

少)。此一測試亦可以相反方式進行，即比較兩館正確答覆所有問題所需的時間，或計算出其答覆每題的平均速度。此法亦可運用於文件傳輸測試上，如某館處理的參考問題共 100 件，其答覆之傳輸速度各如下表：

答覆所需時間(分鐘)	件數	乘積(分鐘)
1	43	43
2	13	26
3	11	33
4	8	32
5	26	130
	100	264

則每件平均答覆速度為 2.64 分鐘

以上結果可與他館作實際客觀的比較，以看出本館服務品質的優劣。

四、評鑑之主要結果

除上述介紹之評鑑方法外，Lancaster 教授亦總結了國外多年來實際評鑑工作後所得的結果：

1. “90%”核心館藏觀念：由 Bourne 在 1965 年提出，其重點如下：

(1)若 90%參考問題可由 3000 冊書答覆，則要提昇答覆水準到 95%，須激增至 12,000 冊書才夠。

(2)若讀者所要求的期刊論文 90%僅出自 80 種雜誌，則要提昇到 95%，須增加到 300 種雜誌。

所以，在經費有限的考量下，各圖書館應評估其此 90%的核心館藏，加以確認以購置複本，增加讀者書架上的可獲得率，而非盲目地訂購大批新書刊種類。因為要滿足最後這百分之幾(比如，由 90%增至 98%)的讀者需求，可能要增加到十倍的購書經費及貯存空間；而讀者利用率高的書刊種類若不備複本，可能令圖書館原可讓讀者滿意至 90%卻祇降至 60%，而購置此批複本的經費，亦遠低於購置大批新書刊的價錢(因其祇佔館藏 5~20%)。故此類評鑑工作實能對採購作業提供較為客觀的建議。

2. 陳列及撤架的原則：Lancaster 教授介紹了多種評估「架上可獲得率」的方法(參見其所著 *If You Want to Evaluate Your Library* 一書 p.90-103, 茲不贅述)，來確定架上哪些書刊需購置複本，哪些書刊需撤架入庫。理論上，由於圖書館陳列空間有限，要將所有書刊陳列係不可能。因之，如何將架上書刊之利用率評估出來，讓高利用率書刊增加複本陳列，低利用率書刊撤架入庫，實對圖書館之服務效能至關重要。經某實際評鑑指出：高需求書刊的架上可獲得率僅 0.4(即百分之四十可獲得概率)；中需求者為 0.7；低需求

者反為 0.9。可知多數圖書館皆陳列大批不合讀者需求之書刊。而高需求書刊反因缺乏複本而無法利用。故評估之結果，可提供對館藏資源之空間配置一絕佳建議，以增進讀者服務效能。

3. 「成本—效能」與「成本—收益」之區分：Lancaster 教授對效能(effectiveness)與收益(benefit)之區分是富創造性的。效能是服務工作的效率；而收益係讀者實際的裨益，如讀者因該資訊而讀了某些書，獲取某職業、或賺了某些錢。以往圖書館界祇重提昇本身的效能，却少留意讀者是否實際獲得裨益。Lancaster 教授並擴大評估範圍，諸如研究資料庫之檢索，究係應由專家讀者本人、或圖書館服務人員、或兩人一起合作為之？由於知識分工日細，由服務人員檢索可能效能較高，但未必檢索出讀者合用資料，而讀者自行檢索又可能較費時間，且就社會成本言，若該讀者月薪為服務人員三倍，則如何評估出“效能”與“收益”間之平衡點，實為圖書館界之嶄新課題。Lancaster 教授僅只提出問題發人深省，並未給予最終答案。唯評估執行上仍存若干限制(如問卷調查讀者之職業收入，或因該項資訊而獲得多少收益，係涉及讀者隱私權等)，有待繼續深入研究更好之評估方式來加以突破。

五、心得結論

除上述課程之內容心得外，總結其他感想如下：

1. Lancaster 教授以豐富學養及評鑑經驗，提醒國人設立專職評鑑人員的重要，及如何有效評估館藏價值及利用率的實際作法。顯示出國外圖書館營運服務的成效，無論從計劃到執行，皆須有評估工作以為根據或監督。反觀國內實際落實評估工作之圖書館寥寥可數。大多淪為例行業務報告，而乏前瞻性及創造性，是該急起直追了。

