



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，成為原始書目資料庫(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. 電子郵件服務

合作圖書館可透過電子郵件(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院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，而新館啟用，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，實地觀摩其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。

(二)本館曾依據行政院七十四年三月十八日函頒之「文書處理檔案管理手冊」，於七十六年九月四日以臺(76)圖總字第七一七號函報本館「文書處理辦法」一種，並奉教育部以76.9.10.臺(76)秘字第四二五一二號函復准予備查。惟因該辦法尚有未盡週延之處，所定「公文流程及稽催流程」，或因單位執行不力，或因稽催人員未盡督催之責，致公文遺失或稽延頻生，嗣經檢討並簡化「公文處理流程表」，將簽呈、經費申請簽核單、憑證結報及場地借用等內部公文，連同外來公文等兩種文書處理流程，併提七十九年十二月十一日第廿一次館務會議，向與會各單位主管溝通宣導，冀使公文處理之觀念，能深植與會主管暨相關人員。

(三)為便於核判後公文之歸檔，得以井然有序及借檔簡便，乃於本年三月間，依據本館之組織及工作職掌，將公文性質區分為「類」、「綱」、「目」、「節」，並擬定各單位檔案編目分類詳表，於徵詢意見，作必要之修正及認可後，作為檔案歸建之依據，次第建立了文書建檔措施之典範。

(四)檔案清理同為檔案管理之一重要環節，本館在臺復館卅七年來，所有檔案文書從未清理，既佔空間，檢調亦難，有違規定，事經本年三月六日專案簽奉核准僱用工讀生二名，預定於一年內清理完成，其屬無繼續保持必要之檔案，則將於全部清理後，依規定程序經陳報有關機關，俟檢核無史蹟價值後再予銷燬。

(五)公文除收文、掛號、登記及歸檔作業外，其間於各單位簽辦、會辦、陳核、判行、繕打、用印以至發文等各階段，同屬文書處理流程之重要環節，其所涉及之人員或範圍，更屬廣闊及複雜，亦為文書處理成敗之關鍵所在，為期參與人員得以瞭解各階段文書作業之內涵、步驟及撰擬(簽辦)技巧，必須加以講習培訓，爰就院頒「文書處理檔案管理手冊」相關之重要規定，衡酌本館文化背景、現況需求，其他機關可資借鏡之成規，及本人對文書工作之實務經驗，連同重要實例彙編一講習資料。並為提升與會人員之吸收成效，達到預期目標，除規劃為「收發人員」及「承辦人員」兩類共八十人，分六梯次採小班制面對面溝通、講解及討論之方式，輔以實例作業予以舉證說明外，另就流程作業及表格(含章戳)使用方式，予以解說二次(其中一次並請各單位主管參與研討)，及本年八月六日，九月十日分別於第十、第十一兩次館務會議，提經各單位主管熱烈討論後通過本實施方案，本人亦就「各單位主管應配合辦理事項」，提請配合督辦及協助。

### 叁、文書處理流程改進措施之定案及其重要內容

#### 一、實施方案之確定

(一)除上述籌劃過程中之多次溝通、協調，並依討論或建議，將文書處理流程作適當之修正，俾能臻於週延及兼顧各登記人員之簡便作業外，為加強各有關人員之責任感，乃擇於九月廿五日上午再度邀集收發、繕校、監印、稽催及各登記桌等人員，重述各相關重要問題，及確定自十月一日起正式實施。

(二)改進措施能否順利推行，繫於各相關人員之執行及單位主管之督導，本組除於九月廿五日下午通知各單位及有關人員，自十月一日實施日起通力配合外，並於九月三十日第五次擴大館務會議時，向與會全體同仁廣為宣導，灌輸同仁對文書處理應有之認識，期望藉著事前多次、多方充分之溝通後，使本措施得以順利成功。

