

立法會  
民政事務委員會

各位會員：

### 官僚事件，有目共睹

#### 圖書館服務每況愈下

1 康文署助理署長(圖書館及發展)李玉文先生於2010年8月5日在立法會網上回覆立法會文件編號【立法會 CB〈2〉2168/09-10〈02〉號文件】，內容**強調圖書館十分注重圖書館顧客服務的質素和效率**。東方日報於2010年8月的一個月內，共報導圖書館四項投訴事件，其中有市民及區議員，反映圖書館管理混亂、管理階層放縱監管、辦事敷衍塞責、及陽奉陰違。是對李先生所言當頭棒喝，茲列舉投訴事項如下：

〈一〉 於2010年8月2日，東方日報報導屯門蝴蝶邨公共圖書館門口斜道設計失誤，居民無法在簷篷底出入，容易遭高空墮下物件擊中。康文署發言人指接獲居民意見後，已即時與建築署人員研究改善措施，並於短期內進行工程，開放斜道末端部分圍欄，供居民進出。屯門區議員蘇愛群女士指出，圖書館剛由〈蝴蝶邨〉蝶影樓遷至蝶聚樓，但原有兩條斜道卻有一邊遭圍封，要求康文署改善卻不得要領，「舊館開晒兩邊斜道，新館就封起一邊，點解要咁設計？係都要等到有傳媒追問、逼到埋牆先做嘢，根本冇以民為先！」

從2008年間開始，18區區議會可以參與管理圖書館一般設施和日常管理上的事務。屯門區議會所增加一名高級圖書館館長應向區議會提供有關新圖書館設施資料。該高級館長是未有發揮其應有的職責！官僚心態，習以為常，效率低劣。

〈二〉 早前於2009年11月5日，東方日報揭發大會堂公共圖書館還書箱不設防，致發生盜竊書本事件，並且揭露部份公共圖書館仍有不少還書箱仍未改善，形同虛設。於2010年8月4日，東方日報報導屯門區議員陳雲生先生指蝴蝶邨公共圖書館還書箱箱口過窄，圖書容易卡在入口或斜道，「連續幾日假期後，書箱塞滿書，一伸手入去就攞到書，好易畀人偷書！」康文署回應還書箱符合標準設計，認為讀者尚未習慣新增設施，將多本書籍同時放進還書箱內才引致書箱通道阻塞。館方除在還書箱當眼處張貼告示外，亦會定時巡察，確保運作正常。陳先生並指出過去區內更有圖書箱遭「塞爆」，市民要將歸還圖書放於還書箱附近，增加失竊風險，「康文署話加強巡邏，根本係敷衍交代！點確保巡查時間配合到讀者還書時間？」陳議員建議擴闊還書箱口及容量，免引起不便。

設立還書箱約有十年之久，尤以假期後，書籍滿瀉還書箱，書籍容易被盜竊。讀者在借還書時，發現有書籍的逾期罰款或尚未歸還的書籍，在追查下，會引起很多紛爭。圖書館管理階層不謀解決，置若罔聞。更遺憾的是，圖書館管理階層將責任歸咎於讀者尚未習慣圖書館新增設施。再者，康文署的回應「定時巡察確保運作正常」，是敷衍了事，虛與委蛇，是濫用該詞彙。〈「定時巡察確保運作正常」，是在圖書館開放時間內，為了維持圖書館秩序井然而加強巡察圖書館。〉所以陳議員亦認為此回應係“敷衍

交代”是一語中的！

〈三〉 於 8 月 6 日，東方日報報導讀者黃先生前往油麻地公共圖書館續借逾期歸還之光碟，但職員發現其中一盒並無光碟，拒絕續借。黃先生須返家取回光碟再折返才能辦理續借手續，「上網或電話續借都唔使出示實物，點解親自續借就唔得？好冇彈性！」

康文署發言人指出，倘光碟未有讀者預約，繳付逾期款項後，職員可按情況辦理續借手續，該署就事件引起市民不便致歉。同時亦已訓示職員須向讀者解釋問題，協助讀者使用圖書館服務，如屬特殊情況須彈性處理。立法會民政事務委員會委員陳克勤先生認為，康文署應為前線員工提供指引，因應情況作彈性處理，「守則要清楚傳達，員工一定要知點做！否則一旦出現雙重標準，就更加混亂！」

一向以來，圖書館管理階層忽視員工意見及員工培訓，加上工作指引不足，只訓令員工要彈性處理各項問題。正如陳克勤委員的評論，容易出現雙重標準，令員工難以適從，致令圖書館服務停滯不前。

