

# 108 年圖書與資訊處 內部控制制度

壹、 整體層級目標及機關組織職掌 .....	2
貳、 作業層級目標及機關組織圖職掌 .....	3
參、 單位內控控制作業項目彙總表 .....	6
肆、 整體與作業層級目標及風險項目對應表 .....	7
伍、 風險評估 .....	9
陸、 控制作業 .....	11
柒、 資訊與溝通 .....	11
捌、 監督 .....	11

108 年 10 月

## 前言

圖書與資訊處業務分資訊與圖書服務等兩大部分。資訊業務部分，本校於民國97年起導入資訊安全管理系統(ISMS)，並逐步將資訊業務納入ISMS運作。在ISMS管理制度下資訊相關業務均依循嚴謹的規範要求運作，每年亦定期進行資訊資產盤點及風險評鑑、內部稽核等作業，並申請教育機構資安驗證中心對本校ISMS之稽核驗證，所以資訊部分不再另行制定內部控制制度。以下針對圖書服務部分進行內部控制制度之建立。

## 壹、整體層級目標及機關組織職掌

### 一、整體層級目標

- (一) 徵集採購全校師生所需之各項圖書資源(含紙本、電子資源與視聽媒體等)，並提升圖書資源經費與運用效益。
- (二) 加速館藏採購分編流程，縮短圖書資源從薦購到提供師生借閱的時間。
- (三) 接軌國際書目標準，精準掌握全球圖書資訊。
- (四) 透過圖書與資訊處圖書館委員會等重要會議及內部控制作業，建立嚴謹管制及考核機制，確認圖書資源業務的執行符合本校學術發展目標及經費的合理運用。
- (五) 健全流通系統、讀者資料及書庫與期刊管理，便捷館藏閱覽及借閱服務。
- (六) 加強館際合作機制，暢通館際聯盟交流。
- (七) 提高電子資源使用率，完整典藏博碩士論文紙本與電子檔，有效提供師生教學研究資源。

### 二、組織職掌

#### (一) 採編暨綜合業務組

- 1、徵集採購各項圖書資源及視聽媒體資料。
- 2、各項圖書資源分類編目與加工作業，維護書目品質的正確性。
- 3、徵集及建置本校機構典藏資源。
- 4、讀者薦購相關事宜。
- 5、各項圖書資源交換、贈送等相關事宜。
- 6、全處庶務工作(含水電、照明、空調、公文收發及修繕業務等)。
- 7、圖書館委員會之籌劃、召開及議決事項追蹤管考。
- 8、執行教育部委辦「高中職、國中、國小人文社會學科有聲教科書製作與管理計畫」及「大專校院身心障礙學生人文社會學科上課必要用書之有聲書製作與管理計畫」。

#### (二) 讀者服務組

- 1、館藏資源流通及閱覽服務。
- 2、圖書典藏、期刊及視聽資源管理。
- 3、館際合作文獻傳遞及互換借書證服務。
- 4、電子資源教育訓練。
- 5、博碩士論文電子檔上傳審核及受理紙本論文繳交業務。

