

立法會
民政事務委員會

各位會員：

圖書館官僚事件

本人乃公共圖書館退休員工，任職圖書館達17年，為文書員工代表有10年之久，熟悉圖書館運作。就圖書館服務，多次致函康文署署長陳述事項，要求改善圖書館服務。於2010年1月5日，總館長胡文焯先生回覆本人的電郵(見附件1)，內容不盡不實，除扭曲本人原意外，更隱瞞事實，以致圖書館服務停滯不前，現列舉事項如下：

〈一〉電腦系統漏洞多，未能與時並進

電腦系統物非所值

2 1993年，前區域市政局轄下圖書館最初引入了電腦系統。兩年後，前市政局圖書館相繼啓用同一套電腦系統。於1999年，立法會財委會批准以122,750,000元提升兩局圖書館的電腦系統，及至2001年初，分階段合併上述兩套圖書館電腦系統，供康文署轄下圖書館使用。故此，圖書館管理階層應有足夠時間來準備及認知電腦系統的運作。可是圖書館電腦是一個落後的系統，功能差，為先進國家棄用，嚴重影響服務。2000年間，有傳言該電腦公司早已倒閉。

電腦系統亂象紛呈，嚴重影響圖書館服務

3 一向以來，在借還圖書館資料或償還過期罰款後，電腦沒有發出收據或畫面讓讀者核對。2000年，兩局合併後，電腦系統沒有定期追討過期罰款的機制，圖書館紀錄累積多年欠收罰款，最後為審計署所審批。圖書館修復有關該追討罰款系統後，再行向市民追收多年前的罰款，市民被迫向傳媒作出申訴：(例一) 於2007年6月6日，蘋果日報題為向市民追討12年前未還書罰款，並透露康文署接管公共圖書館7年以來，未有點算藏書，且不着緊追討逾期罰款，當中有為數20萬元罰款拖欠超過6年。

(例二) 於2007年10月8日，東方日報題為康文署僵化、亂追數擾民，並報導康文署錯漏百出的事項。

(例三) 於2008年9月21日，東方日報題為追11年前罰款，康文署混帳。

(例四) 於2007年2月3日，太陽報報導讀者向圖書館賠償報失聖經，電腦記錄錯以英鎊計算，為原書價的十五倍，於是向圖書館管理層及其他部門投訴，但不得要領，最後要經由特首辦更正事項。

4 申訴專員公署於2002年，檔案編號OMB 2002/0534，就讀者還書問題向康文署提出多項建議，包括提升電腦功能，以方便讀者即場核對還書記

錄，避免有任何爭拗及誤會。奈何圖書館將申訴專員之建議置若罔聞，敷衍了事，至今仍未解決即場核對還書記錄。

5 由於過期罰款所涉及的款項不多，大部份讀者在極度不滿的情況下繳交了事；亦有部份投訴個案由館長自行註銷。遇有讀者爭拗罰款及欠還書籍的問題，以多重標準處理，務求解決讀者問題，以避免讀者向外投訴。上述過期罰款問題，反映圖書館電腦系統合併後，系統的功能及可容納的數據跟不上新增的服務及用量的增長。圖書館陽奉陰違、黑箱作業、有法不依，嚴重影響圖書館服務，於此可見。

申訴專員公署評論電腦系統有漏洞

6 一向以來，圖書館電腦系統弊端的嚴重問題，不為外人所知。於2008年中，本人的圖書證電腦檔案有欠款紀錄，在追查下亦不知甚麼原因，於是向申訴專員申訴。至2009年3月16日，申訴專員公署於(本人)檔案編號OMB2008/4222批評“圖書館的電腦系統既不能記錄負責借還服務職員的身份，亦無法識別圖書館資料的借出方法”，證明圖書館電腦有保安系統漏洞的存在。因此，讀者報稱從未借閱圖書館資料及欠交過期罰款是與電腦系統漏洞有關連的。

7 此外，圖書館實施電腦化至今，職員可在圖書館電腦上可輸入讀者的中文或英文姓名、或身份證號碼、或圖書館I/D號碼等便可隨意查核讀者的個人資料(包括讀者的姓名、身份證號碼、出生日期、地址，及電話等)。更不幸的是，竟沒有有關職員身份的記錄，及經由那一部電腦去查閱讀者的個人資料，圖書館電腦的保安系統漏洞是與私隱條例背道而馳。圖書館黑箱作業、瞞天過海，於此可見。

8 於2007年2月立法會財務委員會批准撥款196,467,000為康文署轄下圖書館「更換圖書館電腦系統」。請注意上述更換計劃應早從2007年開始，而電腦系統漏洞於2009年為申訴專員公署揭發。為防止新電腦系統重蹈覆轍，物非所值，及圖書館決策人巧言令色、隱藏實情，請各議員留意及監察新電腦系統運作。

〈二〉2007年圖書館委員會建議報告誤導立法會

未有邀請圖書館文書代表參與會議

9 2002年圖書館顧問報告的建議內容：「政府為公共圖書館制訂策略計劃時，定會考慮顧問研究的結果及建議、員工及公眾人士提出的意見，以及其他相關因素。」；另外於2007年6月18日圖書館委員會報告呈交立法會(立法會文件CB(2)2042/06-07(3)號文件，第3點)內容：「委員會在制訂建議時，一直主

動聯絡本港圖書館的持分者，徵詢他們的意見。此外，委員會也召開了多次專題討論會，與非政府機構、……文學藝術顧問和圖書館職員會面。」，其實圖書館管理階層是沒有諮詢圖書館前綫文書員工，及邀請文書代表參與圖書館委員會會議。總而言之，圖書館管理階層存心隱瞞圖書館委員會及民政事務局去誤導立法會，目的是避免前綫文書員工在會上講出工作上的問題。更遺憾的是，助理署長(圖書館及發展)李玉文先生先後不一，以不同的理由去解釋不邀請前綫文書代表出席會議的原因，其實是欲蓋彌彰，及掩飾事實。

