

微笑服务与职业生涯发展的耦合研究

——以A省高速公路某工作处为中心的调研

赵忠仲, 吴 杰

(安徽师范大学 传媒学院, 安徽 芜湖 241000)

摘 要:作为经济发展的必然产物,高速公路在交通运输业中占据着举足轻重的作用,而如何打造各地特色的高速公路服务也陆续摆上日程。自高速交通服务行业开展“微笑服务”系列活动以来,微笑服务在司乘人员及社会中取得了良好的反响,但是通过调研发现,微笑服务工作人员本身职业生涯规划却远远滞后。科学有效的微笑服务工作有助于员工职业生涯的发展,员工职业生涯的良性发展则是微笑服务工作长期有效开展的保证。微笑服务品牌与职业生涯发展双轨并行,必将会培养出一批高素质的优秀人才,构建职业生涯规划的性能机制,打造出高速公路优秀的企业文化。

关键词:微笑服务;职业生涯发展;高速公路;耦合

中图分类号:F719;G124

文献标志码:A

文章编号:1672-8580(2013)05-0083-05

自高速交通服务行业独具创新地开展“微笑服务”系列活动以来,各省各处各所的工作人员认真学习和贯彻微笑服务精神,为和谐交通作出了重要的贡献。然而微笑服务活动获得认可的背后是无数高速公路每天持续十多个小时微笑服务员工的默默付出,只有认真工作、真诚微笑的员工,才能创造出企业无形的魅力文化和宝贵财富,只有将员工长期的职业生涯规划与微笑服务工作紧密联系的企业,才能持续不断地创造企业的生产力。

职业生涯发展的基础是规划,是员工有目的地对自己的技能、兴趣、知识、动机和其他特点进行认知的过程,是获取职业信息进行职业选择的过程^[1],同时也是组织帮助员工制定职业生涯规划和帮助其职业生涯发展的一系列活动,是满足员工、管理者、组织者三者需要的一个动态过程^[2]。高速公路员工的生涯发展是员工对自己一生中所有工作行为活动的规划设计,更代表了高速企业管理的发展方向。清晰的职业生涯规划

有利于员工树立工作目标和信心,更有利于工作团结的气氛凝聚。

根据对 A 省高速公路某工作处工作人员的调研显示,完全有职业规划及一定职业规划的员工占据调研人数的 55.02%,但也有 12.25%的员工对职业规划模棱两可,不知何谓职业规划以及如何规划职业生涯。此调研结果说明两个问题,第一,多数员工对于高速公路工作有着明确的规划,即能够回答“我是谁”、“我想做什么事情”、“我能做什么事情”;第二,也有部分员工对于目前的微笑服务工作处于不反抗或者是瓶颈状态,这也反映出企业的文化环境建设并不能满足他们的需求。

因此探讨微笑服务和员工(特指一线员工)职业生涯发展之间的关系成为高速企业必须要重视的问题。本文以 A 省高速公路某工作处工作人员、司乘人员为调研对象,以“A 省高速公路微笑服务司乘人员满意度”、“A 省高速公路微笑服务标准建议”为调研内容,深入研究微笑服务与职业生涯发展的耦合关系。

收稿日期:2013-05-28

基金项目:安徽省交通厅项目横向课题(AHGS2012-9)

作者简介:赵忠仲(1997-),女,安徽霍邱人,讲师,博士研究生,研究方向:文化产业、文化遗产。

网络出版时间:2013-09-02 **网络出版地址:**<http://www.cnki.net/kcms/detail/51.1676.C.20130902.1051.012.html>

一、A省高速员工微笑服务与 职业生涯发展现状

(一) A省高速员工微笑服务现状

每个高速路口的收费亭都是高速公路一张美丽的名片,是企业、城市、地区展现自我、展现风采的窗口。A省高速交通服务行业自2007年就开始开展“微笑服务”系列活动以来,抓培训、抓绩效、抓文化建设,成为和谐交通、和谐社会建设的重要载体。

1. 司乘总体满意度较高

经过对A省高速公路某工作处路过的司乘人员进行实时问卷(高速公路微笑服务满意度调查,共发放143份,实际回收有效问卷143份)调研发现,目前的司乘人员对高速公路微笑服务基本上抱有肯定和认可的态度,其中非常满意有53.15%,比较满意占40.56%,不满意为零。这一数据充分说明了A省高速公路的微笑服务已经得到了路过司乘人员的认可,离不开背后工作人员的默默耕耘。

2. 社会反响度较好

同样,在调研数据中发现,基本上所有的司乘人员都表现出对微笑服务十分满意,不满意的人数仅占1%。大部分司乘人员对高速公路微笑服务表示欢迎和认可,普遍认为微笑服务活动的开展,让他们在行车中感到愉悦(55.94%)和人性化(34.97%)。当然也有一小部分的人感到微笑服务为行车和过路增添了麻烦,这类人群所占比例很小,仅有3.50%。这说明,高速公路微笑服务已深入人心,并成为司乘人员路过收费亭时所期望看到和接收到的。

3. 工作的社会认知度较低

微笑服务工作是每位工作人员通过无数次的对镜练习,无数次的手势练习,通过肌肉僵硬,皱纹渐增实现的。但在调研中,司乘人员在被问及对A省高速公路开展的微笑服务工作的认知程度时,绝大部分司乘人员表示对微笑服务仅是一个浅显程度的了解,对其工作人员在背后接受的培训、辛苦等内容并不知情,表示非常了解的司乘人员仅占23.78%。

4. 微笑服务期望值较高

尽管大部分司乘人员对微笑服务的工作认知度较低,但是对微笑服务的效果却抱有非常大的期望。在微笑服务内容上,司乘人员十分看重文明用语、精神面貌和服务态度,期望看到会心的微笑和热情的微笑,并认为微笑服务的一线员工应具备良好的沟通技巧、服务文化知识、服务基本技能、事故应变能力和服务理论知识。同时,被采访的司乘人员认为微笑服务仍有改进的地方,首重环境建设(29.17%),其次是服务态度

(26.60%),最后才是文化建设(19.55%)。

(二) A省高速员工职业发展规划分析

1. 职业满意度较低

在对A省高速公路员工进行调研(高速公路微笑服务标准建议调查问卷,共发放问卷228份,实际回收有效问卷229份)时,发现高速公路员工(尤其是一线员工),对微笑服务工作的认可度较低,对职业完全满意的仅有6.55%,大部分员工认为工作一般,约占48.03%。这样一组数据充分反映出,接近一半的员工在传递微笑服务时并不是抱着积极、真诚、热情的态度,而是被动或下意识的完成工作。

2. 职业认可度有待提高

尽管高速公路员工自身对职业满意度非常低,但是员工的家人、朋友约有56.77%的比例对工作给予好评,65.94%的员工认为微笑服务有社会价值。与此同时,多数员工认为微笑服务工作对自己的工作起到了积极的作用,但仍有37.12%和11.35%的员工认为微笑服务对工作没有作用,甚至有反面作用,这一数值值得企业重视和深思。

3. 职业自信度较高

通过调研发现,当前微笑服务工作人员对是否能胜任现有工作表示很有信心,占73.36%。自信是职业生涯的重要基础,这表明新生代员工渴望在工作中有所成就,期望通过自己的职业表现得到社会的认可。他们期望得到更好的发展机会,更好的待遇,弹性化的工作岗位和持续的学习机会^[9]。

二、微笑服务与企业员工职业生涯发展的 良性耦合

耦合是两个(或两个以上的)系统或运动形式通过各种相互作用而彼此影响的现象^[4],而当系统之间或系统内部要素之间如果配合默契、互惠互利时,则会产生良性耦合的效果,这也是在实际运作中最理想的状态。

(一) 微笑服务是员工职业生涯发展的基础

1. 微笑服务是企业可持续发展的生产力

企业在长期发展过程中的最终追求是长远的、根本的、深远的可持续发展,这种可持续发展不仅是企业经营的目的,企业的社会责任和品牌效应,更是企业建立在同行业中保持长期竞争的优势。全国各省各处高速公路企业都在极力地从内外各方面工作抓强抓牢抓稳,力图从创新工作等各个方面来打造本地高速公路企业的品牌形象。归根到底,在高速公路企业中,直接面对的对象是司乘人员,直接面临的社会效应是微笑窗口,而这些都决定了衡量企业可持续发展的一个重要标准就是微笑服务工作开展的成效。