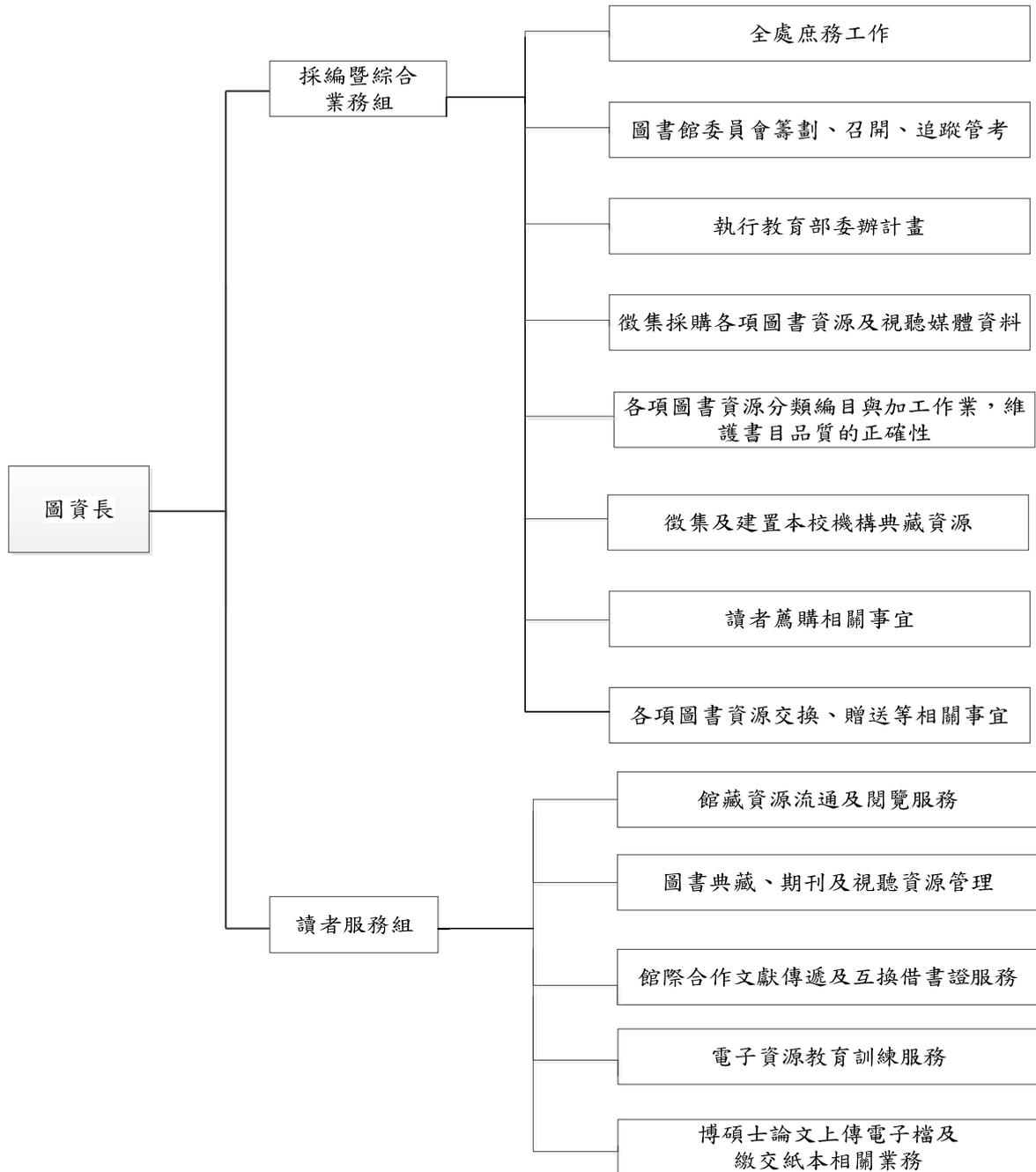
## 貳、作業層級目標及機關組織圖職掌

### 一、作業層級目標

- (一) 購置各系所推薦之專業學科領域圖書、期刊及視聽媒體等資源，滿足師生教學研究需求。
- (二) 依循本校圖書與資訊處館藏發展政策，充實各類館藏並尊重個別師生需求，購置所需之圖書資源。
- (三) 廣納徵集各界致贈之優質圖書資源，積極擲節校務基金。
- (四) 分類編目作業書目著錄國際標準化，並加速作業時程，便利師生取得圖書資訊資源。
- (五) 電子資源查詢系統優質化：整合本校購置的所有圖書資源，提供高度完整的資訊整合檢索服務功能，以支援教學與研究。
- (六) 強化本校機構典藏資源：將本校的研究產出，如期刊、會議論文、研究報告、投影片及教材等，以數位的方法保存全文資料，並建立網路平台，藉由數位化技術增加學術傳播的管道與提升本校學術能見度及影響力。
- (七) 為求圖書館業務之發展，定期召開圖書館委員會，討論圖書資料購置與管理、圖書資料經費之分配、師生意見彙整與溝通等與圖書館業務相關之事項。
- (八) 建立完善流通制度，健全圖書、期刊與讀者資料建置及服務功能，提供全校師生便捷之圖書借還服務。
- (九) 有效管理書庫及期刊空間，設定特定館藏區域，提高館藏利用資源之使用及配置效率。
- (十) 便捷館際合作機制，加強館際聯盟交流共享，降低典藏成本，擴充虛擬館藏。
- (十一) 增加電子資源使用率：透過每學期舉辦各類電子資源宣導課程及受理教師申請進行客製化教學，使豐富資源得以更廣泛普及地有效運用於師生教學研究。
- (十二) 完整典藏博碩士論文：透過加強審查本校博碩士畢業生繳交之論文電子檔及紙本資料，落實完整保存本校學術成果產出，進而提升本校博碩士論文曝光率。

