

秉承“服务至上”理念 努力提供优质服务

张晓冬

《中华放射学杂志》编辑部,100710,北京

摘要 梅奥诊所通过遵循“患者需求至上”的核心价值观取得成功,同为服务机构的科技期刊出版业应借鉴梅奥诊所的经验,秉承“服务至上”的理念,努力提供优质服务:在工作中细化服务对象的需求,提供个性化服务;加强合作,努力学习,注重自身素质的提高。

关键词 梅奥精神;科技期刊;服务至上

Adhere to the principle of service foremost to provide high-quality services//ZHANG Xiaodong

Abstract By abiding by the core value of "the needs of patients come first", Mayo clinic achieved success. Be the same as a serving industry, sci-tech periodical publishing should follow Mayo clinic's advanced experience, and adhere to the principle of service foremost to provide high-quality services. We should provide personalized services according to the needs of different patients, strengthen cooperation, learn and improve ourselves.

Key words Mayo spirit; sci-tech periodical; service first

Authors' address Editorial Department of Chinese Journal of Radiology, Chinese Medical Association, 100710, Beijing, China

几日前读了中华医学会杂志社游苏宁社长在春节期间撰写的《值得借鉴和欣赏的他山之石》一文^[1],一方面敬佩他在众人聚会娱乐、推杯换盏之际仍能闭门勤勉读书、笔耕不辍的精神,更被他笔下描写的梅奥诊

所(Mayo clinic)和梅奥精神所吸引,怀着一份探究的心情,我仔细阅读了由利奥纳多 L·贝瑞和肯特 D·赛尔曼著、张国萍翻译的《向世界最好的医院学管理》一书^[2],受益匪浅。具有百年历史、被誉为医学麦加的梅奥诊所始终遵循“患者需求至上”的核心价值观,它重新定义、放大并提升了医疗护理行业中“服务”这个概念,它的经验无疑对于同为服务机构的科技期刊出版业具有良好的借鉴作用。

1 梅奥诊所的经验

1.1 传承“患者需求至上”的价值观瑰宝 百年来,梅奥诊所通过向患者提供优质医疗服务而闻名于世。1919年,梅奥诊所的创始人之一威廉·梅奥医生将梅奥诊所获得成功深层次的原因归结为“梅奥精神”,其核心价值观就是“患者需求至上”,并将其作为一种文化代代相传。他们强调尽量使每位患者都享受到最优质的服务。在梅奥诊所,每位员工都会去尽力满足患者的各类需求,随时都会有来自于梅奥员工不经意地,却又让人惊喜感动的点点滴滴,他们的服务超越了患者的期待,并赢得了患者的忠诚,而同时梅奥员工也得到了个人价值的提升。

4 加大审稿专家库建设以发挥辐射效应

高校科技学术期刊学术影响力与编辑自身的努力和高水平作者的投稿以及专家审稿把关密切相关,所以,应高度重视审稿专家库的建设。实现在线审稿,既省时,提高了工作效率,又在编辑、作者、读者之间建立了一种信息交流和沟通的平台,而且,审稿专家除了审阅相关领域的稿件,也是潜在的论文作者和读者。有选择、有重点、有针对性地聘请相关领域的专家进行审稿,借助其学术水平高、在学科领域内具有相当高的影响力以及很强的社会活动能力,通过稿件评审,不但为审稿专家提供了了解期刊的机会,而且使潜在的作者群和读者群有可能成为期刊实际的作者和读者,为扩大稿源和期刊影响力发挥重要作用。

