

煩請林女士將下述資料轉交
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〈一〉

1 就圖書館管理階層於 2012 年 5 月 21 日〈立法會 CB(2)2142/11-12(01)號文件〉的電郵，茲回應如下：

落後的圖書館電腦系統

2 2007 年 2 月 9 日，財務委員會討論文件〈FCR〈2006-07〉42〉披露 2000 年提升當時兩局所沿用的圖書館電腦系統，開立費用為\$122,750,000；至 2006 年，使用周期已經屆滿，多個主要組件已經過時，系統不能提升容量和功能，而且系統產銷商已經停止開發核心圖書館應用程式。再者，電腦系統從開始就未能應付龐大用量以至電腦「亂象紛呈」，電腦運作問題比市局年代多，嚴重影響圖書館服務。更嚴重的是，香港申訴專員公署證實電腦系統隱藏保安系統漏洞 10 多年〈詳情見附件 1〉：「系統既不能記錄負責借還服務職員的身份，及無法識別圖書館資料的借出的方法。〈甚至查閱讀者的個人資料亦無任何員工紀錄。〉

徒具虛名的「新世代綜合圖書館系統」

3 於 2007 年，以\$196,467,000 向財委會申請購置的「新世代綜合圖書館系統」，始於 2011 年 12 月 27 日啟用。不久，已有若干問題出現，影響圖書館服務。現已被康文署證實該系統確曾出現了一些技術上的問題。

4 2012 年 5 月 22 日爽報報導「圖書館亂迫債，老屈唔還書」，康文署事後向讀者電郵道歉。根據康樂及文化事務署提供數字，單是銅鑼灣中央圖書館，過去三年平均每年都有近 1,300 宗失書個案。驟睇睇唔少書迷都好冇公德心，不過當中有唔少可能係冤假錯案。

5 2002 年 8 月香港申訴專員公署檔案編號：OMB2002/0534〈詳情見附件 2〉，就讀者投訴圖書館處理讀者歸還書籍的程序不當而提出了七項建議，主要是提升電腦功能，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，但康文署從來沒有就上述檔案的評論而去妥善解決問題。現康文署試行快速還書的新措施更是捨本逐末，違背了上述檔案的建議及後的承諾！

究竟全港每年的失書個案共有幾多就不得而知，而當中有幾多又可以尋回？此乃涉及政府公帑及政府的管治威信。

6 現時「預約書籍」的系統仍舊有若干問題有待解決，例如：讀者如以英文版選擇取書地點，「館名」是以英文字母的先後次序來排列，(例如：Aberdeen, Ap Lei Chau, Butterfly, Chai Wan 《Public Library》)。如讀者是以中文版選擇取書地點，館名的次序就是按上述英文的翻譯館名。因此讀者如要選取黃泥涌公共圖書館為取預約書籍的地點，就必要查看數十間館名後方能找到該館。中文版為何不可以安排「館名」以中文字的筆劃先後次序來排列！

7 還有，本人於 2012 年 6 月 2 日從圖書館網上預約一本書籍「揭開民國史的真相卷 6」，約 6 月 3 日發覺該書已從沙田公共圖書館轉移至我欲到取的荃灣公共圖書館。至 6 月 14 日下午 3 時許，本人以電郵向康文署查詢該書的轉移時間為何已超越 10 天時間，尚未收到任何消息？至 2012 年 6 月 15 日，荃灣公共圖書館館長以電郵發出通知本人該書已到達荃灣公共圖書館。〈請注意：書籍的轉移時間超越 10 天應是不可接受的。〉是否沙田公共圖書館所採用的無線射頻識別系統出了問題？還是運送程序出了問題？最後荃灣公共圖書館館長還沒有就超越 10 天時間作出任何解釋。〉康文署長期漠視員工的建議及市民的查詢去改善服務是證明掩耳盜鈴！煩請各議員查根究底是否新系統出了問題！

獲獎多項的多媒體資訊系統〈MMIS〉是否前無古人，後無來者

8 信報於 2011 年 8 月 9 日以專題報導香港公共圖書館的多媒體資訊系統〈MMIS〉：當中顧錦明博士表示該〈MMIS〉以主流、大眾化為主。各大學圖書館系統已可滿足學者及學生需要，毋須使用公共圖書館電子資料庫；而另一位何滿棠博士的看法亦與顧博士相同，而大學以外部分資料庫如「中國企業、公司及產品數據庫」等，商業機構多會自行付費申請獨立賬戶，專屬賬戶始終較可信賴，「總不能依靠公共圖書館」〈請注意：這是專家的評論〉。還看當年的多媒體資訊系統〈MMIS〉，耗資 1.44 億元，獲獎多項，至今有那個地區跟隨？現該〈MMIS〉被日新月異的 YouTube、iTunes、Google、Yahoo 等新資訊科技淘汰，變成一個落後的系統，全年使用量偏低，其功能當然不及上述與時並進及賺取豐厚盈利的新資訊科技相比。雖然各圖書館很努力宣傳〈MMIS〉的功能，但大部份讀者仍以〈MMIS〉作為上網工具。