企业在可持续发展的过程中,除了持续不断地引起先进的技术和人才之外,无形的企业文化和企业资产更是永葆企业生命力的强大支柱。微笑服务工作可以在很大程度上直接降低企业的运营成本,在无形中管理企业的竞争风险,减少竞争对手的可针对力量,并提升企业形象。而在这一领域中树立可持续发展形象的企业,可以从各途径、各角度得到长期发展的裨益,如政府投资、媒体报道、消费者宣传和投资者倾向等。

2.微笑服务工作是职业生涯发展之本

微笑服务、职业生涯、企业发展是多层次性、挑战性的系统,在这一系统中存在着多重复杂的关系和因子牵制,对这一多重关系的研究是这一系统实现耦合协调发展的首要问题。

高速公路微笑服务工作的实行,有助于一线工作人员工作质量的快速提升和服务工作的科学规范,微笑服务工作人员素质的提高则有助于员工做好职业生涯规划,实现职业生涯的长远发展。企业参与员工的职业生涯规划主要是以下三种方式,了解员工的职业生涯规划、有效培训帮助员工进行自我提高、完善和管理制度和管理体系是必要保障^[5]。微笑服务工作正是企业参与员工职业生涯规划的有效途径,借助培训、讲座、辅导等各项工作,借助微笑服务深入职业生涯规划理念。

从微笑服务开展以来,A省高速公路各单位就在不断地研究有关的管理办法和考核机制,力图从这两方面将微笑服务落在实处,落在心处。在《A省高速公路控股集团公司收费人员微笑服务标准》的基础上,各收费处形成了各自的考核办法和奖惩机制。例如马芜处2011年出台的微笑服务《马芜处考评办法》就对学习培训、检查考核、绩效考核挂钩、评先评优等进行了相应的规定。文件中对微笑服务的学习培训、实施操作等考核管理进行了详细的规定,并提出“一句一查一报”、“值机员日常考核”、“微笑服务督导”等有效的考核管理机制,真正将微笑服务的考核和管理落到实处,做到时时监督,事事考核,形成了微笑服务管理的长效机制。

这种微笑服务管理的管理、绩效机制,使得员工不断地从一个岗位转移到另一个岗位,从一个层次转移到另一个层次。在微笑服务中渗透职业生涯规划理念的员工,会不断从比较低的层次上升到比较高的层次,直至实现职业生涯目标,而在微笑服务工作中不断被否定而无法找到职业生涯规划的员工,则会不断地迷失自我。同时考核、绩效不应该成为收费员的心理负担,而应该成为一种无周期性的内化管理,目前的考核办法仍显刻板 and 机械化。微笑服务工作考核机制的呆板不仅会影响员工工作的积极性,也会影响员工生涯的发展和规划。

(二)员工职业生涯发展是微笑服务工作的保障

在高速公路的微笑服务中,除了工作人员的自身原因,社会与单位对服务者的认知与对待也是使服务质量产生问题的重要原因。在对一些高速公路收费站工作人员的走访中了解到,尽管各高速企业目前普遍推行微笑服务,但仍会遇到一些素质较低的不文明司机在行车过程中不配合服务窗口工作人员的服务,有些甚至对工作人员缺乏基本的尊重。就单位而言,在普遍加强微笑服务建设的过程中,一些单位片面追求员工在礼仪、形体方面的培训,一味明确员工对司乘人员要达到的种种要求,而忽视了对员工本身的人文关怀和对于微笑服务深刻内涵的解读与剖析,致使员工对自身的定位相对模糊。因此,将微笑服务深化并升华为企业文化,并融入到员工个人职业生涯发展之中,才是微笑服务工作长效发展的必要抓手。

1.绩效考核融入职业生涯发展是微笑服务工作的坚实后台

在A省高速公路某工作处的调研中,微笑服务工作人员普遍认为微笑服务应该与薪金(31.54%)、个人晋升(32.57%)与奖惩(35.89%)相挂钩,这样才能将微笑服务考核与个人职业生涯发展相联系。

企业要最大限度地发掘、利用每一位员工的能力,同时又要为每一位员工提供一个不断成长、发展,激励潜能和获得成功的机会。微笑服务相当于前者,员工的职业生涯发展则相当于后者,后者的实现是前者充分发挥的保障。从员工与企业的可持续发展角度来看,职业生涯规划是可以促进员工与企业的发展同轨并进,员工在高速企业中能够得到更大空间的发展,这一不断深化的目标直接将企业想打造的微笑服务品牌与一线员工的微笑服务付出直接联系在了一起。这一发展空间就是激励体制,包括薪酬激励、绩效评价、目标激励和教育培训等,这些有形、无形、外在及内在的激励是诱发员工个人价值充分发挥的重要催化剂。

事实上,企业与每个成员都有各自终极目标,用激励手法来使员工理解、强化并接收企业的目标,将企业目标并转化为自己行动的动力,将员工个人目标和企业目标结合在一起,可以创造出双赢的效果^[6]。在这一过程,绩效考核的科学性与有效性很大程度上起着重要作用,既影响着集团员工对微笑服务的执行热情与规范程度,更是员工职业生涯发展的强心针剂。A省高速公路集团通过举办“微笑天使”竞选赛、主题演讲赛、交流促进会、座谈会等活动,营造了和谐上进的工作氛围。同时各基层管理单位也结合实际开展了专项特色活动,如马芜管理处召开“微笑服务 温馨交通”活动表彰推进大会、合肥管理处举办“微笑服务形象大使”评选、北环管

管理处成立微笑服务宣讲示范队、王铁收费所实行“考核+交流”微笑服务管控模式等,各项活动的开展激发了员工工作的积极性、鼓舞了士气,也强化了员工的服务意识、提升了服务质量,使微笑服务收到了良好的效果。

2.人文关怀的“软”管理途径是微笑服务工作长效建设的有效保障

在员工的职业生涯规划中,除了绩效、奖惩等硬性的管理方法与激励外,集团领导和管理人员在员工规划个人发展中展示出来的人文关怀则是有效的“软”性管理途径。

在高速公路微笑服务窗口,一个普通的工作人员一天的工作中也许简单的话语和动作要重复几千遍,长期不变的工作内容和单一的工作环境,很容易使工作人员产生职业倦怠。如果自身的身份意识也稍淡薄,微笑服务与职业生涯规划脱节,则更易导致工作人员在服务中缺乏热情、敷衍了事,不能很好的达到微笑服务。

从企业的角度而言,要想达到满意的微笑服务效果,将微笑服务融入到个人职业生涯发展是最根本的途径和道路,而要达到这一理想的结果,除了绩效、奖惩的外在激励外,内在的企业文化、人文关怀才能真正留得住人才、培养好人才。只有切实关心员工,为其排忧解难,营造和谐温馨的工作氛围,才能使其全身心的投入工作、做好服务。如安徽高速公路集团从人文关怀的角度出发,开展心理访谈,为员工办实事,提高员工待遇,改善员工工作和生活环境,在潜移默化中让员工真正感受到“我微笑、我快乐”,达到微笑发自内心、服务源自真诚的效果。这样才能让一线员工感受到集体的温暖与关爱,也进一步契合了集团公司成就投资典范,追求卓越服务,创造乐活时空的发展愿景。

目前,根据调研结果反映,A省高速公路某工作处的员工认为微笑服务工作实施后,工作有很大提升空间的员工约占47.16%,持反对态度的有13.10%,而有将近39.74%的员工没有作出明确的答复。对于当前的微笑服务奖惩制度,有13.10%的员工表示不满意,44.98%的员工未作评价。这些数据显示,目前A省高速企业员工在对激励机制、奖惩机制不是非常满意的情况下,对于职业生涯的发展仍抱有极大的期望值。

三、实现微笑服务与职业生涯双赢的考核对策建立

调研结果显示,微笑服务工作与职业生涯发展在运行过程中出现部分脱节及不和谐的情况,这种现象的出现必须及时进行研究和采取措施,否则势必会影响到微笑服务工作人员的积极性,影响到员工职业生涯的长期发展,造成消极工作、消极发展的恶性循环。

要解决这一问题,科学的考核制度、合理的激励对策是微笑服务标准、职业生涯发展落到实处的重要抓手。通过对A省高速公路公司部分单位有关微笑服务考核方法和制度的考察,以及对一线收费人员和司乘人员需求的调查,笔者将对目前这一发展过程存在的问题,提出相应的对策建议。