#### 二、文書處理流程改進方案之主要內容

(一)文書處理程序：乃包括來文之收文、分文、登記、簽辦、陳核、批示，乃批示後之擬稿(含創稿、以稿代簽及會稿)、核稿、判行、繕打、校對、用印、發文、歸檔等程序。在此程序任何環節之收或發，均須循序移送及加以登錄，並於規定之時限內予以完成，因之須明確註記公文進出之日期或時間，環環相扣之情形下，公文即不會脫節或遺失。

(二)收文之處理：公文經總收發人員收文後，即行拆驗，檢視信封及封內文件是否符合，並作必要之處置。如為機密件或書明親啟字樣之文件，應用密件送文簿登記後，送由機關首長指定之密件處理人員或收件人收拆。分文時須注意其時間性、機密性及重要性，必要時須先提陳核閱，再分送承辦單位。故須加以編號、掛表、登記(密件只錄號不摘由，並送密件處理人員拆處)，及傳遞承辦單位簽收。

(三)文書簽擬：簽擬文稿須條理分明，措詞懇切簡明，不可模稜兩可，並應以負責態度，擬提具體意見或辦法。擬簽時須注意於文件(或指定之紙張)之適當位置，預留可供首長、核稿人員及會簽單位(含本單位承辦人及主管)可簽註意見及蓋職名章之充裕空間。遇有刪改處應責其蓋上職名章，以示負責並防變造。如有前案並應將來龍去脈摘錄說明原委及辦理經過，連同原卷(或影印本)附陳首長參裁，使前後立場一致不脫節，避免產生不必要之困擾或後遺症。文件內會辦單位如有簽註相反或異議意見，應退回承辦人循序處理；如無異議則由單位登記桌逕送陳判(閱)。結案時各相關案件，均須簽明併卷歸檔。

(四)發文之處理：隨同函稿併陳之附件，於核准發文及繕校後，應隨函齊備遞送，不可遺漏。對於收據、有價證券(含支票)、人事命令(含證件)、訴願文件或機密件，更應詳予檢驗無誤，及以掛號寄發或派人專送。發文時亦須檢視已否依規定加蓋發文之日期、字號，及印信或簽署。公文及原稿(含附件)用紙在兩頁以上者，於騎縫處均應加蓋騎縫章。

(五)繕校處理：經核判待發之文稿，應由交繕人員依緩急輕重之情形，交繕打人員依序以規定之公文紙張及欄位(或格式)分別繕打，不得拖延或積壓。繕打時字體宜美觀清晰，字行間均須配置適當，對於關鍵性之辭句(如金額、數字、人名、地名或日期)切不可誤繕；如有其他錯字亦不得任意填註、塗改或挖補。校對時須注意繕打公文之格式、內容、標點及稿面各欄位，與原稿是否相符及齊全。其屬誤繕之文字，請繕打之人員更正並加蓋校對章；且須檢視附件是否齊全，避免誤失；對於重要公文及法案，為求慎重計，宜請承辦人員複校再發。

(六)文書歸檔：經批存之文件及發文後之原稿件(含附件)，均須依規定由承辦單位送請檔案管理單位簽收歸檔。檔案單位於簽收時，務必詳加檢查文件是否齊全，校對及監印人員是否已簽章；文件內如有附調前案時，應併案歸檔，以利日後調卷，並將「調檔(卷)單」退還調檔(卷)人；如未附前案，但承辦人員或其單位主管有簽註相關文件之年份及字號時，亦須併卷歸檔。調借檔案時，應填寫調卷單及由承辦人暨單位主管核章；調借其他單位承辦之檔案時，並須由該單位之承辦人及主管會章同意。

(七)文書稽催：文書稽催亦稱公文時效管制，為各級主管之職責，其目的在加速文書處理、提高行政效率，通常由機關首長或幕僚長指定專人(本館為總務組主任幹事謝志成)負責辦理。稽催人員須經常與本館總收發、分文、承辦人、登記桌、監印及檔案等人員，密切聯繫配合；隨時檢視簽辦及結案日期，與登記表待辦日期之進度是否相符，並即時檢討改進。對於列管案件或特殊性案件，更須隨時掌握進度，催促承辦單位於限期前完成。