逆潮流去更新〈MMIS〉計劃是浪費公帑

9 2009 年，立法會再批出 9,300 萬元，進行 MMIS 系統更新及提升計劃，

目的是要更新現有老化系統、擴展系統服務、以及推出新增和優化功能。預計新系統運作開支為每年 1600 萬元〈現時每年運作成本約 1300 萬，另外要購買電子資源約 800 萬元。〉近經五年的光陰去提升 MMIS 系統，與日新月異的資訊科技比美，已彷彿是差距一個世紀。翻新系統出台時，它會不會是「全新老爺車」？就請各位議員拭目以待它能否扭轉現時的因循系統！

10 上述有關電腦系統，從 2000 年啟用至更新共 10 年多，隱藏眾多問題卻不為外人所知，尤其是向 貴會提交的有關報告不盡不實〈包括財務申請〉；另外有關進行 MMIS 系統更新及提升計劃是浪費公帑，目的是要職系疊床架屋。圖書館管理階層因循苟且、陽奉陰違，及涉及「誠信管理」。此非社會之福！

現懇請各議員關注及跟進上述事件。

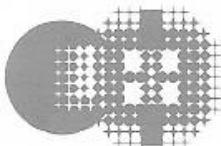
市民：朱景源 謹啟

二零一二年六月二十五日

附件 1 及 2

香港申訴專員公署

OFFICE OF THE OMBUDSMAN, HONG KONG



來函檔號 Your Ref. :
 本函檔號 Our Ref. : (6) in OMB2008/4222

圖文傳真 Fax : 2882 8149
 電話 Tel. : 2629 0559
 日期 Date :

私人密件

朱先生：

有關投訴康樂及文化事務署事

你於去年九月十二日向本署投訴，指康樂及文化事務署（「康文署」）早前曾要求你為一本你從未外借的圖書繳交逾期罰款。

繼去年九月十七日及本年一月二十二日的簡覆，本署現已完成審研這宗個案，謹此回覆。

你的投訴

去年六月一日，你在當時任職的鰂魚涌公共圖書館外借圖書，發現自己的帳戶內有一本名為《相約在地獄見面》的圖書外借記錄。記錄顯示，該本圖書是在同年五月三日下午四時三十分經保安道公共圖書館借出，惟你上述時間正在鰂魚涌公共圖書館當值。因此，你認為有充分的理據去證明你根本不可能在同時出現於兩處地方。儘管康文署經調查後，最終決定豁免徵收罰款，可是館方始終未能確定事件的真正起因。

你認為，事件的發生與圖書館的電腦系統過時及存在保安漏洞有關。據你所知，該電腦系統只能記錄外借資料的借出地點及時間，因此，館方往往無法追查借出方法（自助借書機或經櫃檯借閱）及所使用的證件（圖書證或智能身分證）。更甚的是，該系統沒有配備功能去核對曾使用系統辦理借還服務的職員身份。因此，即使有人為錯誤，館方仍難以追查真相。

私人密件

香港干諾道中 168-200 號信德中心招商局大廈 30 樓
 30/F, China Merchants Tower, Shun Tak Centre, 168-200 Connaught Road Central, Hong Kong
 Home Page: <http://www.ombudsman.gov.hk>

此外，每當繁忙時段，職員出錯的機會亦相應提高。你舉例，讀者甲於櫃檯完成借書手續後，職員可能因一時大意，在替讀者乙辦理借書手續之前，沒有先關上讀者甲的帳戶，最終導致誤把讀者乙的外借資料一併記錄在讀者甲的帳戶內。

由於你聲稱從沒有遺失或轉借圖書證供其他人使用，因此，不排除有局內人，即其他職員，曾使用你的個人資料，包括圖書證號碼、智能身分證號碼或姓名，外借該本圖書。然而，館方不但沒有設法解決問題，反而把責任全部歸咎於你，實屬不當。

最後，你亦不滿館方容許讀者使用他人的圖書證借書的做法。你認為只會引起混亂，亦有違圖書館禁止讀者轉讓圖書證的規則。

康文署的回應

背景資料以及事件經過

你於去年六月一日致電保安道公共圖書館，聲稱圖書證內的資料曾被他人盜用，並外借了一本圖書。館方隨即查閱電腦記錄，發現一本名為《相約在地獄見面》的圖書曾於五月三日在保安道公共圖書館經你的圖書證借出，並於五月十九日在同一圖書館經由還書箱歸還。由於圖書歸還時已逾期兩天，需罰款港幣三元正。

