

● 范并思

图书馆公共关系的行业管理

摘 要 公共关系是一项管理活动。图书馆行业性公共关系是由行业管理者主导的针对政府、媒体的公关。图书馆界行业公共关系的内容包括:宣传图书馆的宗旨,解释图书馆的行业立场,争取外界支持和利于危机管理。中国图书馆学会当前的公关任务是:组织开展图书馆公关理论研究,完善行业公关管理体系,开展媒体监测和政府公关工作,建立图书馆行业公关组织。参考文献 12。

关键词 图书馆行业 公共关系 图书馆管理 公关内容

分类号 G251

ABSTRACT Public relations are management activities. The library industrial public relations are the public relations to the government and media led by industrial managers. The contents of library industrial PR include the publicity of library missions, the explanation of library industrial positions, the efforts for supports from outside and the improvement of crisis management. In this paper, the author proposes some major tasks for the Library Society of China, such as organizing PR researches, improving library industrial PR management system, developing media monitoring and government PR and establishing library industrial PR organizations. 12 refs.

KEY WORDS Library industry. Public relations. Library management. Public relations contents.

CLASS NUMBER G251

1 图书馆公共关系的任务

公共关系是一个含义非常广泛的名词。在商界,这一名词一度庸俗化为请客送礼,甚至各种不正当企业行为的代名词。其实西方管理学界对公共关系的研究一直是非常严肃的,一般认为公共关系是一个重要的管理领域。图书馆界较为认可的是美国公共关系协会前主席 J. C. 巴特曼的定义,即公共关系是“企业组织和其他机构为使自已溶入它们所在的社会而进行的一种有计划的努力”^[1]。

研究公共关系有诸多流派,较为流行的是管理学派。按照管理学派代表人物哈罗 1976 年的定义,“公共关系是一项与众不同的管理职能,它帮助建立和维持组织与其公众之间的沟通、理解、认可与合作的纽带;涉及到对有关问题或议题的管理;帮助领导层保持对公众舆论的了解及做出适当反映;界定并强调领导层对公众利益所负的责任;帮助领导层适应并有效地利用变革,发挥出预警的职能,以助于预测发展趋势;以前期调研和有效的、符合职业规范的沟通为其主要手段”^[2]。这一经典定义对我们认识图书馆公共关系是合适的。

为了更好地完成自己的社会任务,几乎所有社会机构都需要开展公共关系活动。在大致相同的总体

目标下,不同部门有自己特有的公共关系任务,图书馆公共关系也一样。图书馆界开展公共关系活动的任务,是使图书馆和政府、媒体、社会各界之间建立良好关系,达成相互理解,以便图书馆顺利完成各项任务,体现图书馆的社会价值。

我国图书馆界早已意识到图书馆公共关系的重要性。各级各类图书馆为了营造一个良好的图书馆发展环境,自觉或不自觉地开展图书馆公共关系活动,积累了大量实践经验。如某大型图书馆通过良好的公关处理,使某一读者在境外媒体上对该馆的批评,演变为以同一媒体的表扬而结束。在理论研究方面,1987 年,初景利先生正式撰文研究图书馆公共关系问题^[3]。此后,我国图书馆公共关系的研究渐成气候,受到理论和管理界的重视。

2 行业性公共关系活动

图书馆公共关系活动按行为主体划分,可以分为:①图书馆行业的公共关系。它是由图书馆协会等行业管理者或某些事实上的行业领袖主导的,针对社会、政府、媒体的公关行为。所解决的一般是可能对整个图书馆行业产生影响的公关问题。②单一图书馆的公共关系。它是由图书馆部门主导的公关,内容可能是宣传推广图书馆服务,应对图书馆与读者的冲

突,或针对自然灾害、事故等危机采取的行动。

③图书馆员的公共关系:一般表示为馆员为推广本部门服务、改善自身形象而与读者进行的互动。

这三种图书馆公共关系都非常重要。但相比较而言,图书馆行业的公共关系行为对于图书馆事业的影响更为深远。同时,从我国图书馆公共关系的实践来看,行业公关是一个薄弱环节,与发达国家相比差距也更大一些。