5 参考文献

[1] 潘云涛,马峥. 2006年度中国科技论文统计与分析:年度

研究报告[M]. 北京:科技文献出版社,2008:36

[2] 刘清海,吴秋玲,朱佩玲,等. SCI收录中日韩印4国期刊引文指标的比较[J]. 编辑学报,2010,22(1):82-84

[3] 王萍,甄志勇,温泽宇,等. 高校学报学术影响力提高的方法和措施[J]. 科技与管理,2010,12(5):137-140

[4] 王荣兵. 提升我国科技期刊传播效果的对策[J]. 东南传播,2010,7(总71):91-94

[5] 张文青. 论数字化阅读的优越性[J]. 科技情报开发与经济,2010,20(16):8-10

[6] 第七次全国国民阅读调查成果在京发布[J]. 传媒,2010(5):40-41

[7] 李勤. 提高学术期刊影响因子的途径[J]. 今传媒,2007(9):52-53

[8] 李开复. 与未来同行:李开复文集[M]. 北京:人民出版社,2006:129-132

[9] 李麟,初景利. 开放存取出版模式及发展策略[J]. 中国科技期刊研究,2006,17(3):341-347

(2011-03-21 收稿;2011-05-31 修回)

1.2 建立适宜于组织服务和发展的制度以保证核心价值观的实现

梅奥的核心价值观是通过建立一整套合适的制度来实现的,使员工的全部精力集中在“患者需求至上”的工作中。梅奥诊所编撰了《梅奥诊所护理手册》,把对患者的护理和梅奥的氛围要求制度化。进行检查诊断时,认真耐心听取患者的主诉;对患者进行全方位的综合评估,并及时有效地进行评定和治疗;采用最先进的诊疗技术、创新的诊断工具和治疗方法。梅奥医生的薪酬水平高于市场同等条件下的其他医生,这样,一方面满足了诊所员工的需求,另一方面通过制度设计保证医生在面对更大利益的诱惑时,不会损害患者的利益。医生的声望和诊治患者的数量,都与收入无关,由此使得医生将所有的精力都集中在患者身上。诊所不会随意解雇任何一位员工,即使是在不需要那么多员工的情况下,也会为他们尽量找到合适的位置,使员工有充分的归属感和安全感。

1.3 以团队合作为核心的战略 梅奥诊所通过团队合作来实现“患者需求至上”。协作、协力、协调是支撑梅奥团队合作的3驾马车。1910年,威廉·梅奥医生就提出:“医疗智慧的协同合作和力量联盟”是为患者提供服务的最好方式。为了患者的利益,医生、专家、实验室工作者应该共同联合协作,相互扶持,解决诊断和医治中随时发生的难题。^[2]

1.4 引进与梅奥诊所具有相同价值观的员工并发挥他们的潜能 梅奥诊所的领导者认为,诊所的精神通过人而存在,梅奥的员工才是诊所成功的最根本的要素。在招聘时,候选者的价值观契合是第一要求。梅奥诊所招聘那些为事业而不只是为工作而来的员工,他们寻找那些具有必备价值观、才能和成长潜力的合适的员工,然后努力在每位员工的贡献和诊所的需要之间建立起良好的契合点。梅奥的文化和传奇故事吸引并且留下了一流的员工,激励他们努力工作,同时梅奥共同协作的文化也促进了他们个人的成长。

2 给我们的启示

2.1 秉承“服务至上”的理念 中华医学会系列杂志中最早的创刊于1887年,从杂志创办之初,就把自己定位为一个服务机构。“患者需求至上”是梅奥品牌经久不衰的源泉,对于中华医学会系列杂志这个同样具有百年历史的服务机构而言,秉承“服务至上”的理念一直是我们一切活动的前提。

当前,出版市场的竞争日趋激烈,国内同类期刊的数量增加,受SCI的影响,国内优秀的稿件外流严重,国外知名的大出版集团进入中国市场的竞争,在这样的环境中,提高服务水平是我们唯一的选择。作为科