然而，你聲稱從沒前往保安道公共圖書館借書，或將自己的圖書證借給其他人使用，況且事發時，你正在鰂魚涌公共圖書館當值。因此，你根本不可能在事發時到該館借書。館方其後根據既定程序，要求你填妥聲明書，澄清從未外借有關書籍。

六月三日，你提交上述聲明書，並於翌日傳真另一信件至保安道公共圖書館，要求館方徹查事件。

就此，館方曾翻查電腦記錄，以及向保安道公共圖書館當日在借書處當值的職員查詢，但仍未能確定事件起因。為保障你的權益，圖書館決定接納上述聲明書，取消向你徵收該項逾期罰款，並於七月二十二日書面回覆你有關結果。

通知逾期歸還圖書的安排

根據圖書館現行機制，假若外借圖書到期後十五天尚未歸還，系統會按照圖書證持有人的登記地址發出「過期通知書」，而另一份「繳費通知書」則會於過期四十五天後發出。由於你六月一日致電保安道公共圖書館查詢時，過期的日數尚未超越限定的十五天，故圖書館並沒有向你發出「過期通知書」。

圖書館電腦系統核對當值職員的保安系統

館方現時使用的 Dynix 圖書館電腦系統被其他先進國家和地區廣泛使用，俱備一般圖書館所需要的系統保安功能。在借還服務的設計上，只有獲授權的圖書館職員（包括櫃檯當值人員）才能透過密碼進入及操作系統。基於運作效率和操作需要，部分櫃檯的當值職員會共用同一群組的使用者名稱及密碼，使用最基本的操作功能。至於你提及職員在操作系統時，可能因一時疏忽而把下一位讀者的外借資料歸入上一位讀者的帳戶的情況，館方認為是屬於人為錯誤，與系統本身的保安功能無關。

為保障讀者免受職員可能偶而出錯而遭到損失，圖書館已另設機制處理。若讀者報稱從未外借事涉圖書館資料，館方便會要求填寫一份聲明書。接獲聲明書後，館方會按既定程序進行調查，包括在館內就事涉圖書館資料進行為期十二個月的搜尋行動，而期間並不會影響該名讀者外借圖書館資料的權益。

此外，館方對新入職的員工均會給予適當的培訓，以及備有包括借閱手續的運作手冊，供職員隨時參考。當員工遇上操作上的問題，亦可請教直屬主管或其他同事。

讀者「借用」他人圖書證的問題

《圖書館規例》第 12 條列明：「借用人不得將其圖書證或圖書館適用身分證借出或轉讓予其他人。」然而，為因應讀者的需要，圖書館曾發出內部指引，容許圖書館館長級別人員在特殊情況下（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，准許讀者持家人的圖書證

為後者外借圖書館資料。然而，館方強調，上述的「借用」安排，並不是引起此宗投訴的原因。而在正式為上述讀者辦理外借手續前，職員亦會先與其核對圖書證持有人的資料。

提升圖書館電腦系統的計劃

館方正為圖書館電腦系統的更換工程進行招標，預計於二零一零年底完成第一階段的工程。屆時，新系統將俱備更先進的功能，以進一步加強圖書館的服務。

本署的評論

就你聲稱沒有外借上述圖書，亦沒有遺失或轉借圖書證供其他人使用一事，康文署確實未能提供一個合理的解釋，為何你的帳戶內會出現該項外借記錄，但強調讀者必須使用圖書證或圖書館適用的智能身分證，才能經櫃檯或自助借書機外借圖書館資料。由於缺乏客觀及獨立的證據，請恕本署未能就你曾否外借上述圖書，加以評論。

然而，本署同意，現時圖書館電腦系統在設計及運作上，確有可商榷之處。現時的系統，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的方法。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，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。

本署亦認為，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。

本署欣悉，該署正計劃提升轄下圖書館的電腦系統，以進一步迎合市民大眾對圖書館服務的期望。本署會另函康文署，建議該署確保新系統能堵塞上述漏洞。

此外，就讀者「借用」他人圖書證的問題，雖未有證據顯示與本案有關，但本署認為，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。就此，本署亦會另函康文

署跟進。

鑑於以上述，申訴專員認為，本案應作終結。

申訴專員

(張瑞傑



代行)

副本送：康樂及文化事務署署長周達明先生，JP
(來文檔號：LCS 16HQ 1138/00 S/F (351))

二零零九年三月十六日

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