

·专稿·

美国公共图书馆的公共关系简介

张文雯 (美国加州洛杉矶县立公共图书馆)

摘要: 图书馆的公共关系涉及到所有和图书馆有关联的人。成功的公共关系旨在树立图书馆形象,加强图书馆与社区各界层的沟通和互动,以及宣传图书馆及其各种服务和活动项目。文章作者运用美国加州洛杉矶地区公共图书馆的典型事例,介绍并探讨图书馆公共关系活动所涉及的主要方面,图书馆馆长在公共关系中所发挥的作用和职责,以及在公共关系活动展开中所采用的策略和方法。

关键词: 公共图书馆 图书馆公共关系 美国

中图分类号: G259.712

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2010)05-0006-07

Introduction to Public Library Relations Activities

Zhang Wenwen (County of Los Angeles Public Library)

Abstract: Library public relations involve everyone who has connection with the library. A successful public relationship program seeks to establish a position image of the library, involves the community using communication and outreach activities, and promotes the library and its services and programs. The author will discuss aspects related to public relation activities, library director's role in and responsibilities of in public relations, and the strategies and methodologies for developing public relations, with public libraries in Los Angeles area as examples.

Key words: public library; library public relation; U.S.A.

CLC number: G259.712

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2010)05-0006-07

在美国,公共图书馆不再是单纯借书看书的地方,无论是在大城市还是乡镇郊区,图书馆已经发展成为社区中心之一,它是社区的信息中心、教育中心、文化中心、娱乐中心,是广大老百姓生活中不可或缺的一部分。图书馆的服务及其建设和发展都是以社区和民众为基础的。^[1]图书馆的公共关系牵涉到所有和图书馆有关联的人,包括关系最为密切的读者和用户、工作人员,还包括各级政府机构、社区团体组织、当地的学校和学区以及大众媒体。

在图书馆公共关系活动中,馆长发挥着极其重要的作用。他们带领全体员工,努力树建图书馆形象,积极和社区各阶层保持紧密联系,不断宣传图书馆,推进图书馆的发展。本文以美国加州洛杉矶地区的公共图书馆为实例,介绍并探讨图书馆公共关系活动所涉及的主要方面、图书馆馆长在公共关系活动中的作用和职责以及所采用的策略和方法。

1 图书馆公共关系活动所涉及的三大方面

图书馆的公共关系活动涉及到方方面面,本文主要围绕图书馆形象的树立、图书馆与社区的沟通和互动、图书

馆服务和活动项目的宣传等三个方面来作探讨。

1.1 图书馆形象的树立

图书馆应给予公众一个正面的、积极的、美好的形象,这样才能自然而然地吸引广大的读者和用户。图书馆形象的优劣取决于它本身的外在因素和内在因素。外在因素包括图书馆大楼、正门、馆内布局、馆藏、设备和技术设施。内在因素包括工作人员的素质和图书馆所提供的服务和活动项目等。

优质的外在因素可以在这些方面体现出来:

(1)图书馆大楼外观。整体宜人,具有吸引力,馆标醒目、开馆时间等示意牌清晰可见、周围环境整洁、绿树成荫、停车场宽大、停车位标志明显。

(2)正门。大门玻璃明亮干净、无陈旧感、大厅宽敞、布置高雅、陈列新颖抢眼,给读者留下美好深刻的第一印象。

(3)馆内布局。整体设计合理、正气雅致、赏心悦目、干净整洁;书架、桌椅等用具使用方便、书架间宽及各个走道足够轮椅通过;室内温度适宜、色调和谐、采光照明充足,示意牌一目了然、字体清晰、语言通俗易懂。馆内的陈列有规划、不杂乱,并定期更换。

(4)馆藏。图书馆收藏的书籍和资料,符合社区民众的需求。藏书应及时筛选,不断更新。

(5)设备和技术设施。随着世界科技的发展,图书馆的设备、技术设施也应不断更新换代。在洛杉矶,公共图书馆一般都为读者和用户提供公用电脑、互联网、无线上网、网上服务等免费服务项目和设施。新建的许多图书馆还设有电子教室、卫星同步课堂等先进技术设备,图书馆已逐步发展成为社区的技术中心。

影响图书馆形象的内在因素主要有两个,一个是工作人员的素质。优秀的员工素质体现在工作人员的业务水平和敬业精神上,从而反映在员工的服务态度和工作效率上。看到员工个个训练有素、业务精通、办事快捷、对图书馆了如指掌、服务亲切诚恳,读者必定会对图书馆刮目相看。图书馆形象树立的另一个重要内在因素在于图书馆提供的服务和活动项目。随着现代科技文化的突飞猛进,图书馆在社会上的作用起了很大变化。为适应社会的变化,满足社区和民众的需求,图书馆不断调整,增加了各种服务和活动项目。目前,在洛杉矶地区,公共图书馆提供的主要服务和活动项目可分为以下几大类:

(1)馆藏出借与使用。其中包括各类热门书刊杂志、当地各大报纸、参考资料、影碟、音碟、电子图书、数据库、电子资源、当地历史资料及政府文件。

(2)参考、咨询服务。诸如查询商务资料、消费者的健康信息、地方史、家谱、不同族裔的文化传统研究资料、政府信息、政府文件和出版物、税务指南和表格等。^[2]

(3)教育辅助。诸如基础识字服务、子女养育讲习班、专题讲座等。在美国加州洛杉矶地区,许多图书馆还开设英文班、移民面试补习班,帮助新移民提高语言沟通能力,融入美国社会,开始新生活。

(4)文化交流及推广。主要通过举办各种文化活动及展览、提供多种语言的藏书、推荐描写不同文化的书籍来进行。

(5)儿童服务。包括作业辅导中心,为学生提供功课辅导、免费使用公共电脑等服务。图书馆还开办各种儿童活动项目,主要有暑期读书活动、美术、设计比赛、故事会、读书会、作家见面会、阅读推荐、手工、魔术表演、动物表演、木偶戏、美术展览、音乐会,等等。

(6)青少年服务。其中有网上功课辅导、青少年义工活动服务,还有青少年感兴趣的各类活动项目,如视频游戏、棋类游戏、动画漫画俱乐部、美术展览、读书会、暑期读书活动,等等。

(7)成人及长者服务。如扫盲、税务表咨询、护照申请代办、移民面试辅导等服务。成人活动项目常有读书讨论会、作家见面会、电脑班、简历写作研习班、交友舞班、英语班、美术班、电影欣赏,等等。

(8)流动图书馆。流动图书馆(见图1、图2)是设计成图书馆的大型巴士,车内有书架、电脑、无线上网等装置,定期开到边远地区,停泊在公园和公共场所,为农村和城市郊区的居民提供服务。



图1 流动图书馆内部



图2 洛杉矶县流动图书馆

(9)馆际互借。用户可通过当地的图书馆方便地借到其他图书馆的藏书。

(10)场地。为社区提供活动室、会议厅、小组讨论和自修等场所。

(11)免费电脑及互联网服务。

(12)免费无线上网(WiFi)服务。

1.2 图书馆与社区的沟通和互动

公共图书馆和社区的各个阶层都有联系。图书馆的公共关系主要涉及到各级政府机构、社区团体组织以及当地的学校和学区。它们紧密相联、相互支持、同心协力,共同为社区和民众提供服务。

1.2.1 图书馆与各级政府的关系和互动

各级政府机构包括市政府、县政府、州政府和联邦政府。在美国,公共图书馆本身是政府的一个部门。公共图书馆分别为市立图书馆(City Public Library)、县立图书馆(County Public Library)、州立图书馆(State Library)和美国国会图书馆(Library of Congress)。市民通常使用的是市立和县立公共图书馆。拿洛杉矶地区来说,公共图书馆就有市立和县立这两种系统。市立公共图书馆是市政府的一个部门,县立公共图书馆则归县政府管辖。

洛杉矶县是美国最大的一个县,占地4 084平方英里

里。在洛杉矶县范围内,共有88个市以及诸多县府直辖地区。洛杉矶市是其中最大的一个市,周围还有大大小小87座卫星城市。城市无论大小,都具有独立且健全的市政体制,包括市议会(City Council)、市政府及各个部门。市议会通常由几名市议员组成,根据城市大小,为5~50名不等。市议员为民选官员,一般都是兼职的。市长在市议员内选出,任期一年,第二年副市长就成为市长。市长主持市议会,一般没有任何特别的立法权力,但也有些市的市长是独立行政长官,在市议会拥有否决权和立法权。市议会的一般职能,是提出法律草案、举行投票,通过法律帮助管理城市。市政府日常运作由市经理(City Manager)主持并总监督。市政府内设有多个部门,如行政部、人事局、财政局、城建局、公共工程局、警察局、消防局、社区服务和公园管理局和图书馆。所以市立公共图书馆也是市政府的一个部门,馆长就是部门主管,参加所有部门主管的会议和市议会会议。^{[3][4]}

洛杉矶县内的88个市中,有37个市有自己的市立图书馆,其他51个市内的公共图书馆属于县立图书馆。洛杉矶县立公共图书馆是美国最大的公共图书馆系统之一,目前有85个分馆和4个流动图书馆,分布在洛杉矶县三千平方英里领域内的51个市和众多县府直辖地区,为350万居民提供服务,馆藏多达750万册。^[5]开设在市内的县立公共图书馆,虽然不属于市政府管辖,但它和市政府保持紧密沟通,为当地市民和市政府服务。县立图书馆的各个社区分馆馆长,按规定要参加当地市议会会议。市议会每月召开两次会议,讨论议案、听证及表决。市议会会议是公开的,任何人都可以参加。市民可在会议的“公众言论”期间发表意见。图书馆馆长也可以经常利用这个机会,宣布图书馆新的决定和变动,以及新增的服务项目和最近的特别活动,从而和市政府及市民保持良好的沟通,并宣传图书馆,扩大图书馆影响。