2. Lancaster 教授對評估工作始終持有一貫哲學：不祇在表面“量”上評比，更著重“質”上的提昇。同時對讀者之“實質收益”及“滿意度”做充份考量及追蹤，以不斷改善服務措施，至於國內服務人員或有敷衍應付，找得一、二資料便沾沾自滿，而對所答是否切合讀者需要更是不去聞問之現象，實應力求改進。

3. 圖書館是日新月異發展的事業。評估工作是促進其由被動變主動的關鍵業務。不論館與館、人與人及措施與措施間的評比，皆能幫助我們在客觀基礎上逐步提昇服務品質，而讓圖書館事業隨讀者滿意度的提高，獲得社會各界更大的鼓勵與支持。

全國圖書資訊網路線上合作編目系統簡介

羅禮曼 編

中央圖書館書目資訊中心編輯

□本館近年來積極規劃推動之「全國圖書資訊網路」，現已突破困難，與十六所國立大學圖書館連線，完成「線上合作編目系統」，啓用典禮及發表會於本(八十)年十月三十日在本館國際會議廳舉行，由本館楊館長崇森主持。教育部楊次長朝祥，立法院吳委員梓、洪委員冬桂均蒞臨致詞，與會貴賓約達二百人，連線的十六所大學圖書館館長於會中簽訂合作協議書，在楊館長、楊次長、吳委員共同按鈕下正式啓用。此項書目網路系統之啓用，在國內尚屬創舉，象徵我國圖書館事業邁入電腦網路合作的新時代。此後，經由電信局線路的連結，參加網路的各圖書館可由各自的電腦工作站取用他館的書目資料，也可以自行編目提供他館使用，共同建立書目資料庫。如此，不僅可以節省各館一書重複編目的人力、物力，更有助於目錄的標準化，達到「一館編目、多館分享」的目標。茲值「全國圖書資訊網路」啓用之際，特刊出線上合作編目系統簡介，俾供圖書館界參考。

一、緣 起

國立中央圖書館自民國七十六年十一月奉行政院核准發展「全國圖書資訊網路」計畫，於民國七十七年購買天登(Tandem)電腦作為發展「全國圖書資訊網路系統」之硬體設備，並對世界各大書目中心系統做一研究報告，後於七十九年三月決定採用在國外推廣多年之書目中心系統——加拿大之 UTLAS International Canada Co.(簡稱 UTLAS)所發展之編目系統「Western CATSS」，並由凌羣電腦公司配合本館進行本網路系統之軟體規劃作業。本館由多次「CATSS」之訓練課程中熟悉該系統，而 UTLAS 公司亦參照本館之需求加以修正，使之成為適合國內使用之「中文編目系統」(Chinese CATSS, Chinese Cataloging Support System)，提供給各合作館使用。民國七十九年七月本館復奉行政院核准成立「書目資訊中心」(簡稱書目中心)，負責推動網路系統各項業務。書目中心於民國七十九年九月至八十年三月間，分別對參與合作編目之十六所國立大學圖書館館員施以操作使用訓練，民國八十年八月本館與合作之電腦

公司完成各合作館之機器安裝與線路測試工作。同年十月，「全國圖書資訊網路系統線上編目合作辦法」、「全國圖書資訊網路系統合作編目協議書」修訂完成並與參加合作之圖書館簽訂之，書目網路系統之推展因此邁入一新紀元。

二、系統特色

UTLAS自一九七三年開始，即提供英、法雙語之「Western CATSS」合作編目支援系統服務，至今，在北美地區超過 2,500 家圖書館，日本有 55 所大學圖書館與 UTLAS 連接，並採用 UTLAS 的產品與服務。除在北美地區由 UTLAS 自行推廣「Western CATSS」外，在日本、韓國也採用同是 CATSS 體系的日文版「Japan CATSS」及韓文版「Korea CATSS」。因此，本館採用「Chinese CATSS」有其國際性，且目前 UTLAS 亦有意整合國際圖書資訊網路系統。

