



康樂及文化事務署

Leisure and Cultural Services Department

立法會 CB(2)2168/09-10(02)號文件

電話 TEL: 2601 8844
2696 9263
圖文傳真 FAX NO: (58) in LCS 4 /LIB 035/09 (2) II
本署檔號 OUR REF: CB2/PL/HA
來函檔號 YOUR REF:

香港中區
昃臣道 8 號
立法會大樓
立法會民政事務委員會秘書
方慧浣女士
(經辦人：楊淑賢女士)

方女士：

公共圖書館服務及管理

謝謝貴委員會轉來朱景源先生的電郵，就有關公共圖書館服務及管理所提出的意見，本署現回覆如下。

(一) 圖書館電腦系統

爲了保持公共圖書館的服務質素和效率、切合使用者的需求、應付未來新落成圖書館的需要，以及爲全港市民提供綜合圖書館服務，臨時市政局及臨時區域市政局在 1998 年共同決定提升圖書館電腦化系統，審核及批准計劃預算費用 122,750,000 元，預計於 2004 年完成。計劃的合約在 1999 年 11 月簽訂。其後，立法會財委會於 1999 年 12 月 17 日會議上通過開立非經常開支承擔額，以支付計劃所需開支。本署在 2002 年完成於各公共圖書館提升電腦化系統，並於 2006 年完成覆蓋合約內指定的八間新圖書館(包括兩間流動圖書館)。兩局所使用的圖書館電腦系統屬世界上具備中、英文檢索功能的最大型圖書館電腦系統之一，至今仍爲很多先進國家和地區的圖書館所使用。開發該系統的軟件公司自 1983 年成立，該公司總部現設於美國及爲全球 70 個國家提供圖書館電腦系統設計及支援服務。朱先生所指傳言該公司於 2000 年早已倒閉，實與事實不符。

- 2 -

有關朱先生在信內第 6 段提及其於 2008 年 9 月 12 日向香港申訴專員公署提出的個案(個案編號 OMB2008/4222)，本署就個案的回應及跟進工作已向公署作出詳盡闡述，公署亦已完成審研該宗個案，並於去年 3 月回覆朱先生。就公署提出的建議，本署已得悉，在現正進行的香港公共圖書館電腦系統的更換計劃中，本署會與供應商研究新系統的多項功能，讓系統更完善地跟進不同情況的問題個案。新系統預計可於兩年內投入服務，以進一步提升圖書館服務，及配合市民大眾對圖書館服務的需要。

(二) 追討圖書館收費及發出繳款收據的安排

一直以來，香港公共圖書館十分注重顧客服務，圖書館職員一向以體諒及開放的態度服務讀者，並深信讀者是自律的和有自覺性的。事實上，在我們三百八十多萬位的登記讀者中，違規的讀者只佔少量。在一般的情況下，如讀者有逾期未歸還的款項或圖書館資料時，館方會依期發出通知書提醒有關讀者，及透過櫃檯工作的前線員工在讀者借還圖書館資料時即時提醒他們，讀者一般均會即時或在短期內清繳欠款或歸還資料。

香港公共圖書館電腦系統自本署於 2000 年成立後便進行追討欠款程式的制定、編寫及測試等工作。圖書館電腦系統經運作程序測試及協調後，於 2004 年 4 月 1 日開始，電腦系統就有關的欠款才正式列印「繳費通知書」發給有關讀者。與此同時，圖書館亦分階段向一些仍有欠款未清繳的讀者追討欠款。2007 年 3 月審計署對圖書館處理有關讀者欠款的情況已清楚詳列於報告內。現時，香港公共圖書館會在圖書館資料逾期後依設定時間發出「過期通知書」、「最後過期通知書」和「繳費通知書」，以提醒讀者盡快歸還圖書館資料及/或盡快處理有關欠款。如讀者在發出「最後過期通知書」及「繳費通知書」兩星期後仍未歸還逾期的圖書館資料或清繳有關款項，圖書館會暫停該讀者的圖書證使用權，直至歸還所有逾期圖書館資料及欠款完全清繳為止。若讀者在圖書證使用權被暫停後仍一直未有清繳欠款，圖書館會按每宗個案的情況，由本署專責處理追討欠款事宜的債項追收組循法律程序向有關讀者進行追討欠款工作。此外，圖書館亦會在舉行讀者教育活動時，提醒讀者準時歸還圖書館資料的重要性及講解逾期歸還圖書館資料的個人應負的責任。

至於收據方面，讀者除可選擇在繳款時由圖書館職員發出收據外，圖書館亦歡迎讀者以八達通卡繳付補領遺失圖書證費用、逾期歸還圖書館資料罰款和預約圖書館資料費用。如讀者有需要核對資料紀錄，可向圖書館職員查詢，亦可利用設在圖書館內的圖書館目錄終端機或直接登入香港公共圖書館網址的讀者紀錄查閱。