圖書館諮詢委員會急忙制定十年計劃，未有公開諮詢內容，匪夷所思

10 根據總館長胡文焯先生的電郵回覆表示，“因應「圖書館委員會」的相關建議，在2008年5月成立「公共圖書館諮詢委員會」，成員來自教育界、文化界、青少年服務界、資訊科技界、政府和商界等社會不同界別。”並隨即在2009年2月制定了十年計劃《香港公共圖書館2009至2018年策略計劃》，以闡明理想、使命和重點策略，作為圖書館未來十年發展規劃工作的指引。(請注意：上述的界別代表是如何獲得推薦及委任呢？再者，更沒有圖書館持分者《圖書館員工》的參與！眾所周知，前綫員工每天接觸數以上萬的市民，並熟悉圖書館運作。排斥前綫文書員工代表(圖書館持分者)參與會議是匪夷所思，因為所有界別代表都比不上圖書館文書員工更熟悉圖書館的運作。

11 2009年11月9日，觀塘區議員鄧咏駿先生於經濟日報表示：“『區會有責無權，難反映民意』，最近康文署與圖書館諮詢委員會，無聲無息地制定了《香港公共圖書館2009至2018年策略計劃》，為圖書館的未來發展定下長遠方向。康文署圖書館館長，會為購買門口地毯的撥款親臨區議會解說，但這樣重要的文件，區議會卻沒有被列為諮詢對象；而圖書館諮詢委員會內，亦沒有區議會的代​​表。市民誤以為區議會負責管理圖書館，寄望區議員能反映民意，但實情是區議會負責出錢，出面「揩飛」，卻無法參與圖書館實際的運作及長遠發展，這種有責無權的運作體制，無論對公民參與、圖書館的發展，以及地方行政，皆甚為不利！”

12 此外，2009年11月18日，中西區區議員陳財喜先生於成報表示：“自去年初政府推行地方行政改革，圖書館設施已交由康文署共同管轄。但所謂的「共同管轄」，其實只限於游說區議會撥款改善圖書館的設施和舉辦活動；而負責制訂發展策略的圖書館諮詢委員會，卻無委任區議會代表。區議會是收集民意的重要途徑，與其建立緊密的合作關係，定能更有效地拓展圖書館服務，為未來的發展提供寶貴的意見。”

13 2008年初，政府增設18位高級圖書館館長，(每位職薪中位數約7萬元)及1位總館長(職薪約9萬元)分佈於各區區議會參與區議會會議，何以要在短時間下匆匆制定圖書館十年策略計劃而無諮詢各區議會呢？真是匪夷所思！此

外，兩位不同區的區議員不滿圖書館向區議會所諮詢的事項只是圖書館的設施和舉辦活動，卻無法參與圖書館的長遠政策！與兩局時的政制有天壤之別！當時兩局是有專責議員為圖書館問題審議及監察。政府所推行的地方政策是否被圖書館官員瞞天過海及隻手遮天呢！

〈三〉處事官僚，有法不依，放縱監管

館長抗拒履行職務於圖書館查詢櫃檯，及相關的虛假數據

14 以地區圖書館為例，職系編制於圖書館開放時間共有3 1/2名館長輪流當值。查詢櫃檯設有齊全的文儀用品，包括圖書館電腦系統及電話等，館長除可在查詢櫃檯處理文書工作外，更可即時回答讀者的問題。

15 康文署助理署長(圖書館及發展)李玉文先生於1999年7月19日向各市政局圖書館館長發出通告，其中第4段內容：「詢問處應盡可能由圖書館助理館長當值，以便即時解答讀者查詢及處理突發事件。」(請注意：館長職系有足夠人手編制安排於查詢櫃檯。)及於2001年9月26日文書員工與總館長會議的會議紀錄第73段內容：「借書櫃檯和詢問處的工作性質並不相同，故此助理館長或館長在櫃檯幫忙不應當作在詢問處當值。」所以館長當值於該查詢櫃檯是其重要專業職責及主要工作崗位，是不能由其他職系員工取代。從2000年開始，在不同的員工會議上，文書員工代表不約而同反映大部分館長漠視其應有的職責而拒絕履行其職務於查詢櫃檯當值，櫃檯形同虛設。圖書館管理階層有法不依，放縱監管；館長寧退居幕後於辦公室內閒談，櫃檯形同虛設；其他職系職員則甚少巡視圖書館，所以圖書館秩序是混亂。

16 此外，查詢櫃檯設有值勤更表放於當眼處，每當讀者向館長查詢事項後，值日館長便須將該事件記錄於事件簿中，而每月解答讀者的數據便呈交圖書館行政組統計相關資料。由於館長甚少在查詢櫃檯履行其職務於查詢櫃檯，而每月所呈交的數據差距不能太遠，否則有關館長要詳細解釋原因，館長便強將數據上調以符合規定。所以記錄讀者的查詢數據每月比較相對不遠，但都是失實的記錄。

17 總館長胡文煇先生並沒有交代館長的職責要按其編更時間當值於查詢櫃檯，及每月要向行政組呈交館長的查詢數據。更甚者，每區所增加的高級館長都沒有認真去巡視轄下圖書館，及核對數據資料，因為一向以來，都是館館相通。

〈四〉內部運作混亂，黑箱作業，管理落後

康文署處理報失書籍程序有失誤，誤導讀者

18 兩局時代，讀者報失圖書館資料後，圖書館根據圖書館法例，要讀者按該資料的價錢及(如有)包裝費用，及其總數的20%賠償給圖書館。如讀者尋回該圖書館資料，圖書館便會退還所收取的賠償款項給讀者。