市政府每年都会举办大型社区活动,如市庆节、市儿童节、街头展、国庆游行、圣诞节前夕的市树点灯仪式,等等。这些活动一般都在市里的公园或市中心大街举行。在这种场合,政府有关部门、社区各团体组织、企业单位都会参加,图书馆也会设立展位积极参与。图书馆的展位常有图书馆员向市民介绍图书馆的服务和活动项目,有手工活动、赢奖品活动、讲故事、送礼物等,往往很热闹。这不但宣传了图书馆,扩大了图书馆的影响,也增进了和社区各阶层的沟通和合作。

图书馆时而也会邀请市政府官员参与图书馆举办的活动,比如,来为儿童暑期读书活动揭幕,为书签美术设计竞赛优胜者颁奖,在全国图书馆周期间为小朋友讲故事等。

图书馆和市政府其他部门经常联合举办图书馆活

动。警察局和消防局会来图书馆举办互联网安全研讨会,儿童课后安全讲座、防火安全示范、消防车、救火器械展示,等等。图书馆还和社区服务和公园管理局合作,把儿童暑期读书活动办在公园里,将图书馆服务点设到长者服务中心。

地方公共图书馆与州政府和联邦政府也有一定的接触,不过没有与市政府那么频繁。在四月份全国图书馆周期间,州立委、联邦参议员、众议员有时会来公共图书馆参加庆祝活动。为赢得州立委以及联邦议员对图书馆的支持,各个州的图书馆协会和美国图书馆协会,会联络组织各个图书馆参加一年一度的图书馆立法日(Library Legislative Day)活动,到州政府和联邦政府的官邸,游说本州以及联邦立委和议员,以具体感人的事例,表明图书馆对社区和民众生活的重要性,争取政府官员对图书馆的大力支持,确保图书馆的拨款和经费。

1.2.2 图书馆与社区民间团体组织的互动

在美国,各种民间团体组织众多,其中和图书馆合作关系密切的主要有图书馆之友(Friends of Library)、非营利社区服务机构及不同族裔的社区和团体。

(1) 图书馆之友(Friends of Library)

美国各地几乎每个公共图书馆都有图书馆之友。图书馆之友是一个独立的、非营利的民间组织,成员都是当地的市民和社区公益事业热心人士。他们热爱图书馆,了解公共图书馆对社区的重要性,也了解图书馆需要社区的支持。他们不惜奉献时间、精力和资金,全力支持援助图书馆的建设和发展。

图书馆之友的主要任务是:为图书馆筹集资金;宣传、推广图书馆;促进图书馆公共关系;建立一个强大的图书馆义工服务队。^{[6][7]}

图书馆之友募款的方式多种多样,主要有:出售旧的书籍、影带、影碟、音乐带、音碟、杂志等;出租新片影碟;开设礼品店、咖啡馆及点心部;在社区举办大型募捐活动,比如颁奖晚会、拍卖会、品酒社交会、高尔夫球联赛等。

图书馆之友用筹集的资金给图书馆购买新书和资料,辅助图书馆翻新和扩建,添置设备、用具和图书馆用品,赞助和协办各种活动,比如音乐会、艺术展览、作家座谈会、读书会、暑期读书活动以及为儿童、青少年、成人和长者特别安排的各种文化、教育、娱乐活动项目等。

图书馆之友还经常来图书馆担任义工,处理市民捐赠的旧书杂志等物品,协助图书馆举办活动,如提供茶点、维护秩序等,辅导学生功课、给儿童讲故事、修补图书、布置陈列柜养花浇水等等。

在社区,图书馆之友积极联络其他民间团体组织,了解社区和民众对图书馆的要求,同时也让民众了解图书

馆有什么需要。为争取政府官员对图书馆的支持,他们也会致信、发电子邮件给州立委和联邦议员,或亲自去州、联邦政府官邸游说,大力宣传图书馆。图书馆之友在图书馆的促进和发展中,有着十分重要的作用。

(2) 非营利社区服务机构

①社区协调委员会(Community Coordinating Council)。社区协调委员会是一个非营利性的民间自愿组织,致力于发展社区服务,改善市民生活质量和儿童福利。委员会的日常运行由理事会主持,理事会每年选举一次,其成员至少包括理事长、副会长、财务秘书、记事秘书、会员理事和活动理事。会员大多是社区各个组织的负责人或代表、市政府有关部门主管和社区活跃人士。

社区协调委员会一般每月举行一次会议,有正式会议,也有的以午餐会形式举行非正式会议。会上安排小型的专题讲座,每个到会者也有机会相互沟通,做简单的自我介绍,并介绍自己所代表的机构或部门以及最近的活动项目。

②商会(Chamber of Commerce)。商会是当地的商业网络机构,他们的目标是通过商业界之间的交流活动,提供教育机会、营销援助和宣传,来改善商人的经营环境,发展业务,推动整个社区的商业发展。