(一)考核办法实现标准化管理

统一的微笑服务标准,需要统一的考核办法来实现管理。目前A省高速公路总公司缺乏统一的微笑服务考核管理机制,各市区采取各自考核的方式制定自己的微笑服务管理制度。这样的考核和管理机制虽然能充分发挥各管理单位的主观能动性,却不利于微笑服务统一标准的实施,总公司出台宏观上微笑服务考核管理办法势在必行。

为保护各管理单位考核和奖惩机制的创新性和主动性,总公司可以只出台指引性的考核办法,对基本的微笑服务考核工作进行宏观上的把握和指导。出台统一的考核制度也有利于公司内各管理处良性、健康的竞争和管理经验的互相借鉴,从而提高整个A省高速公路集团的服务质量。对于员工而言,合理的考核机制,也有利于员工将目前的微笑服务工作与长期的职业生涯发展相统一结合起来。

(二)考核机制实行交互时刻考核

合理的员工职业生涯发展激励体系必须具有动态变化、与时俱进的特点,当内外环境发生变动时,企业要使激励体系最大限度、最短时差地适应变化的形式^[9]。因此对于微笑服务考核机制的变动,必须时时创新,时时更新,同时坚持以人为本,以员工为中心。

交互考核是实现收费人员人人提高,人人规范的重要方式。在工作中总结经验,在考核中思考改进,是每一个服务人员应该具有的素质。目前A省高速公路集团公司各管理处对于一线收费人员微笑服务的考核仍多以上级考核下级,班长考核组员的形式展开,放开考核的上下级制度,给每个人考核其他成员的机会,将是普遍提高服务质量,落实微笑服务标准的重要创新方式。各管理单位可以充分发挥每一个收费员的主观能动性,鼓励收费员之间互相打分,轮流考核。此外各管理单位也可以实现单位、班组之间的互相考核和监督。在日常工作中体会微笑服务理念,在交互考核中总结工作经验,将大大有利于收费人员的成长和提高,使收费人员对微笑服务的考核不再如临大敌,而是成为自觉自愿。这种人文环境的塑造更加有利于员工提高服务质量,并根据自身发展所处的环境对职业发展做出调整和规划,合理的考核机制有利于微笑服务工作人员的长期性和稳定性,能够留得住人才,留得住好人才。

(三) 淡化考核周期

传统的管理观念中,员工的职业发展是自己的事情,与企业、与组织没有多大关系,这种对员工职业发展的忽视使得员工与组织间的目标产生了差距,最终既影响了组织的绩效^[7],也对员工个人的发展产生了不可忽略的阻碍。职业生涯的发展必须是“以人为本”,并要发挥人的主观能动性和积极作用^[8]。

在A省高速公路集团公司各管理单位的微笑服务工作考核和管理过程中,调研发现周期性考核的办法仍然占主要地位。无论是“旬一查一报”还是“日查周查季查”,对于微笑服务的考核不乏周期性规律,这样的考核容易造成收费人员查时表现优秀,平时放松管理的现象,使应付考查成为收费人员额外的工作负担。淡化考核周期,实行时时监控,不定时抽查相结合的方式,监督收费人员的微笑服务行为,从而使微笑服务行为成为每个与员工工作的常态,才是考核和管理工作的最终目标。

(四) 适当增加司乘满意度考核

司乘人员是高速公路微笑服务最终的消费者,消费者对微笑服务的满意程度理应成为评定收费人员服务质量和水平的重要参考。目前的微笑服务考核较少涉及对司乘人员意见的收集,这样的考核机制是不完整、不科学的。因此在今后的微笑服务考核工作中,适度地增加司乘人员的意见是必要和合理的。鉴于高速公路客流量大、流动性强的特点,目前对于司乘人员意见的收集是比较困难和庞大的工程,但是通过对先进的通讯设备和网络等收集意见仍然是可行和必须的。

四、结 语

微笑服务是现今各大企业尤其是窗口服务行业所

遵循的服务准则,是企业文化和精神面貌的集中体现,目前这一特色已经成为A省高速集团的一块金子招牌,在司乘人员及社会中已经取得了良好的反响,是营造A省温馨和谐的交通环境和出行氛围的重要抓手。

但是透过繁华,透过荣誉,可以看到微笑服务工作人员本身职业生涯规划却远远滞后,其对职业的认可度和荣誉感并没有金子招牌般闪耀。因此,必须建立科学的考核、激励机制,加强全社会对微笑服务的认可,对微笑服务工作的重视,对微笑服务工作人员的尊敬和热爱。通过微笑服务工作的科学发展,企业培训机制的涉及深入,加大对员工职业生涯的指导,必将会培养出一批高素质的优秀人才,构建职业生涯规划的性能机制,打造出A省高速优秀的企业文化。

参考文献:

- [1] 贺耀忠,刘宁江.职业生涯规划与管理[J].新疆有色金属,2008,(S2):122.
- [2] 李建忠.职业生涯规划研究综述[J].阴山学刊,2008,(10):114.
- [3] 潘琦华.新生代员工职业生涯规划管理研究[J].广东科技,2012,(13):16.
- [4] 刘定惠,杨永春.区域经济-旅游-生态环境耦合协调度研究——以安徽省为例[J].长江流域资源与环境,2011,(7):892.
- [5] 王海波.企业员工职业生涯动态管理[J].辽宁行政学院学报,2012,(7):112.
- [6] 孙静晶.员工职业生涯发展激励体系研究[J].知识经济,2012,(12):125.
- [7] 王永跃.组织中员工人格特征与心理契约关系研究评述[J].重庆工商大学学报:社会科学版,2012,(5):56-62.
- [8] 隗玉梁,陈渝.试论职业生涯管理[J].韶关学院学报:社会科学版,2005,(4):87.

责任编辑:梁 雁

The Coupling Relationship between Smiling Service and Career Development

—The survey on a working office building an expressway in A province

ZHAO Zhongzhong, WU Jie

(Business School, Zhengzhou University, Zhengzhou 450001, China)

Abstract: As the inevitable result of economic development, the expressway occupies the important role in the transportation industry, and how to create local characteristics of expressway service have been put on the agenda. Smiling service has got a good response from drivers, crew and the society since the development of smiling service in the expressway service industry of Anhui province. However, the survey finds crew's career development falls behind that of the smiling service. A positive development of the staff' career can guarantee to carry on a long-term effective smiling service, while a scientific and efficient smiling service contributes to the career development. Putting the dual approaches of smiling service and developing of career into practice can train a group of highly qualified clerks, construct a performance system of career planning and build first-class enterprise culture of the expressway industry in Anhui province.

Key words: smiling service; career development; the expressway industry in Anhui province; coupling relationship

表 1 高校学术期刊综合评价体系一、二、三级指标及其权重分配

一级指标	权重赋分(%)	二级指标	权重赋分(%)	三级指标	权重赋分(%)
学术质量	46.2%	论文水平	12.22%	年刊基金论文	5.33%
				比年发表论文获奖数	2.70%
		影响因子与他引总引比	13.32%	成果转让或社会应用	2.14%
				年被转载论文数	2.05%
				影响因子	5.20%
				年被总引频次	3.00%
年载文量与教育论文比	3.97%	年他引总引比	2.05%		
		年被引期刊数	1.80%		
论文作者分布及水平	6.12%	年被下载论文数	2.05%		
		年载文量与教育论文比	1.87%		
学科专业特色与知名度	9.94%	服务行业或地方研究	2.10%		
		年刊高级职称作者论文比	2.25%		
		年刊论文高校作者比	1.60%		
论文发表周期	0.63%	年刊论文校外作者比	2.27%		
		有重点或突出学科专业	3.21%		
		有重点或特色栏目	2.81%		
编辑出版质量	35.9%	执行标准规范	10.53%	被重要数据库收录	3.92%
				论文发表周期	0.63%
		图表统计方法	7.60%	执行国家管理政策法规	3.73%
				编辑及语言文字规范	3.07%
				计量单位及符号规范	3.73%
				插图标准	2.01%
		文章结构规范	9.13%	表格标准	2.07%
				统计学方法	3.52%
				标题规范	1.80%
				摘要规范	1.93%
编校设计制作质量	8.64%	关键词规范	1.87%		
		参考文献规范	1.73%		
		正文结构规范	1.80%		
		校对质量	3.80%		
管理与经营发展实力	17.9%	出版发行及数字化水平	9.02%	四封设计	2.06%
				版式设计	1.57%
		管理运行水平	3.57%	印刷装订质量	1.11%
				年期均发行册数	2.60%
				数字化建设	2.07%
		市场经营能力及竞争力	5.31%	被检索系统收录	2.47%
出版周期与发行方式	1.88%				
机构设置及人员资格	1.66%				
管理运行制度	1.91%				
多种经营	1.67%				
经营效益	1.60%				
创新能力表现	2.04%				
合计	100%		100%		100%

