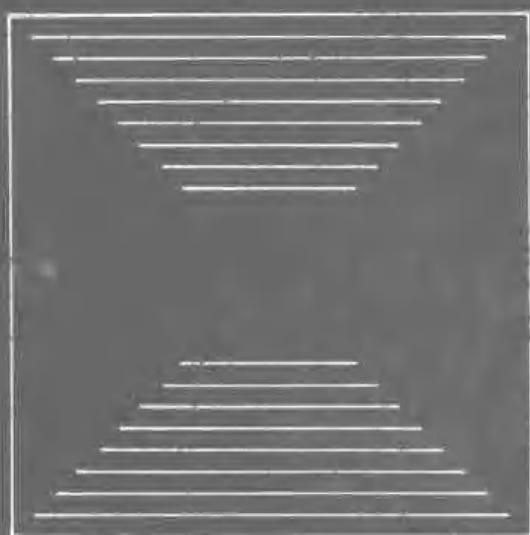




# 文書處理基本概念

李文台 編譯



74.14  
文書處理基本概念

WORD PROCESSING

ESSENTIAL CONCEPTS

MARILYN K. POBYK 原著

李文台 編譯



389576

五南圖書出版公司 印行

## 文書處理基本概念

中華民國 75 年 6 月初版

編譯者 李 文 台  
發行人 楊 榮 川  
發行所 五南圖書出版公司

局版臺業字第 0598 號  
臺北市銅山街 1 號  
電話：3 9 1 6 5 4 2  
郵政劃撥：0 1 0 6 8 9 5-3

印刷所 茂榮印刷事業有限公司  
臺北縣三重市重新路五段 632 號  
電話：9951628 • 9953227

基本定價：3.34 元

(本書如有缺頁或倒裝，本公司負責換新)

# 新時代電腦文庫

總 主 編

范 光 陵 博士

美國斯頓蒙大學企管碩士  
美國猶他州立大學哲學博士  
美國哥倫比亞大學超博士研究  
美國加州大學院士

會 任

美國IBM電腦公司系統分析師  
美國猶他州立大學電腦研究計劃主任  
美國加州大學教授  
國立中興大學企管系系主任  
逢甲大學電腦系系主任  
文化大學電腦研究所所長  
國立成功大學商學院院長

榮 膺

美國傑出學者獎  
美國國際傑出人物獎  
泰國電腦成就獎

現 任

國立中興大學教授

# 新時代電腦文庫

## 總主編序

十年前我在美國哥倫比亞大學作超博士研究，主攻人機模控學——也就是研究人類和機器間，如何彼此模仿及有效控制的一門新科學時，接到德國國際會議中心的電話，要我擔任該會舉辦之國際研討會講座。會議是在西德的柏林市舉行。參加者有世界各國電腦專家多位。擔任講座的有美國、日本、奧國、加拿大、意大利、蘇聯、德國、英國、法國等電腦界人士。

閉幕的前一天晚上，大會執行長華特博士在高聳雲霄的自由之針上的旋轉廳，請全體講座吃德國南部名菜豬蹄，並用巨杯喝慕尼黑啤酒。酒過三巡，歌唱十遍之後，華博士說：「全世界都希望聽聽各位的高見，究竟十年後電腦會如何？廿年後會如何？」各國講座即席紛紛發言，又要我作了一個報告如下：

- 一、十年後快速成長的電腦會又小、又快、又好、又便宜，人人買得起。
- 二、十年後電腦將進入辦公室、進入社會、進入家庭，連兒童也要學電腦——電腦文庫將成必備讀物。
- 三、廿年後電腦將從無思考力變成有思考力。
- 四、廿年後電腦將使不懂電腦的人變成功能性文盲。

今天看起來，第一及第二個預測都已應驗了。而日本、英國、美國更自前年起，紛紛從事第五代電腦的設計及製造。我國有識之士，已於今年起一再研究第五代電腦之問題及發展。而即將來臨之新電腦將是一個具有智慧及思考力的機器。他可以讀書，可以與人類以語言交談；如果配在相關機器上，便近乎一位又聰明又能幹的人類。這種電腦系統預計於十年左右完成，一定更會形成新時代的科技及人文大革命。