商会会员都是当地的企业,他们选出董事会,由董事会制定规章,主持日常活动。商会每月都举办午餐会或联谊会,增加会员之间的联络和沟通。

商会经常举办大型活动,加强商界的沟通,从而带动生意。大型活动包括商业博览会、农夫市场、品酒会、经典汽车展、街头展、画展、大型联谊活动等。

③服务俱乐部(Service Club)。在美国,服务俱乐部大多是非营利的民间自愿组织,会员都是社区活跃人士和公益热心人士。他们定期举行会议,形式往往是午餐会,来联络社区其他组织,筹集资金,进行慈善工作,为社区民众谋福利。在洛杉矶地区,和公共图书馆交往较多的服务俱乐部有国际扶轮社、国际基瓦尼斯俱乐部和狮子会。

国际扶轮社(Rotary International)在1905年创办于美国芝加哥,至今在世界各地有三万三千个分社。会员每周举办一次午餐会,有专题讲座及募捐活动。国际扶轮社的主要服务对象是儿童和青少年,他们经常出资支持学校和学生组织的活动,为学校添置电脑、学习用品和教学器材。他们也会向图书馆捐赠书籍和资金。^[8]

基瓦尼斯俱乐部(Kiwanis International)也是一个国际性慈善组织,总部设在美国印地安那州,在全世界96个国家都有分部,共八千多个分部。会员活动有每周一次的聚餐会、募捐活动,以及大型社区活动等。基瓦尼斯俱乐部注重为儿童和青少年提供服务,旨在提高世界儿童的生活质量。他们赞助学校和学生的活动,提供学生奖学金。

金。图书馆的儿童部也受到他们的关照。^[9]

狮子会(Lions Club International)于1917年由美国芝加哥一位商人创办,目前已发展成国际最大的民间服务机构,有四万五千个分会,会员达140万之多,遍及世界各地200个国家,总部现设在美国伊利诺斯州。狮子会的服务侧重点在保护视力、听力和语言,防治糖尿病以及加强国际关系和环保。援助当地学校和图书馆,也是他们社区服务和慈善事业的一部分。^[10]

以上介绍的几个社区服务机构在洛杉矶各社区都很活跃且深具影响。社区团体组织是公共图书馆的合作伙伴,关系密切。他们经常邀请图书馆参加午餐会、联谊会和年会,介绍图书馆及其各种服务和活动项目。在主办大型社区活动时,他们会为图书馆特别安排展位,提供机会,帮助宣传推广图书馆。他们还捐钱捐书不断资助图书馆。长期以来,图书馆得到了众多的民间团体组织的大力支持,因为他们有着和图书馆共同的目标,那就是服务于社区,造福于民众。

(3) 不同族裔的社区和团体

美国是一个移民国家,多族裔、多文化、多语言。这些特点在加州洛杉矶地区更为明显。美国人口普查局2008年8月公布的数据显示(见表1),全美国总人口中,白人人口占68%,在洛杉矶,白人人口只占29.2%。黑人人口在总人口中占12.4%,洛杉矶的黑人人口为9.6%。西班牙裔人口占全美国人口的14.8%,而在洛杉矶地区,西班牙裔人口则占了将近一半。亚裔人口占美国总人口的5%,在洛杉矶则高达13.2%,其中4%(40万)是华人。^{[11][12][13]}

表1 美国不同族裔人口比例表

| | 全美国 | 洛杉矶 |
|------|-------|-------|
| 白人 | 68% | 29.2% |
| 黑人 | 12.4% | 9.6% |
| 西班牙裔 | 14.8% | 47.3% |
| 亚裔 | 5% | 13.2% |

资料来源:U.S. Census Bureau. 2008 & 2009。

洛杉矶地区的居民来自140个国家,说240种语言,其中36.2%是新移民。^[14]宣传光大各个民族的文化,是公共图书馆服务宗旨的一部分,具体落实在各个方面,比如馆藏、工作人员配备、服务项目等的多元化。就拿洛杉矶县立公共图书馆来说,馆藏有54种语言,设有亚太资料中心、西班牙裔资料中心、美国黑人历史资料中心、美洲土著人资料中心等,图书馆聘用许多双语和多语工作人员;定期举办各种文化活动,诸如庆祝美国的亚太传统月(5月)、西班牙裔传统月(9月15日至10月15日)、黑人历史月(2月)以及其他民族传统文化的节庆,如中国的春节、中秋节、墨西哥五月五日节(Cinco de Mayo)、黑人的宽扎节

(Kwanzaa, 12月26日至1月1日) 等等。

图书馆经常和社区的少数民族团体机构联络,联合主办特别活动,共同庆祝民族节日,发扬光大文化传统。

1.2.3 图书馆与当地学校和学区的活动

公共图书馆与当地中小学校、幼稚园的接触相当密切,其目的是为了让学生、家长和教师了解社区图书馆的价值,图书馆有哪些资源和服务项目他们可以充分利用。图书馆与学校紧密合作,帮助学生顺利完成基础教育课程。

在美国,公立学校的小学一般是六年制,学龄前班到五年级。初中三年,六年级到八年级。有的初中和小学在一个学校,从学龄前班到八年级。高中是四年,九年级到十二年级。中小学校都归学区统一管理。学区除了中小学校以外,还设有成人学校。美国的私立中小学校的学年及学制因校而异。它们和学区没有关系。幼稚园大多都是私立的。

