

科技期刊如何做好作者网上留言的处理工作

袁宁 李强 吴淑金

广东省医学情报研究所《实用医学杂志》编辑部,510180,广州

摘要 总结分析《实用医学杂志》处理作者网上留言工作的经验,在此基础上探讨如何妥善地回答作者提问,以加强编辑部与作者之间的良性互动,从而促进科技期刊的编辑出版工作。

关键词 科技期刊;网上留言;回复

How to reply the authors' online messages for sci-tech periodicals//YUAN Ning, LI Qiang, WU Shujin

Abstract This paper summarizes and analyzes the current status of online message service of sci-tech periodicals, and explores how to reply the messages properly, so as to promote the development of publishing work.

Key words sci-tech periodical;online message;reply

Authors' address Editorial Board of Journal of Practical Medicine, Guangdong Institute of Medical Information, 510180, Guangzhou, China

随着信息化时代的到来,越来越多的期刊编辑部开设了自己的网站,其中留言管理系统是一个重要的组成部分,它为编辑部与作者之间进行交流和联系提供了一个平台。《实用医学杂志》编辑部于2007年1月1日正式启用作者留言系统,截至2010年11月28日,在将近4年的时间内共回复了8 064条作者留言。本刊通过妥善地利用留言管理系统,不仅便捷地回复了作者的提问,而且通过这种互动,加深了作者对本刊的了解和认同,从而进一步促进了本刊各项工作的顺利进行。

1 回复作者网上留言应把握的原则

1.1 热忱服务,以尊重作者为中心 作者作为编辑部最重要的核心资源,应该得到重视,加以珍惜;因此,对于作者的所有提问,编辑部都应该认真、及时、热忱地给予回答,努力提高服务意识,尽可能为广大的作者提供方便。只有这样,才能从根本上体现出编辑部对作者的尊重。为什么本刊能在将近4年的时间内回复8 064条之多的作者留言?这与本刊一直以来紧紧围绕“转换服务意识”这一中心主题,处处以服务作者为中心是分不开的。作者的某些留言,对于编辑部来说,可能是老问题,但对于这位作者来说,却是一个新问题。问题不在乎新旧,能否一一回复,体现着编辑部对作者的态度。

1.2 不卑不亢,积极维护编辑部的正当权益 在实际处理作者留言的过程中,我们也发现有极少数作者偶尔提出一些过分甚至是无理的要求。比如,要求刊登质量不符合录用标准的文章,要求大幅度提前发表等。

对于此类留言,把握“尊重作者,同时保障自身权益”的回复原则就更为重要。尽可能为作者提供方便不等于对作者的所有请求都一律答应。对于无法满足的请求或者无法回答的问题,编辑部可以不予受理。

2 回复作者网上留言的技巧

2.1 语气要友好 俗话说“好言一句三春暖,恶语伤人六月寒”,所以,回复作者留言时,务必使用和善友好的语气,让作者觉得受到尊重。如果回复作者留言时语气生硬甚至过重,一旦将这些信息发布到编辑部网站上,不单是伤害了留言的作者,也可能引起其他看到此留言的作者的不满。而在回复时用上一些常用的敬语和尊词,不仅能表达谦虚、尊重对方的意思,而且能使语气委婉,显得有礼貌,不生硬^[1]。如此一来,在拉近与一位作者距离的同时也密切了与其他作者的关系。

笔者曾遇到一位作者留言投诉本刊未经其同意就删除了论文的第二作者,认为侵犯了作者的署名权及其他权利,要求给予解释。经本刊核实,刊有该文的杂志上清楚地标有2名作者。我们本可就该作者的冒失行为在回复时进行批评,但考虑到作者可能没有收到杂志或是看漏眼了,而如果我们继续针对这一问题深究,反而可能会刺激他,使其难堪;因此,我们在回复留言时并没有指责该作者,而是心平气和地告知具体情况,但为了避免以后发生类似的事情对编辑部的声誉造成影响,我们又委婉地告知作者在没有了解清楚事实真相以前,最好不要妄下结论。当作者看到了我们的回复后,立即向我们表达了歉意,同时表示日后将继续给本刊投稿。

2.2 处理要及时 及时回复作者的留言,避免让作者不必要的等待,也是体现编辑尊重作者的一种方式。本刊在留言系统启用之初,编辑部领导就亲历亲为,主动负责回复作者留言。后来随着作者留言的增多,编辑部又加派2名编辑轮流值班回复,且要求每天至少要4次登录作者留言系统集中回复,争取每条留言在6 h内给予答复,在周末和节假日期间亦是如此。正是这样的坚持不懈和日积月累,本刊与作者的关系日趋融洽,不少作者通过网上留言表达了对我们工作的肯定和表扬,越来越多的作者开始多次向本刊投稿。

2.3 回答要到位 要做到回答到位,首先要认真领会作者留言的意图,然后结合具体情况进行分析和作答,

切勿答非所问。对于把握不准的问题,不作肯定或者否定回答。如本刊对作者询问增刊用于职称晋升是否有效这一问题时多作建议性的回复:本刊增刊与正刊一样,均为新闻出版管理部门批准的公开出版的刊物。至于本刊增刊能否用于晋升,因各个地区、医院的规定不一致,建议以贵院相关主管部门的意见为准,或请询问之前在本刊增刊发表过论文的同事,他们的回答更真实可信。此外,编辑部工作人员还应对编辑工作流程做到相当熟悉,只有这样才能准确地回答作者的提问。

