀科研成果的结果。根据丘文1249项上报科研成果和1512位个人作者等情况，汇总出下面的“40年图书馆学情报学研究成果一览表”。一览表反映出图书馆科学研究在蒸蒸日上，北京、吉林等我国东部地区在全国领先，内地以四川为佳。1987~1989年可视为崛起时期，研究成果

40年图书馆学情报学研究成果一览表

类别	第1位	第2位	第3位	备 注
地区	北京 报 321 项	吉林 报 179 项	四川 报 115 项	获奖顺序为北京 145 项，辽宁 134 项，吉林 124 项，四川 107 项。
年代	1988 年 269 项	1987 年 218 项	1989 年 207 项	1.3%分布在 1949~1977 年，94%集中在 1978~1989 年，其余年代不详。
内容	读者服务和用户 研究 185 项	目录学、图书学、 文献学 152 项	图书情报事业的组织 与管理 137 项	
成果类型	论文 862 种	著作 237 种	工具书 98 种	条例、规章制度 21 种，刊物 19 种，技术产品 12 种。
部门	图书馆系统： 高校馆 476 项 公共馆 341 项 科研馆 103 项 其它 31 项	综合系统： 图书馆学 情报学系、 文献情报中心等 253 项	非图书馆系统： 博物馆、出版社、 情报所等 45 项	
作者年龄	36~55 岁 875 人	56 岁以上 450 人	35 岁以下 187 人	
发表论文的 刊物	图书馆学研究 85 篇	四川图书馆学报 68 篇	图书情报工作 42 篇	图书馆学通讯 38 篇，黑龙江图书馆 29 篇，福建图书馆 学刊 25 篇，大学图书馆学报 23 篇，情报科学 23 篇。

的类型已由论文、著作、工具书扩展到技术产品、录像片、图集、丛书等。但是图书馆科学研究还没有引起社会和本部门的重视,自发的研究使沿海、内地、边疆的科研工作发展不平衡,研究资料不足,缺乏统一领导,研究队伍不稳定,经费紧缺。要解决这些问题,图书馆在引进各种新理论、新技术、新方法的同时,必须引入,并灵活地运用公关学。

二、值得借鉴的公关学思想和方法

公关学提倡公众、整体、务实、服务和未来意识,内求团结,外求和谐。笔者认为,图书馆科学研究应运用公关学这种思想和方法,开创新局面,更上一层楼。具体些说,有6点:

(一) 重视组织形象。组织形象是公众心目中对一个组织的全部看法和评价。公众关系是一种为组织创造美好形象的艺术,使公众对组织了解、信任、有好感,并积极合作。一个组织拥有美好的形象,享有盛誉,这个组织就有了无价之宝,将受益无穷。一个课题组或图书馆具有良好的组织形象,有利于招揽人才,能增强工作人员的向心力和归属感,有利于工作的成功。

(二) 具有公众意识。公关学认为管理者要有强烈的公众意识,要自觉地把公众的意愿作为组织决策和行动的依据。公众有内外之分,内部公众是最重要的,他们往往代表了外部公众的意见。管理者要及时了解公众意见,通过耐心的说服教育和实惠性服务,引导公众的思想和行为适应组织,使组织与公众在相互适应和相互友好的气氛中同步发展。图书馆科研工作必须根据读者、同行和社会需求来进行,公众不需要的科研不会有良好的结果。

(三) 沟通双向信息。一个现代化的组织必须随时监测环境的变化,对内外信息随时作出反应。信息沟通是双向的,一个组织应尽量迅速准确地收集公众的信息,了解舆

论和民意以调整、改善自身;同时,要及时、准确、有效地将本组织的信息传播给有关的公众,赢得公众对组织的支持。图书情报部门是信息部门,在开展科研工作中,要掌握大量的信息,及时沟通信息,使有关的人了解、支持科研工作,做到预测未来,防患于未然。

(四) 重视平等和互利合作关系。公共关系不以血缘、地域,而以一定的利益关系为基础。一个组织的公众是指对该组织的目标和发展有一定利弊关系的个人和群体。图书馆开展科研工作,在处理内外关系时,不能只顾本方利益而不尊重或损害他方利益,在科研成果的署名、获奖方面都要做到真诚合作。

(五) 编制周密计划。公关计划必须与组织的整体计划、总目标相一致,与外部环境条件相符合,要远近兼顾,在时间安排上留有余地,同时计划要保持整体性、连续性和创造性,这对图书馆的科研课题有直接的借鉴作用。

(六) 做好调查和预测。公共关系是顺民意导民意的工作。它运用民意测验、文献资料剪辑检索等,了解民意,监测环境变化,为组织决策提供依据。调查所获得的资料要进行整理、分析,从中揭示出趋向性的问题,为组织决策的战略眼光打好基础。

三、加强图书馆科学研究的建议

图书馆重视科学研究的意义是深远的。它不仅有利于个体图书馆和图书情报事业的发展,也有利于更好地为读者和社会提供优质服务。对加强图书馆科研工作,笔者有以下想法。

(一) 建立有效的组织机构。从微观看,有条件的图书馆应建立柔性的科研机构,即围绕一个课题,在馆内外跨单位组成兼职的研究班子,由馆长、业务副馆长或研究馆员、副研究馆员作为课题组的带头人。成员应由事业心强、工作认真负责、有研究