洛杉矶地区的公共图书馆都设有儿童部,提供幼儿到八年级的读物以及相应的服务和活动项目。目前越来越多的公共图书馆还增设了青少年部,馆藏和服务针对初、高中学生。图书馆和学校的沟通和互动形式多种多样,其中包括图书馆员访问学校和班级、学生集体参观图书馆、图书馆与学校联合举办活动等。

(1)访问学校和班级

图书馆员经常去学校的班级访问。在访问班级时,图书馆员根据不同的年级和年龄层次为学生讲故事,介绍读物,提高学生的读书兴趣,介绍图书馆各种学生和教师可以利用的馆藏、数据库及电子资源,讲解如何使用百科全书、字典、地图册、年鉴等工具书,讲解如何申请图书证及填写申请表格;通知并邀请师生来图书馆参加各种活动项目。

图书馆员在访问学校时,还可以参加全校家长会、全校集会、和家长教师协会(Parent/Teacher Association)会议。学校或学区举办大型活动时,也经常邀请图书馆员一起参加,比如在庆祝著名儿童作家诞辰活动时,学校邀请图书馆员及社区各界人士为学生朗读该作家的作品。校区举办“当一天校长”活动(Principal for a Day),把当地各大社团组织和企业的主管包括图书馆馆长邀请到学校去体验校长的生活,了解学校的教学情况和日常工作及运作。

(2)集体参观图书馆

老师组织全班学生集体参观图书馆,一般需要预约。参观活动主要包括:听故事和读物介绍;了解图书馆有那些馆藏资料,服务设施和活动项目;学会如何使用图书馆,查找资料;参加图书馆为学生安排的特别活动。幼稚园的老师也常常带着全班小朋友一起来图书馆,听讲故事及做手工活动。

(3)图书馆和学校举办联合活动

图书馆和学校经常合作一起搞活动。比如,学生话剧团、乐团等来图书馆公开演出;在图书馆里展览学生美术、艺术作品;举办学生诗歌、写作、演讲比赛;开办专题讲座,举行书签、海报设计竞赛等。

1.2.4 图书馆与社区互动的意义

图书馆和社区各个阶层长期保持积极、良好的关系,希望通过与社区的互动和合作,增加图书馆与社区和民众之间的了解,赢得民众、社区各界人士以及政府官员对图书馆的大力支持,扩大图书馆的影响,吸引更多的读者,推广图书馆的各项服务和活动,提高图书馆的使用率。

1.3 图书馆服务项目和活动的宣传

推广图书馆服务和活动项目是图书馆公共关系活动的第三大方面。可以通过大众媒体、印刷材料、年度报告、图书馆网站和社区通讯网等宣传工具来进行。

(1)大众媒体。在美国,差不多每个城乡地区都有当地的报纸,其中有市、县政府主办的,也有民间的。地方政府的报纸除了报道当地新闻以外,还报道大量的社区活动,有的还设有图书馆专栏。地方政府的报纸会免费送到当地居民家家户户。图书馆可以充分利用这些宣传渠道,把新闻稿发到本地区以及周围城市的各家报纸杂志社。

图书馆还可以经常利用电台、电视台、地方有线电视等媒体来报道图书馆的消息,推广服务项目和各种活动。

(2)宣传材料。宣传材料是指印刷品,主要有传单、小册子、书签、简报、海报、和横幅。它们是目前图书馆所使用的最为普遍的宣传工具之一。

(3)年度报告。图书馆每年都会向民众公布年度报告,增加社区和读者对图书馆的了解。年度报告的内容,包括预算、开支、图书馆建设(如扩建和翻新等)、科技应用、设备添置、馆藏发展、新增服务项目、藏书资料使用率、活动项目次数和参加人数、上门人次(gate count)、咨询服务次数等数据和报告。

(4)图书馆网站。随着电脑、互联网的普及和图书馆网上服务的增加,越来越多的读者浏览图书馆网站,使用网上服务。图书馆可以充分利用图书馆的网站,大力宣传图书馆及其服务和活动项目,推动图书馆的发展。难怪瑞喜儿·卡普在谈到网络公共关系(Web-Based Public Relations)时称赞“万维网为图书馆提供了许多新的可能性。互联网打开了图书馆新大门。”^[15]

图书馆在网站上不但可以为读者提供数据库、网上资源、书刊检索、电子图书和报刊、以及网上服务如咨询、续借、预约等,还可以设立众多的专栏,介绍图书馆的服务项目、特别馆藏、新书、新影碟、音碟目录、读物推荐、畅销书等。图书馆网站上还可以刊登图书馆通知、活动项目日历表及简报,把图书馆信息迅速及时地传送给广大读者。

(5)社区通讯网。社区各机构、民间组织为增进社团之间以及和民众的沟通和互动,建立了广泛的通讯网。地方政府的网站上,也有社区各服务机构的通讯录。图书馆可以积极地与各社团保持联系,争取把图书馆的网站和他们链接起来,将图书馆的信息通过社区组织的网络传递出去。与此同时,图书馆又增强了与社区和地方政府的联络,互通往来。