- 3 -

此外，朱先生在信內第 4 段中提及的申訴專員公署檔案(編號 OMB2002/0534)，乃是一宗有關讀者就本署轄下香港公共圖書館處理歸還書籍程序的投訴，就公署在調查報告內所作的建議，圖書館經已落實相關的建議項目並得到公署的接納，確認整個事件已告完結。

(三) 「圖書館委員會」與各類持分者的會面安排

「圖書館委員會」是由民政事務局於2004年11月成立，主要的職責是就如何提高香港公共圖書館設施與服務的策略和計劃，以及如何加強與社會各界合作等課題，向民政事務局局長提供意見。該委員會在制訂建議期間，除參考海外圖書館體系的成功經驗外，也主動聯絡本港圖書館的各類持分者，徵詢他們的意見，當中包括非政府機構、商會和青少年團體的代表、中小學校長和學校圖書館主任、文學藝術顧問等。另外，因應政府圖書館館長協會及政府文化工作助理員協會的要求，該委員會亦曾與該兩個協會的代表會面，互相交換意見。該委員會曾會晤的相關團體名單載於附件。

「圖書館委員會」與哪些持分者會面是該委員會的決定。由於委員會並沒有收到與文書職系同事會面的要求，所以該委員會並未有作出會面的安排。「圖書館委員會」在 2007 年中已完成工作並提交報告供政府考慮，該會的任期亦已完結。

(四) 「公共圖書館諮詢委員會」及香港公共圖書館策略計劃

就「圖書館委員會」的建議報告，民政事務局局長原則上接納該委員會的所有建議，並於 2007 年 6 月 18 日向貴委員會簡介該報告的主要建議（見立法會 CB(2)2042/06-07(03)號文件）。

爲了推行「圖書館委員會」提出的建議，本署隨即展開籌劃工作，着手擬備香港公共圖書館未來十年發展策略；另一方面，民政事務局亦因應該委員會的相關建議，於 2008 年 5 月成立「公共圖書館諮詢委員會」，負責就香港公共圖書館的整體發展策略向政府提供意見，成員分別來自教育界、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，以確保諮詢委員會保持平衡的組合。

經過了一年多的擬備工作，本署於 2008 年 10 月將香港公共圖書館未來十年策略計劃擬稿，呈交「公共圖書館諮詢委員會」討論及徵詢意見，各委員對擬稿提出不少寶貴意見，經過充分的討論及考慮後，該委員會在 2009 年

- 4 -

2月舉行的第三次會議審定通過《香港公共圖書館 2009 至 2018 年策略計劃》，成為香港公共圖書館未來十年的「發展藍圖」，以逐步實施「圖書館委員會」的建議。民政事務局隨後於 2009 年 4 月將該策略計劃的詳情提交貴委員會（見立法會 CB(2)1301/08-09(03)號文件）；該策略計劃亦已上載至香港公共圖書館網頁，供公眾人士參閱。雖然未來十年的發展藍圖已予制定，部門會繼續聽取各方面的意見，並會因應社會的發展，將策略計劃作出更新和修訂，公眾人士可以隨時就香港公共圖書館的發展提出意見。

至於「公共圖書館諮詢委員會」的工作範疇與區議會轄下的地區設施管理委員會的關係，該委員會主要職責是就香港中央圖書館的角色、功能和管理及公共圖書館的整體發展策略向政府提供意見。由於地區圖書館已由 18 區區議會參與管理，故委員會不會對地區圖書館的日常運作及管理作任何建議。我們相信現時各區議會能有效地透過轄下的地區設施管理委員會及相關的工作小組提供建議及督導地區圖書館的工作。在地區圖書館的政策和日常管理上的事務，我們定會充分徵詢區議會意見。

(五) 館長在讀者諮詢處當值的安排

圖書館館長及助理館長除了負責圖書館的館務運作外，還會在不同的服務點主動地為讀者提供服務和解答讀者查詢。一些圖書館館長及助理館長在午膳和繁忙時段亦會於圖書館服務櫃檯當值，以協助前線員工提供圖書館服務和解答讀者的查詢。圖書館館長及助理館長除非要處理館內的突發事件、提供員工訓練、進行參觀圖書館活動及其他外展圖書館活動等，在一般情況下會按照編排的時間表在諮詢處當值。

各圖書館定期呈交圖書館行政組關於讀者查詢的統計數據和相關資料，是包括了圖書館內各服務台職員接獲讀者親身和電話查詢資料的數據、經信件、傳真或電郵等其他途徑收到的讀者查詢的綜合統計資料。

各區的圖書館高級館長會定期及按需要與館內同事舉行館務會議及巡察轄下圖書館，以加強運作上的溝通及為下屬提供適當工作指引和意見。各職級圖書館館長會繼續堅守服務市民的信念，為市民提供優質的圖書館服務。