在一个较长的时间里,中国图书馆学会工作重心在于理论研究而非行业管理,一般不主动介入图书馆行业公关。我国图书馆行业的实际管理者是政府,因为政府是图书馆的出资人,一般不可能承担有关图书馆政策与法规制定等行业性公关。在理论研究中,图书馆学对公关的研究更多地围绕图书馆机构或图书馆员个人进行,很少涉及行业层面。因此,可以说我国的图书馆行业公关长期处于无人管理的地步。

近年来,包括中国图书馆学会在内的各级图书馆学会逐渐转变工作任务,开始承担起行业管理的职能。图书馆学会在推动图书馆事业发展方面显示出越来越大的作用。但在图书馆学会介入行业管理的同时,行业公关缺位的问题也显露出来,引起人们的关注。

图书馆公关管理是各国图书馆行业协会的重要职能。美国图书馆协会(ALA)1946年设立“达纳图书馆公共关系奖”,每年奖励公共关系先进单位。美国的中学图书馆协会等图书馆协会设有专业的图书馆公共关系部门。现ALA的下属委员会和直属各办公室没有设立专门的公关部门,但它由许多办公室一起组成协会的行业公关管理体系。例如:政府关系办公室负责对图书馆领域及其公众的重大问题的立法、政策和管理施加影响^[4];发展办公室负责对基金伙伴的管理,建立资助图书馆发展的战略联盟与合作伙伴。在现今该办公室的主页上,有3M公司、苹果公司、大棒球联盟等数十家对ALA提供资助的企业事业单位名单^[5];国际关系办公室负责涉及国际组织和国外图书馆活动的公共关系问题;政府关系办公室负责与政府的公共关系。如“9·11事件”以后图书馆界围绕“爱国者法案”中涉及图书馆隐私权的条款而进行的大量公关活动;知识自由办公室就维护知识自由的职业精神进行宣传 and 公关,近年来活动十分积极;公共信息办公室负责有关媒体的公关活动,他们跟踪媒体上各种涉及图书馆的报道,分析研究它们对于图书馆的影响,并制定相应对策;公共计划办公室

则负责指导图书馆制定公共关系计划。此外,在ALA图书馆管理协会(The Library Administration and Management Association)下设有一个“公共关系和营销部”,它承担促进公共关系理论与政策的研究,改善各类型图书馆的公共关系实践,为ALA各部门公共关系间联系提供服务,帮助制定适当的公关活动计划等任务^[6]。上述各种机构,组成了ALA的卓有成效的图书馆行业公关体系。

ALA历史上最有名的图书馆行业公关活动,是1899年左右国会图书馆馆长任命的公关活动。在20世纪以前,美国国会图书馆(LC)的活动基本独立于美国图书馆运动之外。美国图书馆界认为产生这一现象的重要原因之一是LC历任馆长不是产生于图书馆界。1896年11月到12月,在LC即将迁入新址前夕,LC联合委员会召开了一个关于LC现状及其组织机构的听证会,ALA派了纽约州立图书馆馆长杜威、波斯顿公共图书馆馆长普特南等6名图书馆馆长参加。这次听证会使LC与ALA的关系出现历史性转折。1899年LC杨格馆长去世后,ALA做了许多具体细致的工作,设法让一位图书馆专业人员担任LC馆长。当时ALA主席、哈佛大学图书馆馆长莱恩在《图书馆杂志》上发表了给麦金利总统的公开信,极力主张由一位有丰富经验的图书馆学专家出任LC馆长。ALA还进行了一系列游说,最终说服了总统。1899年3月,麦金利总统任命了ALA提名的候选人普特南为LC馆长。这一任命改变了美国图书馆事业的历史。在普特南上任的前些年,由LC牵头的图书馆馆际互借和集中编目等重大措施纷纷出台,ALA一跃而为美国图书馆事业的主力,大大促进了美国图书馆事业的整体发展。