中文編目系統(Chiness CATSS, Chinese Cataloging Support System)係參考加拿大 UTLAS 之網路系統所發展出來之中文線上合作編目系統，主要功能為提供各合作圖書館利用 Chinese CATSS 進行線上編目工作：可轉錄本館網路資料庫內的書目記錄(Copy Cataloging or Editing)使成為己館的書目記錄檔案(Local File)，或進行原始編目(Original Cataloging)的工作。其特色有：

1. 資料輸出入標準化

書目或權威記錄進出系統皆符合中國機讀編目格式(Chinese MARC)(或中國機讀編目權威格式初稿)、磁帶上之書目著錄採用國際標準組織第二七〇九號標準(ISO-2709)格式，並以國字整理小組修訂之中文資訊交換碼之中文字集為基準。至於書目著錄格式則依據中國編目規則及英美編目規則第二版(AACR 2)。

2. 模組化設計

系統採模組化設計，系統功能可以階段化增加，並整合至原有系統中。目前提供之功能包括線上查詢、線上編目及權威控制、編目批次作業等。

3. 建立全國線上聯合目錄

系統設計以分散式資料庫為基礎的館際合作、聯合目錄架構，可查得本館及各合作館之書目及館藏記錄。

4. 二十四小時系統不停頓(Non-stop System)

硬體配備採用天登(Tandem)電腦多重主機及鏡影式磁碟(Mirror Disk)儲存架構，系統可以二十四小時不停頓運轉，以保證資料的安全。因考慮本館電腦中心之系統例常性維護作業，各合作館請依「合作辦法」上之規定時間使用本系統。

5. 普及性

未來可連上臺灣學術網路，終端使用者所需設備僅需採用一般 IBM 相容性個人電腦，加插中文資訊交換碼(CCCII)之中文卡(目前中文字數可達 50,000 字以上)，以及 TCP/IP 網路通訊軟體，未來系統可以同時處理 CCCII Code 及 Big 5 Code。

三、系統使用的機型

天登 Tandem TXP 主機(2 個 CPU)，加上 6 個磁碟，未來可擴充至 16 個磁碟。

四、系統架構

「全國圖書資訊網路系統」採分散式資料庫架構(請參考圖一)，與 OCLC 之集中式書目資料庫形式不同。依資料來源系統資料庫可分為：

1. 原始書目資料檔(Source File)

收錄本館及世界各地國家級圖書館所建立之書目檔及權威檔。

2. 各合作館書目資料檔(User File)

收錄參與連線各合作館之書目檔及權威檔。



圖一 全國圖書資訊網路系統分散式資料庫架構圖

分散式資料庫架構的優點：

1. 各合作館除可參考原始書目資料檔外，並可選取書目需求類似或性質相同之合作館的書目加以引用。服務讀者性質相同的圖書館，在編目著錄層次及分類、標題的選定上，可實行更直接的線上合作交流，大家互通有無、資源共享，確實可達「一館編目、多館享用」之目的。
2. 各合作館可保有自己圖書館對書目的管理及對書目內容的認定。
3. 書目中心減少在資料審核上之人力，可提高對各合作館之各項服務。

五、初期系統功能

「全國圖書資訊網路系統」初期之目標為成立書目資訊中心、建立書目資料庫為主，初期提供之主要功能有：(一)線上合作編目系統；(二)權威控制處理系統；(三)編目批次作業處理系統。

(一)線上合作編目系統

系統功能如下：

1. 目錄檢索，可提供多種查詢功能並包括完全符合條件或瀏覽之索引鍵(Precise or Browsable Index Keys)，同時可



本館與十六所國立大學圖書館代表簽署合作辦法及協議書

利用布林邏輯(Boolean Logic)及關鍵字或出版年來擴大或縮小查詢結果。檢索鍵包括：(1)一般性檢索(General seraching)；(2)美國國會圖書館卡片號(LCCN)；(3)國立中央圖書館卡片號(NCL Card number)；(4)叢刊代碼(CODEN)；(5)國際標準書號(ISBN)；(6)國際標準叢刊號(ISSN)；(7)題名(Title)；(8)著者(Author)；(9)標題(Subject)；(10)館藏分類號及書號(Local call number)；(11)書目記錄排序號(RSN)。