第三項預測將在各國的大膽革新下實現，而形成對吾人生活及文化之重大衝擊。就第四項而言在那個時候認得「電」字，也認得「腦」字，而不知「電腦」二字加起來是什麼意思的人，便不再是被「新書香社會」尊敬的人士。

我國的知識水準一向不錯，一般說來大專程度以上者約有百分之五，中學程度百分之四十，初中以下百分之五十五。而臺北市之大專程度更高達百分之十四，「文盲」實在很少。在這樣漂亮的統計數字下，我們的「電腦文盲」是多是少呢？

做電腦文盲並不可怕，只要你有「三念」原則就不怕了——那就是要有「念」頭來學習電腦；學後必須要能改變舊觀「念」成為新觀「念」。

這個時代更是「電腦兒童」時代，他們生在電腦時代，所以愛電腦，不怕電腦，電腦可成為他們生活的一部份，他們與電腦在一起覺得很自然；正如許多生在農村社會的人，愛瞎子、愛竹馬一樣的自然。這個時代的兒童不會成電腦文盲，也不應該成為電腦文盲；尤其是我們中國的兒童們，他們出生在電腦時代，他們將在國

際商場上為國家作一名鬥士。我們都希望子女成龍成鳳，為什麼不早讓他們學這一個最重要的工具及文化呢？我們都知道練武功要從小開始，學芭蕾，學鋼琴要從小開始，而且越早越好；為什麼學電腦不能從小開始？為什麼不准他們玩他們自己新時代的電腦，偏要他們玩「舊時代」的毬子和竹馬？

如果我是一位「電腦文盲」，我會自己先從事「新識字運動」；而不把「上古史」硬拿來束縛住「電腦兒童」及「電腦文盲」們的手腦。須知新時代已迅速而堅決地來了——現在是「鯨魚」飛上枝頭變「鳳凰」的最後機會。

我國電腦資訊的急速發展有目共睹；在發展及成長過程中，陣痛是免不了的，但如不能懷有「臨事而懼，好謀而成」的心理，則美國奧斯邦電腦公司、德州儀器公司及阿他雷公司、富蘭克林公司等，在電腦發展上的失敗，便是殷鑒不遠。所以我們有必要提出檢討，提出改進方法，因為自「1984」年起不過十年左右，「有思考力」的電腦便將誕生了。

要有效促進我國電腦成長，吾人必須積極從事十個新方向：

- 一、輸出要重點突破，不可兼容並包——吾人有較廉價之技術人才、聰明苦幹之知識份子，但限於國力資源及學識，還是抓住幾個重點發展為佳。
- 二、要注意「顧客為主」原則在開拓市場上之意義及價值，不可把生金蛋的鵝趕走。
- 三、造成容許發展之電腦環境及市場，不可朝令夕改；不可因噎廢食；不可過份干涉；應多獎勵學習。

- 四、電腦成長要以「行銷導向」不可以「生產導向」。
- 五、全國修訂不合時宜之法令解釋，行政管轄權及書刊，並引進新知識，以配合新時代之新需要。
- 六、由政府及民間合作成立全國性公正而客觀之電腦資訊委員會，以求統一意見，教育及導引各界，事先準備，迎接新時代。
- 七、用新人行新政——須知在電腦時代，善意的無知為害之烈勝於惡人——因惡人易為人知而加以防範。
- 八、要學習以新管理方法來管理電腦資訊之成長——要學習如何來管理電腦資訊之成長，要重視電腦成長戰略，而不可用「農業波」或「工業波」時代之舊觀念，來管理「電腦資訊波」時代之新成長。
- 九、要把握市場、原料及知識來源——不可俯仰由人，靠天吃飯，要研讀先機、未雨綢繆。
- 十、發動全民力量加入發展電腦之通盤策劃及推廣——須知以全國之力，公私合作，仍不見得能容易應付的挑戰，怎可以有限的人力挑上太重的擔子？！

所以，五南圖書出版公司發行人楊榮川先生開拓「新時代電腦文庫」的魄力與努力，是配合全民發展電腦資訊運動中，堅定而有力的一步。新時代電腦文庫將敦請最好的人才來著述及翻譯最新的學問及出版物。凡是與電腦有關，且有重要性或實用性的新知，均在網羅之列，希望「新時代電腦文庫」，將成為中國電腦發展史上，又一個新的里程碑。而個人才疏學淺，得以參與此一新時代新工作；其惶恐，其愉快，又豈這一篇序文所能表達。