〈四〉 於 8 月 10 日，讀者陳先生向東方日報指出，上水圖書館內報紙常被人撕去波經和馬經，且不時有人在館內睡覺，午飯時段午睡者尤眾，「好多人都投訴過，不過啲職員都係詐睇唔到，我都未見過有人會理佢喇！」還有圖片顯示有一位讀者正在瞓覺有人理。

康文署發言人表示，上水圖書館已定時安排職員巡察，如發現讀者有不恰當行為，如在館內睡覺或霸佔座位，會向有關人士作出勸阻。圖書館在今年六月的一個月內，共有七宗有關馬經或波經缺頁及被撕去的報告，同時發現一宗懷疑報刊盜竊案，已轉交警方處理。北區區議員蘇西智認為，康文署應做好管理角色，檢討現行機制。蘇議員建議在圖書館張貼告示，勸喻市民愛護圖書館內資源。

圖書館管理階層對於日常被撕去的報紙〈包括財經、波經、馬經等〉、雜誌是小問題，沒有認真妥善監管。讀者陳先生反映上水圖書館報紙常被撕去只是冰山一角。圖書館所有的報紙、雜誌都是政府公物。員工每天在更新報紙、雜誌時，應將被撕去的報紙、雜誌的數目記錄下來，作為日後館務事項參考，以檢討各職員的職責管理。所以北區區議員蘇西智亦認為，康文署應做好管理角色，檢討現行機制。

2 上述圖書館四項投訴事件，證明李玉文先生於覆信上的個人觀點是言過其實，及與事實不符。現就李先生的回覆，茲逐一回應如下：

### **電腦系統亂象紛呈，嚴重影響圖書館服務**

3 實施電腦化以來，兩臨時市政局轄下公共圖書館分別用同一系統電腦。於 1998 年，兩局研究合併及提升系統，供康文署轄下圖書館於 2000 年使用。於 1999 年 12 月 17 日，立法會財委會批准以 122,750,000 元分階段合併完成兩局圖書館的電腦系

統。誠如李玉文先生介紹該電腦系統公司屬世界上最大型圖書館電腦系統之一，至今仍為很多先進國家和地區的圖書館所使用。遺憾的是，從 2000 年開始，兩臨時市政局圖書館合併後，前綫文書職系員工經常遇到很多前所未有的電腦系統問題，大部份都涉及過期款項及未歸還書籍，而每次都要向讀者詳細解釋問題所在或要交由館長親自處理。隨後排隊輪候的讀者便要再稍等候，引起更多讀者不滿，尤其是在人流較多的時段（中午及傍晚間），嚴重影響圖書館服務。有關電腦系統及相關的問題如下：

- 〈一〉 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。因此電腦系統不能查核書籍外借的方法及保存員工查閱讀者個人私隱的紀錄。
- 〈二〉 約從 2007 年至 2008 年間，在電腦預約書籍後，部份所預約的書籍錯誤轉移到別間圖書館，讀者所收到的通知書是註明要在網絡上取書。最後要由所收到預約書籍的圖書館轉移到讀者所指定的圖書館，嚴重浪費讀者的時間。
- 〈三〉 讀者在預約書籍時，選擇取書地點程序不當，預約書籍便會轉移到香港仔公共圖書館或其他圖書館。因為電腦系統缺乏“確定”程序以選取地點。約 2009 年間，系統才成功有“確定”電腦程序，有效地減少讀者選擇錯誤的地點。
- 〈四〉 條碼掃描器不能成功閱讀書籍的條碼。
- 〈五〉 劣質的書籍條碼經常不能成功被掃描器閱讀。
- 〈六〉 讀者向圖書館報失書籍後，電腦未能即時提供書價供讀者即時償還，員工要另日以電話通知讀者有關書價及要讀者在七日內償還書價，否則七日後，圖書館再要讀者償付每天的過期罰款。
- 〈七〉 電腦系統只能提供圖書館館名，未能即時顯示圖書館地區編號以簡化工作的程序及減低讀者的輪候時間。
- 〈八〉 所借出的書籍被預約後不能續借，但書籍的附件就可以續借。
- 〈九〉 讀者以電腦或電話續借書籍，系統無“確認”參考編號供讀者核對是否成功續借。
- 〈十〉 自助借書機是一個落後的電腦系統，功能少，失誤多，讀者需要返回櫃檯重新排隊輪候向員工查詢有關問題。
- 〈十一〉 電腦繳費通知書經歷多年測試後才分期向讀者追收欠款，讀者不滿時間太久及對事件含糊不清。
- 〈十二〉 2000 年開始，電腦系統「退還賠償款項給讀者」的機制停止運作。在償還報失書籍時，圖書館要讀者確認「一經繳付，既不退還。」。期間，讀者尋回失書交回圖書館，圖書館竟要讀者取回書籍及不退還賠償款項給讀者？直至 2005 年間，才恢復以前「退還賠償款項給讀者」的機制。
- 〈十三〉 圖書館電腦系統未能讓讀者在借還書籍的程序中即時核對借還書籍的資料（包括繳交的款項）以避免有何爭拗及誤會。