2. 原始編目(Original Cataloging)。
3. 拷貝編目(Copy Cataloging)。
4. 編輯書目(Editing)：如增刪欄號、加分類號、館藏地、登錄號等。
5. 書目品質控制：自動比對資料檔的各資料欄位之合法性。
6. 線上條列式書目(Citation)顯示。
7. 資料庫使用管理：如使用者定義檔(User Profile)之管理。
8. 合作編目網路管理。
9. 提供輔助(Help)訊息：對中國機讀編目格式不熟之編目員可隨時利用之。
10. 各種中、英文訊息(Message)及提示(Prompt)。

(二)權威控制處理系統

1. 線上「個人著者」「團體和會議名稱標目」「劃一題名」「家族名稱」「地名」和「主題標題」之權威管理。
2. 完整的權威功能，包含相關資料的連結，建立「見」(See)、「參見」(See also)的功能與全域修正(Global Change)。

3. 各合作館資料與本館權威檔連結，可維護標目一致性。
4. 可提供美國國會圖書館的權威記錄檔，可為各合作館建立權威檔之參考。(目前磁碟容量不多，暫未轉入)

(三)編目批次作業處理系統

1. 各合作館可逕行使用自己的連線終端設備，列印書目卡

片、書標、書後卡。

2. 轉錄書目資料之介面，目前可提供：

- (1)轉入美國國會機讀編目格式(LC MARC)之權威檔。
- (2)轉入／轉出中國機讀編目格式(Chinese MARC)之書目檔。

3. 轉出書目資料儲存媒體為磁帶或軟碟(Floppy disk，各館可自行由終端機硬碟中轉下)。

4. 統計報表列印。

六、初期資料收錄範圍

原始書目資料檔(Source File)

書目資料檔	筆數
國立中央圖書館(NCL) 中國機讀編目格式 中文書目檔	190,000
國立中央圖書館(NCL) 中國機讀編目格式 西文書目檔	50,000

各合作館書目資料檔(User File)

包括初期合作館 16 所，按學校名稱筆劃排列如下：國立中山大學圖書館(代號 SYS)，國立中正大學圖書館(代號 NCC)，國立中央大學圖書館(代號 NCU)，國立中興大學圖書館(代號 CHU)，國立交通大學圖書館(代號 CTU)，國立成功大學圖書館(代號 CKU)，國立政治大學圖書館(代號 CCU)，國立高雄師範大學圖書館(代號 KNU)，國立清華大學圖書館(代號 THU)，國立陽明醫學院圖書館(代號 YMM)，國立彰化師範大學圖書館(代號 CUE)，國立臺灣大學圖書館(代號 NTU)，國立臺灣海洋大學圖書館(代號 TOU)，國立臺灣工業技術學院圖書館(代號 TIT)，國立臺灣師範大學圖書館(代號 TNU)，國立藝術學院圖書館



會場展示中文書目及期刊論文索引光碟系統



全國圖書資訊網路線上合作編目系統現場示範操作

(代號 NIA)。

七、合作圖書館連線初期之實質效益

1. 免費轉錄一萬筆在本館資料庫之書目記錄，可節省人力、經費

透過「全國圖書資訊網路系統」的連線作業，圖書館可以對新書或回溯資料做「拷貝編目」(Copy Cataloging)，相同書目只要一館做原始編目，其他圖書館即可受惠；初期為顧及各館資料檔之書目量數量不多，及提高網路系統之使用率，本館提供其二十四萬餘筆資料供各館使用，其中可免費轉錄一萬筆資料，同時亦可將所轉錄之記錄，利用各館之終端設備列印所需之卡片、書標、書後卡等。如此，不僅可以減少各圖書館重複編目所浪費的人力，同時也省下各館的重複建檔費用。

2. 提高圖書館編目作業處理速度

由於合作編目制度的推廣，在減少重複編目的人力與建檔費用下，積壓的待編書籍得以處理上架供讀者使用；在提高圖書館編目作業處理速度的同時，館員們更有時間為讀者提供主動的服務。

3. 本館定期舉辦訓練課程

因「全國圖書資訊網路系統」的推廣作業，合作館可以選派編目人員參加本館定期舉辦關於網路之訓練課程，使合作館之編目員熟稔中國機讀編目格式及系統之操作等。藉此管道亦可提高關於網路系統之專業技術知識。