ALA的公关活动细致而经常。甚至一部涉及图书馆员形象的电影上演,ALA都可能组织调研,了解图书馆员在公众心目中的地位。近年来,ALA较为突出的大型公关活动有:围绕爱国者法案开展的宣传图书馆理念、保护读者权利的活动;卡特里娜飓风过后的图书馆防灾抗灾宣传和募集资金活动,等等。这些活动,对于强化公众对图书馆的认识,提高公众对图书馆的关注度,促进图书馆事业的发展,起到了非常重要的作用。

中国图书馆界历史上也有过非常精彩的行业公关活动。例如,1925年前后中国图书馆界促使退还庚子赔款用于图书馆建设的活动。1909年起,美国开始退还庚子赔款,韦棣华则代表中国图书馆界积极

谋求退还庚款用于图书馆建设,促成了一场图书馆运动。在1923年中华教育改进社的第二次年会上,韦棣华代表文华大学图书科提出“呈请中华教育改进社转请政府及美国政府以美国将要退还之庚子赔款三分之一作为扩充中国图书馆案”。后来韦棣华回美国参加ALA第46届年会,会上呼吁ALA派图书馆专家来华。在韦棣华的呼吁下,美国图书馆协会派遣鲍士伟博士来华,形成了一场促成庚款用于中国图书馆事业的运动。这一事件发生时中国图书馆协会这一行业管理组织还没有成立,但有一批行业骨干分子在为图书馆事业奔走。管理退还庚款的中华教育文化基金会的首次年会对使用该款规定中指出,“促进有永久性质文化事业,如图书馆之类”^[7]。中华教育文化基金会当时有15位董事,中方董事有10位,其中7人参与了中华图书馆协会的发起^[8]。因此,庚款用于中国图书馆事业的成功完全可以看成中国图书馆界的一次成功的大型行业公关活动。

3 民众权利意识苏醒与图书馆行业公关

进入新世纪以来,我国图书馆内外环境发生了重大变化。一方面,图书馆馆舍条件、设备条件大为改善,购书经费不断提高,服务意识与服务水平大为提高,与十多年前相比,图书馆服务能力已不可同日而语。另一方面,随着社会公众权利意识的日益苏醒,以及读者的视野更加开阔更加国际化,读者对图书馆的要求也大大提高。读者不再将图书馆所提供的服务当作图书馆员的“恩赐”,而是从公民(纳税人)权利或法律的高度来看待图书馆的规章制度或者图书馆服务,或者对比发达国家图书馆的见闻评价我国的图书馆运作。这就使得图书馆与读者的冲突,发生了许多以往鲜见的变化。这种变化可以归纳为:

第一,以往图书馆与读者冲突多发生在借书处、阅览室,至多发展到馆长办公室,而现在图书馆与读者的冲突经常上升到媒体层面、市长(政府)层面、法律层面。如媒体对某图书馆收费服务的批评,对某公共图书馆电子阅览室变“黑网吧”的批评。

第二,以往图书馆与读者的冲突一般表现为“一馆事件”,其影响在一个图书馆范围内,至多投诉到图书馆主管部门。而现在这种冲突却往往瞬间演化为地区性、全国性甚至有跨国影响的事件。如一读者在北京的国家图书馆与馆员发生纠纷,而远在广州的媒体报道了此事后^[9],遂产生了全国性影响。

第三,以往的冲突一般表现为当日事件,也即在

发生当日或次日即可解决,不会久拖。而现在此类冲突则可能演变为长达数月甚至跨年度事件。如2005年3月初北京大学漆永祥教授在网上公开了因复制古籍问题与苏州市馆的纠纷,3月下旬此事见报^[10],到6月中旬,《中华读书报》再次专题评论此事^[11]。