标,学术质量、编辑出版质量、经营管理和发展实力的平均权重分别是 46.2%、35.9%、17.9%,二级指标中,图表与统计方法、文章结构的平均权重分别是 7.60%、9.13%等,学术质量的指标权重是占第一位的。这样倾斜于学术的权重评价价值基本是合理的,可以作为高校学术期刊综合评价的权重参考值。

3.评价指标遵循定性评价与定量评价相结合的原则

高校学术期刊的学科专业范畴复杂,研究形式多样,因而其质量体系亦复杂多样,很难单纯用一种计量指标体系来考量。本次研究提出的高校学术期刊综合评价体系,各级指标中都包含了很多定性评价指标,如一级指标中的编辑出版质量、管理与经营发展实力,二级指标中的执行期刊编辑规范、管理运行水平,三级指标中的年发表论文获奖数、管理运行制度等。对期刊综合评价,这些定性评价是必不可少的,否则就是以偏概全,不能客观公正地评价高校学术期刊。适当运用定性

评价,引入同行专家的评价,补充完善读者评价,并通过定性评价与定量评价相结合,不仅能克服网络计量指标评价所犯的以偏概全的缺陷,大大增强了评价的客观公正性,还利于实施期刊编辑出版质量的评价,特别是可以相关高校学术期刊的特性评价。不过,为严格控制定性评价的人为主观因素的影响,确保期刊评价具有最大客观公正性,应对定性评价部分尽量选用客观性强的指标,并明确标准要求,实行量化。本研究对期刊定性评价部分都实行了客观性分解和量化,统一指标计量,如对编辑出版质量通过分解为客观性较强的若干二级和二级指标进行计量评价。

4.评价指标充分相关高校学术期刊的特殊性

前面讲的遵循定性评价与定量评价相结合的原则,是相关了高校学术期刊的复杂多样性的一个方面。在二、三级评价指标的设立中,充分考虑了高校学术期刊的办刊宗旨和定位及发展方向,考虑到高校

学术期刊的学校性,其主要是为高校的教育教学科研和学术交流服务,因此,在二级评价指标中,设立了年载文量与教育教学论文比,论文作者分布及专业水平;考虑到高校学术期刊的综合性,设立了学科的专业特色与知名度等。同时,还考虑到多数高校具有行业性,地方性,在三级指标中设立了服务相关行业或地方发展研究情况的评价指标。此外,将管理水平与经营发展实力合并在一起考量,并偏重于管理水平的考量,也是考虑到高校学术期刊的特殊性,其市场经营化还有个过程,也不大可能完全市场化。

5.评价指标体系具有开放性,适应并促进高校学术期刊的发展

高校学术期刊是不断发展变化的,对其评价,特别是对高校示范型学术期刊的综合评价应该是开放的,动态的,因而其评价体系也应该具有开放性,动态性。本次专家咨询研究提出的高校学术期刊的综合评价体系,设立一二三级指标时对此进行了尝试,如在学术质量评价中,引入论文作者分布及专业水平考量,并设立了年发表校外作者论文比等三级指标,用以适应并促进高校学术期刊逐渐开门办刊的发展形势;在编辑出版质量评价中,将设计制作质量纳入考量,用以适应并促进高校学术期刊的设计制作创新。虽然,高校学术期刊市场化还有很长的路要走,但是,学术期刊市场化是必然趋势,有人认为,学术期刊未来将逐渐由现在的“内在质量主导型”向“市场竞争力主导型”发展^[5],因而,本评价体系首次将期刊的市场经营能力,特别是首倡将市场竞争力纳为高校学术期刊的考量指标,这样做,主要是为适应并促进高校学术期刊的市场化发展。

(二)本研究成果具有可行性和应用价值

本研究提出的《高校学术期刊综合评价体系》基本涵盖了学术期刊编辑出版工作的各方面,密切相关了

高校学术期刊的特性,因而能全面完整地高校学术期刊的办刊质量进行全面、真实、准确的评价。通过咨询一定数量专家得出的期刊评价体系,具有一定的民主性、公认性、科学性和权威性。而且,评价采取定性评价与定量评价相结合方法,不仅增强了客观合理性和公正性,而且对于综合性强的高校学报的评价具有较强的适用性。总之,本研究提出的《高校学术期刊综合评价体系》,突出了高校学术期刊的共性,体现了高校特性,增强了客观公正性,富有导向性,因而具有较强的可行性和应用或指导价值。

四、结 语

总之,高校学术期刊的综合评价指标体系应是全面的开放的评价体系,包括学术质量、编辑出版质量、经营管理和经营实力三方面的评价,评价指标遵循定性评价与定量评价相结合的原则,既突出学术期刊的学术性,又兼顾编辑出版本身的专业性,并充分考虑相关高校学术期刊的特殊性。这样,才能客观公正和准确地评价高校学术期刊。

参考文献:

- [1] 蔡玉麟.科技期刊质量评价的历史轨迹[J].中国科技期刊研究,2002,(2):95-97.
- [2] 吴贇英.学术期刊对科研成果的评价机制研究[J].中国出版,2010,(10):22-24.
- [3] 万锦堃,薛芳渝.中国学术期刊综合引证报告 2008 版[M].北京:科学出版社,2008:11.
- [4] 李莉.完善我国科技期刊评价指标体系的思考[J].编辑学报,2004,(4):311-312.
- [5] 刘明寿,马崢,潘云涛,等.学术性科技期刊影响力归一化法评判定量模型的构建[J].编辑学报,2004,(6):405-406.

责任编辑:万东升

The Consultation Method of Comprehensive Evaluation Index System of University Academic Journal

LIU Wenhua, ZHANG Qin

(Journal Office, Anhui Health Vocational College, Heifei 230061, China)

Abstract: The objective of this study is to explore the comprehensive evaluation index system of university journals and its weight distribution. The method is to retrieve the gain and loss of academic journal evaluation system both home and abroad and evaluation requirements of academic journals of colleges and universities and use open expert consultation method to research the establishment of evaluation index of academic journals of colleges and universities and its weights allocation. Results: According to the consulting experts' opinions, the study puts forward 3 first level indicators, 13 secondary indicators, and 42 tertiary indicators. Among them, the first level indicators and their weights are academic quality 46.2%, quality of editing and publication 35.9%, and management and business development strength 17.9% respectively. Conclusion: The comprehensive evaluation index system of academic periodicals in colleges and universities should be fully an open evaluation one, both project academic journals and adhere to the professionalism of the editing and publication itself, and enrich the particularity of the related academic journals of colleges and universities.