4. 透過線上權威控制處理，可維護各合作館對於書目品質要求之一致性

利用線上權威控制處理之功能，圖書館不會因為歲月的累積或人員的異動，而造成書目品質不一致之情形，因為「中文編目系統」(Chinese CATSS)會對進入系統資料庫的書目執行嚴格的品質管制，而透過線上權威控制之自動連結

功能，可確保「人名」、「地名」、「標題」等標目之一致性與時效性。

5. 各合作館可互相瞭解彼此的典藏方向與館藏狀況，奠定線上聯合目錄之基礎

各合作館可透過網路線上聯合目錄之雛形，瞭解他館的典藏方向與狀況，以決定購書方向。如此，全國圖書資源得以平均分配，提昇圖書館服務之境界。

八、未來展望

本館推動「全國圖書資訊網路系統」以提昇圖書館服務事業實責無旁貸，除現有「線上合作編目系統」、「權威控制處理系統」、「編目批次作業處理系統」等建立書目資料庫的初期基本功能外，將來如經費與人力許可，可擴充系統功能與服務的範圍有：

1. 增加連線合作單位

未來網路之連線合作單位將視實施情況，再逐步擴及私立大學圖書館及大型公共圖書館，屆時網路服務之層面將可擴及至一般民眾。

2. 出版品預行編目資料(CIP)之查詢

未來 CIP 之資料可連上網路，成為原始書目資料檔(Source File)之一種，除可提供合作館出版消息作為圖書採訪之參考外，亦可快速提供為編目參考之用。

3. 線上館際互借

結合各合作圖書館流通出納作業，互通有無。

4. 線上合作採訪

建立與國內外出版商的購書網路，購書便捷。

5. 線上書目參考諮詢

提供圖書館參考諮詢服務的線上書目查詢。

6. 線上公用目錄查詢

透過臺灣學術網路(TANET)提供終端讀者利用線上查詢全國圖書聯合目錄與各館圖書資料借閱狀況。

7. 電子郵遞服務

合作圖書館可透過電子郵遞(E-mail)，交換合作編目經驗、傳送館際互借訊息、購書訂單、公文、館際會議通知、及學術文件交流。

8. 國際圖書資訊網路連線

天登(Tandem)電腦具備各種網路標準介面，各合作館目前可以專線、撥接式、分封網路方式與本館之「全國圖書資訊網路系統」連線，將來對於其他網路標準介面(如 TCP/IP、OSI 等)的提供，天登電腦現階段都已具備。而就國際圖書資訊網路而言，如：OCLC、Western CATSS、Japan CATSS、Korea CATSS 皆採用天登電腦的情況下，連線的技術層面有相當大的預留空間。

本館文書處理流程之改進

林海明

中央圖書館總務組主任

壹、本館文書處理流程之回顧與分析

本館自民國廿二年四月籌設於南京，民國廿九年八月正式成立，抗戰期間於民國三十年遷至重慶，抗戰勝利於民國三十五年還都南京，嗣因大陸沉淪，政府播遷來臺，於民國卅八年十月間改組為中央博物圖書館聯合管理處中圖組，及至民國四十三年在臺復館，於民國四十四年設館於南海路，迄今(八十)年共五十有八年，於幾近一甲子歷史中，本館文書處理之制度仍未臻完善。

揆其緣由，固因自設館至復館十四年間，歷經抗戰、戡亂等烽火影響與疏遷，幾無寧日，其間雖有國民政府於民國十七年十一月十五日所公布之「公文程式條例」可資依循，然業務却難以推行所致；而復館後，亦因下列諸因素，使文書處理流程仍不盡理想：

一、組織編制員額不合理，人手極端不足

依據民國卅四年修正之組織條例，本館編制法定員額為 116 至 155 人，而截至本(八十一)年會計年度預算員額僅 103 人。在歷經 46 年時空環境不斷變遷，而新館啓用，讀者日增，社會要求期望益高，業務須不斷擴展等多重客觀要求及工作壓力下，連預算員額竟然仍無法達到編制之基本員額(尚短少 13 至 52 人)，更無從奢談早已不合實際需求之組織條例，得以早日修正實施，或業務得以改弦更張了。