2 图书馆馆长与公共关系

2.1 图书馆馆长在公共关系中发挥的作用和职责

图书馆馆长在公共关系中发挥着举足轻重的作用,他们的职责是:

(1)制定公共关系政策,确定目标;

(2)建立公共关系计划和推广活动的预算。根据确定的目标,制定出具体的实施方案和计划,包括筹备活动经费;

(3)评估公共关系计划,进行必要的修改;

(4)建立并维护一个正面的图书馆形象;

(5)鼓励员工共同介入公共关系的建立和发展,参与社区活动;

(6)与当地官员建立并保持良好的关系;

(7)与社区民间机构保持友好的合作关系,主动参加社区活动;

(8)听取和了解社区对图书馆的需求和期望,也同时让社区和民众知道图书馆的需要;

(9)支持图书馆之友,招募新成员。

2.2 图书馆馆长在开展公共关系活动中所采用的策略和方法

2.2.1 建立和维护图书馆形象

本文前面提到,图书馆形象的优劣取决于本身的内在因素和外在因素。外在因素包括图书馆建筑、室内设计、馆藏等方面。内在因素包括员工、服务项目和活动等等。图书馆馆长可以通过打造图书馆品牌,提高员工素质,来提升质量,树立图书馆的形象。

(1)打造品牌。丽沙·沃尔夫在《图书馆的公共关系、推广和沟通》(Public Library Relations, Promotions, and Communications)一书中指出,图书馆形象的打造,应该考虑到整体的统一性和独特性,无论是大体还是细节,从图书馆大楼建筑、室内装潢、颜色格调、图书馆标志(Logo)、网页设计到文具、宣传材料的格式版本等。图书馆馆长可以请专家帮忙设计,把图书馆发展成为具有独特风格的文化场所,富有创意、品味高尚、舒适美观、使用方便、环境宜人、干净整洁,从而提升图书馆在社区和民众心目中的形象和地位。图书馆的形象确立之后,更需要馆长带领员工不断地进行保养、维护和巩固。^[16]

(2)培养、提高员工素质。工作人员的素质直接影响到图书馆的服务质量和图书馆形象。为提高员工的业务水平和服务水准,馆长应该为员工不断提供培训机会,让员工得到定期进修,如鼓励并支持员工加入图书馆协会,参与协会主办的各种活动,参加专题研讨会和业务进修班。图书馆开办技术培训课程或短训班,让员工能够不断更新技术知识,学会和掌握新的技能、了解新的科技动向。

工作人员自身的形象对整个图书馆形象的树立也至关重要。图书馆要求员工礼貌端庄,服装得体,爱岗敬业,以亲切和蔼的态度、高效周到的服务,让读者充分感觉到宾至如归,落实图书馆“读者第一,服务至上”的服务宗旨。

2.2.2 随时和媒体保持联系,及时宣传图书馆

图书馆应该充分利用媒体的宣传力,来推动各项服务和活动,并扩大图书馆的影响。新闻稿可以发送到本地区以及周围城市的各家报纸杂志社、电台和电视台。发出的新闻稿不一定会被选登,多发几家,报道出来的机会就比较多。

新闻稿可以包括很多内容,比如报道一下图书馆新设的服务项目、最近的特别活动节目、感人的图书馆故事、新书及刊物的目录、通知、新职工介绍等。新闻稿要写得简明扼要,内容既要精确无误,又要精彩富有吸引力。这样的稿子才会引起记者和编辑的兴趣。

图书馆应该有指定的发言人。人选可以根据图书馆的大小和需要来定。馆长可以自己充当发言人,也可以指定一个人选,和媒体接触。特殊活动可以由专人来宣传,比如让儿童图书馆员来专门负责推广儿童的服务和活动项目。^[17]

图书馆还需要拟定有针对性的媒体名单,包括具体联络人的姓名和通讯,比如负责这个社区或文教方面的记者和编辑,以便随时和他们保持联系。一旦有公众感兴趣的新闻材料,或者有新的服务、活动项目,随时、主动发稿。^[18]

2.2.3 印发宣传材料

印发宣传材料需要有规划,既能达到预期的沟通及宣传目的,又不至于浪费经费。在制定规划时,应该考虑到这些方面,比如年度预算,估计需要拨多少经费到宣传材料上;目的,打算在这个年度特别推广哪些服务项目和活动,着重宣传哪些方面,宣传对象是谁;形式,制作小册子、传单、简报、书签还是海报;数量,估计需要多少份。

在宣传材料的设计方面,应讲究质量和品牌,既有一致性,又有独特性。一致性体现在统一的馆标、字体等细节。独特性是指每种宣传品的内容、设计各不相同,避免重复。在经费允许的条件下,尽量考虑采用彩色印刷,至少要用彩色纸张。比起黑字白纸的材料,彩色的印刷品要醒目得多,容易引起人们的注意和兴趣。