19 康文署成立後，圖書館沒有安排退款給讀者的機制。讀者向圖書館申報失書要在申報的表格上簽署確認“一經繳付，概不退還”。當讀者尋回報失的圖書館資料交還圖書館，圖書館卻要讀者取回該項圖書館資料回家。這是有誤導讀者之嫌！以為可以在圖書館購買書籍。2005年3月，法庭裁定一位讀者虛報報失圖書館資料共達83次罪名成立，這是否由於圖書館的管理混亂而誤導讀者呢！2010年5月13日，一名學生向高等法院上訴，指稱遭中央圖書館職員誤導，以為答題簿可以帶走，最後獲判得直。兩宗案件是有雷同之處。

20 再者，總館長胡文煇先生在電郵回覆中表示“於案件審結後，在2005制定尋回已報失圖書館資料的退款機制及修訂圖書館運作手冊，以改善有關的運作程序。”雖然有關機制在2005年才再實施，但讀者於2000至2004期間賠償遺失圖書館資料的讀者，他們並不會知悉該退款機制在2005間已實施，他們還被迫要簽署確認付款後不能退還的申報表格。現在胡先生承認圖書館當年的錯誤，(沒有安排退款的機制，要讀者簽署確認圖書館不會退款，及要讀者自行保留尋回的失書) 圖書館應改弦易轍，尋回讀者的資料，然後發信通知讀者退回款項的機制。在發信後的七年內，讀者可交還報失的書籍及申請取回已繳付的款項。

市民不滿圖書館延長新開放時間的安排

21 總館長胡文煇先生於2009年9月4日的電郵回覆是“在日後檢討圖書館服務時定會一併考慮本人的建議”(請參閱附件2，2009年9月4日的信件)。現在胡先生最新的回覆是“未能接納有關建議的理據”(請參閱附件1，第7段。)胡先生處事反覆無常，亦是圖書館慣常的處事作風。茲簡述事件如下：

22 兩局時代開始，圖書館從未有一個統一開放時間。當時，新界圖書館每周開放6天，共62小時，主要的是在星期一或四休息一天；而市區圖書館每周開放7天，共61小時，每天開放時間較新界少。

23 2007年，由於西貢區議會有足夠資金可作為圖書館先導計劃。圖書館安排延長圖書館於休息日下午開放，當試辦計劃完成後，該區市民、區議會、及大學研究報告等皆滿意延長開放時間的安排。

24 2008年5月，特首曾先生宣佈由政府撥款，統一延長圖書館開放時間。圖書館便以西貢區議會圖書館為藍本，延長全港地區圖書館至每周開放致71小時。可是圖書館管理階層卻忽視市區圖書館每周開放7天，很多市民慣性或有需要於星期一或四上午到圖書館。延長開放時間後，反令市民於該段休息日(星

期一或四上午)不能到圖書館，令市民不滿。由此觀之，本是一項良好的行政措施。但由處事官僚的官員去策劃及執行，竟變成令市民不方便。(請參閱附件2，6封信件。)

25 申訴專員公署於2002年及2009年的建議報告；審計署於2002年及2008年的審計報告；漠視圖書館顧問報告的建議及違反圖書館委員會建議報告的內容等皆反映圖書館辦事陽奉陰違、黑箱作業、敷衍塞責，管理階層巧言令色、瞞上欺下、隱瞞事實，官僚架構、疊床架屋、效率低劣。總括來說，圖書館習非成是、習以為常、官僚心態、積習難返。

市民：朱景源謹啓

二零一零年六月九日

附件1：總館長胡文煇的電郵

附件2：市民不滿圖書館延長開放時間的安排

Re: 公共圖書館官僚事件及建議

2010年1月5日 星期二 上午 11:53

致：朱景源先生

朱先生：

謝謝您給民政事務局局長的函件，表達您多年來對公共圖書館的運作和服務的關注，以及提出多項建議。民政事務局局長已知悉，並授權本署跟進有關事宜，現謹覆如下：

(一) 館長在讀者諮詢處當值

關於圖書館館長職系人員在讀者諮詢處當值的安排，本署已分別於二零零五年十二月二十一日及二零零六年二月十五日的回信(參見來信附件 2和附件 4)中，作出詳細解釋，故不再在此重複。

爲了統計讀者使用一般查詢和諮詢服務的數據，圖書館內各服務台職員均須將讀者親身和電話查詢資料作簡單分類紀錄，而圖書館館長/助理館長會綜合各服務台的查詢數據，再附加透過信件、傳真或電郵等其他途徑收到的讀者查詢資料，定期交圖書館行政組以統籌讀者查詢的統計總數和相關資料。

(二) 圖書館電腦系統

就有關香港公共圖書館電腦系統的登入及使用程序，以及圖書館的跟進工作，本署向申訴專員（個案編號 OMB2008/4220）的覆函中已有充分闡述，而申訴專員亦已給您回應(請參閱來信附件 6)，故不在此再次重複。

圖書館一向重視員工提出改善圖書館電腦系統的意見。在考慮每項建議的可行性時，館方須詳細分析其成本效益及參考其他決定因素，以確保資源運用得宜。另外，本署現正積極進行更換圖書館電腦系統的計劃，新系統將可提升員工的工作效率及進一步改善運作流程。

(三) 處理「報稱從未外借圖書館資料」的程序

圖書館已有既定的程序處理讀者報稱從未外借圖書館資料的情況，職員須因應讀者過往曾否有類似個案，而採取不同的跟進程序。根據有關指引規定，假若同一讀者在最近兩年內提出多於一次從未外借圖書館資料的聲明時，文書職

