

煩請林女士將下述資料〈附件 2 為原文〉呈交
事務委員會主席
葉國謙議員

葉主席及各會員：

頑劣的圖書館服務〈二〉

1 就圖書館管理階層於 2012 年 6 月 6 日〈立法會 CB(2)2314/11-12(01)號文件〉回覆本人的電郵，茲回應如下：

蔑視特首的施政

2 2008 年 5 月 11 日文匯報報導：「特首曾先生在地方行高峰會上宣布，延長康文署轄下 33 間主要及地區圖書館的開放時間，位於新界的主要及地區圖書館將會由目前 1 星期 6 天，加強為 1 星期開放 7 天，跟市區的主要及地區圖書館看齊。這 33 所圖書館每的開放時間亦由目前的 61 至 62 小時，延長至約 71 小時，為市民提供「全天候服務」。然而於 2009 年 4 月後，每周開放時間卻只有 6 天半，更要在每星期一或四上午閉館清潔，令部份市民比以前變成不方便，尤其是市區圖書館的居民。特首施政竟變成不方便市民！

3 2010年10月特首曾先生的施政計劃報告要設立還書箱於三個地鐵站內的試行計劃，近經一年，再由傳媒踢爆後，方才急急完成。現康文署表示是要考慮車站的地理位置、乘客人流、安全設施、貨運安排及載貨升降機的設施、消防設備，及招標等程序。上述的解釋，是否能掩飾『慢』的原因。2011年9月1日，東方日報刊載：「立法會議員王國興表示，早於施政報告發表前，民政事務局局長曾德成亦指無困難。但結果計劃拖延至今，可說『慢得離譜』，十分失望。」康文署的解釋，其實是巧言令色，可見圖書館的行政及管理是非常低劣。

4 另外，早於特首施政計劃〈2010 年 10 月〉的半年前，立法會 CB(2)1673/09-10 號文件披露 2010 年 4 月 9 日民政事務委員會會議紀要第 30 至 31 段：「甘乃威議員動議下述經黃容根議員及張國柱議員修正的議案獲得通過“應參考各區區議會意見增設公共圖書館及延長開放時間，並考慮在港鐵站及離島渡輪碼頭開設圖書站。”」。懇請各位議員跟進上述所通過的議案以方便市民。

漠視員工的建議

5 現康文署表示：「一向十分重視與各職系同事的溝通，亦歡迎同事提出意見，從而提升對市民提供的服務。就公共圖書館而言，署方設有不同渠道與員工就館務運作、工作情況等不同範疇溝通，除在圖書館定期或按需要舉行館務會議，」，其實是不盡不實。十年有多，員工對**改善電腦運作的建議為何總不被接納**？員工代表被其他員工冷笑為「螳臂擋車」，不自量力！另外，部份圖書館的員工**館務會議從未有按時或多年未有舉行**，只要向康文署求證各館是否有按時呈交館務會議紀錄便可知悉上述的回覆是隱瞞事實！

6 2007年6月5日，本人向康文署副署長(文化)鍾嶺海先生提出以下的建議：

〈一〉統一及延長圖書館開放時間每周7天。

〈二〉免費安排送書服務給老、弱、傷、殘等人士。

懇請各位議員考慮及跟進本人多年前被圖書館所唾棄的建議以惠澤市民。

7 圖書館前線文書職系員工每天面對廣大市民，熟悉圖書館運作，及知市民所需。可惜圖書館管理階層屢屢剛愎自用，漠視員工意見，以人為本的服務精神，只是空談的口號。

館長抗拒按時值班於讀者查詢櫃檯

8 讀者查詢櫃檯原是館長的工作崗位，設於圖書館當眼的地方，備有獨立電話、電腦，及其他文書用品，以供館長即時上網、電郵、搜尋書本，及處理館內文書工作。館長當值在讀者查詢櫃檯，除可明瞭館內的情況外，亦可了解顧客的需要，更可即時為市民服務提供優質及快捷的讀者諮詢服務。一向以來，館長甚少當值於查詢櫃檯，可以說是不了解讀者借、還書籍的情況，從來就只有靠員工以口相傳及提議去服務市民，所設置的**讀者查詢櫃檯是形同虛設**；而高級館長則執法不嚴、有法不依，館內秩序只靠讀者自律。如欲改善圖書館服務，館長應要按時值班於讀者查詢櫃檯以能即時為讀者提供專業及快捷的服務及體會到讀者的需要。