宣传材料除了在图书馆内发放，还应该尽可能散发到社区，比如学校、社团、公园以及其他主要公共场所。

2.2.4 采用电子科技 促进公共关系

(1)图书馆网站。互联网科技日新月异，每个图书馆都已设立了网站，网上的服务在不断增加，使用图书馆网站的读者也越来越多。美国都市图书馆委员会(Urban Libraries Council)在2000年作过一次调查，调查结果表明，在上互联网的人群中，有75.2%的人使用图书馆。在图书馆读者中间，有60.3%的人会使用互联网。^[19]这个百分比在十年后的今天一定会高得多。图书馆当然要把自己的网站当作宣传渠道，大加利用。在网站上开办活动专栏，不断刊登简报、短讯等，报道图书馆消息，推广各种服务和活动项目。

(2)电子邮件。图书馆越来越频繁地使用电子邮件与社区各地方政府部门、学校、团体机构、以及媒体等保持联络并传送图书馆信息。在以往，图书馆的新闻稿大多是通过传真的方法发给媒体的，现在一般都通过电子邮件来发稿，速度快，又便于报社编稿排版，及时刊登出去。

2.2.4 融入社区 吸引读者 扩大影响

图书馆馆长和地方政府官员、政府各部门以及社区各团体组织建立并保持良好的合作关系，积极参加社区的重要活动和会议，比如由市、县政府主办的大型社区活动，社团组织举行的午餐会、年会和社交联谊活动。图书馆也可以经常邀请社区各团体机构、政府各部门、政府官员来图书馆参加活动。增加接触和沟通，增进友谊及合作，相互了解，相互支持，共同发展。

图书馆馆长应该鼓励员工共同介入公共关系活动。很多社区活动和会议可以由员工分头去参加，这样，社区的接触面就会更加广泛。员工一旦跨出图书馆，融入社区，走向民众，必定会带进更多的读者。图书馆通过积极参与社区举办的各种大型活动，接触广大市民，吸引更多的民众走进图书馆，使用图书馆，并介入图书馆的建设和发展。

3 结语

综上所述，图书馆为社区和民众服务，必须保持良好的公共关系。图书馆馆长积极投入公共关系活动，采用恰当的方法，通过外在因素和内在因素，提高图书馆形象，努力与有关政府机构、社区组织及当地学校沟通，利用大众媒体以及通讯网站等，大力宣传图书馆，^[20]把图书馆当作一个企业来经营，^[20]将图书馆及其各项服务和活动推销出去，使图书馆成为民众生活中不可或缺的一部分。

参考文献：

[1]Stuhlmán, Daniel. Think Like a Business Act Like a Library: Library Public Relations [DB/OL].[2009-04-29].

http://findarticles.com/p/articles/mi_m0FWEis_9_7ai_108_441811/.

[2]McCook, Kathleen de la Pena. Introduction to Public Librarianship[M]. New York NY: Neal-Schuman, 2004:183-210.

[3]About LA County [EB/OL]. [2009-12-07] <http://portal.lacounty.gov/wps/portal/lac/government/>.

[4]U.S. Census Bureau. State and County Quick Facts[EB/OL]. [2009-11-25].<http://quickfacts.census.gov/qfd/states/06000.html>.

[5]County of Los Angeles Public Library: About Us [EB/OL].[2009-11-25].<http://www.colapublib.org/aboutus/index.html>.

[6]County of Los Angeles Public Library: Friends of the Library [EB/OL]. [2009-11-15].<http://www.colapublib.org/support/friends.html>.

[7]Reed, Sally Gardner, Nawalinski, B, and Peterson, A. 101 + Great Ideas for Libraries and Friends [M].New York NY: Neal-Schuman, 2004:143.

[8]Rotary International: About Us [EB/OL]. [2009-11-22]. <http://www.rotary.org/en/aboutus/Pages/ridefault.aspx>.

[9]Kiwanis International: Facts About Kiwanis [EB/OL]. [2009-11-22].<http://www.kiwanis.org/WhatWeDo/FactsAboutKiwanis/tabid/523/Default.aspx>.

[10]Lions Club International: Fast Facts [EB/OL]. [2009-12-02]. <http://www.lionsclubs.org/EN/about-lions/fast-facts.php>.

[11]U.S. Census Bureau. Facts for Features: Asian/Pacific American Heritage Month: May 2009 [EB/OL].[2009-11-25]. http://www.census.gov/Press-Release/www/releases/archives/facts_for_features_special_editions/013385.html.

[12]U.S. Census Bureau. Facts for Features: Black History Month: February 2009 [EB/OL].[2009-11-25]. http://www.census.gov/Press-Release/www/releases/archives/facts_for_features_special_editions/014487.html.

[13]U.S. Census Bureau. Facts for Features: Hispanic Heritage Month 2009: September 15 - October 15 [EB/OL].[2009-11-20]. http://www.census.gov/Press-Release/www/releases/archives/facts_for_features_special_editions/013984.html.

[14]History of LA County [EB/OL]. [2009-11-22]. <http://portal.lacounty.gov/wps/portal/lac/government/public/>.