員便須將個案轉介給當值圖書館館長處理，圖書館館長須對個案進行深入調查，例如面見有關讀者及安排於十二個月內尋找有關資料十三次，圖書館館長必須審視搜尋結果和讀者所提供的資料，才可決定讀者是否需要對有關圖書館資料承擔責任。

圖書館資料屬政府公物，本署需審慎處理，不能假定所有讀者報稱從未外借的圖書館資料，皆因員工的人為錯誤或電腦系統的漏洞而產生，使全部有關讀者無需負上任何責任。圖書館接獲讀者聲明書後，會按既定程序及指引跟進調查，期間已恰當地保障了有關讀者外借圖書館資料的權益不受損害。

(四) 處理報失圖書館資料的程序

本署於 2004 年發現首宗讀者濫用報失圖書館資料機制的個案，一名讀者利用有關機制虛報失書，並繳交資料補購費用企圖將圖書館資料據為己有。當年本署在徵詢律政署的意見後，除了向有關讀者採取法律行動外，亦於案件審結後，在 2005 年制定尋回已報失圖書館資料的退款機制及修訂圖書館運作手冊，以改善有關的運作程序。雖然有關機制在 2005 年才實施，但若有讀者於 2000 至 2004 年期間賠償遺失圖書館資料後尋回有關資料，他們仍可於賠款日起計七年內，按照新機制申請發還因遺失圖書館資料而繳付的賠款。

(五) 日常運作程序(外借及預約圖書館資料)

一般情況下，各圖書館職員均依照「運作手冊」所列明的程序為讀者處理借還及預約圖書館資料。然而，為因應讀者的需要及提供優質的圖書館服務，圖書館館長在特殊情況下(例如家長替年幼子女，或家人因健康理由或其他特殊理由無法親身到圖書館)，可行使酌情權准許讀者為家人外借圖書館資料，但職員會核對讀者記錄，以確保資料屬實。至於預約圖書館資料，職員會以公平原則處理各讀者的要求，圖書館館長亦會因應個別特殊原因，考慮及衡量應否行使酌情權。

(六) 預約圖書館資料服務

正如在下文第(十)段解釋，香港公共圖書館館藏是以一體化的模式發展，個別圖書館館藏須與其他圖書館的館藏互相配合和互補不足；市民可使用香港公共圖書館聯機檢索目錄，瀏覽及預約各間圖書館的館藏。透過預約服務和館際互借安排，既能滿足市民對不同藏書的需求，又能加強資源的運用效益。現時，預約資料一般可於一星期內送到讀者所指定領取的圖書館，讓讀者借閱。

(七) 圖書館新開放時間的安排

就您多次電郵來函提出對圖書館新開放時間的意見，本署已分別於本年七月二十一日及八月二十一日的電郵覆函中，作出詳細解釋及陳述未能接納有關建議的理據，現不在此重複，請您參見來信附件 12 及附件 14。

(八) 推廣活動和宣傳刊物

香港公共圖書館舉辦的推廣活動都是依據系統的既定目標和發展方向，以及市民的需求和興趣而策劃和設計的。至於活動宣傳刊物的派發，圖書館現時已有適當分發安排，我們會按宣傳刊物的內容、受眾及宣傳策略，靈活地把宣傳刊物分送到本署轄下及其他部門的政府場地、學校和相關團體，作廣泛宣傳；另外，圖書館會因應不同活動而調整宣傳方式；圖書館亦有機制在活動完成後進行檢討，作為日後參考和改善之用。

(九) 宣傳衛生訊息及讀者教育

為防範人類豬型流感擴散，各圖書館已依照政府的指引，加強場地的清潔和消毒工作，包括在大堂 / 入口處或適當的位置設置自動消毒洗手液機。此外，中央圖書館、各主要及分區圖書館已聘用健康大使，除了協助和勸喻讀者保持場地的環境衛生外，亦會主動向讀者宣傳抗疫及提倡個人健康和衛生的訊息，以進一步提升市民的衛生意識。

在讀者教育方面，香港公共圖書館一直有舉辦各類型的活動，以推廣及教育市民善用圖書館的館藏和設施。這些活動包括定期的讀者教育活動、不定期的學校 / 團體參觀圖書館活動、學校文化日等，圖書館館長除了指導讀者使用圖書館的服務及資源以滿足其資訊需求外，並會教導他們遵守圖書館的使用規則，以及珍惜和愛護圖書館的公共資源。除此之外，圖書館亦透過張貼及派發不同的宣傳海報和單張等多種途徑，作出廣泛宣傳；圖書館職員也會在平日為市民提供服務的同時，向讀者宣傳愛護公物的訊息。

(十) 館藏及購藏政策

香港公共圖書館的館藏是以一體化的模式發展，以配合整體社會的需要，為市民提供優質及均衡的館藏。公共圖書館透過分佈於各區域五個層次的圖書館（中央、主要、分區、小型以及流動圖書館），為不同年齡及階層的使用者提供多元化的館藏。各個類別的圖書館會因應特定目標和服務對象提供合適的館藏，個別圖書館館藏須與其他圖書館的館藏互相配合和互補不足。市民可使用圖書館聯機檢索目錄瀏覽整個公共圖書館體系的館藏資料和預約所需的資料。

在購藏政策方面，香港公共圖書館一向本著「聯合國教育、科學及文化組織」《公共圖書館宣言》中所載的信念選購圖書館資料。圖書館會透過讀者購書建議

計劃、圖書館使用者的興趣分析、借用量的統計、區內人口統計資料、社會發展及讀者意見調查等方法評估市民的興趣及需要，去選購合適的圖書館資料，以建立一個均衡和多元化的館藏，滿足社會不同階層人士對資訊、研究、自學進修及善用餘暇的需求。各圖書館館長每年會就個別館藏在過去一年的使用情況及讀者需要，擬訂來年的館藏發展計劃。此外，圖書館亦會定期檢討其館藏及購藏政策，以確保館藏種類適當及配合市民日益殷切而不斷轉變的需要。