9 2011年8月9日信報記者報導曾先後兩次不同時間到中央圖書館參考部索查資料後大感失望，所遇見的都是圖書館助理員工，**未能協助解決問題**，認為不會再試第二次了。可見館長是疏於職責，令圖書館服務每況愈下，這是客觀的事實。

自助借書機服務

10 圖書館電腦系統已落後鄰近地區多年，舊式的自助借書機亦已是一九九

七年前的老爺產物，還有多少仍儲存於倉庫？圖書館前線員工早已在不同會議上反映其缺點，其效率是差強人意，在此不再重述。現階段所購置的「新型號自助借書機」以更換各館的舊機，**是否能配合未來的「新世代綜合圖書館系統」**以提供快捷妥善的圖書館服務就要拭目以待。

因循苟且、阻延改進

11 2000 年前兩局不同的收費早已為市民所詬病。合併後，康文署應及早檢討收費以符合以人為本的精神！早於 2009 年 11 月 22 日，東方日報已揭露圖書館至今仍沿用前兩局所訂的列印費用，延至 2011 年 3 月 29 日，本人向 貴會反映圖書館列印收費混亂後仍未檢討。再於 2012 年 5 月 18 日本人再向 貴會反映列印收費仍舊不變，現康文署隨即回覆：「有關的圖書館列印服務收費是檢討涉及的過千項文康收費的其中一項。現階段，本署已完成檢討各項文化服務的收費，」，存在已久的因循漏習應要立即掃除！

12 其實，早於 2001 年，香港中央圖書館啟用時（包括港島及九龍區）始有彩色列印，收費是\$3.00 一張，而新界圖書館早於當年時已是\$1.00，為何兩區收費差距太遠？**有關收費\$3.00 是否已由政策局審批？**另外，約於 2005 年前，圖書館的逾期、遲還書籍及其附件，是以一套價錢的罰款來計算。及後，收費是以每件計算（例如。某書籍有 3 件附件，連書籍 1 本合共計 4 件罰款），**為何當時可以立即改變收費而無須檢討及審批？**現康文署的回應實是欲蓋彌彰，藉詞掩飾因循漏習而已！

13 香港申訴專員公署於 2002 年 8 月的評論第 10 段，〈檔案編號 OMB 2002/0534，附件 1〉：「10. 康文署就調查結果及本署的建議作出積極回應，並承諾會加強員工訓練和監察，以及與讀者溝通的工作。此外，該署亦表示會考慮申請撥款購置新顯示器，讓館方人員與讀者可以一同看到螢幕上的資料，核實還書記錄。」10 年時間，康文署從未按上述建議而改善讀者歸還書籍不當的程序！本人從未有提示要購買示器，而是引述公署的評論，請各位議員明察。

14 東方日報於 2010 年 11 月 28 日報導：「康文署任由市民借用他人圖書證」，經諮詢律政司後，驚悉過去做法一直違規，律政司並要求必須依法糾正。康文署決定先給予市民三個月寬限期及宣傳後才正式執行。及後，康文署放棄執行及停止宣傳，還勸籲員工要視而不見及不要提問「讀者的其他圖書證」，至現在康文署還沒有依法辦事（香港申訴專員的建議及律政司的要求），是否康文署視法律如無物！

15 東方日報於 2011 年 3 月 7 日報導：「接連有市民突遭追收多年前圖書罰款，更有個案被指「欠足十年」。立法會民政事務委員會委員王國興評論「十年後先再追，實在太離譜！」，事件反映圖書館行政效率偏低及十分令人失望，圖書罰款乃政府公帑，為何十年仍未清理圖書罰款？更令市民不知所措及惶恐！這是否過時電腦系統所遺留的舊賬？

16 2009 年 2 月期間，「公共圖書館諮詢委員會」便匆匆制定了《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。匪夷所思的是，該十年計劃未有公開諮詢十八區區議會，亦沒有區議會的代表，這是一個欠缺民意的策略計劃。2008 年新增設的高級圖書館館長於 18 區區議會所為何事？是否只為了要向區議員推銷“舊名為團體借書，現改為社區圖書館”以增加借書的數字？是否已提高了市民的文化生活？該 18 名高級圖書館館長、及各館、各職級員工的職責、人力資源應要重新檢視及安排。