## 二、圖書與資訊處-圖書服務組織圖及主要業務

### (一) 組織圖與業務職掌



## (二) 主要業務

### 1、採編暨綜合業務組

- (1) 徵集、採購各項圖書資源(含紙本期刊、電子資料庫、電子期刊與電子書等)及視聽媒體資料等，並依中西文圖書分類法、編目規則與各類圖書資源加工規範等進行分類編目，維護書目品質的正確性。
- (2) 以合作採購模式，發揮共購共享理念：積極參與全國學術電子資訊資源共享聯盟(CONsortium on Core Electronic Resources in Taiwan，CONCERT)、臺灣學術電子書暨資料庫聯盟、台灣電子書供給合作社、DDC 數位化論文典藏聯盟、中區教學資源中心等聯盟，以最少的經費獲取最大資源。
- (3) 透過合作編目，簡化分編流程：加入國際編目聯盟 OCLC (Online Computer Library Center)，及全國圖書書目資訊網合作編目(National Bibliographic Information Network，簡稱 NBINet)，以互惠之原則，共同發展圖書資料合作編目作業，簡化分類編目工作流程，進而推動全球圖書館資訊資源之共建共享。
- (4) 徵集及建置本校機構典藏資源。
- (5) 各項圖書資源交換、贈送等相關事宜。
- (6) 全處庶務工作(含水電、照明、空調、公文收發及修繕業務等)。
- (7) 辦理圖書館委員會相關業務。
- (8) 教育部委辦人文社會學科有聲教科書製作與管理專案計畫相關業務。

### 2、讀者服務組

- (1) 館藏資源流通事務，包含圖書借還、預約及催還等相關服務。
- (2) 全館門禁及寶山分館相關流通業務與圖書、期刊典藏管理等事宜統籌。
- (3) 讀者檔維護及更新作業、借書證之申請、建檔、製作補發、註銷及退還保證金作業。
- (4) 圖書逾期罰款及問題圖書、遺失圖書賠償處理。
- (5) 圖書及期刊典藏管理業務，包含新進圖書及期刊點收與典藏、圖書之協尋、維修、清查、造冊、報廢等；期刊之下架、造冊、移送裝訂等，及書庫與期刊之管理維護及熱門圖書、期刊展示規劃。
- (6) 視聽資源管理與維護及全館監控設備規劃管理相關事宜。
- (7) 研究小間借用申請、管理與維護。
- (8) 館際合作業務，包含文獻傳遞服務申請、經費結算沖銷及館際互換借書證業務。
- (9) 電子資源教育訓練業務，包含辦理資料庫教育訓練及受理教師申請客製化訓練等事宜。
- (10) 博碩士論文提交業務，包含辦理論文上傳說明會、審核畢業生上傳論文及受理畢業生臨櫃繳交論文等業務。

## 參、單位內控控制作業項目彙總表

圖書與資訊處內控控制作業項目彙總表

單位	內控作業項目	內控作業項目代號	風險項目	風險項目代碼
採編暨綜合業組	圖書資源採購暨分類編目作業	H0101	圖書資源採購暨分類編目作業進度落後	H1-1
	圖書與資訊處圖書館委員會作業	H0102	圖書與資訊處圖書館委員會會議無法如期召開	H1-2
讀者服務組	借書處理作業	H0201	借還未確實依程序致系統紀錄與實際借還不符	H2-1
	還書處理作業	H0202		
	館際合作(NDDS)處理作業	H0203		
	圖書問題處理作業	H0204	未落實問題圖書檢核程序致辦理賠償後產生爭議	H2-2
	圖書點收、典藏管理作業	H0205	未落實圖書管理程序致系統館藏狀態與實際不符	H2-3
	博碩士論文提交作業	H0206	博碩士論文無法完整提交	H2-4
	電子資源教育訓練業務	H0207	教育訓練無法如期辦理	H2-5