對於一些熱門或受歡迎的圖書館資料，尤其是中文書籍，香港公共圖書館會購藏較多的複本，並會將複本按需要平均分配予各圖書館供讀者借閱。舉例金庸的著作一般是市民熱愛的讀物，出版商每年都將其作品再版或出版新版本，以滿足讀者的需求。來信中第 13 段所指的《神鵬俠侶》是 1997 年出版，當年圖書館購置了 120 本，分配予港、九及新界 71 間圖書館供市民借閱。由於該書的使用率高，部份圖書館已將該書損耗的複本註銷，加上圖書館每年增添同一著作的不同及新版本的館藏資料，以及該書的借用熱潮已過，部份收藏該複本較多的圖書館需把一些複本轉移到書庫以騰出書架空間擺放新書。因此，您所列舉的書目只是個別圖書館資料在不同時期經多年使用後的情況而已。

(十一) 中央備用書庫

就有關現時位於沙田愉翠苑的中央備用書庫設立之目的、備用館藏的管理及員工到書庫取書的安排，本署已分別於二零零八年六月二十日及九月三日的回信(參見來信附件 8 和附件 10)中，作出充分闡釋，故亦不再在此重複。

至於更改其他書庫用途及中央書庫管理模式的建議，我們會記錄在案，並會於日後全面檢討中央備用書庫的管理和運作時予以參考。

(十二) 會議成效及出席會議的員工代表

為加強員工之間的溝通，各圖書館的館長會定期及按需要與館內同事舉行館務會議，以了解同事在工作上遇到的問題，商討改善方法。然而，倘若有關問題涉及整個圖書館系統的運作時，館長較難單方面即時解決，可能需要在館務運作委員會會議或其他相關會議上作進一步討論，致使前線同事產生誤會。若前線同事覺得館長未能解決他們遇到的問題，可隨時向所屬的高級館長反映。在會議紀錄方面，各館長會安排擬備館務會議的會議紀錄，以便存檔和供員工傳閱；不過，部份圖書館每天或隔日舉行的簡報會，則視乎個別圖書館的實際需要作會議紀錄。

至於來信第 11 段所提及圖書館電腦系統上關於預約資料功能的問題，在二零零八年一月第九次「香港公共圖書館文書職系同事聯絡會議」上已有詳細解說，而圖書館電腦組亦一直研究有關問題的解決方法，以改善系統運作流程。由

於問題並非源於主系統的正常運作範疇，故承辦商需時研究、編寫及修改電腦程式，更新程式最後在二零零八年四月初推出並將問題解決。而您在二零零八年五月中向其他總館長查詢進度後，亦已獲悉改善工作已完成。

圖書館館長負責圖書館的館務運作及前線員工的管理。在安排員工代表輪流出席香港公共圖書館文書職系同事聯絡會議(下稱聯絡會議)時，圖書館館長除須照顧和考慮各相關員工的意願外，亦須作出適當的人手調配，以確保館內有足夠人手維持正常服務及運作。因此，有關推選員工代表出席聯絡會議的事宜，確實有需要諮詢圖書館館長的意見。事實上，經過在第五十三次館務運作委員會會議上討論後，圖書館館長職系同事認同應由各圖書館的職管雙方商討後自行決定合適的提名及推選方法；各館的館長會因應個別圖書館的人手及運作情況，諮詢館內所有文書職系員工，並邀請有興趣出席的員工代表出席該會議。

(十三) 安排與前圖書館委員會的會面

就前圖書館委員會未有與文書職系代表會面一事，本署在一般職系協商委員會 2006-2008 度第三次會議中已作出解釋，亦於二零零八年六月二十日的回信(參見來信附件 8)中，作出詳細解釋，故不擬在此重複。

(十四) 圖書館架構

本署自二零零零年成立至今，共開設及重置了 17 間公共圖書館，包括香港中央圖書館、7 間分區圖書館、7 間小型圖書館及 2 間流動圖書館。為配合這些圖書館在管理及運作上的需要，本署除開設 76 名圖書館館長職系的職位外，亦同時開設共 259 個職位，當中包括行政主任、文書主任、圖書館主任、圖書館助理員、流動圖書館助理員等職系人員。

另外，為支援區議會參與管理地區圖書館計劃全面推行及延長 33 間主要及分區圖書館的開放時間，本署總共開設了一個圖書館總館長、11 個圖書館高級館長、17 個圖書館助理館長、一個一級行政主任及 59 個助理文書主任的職位，負責及應付各項新增的統籌、管理及圖書館運作的工作。

在上述開設的職位中，圖書館館長職系與其他職系人員的比例是 1:3，因此並不存在圖書館決策人員肥上瘦下的問題。

(十五) 區議會參與管理地區圖書館

自二零零八年一月區議會參與管理地區圖書館後，各區圖書館不但與所屬的區議會和地區團體建立了更密切的合作關係，以拓展圖書館服務和舉辦更切合地方需要的活動，還得以運用區議會撥款改善設施和舉辦更多鼓勵市民閱讀的推廣

活動。例如，在推廣閱讀方面，多區的圖書館與所屬區議會合辦了多個大型活動，包括「屯門區兒童及青少年好書選舉與閱讀報告創作比賽」、「深水埗暑期社區閱讀樂」、「黃大仙區閱讀繽紛月」、「好書共享在沙田」、「書香滿北區」等，把圖書館活動進一步帶進社區，推動區內閱讀風氣。