## 發行者言

范光陵博士被稱為中國電腦之父。他首先在國內揭開了電腦啓蒙運動；他舉辦了中國第一屆人造智慧會議；寫了整個中國第一本電腦書「電腦和你」——是海內外千千萬萬中國人看過的第一本電腦書，他創造了「中文電腦化」，「電腦中文化」的新觀念；舉辦了中國第一屆中文電腦會議；他和有志之士共同創辦了中國第一個全國性電腦團體，也擔任過十次國際電腦資訊會議主席；中國第一任電腦研究所所長，第一任電腦科主任及第一任電子計算機系主任，又主持過中國第一次電視電腦節目。在中國電腦史上他創造了許多第一，也使得新時代的其他新人物，更進一步創造了許多第一。

新時代電腦文庫能由范光陵博士擔任總主編，實在是一件很榮幸的事，相信在他的策劃主編之下，配合碩士級以上的電腦編譯人才，必定能夠達到「不是好書不出版，出版的都是好書」的嚴格要求，共同為中國電腦化，盡一份心力。

楊 榮 川

# 序 言

## 給學生的訊息

## A MESSAGE TO THE STUDENT

文書處理基本概念一書能使你對目前商用辦公室的資訊有所了解。就如同大部分的人們一樣，在開始時大家都會有點興趣，也可能會對即將來臨的事件有點感到好奇與敏感。但你可能曾碰到一些使辦公室工作能更有效率的新機器。而文書處理這些機器與相關型式的裝備，則為完成此職務的簡單工具。在本書中，你將會學習到這些工具到底能作些什麼，與它們為何那麼重要的原因，這對目前辦公室所執行的工作種類與數量，確實是很重要的。

商用辦公室會在型式上發生了一些變異。一些為在非常快速運轉的環境中，一些卻在很安詳平靜的環境中；一些非常地輕鬆；而其它的一些卻能在快速運轉與輕鬆的氣氛中取得平衡。但所有辦公室共同的特點是，它們皆被電子世界的發展所影響著。在文書處理基本觀念一書中，你將會學習到這些發展，與有關它們

## 2 文書處理基本概念

改變辦公室工作的特殊方式。

文書處理基本概念一書，共分為八章。在本書中處理了文書處理裝備與程序，在辦公室程序上所發生的衝擊。在第一章至第五章中包含了文件如何創建與如何使用文書處理裝備處理的敘述，文書處理裝備到底如何建檔，與辦公室的精確實體安排如何被新的裝備所轉換之類的問題。在第六章中討論了資訊複製、溝通、分配、儲存與存取的各種方法。它也處理了電腦與裝置能夠連通的各種方法。最後，第七章與第八章描述了職員與目前辦公室的環境與程序之間的關係。當你開始在找職業時，這些章節包含了你所將要尋找的有價值資訊。

文書處理基本概念一書是為“使用者友善性”而設計的，此即，它是為讀者而設計的。其目的為在給與讀者有最清晰、最大的資訊數量，與最容易了解的方式。一些設計上的特點使上述設計成為可能。一些實際的情況將在本書的文件中出現，而使你有範例可供印證，而且可以澄清重要的觀念。在本書中，你將會發現到圖表、照片、與其它可供辨別的裝備、程序、系統與在本書中所描述的特定文件。而且，你將會注意到一些字句是用斜體型式所印出的。這些在文書處理中皆是關鍵性的名詞，它們不但在句子與段落之內作定義，而且在本書後面的字彙中也再度地作出定義，當你想要迅速地複習名詞時，你將會發現到，它實在非常地有用。

在每一章後面的摘要、字彙列表、與一連串的習題，將幫助你複習最重要的觀念。在每一章中的個案研究，將使你有機會將

你所學的應用至實際的情況中。

你的未來工作與現代化科技是密切相關的。文書處理基本概念一書，已經發展出能幫你熟習科技發展的方法，而且它能幫你獲取對事業目標的信心。本書可作為你自己在現代化辦公室中的伴侶，你能夠繼續地使用，而使它成為基本辦公室資訊的重要資源之一。