技期刊的编辑,我们要明确自己的定位,增强服务意识,竭尽所能为作者和读者服务,为相关医疗企业服务。提供优质服务需要我们从一些微不足道的小事做起,真正把别人的感受放在心上。例如:耐心细致地回答作者和读者的咨询;组织学术会议时,给每位参会专家和代表送上一个温馨的叫早服务。相信这些细节都会让他们真切体会到来自我们的关心和热情,给他们留下深刻的印象。然而,“服务至上”不是一句简单的口号,仅仅有微笑还远远不够,作者、读者需要我们为搭建一个学术交流的平台,一个传播最新医学知识、交流最新科研成果、引导学术发展方向、推动医学科技进步的桥梁;所以,我们还要切实提高服务水平,通过提供优质服务满足他们的需求。

2.2 细化服务对象的需求,提供个性化服务 对于审稿专家,我们首先要尊重他们的劳动,感谢他们在杂志质量把关方面所做的大量无可替代的工作,为他们及时提供信息;此外,我们还要对他们从审稿标准、稿件质量控制等方面进行适当培训,并对他们的工作进行评估,以保证期刊的先进性和科学性,同时也能为期刊培养一批高水平的作者。

对于作者,我们一直通过举办培训班,对他们进行选题、科研设计、统计学方法使用、论文写作等多方面的培训,从源头提高他们的科研水平和写作技巧,对作者开展个性化的指导服务,在作者进行科学研究前,请相关领域的专家对课题的整体设计思路进行指导,以便保证整个研究的严谨性和科学性^[3]。利用现代化的技术手段,加快稿件的处理速度,缩短论文发表时滞。

我们还需切实增强为读者服务的意识,以往我们更多地思考如何为作者服务,而忽略了读者的需求。要加强与读者的交流,定期对他们的需求进行调查,让更多的读者参与到刊物内容的确定和选择上来,使期刊成为读者和作者都喜爱的“双爱”期刊^[4]。仔细考虑读者的需求,适时调整期刊定位,适度向注重稿件的实用性方向转变。需要细分稿件内容,对每一篇录用的稿件进行分析,如果因为它的先进性、创新性而录用,就要尽快发表,以便尽早启迪读者;如果稿件是对先前较成熟工作的总结,就要尽量全面,让读者对这一课题有更系统的认识。

此外,还要注重服务于医疗厂商,利用专家云集的优势,向厂家反映临床需求,以便共同解决临床问题,切实造福患者。

只有提供这样细致和个性化的服务,我们的服务对象才会信任和依赖期刊这个平台。

2.3 加强合作 在竞争日益激烈的今天,仅靠一个单位和组织的力量很难在竞争中取得优势,开展全方位、

多层次、宽领域的合作才能在竞争中掌握主动。除了同一期刊编辑部每位员工的密切配合外,还应注重与专科分会的合作,充分调动专家的积极性,提高他们对期刊的热爱程度,支持优秀学术期刊的发展;还应加强与出版发行、广告、财务等兄弟部门的合作,以促进期刊的经营和发展。还应注重加强与国内外同类期刊间的合作,就影像学专业而言,国内的影像专业学术期刊多达30余种,拥有相似的审稿专家、作者、读者和厂家资源,如何整合资源,更好地为影像工作者服务就成了我们共同面对的问题。

我们计划召开国内几家影像学术期刊的联合工作会议,探讨今后合作的问题,如期刊编辑部之间互相推荐稿件,共享专家的审稿意见,共同组织学术活动等,使有限的资源发挥最大的作用。

在国际交流日益紧密的今天,我们还加强与国外同类优秀期刊间的交流。2008年,笔者被选派到《欧洲放射学杂志》编辑部访问,相互交换在吸引优秀稿件、栏目设置、充分发挥编委作用、期刊的数字化建设和经营等方面的经验,在学习他们先进经验的同时,也让国外同行对我们的期刊有更多的了解,扩大了自己期刊的国际影响力。

目前由中华医学会主办的医学期刊达125种,中华医学会杂志社已成为目前国内最大且最具影响力的医学专业杂志社,这为不同杂志之间的合作交流创造了一个良好的平台和便利的条件。以往不同期刊之间的交流和合作还不够,今后我们要增强合作意识,互相取长补短,如尝试开展多个编辑部共同组织学术会议,组织不同学科的专家开展多中心研究等多种形式的合作,最终使作者、读者受益。