17 總括而言，圖書館電腦系統「亂象紛呈」、多媒體資訊系統是一隻大白象，讀者只利用作上網工具；管理階層疊床架屋、因循苟且、陽奉陰違、效率甚低（請參閱上述事件），至令圖書館服務差強人意，比鄰近地區落後多年。現在啟用的「新世代綜合圖書館系統」是否捨本逐末？其成本效益就要拭目以待！現懇請各位議員努力跟進及監察上述事項以確保公帑有效運用及市民有妥善快捷的圖書館服務。

多謝垂注！

市民：朱景源 謹啟

二零一二年六月二十八日

附件 1

個案撮要

投訴康樂及文化事務署處理讀者歸還書籍的程序不當

投訴

投訴人投訴康樂及文化事務署（「康文署」），指該署轄下一間圖書館處理讀者歸還書籍的程序不當。

背景資料

2. 投訴人先後在去年年底及本年年初發現，她女兒還書後，圖書館沒有刪除她的電腦借書記錄。為免館方誤會她逾期仍未還書，她曾兩次向圖書館查詢，但館方人員每次都只是要求她代女兒填寫「還書聲明」。其後，圖書館亦沒有再回覆她是否已尋回她女兒已歸還的書籍。

3. 投訴人認為現行的還書手續不妥善，因為圖書館的電腦資料不會顯示讀者還書的數量，而館方人員既不與讀者即場核對還書數量，亦不發出還書收據給讀者。她認為圖書館人員沒有認真地查明事情真相，便要求讀者填寫「還書聲明」，令她極為不滿。她因此向本署投訴。

4. 館方人員多番搜尋後，終於尋回該兩本書。

康文署提供的資料

5. 在二零零一／零二年度，康文署轄下圖書館處理的書籍借還總數逾 8,900 萬宗，故不可能發出還書收據給讀者。在同

一年度，「讀者報稱已歸還所借閱書籍」的個案只有 8,431 宗，而且其中 5,513 本書已經尋回。

6. 該署承諾會經常提醒館方人員認真地執行讀者借、還書籍的程序，以減少人為失誤，避免為讀者帶來不便。

觀察所得及意見

7. 在調查這宗個案及了解館方人員的工作程序，以及圖書館的電腦如何運作後，本署留意到，館方處理讀者歸還書籍及「讀者報稱已歸還所借閱書籍」個案的程序，有以下的弊端：

- (a) 若條碼掃描器讀取條碼時出錯，或館方人員使用不當，則館方仍會保留讀者借書未還的記錄；
- (b) 圖書館不會向讀者發出還書收據，而還書處的電腦熒幕則面向館方人員，令讀者根本沒有機會即場核對還書記錄；
- (c) 即使讀者真的已經把所借書籍歸還，若電腦沒有顯示正確的還書記錄，他唯一可以做的，是填寫「還書聲明」；
- (d) 該署在「還書聲明」中訂明會保留追究和索償的權利，但填寫了「還書聲明」的讀者，卻不會在事後獲告知該署跟進的結果；
- (e) 至於最終未能尋回的書籍，該署並沒有在內部指引中，訂明事隔多久才可把它們報銷；以及
- (f) 由於上述各項問題，該署難以向事涉者交代，或向虛報已把書籍歸還的讀者追究和索償。

結論

8. 鑑於上述原因，申訴專員認為這宗投訴**成立**。

建議

9. 本署就這宗個案的調查結果，向康文署提出了七項建議，主要包括向投訴人解釋整件事、就有關還書及報銷書籍的程序和指引重新調配資源、提升電腦功能，配合必須推行的改善措施，以及方便讀者即場核對還書記錄，以避免爭拗及誤會。

康文署署長就調查報告草擬本作出的評論

10. 康文署就調查結果及本署的建議作出積極回應，並承諾會加強員工訓練和監察，以及與讀者溝通的工作。此外，該署亦表示會考慮申請撥款購置新顯示器，讓館方人員與讀者可以一同看到熒幕上的資料，核實還書記錄。

結語

11. 本署欣悉，康文署本着以客為本的精神，為市民提供服務，並以積極的態度回應本署各項建議，本署希望該署能盡快推行有關的改善措施。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 2002/0534

二零零二年八月