Key words: university academic journals; comprehensive evaluation system; three-level indicator; weight distribution

高校学报数字化出版的SWOT分析与发展策略

杨红香

(山东农业大学 经济管理学院, 山东 泰安 271018)

摘 要:目前在全球出版业整体转向数字化出版的时代背景下,高校学报也存在数字化出版的转型压力。利用SWOT分析方法进行研究可知,高校学报在数字化出版过程中存在的其特定的优势及劣势,同时面临相应的机遇及威胁。针对高校学报数字化出版的现状,提出其发展策略:1.加大资金和人才的投入力度;2.建立与期刊数据库网站合理的利益分配关系;3.利用采编系统,实现网上办公;4.尝试使用优先数字出版技术解决传统难题;5.逐渐推出手机出版。

关键词:高校学报;数字化出版;SWOT分析;发展策略

中图分类号:G237.5

文献标志码:A

文章编号:1672-8580(2013)05-0105-04

一、问题提出

目前,一场深刻的数字化转型浪潮席卷了全球出版业,以数字出版为代表的新业态已成为世界出版强国的战略选择。我国第十一个五年规划提出了新的要求:“发展现代出版发行业,积极发展数字出版,重视网络媒体建设”^[1],引起出版界对数字出版的高度重视并采取积极行动,加快了由传统出版向数字出版的转型。高校学报作为学校向外界展示、宣传学校科研成果和综合学术实力的窗口,更应该紧跟时代的步伐,积极快速地由传统出版转向数字出版。

目前期刊的数字化出版主要有两种形式:一种是网络版期刊,它是将传统的纸质期刊移植到网络上,与印刷版期刊相对应且具有同一内容。网络版期刊并没有取代纸质期刊,而是纸质期刊的补充和延伸,希望通过这种方式来扩大影响,进而吸引更多的读者^[2];另一种是网络期刊,它完全独立地在网上完成征稿、编辑、发布、传播,没有传统的纸质期刊与之对应。网络期刊更多地体现了计算机技术与网络技术所达到的成就,是一个集大成者。学术期刊属于前者,目前我国学术期

刊尽管在传播渠道上很大程度地实现了网络化,但其还没有脱离传统纸质期刊的外壳,是纸质版和网络版并行的状态。大部分高校学术期刊的综合实力较为薄弱,在接受先进技术先进观念上走得更为缓慢,为改变这样一种尴尬处境,高校学术期刊亟待探出一条顺利通往数字化出版的道路。笔者在查阅资料及数据调查的基础上,结合高校学报目前的现状,通过SWOT分析方法对高校学报数字化出版进行分析,试图探寻出高校学报数字化出版所具有的优势以及劣势,分析其所面临的机遇和威胁,以求得出更适合其发展的策略。

二、高校学报数字化出版的SWOT分析

(一)高校学报数字化出版的优势(Strength)分析

1. 高校学术期刊业已初步实现数字化出版,具有一定的发展潜力

我国传统学术期刊与大型数据库运营商合作,建立起期刊数字化资源库,将传统纸质资源数字化,向科研工作者、学者提供论文浏览、下载等服务,从中获取一定的利润,同时向传统期刊提供一定比例的分成。这种模式使得学术期刊已经在出版、传播途径上基本实

收稿日期:2013-07-07

基金项目:全国高校学报文科学报编辑学研究基金资助项目(YB201116)

作者简介:杨红香(1977-),女,山东梁山人,编辑,硕士,研究方向:期刊数字化出版。

网络出版时间:2013-09-02 网络出版地址:<http://www.cnki.net/kcms/detail/51.1676.C.20130902.1059.022.html>

现了数字化、网络化,其传播范围更为广泛,取得了一定的成效。我国自1986年重庆维普电子期刊数据库研制成功以来,逐渐建立起期刊数字化资源库。此后,同方、万方、龙源等采用相似的运作模式,将传统纸质期刊资源数字化。目前我国高校学报总数约1400余种,中国知网收录各类高校学报1122家,约占总数的80%^[9]。

另有一些实力雄厚的学术期刊及早地试图在采稿、编辑等环节实现数字化,主要采用在线编辑审稿系统,实现了网上在线投稿和远程编审。具体可分为:与软件开发商合作开发适合自身流程的编审系统以及利用三才科技有限公司等研发的采编系统,实现了作者在线投稿,编辑在线办公,专家在线审稿,大大缩短了采稿、审稿的时间,加快了期刊出版发行流程的运转速度。据笔者电话咨询中国知网及三才科技有限公司,截止到2012年12月底,使用中国知网免费提供的腾云在线采编系统的高校学报共有300余家,使用三才科技研发的付费三才采编系统的高校学报有115家。采编系统的使用,使得这些期刊从编辑过程、组织管理到最后的出版发行都实现了数字化。

2.法律法规政策的进一步完善,技术的进一步提高

目前学术期刊数字化发展面临极为有利的条件。自第十一个五年规划以来,国家提出实施数字化出版的战略目标,制定出一系列鼓励传统出版向数字出版转型的政策措施。新闻出版总署相继发布了《国家新闻出版产业基地管理办法》、《数字出版内容平台建设指导意见》以及《网络出版服务管理规定》等政策。这些政策将在一定程度上为数字出版产业基地、数字出版平台和网络出版的发展指明方向。

在国家的大力支持下,数字出版基地纷纷建立。2008年7月以来,相继建成了上海、重庆北部新区、杭州湖北华中等国家数字出版基地。除此以外,一些地方也开始建立基地,有吉林省、陕西出版集团等数字出版基地。这些基地的建成,大大促进了数字出版技术的提高,为期刊的数字化出版提供了技术支持。

3.传统学术期刊的资源优势

传统学术期刊拥有大批相对稳定的读者群,这些读者主要集中在高校教师、研究生以及研究院的研究人员等范围内。而这些人先进技术的优先使用者,他们更容易接受新的事物和技术,从而为数字化期刊的大规模普及奠定了基础。

(二)高校学报数字化出版的劣势(Weakness)分析

1.对学术期刊数字化出版的认识理念落后,重视不足

我国高校学报一般都是由国家事业单位主办,财

政上属于行政拨款,所以没有生存忧患意识。高校学报的办刊经费是靠学校拨付的,办刊人员的工资由学校支付,因此无论期刊盈利与否,都不影响期刊的正常运行,在这样的情况下,编辑部只要保证正常出刊即可,无暇顾及技术的更新,对新的出版模式不重视,对期刊数字化发展动力不足,只是跟在数字化出版的马车后面被动地追。

2.经费和人才资源相对短缺

高校学报的办刊经费和人员都是学校统筹配置的,根据学校的财力大小经费投入也有所不同,但多数仅够维持基本的运转。而发展数字化出版,前期投入大,需要既懂计算机技术又具有出版专业知识的人才,这些条件都是高校学报所不具备的,因此都制约着学报数字化出版的发展。

3.现有出版模式周期长,网络出版严重滞后

目前大多数高校学报处于数字化出版的初级阶段,即将已经出版发行的传统纸质期刊电子化后,交由期刊数据库服务商在网上出版发行。其前期的采稿、审稿、编辑、加工等工作依然沿用传统的方式进行,造成整个出版周期长。而网上发行则是在纸质期刊付印后,由编辑部将论文数据发给有关数据库,这些数据按照一定格式制作好以后再发布到网上,这个过程又比纸质期刊得出版晚2—3个月,时效性较差。

4.在数字化出版利益分配中处于劣势

高校学术期刊与期刊数据库合作进行数字化出版,由此获得的大量利润的分配很不公平。各个数据库服务商在分配利益上掌握着主动权,学术期刊编辑部只有被动地服从。一般数据库给期刊的版面费用为其收入的10%左右^[10]。2011年我国互联网期刊总收入为9.34亿元,其中仅有大约9340万元用于支付给期刊,按照被收录数据库期刊总量来算,平均每个期刊每年得到的网络版权收益仅为大约1086元。这远远不能与其向数据库提供的知识资源相匹配。与此同时,期刊内容所涵盖的知识资源的上网在方便了读者的使用的同时,大大影响了纸质期刊的发行,期刊社的收入反而减少很多。据统计,学报发行量在1000份以下的且主要用于交换赠阅的占90%,纸质出版物基本无利润可言。

5.缺乏规范化、法制化的管理体制

由于网络的开放性和资源共享的特征,使得知识资源的获取越来越容易,越来越多的侵权问题也就凸显出来,规范化、法制化管理体制成为期刊数字化发展不可或缺的条件。目前规范化的管理体制的缺失,已经成为制约数字内容产业快速发展的瓶颈。在网络版权管理方面,期刊数据库服务商处于绝对优势地位,他们

向知识产权所有人——期刊社和作者提出“电子版知识产权收益分配模式”，并通过签约的方式固定了利益分配比例，在这种看似等价的交换中，期刊社和作者处于被动、劣势地位，无竞争可言。缺少规范化、法制化的知识产权的保护，必将影响学术期刊的数字化发展。

(三) 高校学术期刊数字化出版的机遇(Opportunity) 分析

1. 后发机遇

高校学术期刊的数字化出版较其他普通期刊起步晚、发展慢，这既是劣势同时也是学术期刊数字化出版的机遇所在。国外先进的学术期刊数字化出版技术和国内普通期刊数字化出版的成功经验和失败教训，都为高校学术期刊数字化出版提供了充分的学习机会。前人摸索出的经验和开发的技术可大大节省高校学报的学习费用，弥补了高校学报经费不足的缺陷。