## 肆、整體與作業層級目標及風險項目對應表

整體與作業層級目標及風險項目對應表

整體層級目標	作業層級目標	風險項目代號
一、徵集採購全校師生所需之各項圖書資源(含紙本、電子資源與視聽媒體等)，並提升圖書資源經費與資源運用效益。	一、購置各系所推薦之專業學科領域圖書、期刊及視聽媒體等資源，滿足師生教學研究需求。	H1-1
	二、依循本校圖書與資訊處之館藏發展政策，充實各類館藏並尊重個別師生需求，購置所需之圖書資源。	H1-1
	三、廣納徵集各界致贈之優質圖書資源，積極擲節校務基金。	H1-1
二、加速館藏採購分編流程，縮短圖書資源從薦購到提供師生借閱的時間。	四、分類編目作業書目著錄國際標準化，並加速作業時程，便利師生取得圖書資訊資源。	H1-1
三、接軌國際書目標準，精準掌握全球圖書資訊。	四、分類編目作業書目著錄國際標準化，並加速作業時程，便利師生取得圖書資訊資源。	H1-1
四、透過圖書與資訊處圖書館委員會等重要會議及內部控制作業，建立嚴謹管制及考核機制，確認圖書資源業務的執行符合本校學術發展目標及經費的合理運用。	七、為求圖書館業務之發展，定期召開圖書館委員會，討論圖書資料購置與管理、圖書資料經費之分配、師生意見之彙整與溝通等與圖書館業務相關之事項。	H1-2
五、整健全流通系統、讀者資料及書庫與期刊管理，便捷館藏閱覽及借閱服務。整體層級目標	八、建立完善流通制度，健全圖書、期刊與讀者資料建置及服務功能，提供全校師生便捷之圖書借還服務。	H2-1 H2-2
	九、有效管理書庫及期刊空間，設定特定館藏區域，提高館藏利用資源之使用及配置效率。	H2-3
六、加強館際合作機制，暢通館際聯盟交流。	十、便捷館際合作機制，加強館際聯盟交流共享，降低典藏成本，擴充虛擬館藏。	H2-1 H2-2
七、提高電子資源使用率，完整典藏博碩士論文紙本及電子檔，有效提供師生教學研究資源。	十一、增加電子資源使用率：透過每學期舉辦各類電子資源宣導課程及受理教師申請進行客製化教學，使豐富資源得以更廣泛普及地有效運用於師生教學研究。	H2-5
	十二、完整典藏博碩士論文：透過加強審查本校博碩士畢業生繳交之論文電	H2-4

	子檔及紙本資料，落實完整保存本校學術成果產出，進而提升本校博碩士論文曝光率。	
--	--	--

註：

1.本表係為反映下列事項：

- (1) 機關關鍵策略目標已納入整體或作業層級目標。
- (2) 作業層級目標係配合整體層級目標所設定。
- (3) 應全面發掘可能影響整體與作業層級目標無法達成之內、外在風險因素，避免遺漏機關潛在之施政風險。

2.整體層級目標與作業層級目標間之關聯可以箭號表示或重複填寫方式對應。

3.以機關關鍵策略目標納入之整體或作業層級目標得不予繪製關聯性。

## 伍、風險評估

### 一、風險辨識

#### (一) 採編暨綜合業務組

為執行本處圖書館「負責蒐集教學研究資料、提供資源服務」之任務及期使各項業務正常持續運作，進而有效服務讀者，提升服務品質，在確認整體層級目標及作業層級目標後，參考「風險管理及危機處理作業手冊」中所列之風險來源，將採編暨綜合業務組各項業務進行風險辨識，一旦發生窒礙難行或異常之通報，能及時因應及處理，以降低風險。經辨識各項業務整理出可能產生之風險為圖書資源採購暨分類編目作業進度落後，以及圖書與資訊處圖書館委員會議無法如期召開等 2 項風險。

#### (二) 讀者服務組

讀者服務組之業務主要係全校圖書資源流通閱覽管理、典藏管理等相關服務，若未能順利執行，將影響圖書流通及師生借閱之便捷性，進而影響服務品質，經辨識各項業務整理出可能產生之風險包括：借還未確實依程序致系統紀錄與實際借還不符、未落實問題圖書檢核程序致辦理賠償後產生爭議、未落實圖書管理程序致系統館藏狀態與實際不符、博碩士論文無法完整提交及教育訓練無法如期辦理等 5 項風險。

### 二、風險分析

將各組業務進行風險辨識後，參考「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用之「影響之敘述分類表」(如表 1)及「機率之敘述分類表」(如表 2)，作為本處衡量風險影響程度及發生機率之參考標準，並據以計算風險值(風險值等於影響程度\*發生機率)。