(八)文書登錄：無論收發文、登記桌或承辦人員，對於公文之收發，均須隨時登記於登記表或公文處理登記簿；於每次移送時須經簽收手續，以了解公文流程，劃清責任歸屬，並利稽催或研考人員之稽查。文書登錄時，須將簽擬之意見或內容或相關事項，以簡明之文字，予以註記，便於爾後參考之依據；由登記簿上所註記之來(收)文字號，亦可供作日後調卷用，節省時間及不必要之麻煩手續。各級文書處理人員於離職或職務異動時，應將公文登記簿列入交代，以免前後業務脫節。

(九)機密文書之處理：機密文書區分為絕對機密、極機密、機密及密四等級，須按機關主管業務之性質，分別評定各類機密文書之範圍，並指定專人負責機密文書之拆封(本館密件由總收發拆封，機密件由總務主任，極機密由館長室秘書，絕對機密由館長親自拆封)、分文、繕校、蓋印及封發等事項。機密文件之登擬、陳核(判)，由業務單位主管人員親自處理；但絕對機密及極機密文書，宜由首長或幕僚長自

行處理或指定專人處理。但無論何種機密文書之分文(交辦)、陳核、送會、送繕、退稿、歸檔等流程，以業務主管人員親自遞送為原則；如由傳達人員傳送時，須使用保密專用封套或加鎖之保密箱(夾)。文書貴在保密，各機關員工均應遵守「公務員服務法」第四條及「國家機密保護辦法」之規定，絕對保守機密，不得洩漏或隨意散置或出示他人。對於職務上不應知悉或不應持有(含遞送)之公文資料，不得探悉或持有。

(十)保存年限之填註：無論來文或擬稿之「保存年限」一欄，均須參照「檔案管理手冊」所訂標準，由承辦人填註，如承辦人未註明，應由單位主管予以補註，以為文件保存期限及爾後辦理銷燬之依據。

(十一)公文處理時限及公文夾使用區分：最速件應隨到隨辦，並使用紅色公文夾；速件以不超過三日為限，亦使用紅色公文夾；普通件以不超過六日為限，使用白色公文夾；而重要件及密件則分別用藍色及黃色公文夾。至於公文處理時限之計算，係自總收文之次日起至發文之日止，其間均含會稿或會簽時間在內，所需日數扣除例假日及國定假日，為實際使用日數。承辦人員如未能在「預定辦畢日期(按公文處理時限之規定定之)」前結案時，須申請展期，並依規定於登記表背面註明理由及蓋章，若第二次展期則應增列單位主管蓋章。

(十二)文書之複閱：公文於陳判退回原承辦單位後，須由登記桌人員陳送單位主管「複閱」。單位主管亦須於館長有批示或修正意見時，交由承辦人員另作必要之簽報，由此亦可使承辦人員藉以觀摩及歷練簽擬或撰稿之技巧，以提高公文品質，避免爾後再發生同樣之錯誤。

#### 肆、結語

文書處理制度之良窳，與機關工作效率之高低至為密切，與人民權益亦休戚與共，相關人員自應慎重將事。本館文書處理流程之改進措施，自籌劃至實施，整整歷經一年時間，其間經廣為蒐集資料，多次不厭其煩之宣導、溝通、講解、協調及討論，可謂過程至為艱辛，始得定案。

本組相關同仁均能深切體認職責所在，本著良心，懷著勇於向歷史負責之情境，以任勞任怨之信念，悉心接受同仁善意之指教。茲值本措施施行之際，仍抱著惶恐之心，懇切期盼本館所有收發文、登記桌、承辦人、單位主管暨相關同仁，能了解館長之苦心，並在渠領導下，發揮敬業及團隊之精神，祈望本項文書處理措施得以順利推行，則本人亦心存感激及慶幸矣！