4 從 2000 年開始，圖書館文書職系員工在不同會議上反映電腦系統的問題。遺憾的是，圖書館管理階層往往不謀解決，更藉詞軟件昂貴而擱置員工的建議，及後承諾在更新電腦系統時一併更換。2007 年 2 月 9 日，康文署署長向立法會財務委員會〈討論文件 FCR(2006—07)42〉申請為數 196,467,000 元以更換圖書館電腦系統，內文第

5(b)段「系統產銷商已經停止開發核心圖書館應用程式，並選擇把資源投放於另一種新的圖書館電腦系統平台。雖然康文署已不斷檢討並提升現有圖書館電腦系統的容量以應付工作增長，但過時的技術妨礙了進一步提升系統的容量和圖書館功能。」。從上述財委會文件反映圖書館電腦「系統產銷商已經停止開發核心圖書館應用程式」，證明累積多年的電腦問題不能解決的原因，並非當時會議中圖書館管理階層所說更換電腦軟件的價錢昂貴而擱置員工的建議。

5 所以圖書館員工在會議間的談論，提及“2000年間，有傳言該電腦公司早已倒閉”。同事並非是無的放矢，而是根據客觀的事實而作出的推論。〈請注意：本人上述原句現被李先生更改為“朱先生所指傳言該公司於**2000年早已倒閉**”，李生對原文可有不同理解，但**要尊重原文，不應胡亂篡改他人原文以混淆視聽**。〉再者，同事所關心的，當然不是某間著名電腦公司執掌香港公共圖書館電腦系統，而是電腦系統運作暢順無礙，令同事有效率去服務市民。否則，每天被市民質詢由電腦系統所引起的問題均無可奈何。最後，我謹希望於本年七月新簽約的**惠普香港公司所提供的產品及服務能改善香港公共圖書館的傳統圖書館電腦系統**。

### **報章披露圖書館追討讀者多年的欠款**

6 誠如李玉文先生所指，香港公共圖書館電腦系統自 2000 年開始便進行制定追討欠款程式的工作，經歷準備、編寫及測試等多年後才完成工作，修復有關該追討罰款系統後，再分階段發給讀者「繳費通知書」，由於事隔多年，部份多達十年之久，讀者對事件含糊不清。由於大部份款項涉及數目不多，讀者在極度不滿的情況下繳交了事。部份要經由小額錢債審裁處審理，亦有市民被逼向傳媒作出申訴。從上述第 3 段及申訴專員公署兩項檔案事件〈第 8 段至 16 段〉，反映過時的圖書館電腦系統所引起的問題，讀者向傳媒申訴有關的過期罰款及聲稱從未外借/或已歸還的書籍是不無道理。

(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。

7 審計署署長第 48 號報告書批評，公共圖書館無論在管理館藏、採購資料、處理新書及收取費用上均存在問題，特別是在收取圖書館費用方面的問題嚴重。截至 06 年底，市民拖欠預約費用及過期罰款總計為 1,122 萬元，連同重置資料罰款及其他費用，總計 1,761 萬元，共涉及約 12 萬名欠款者；而在欠款中，有 20 萬已超過可追討債項的 6 年時效期，**造成政府的直接損失**，這是歸咎於圖書館管理不善〈包括落後的電腦系統〉所引起的問題。

## 漠視申訴專員公署的審評及建議，檔案〈一〉

8 讀者向申訴專員公署投訴〈檔案編號 OMB2002/0534，見附件 1〉的原因：讀者指公共圖書館處理讀者歸還書籍程序不妥善，因為圖書館的電腦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。讀者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。她因此向申訴專員公署投訴。館方人員經多番搜尋後，終於尋回該兩本書籍。

9 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，申訴專員認為這宗投訴成立。並留意到，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。

10 就調查結果，申訴專員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**。康文署就調查結果作出積極回應，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。

