

目 录

卷首语

- 出版业要正确处理改革、发展和稳定的关系 / 宗 诚

专论·特约稿

- 出版社转制问题的观察与思考 / 宋木文

编辑学·编辑工作

- 电子编辑和电子出版物: 概念、起源和早期发展(中) / 林穗芳
- 试论编辑发现及其基本特征 / 江 凌
- 编辑主体价值的构成与实现 / 李统兴

出版学·出版工作

- 出版改革与路径依赖 / 高诚毅
- 试论校对心理 / 周 奇
- 论新形势下出版业的政府保护 / 胡 潜
- 对我国报刊发展、治理的思考 / 龚维忠
- 出版职业道德的自律与他律 / 龚绍石

数字技术·多媒体·网络出版

- 网络即时通在编辑工作中的应用 / 王奕生
- 对网络游戏造就“新生代容器人”现象的思考 / 张 薇 孙园园 方新定

书苑掇英

- 版权保护与版权产业的发展 / 杨可知
- 提高出版竞争力关键在人 / 徐江涛
- Word中符号工具栏的灵活设置 / 杨朝晖 顾素萍
- 认真做好图书版本记录 / 朱有茹
- 高校教材用户服务质量管理 / 蔡宏志

编辑史·出版史

- 为毛泽东印制大字线装书 / 方厚枢
- 李达的编辑活动与马克思主义在中国的传播 / 段乐川
- 自将磨洗认前朝 / 吴 楣

编者·作者·读者

- 自律: 重建专业化 / 汪家熔
- 伪书畅销成因和伪书现象思考 / 杨 锋
- 伪书现象及对策选择 / 史玉娜

品书录

- 《出版物市场管理概论》读后 / 老 鸣

◆ 各期杂志

2000: 第3期 第4期

2001: 第2期 第3期 第4期

2002: 第1期 第2期 第3期 第4期 增刊

高校教材用户服务质量管理

蔡宏志

高校师生是高校教材的主体用户, 各出版社都深入到高校积极开展教材推广工作。为了巩固与原有教材用户之间的关系, 发展新的教材用户, 必须为教材用户提供各项优质服务, 解决教材用户在使用教材过程中遇到的各种问题。

1. 了解高校教材用户期望得到的服务。要提高服务质量, 首先要了解高校教材用户希望向他们提供什么样的服务。出版社应与教材用户建立直接的联系, 通过召开教材研讨会、向高校师生进行问卷调查、电话沟通等方式掌握教材用户的服务需求。由于大部分高校教材是由中间商配送到教材用户手中, 出版社也要从教材中间商那里了解用户的服务需求。

2. 建立符合教材用户需求的服务质量规范。针对教材用户期望得到的服务, 出版社应建立一套明确的、具有现实性的服务质量规范, 以便使各项服务工作做到规范化、制度化。一方面, 出版社应力争为教材用户提供比其他出版社更好的服务, 并使服务质量超过教材用户的期望; 另一方面, 制订的服务质量规范要切合实际, 应是出版社员工可以接受的, 在实际工作中是切实可行的。出版社针对发行部门业务人员制订的服务规范中, 可要求发行人员做好以下服务工作: 掌握每本教材主要的用书单位及授课教师; 定期为教材用户提供新书目录; 教材修订或改版时, 提前通知授课老师; 用户购买教材后, 如对教材内容或印装质量不满意要求调换或退货时, 应满足用户要求; 了解教材用户对本社教材的使用意见及建议等。

3. 保证服务达到服务质量规范的要求。出版社应让员工了解与执行服务质量规范, 为员工提供技术培训, 使员工具有完成相应服务工作的技术和能力。要采取奖励措施, 对为教材用户提供优质服务的员工给予奖励。要根据服务质量规范向教材用户做出相应的服务承诺, 让教材用户监督服务过程。

4. 建立服务质量反馈机制。出版社为教材用户提供服务的过程中, 有些教材用户抱怨服务质量不高, 而出版社则认为已经提供了优质服务。针对这个问题, 出版社有必要建立一套服务质量反馈机制, 通过对教材用户实施持续性的调查, 掌握教材用户对出版社提供服务的实际感知水平, 分析教材用户期望的服务质量与实际感知服务质量之间存在差距的原因。如果出版社的服务质量规范不能反映教材用户的期望, 或者员工没有按服务质量规范为教材用户提供相应服务, 教材用户就有可能感受不到期望的服务。

5. 服务补救措施。当发现未按承诺的服务标准向教材用户提供服务时, 应采取相应的补救措施, 目的是挽回因服务不到位带来的影响。据测算, 获得一个新教材用户的成本是保留一位忠实教材用户成本的几倍, 因此出版社应认真处理教材用户的服务投诉, 避免因服务不到位而出现客户流失现象。

(作者单位: 武汉大学出版社)

(ID:784)

2003: 第1期 第2期 第3期 第4期
2004: 第1期 第2期 第3期 第4期 第5期 第6期
2005: 第1期 第2期 第3期 第4期 第5期 第6期
2006: 第1期 第2期 第3期 第4期 第5期 第6期
2007: 第1期 第2期 第3期 第4期 第5期

© 2001-2003 出版科学杂志 版权所有

报刊转载必须征得同意并支付稿酬，网络转载必须注明作者及本刊网址

武汉大学信息管理学院4楼403室 邮政编码430072 电话: 027 68753799 传真: 68753799 E-mail: cbkx@163.com

技术支持: cgz@163.com

【您是第位访客】