另外，多個區議會也撥款推行提升圖書館服務和設施的項目，當中包括在士美非路公共圖書館推行延長開放時間試驗計劃、在屯門區落實搬遷蝴蝶邨公共圖書館、資助和鼓勵地區團體在區內設立社區圖書館，以及在北區、葵青區和大埔區增設新的流動圖書館服務站等等。尤其值得一提的是，在得到各區議會及團體的積極支持和參與下，社區圖書館的發展有著迅速的增長，截至今年十一月底，全港各區已設立 130 間社區圖書館，使地區居民可享用更方便的圖書館服務。

上述列舉的例子已充分彰顯區議會共同管理地區圖書館的工作成效。各區的圖書館高級館長會繼續與區議會保持緊密合作，共同發展以「社區為本」的圖書館計劃和活動，務求令圖書館服務和設施更加切合區內居民的需要。

(十六) 公共圖書館的管治模式及發展策略

「圖書館委員會」於二零零七年中向政府提交的建議報告中，已就公共圖書館的管治模式和體制安排提出意見。鑑於區議會參與管理地區圖書館，加上在政府營運模式下香港公共圖書館整體上能有效地提供圖書館服務，該委員會認為並無推行重大體制改革的迫切需要。民政事務局局長已接納有關建議，維持香港公共圖書館的現行管治模式。

另一方面，因應「圖書館委員會」的相關建議，民政事務局於二零零八年五月成立「公共圖書館諮詢委員會」，成員來自教育界、文化界、青少年服務界、資訊科技界、政府和商界等社會不同界別，負責就香港公共圖書館的整體發展策略向政府提供意見。在今年二月，本署經諮詢「公共圖書館諮詢委員會」後，已制訂了《香港公共圖書館 2009 至 2018 年策略計劃》，以闡明理想、使命和重點策略，作為圖書館未來十年發展規劃工作的指引。我們現正積極制訂運作和工作計劃，以期有系統地逐步履行使命和實現策略目標，令公共圖書館服務更臻完善和多元化，以及切合社會不斷轉變的需要。

閣下作為香港公共圖書館退休員工，盡心效力公共圖書館服務十數載，在職期間提出了不少的寶貴意見，讓管理層更理解前線同工在提供服務的需要。多年來在部門和員工的群策群力下，香港公共圖書館的服務近年已有持續和理想的發展，相信您亦樂於分享這份榮譽。

再次多謝您對公共圖書館服務的關注及提出寶貴意見，如有其他建議，歡迎致電 2921 0388 與本人聯絡。

康樂及文化事務署署長
(胡文煇 代行)

二零一零年一月五日

行政長官辦公室主任
尊貴的陳主任：

市民不滿圖書館新開放時間的安排

由於西貢區議會有足夠的公帑以支付圖書館延長開放時間的先導計劃，在二零零七年六月四日至十月二十九日期間，西貢及將軍澳公共圖書館每周開放七天，原於每星期一或星期四閉館的一天開放下午，時間原由六十二小時增至六十九小時，開放時間如下：

西貢公共圖書館

星期一、二、三、五：上午九時至晚上八時
星期四：下午一時至晚上八時（上午閉館供清潔用途）
星期六：上午九時至晚上七時
星期日及公眾假期：上午九時至下午五時

將軍澳公共圖書館

星期一：下午一時至晚上八時（上午閉館供清潔用途）
星期二、三、四、五：上午九時至晚上八時
星期六：上午九時至晚上七時
星期日及公眾假期：上午九時至下午五時

於 2008 年 5 月 10 日，特首曾先生在首屆地區行政高峰會上宣布，為讓更多市民享用更多公共設施，政府額外撥款予 33 間主要及地區圖書館實施延長開放時間，時間原由 61 至 62 小時加至約 70 小時。康文署署長亦表示由於不同圖書館的開放時間有異，該署計劃統一圖書館的開放時間，以方便市民。

康文署助理署長(圖書館及發展)李玉文先生於 2009 年 2 月間，在商台早上節目「晴朗的一天」介紹 33 間主要及地區圖書館從 2009 年 4 月開始延長至 71 小時，星期一或四上午閉館供清潔用途，新開放時間如下：

星期一：下午十二時至晚上八時
星期二、三、四、五、六：上午九時至晚上八時
星期日及公眾假期：上午九時至下午五時

(例如：上述時間是柴灣公共圖書館的新開放時間，星期一上午閉館供清潔用途；而鄰區的鯪魚涌公共圖書館的開放時間則如下，星期四上午閉館供清潔用途。此外，各區的公共圖書館的開放時間亦是以此模式來運作。)

星期一、二、三、五：上午九時至晚上八時

星期四：下午十二時至晚上八時

星期六：上午九時至晚上八時

星期日及公眾假期：上午九時至下午五時

原本市區圖書館在本年 4 月前的開放時間是每周 61 小時，時間如下：

星期一、二、三、四：上午十時至晚上七時

星期五：上午十時至晚上九時

星期六及日：上午十時至下午五時

一向以來，市區圖書館**每周開放七天**給市民，延長開放時間後，卻要在每星期一或四上午閉館供清潔用途，令經常使用圖書館人士十分不滿，因為他們每天早上習慣到圖書館或只能在上午有空閒時間。從原本的圖書館開放 61 小時延長至 71 小時後，卻弄巧反拙要部份市區市民不能使用圖書館公共設施！特首的本意是方便市民，圖書館卻把特首的美意扭曲。再者，於星期一或四上午閉館，並不是統一圖書館的開放時間，容易使市民混淆其清潔日，從而令使用人士產生不便！為甚麼不可以安排圖書館在星期日下午五時後來進行清潔呢？

本人曾是一位資深圖書館員工，熟悉圖書館運作，長久以來，向圖書館提供意見以提升顧客服務，現已退休。久居於中西區，現住於東區，為各親友及鄰居查詢圖書館新開放時間，並表達他們對新開放時間的不滿。故特此將市民意見向 貴主任陳述，並希關注圖書館管理的問題。請注意 2005 年的圖書館顧問報告，表示市民多數滿意當時的圖書館開放時間是扭曲全港區議員的意願。