11 李玉文先生現在的回應是：「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成。」**李玉文先生實是陽奉陰違及隱瞞事實，圖書館從沒有購置新顯示器，讓讀者可以看到熒幕上的資料，並能即場核實外借或歸還書籍的記錄。圖書館亦從來沒有向員工推行任何改善措施，包括發出任何相關通告、或指引〈以現金付費〉。圖書館更沒有在當眼處貼出通告，以勸導讀者留意電腦熒幕所顯示外借或歸還的圖書館資料，以核對借還書籍的記錄，包括繳交任何款項等〈讀者並非以八達通咭付款〉，避免日後的爭拗及誤會。**

## 漠視申訴專員公署的審評及建議，檔案〈二〉

12 本人向申訴專員公署投訴〈檔案編號 OMB2008/4222，見附件 2〉的

原因：本人在圖書館正準備借書時，從電腦紀錄發現本人圖書證帳戶有\$3.00 欠款。在查看下，有一本名為《相約在地獄見面》的書籍外借記錄而遲還兩天。記錄顯示該本書籍是在 2008 年 5 月 3 日下午 4 時許經保安道公共圖書館借出，惟在上述時間本人是在鯪魚涌公共圖書館當值。因此，本人根本不可能在同時出現於兩處地方。本人按程序填寫申報「從未在保安道圖書館借出該書」，同時致函保安道公共圖書館館長查詢外借該書籍的電腦編號，〈此可以找出是那一位員工在該時段負責操作該部電腦。〉館方回應是難以追查，但該退還書籍的過期罰款則獲得豁免。而根據本人的工作經驗同類事件可能重演，甚至拒還書籍。根據圖書館內部指引，豁免費用只限於首次。

13 圖書館實施電腦化至今，電腦系統有以下弊端：職員可在圖書館電腦上輸入讀者的中文或英文姓名、或個人身份證號碼、或圖書館讀者個人 I/D 號碼，或借書證號碼等便可以找出該讀者的賬戶外借書籍；而且又可查核該讀者的個人資料(包括讀者的姓名、身份證號碼、出生日期、住址，及電話等。)

14 2009 年 3 月 16 日，申訴專員公署的審評及建議，“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。”因此，即使事件涉及職員失誤或讀者虛報的情況，館方亦無從追查究竟。圖書館資料乃公物，館方及讀者都須珍惜。因此，〈一〉館方應盡快研究並推出妥善的補救措施，保障公共物資，亦避免影響廣大讀者對圖書館整體服務的信心。〈二〉康文署應盡快研究為在櫃檯執行借還服務的當值職員安排獨立的使用者名稱及密碼，以增強記錄的準確性。及〈三〉就讀者「借用」他人圖書證的問題，若處理不當，除影響圖書館的日常運作，亦會令市民以為館方有法不依。

15 就 2009 年 3 月 16 日，申訴專員公署的審評及建議，李玉文先生於 2010 年 8 月 5 日的回覆是：「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的需要。」李玉文先生是與申訴專員的建議應盡快是背道而馳。

16 自圖書館電腦化以來，李玉文先生未認為圖書館電腦系統缺乏最基本的保安檢查系統的裝置以防止上述〈一〉及〈二〉的問題。所以亦未有盡快研究妥善的補救措施，以保障公共物資不容易流失及讀者個人私隱資料無故被檢閱而無任何員工的記錄。他認為按申訴專員的建議只是提升圖書館服務，李先生實是將問題本末倒置，忽視問題的嚴重性，嚴重影響廣大讀者對圖書館整體服務的信心。此外，圖書館更從未向員工發出任何通告或指引，令所有員工知悉上述〈三〉的問題，以勸導讀者按圖書館規例不可轉讓圖書證；更未有在圖書館當眼處貼出通告以教育讀者圖書證不可轉讓他人外借書籍。可見李玉文先生實是隱瞞事實、執法不嚴及有法不依。

### **2007 年圖書館委員會建議報告誤導民政事務局，立法會及有關會員**

17 於 2007 年 6 月 5 日，康文署副署長〈文化〉鍾先生與員工代表舉行有關「圖書館委員會」建議報告〈立法會文件 CB(2)2042/06-07(3)號文件〉簡介會，本

人向副署長查詢文書職系員工是圖書館持分者後表示「文書職系員工代表未獲邀請出席有關建議報告中的七次專題會議。因此，該建議報告是不完整。」助理署長(圖書館及發展)李玉文先生隨即表示，「在平日的工作中已由館長諮詢員工的意見。」。

18 於 2007 年 6 月 21 日，康文署舉行第三次一般職系協商委員會會議，本人在會議中反映李玉文先生於 6 月 5 日向副署長〈文化〉表述的前言是不盡不實；而另一位文書職系員工代表蔡先生亦表示「部門卻沒有正式諮詢文書職系員工，反映門部忽視在圖書館工作的文書職系員工」。