3 利用网上留言意见推动编辑部工作

从某种意义上来说,网上留言是作者向编辑部反映“民意”的一种方式。通过这块“意见板”,编辑足不出户就可以了解到作者对杂志的意见和要求。本刊的一些热心作者就经常通过网上留言积极向我们提出各种建议和意见。对于这些建议和意见,负责留言处理工作的编辑都将其告知编辑部领导,对于能够实现的,编辑部立马组织落实。例如,2007年2月中旬,有作者留言指出本刊采用平信邮递发票导致信件丢失,给其报销带来很大麻烦,建议改用其他方式邮寄发票。我们得知这一信息后立即商讨并组织相关人员进行落实,并从2007年3月起改用挂号信邮寄发票,此后几乎无人再反映类似问题。

对于编辑部目前尚无法实现的建议,如曾有作者建议本刊刊登全英文写作文章,我们在感谢作者的同时也委婉告知本刊目前尚缺乏相关编辑人员进行全英文稿件的审理工作,并鼓励其日后继续对本刊提出意见。而对于本刊工作的各种投诉,我们更是高度重视,在将投诉意见全文转发给相关负责人并要求尽快妥善处理的同时,还向作者告知相关负责人的具体联系方式,让作者直接与其联系沟通。

此外,本刊还定期对出现频次较高的作者留言进行汇总分析,以期及时发现问题并加以改正。如有一段时间较多作者留言反映稿件处理不及时,经查询发现负责这些文章审稿工作的多为某一编辑,编辑部负责人立即与该编辑进行沟通,让其加快稿件处理速度,随后相关催审留言明显减少。由此可见,如果编辑部能够认真回复和分析作者的网上留言,对存在的问题积极解决,对好的建议加以落实,无疑对编辑部的发展大有益处。

4 如何减少作者网上留言

从本刊8000余条作者留言的总体情况来看,其中不少是重复留言;因此,如何减少作者网上留言的数量,减轻编辑部的工作压力,也是值得探讨的。

4.1 重视对常见作者留言问题的总结分析 本刊在作

者留言系统投入使用1年后即专门对常见的留言问题进行汇总分析,统一撰写了《投稿、审稿流程详解》《常见作者提问的答复》《来稿常见问题》等3个文件,并将其公布在本刊网站上,同时还在留言提交按钮附近设置了“留言前请先看常见问题解答,如重复提问恕不回答,请见谅”的提示信息。这3个文件具有很好的概括性和代表性,在一定程度上避免了部分重复留言。

4.2 优化稿约和投稿指南 何小军等^[2]通过分析我国103种科技期刊的稿约设置、内容、条款等资料,发现期刊稿约中存在形式上的随意性、内容的不完整性等问题。这些问题必然导致作者在投稿过程中产生疑问而导致其网上留言;因此,有必要在网站上设置稿约或者投稿须知栏目并加以优化和细化,在该栏目中对刊期、审稿费、投稿途径等细小常见问题进行统一说明。对于开设有远程投稿系统的编辑部,还可以在网站显著位置设置在线投稿系统使用指南,指导作者使用投稿系统。

4.3 重视收稿回执的作用 一般来说,编辑部在收到作者稿件后都会发送一份收稿回执给作者。这除了可以让作者得知稿件已收到之外,还可以详细告知作者稿件编号、审稿费、单位证明是否已经收到等。同时,还可以在收稿回执中就一些重要的问题再次加以说明。

4.4 合理利用期刊采编系统和作者远程在线查稿系统 通过这2个系统可将文章的处理结果、稿件费用情况、单位证明是否收到等实时发布给作者,既可以省去大量的作者留言,又可以减轻编辑人员的工作量。

4.5 重视录用通知的作用 录用通知中除了可以告知作者稿件的刊登时间或者期数、稿件的费用之外,还可以告知作者论文的中英文摘要是否刊出、论文拟安排的栏目等信息。

总之,只有编辑与作者之间沟通良好,才能保证整个编辑出版工作的顺利进行。编辑人员应该对作者的提问、咨询和请求给予及时回复,建立健全与作者进行良好沟通的平台^[3-4]。只有这样,才能共同构建一种和谐的编辑与作者的关系,促进期刊健康发展。

5 参考文献

- [1] 赵景卓. 现代礼仪[M]. 2版. 北京:中国物资出版社, 2006:69-72
- [2] 何小军,沈惠云,邵菊芳,等. 科技期刊应优化稿约[J]. 编辑学报,2007,19(4):279-280
- [3] 鲁立,傅万明,李风华,等. 论编辑的沟通之道[J]. 编辑学报,2008,20(4):352-353
- [4] 王慧瑾. 期刊编辑应强化沟通意识[J]. 广西师范大学学报:哲学社会科学版,2009,45(4):134-136

(2010-11-29 收稿;2011-01-04 修回)