市民：朱景源上

二零零九年七月七日

副本抄送至

東區區議會秘書處 〉

中西區區議會秘書處 〉懇請將上述意見送交各區議員閱覽以供討論

Re: 市民不滿圖書館新開放時間的安排

2009年7月21日 星期二 下午 3:03

朱先生：

謝謝您於七月七日致行政長官辦公室主任的電郵，就公共圖書館新開放時間的安排提出意見，現謹覆如下：

本署於今年四月一日開始延長轄下 33 間主要和分區圖書館的開放時間至每周 71 小時，一星期七天開放。隨著圖書館延長開放時間，現在市區居民早上可提前一小時享用報刊及其他圖書館服務，上班人士工餘有更充裕的時間到圖書館，學生下課後也有更多時間使用圖書館。尤其值得一提的是，星期六休館時間由下午五時延遲至晚上八時，可方便家長帶同兒女一同到圖書館，以鼓勵他們一起參與閱讀活動。

為確保圖書館能繼續提供優質服務，各圖書館會在星期一或四其中一天上午不對外開放，以便內部進行徹底清潔、屋宇裝備裝置檢修和電腦系統常規保養等工作。以往有關工作是在休館日或星期六下午五時休館後進行，現在圖書館每周開放七天，必須安排休館一個上午，否則難以妥善執行這些必要的保養工作。我們認為圖書館既要照顧市民的需要，又要維持優質的服務，在兩者間求取平衡後，作此資源調配是最有效率和效益的安排。

我們明白，市區主要和分區圖書館在星期一或四的開放時間由從前的上午十時改為中午十二時，可能會對部分使用者造成不便。為此，我們已作出安排，當某主要或分區圖書館在上午休館時，同區或鄰區起碼會有另一間圖書館開放，為區內市民提供圖書館服務。

再次多謝您對公共圖書館服務的關注，如有其他建議，歡迎致電 2921 0388 與本人聯絡。

康樂及文化事務署署長
(胡文煇 代行)

康樂及文化事務署署長
〈經辦人：胡文焯先生〉

胡先生：

市民不滿圖書館新開放時間的安排

多謝 閣下於本年七月廿一日的電郵，內容備悉，現謹覆如下：

從 1986 年區域市政局圖書館的開始，至 2000 年兩局的合併，全港圖書館從未有一個統一的開放時間，及較長的開放時間給予市民，一向為市民詬病。特首曾先生的施政理念是以民為本，要讓更多市民享用更多公共設施，額外撥款予 33 間主要及地區圖書館實施延長開放時間。

一向以來，市區圖書館原本每周開放七天給市民。延長開放時間後，圖書館卻要在每星期一或四上午閉館供清潔用途，令部分使用圖書館人士十分不滿，因為他們每天早上習慣或只能在上午有空閒時間到圖書館。特首的本意是方便市民，幾近 1 年時間的安排，圖書館卻令市民不滿新開放時間的安排，把特首的良好意願扭曲。故特致電郵告知行政長官辦公室主任陳先生，望能從速改弦易轍，改善圖書館開放時間。

於星期一或四上午八時半至十二時閉館來進行清潔、維修、及保養等工作，並不是最好的工作時間，因為清潔後的水或經過打蠟後的地板，未能即時乾透，有時地上還會濕滑，容易讓員工或讀者滑倒而產生意外。過去的經驗，市區圖書館是在星期六下午五時後閉館來進行上述工作，清潔、維修、或保養人員亦不會太侷限於該時段來處理工作，因為要在正午 12 點開館前完成工作。

本年四月前，市區圖書館開放時間如下：

星期一至四：上午 10 時至下午 7 時

星期五：上午 10 時至晚上 9 時

星期六及日：上午 10 時至下午 5 時〈清潔時間在星期六 5 時後〉

據所知 閣下是長期服務於市區圖書館，請問 閣下遇到甚麼原因要將清潔、保養、或檢修等工作要改為在星期一或四上午呢？

新的建議是：星期一至六：上午九時至下午八時；星期日則為五時。〈五時後清潔、保養、或檢條等工作〉；或星期六改為五時，星期日為八時。

一個以民為本的政府，令更多市民更方面享有康文設施，相信是不會吝嗇每周多付三小時的支出吧！請注意，是次是由特首曾先生宣佈延長開放時間，並由政府

額外撥款。遺憾的是 閣下則認為是次的資源調配是最有效率和效益的安排呢！

市民：朱景源謹上

二零零九年七月廿九日

副本抄送至

行政長官辦公室主任

東區區議會秘書處 〉

中西區區議會秘書處 〉懇請將上述意見送交各區議員閱覽以供討論

朱先生：

謝謝您於七月二十九日的電郵，再次就公共圖書館新開放時間的安排提出意見，現謹覆如下：

為滿足市民對圖書館服務與日俱增的需求，行政長官於去年五月十日舉行的地方行政高峰會上宣布，政府決定增撥資源以延長 33 間主要及分區公共圖書館的開放時間，由每周的 61 或 62 小時增加至每周約 70 小時。就落實行政長官的有關計劃，本署已於今年四月一日起延長和統一轄下 33 間主要及分區圖書館的開放時間至每周 71 小時，為市民提供每周七天的圖書館服務。

在作出上述新開放時間的安排時，本署已在盡量善用資源的原則下，平衡及照顧大部份市民的需要，俾能令市民更方便地享用公共圖書館的服務和設施。在實施新開放時間前，我們亦已諮詢 18 區的區議會有關的安排，各區議會都一致表示支持。至於來信中建議各主要及分區圖書館的開放時間進一步增加至每周 74 小時，由於需要再額外增加人手和場地運作開支，本署現時未能考慮有關的建議。

