

论科技期刊的服务效益

蔡德英 陈静

中国中医科学院中医药信息研究所杂志出版中心,100700,北京

摘要 科技期刊编辑应努力提高人文素养,树立服务意识,一切从读者、作者的实际需要出发,全方位地提供学术交流服务。用服务树形象,用服务换效益。通过提高服务效益达到社会效益与经济效益的完美结合,使科技期刊健康发展。

关键词 科技期刊;服务效益;社会效益;经济效益

Explore the service benefits of sci-tech journals// CAI Deying, CHEN Jing

Abstract Journal editors should strive to enhance their humanistic quality, establish service consciousness, do everything to satisfy the reasonable needs of readers and authors, and provide comprehensive services for academic exchanges. The good image of the journals can be established through good services and then the benefits can be gained through the services. Thus the perfect combination of social and economic benefits and the healthy development of sci-tech journals will be achieved with the improvement of the service effectiveness.

Key words sci-tech journal; benefits of service; social benefits; economic benefits

Authors' address Journal Publishing Center, Institute of Medical Informatics, China Academy of Traditional Chinese Medical Science, 100700, Beijing, China

在社会主义市场经济条件下,科技期刊作为一种特殊商品,在经济社会活动中如何获得经济效益,保证期刊的生存与发展,已成为期刊管理者的中心话题。经多年的办刊实践,笔者认为,用服务树形象,用服务换效益,通过提高服务效益可以达到社会效益与经济效益的完美结合,从而使科技期刊健康发展。

1 何谓服务效益

服务,即履行职务,为大家做事。《现代汉语词典》对“服务”的解释是“为集体(或别人的)利益或为某种事业而工作”。也有人给“服务”下的定义是:“服务就是满足别人期望和需求的行动、过程及结果。”前者是说服务本身是一种工作,后者则强调的是服务的内涵^[1]。

效益,即效果和收益。它包括2层意思:一是指在经济方面取得的效果和利益,强调经济效益;二是指效果,即行为本身产生的结果,强调的是社会效果。由此笔者认为,通过提高服务效益这一途径有可能达到我们所期待的社会效益与经济效益的完美结合,使我们

的期刊健康发展。

2 服务效益的重要性

从广义的“服务”来说,我们每天用的、吃的都是工作在各个行业的人们所提供的服务,我们每个人都在享受着他人的服务,同时又服务于他人。常言道我们编辑是为他人做“嫁衣”,而在工作和生活中,有许多人也在为我们做着“嫁衣”。所以,每个人都必须有服务意识,只有增强了服务的意识,激发起人们在服务过程中的主观能动性,搞好服务才有思想基础。

从表面上看,期刊编辑面对的是一篇篇文章,但实际上却是文稿后面的人;因此,期刊编辑必须树立服务意识,要有主动做好服务工作的观念和愿望,有了这种意识和愿望,才能自觉地去考虑读者和作者的需求,尽己所能予以满足。一个真正的好编辑,应把读者和作者当作心灵相通的知心好友,在处理文稿时,应站在读者和作者的角度,去了解他们的所思所想,为他们排忧解难,在提高刊物质量的同时,用细微的真情和亲情来感染读者和作者。只有这样,才能有效地达到质与量的有机结合,最终使所编的刊物赢得大家的喜爱。

3 提高服务效益的手段

3.1 提高编辑人文素养 人文素养,从文字的组合来看,人文即人文科学,如政治学、经济学、历史、哲学、文学、法学等。它强调以人为主体的中心,要求尊重人的利益、人的各种创造和发展的可能,素养则是能力要素和精神要素的组合。由此可以这样理解,人文素养是以人为本的内在品质,是对人文科学的研究能力和知识水平。作为科技期刊编辑,应该拥有深厚的人文素养,从更人本化的视角对待稿件及其背后的作者和读者。

一名出色的编辑应该做到如下几条。一是尊重作者。尊重作者是每一位编辑人文素养深度的标志^[2],而且这种尊重不应因不同的人而有所区别。有的编辑至今仍然对提供稿件的普通作者抱有居高临下态度,总觉得是人家有求于己,这是一种极无人文素养的体现。事实上,真正的主角是作者,编辑应该甘于当配角。二是尊重稿件。认真对待每一篇来稿,既要无情——尊重科学,又要宽容——从作者角度去审稿和修稿。三是尊重读者。期刊的价值最终是在读者身上得以实现的,因此,必须强

化“受众意识”。这就要求编辑善于把稿件从“作者文本”处理成更能被读者接受、更具可读性的“读者文本”,而不是把一堆未被消化的材料(如大堆统计数字、专业术语等)或自说自话的陈词滥调硬塞给读者。而要做到这些,就需要从思想上重视人文素养的培养,就需要从平日工作中一点一滴做起。如建立每月一讲制度,每个编辑轮流主讲,其内容可以是工作中遇到的实际问题,也可以是外出学习的体会,抑或是读书感想,使我们在浓厚的学习氛围中不断增长知识,提高修养。