表 1 影響之敘述分類表

等級	衝擊或後果	形象	目標達成
3	非常嚴重	主管機關形象受損	政策或目標大部分未能達成，遭受外界質疑程度非常嚴重
2	嚴重	本校形象受損	政策或目標部分未能達成，遭受外界質疑程度嚴重
1	輕微	圖書與資訊處形象受損	政策或目標少部分未能達成，遭受外界質疑程度輕微

表 2 機率之敘述分類表

等級	可能性分類	詳細之描述
3	幾乎確定	在大部分的情況下可能發生
2	可能	有些情況下可能發生
1	幾乎不可能	只會在特殊情況下發生

### 三、 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，將發生風險時影響程度「輕微(1)」、「嚴重(2)」及發生機率等級「幾乎不可能(1)」、「可能(2)」之交叉區域(如下表深灰色區域)，定為本次風險評估之風險容忍範圍(即風險值 $\leq 2$ 之項目)，超出此範圍(風險值 $\geq 3$ )之風險項目，皆優先納入風險處理；其餘未超出風險容忍範圍之風險項目，基於重要性原則，仍將設計控制作業，以期降低風險。

表 3 圖書與資訊處各項業務風險評量表

風險代號	風險項目	影響程度	發生機率
H1-1	圖書資源採購暨分類編目作業進度落後	1	2
H1-2	圖書與資訊處圖書館委員會議無法如期召開	1	1
H2-1	借還未確實依程序致系統紀錄與實際借還不符	1	2
H2-2	未落實問題圖書檢核程序致辦理賠償後產生爭議	1	1
H2-3	未落實圖書管理程序致系統館藏狀態與實際不符	1	2
H2-4	博碩士論文無法完整提交	1	2
H2-5	教育訓練無法如期辦理	1	1

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)			
嚴重(2)			
輕微(1)	H1-2、H2-2、 H2-5	H1-1、H2-1、 H2-3、H2-4	
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

圖 1 圖書與資訊處各業務之風險圖像

註：1.灰色區域為本處風險容忍範圍。

2.本圖係填入各單位風險評估後之主要風險項目代號。

### 四、 風險項目彙整表

風險值 $\leq 2$ 之項目由各單位進行自主管理，故無此表格。

### 五、 風險評估及處理表

風險值 $\leq 2$ 之項目由各單位進行自主管理，故無此表格。

## 陸、控制作業

依本校內部控制制度實施計畫，可接受風險值 $\leq 2$ 之項目由各單位進行自主管理，本處業務經風險評估後，風險值皆 $\leq 2$ ，進行自主管理，並持續監控風險程度並定期檢討。

## 柒、資訊與溝通

為有效處理各類資訊，並加強同仁溝通連結，使同仁確實履行職責或瞭解責任履行方式，並作為決策及監督參考，茲採取以下溝通方式及內容：

### (一) 溝通方式

- 1、內部溝通：透過不定期組內會議，瞭解同仁各項業務是否建立標準作業流程，並宣導應落實內部控制制度遵循處理機制，及建立異常情事通報管道，使相關重要資訊得以充分傳達。
- 2、外部溝通：視情況藉由公告方式對外公開相關重要資訊，並對外界提出之意見及時處理與追蹤。

### (二) 溝通內容：將各組內部控制相關資訊以紙本、電子或其他方式儲存、管理與傳達，以便連貫內部控制組成要素，包括：

- 1、控制環境：經由對同仁宣導各項業務職掌及策略目標關係，有效營造控制環境。
- 2、風險評估：在進行風險評估時，將內部控制制度之品質納入考量因素。
- 3、控制作業：以書面訂定各項業務之控制作業，便於同仁瞭解遵循，並掌握控制重點。
- 4、監督：依各項文件檢視內部控制制度是否存在及持續運作，並依自行評估結果追蹤辦理情形。

## 捌、監督

為落實各項業務控制重點之管控，並降低風險以達成目標，本處各組乃採取以下監督機制：

- (一) 例行監督：由各組內部各單位主管例行督導各項業務。
- (二) 自行評估：承辦業務同仁應每年自行評估一次各項業務流程之設計及執行之有效性，並檢視是否有新型業務需建立標準作業流程並納入控制作業，並就各項業務填報作業層級自行評估表，簽請單位主管審核，作為評估整體層級控制作業之參據。
- (三) 內部稽核：本處各組應針對主要風險作業項目每年至少辦理一次內部稽核。內部稽核工作包括：擬定稽核計畫、蒐集稽核佐證資料及製作稽核紀錄等事項，就稽核發現之優缺點及改善建議作成內部稽核報告，提報本校內部控制稽核小組。