(六) 處理報失圖書館資料的程序

朱先生在來信內第 19 段中提及的第一宗法庭個案實在 2004 年發生，個案涉及一名讀者多次濫用報失圖書館資料的機制，利用有關機制虛報失書，並繳交罰款企圖將圖書館資料據為已有。另外，2010 年 5 月 13 日一名學生向高等法院上訴涉嫌塗污及盜取圖書館資料的案件，最後上訴得直。後者的

- 5 -

個案與前者虛報失書的個案在性質並無任何相關連之處，但兩宗個案的發生皆與讀者的個人操守有關。

對於朱先生建議圖書館應發信通知於 2000 年至 2004 年期間，根據當時機制賠償報失圖書館資料的讀者，提示他們在收到通知書後七年內，可根據 2005 年實施的交還已賠償圖書館資料的機制而申請退款的意見，本署認為現行的《圖書館規例》已規定讀者必須將所借出的圖書館資料交還香港公共圖書館。即使讀者報失圖書館資料及已繳付有關重置費用，所報失圖書館資料的擁有權仍屬香港公共圖書館所有。讀者如尋回報失的圖書館資料，必須立即交還香港公共圖書館。圖書館職員在處理這些個案時，會一併協助有關讀者安排退還賠款的事宜。

(七) 圖書館新開放時間的安排

為滿足市民對圖書館服務與日俱增的需求，行政長官於 2008 年 5 月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 2009 年 4 月 1 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。

根據現行開放時間，市區的主要和分區圖書館平日開放至晚上八時，讓更多讀者能夠在下班後前往圖書館；星期六晚上開放至八時，可鼓勵更多市民，尤其是一家大小使用圖書館服務；另外，每周有六天提前一小時於上午九時開放，方便附近居住的使用者，特別是退休人士和家庭主婦。在新界區，各主要和分區圖書館在以往的休館日開放，時間由中午十二時至晚上八時，讓公眾能一周七天享用圖書館服務。

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、電腦系統常規保養和屋宇裝備裝置檢修等工作。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。

我們理解主要和分區圖書館在星期一或星期四上午進行清潔及維修保養工作，可能會對部分讀者帶來不便。為此，我們已安排同區或鄰區內最少有一間圖書館在該時段開放為市民提供圖書館服務。

- 6 -

圖書館實施新的開放時間，是爲了盡量滿足市民大眾的需要，而現行安排是最具成本效益的開放時間模式。在實施新開放時間前，我們已諮詢各區區議會，各區區議會都一致表示支持。

就朱先生於去年多次電郵來函提出對圖書館新開放時間的意見，本署已分別於去年 7 月 21 日及 8 月 21 日發出電郵回覆，詳細解釋有關新開放時間安排背後的理據，以及陳述未能接納其有關建議的原因。其後，朱先生於去年 8 月 25 日電郵來函，再次覆述其對圖書館新開放時間的意見和建議。由於現行的新開放時間已能滿足大部分使用者的需要，本署暫時未有計劃改變或進一步延長圖書館的開放時間，因此，本署按照一貫處理市民建議的做法，把其意見記錄在案，待日後檢討圖書館服務時用作參考；並於去年 9 月 4 日以電郵回覆朱先生有關安排。本署就有關意見的三次回應已夾附在朱先生的來信中，故本署不再在此重複。

希望上述資料可幫助貴委員會對朱先生提出各事項有更清晰及全面的了解，以及有助各委員評論朱先生所提出的主觀陳述。如有進一步查詢，請致電 2601 7333 與圖書館總館長（營運及採編）辛何艷明女士聯絡。

康樂及文化事務署署長

（李玉文 代行）



附件：圖書館委員會與業界會面名單

副本送：

民政事務局局長（經辦人：彭芷君女士）

二零一零年八月五日

附件

圖書館委員會與業界會面名單

非政府機構

明愛
香港基督教女青年會
香港青年協會
香港小童群益會
伸手助人協會

小學

瑪利諾神父教會學校
東華三院港九電器商聯會小學（下午）
新界婦孺福利會梁省德學校
大角嘴天主教小學（海帆道）
軒尼詩道官立小學（上午）
聖公會德田李兆強小學
聖公會油塘基顯小學

中學

聖保羅男女中學
聖保祿學校
香港中國婦女會中學
聖公會呂明才中學
培正中學
樂善堂梁植偉紀念中學
聖公會林裘謀中學
福建中學
基督教香港信義會心誠中學
鳳溪廖萬石堂中學
靈糧堂劉梅軒中學
潔心林炳炎中學
裘錦秋中學（屯門）
鄧肇堅維多利亞官立中學

商會

香港中華總商會
香港工業總會
國際中小企業聯合商會
香港中小型企業商會
香港總商會
香港中小型企業聯合會
國際青年商會香港總會

青年組織

香港青年社團聯盟
香港青年聯會

文學藝術顧問

香港藝發局文學藝術顧問
康樂及文化事務署文學藝術顧問

圖書館員工

政府圖書館館長協會
政府文化工作助理員協會