2. 外在竞争压力和自身发展的需求推动高校学术期刊数字化出版的发展

随着我国互联网的普及，学术期刊的读者更大程度依赖于网络获取最新的资讯，因此学术期刊的数字化水平越高，技术越先进，传播、普及的范围也就更广，自身发展也就越快。具有较强经济、技术实力的学术期刊在数字化方面投入更多，就能更快的占有市场，能为赢者。高校学术期刊越来越明显地认识到这种“马太效应”，因而也正积极主动地探寻适合自己的数字化发展之路

3. 手机、平板电脑等移动阅读器的出现为数字化出版的快速发展提供了新的机遇

在互联网发展的同时，无线通信技术及其应用也在迅速发展。随着电信网、广播电视网和互联网的三网融合，智能手机、掌上阅读器等新型阅读载体也得到快速普及。《第30次中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2012年6月底，手机网民规模达到3.88亿。信息传播载体和技术的变化，让读者的阅读习惯和阅读需求也发生了转变，这些变化正在把期刊业带入充满机遇和挑战的新环境。高校学术期刊更应该抓住机遇，加快数字化发展，从而提高自身竞争力。

(四) 高校学术期刊数字化出版面临的威胁(Threat)

1. 数字化出版时代同行业内部竞争将更加激烈

互联网的迅速普及给高校学术期刊的发展带来机遇的同时，也带来了来自于同行业优秀学术期刊的更大的威胁。一些实力雄厚的学术期刊，依赖人员和资金优势，优先向数字化出版转变，很多学术期刊已经不满足于和期刊数据库合作这种网络出版模式，而是从期刊数据库中退出，建立自己的期刊网站，独立进行网上

发布。他们的组稿、编稿、审稿、出版、发行均在网上进行，大大提高了运转速度，缩短了作者的投稿周期，逐渐吸引到更多更好地稿源，进而提升了期刊的品质和影响力，带来更多的收益，继而对数字化出版的多渠道发展进行再投入，形成了一种“强者恒强”的局面。

2. 来自手机报、电子书的威胁更加明显

手机、网上阅读器等便携式无线上网设备给手机报、电子书的发展提供了很大的便利，手机报、电子书和时尚杂志等在便携式上网设备上都开发了快捷登录端口，大大提高了登录浏览速度，从而吸引到更多的用户。用户的增加带来了收益的提高。学术期刊目前没有针对便携式上网设备开发快捷登陆端口，用户可以在电脑上登陆数据库一样来查阅、下载内容，这种方式速度慢、效率低，不利于学术期刊在手机、掌上电脑等移动设备上的发展。

三、高校学报数字化出版的发展策略

面对越来越复杂多变的数字化生存环境，高校学术期刊必须要做的是迅速转变观念，提高认识，加快步伐赶上现代出版业的数字化之路。高校学术期刊具有区别于普通盈利性学术期刊的自身特点，只有针对自己的特点，找寻出合适的发展策略，才能顺利实现其数字化出版的快速发展。

(一) 加大资金和人才的投入力度

高校学术期刊主办单位和办刊人必须提高对数字化出版的认识，加大对数字化出版所需要的资金和人才的投入力度。应该看到，学术期刊未来的生存空间更多的是在网络上，没有数字化，没有网络化，高校学术期刊很难生存下去。而没有资金，数字化很难实现，没有人才，数字化就无法操作和维护^①。为解决这些难题，主办单位一方面应加大办刊经费及人员薪酬的投入，另一方面要积极引进既熟悉网络技术又具有较高期刊运作能力的人才。

(二) 建立与期刊数据库网站合理的利益分配关系

随着人们的阅读和获取方式的逐渐改变，未来期刊盈利的主要途径趋向于网络传播的电子内容。学术期刊因为针对性专业性较强，用户的技术水平更高，更有利于提前接受新的阅读和获取方式。在这样的背景下，期刊社的利润越来越多地来自于网络传播，而绝大多数高校学术期刊是通过与数据库运营商合作并分配利润的，因此，建立与期刊数据库网站合理的利益分配关系就显得尤为重要。目前的学术期刊与数据库网站属于唇齿相依的关系，两者谁也离不开谁，因此应该通过协商谈判，找到一条双赢之路，公平合理的分配利

益,使得数据库服务商有能力加快改进技术,提供更好的服务;期刊社有资金生产组织更多更精彩的数字内容。

(三)利用采编系统,实现网上办公

无论高校学报的主管单位还是编辑部的工作人员,都已经在思想上认识到数字化出版的重要性和必然性,但因为行为的惯性,从业人员还是习惯于传统的思考方式、处事模式及经营运作方式,缺乏数字化媒体产品的制作、编辑、营销能力。针对这种情况,提倡期刊编辑部尽快使用采编系统,实现网上办公,让编辑人员从思想到行为都朝数字化出版方向迈进,从而加快数字化转变的步伐。

(四)尝试使用优先数字出版技术解决传统难题

目前国内学术期刊的平均出版时滞超过10个月,为了解决缩短出版时滞的强烈需求,提倡高校学报也尝试使用优先数字出版技术。这种技术以印刷版期刊录用稿件为出版内容,先于印刷版期刊出版日期在网上进行出版。它的特点是出版时间快,方式灵活,发行范围广泛。优先数字出版节省了等待期刊版面时间、排版印刷时间、邮发邮寄的时间、图书馆编目上架时间,作品一般可以提前半年与读者见面,从而大大提高了期刊出版效率,解决了传统期刊出版时滞的问题。

(五)逐渐推出手机出版

随着读者阅读习惯的改变,以及向快节奏生活的转变,手机越来越成为人们获取资讯的工具和手段。手机报以及手机电视等产业已经取得了一定的效益,而期刊在手机出版方面还相对落后。期刊社因为缺少资金支持渠道,很难独立开发出手机出版技术,因此应该与手机运营商合作,建立专业数据库,在网络出版的同时逐渐推出手机出版。在这种合作中,手机运营商凭借

强大的经济实力负责技术开发,期刊社向手机媒体提供数字内容,双方合理分配收益,即可实现期刊手机出版盈利的最大化。

四、结 语

目前对高校学报数字化出版的研究多以文献调查法和比较分析法等方式进行,成果多集中在目前高校学报数字化出版现状分析以及所存在的问题分析上,缺乏对高校学报数字化出版的整体态势分析。笔者采用SWOT分析法对高校学报数字化出版进行了态势分析,通过对其优劣势的对比,找出其面临的机遇和挑战,继而提出高校学报必须加大对资金和人才的投入力度;建立起与期刊数据库网站合理的利益分配关系;利用采编系统,实现网上办公;尝试使用优先数字出版技术解决传统难题;逐渐向手机出版靠拢。通过上述策略,高校学报可顺利地实现向数字化出版的转变。

参考文献:

- [1] 国家“十一五”时期文化发展规划纲要[EB/OL].人民网,(2006-09-13)[2013-07-06].<http://culture.people.com.cn/GB/22226/71018/4814170.html>.
- [2] 许春辉.期刊数字化出版现状与发展趋势[J].编辑学刊,2009,(6):24-28.
- [3] 付友华.关于地方高校学报评价的思考[J].江汉大学学报:自然科学版,2012,(4):259-261.
- [4] 曾伟明.构建健康合理的数字出版产业链[J].科技与出版,2011,(3):8-12.
- [5] 李仲先,梁雁.数字化出版对高校学报及编辑意识的影响[J].四川理工学院学报:社会科学版,2011,(3):138-140.

责任编辑:万东升

SWOT Analysis and Development Strategy of Digital Publishing of University Journal

YANG Hongxiang

(Economics and Management School, Shandong Agriculture University, Taian 271018, China)

Abstract: At present, the global publishing industry as a whole turns into the era of digital publishing, university journals faces the pressure of the transformation to digital publishing. The SWOT analysis shows the university journal has its particular advantages and disadvantages in the process of digital publishing. Meanwhile, it faces the opportunities and threats accordingly. In view of the situation of university journals digital publishing, the article puts forward the following development strategy: 1) enhancing investment in capital and talent; 2) establishing a reasonable interest distribution relationship with periodical database website; 3) using the editorial system and realizing online office; 4) trying to use the priority digital publishing technology to solve traditional problems; 5) realizing mobile phone publication gradually.