19 於 2010 年 8 月 5 日，李玉文先生的覆函中表示：「圖書館委員會」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、學校、青年組織，及藝術顧問等。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。「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。遺憾的是，李玉文先生於 2007 年 6 月 5 日向副署長〈文化〉的回應「在平日的工作中已由館長諮詢員工的意見」是前後不一，其實是李先生以謊言去掩飾另一謊言，欲蓋彌彰，隱瞞事實。

20 文書職系員工既是圖書館的重要持分者，亦非常熟悉圖書館設施與服務。因此，圖書館管理階層是有不可推卸的責任去通知文職員工代表出席有關會議。2002 年圖書館顧問報告的建議，「當制訂策略計劃時，定要考慮員工提出的意見，以及其他相關因素。」李玉文先生是存心忽視圖書館顧問報告內容！

21 再者，立法會會議文件 CB(2)2042/06-07(3)號，內文第 3 點「委員會在制訂建議時，一直主動聯絡圖書館的持分者，徵詢他們的意見。」。根據李玉文先生於前第 19 段表示，文書職系代表不被邀請出席「圖書館委員會」的原因是：「該委員會的決定與哪些持分者會面；及沒有收到文書職系同事會面的要求。」。所以呈交該立法會文件的內容是與事實不符，是誤導民政事務局，立法會及有關會員，圖書館管理階層未有通知文書職系代表〈持分者〉參與上述委員會會議，所以，文件中的七次專題會議是缺乏文書職系代表〈圖書館持分者〉的意見。及後，更以謊言去掩飾另一謊言。

22 更遺憾的是，於 2004 年 2 月 27 日圖書館管理階層舉行的香港公共圖書館文書職系同事聯絡會議第四次會議的會議紀錄〈附件 3〉第 2 段所載，「由於梁銳忠先生和朱景源先生要出席民政事務局的會議，需要提早離開」；及於〈四〉續議事項「梁銳忠先生和朱景源先生於此時離席」。總行政主任〈文化〉梁銳忠先生早已安排政府車輛在停車處等候，一起坐車前往灣仔民政事務局出席有關圖書館會議。此乃證明是由圖書館管理階層早已安排本人出席民政事務局有關圖書館會議。李玉文先生的解釋“是由「圖書館委員會」決定與哪些持分者會面及沒有收到文書職系同事會面的要求。”是隱瞞事實，他實是有不可推卸的責任去通知“圖書館持分者”“文書職系代表出席有關圖書館會議”。

「圖書館諮詢委員會」制定十年計劃，未有公開諮詢區議會，缺乏民意

23 一向以來，康文署為香港公共圖書館制訂策略計劃的過程相當緩慢。從 2000 年開始，至 2008 年 5 月（近 8 年半），還未制訂任何策略計劃。在 2008 年 5 月，成立「公共圖書館諮詢委員會」後，至 2009 年 2 月期間，便制定了「圖書館十年策略計劃」《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。委員會成員來自教育界、文化界、青少年服務界、資訊科技界。（均不熟悉圖書館內部運作）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；更沒有圖書館（持分者）前綫文書職系員工的代表，這是一個欠缺民意的策略計劃，為何要在匆促下去制訂一個圖書館長遠計劃呢？真是匪夷所思！

24 《審計署 48 號報告書》7.14(b)的評議：『在為香港公共圖書館制訂策略計劃時：應考慮「區議會」即將參與管理公共圖書館這個因素；及處理公共圖書館需要進一步改善服務這個問題。』「公共圖書館諮詢委員會」是「圖書館委員會」的延續。兩個委員會均未有區議會代表的參與，而 18 區區議會參與管理圖書館只限於地區圖書館的一般設施和日常管理上的事務。

25 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」，指出上述委員會無聲無息地制定了「圖書館十年策略計劃」。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，但上述計劃，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。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！此外，2009 年 11 月 18 日中西區區議員陳財喜先生於成報亦反映上述類似情況。遺憾的是，上述兩位區議員不約而同在報章表示「區會有責無權，難反映民意」，指出上述「圖書館十年策略計劃」並沒有被列為諮詢對象。政府推行地方行政改革，實質將權力交由圖書館管理階層玩弄民意，偷換概念，圖書館可算是一個獨立王國。

26 現在李玉文先生急於表示：「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。」。可見李玉文先生**辦事滑頭，其實是缺乏誠意，根本從未有就制訂十年圖書館策略計劃去諮詢區議會。**