3.2 最大限度地为作者服务 期刊是刊载文章的,没有文章就没有期刊,而文章要作者来写,所以没有作者,也就没有期刊。过去曾有“作者是编辑的衣食父母”一说,用来强调作者的重要性。我想在现行体制下,特别是对于作者也是读者、读者也是作者的科技期刊来讲,确不为过;因此,广泛地组织、团结各方面的作者是期刊编辑的一项重要任务,作者队伍越壮大,就越有利于提高期刊的质量。要尊重作者,认真对待每一篇文稿,要像珍爱自己的文稿一样珍爱作者的文稿,特别是对待自由投稿人,要助人以实,待人以诚^[3]。要将“服务”的概念融入办刊理念中,而这种服务体现在每一细节处。例如:接听读者和作者的电话时,要给予最明确的答复;在期刊上刊登“如何发表您的研究论文”,向作者介绍编辑部的工作流程;培养、扶植年轻作者,向他们介绍科技论文的写作方法,把摘要、引言、参考文献的写法、格式和注意点分别附于审稿意见后,指导他们如何将研究成果以及好的方法、思路、心得整理成文,并符合科技论文规范表达的要求。

例如,云南一位基层医院的作者将“采用补中益气汤加减治疗功能性消化不良的临床观察”撰写成文,虽然在临床上收到较好的疗效,但因文章缺乏新意和规范性、严谨性不足而未能通过审稿。在事后的多次沟通中,得知其好的疗效源于临证加减用药和药味剂量的变化,只是作者没有很好地将其特点表达出来。针对这一问题向作者提出具体修改意见,并邮寄样刊、提供范文,最终使其论文得以发表。在这一过程中,作者获得了充满热情的关切,掌握了撰写论文的方法,而编辑不仅获得了新的知识、感受到获得工作成果的喜悦,也因此为编辑部带来新的作者。

编辑与作者之间的这种互动,无形中提升了编辑部的形象,收到了宣传期刊的效果,特别是在现今编辑部人力、财力普遍短缺的情况下,这不失为具有广告效益的好方法。

此外,在积极寻求财力支撑的同时,借助网络将期刊免费开放(OA),提供一种他人可以随时、随地使用学术成果的方法。这样既履行了科技期刊的社会职责,促进了学术交流,又提高了作者的显示度和威望^[4]。

总之,编辑部要以良好的服务、高质量的刊物去发展、壮大作者队伍。

3.3 真诚地为读者服务 编辑的责任在于,在知识、智慧高度密集而又无限释放的今天,将有价值的知识与成果予以收集、整理和传播,为读者提供一流的信息服务。

一种刊物的价值一半是读者创造的。期刊不论编得有多好,如果没有读者阅读,其效果等于零,也就是说毫无社会效益。从这一角度讲,可以说编辑学就是为读者服务的“服务学”。

要建立通畅的沟通渠道,促进编辑与读者的交流;要认真处理好读者的每一封来信、每一次来访,做到有信必复,有问必答,时时刻刻把读者意识渗透在编辑工作的每一个细节上。今天的网络环境为我们提供了便利条件,利用网站,设置留言簿,公布编辑信箱,可以大大缩短编辑与读者的距离。通过网站,可以进行读者问卷调查,了解他们的需求,有针对性、及时地调整刊载内容。开通 E-mail 订阅功能,可根据读者需求自动发送最新一期期刊目次,并为读者提供免费单篇文献下载及传递。

总之,通过我们的服务,努力让期刊成为读者生活、成长、求知中的一种必需品。

4 结束语

科技期刊的社会功能和作用决定了它必须以追求社会效益为基本准则,以引领学术潮流、促进交流、推动科技进步为要旨;但在社会主义市场经济条件下,科技期刊作为一种特殊商品,必须获得一定的经济效益才能保证其生存与发展。为了达到科技期刊的社会效益与经济效益的完美结合,期刊编辑除了应具备较高的政治思想水平、扎实的专业基础知识、吸收现代科学知识的能力,还应具备高尚的职业道德和较高的人文素养,用自己的人格魅力去感染作者和读者,以人为本,树立服务意识,一切从读者和作者的需要出发,全方位提供学术交流服务,用服务树形象,用服务换效益,通过提高服务效益使科技期刊得到健康发展。

5 参考文献

- [1] 刘印国,王景全,沈力. 医疗服务机构卫生监督实用教程[M]. 北京:中国标准出版社,2009:1
- [2] 刘云. 校报编辑应具备人文素养[J]. 泰山医学院学报, 2004,25(5):533-535
- [3] 欧阳明. 书刊编辑学[M]. 武汉:华中理工大学出版社, 2006:72
- [4] 刘金铭. 世界主要国家 Open Access 的实践和新进展[J]. 中国科技期刊研究,2007,18(3):361-368

(2010-10-26 收稿;2010-11-17 修回)