Key words: university journal; digital publishing; SWOT analysis; development strategy

社科学术期刊编校质量存在的问题及解决途径

齐 衡

(东北农业大学《农业经济与管理》编辑部,哈尔滨 150030)

摘 要:社科学术期刊承载着传播、积累先进的思想和科学技术文化的任务,是社会主义文化传播的重要阵地,这对其编校质量提出了更高的要求。社科学术期刊的差错可以概括为显性差错与隐性差错两种,出现编校差错与编辑的责任心、专业知识水平、编辑的能力水平和文化修养有着密切的联系,倦怠的工作习惯、固定的思维定势和现代化办公设备的普及是影响编校质量的原因。加强责任心、树立质量第一的意识,拓宽知识领域、提升语言文字能力、提高业务水平,严格执行“三审三校”制并保证每个环节认真实施,是提高社科学术期刊编校质量的有效途径。

关键词:社会科学;学术期刊;编校质量;编校过程

中图分类号:G237.5

文献标志码:A

文章编号:1672-8580(2013)05-0109-04

一、文献述评及问题提出

在学术期刊的出版程序中,校对是至关重要的环节,编校质量的好坏直接影响学术期刊的质量。编辑和校对在思维方式、工作对象、工作模式等方面存在着较大的差异。一般来说,出版社和报社的编辑和校对工作是分开的,会配备有专职的校对人员。而学术期刊大多是编校一体,校对的工作都是由编辑兼任^[1]。这种编校模式决定了学术期刊的编辑在工作中要经常切换思维方式和模式,才能保证编校的质量。社科学术期刊作为众多期刊种类中的一种,有其特殊的社会意义和价值。它不仅为高校学术研究创造了良好的科学研究氛围,提供一个广阔的学术交流平台,还承载着传播、积累先进的思想和科学技术文化的任务,是社会主义文化传播的重要阵地,因此,对其编校质量提出了更高的要求。对社科学术期刊的编校质量问题,学者已有研究,李文洁^[2]对社科学术期刊校对工作者提出职业要求,认为应具备高度的使命感和道德感,严谨踏实的工作作风和扎实深厚的语言基本功和广博的知识面。吴有定^[3]认为要将疑心和戒心贯穿校对过程的始终,并提

出了滚滑式校对法。刘荣军^[4]分析了学术期刊中的隐性差错及解决的办法。这些成果大多是从学术期刊整体的角度作出分析。本文针对社科学术期刊的性质,对其编校过程中存在的问题加以梳理,分析出现差错的原因,提出消灭社科学术期刊编校差错的解决途径。

二、社科学术期刊在编校过程中存在的问题

在社科学术期刊的编校工作中,最基本的工作是降低差错率和消灭差错。从表现形式来看,出现的差错可以概括为显性差错和隐性差错两种。显性差错是指在原稿中直接出现的能够在文字信息中被直观地找出的差错^[4]。隐性差错则往往是词不达意,文字正确,文意错了;有的初看没错,但经不起推敲。在高校社科类期刊中,相对显性差错来说,隐性差错的发现与纠正更难一些。

(一)编校过程中出现的显性差错

1.文字差错

社科学术期刊相对科技期刊图表较少,大多以文字为主,较文字差错的工作量会多些。在社科学术期刊

收稿日期:2013-06-20

基金项目:黑龙江教育厅人文社会科学项目(12532017)

作者简介:齐 衡(1971-),女,黑龙江伊春人,编辑,博士研究生,研究方向:期刊出版、编辑学、农业经济管理。

网络出版时间:2013-09-02 网络出版地址:<http://www.cnki.net/kcms/detail/51.1676.C.20130902.1051.016.html>

中文字差错出现频率最高的是别字。别字或形似、或音同、或义近,不易判别。所以,改正别字是期刊编辑加工和校对改错的重点。

2. 词语差错

在工作中常见的词语类差错主要表现为误解词义而错用词语、异形词选用不当、错用成语等。在不同语境对不同的事物要使用不同的词语表达,因误解词义而错用词语的有:考察—考查,启事—启示,反应—反映,处置—处治,品味—品位等。在选用异形词时不注意使用的规范要求,容易犯选词不当的错误,如,“勾画”错成“勾划”,“成分”错成“成份”等。误用成语的错误主要有两类:一是破坏了成语的定型性,如,“万紫千红”错用成“千红万紫”等;二是破坏了成语意义的完整性,如,“在最近十多年里,各种语文教学方法如雨后春笋般涌现,有的取得了巨大的成功,有的却屡试不爽,效果不尽如人意”这一句中的“屡试不爽”,就被误用为“没有成功”的意思,“屡试不爽”是指“多次试验没有差错”,句中显然是被误用。

3. 语法差错

语法是遣词造句的规则。常见的语法差错主要表现在病句,即违反语法规律、违背逻辑事理、不合本民族语言习惯的语句。在工作中遇到的常见的语法差错主要有:词性误用,数量表达混乱,指代不明、不合事理、虚词使用不当、搭配不当等。

4. 数字用法差错

尽管在社科学术期刊中数字的使用较少,但也应按 GB/T 15835—1995《出版物上数字用法的规定》规范使用,避免一些浅显的错误^[9]。在社科学术期刊中数字使用常见的问题有:书写 4 位和 4 位以上的数字未采用三位分节法;将一个完整的多位数字断开转行;年份简写,如 1985 年写成“85 年”;相邻 2 个数字连用表示概数时在两数字间用顿号,如七八十年代写成“七、八十年代”等。

5. 标点符号差错

标点符号在编校过程中经常被忽视。实际上标点符号的使用对文章的表达至关重要,如使用不当,会完全改变语意。GB/T 15834—1995《标点符号用法》是判断标点符号使用正误的依据^[9]。常见的标点符号差错有:复句内部用句号;2 个层次的并列词语之间第 1 层次仍用顿号,未用逗号;冒号、分号滥用;“一逗到底”和句号多用的现象时有发生;连接号、书名号误用等。

6. 编排格式差错

编排格式差错是日常工作中简单易犯的错误。工作中常见的编排格式差错有以下几种。不统一,如目录

与正文的标题不统一、各级标题的字体字号不统一、标题与页眉不统一、参考文献著录格式不统一等。不一致,如栏目的设置与对应的内容不一致,注释标号与注释内容不致等。不配套,如插图排在与正文相关内容前面或过后过后太多造成图文脱节、图表下面的文字与图表不配套、图表序号与正文的标题序号配套等。不规范,如作者简介信息不全或不齐、表格中的数字对位不整齐、注释的字体未与正文字体区分等。

(二) 编校过程中出现的隐性差错

1. 政治性差错

作为肩负繁荣社会主义科学文化重任的社科学术期刊,在宣传主导方向上符合办刊宗旨,是需要高度重视的首要环节。来稿中存在政治性差错的情况并不多见,一般的政治性差错有:方向性错误、观点性错误、政策性错误等,在工作中具体表现为国名、地区名称、人名、重大事件等因录入排误植造成的政治性错误。

2. 知识性差错

知识性差错是指文稿表述中涉及的相关知识不正确。按其形成的原因,可分成两种类型:一是因为对知识的不了解而造成的错误。如,有这样的表述,“美国和法国分别发表了《人权宣言》和《独立宣言》”,这就是知识性的错误,美国 1776 年通过的《独立宣言》,法国 1789 年发表的《人权宣言》。二是因为张冠李戴、表述不准确等引起的笔误。如“在今伊朗濒临波斯湾的港口巴士拉”,巴士拉是伊拉克的最大海港,犯了张冠李戴的错误;又如,“WTO 成立之后,WTO 成员国之间贸易往来的手续被大大简化了”,这里用成员国是欠妥的,因为加入 WTO 的既有中国、美国等国家,也有中国台北、香港等独立关税地区,应用“成员”或“成员方”,这属于表述不准确。

3. 逻辑性差错

由于长期以来人们对语言表达多是从语法的角度差错分析,较少进行思维层面的逻辑分析,因而经常出现逻辑错误。逻辑错误可分为概念、判断、推理及逻辑思维基本规律等方面,如概念方面的差错表现在概念错用、概念不明、概念混淆、误用结合、外延过宽等;判断方面的差错表现在判断歧义、主谓失合、量项不当、误用否定、关系不合等。

4. 口语化差错

在社科学术期刊的稿件中,经常会出现这样的情况:文章观点有很强的创新性,但作者文字表达能力不强,经常会出现口语化的差错。如,“销售价格猛涨”“这样就很好”等;文中“了”、“的”、“这”、“那”等虚词使用过多。这样的表达尽管没有大的差错,但却影响了文章的可读性。