当图书馆与读者冲突发生在借书处/阅览室/馆长办公室时,或者对于一馆事件、单日事件,只要有图书馆或馆员层次的公关管理介入,一般可促进问题的较好解决。但当这种冲突经常表现为媒体/政府/法律层次,或者发展为地区性/全国性事件,发展为“危机”或有长久影响的事件时,仅靠图书馆或馆员层次的公关活动就远远不够了。这时,必须有代表图书馆行业的组织进行公关运作,促成各种冲突朝着有利于图书馆事业的方向发展。

面对权利意识日益苏醒的读者,我国图书馆界必须有组织地进行行业公关,以保证图书馆事业的顺利发展。这种行业性公关的主要内容包括:

(1) 正确有效地对外宣传图书馆的宗旨,解释图书馆的行业立场。

图书馆是现代社会维护信息公平、保障公民信息权利的一种制度安排。社会中若没有图书馆,社会人群间的信息鸿沟就会越来越大,那些因经济、文化或其他原因形成的信息弱势人群的知识需求就完全没有保障了。而一个社会若允许存在无法获取知识与信息的弱势群体,这个社会就不能实现真正的民主管理。这样的社会,不会是一个健康、稳定、和谐的社会。因此,图书馆行业肩负着的使命是非常神圣的。但是,长期以来,由于图书馆工作自身的特点,其保障公民信息权利的职能往往被淹没在日常性的借借还还工作之中,不但一般社会公众难于认识,许多社会管理者和社会精英也意识不到。这就要求图书馆行业的管理者能够系统地、有组织有计划地对社会公众宣传图书馆的宗旨。

图书馆管理是一门科学。图书馆的科学管理要求,通常具体化为一些法律法规和规章制度。图书馆界的行业立场一般是恪守图书馆的法律法规和规章制度,因为这能够从根本上更好地维护读者的权利。例如,一般图书馆对读者借书数量与外借时间都有限制,这种限制就是为了保证大多数读者能更好地利用图书馆。但在现实的图书馆服务中,有些读者可能从自身的需求出发,认为图书馆的规章制度是不合理的,或者认为他自己有更多的特权。一旦需求得不到满足就批评图书馆。这时,往往需要图书馆的行业管

理组织对社会解释图书馆的行业立场。

(2)争取外界支持,包括政府、民众、媒体、企业界对图书馆活动的支持。

图书馆是社会公益性的服务机构。图书馆的活动,必须得到政府、民众、媒体的支持,需要得到来自企业或慈善机构的资助。图书馆事业发展实践表明,来自外界的支持与图书馆发展的关系极为密切。例如,前苏联图书馆事业的发达,与克鲁斯卡娅卓有成效的政府公关运作也是紧密相连的。美国图书馆学家一般认为,美国公共图书馆事业的发展与卡内基基金的大规模捐赠活动密不可分。而美国图书馆事业在上世纪后期的不景气,与社会对图书馆的批评密不可分。

在我国,制约图书馆发展的主要因素还是资金,而资金来源主要是政府。在各级政府预算弹性较大的情况下,能不能处理好与各级政府的关系,成为图书馆能否获得足够资金的关键因素。同时,现今政府管理者具有较好的“执政为民”的理念,民众及其反映民众声音的媒体对图书馆的态度,能够在很大程度上决定政府对图书馆的态度。各国图书馆事业发展实践表明,在谋求政府对于图书馆的支持方面,行业性组织的宣传、游说等活动往往比单个图书馆的活动更加有效。