能力的各层次的精干人员组成,应分工合作,按研究计划进行,既有集中商讨,又有个别工作。带头人要经常检查,保证各阶段任务按时完成。从宏观看,图书情报事业和科研工作应有统一的领导机构,制订科研规划、计划,协调科研工作,逐步使图书情报的科研工作走上正轨,研究课题应形成体系,同时使科研成果的评定、奖励组织化、制度化、经常化。

(二) 建立科研队伍。在图书馆中,有研究馆员、副研究馆员、馆员和助理馆员等,应充分发挥各层次人才的作用,鼓励出成果、出人才。要努力创造条件,给课题组一定的时间,同时提倡业余时间搞科研,如高校图书馆可组织人力,利用寒暑假集中做些可行的工作。在研究过程中,应注重培养优秀的青年人才,对他们严格要求,做到服务和科研工作两不误。要解决好政治和生活待遇问题,使高层次、高水平的人才愿留在图书馆工作,对能担负起开拓未来、具有创造能力的尖子,要使其脱颖而出。

(三) 制订规划和计划。图书馆制订的规划和计划应有科研工作内容。在预选研究课题时应拓宽研究项目范围,不但可研究图书馆学、情报学、文献学的内容,而且可研究与本单位相关的各专业的课题,提倡学科交叉。在研究成果的类型方面,应逐步多样化,要加强软件等技术产品的研制。研究传统工作和现代技术应以现代技术为主;理论研究和应用研究以应用研究为主;长远与当前需要以当前需要为主,兼顾长远利益。要以本系统图书馆和图书馆事业的整体效益为重点,将公益性强的研究放在首位,解决图书馆所面临的共同问题,同时做好趋势研究。我们应将读者需要、图书情报事业需要和社会需要作为图书馆科研的源泉。

(四) 做到有效的独创性研究。独创性

研究应做到一要新颖,二有特色,三有社会价值。图书馆的科学研究要努力做到这三点。搞独创性科研的人应具备以下素质:1、有丰富的想象力;2、对常规敢于怀疑;3、有坚定不移的毅力;4、善于密切注视本课题有关的国内外信息,不放过任何一个意外的发现,随时开拓新的研究途径。

(五) 提倡有效的合作性研究。图书馆工作者在个体研究中付出了艰辛的劳动。但个人力量有限,应积极开展馆内、馆际,甚至国际之间的合作。在群体研究中,要充分运用公关学的基本观点和方法,平等互利,以理服人。在集体讨论课题时,要开诚布公,虚心听取各种意见,尊重别人。

(六) 加强学术交流。科研工作需要有效的信息流。信息流不畅,“耳聋、眼瞎、鼻子不通气”,科研工作将蒙受损失。图书馆科研工作者要善于交流信息,同上下左右、馆内外保持有效联系,获得各种学术信息。当前图书情报界纵横联系较多。要根据经费情况有计划地参加各方面的学术会议,使图书馆与图书馆学情报学系、情报所、各级图书情报学会、科技界、出版界等保持密切联系,积极开展本系统、本地区、军地双方、全国和国际性的学术交流活动,促进科研工作的深入进行。在学术交流中,各级学会应积极发挥应有的作用。

参考文献

[1]张延军,李雅静,董毅.公共关系学.北京:学术书刊出版社,1989.234

[2]徐波.公共关系学.北京:中共中央党校出版社,1989.222

[3]丘峰.四十年图书馆学情报学研究成果的检阅.图书馆学通讯,1990,16(2):44~47

(作者单位:第四军医大学图书馆。来稿时间:1990.9.编发者:丘峰。)

Chinese Communist Party. It was founded at Ruijin County, Jiangxi province in 1932. Different versions are given of its holdings. Some say there were over 2000 items others think there were 4000-5000 items. But now there are volumes of 1429 books, 322 thread bound Chinese books, 303 newspapers and periodicals, and 333 items of materials are collected in the Revolutionary Memorial Hall of Ruijin County with 3 staff inemfess to take change of them. The Library played a positive part in propagating Marxism-Leninism and Mao Zedong Thought, propelling the revolutionary war forward healthfully as well as promoting economic construction and the development of culture and education of the Soviet Area.

Library services — China

China Soviet Central Library — History

G259.2

The Library System of the Chinese Academy of Social Sciences is in Progress / Shen Yilin, Zhang Yuijiao, Zhu Xigan // *Bulletin of the Library Science in China* / China Society of Library Science. — 1991. 17(2). — 73~76

The library system of the Academy of Social Science of China contains 34 units with holdings of over 5000000 items and nearly 440 staff members. It maintains relation of exchanging books and periodicals with 400 foreign units. The Documentary Information Centre of the Academy is moving fowards a state of unified planning and division of labour but cooperation with one another. With 1 table.

Library work — The Chinese Academy of Social Sciences

Library services — Introduction

G258.5

Public Relation Science and the Library Scientific Research / Li Guangde // *Bulletin of the Library Science in China* / China Society of Library Science. — 1991, 17(2). — 77~80

Public relation science is a new and expanding subject. In the past 80 years and more, it has excercised and will more exercise a great influence over human activities of all fields as well as library and information services. The article is divided into 3 parts: 1. The background of public relation in library scientific research; 2. The ideological content and methods of public relation science worthwhile to use for reference; 3. Suggestions of strengthening library scientific research. With 1 table and 3 references.

Libraries — Scientific research

Public relation science — Application

G250-05

The Rise and Vista of the Library Undertaking of the Countryside in China / Shan Jinglan, Zhao Jianhua, Zhao Baohua // *Bulletin of the Library Science in China* / china Society of the Library Science. — 1991, 17(2). — 81~85