三、社科学术期刊出现编校差错的原因

社科学术期刊出现编校差错有多方面的原因,与编辑的责任心、专业知识水平、编辑的能力水平和文化修养有着密切的联系。可归纳为主观和客观两个方面。

(一)主观原因

一是倦怠的工作习惯。期刊的出版周期决定了编校工作必须按工作进程有计划按时完成。每一个环节的耽搁都会影响下一环节工作的完成。有的编辑工作态度不认真,办事拖拉,稿件初审主观有问题不及时处理,有的编辑甚至一遍都没看就匆匆下稿排版,指望二校仔细看。二校时,又以同样的心理对待,把问题推到三校时解决。到三校时,时间又来不及了,只好草草了事,结果只能是错误百出。二是厌倦的工作心理。任何一种工作做久了都会有疲劳期,编辑工作亦如此。编辑不但要经常与作者读者沟通,需要“动”,还要静下心来编校稿件,需要“静”。一些编辑从事期刊工作的时间久了,会因重复的劳动失去当初对编辑工作的新鲜感,产生职业倦怠的心理。随着生活节奏的加快,工作压力的增大,编辑的心态也趋向浮躁,急功近利,提不起精神,静不下心来兢兢业业地去工作,这种严重影响编辑工作状态的心理不消除,会直接影响期刊的编校质量。

(二)客观原因

第一,人们长时间从事某项工作,易会在工作中形成各种思维定势,编辑工作也是如此。思维定势是按照积累的思维活动经验教训和已有的思维规律,在反复使用中所形成的比较稳定的、定型化了的思维路线、方式、程序和模式,能够使编辑在编校工作中将已有的知识经验和当前的问题建立联系,使工作更加熟练,效率更高,但也容易形成编辑呆板、僵化的工作习惯,特别是当新旧问题形似质异时,往往使编辑误入,其中视觉定势的影响相对大些。视觉定势是编校人员在多次注视与识别相似文字或图像后形成的心理现象,对编校活动产生双向影响。当引起视觉定势的文字图像差异较大时,它有利于编辑纠错;当引起视觉定势的文字图像差异较小时,就会让编辑对其中的差错“视而不见”,没有反应。汉语中大量的形近字很容易因为视觉定势造成编校差错。

第二,现代的工作习惯容易提笔忘字。传统的编校工作大多在纸稿上修改,随着办公自动化的普及,校对系统软件的开发,现代的编校工作大多在电脑上操作。各种汉字输入法的智能化给工作带来了方便,无需太多思考,却慢慢地变得提笔忘字,只会敲字不

会写字了。这种现象也是直接影响期刊编校质量的一个原因。

四、提高社科学术期刊编校质量的有效途径

(一)加强责任意识是前提

校对工作是编辑工作的延续^⑥,是保证期刊编校质量的最后一道工序,编辑工作的疏漏,可以由校对弥补,而校对的失误则是无法挽回的错误。可见,校对对保证期刊质量至关重要,只有做好校对工作,编校质量才能得以保证。编辑的责任意识在某种程度上决定着编校的质量和水平,编辑的责任意识强,编校差错少,出版物的质量相对就高,反之亦然。社科学术期刊所肩负的使命决定了对社科学术期刊的编校工作有更高要求,所以提高编辑责任意识、降低期刊的差错率成为衡量编辑校对能力的有力措施。编辑责任意识的加强,会使编辑养成“善疑、勤查、多思”的工作习惯,通过上网查、找资料、电话核实等方式,解决一些把握不准的错误,极其有效地提高了对编校差错的发现与纠正。即使稿件中90%以上的差错都是作者原稿的差错,但编辑因为自身责任意识差没有发现并消灭差错,那么“编辑是有责任的”^⑦。所以必须在思想上高度重视编校工作,加强责任心,树立质量第一的意识,将差错消灭在出版前。

(二)提高业务水平是关键

第一,社科学术期刊面对的稿件涉及不同学科领域,学术观点千差万别,这要求编校人员不但要熟悉和了解本学术期刊所涉及的知识领域,还要“博中求专”,拓宽知识领域,扩大知识面,不断提高自身文化素养,减少由此带来的校对误差。

第二,编校人员要具备语言文字优势。这个观点是《咬文嚼字》总编郝铭鉴提出来的,这也是校对工作的性质对编校人员提出的要求。随着出版市场竞争日益激烈,编辑发稿数量大大增加,编辑工作周期大大缩短,情绪浮躁,加工粗放很难避免,现代校对工作已由“校差错”变为更多的“校是非”,没有相当的语言文字功底,就不能发现和修改这些错误,难以胜任编校工作。具备语言文字优势,要求编校人员要有语言文字基本功,对文稿中的语言文字错误具有特殊的敏感,对语言文字使用的正误具有准确的判断能力。具体要求为:多认识字,掌握现代汉语语言文字规范,学好语法和逻辑,掌握书面材料文字出错的规律^⑧。具备以上四点,才能有效补充和完善编辑工作。

(三)严格制度执行是保证

社科学术期刊编辑人员紧缺、“编校合一”的工作

模式和期刊的时效性,给期刊编校工作带来了很大的难度,所以提高编校质量,减少编校差错,必须要有严格的工作制度作保证。应严格执行文稿“三审三校”制、责任编辑制和责任校对制等有关规定,编校人员在工作中的每一环节都要各司其职,保证校对角色的及时转换和校对环节的实施。在工作中,应认真做好以下每个环节:在责编初校阶段,解决录入错误、编制规范和字词纠错等校对工作的基本内容;编辑互校可以避免因人的知识水平和思维定势造成的局限,“是相互检查、相互监督、相互补充的有效形式”^[9];在作者自校阶段,把责编初校和编辑互校后的校样交给作者,让作者比照原稿校对,这不但有利于编辑和作者互动,及时商讨和解决问题,还保证了文章内容的准确性,提高了校对质量;主编终校是提高社科学术期刊编校质量的一个有效途径,是在前几次校对的基础上,责任编辑再次检查校对之后对内容宏观的通盘校对,如果说责编重点解决的是“点”上的问题,那么主编解决的就是“面”上的问题,所以说,主编这一道工序极为重要。

参考文献:

- [1] 丁建平.论高校学报编校一体之得失[J].湖北民族学院学报:哲学社会科学版,2004,(6):117-120.
- [2] 李文洁.社会科学期刊编辑校对工作刍议[J].辽宁行政学院学报,2011,(9):171-172.
- [3] 吴有定.校对要有疑心和戒心——兼介滚滑式校对法[J].出版发行研究,2005,(5):54-55.
- [4] 刘荣军.学术期刊中的隐性差错及其解决办法[J].编辑之友,2010,(2):65-67.
- [5] GB/T 15835—1995 出版物上数字用法的规定[S]//新闻出版总署科技发展司,新闻出版总署图书出版管理司,中国标准出版社.作者编辑常用标准及规范:3版[M].北京:中国标准出版社,2008.
- [6] 王立名.科学技术期刊编辑教程[M].北京:人民军医出版社,1997.
- [7] 雷群明,邹韬奋,陈原,等.编辑修养十日谈[M].上海:上海科技教育出版社,2002.
- [8] 周奇.校对工作者必须具备语言文字优势[J].中国出版,2006,(3):54-55.
- [9] 周奇.校对的基本理论与实践[J].出版科学,2003,(3):27-34.

责任编辑:万东升

Problems and Solutions to the Editorial Qualities of the Social Journals

QI Heng

(Editorial Department of Journal of Agricultural Economics and Management, Northeast Agriculture University, Harbin 150030, China)

Abstract: The social journals bear the tasks of spreading and accumulating advanced ideas and science and technology. Moreover, it is an important way of spreading socialist culture. Thus, it requires higher quality of the editorial work of the journals. The editorial mistakes of journals can be classified into two categories: explicit and implicit ones. Editorial mistakes closely ties to the editors' responsibility, professional knowledge level, ability and culture. The effective ways of solving the above problems are to strengthen the responsibility, build up the consciousness quality first, broaden the field of knowledge, improve the language level, improve the professional competence, and guarantee the principle of “reviewing 3 times and proofreading 3 times” and strictly implement the regulation.

Key words: social science; academic journal; editorial qualities; editing course