(3)危机管理,包括危机的预防、预案、危机处理或冲突处理。

在媒体发达的今天,图书馆工作中的事故,甚至某些小小的失误,很可能由媒体的推动而发展为“危机”。这些危机中,有些完全是灾害所致,如火灾水灾造成图书馆珍本受到破坏。也有些是图书馆自身的工作失误,如国家图书馆所藏巴金赠书流入旧书市场。还有一些是媒体对图书馆的不负责任的批评甚至伤害,如某报借批评公共图书馆的古籍管理制度,发表了《公图“守书奴”:宫廷里的太监?》的文章,编造钱钟书先生比喻,对图书馆职业进行人格伤害^[12]。以上这些类型的危机如果不能很好解决,对外部而言,将伤害图书馆行业的职业形象,影响各界对图书馆的关注与支持,对内部,伤害图书馆员的职业尊严,影响图书馆员的工作积极性,破坏对图书馆工作的科学管理。

面对可能涉及整个图书馆行业的危机,由行业管理组织出面应对,其效果远远优于单个图书馆出面应对。但这也对图书馆的行业管理提出了更高的要求。例如,中图学会曾非常及时地组织文章反驳那家报纸

对图书馆职业的人格侮辱。但由于缺乏足够的公关资源,也缺乏应对媒体运作的经验,学会组织的文章最终无法见报。

4 中国图书馆学会公关领域的任务

结合当前国际上图书馆协会公关管理实践与我国目前的情况,中国图书馆学会需要在以下三个方面着手改进对于行业公关的管理。

(1)组织与引导有关图书馆公关的理论研究。

我国图书馆学研究者分散在高校有关院系和各类图书馆中,中国图书馆学会应该动用学会的学术资源,组织和引导一批有志于研究图书馆公共关系的学者,围绕中国图书馆事业发展迫切需要解决的公关问题开展研究。包括分析图书馆公关案例,收集与图书馆公关相关的数据与资料,建立敏感问题/事故易发区的危机处理预案,等等。同时可以鼓励一些有研究条件的大中型图书馆或图书馆学院系,系统地搜集、整理图书馆公关案例或其他资料,建立数据库。这些理论与案例资料数据库,应该可以被图书馆管理决策者灵活调用,变成整个图书馆行业的财富。有这样一批资源作保障,图书馆行业的公关行为可望变得更加理性与自觉。

(2)完善行业公关管理体系。

学会可以通过组织建设和工作条例的制定,完善行业公关管理体系。通过各种形式的研讨、培训,宣扬图书馆公关意识,普及图书馆公关知识。尽管大多数图书馆规章制度与条例是各个图书馆内部的事,但由于图书馆公关冲突升级的事实,越来越多的图书馆规章制度条文具有了行业意义。这就需要行业管理组织介入并予以指导。例如,在我国修改了《宪法》,在《宪法》中加入了“人权”的内容后,学会若及时指导各图书馆将原规章制度与条例中不尊重公民权利的内容或措辞进行修改,就可避免许多公共冲突问题。

(3)媒体监测与面向政府的公关工作。

在民主制度较为完善的社会中,图书馆公关工作的最主要对象是媒体与政府。前者决定了社会对图书馆形象的了解,后者能通过公共政策的制定左右社会对公共服务的投入。因此,学会有必要建立相应的媒体监测行为、政府联系方式、以及各种意见收集渠道,最及时地了解社会外界对图书馆的评价,特别是批评性评价。图书馆公关的一个基本要求,是管理者能够以最快的时间了解到外界对于图书馆的意见与

评价。而以往许多冲突的升级,往往是管理层没有及时获得相关信息。因此,建立行业内的公关信息传递渠道,使从外界获得的信息在界内能通畅地传递,在当前环境下变得十分重要。图书馆行业可以利用现代信息技术,建立起媒体监测系统,以及使所监测到的公关信息在图书馆行业内迅速传递的渠道。

(4) 建立图书馆行业公关组织。

危机应对的重要一环,是当危机出现以后,管理者能够迅速调动各种资源处理机制以应对危机。中国图书馆学会要成为图书馆行业管理的枢纽,就应该建立以学会为中心、可灵活调动界内智力资源和公关资源的政府游说、危机处理、媒体应对的动员机制。由于我国图书馆界缺乏公关传统、公关理论与公关人才,中图学会不可能像ALA一样由多个组织构成行业的公关体系。因此,中图学会应该成立专业的公关组织,对外研究处理公关事宜,发布公关信息,监测公关动向;对内宣传普及公关知识,进行公关业务与公关技能的培训,对可能引发行业性影响的公关事件进行指导。