在圖書館清潔及保養工作的安排方面，假如將所有 33 間主要及分區圖書館的清潔和維修等內務工作一律集中安排於星期日晚閉館後才進行，會增加各相關部門及合約承辦商人力資源分配的壓力，而成本效益亦會受到影響。現時安排於每星期一或星期四上午休館時段進行有關內務工作，是一個相對較可行和符合經濟效益的做法。

再次多謝您對公共圖書館服務的關注，如有其他建議，歡迎致電 2921 0388 與本人聯絡。

康樂及文化事務署署長
(胡文煇 代行)

康樂及文化事務署署長
〈經辦人：胡文焯先生〉

胡先生：

市民不滿圖書館新開放時間的安排

多謝 閣下於本月 21 日的電郵，現謹覆如下：

首先本人並不敢苟同來信所指出：〈一〉圖書館由每周的 61 或 62 小時增加至每周 71 小時，就是落實行政長官的有關延長開放時間的計劃。〈二〉現時公共圖書館開放時間並不是每周七天，而是六天半。澳門中央圖書館開放時間比香港還要好，正是每周七天。及〈三〉18 區區議會一致決定去支持圖書館的新開放時間，並不表示各區區議會一致支持圖書館決策人的一切失誤，只是在客觀的判斷去信賴圖書館決策人的專業知識及工作經驗。要知道，區議員不可能熟悉各項細節去審議事情，況且魔鬼就在細節之上。

西貢區議會首先施行延長開放時間的先導計劃，於每星期一或星期四閉館的一天開放下午，時間原由六十二小時增至六十九小時，原是閉館的日子改為開放下午，當然該區的市民是歡迎的。所以由香港大學進行研究該先導計劃的成果是正面的，在實施新時間時再加添兩小時。〈開放下午的一天從下午 1 時改為 12 時開始，及星期六閉館前由 7 點改為 8 點，共為 71 小時。〉圖書館決策人以上述先導計劃在各區區議會進行推銷，但忽視了市區圖書館存在以下的客觀因素：

- 〈一〉 每周七天都開放。
- 〈二〉 各分區圖書館開放時間都一致。

實施新時間後，市區讀者每周星期一或星期四上午不能到該區圖書館；讀者去別區圖書館，會混淆其清潔日。現時很多退休人士早上到圖書館看報紙消遣；失業人士上網尋找搵工資料；下午返學的學生或返工的市民早上借還書籍及搜索知識等。新的開放時間變成倒行逆施，對市民構成不便。

2004 年的圖書館顧問報告，表示大多數市民滿意圖書館開放時間的安排。於 2005 年及 06 年，本人曾致函康文署署長，指出該圖書館顧問報告是不合理及不科學，市民的要求是要統一延長開放時間。於 2007 年 6 月 5 日，副署長〈文化〉鍾嶺海先生舉行會議，本人向鍾先生表示市民要求統一延長開放圖書館時間。

於 2008 年 10 月 28 日助理署長〈圖書館及發展〉在中央圖書館主持的簡報會有關延長圖書館開放時間，向 120 位以上員工面前擺其「官威」，當眾呼叫館長的名字及顯得不耐煩去聆聽員工的建議。〈請注意這並不是諮詢有關新開放時

間的安排，而是諮詢有關員工上班時間的問題。〉從一個良好的管理治而言，管理階層應聆聽及汲取不同職級員工的意見去改善服務，而員工的意見正是提升公共服務的一個重要元素。

更重要的是，根據審計署 48 號報告書有關公共圖書館服務，第 7.7 段“2002 年 12 月，康文署向立法會民政事務委員會提交文件，該文件表明，政府為公共圖書館制訂策略計劃時，定會考慮二零零二年顧問研究的結果及建議、員工及公眾人士提出的意見，以及其他相關因素。”遺憾的是，圖書館管理階層在制定延長開放時間政策時，從未有認真向圖書館前綫文書員工代表諮詢有關問題。

在此再三強調，延長開放時間的目的是去方便市民使用圖書館公共設施，並不是以會增加各相關部門及合約承辦商人力資源分配的壓力來做主因的考慮。所有合理的支出是由政府額外撥款，不是由一個上限的數目去執行。在本年四月前，市區圖書館的清潔時間是在星期六下午五時後進行。現在另一建議是：

市區圖書館的清潔時間在星期六下午五時後，
新界圖書館的清潔時間在星期日下午五時後，
其他開放時間都不變，由上午九時至下午八時。

延長圖書館開放時間是基於「以民為本」的理念去考慮所有因素。在 2006 年前，當區議員要求圖書館延長開放時間，就將該「匪夷所思」的圖書館顧問報告拋出：大部份讀者滿意開放時間的安排。當特首曾先生要求安排延長開放時間，就將西貢區議會的先導計劃大力推薦，其他方案會破壞圖書館開放時間的整體政策。但結果，部份市民是不滿圖書館新開放時間的安排。要知道區議會為你們圖書館職系增添了 18 位高級館長，及閣下 1 位總館長職位，除了到區議會開會外，更應要認真想多 D，做多 D！

市民：朱景源謹上

二零零九年八月廿五日

副本抄送至

行政長官辦公室主任

東區區議會秘書處 〉

中西區區議會秘書處 〉懇請將上述意見送交各區議員閱覽以供討論

: 市民不滿圖書館新開放時間的安排

2009年9月4日 星期五 下午 7:07

寄件人:

朱先生：

謝謝您於八月二十五日的電郵，再次就公共圖書館新開放時間的安排提出意見，本署已經備悉，我們在日後檢討圖書館服務時定會一併考慮您的建議。

再一次多謝您對公共圖書館服務的關注和提出寶貴意見。

康樂及文化事務署長
(胡文煇 代行)