更有甚者，現有編制員額中，就職務分工而言，負責文書處理之收文、分文、登記、校對、用印、發文及歸檔等作業職員僅有二人(含繕打雇員一人)，故應如何順應遷移新館後，因收發龐多圖書，以及與日俱增之文書處理的工作量，實屬一大考驗課題。

二、館舍空間狹窄，設備經費短絀

民國七十五年未遷入中山南路新址前，由於以往卅二年來均侷促於南海路狹窄之舊館舍，空間不敷使用；復因預算短絀，事務器材奇缺，文書處理所需設備難以添置，影響文書作業流程。民國七十五年九月間遷入新館後，雖略有改善，惟仍不敷應需。

三、人員異動幅度大，效率低落

由於組織編制之不合理，因而職缺既少，職等又低，升遷管道閉塞，現有人員或無法久任一職，或士氣低落，難免

缺乏敬業熱忱，導致調動頻繁，業務難以純熟，文書處理效率無從提升。

四、法規不週延，稽催制度不健全

除公文程式條例列有公文程式之規定外，目前中央機關適用之法規，僅可由「事務管理手冊」文書處理篇之規定作為依循。然因各機關業務性質不同，作業步調不一；復以本館既無「研考」編制，更無「稽催」職位(而上級機關亦未曾實地作定期或不定期之輔導或抽查)，對於文書之收發、登記、擬辦、陳核、歸檔等流程各環節，無法發揮督導及考核之功能。

五、主事者更迭頻仍，難以培訓文書處理人員

一個制度之建立與推行，除須喚起榮辱與共之認識、在首長之支持及有關人員共同參與配合、同心協力外，端賴主事者周詳之規劃，積極之推動及熱心之督導，更須藉著文書處理觀念之溝通暨實務講習，予以培訓各流程之參與伙伴，使垂直督核與水平分工之體系互為配合。本館自民國四十三年復館以還，由於歷任主事者或因代理，或因兼代，更動幅度過大，復以事務繁雜，工作壓力大，實難有餘力培訓文書處理人員。

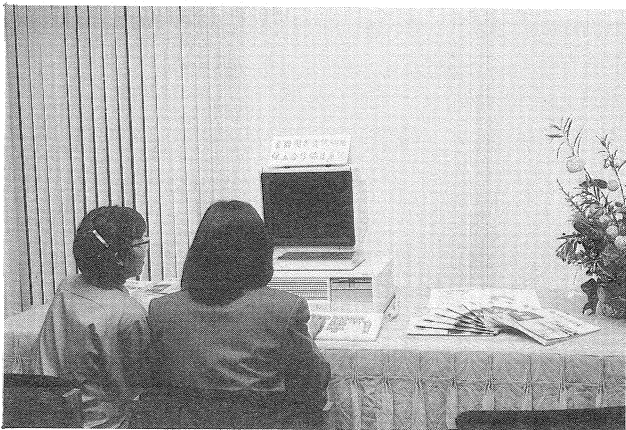
貳、本館文書處理流程改進之籌劃經過

一、現行文書處理制度之缺失

本館文書處理績效不彰，或因公文未經「總收文」辦理掛號登記，或因移(會)辦未簽收；他如未擬簽、未批結、未歸檔、未依限辦結，甚而積壓或遺失、且未稽查及追究者，兼而有之，對於檔案之清理及銷燬更未曾辦理。因之，欲求公文之查詢、追蹤已屬困難，更遑論要求文書處理水準之提升了。

二、籌劃改進措施之經過

(一)本人於民國七十九年四月廿八日接任總務組主任後，鑒於本館為一國家圖書館，惟與圖書分類建檔性質相若之文書處理制度却尚付闕如，不勝訝異，乃依同年九月七日第十五次館務會議館長指示事項，簽准派員自同年九月十七日起，赴臺北市政府工務局新建工程處，實地觀摩甚具制度化之文書處理流程及建檔作業之竅訣，並責由本館文書人員，先行建立收文掛號及索引登錄之先期措施。