### **館長抗拒當值於圖書館查詢櫃檯，及呈交虛假查詢數據**

27 李玉文先生於 1999 年 7 月 19 日向臨時市政局圖書館發出公共圖書館總務通告第 6/99 號，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。**」「應盡可能」是按工作的優先次序處理，所以館長輪流當值於讀者查詢櫃檯是首要的工作。康文署成立後，圖書館館長拒絕當值於讀者查詢櫃檯，櫃檯形同虛設。館長將工作的先後次序本末倒置，部份更將辦公時間與私人事件混淆不清，例如：在辦公室內閒談電話或與其他館長詳談私事或投資項目。遇有員工有任何查詢，他們就顯得不耐煩，藉口是「咁都唔識」。遇有任何麻煩，就歸咎員工「對讀者無禮貌」，「處事無彈性」，總之辦公室內亦是他們的私人天地。

28 文書職系員工與總館長會議，每次都不約而同向總館長反映圖書館查詢櫃檯長期無館長當值，問題總是未有所改善，櫃檯形同虛設。於 2005 年 8 月 25 日及 2006 年 1 月 19 日本人相繼致函康文署署長，指出圖書館館長當值於查詢櫃檯是他們的職責，及後問題是有所改善。可是當副署長蔡潔如女士（行政）調職後不久，圖書館館長便故態復萌，拒絕按編更時間表履行其職責於查詢櫃檯。

29 更遺憾的是，於去年 9 月 16 日，星期三下午，助理署長(圖書館及發展)李玉文先生與屯門公共圖書館文書職系員工代表於沙田康文署舉行會議，該館文職員工代表皆反映屯門公共圖書館館長長期拒絕當值於查詢櫃檯。李玉文先生於會議上強調館長是要當值於查詢櫃檯，可是屯門圖書館管理階層竟與李玉文先生的指令背道而馳。當時出席的還有總館長胡文焯先生、屯門高級館長唐東傑先生、及屯門館長關婉薇女士，而關女士於不久前被調派為署理圖書館高級館長，可知圖書館管理階層放縱監管，放任自如。

30 屯門公共圖書館借還書籍櫃檯整日繁忙，而館長及助理館長長期不當值於讀者查詢櫃檯，部份讀者的查詢要由文書職系員工在繁忙工作中回答讀者。有關讀者專業的查詢，便要由員工以內線電話通傳館長，館長又要從二樓館長室行落地下櫃檯。從電話通傳致館長及到達地下櫃檯，讀者需要等候達數分鐘之久（館長有時還要經磋商後才出現）。因此，讀者是無法得到即時及詳盡專業的答覆。此外，電腦系統有時需要文書主任或館長職系以其職級密碼「越過」。當文書主任放假時，查詢櫃檯亦沒有館長當值，電腦系統需要較高級的職級密碼「越過」時，員工便要通傳館長前來處理電腦「越過」事項，所以其他讀者都要排隊輪候多幾分鐘。由於館長長期處於辦公室內，對於館內的情況，及讀者的需要都未有親身經歷，所知的都是一知半解，全是由同事輾轉相傳。李玉文先生表示「在一般情況下館長會按照編排的時間表在諮詢處當值」是混淆視聽，實則是誘過卸責，放任自流，未擔起監管之責，任由館長長期抗拒當值於櫃檯以履行其專業職責。如由其他獨立管理階層親臨屯門公共圖書館檢視實況，便可證明上述事件，全是事實。

31 每天館長在辦公室內要處理的文件、信件、電郵、傳真等都是<sup>有</sup>記錄的數據，而每月由館長（包括電話）親自解答讀者的查詢數目都是不多。由於館長長期拒絕履行其職責於查詢櫃檯，該櫃檯的記錄或是空蕩蕩，或是填上不真實的資料。所以每月所呈交圖書館行政組有關讀者的查詢數據（包括館長的數據）就是不盡不實，有「造假」之嫌。各區所增加一名高級館長，大部份都是剛從館長升為高級館長，不當值於讀者櫃檯便是他們的陋習，習非成是及習以為常。李玉文先生所講「為市民提供優質的圖書館服務」實是虛與委蛇。圖書館管理階層放縱監管，敷衍了事，便是他們慣常的工作。

### 康文署處理報失書籍程序有失誤，誤導讀者

32 於 2005 年 3 月 7 日，有讀者被法庭裁判有罪，該讀者曾向公共圖書館虛報遺失書本達 80 多次，賠償圖書館所有損失後，將書籍據為己有。該讀者不認為自己觸犯圖書館規例，反指被圖書館規例誤導。裁判官指「圖書館是供人借書，並非供人買書的書店，認為該讀者錯誤理解有關條例，利用圖書館的報失系統，濫用圖書館規例。」