2008年,中华医学会与万方数据股份有限公司签署了独家期刊数据库合作协议,通过合作,中华医学会杂志社加快了数字化出版的步伐,万方数据通过对信息内容的深度加工,增强了数据平台的服务深度和广度,最终取得了双赢的效果。从行业发展的角度来看,这是期刊内容生产和提供商与信息服务商合作的首个范例,为期刊的跨行业合作提供了新的思路和可供借鉴的宝贵经验。

2.4 加强学习,注重自身素质的提高 时代的发展赋予了编辑工作新的内容和要求,需要复合型编辑出版人才^[5],这就需要我们不断学习,自我完善。作为专业科技期刊的编辑,要不断提高自己的专业水平。多与专家沟通,了解他们的研究方向和工作内容,遇到问题虚心向他们请教;通过对本专业的重大课题和研究项目的追踪,了解学科发展方向;参加学术会议时与专家多交流,掌握学科发展动态,以便更好地把握报道方

向,发挥期刊的学术导向作用。通过长期的积累和学习,我们的专业水平一定会有所提高,同时也能获得专家的信任。

我们还需加强编辑业务学习,重视编辑学理论的研究。中华医学会杂志社每年1次的编辑技能大赛和每月1次的编辑沙龙都给我们提供了很好的学习机会,我们也要在工作中不断总结积累,勤于思考,乐于笔耕,交流经验,共同提高。

目前,国家已经明确了新闻出版体制改革的时间表和路线图,科技期刊体制改革形势紧迫,这就要求我们应学习经营,搞好经营。科技期刊开展经营活动是期刊生存和发展的需要;但科技期刊的经营不能单纯以盈利为目的,而是提倡“以学术引导科技期刊的经营”^[6]。我们要在工作中不断总结,如通过刊登信誉好的医药企业的广告,利用已有的信息资源编辑图书、出版增刊、出售论文的单印本和抽印本、出售全文光盘等方式,在坚持正确办刊方向、确保期刊学术质量的前提下,依靠多种经营让期刊发展壮大。

3 结束语

在竞争日益激烈的今天,提供优质服务才能打造品牌和提升品牌价值。梅奥诊所的经验的确是值得借鉴和欣赏的他山之石,只有秉承“服务至上”的理念,提供更加细致、周到的个性化服务,苛求细节,才能将品牌做得更强、更持久、更有生命力,才能打造出具有独特风格,并被读者、作者认可和推崇的高品质期刊,才能在期刊改革的大潮中,勇立潮头,迎接挑战,在不断响起的掌声中实现梦想^[7]。

在本文写作过程中,游苏宁社长给予耐心指导并对文稿进行反复修改,谨致谢意。

4 参考文献

- [1] 游苏宁. 值得借鉴和欣赏的他山之石[J]. 科技导报, 2011, 29(6): 80
- [2] 利奥纳多, 肯特. 向世界最好的医院学管理[M]. 张国萍, 译. 北京: 机械工业出版社, 2010: 5-152
- [3] 沈锡宾, 袁桂清, 游苏宁, 等. 对国外知名科技期刊服务的调查研究[J]. 编辑学报, 2009, 21(3): 279-281
- [4] 游苏宁. “双效”“双爱”期刊: 办刊人的最高追求[J]. 编辑学报, 2005, 17(2): 79-80
- [5] 石朝云, 游苏宁. 科技期刊复合型编辑出版人才培养的实践与思考[J]. 编辑学报, 2007, 19(4): 317-319
- [6] 游苏宁. 学术期刊也能搞多种经营[J]. 编辑学报, 2003, 15(6): 446-447
- [7] 游苏宁. 光荣与梦想[J]. 编辑学报, 2011, 23(1): 1-2

(2011-04-06 收稿; 2011-06-20 修回)