全國圖書資訊網路線上合作編目系統現場示範操作

(代號 NIA)。

七、合作圖書館連線初期之實質效益

1. 免費轉錄一萬筆在本館資料庫之書目記錄，可節省人力、經費

透過「全國圖書資訊網路系統」的連線作業，圖書館可以對新書或回溯資料做「拷貝編目」(Copy Cataloging)，相同書目只要有一館做原始編目，其他圖書館即可受惠；初期為顧及各館資料檔之書目量數量不多，及提高網路系統之使用率，本館提供其二十四萬餘筆資料供各館使用，其中可免費轉錄一萬筆資料，同時亦可將所轉錄之記錄，利用各館之終端設備列印所需之卡片、書標、書後卡等。如此，不僅可以減少各圖書館重複編目所浪費的人力，同時也省下各館的重複建檔費用。

2. 提高圖書館編目作業處理速度

由於合作編目制度的推廣，在減少重複編目的人力與建檔費用下，積壓的待編書籍得以處理上架供讀者使用；在提高圖書館編目作業處理速度的同時，館員們更有時間為讀者提供主動的服務。

3. 本館定期舉辦訓練課程

因「全國圖書資訊網路系統」的推廣作業，合作館可以選派編目人員參加本館定期舉辦關於網路之訓練課程，使合作館之編目員熟稔中國機讀編目格式及系統之操作等。藉此管道亦可提高關於網路系統之專業技術知識。

4. 透過線上權威控制處理，可維護各合作館對於書目品質要求之一致性

利用線上權威控制處理之功能，圖書館不會因為歲月的累積或人員的異動，而造成書目品質不一致之情形，因為「中文編目系統」(Chinese CATSS)會對進入系統資料庫的書目執行嚴格的品質管制，而透過線上權威控制之自動連結

功能，可確保「人名」、「地名」、「標題」等標目之一致性與時效性。

5. 各合作館可互相瞭解彼此的典藏方向與館藏狀況，奠定線上聯合目錄之基礎

各合作館可透過網路線上聯合目錄之雛形，瞭解他館的典藏方向與狀況，以決定購書方向。如此，全國圖書資源得以平均分配，提昇圖書館服務之境界。

八、未來展望

本館推動「全國圖書資訊網路系統」以提昇圖書館服務事業實責無旁貸，除現有「線上合作編目系統」、「權威控制處理系統」、「編目批次作業處理系統」等建立書目資料庫的初期基本功能外，將來如經費與人力許可，可擴充系統功能與服務的範圍有：

1. 增加連線合作單位

未來網路之連線合作單位將視實施情況，再逐步擴及私立大學圖書館及大型公共圖書館，屆時網路服務之層面將可擴及至一般民衆。

2. 出版品預行編目資料(CIP)之查詢

未來 CIP 之資料可連上網路，成為原始書目資料檔(Source File)之一種，除可提供合作館出版消息作為圖書採訪之參考外，亦可快速提供為編目參考之用。

3. 線上館際互借

結合各合作圖書館流通出納作業，互通有無。

4. 線上合作採訪

建立與國內外出版商的購書網路，購書便捷。

5. 線上書目參考諮詢

提供圖書館參考諮詢服務的線上書目查詢。

6. 線上公用目錄查詢

透過臺灣學術網路(TANET)提供終端讀者利用線上查詢全國圖書聯合目錄與各館圖書資料借閱狀況。

7. 電子郵遞服務

合作圖書館可透過電子郵遞(E-mail)，交換合作編目經驗、傳送館際互借訊息、購書訂單、公文、館際會議通知、及學術文件交流。

8. 國際圖書資訊網路連線

天登(Tandem)電腦具備各種網路標準介面，各合作館目前可以專線、撥接式、分封網路方式與本館之「全國圖書資訊網路系統」連線，將來對於其他網路標準介面(如 TCP/IP、OSI 等)的提供，天登電腦現階段都已具備。而就國際圖書資訊網路而言，如：OCLC、Western CATSS、Japan CATSS、Korea CATSS 皆採用天登電腦的情況下，連線的技術層面有相當大的預留空間。

本館文書處理流程之改進

林 海 明

中央圖書館總務組主任

壹、本館文書處理流程之回顧與分析

本館自民國廿二年四月籌設於南京，民國廿九年八月正式成立，抗戰期間於民國三十年遷至重慶，抗戰勝利於民國三十五年遷都南京，嗣因大陸沉淪，政府播遷來臺，於民國卅八年十月間改組為中央博物圖書館聯合管理處中圖組，及至民國四十三年在臺復館，於民國四十四年設館於南海路，迄今(八十)年共五十有八年，於幾近一甲子歷史中，本館文書處理之制度仍未臻完善。