33 上述事件的要旨是：自康文署成立後，不知甚麼原因，原有圖書館

的「退還賠償款項」給報失而尋回書籍的讀者的機制停止運作，讀者在填寫「報失資料的表格」要確認「一經繳付，既不退還。」。每當讀者尋回報失書籍交回圖書館後，圖書館還要讀者取回該書籍，令讀者誤以為可以將書籍據為己有。此宗事件經法庭審理後，圖書館才再實施「退還賠償款項」給報失而尋回書籍的讀者。由於圖書館在管理上有誤差，引致該位讀者作出錯誤理解的判斷而虛報失書達 80 多次。

34 另外，於 2010 年 5 月 13 日，有讀者涉嫌塗污及盜取圖書館資料向高等法院上訴得直，判詞第 25 段指出「裁判官在分析證供時過份強調了有受過大學教育的上訴人應該注意到甚麼，而沒有充分評估到在本案出現而可引起誤會的一些因素。」**兩宗事件雷同之處就是皆由於圖書館管理不善而誤導市民，而並不是如李玉文先生所指「但兩宗個案的發生皆與讀者的個人操守有關」，李先生實是按其主觀立場去抹黑讀者及作出不恰當的評論。**

35 良好的行政管理是要有清晰、高透明度的條文讓讀者遵守。2000 年開始，「退還賠償款項」的機制終止，要讀者確認「一經繳付，既不退還。」。讀者尋回失書後，還要退還該書籍給讀者，這是否誤導讀者可以將書籍據為己有呢！至 2005 年 3 月後，又開始實施該「退還賠償款項」機制。從 2000 年至 2005 年 3 月間，讀者是不知該機制再開始運作，更不知要交回書籍給圖書館。圖書館是否要以公函通知該期間的讀者「退還賠償款項」新的轉變呢？否則讀者又會被圖書館誤導而觸犯圖書館規例呢！

### 市民不滿圖書館延長新開放時間的安排

36 於 2006 年 1 月 19 日本人致函康文署署長，表示圖書館顧問報告有關大部份使用者均滿意圖書館開放時間的安排是不合理及不科學，新界及市區小型圖書館每周有一天閉館更是不合時宜。另外，於 2007 年 6 月 5 日，本人向康文署副署長〈文化〉鍾先生表示圖書館應要與時並進，延長圖書館開放時間，讓市民可享用更多文化設施，星期一或星期四的休息日是不方便市民，應每周開放七天。

37 由於西貢區議會從 2007 年 6 月 4 日至 10 月 29 日試行圖書館新開放時間的先導計劃，原本於星期一或星期四的休息天改為開放下半。特首曾先生於 2008 年 5 月在首屆地區行政高峰會上宣佈，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，李玉文先生便以西貢區議會公共圖書館為藍本，再向各區區議會推薦西貢區議會實施的新延長圖書館時間表及香港大學的調查結果，開放時間從 60 及 61 小時加至 71 小時。新開放時間主要如下：

星期一或四上午閉館供清潔用途，開放時間由下午十二時至晚上八時  
星期一至六：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

38 一向以來，市區圖書館〈香港及九龍主要及地區圖書館〉原是每周開放 7 天，星期六及日下午五時後閉館休息，其中一天下午五時後供清潔等用途。實施新開放時間後，原由 61 小時加至 71 小時，卻要在每周星期一或四上午休息至中午 12 時，

期間供清潔用途及維修等工作。市民（尤以長者、主婦、退休人士、下午上班的員工、下午上學的學生及失業人士等）習慣每天到圖書館便構成不便，市區圖書館從來就是每周開放七天。再者，這並不是一個統一開放時間；亦不是每周開放七天，而是六天半，比以前市區開放時間還要倒退。

39 李玉文先生曾於 2009 年 2 月間，在商業電台早上節目「在晴朗的一天出發」介紹圖書館新延長開放時間，在星期一或四上午共 3 小時進行徹底清潔。現再加上每周例行的電腦和屋宇裝備裝置檢修等工作，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。李玉文先生是以常規的工作為藉口來肯定新開放時間的安排為最有效率和效益。其實於星期六或日 5 時後安排清潔及屋宇維修等工作可多達 3 小時以上。再者，本年七月新簽約的惠普香港公司所提供的產品及服務應能改善香港公共圖書館的傳統圖書館電腦系統。李先生辦事保守，就是反映圖書館辦事官僚、敷衍塞責、及閉門造車。