[15]Karp, Rashelle S., ed. Powerful Public Relations: A How-To Guide for Libraries [M]. (下转第 45 页)

地反映了总流通人数和书刊外借册数的相对变化。计算表明,1979年公共图书馆客均外借册数为1.24,20世纪90年代则下降到0.9左右,进入21世纪后则进一步下降到0.8左右,2007年更是急剧下降到不足0.5(见图8)。由于书刊电子化程度的提高以及远程检索技术的发展,客均外借册数在长期内出现下降趋势也许是不可避免的,但是其在短期内的显著下降,则预示着图书馆服务质量和工作效率的下滑。

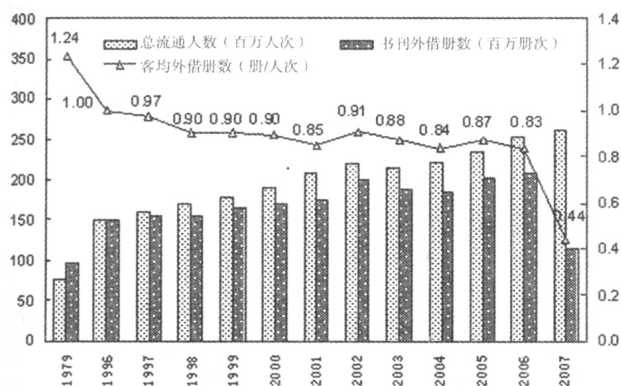


图8 公共图书馆客均外借册数的变化(1995~2007)

5 结论和建议

建国60年来,中国的图书馆事业取得了巨大成就。伴随中国经济的持续快速发展,中国的图书馆事业已进入全面稳定发展阶段。但是,中国图书馆事业的发展也面临发展滞后、增长乏力、经费短缺、工作效率下降等突出问题。为促进中国图书馆事业持续健康发展,特提出如下政策建议。

第一,加强图书馆事业发展的法制化,保障图书馆事业与国家经济同步发展。近年来,中国图书馆规模的增长已经大幅落后于经济增长,这与人们日益增长的文化需求和社会经济全面均衡发展的要求明显不符。造成这种局面的根本原因,在于图书馆事业的发展缺乏法律保障,使得图书馆事业在政府投入、图书缴存与保护、建设标准

等方面,都无法可依。因此,建议尽快出台《图书馆法》和相关配套法律文件,为图书馆事业与社会经济的同步发展提供法制保障。

第二,加大国家财政对图书馆的投入,确保新增馆藏购置费在图书馆总支出中的必要比例。近年来,中国财政支持持续高速增长,但图书馆支出占国家财政支出的比例却在不断下降,而且新增馆藏购置费在图书馆总支出中的比例也在逐年递减,这使得经费问题成为中国图书馆事业发展中最紧迫的问题。图书馆事业不仅是文化事业的一部分,也是社会公益事业的一部分,政府必须承担起投资主体的角色。国家必须高度重视对图书馆的投入,确保图书馆支出占国家财政支出、新增馆藏购置费在图书馆总支出中的必要比例。

第三,创新管理,提高图书馆的服务质量和工作效率。在加强财政投入的基础上,要进一步实现管理创新,提高各级各类图书馆的管理水平,在发展战略、服务提供、产品营销、人事管理等方面迈上新台阶。要从制度上将工资报酬、职称晋升、岗位提升等与图书馆员工的日常表现、工作绩效和科研成果等密切联系起来,提高员工的积极性,激励员工提高自身素质和服务水平,切实提高图书馆的服务质量和绩效水平。

参考文献:

- [1][5][7][8][9] 张乐鸟.我国高校图书馆事业回顾与展望[J].天中学刊,2001(3):107-110.
- [2] 邓丽娜.我国图书馆事业的建设概述[J].科技情报开发与经济,2008(28):45-48.
- [3] 2006年教育统计数据[EB/OL][2009-09-02]http://www.moe.edu.cn/edoas/website18/54/info33454.htm.
- [4][6] 崔铭芝.改革开放20年中国图书馆事业的全面发展[J].发展论坛,1999(3):39-41.

作者简介 李德娟(1975-),女,北京交通大学图书馆讲师。

(上接第12页) Chicago: American Library Association, 2002:26-35.

[16][17] Wolfe, Lisa A. Library Public Relations, Promotions, and Communications: A How-To-Do-It Manual [M]. New York: NY. Neal-Schuman, 2004:77-90.

[18] Schenkler, Irv, and Herrling, Tony. Guide to Media Relations [M]. New Jersey: Upper Saddle River, 2004:26-55.

[19] Keller, Larry. Looking It Up [EB/OL][2009-12-12]http://archives.cnn.com/2000/CAREER/trends/11/28/librari-

ans/.

[20] Stuhlman, Daniel. Think Like a Business Act Like a Library: Library Public Relations. [DB/OL][2009-04-29]http://findarticles.com/p/articles/mi_m0FWE/is_9_7/ai_108441811/.

作者简介: 张文雯,女,洛杉矶县立公共图书馆西柯汶纳市分馆馆长,英语语言文学学士,图书馆及信息科学硕士,美国华人图书馆员协会终身会员。现任美国华人图书馆员协会的师友计划委员会主席。