揆其緣由，固因自設館至復館十四年間，歷經抗戰、戡亂等烽火影響與疏遷，幾無寧日，其間雖有國民政府於民國十七年十一月十五日所公布之「公文程式條例」可資依循，然業務却難以推行所致；而復館後，亦因下列諸因素，使文書處理流程仍不盡理想：

一、組織編制員額不合理，人手極端不足

依據民國卅四年修正之組織條例，本館編制法定員額為 116 至 155 人，而截至本(八十一)年會計年度預算員額僅 103 人。在歷經 46 年時空環境不斷變遷，而新館啓用，讀者日增，社會要求期望益高，業務須不斷擴展等多重客觀要求及工作壓力下，連預算員額竟然仍無法達到編制之基本員額(尚短少 13 至 52 人)，更無從奢談早已不合實際需求之組織條例，得以早日修正實施，或業務得以改弦更張了。

更有甚者，現有編制員額中，就職務分工而言，負責文書處理之收文、分文、登記、校對、用印、發文及歸檔等作業職員僅有二人(含繕打雇員一人)，故應如何順應遷移新館後，因收發龐多圖書，以及與日俱增之文書處理的工作量，實屬一大考驗課題。

二、館舍空間狹窄，設備經費短絀

民國七十五年未遷入中山南路新址前，由於以往卅二年來均侷促於南海路狹窄之舊館舍，空間不敷使用；復因預算短絀，事務器材奇缺，文書處理所需設備難以添置，影響文書作業流程。民國七十五年九月間遷入新館後，雖略有改善，惟仍不敷應需。

三、人員異動幅度大，效率低落

由於組織編制之不合理，因而職缺既少，職等又低，升遷管道閉塞，現有人員或無法久任一職，或士氣低落，難免

缺乏敬業熱忱，導致調動頻繁，業務難以純熟，文書處理效率無從提升。

四、法規不週延，稽催制度不健全

除公文程式條例列有公文程式之規定外，目前中央機關適用之法規，僅可由「事務管理手冊」文書處理篇之規定作為依循。然因各機關業務性質不同，作業步調不一；復以本館既無「研考」編制，更無「稽催」職位(而上級機關亦未曾實地作定期或不定期之輔導或抽查)，對於文書之收發、登記、擬辦、陳核、歸檔等流程各環節，無法發揮督導及考核之功能。

五、主事者更迭頻仍，難以培訓文書處理人員

一個制度之建立與推行，除須喚起榮辱與共之認識、在首長之支持及有關人員共同參與配合、同心協力外，端賴主事者周詳之規劃，積極之推動及熱心之督導，更須藉著文書處理觀念之溝通暨實務講習，予以培訓各流程之參與伙伴，使垂直督核與水平分工之體系互為配合。本館自民國四十三年復館以還，由於歷任主事者或因代理，或因兼代，更動幅度過大，復以事務繁雜，工作壓力大，實難有餘力培訓文書處理人員。

貳、本館文書處理流程改進之籌劃經過

一、現行文書處理制度之缺失

本館文書處理績效不彰，或因公文未經「總收文」辦理掛號登記，或因移(會)辦未簽收；他如未擬簽、未批結、未歸檔、未依限辦結，甚而積壓或遺失、且未稽查及追究者，兼而有之，對於檔案之清理及銷燬更未曾辦理。因之，欲求公文之查詢、追蹤已屬困難，更遑論要求文書處理水準之提升了。

二、籌劃改進措施之經過

(一)本人於民國七十九年四月廿八日接任總務組主任後，鑒於本館為一國家圖書館，惟與圖書分類建檔性質相若之文書處理制度却尚付闕如，不勝訝異，乃依同年九月七日第十五次館務會議館長指示事項，簽准派員自同年九月十七日起，赴臺北市政府工務局新建工程處，實地觀摩甚具制度化之文書處理流程及建檔作業之竅訣，並責由本館文書人員，先行建立收文掛號及索引登錄之先期措施。