40 特首曾先生當日宣佈是由政府額外撥款，目的是讓市民享用更多圖書館公共設施。現在新的開放時間，竟構成部份市民不便，市民從原來可享受圖書館的公共設施的時間變為不可以，令市民不滿。還有只差 3 小時，便是圖書館一個統一延長開放時間，全港市民因此而受惠，是與特首曾先生「以民為本」的行政理念相同，令所有市民都方便享用政府的康文設施。補償的方法是每周再加開 3 小時，新開放時間應是將星期一至四的上午 3 小時清潔時間改為（市區圖書館）於星期六及（新界圖書館）於星期日下午 5 時後進行。

## 總結

41 圖書館從 1993 年開始實施電腦化至今，曾兩次（1999 年 12 月 17 日申請款項為 122,750,000 元及 2007 年 2 月 9 日申請款項為 196,467,000 元）向立法會財委會申請撥款以合併及更新圖書館電腦系統。誠如李玉文先生於 2010 年 8 月 5 日介紹該電腦系統公司屬世界上最大型圖書館電腦系統之一，至今仍為很多先進國家和地區的圖書館所使用。遺憾的是，電腦問題於上述第 3 段，已引致圖書館服務停滯不前，嚴重影響圖書館顧客服務。還有申訴專員公署於檔案編號 OMB2008/4222 的評核，**是證明圖書館電腦保安系統基本設施存有嚴重漏洞，足可影響廣大讀者對圖書館整體服務的信心；包括電腦系統缺乏記錄負責借還服務職員的身份，及識別圖書館資料的借出的方法；及缺乏查閱讀者個人私隱資料的員工記錄**（見附件 2）。李玉文先生從未就申訴專員的審評及建議立即去更正電腦漏洞，他認為按申訴專員的建議只是提升圖書館服務，李先生實是將問題本末倒置，忽視問題的嚴重性。圖書館管理階層官僚盛行、敷衍塞責、隱瞞事實、及閉門造車，相信大家是有目共睹。對康文署於 2007 年 2 月 9 日向財委會所申請的撥款，能否按申請文件內的條款如實進行，是令人十分存疑！

42 2007 年 6 月 18 日，「圖書館委員會」呈交立法會文件 CB(2)2042/06-07(3)號文件，內文第 3 點：「委員會在制訂建議時，一直主動聯絡圖書館的持分者徵詢他們的意見。」。現在李玉文先生的覆函表示：【「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。】。李先生之言是與立法會文件「一直主動聯絡圖書館的持分者徵詢他們的意見」是背道而馳，是誤導立法會及各會員。遺憾的是，〈請參閱附件 3〉於 2004 年 2 月 27 日，總館長與文書職系代表會議的會議紀錄，是證明本人於該日曾出席民政事務局有關圖書館會議，而是次會議是由圖書館管理階層主動安排。所以上述立法會文件是缺乏文書職系代表〈圖書館持分者〉的意見及建議，**李先生的解釋實是存心誤導立法會及各會員。及後，再以謊言去掩飾另一謊言。其實李先生是有不可推卸的責任去通知文書職系代表〈圖書館持分者〉出席會議。真是匪夷所思，誠信存疑！**

43 兩宗審結案件反映圖書館兩件不同事故，皆由於圖書館管理有誤差而誤導市民。2005 年 3 月，一位讀者被判虛報失書達 83 次有罪，裁判官指「**認為該讀者錯誤理解有關條例**」。隨後，圖書館迅速恢復「退還失書賠款」的機制；而另一案件，讀者從圖書館帶走答題簿被判有罪，而該位讀者向高等法院上訴得直，法官的判詞是「**本案出現而可引起誤會的一些因素**」。然而李玉文先生現表示「**但兩宗個案的發生皆與讀者的個人操守有關**」。李先生正是不尊重法庭的判決而現更誣衊該位讀者！不知李先生如何理解法治精神及「以人為本」的理念去服務市民！

44 綜合上述所言，皆是反映圖書館行政管理不善，日常運作停滯不前。原因是圖書館管理階層官僚盛行、敷衍塞責、隱瞞事實、巧言令色、及閉門造車。儼如一個獨立王國，肆無忌憚，不受其他部門監管，完全脫離特區政府管治，嚴重影響圖書館服務及打擊市民對特區政府的管治。康文署從來就缺乏一個機制來制衡公共圖書館日常的管理和運作，能將官僚問題納入正軌，是化腐朽為神奇，此所謂「強政勵治」。否則，「為市民提供優質的圖書館服務」就只有淪為空談。

多謝各位垂注！

市民：朱景源謹啓

二零一零年十月十七日