参考文献

- Norton A. Library Public Relations. In: Kent A. Encyclopedia of Library and Information Science, 15
- 卫五名. 美国公共关系理论研究脉络初探. 国际关系学院学报, 2002(3)
- 初景利. 公共关系是图书馆管理的重要环节. 黑龙江图书馆, 1987(2)
- OGR. OGR Mission. <http://www.ala.org/ala/washoff/ogr/ogrofficegovernment.htm> (2006-02-15 查询)
- ALA Development Office. ALA Major Donors, Funders and Partners. <http://www.ala.org/ala/development/majordonors/majordonors.htm> (2006-02-15 查询)
- Public Relations and Marketing Section. <http://www.ala.org/ala/lama/lamacommunity/lamacommittees/publicrelationsb/publicrelations.htm> (2006-02-15 查询)
- 各国庚款余额退还情形. 见: 教育部编. 第一次中国年鉴(戊编 教育杂录. 庚款与教育文化), 上海: 开明书店, 1934
- 中华教育文化基金董事史系表. 见: 教育部编. 第一次中国年鉴(戊编 教育杂录. 庚款与教育文化). 上海: 开明书店, 1934
- 周继武. 国家图书馆借书记. 南方周末, 2004-10-14
- 方文玉. 利用古籍受阻 北大学者述说困惑. 中华读书报, 2005-03-23
- 漆永祥. 别把古籍整理活活掐死——从“苏图事件”再谈古籍收藏与利用的矛盾及建议. 中华读书报, 2005-06-15
- 北塔. 公图“守书奴”: 宫廷里的太监?. 中华读书报, 2005-06-15
- 范并思. 华东师范大学信息学系系主任, 教授. 通信地址: 上海华东师范大学. 邮编 200062.
- 范并思. 华东师范大学信息学系系主任, 教授. 通信地址: 上海华东师范大学. 邮编 200062.
- (来稿时间: 2006-03-03)
- Knocke, K. and J. H. Kuklinski, Network Analysis: Quantitative Applications in the Social Sciences. Sage University Paper Series 07-028. 1982, Beverly Hills, CA: Sage.
- 仇佩亮. 信息论与编码. 北京: 高等教育出版社, 2004
- West, L. H. T., P. J. Fensham, and J. E. Garrard, Describing the cognitive structures of learners following instruction in chemistry, in Cognitive Structure and Conceptual Change. 1985, Academic Press: Orlando, FL.
- Han, J. and M. Kamber, Data Mining: Concepts and Techniques. 2000, Orlando, FL: Academic Press.
- Quillian, M. R., Semantic memory, in Semantic Information Processing, M. Minsky, Editor. 1968, MIT Press: Cambridge, MA.
- Nelson, K. M., et al., Understanding software operations support expertise: A revealed causal mapping approach. MIS Quarterly, 2000, 24(3)
- Kinchin, I. M., D. B. Hay, and A. Adams, How a qualitative approach to concept map analysis can be used to aid learning by illustrating patterns of conceptual development. Educational Research, 2000, 42(1)
- 何晓群. 现代统计分析方法与应用. 北京: 中国人民大学出版社, 1998
- 柯惠新等. 调查研究中的统计分析法. 北京: 北京广播学院出版社, 1992
- 张德培等. 应用概率统计. 北京: 高等教育出版社, 2000
- 马费成. 武汉大学信息资源研究中心主任、教授、博士生导师. 通信地址: 武汉. 邮编 430072.
- 郝金星. 武汉大学和香港城市大学博士生. 通信地址: 1. 同上; 2. 香港城市大学管理学院信息系统系.
- (来稿时间: 2006-01-17)