在此感謝林傑斌與劉文麒作了修改稿件、統一名詞的工作，而使本書的錯誤能儘量地減少，但謬誤之處在所難免，尚望海內外先進交流意見，以使本書能夠較好地改正錯誤。

李文台 1984年11月  
於高雄鳳山

# 文書處理基本概念

## 目 錄

### 第 1 章 改變中的辦公室 1

技術和你 — 2

技術和辦公室 — 3

- 設立階段：三大發明 4

- 改變中的辦公室 10

資訊和辦公室 — 12

- 辦公室的目標：管理商業資訊 13

- 資訊的定義 13

- 文書工作日益增加的問題 14

- 辦公室內的生產力 16

資訊處理循環 — 17

- 輸 入 19

- 處 理 19

- 輸 出 21

- 分配／通訊 22

- 儲存和檢索 22

在資訊處理中文書處理所扮演的角色 — 23

- 文書處理設備的發展 23

- 人們：文書處理與資訊系統中的主要因素 26

## 第2章 文 獻 31

資訊處理 / 32

分配資訊 / 33

商業通訊的種類 / 34

• 通 信 34

• 報 告 35

• 統計表 36

• 格 式 37

• 其他文件 39

文件在文書處理中的分類 / 40

• 短且快的文件 40

• 重覆的文件 40

• 摘要板 41

• 冗長的文件編輯文獻 44

文書處理在商業上的應用 / 45

• 法律方面 45

• 醫藥方面 47

• 銀行方面 48

• 保險方面 48

• 其他方面 50

## 第3章 輸 入 55

文件創建的方法 / 56

• 普通書法 57

• 速 記 57

- 打入粗略的草稿 59
- 機器筆錄 60
- 聲音儲存媒體 / 61
  - 內部儲存媒體 62
  - 離散的媒體 63
- 筆錄與抄寫機器 / 66
  - 手提式筆錄器 67
  - 桌上型筆錄器 68
  - 中央式記錄系統 69
  - 電腦輔助抄寫 72

## 第4章 文書處理的裝備 / 79

- 文書處理機是什麼? / 80
- 文書處理機的組成 / 81
  - 鍵盤 82
  - 內部處理器 83
  - 儲存 85
  - 印字機 86
  - 顯示 86
- 盲目式的裝備 / 86
  - 現代文書處理的開始 88
  - 改進 91
  - 目前盲目的文書處理機 91
  - 線性顯像文書處理機 93
- 顯示文書處理機 / 94
  - 螢幕 95

#### 4 文書處理基本概念

- 基本鍵盤 102
- 內部處理器 104
- 儲存 106
- 印字機 110
- 如何使用顯示文書處理機 116
- 顯像文書處理機能作些什麼 119
- 以軟體為基礎的特殊結構 121

### 第5章 辦公室組織與裝備結構 131

- 文書處理系統的來臨 132
- 自動化的理由 132
- 可行性研究 133
- 集中式文書處理 135
- 專業化 135
- 設備的選擇 136
- 集中式系統的工作流程 137
- 中心監督與操作員 138
- 辦公室設計 140
- 集中式文書處理正負面 140
- 分散式文書處理 141
- 衛星 142
- 分散式系統的工作流程 143
- 衛星操作員 144
- 衛星設計與裝備 144
- 分散式文書處理的正負面 145
- 傳統式設置中的文書處理 146

- 辦公室裝備 147
- 傳統設置中的工作流程 147
- 秘書的責任 148
- 傳統設置中的文書處理：正負面 149

#### 辦公室工學 150

- 辦公室景觀與設計 150
- 裝備設計 153
- 燈 光 153
- 噪音控制 153
- 溫 度 154
- 濕 度 154

#### 文書處理系統結構 155

- 獨立式 156
- 群集系統 156
- 分時系統 160

## 第6章 資訊系統 169

#### 系統步驟：電子整合 170

- 電 腦 170
- 行動中的整合系統 174

#### 輸出：複製圖示 176

- 複製圖示的方法 176
- 組合的方法 180
- 辦公室複製圖示系統 180

#### 分配與通訊 181

- 美國郵政局 182