

From: CHU King yuen <[REDACTED]>
To: panel_ha <panel_ha@legco.gov.hk>

Date: Friday, May 18, 2012 08:44PM
Subject: 回覆：請送交給各會員閱覽及跟進有關事宜

煩請林女士將下述資料轉交：
事務委員會立席
葉國謙議員

葉主席及各會員：

頑劣的圖書館服務〈二〉

1 康文署缺乏恆常監察制度去制衡圖書館的管理及運作，令公眾服務落後鄰近地區多年。繼二零一二年五月七日的電郵，題為「頑劣的圖書館服務」，有感侷限於電腦系統問題，詞不盡意，故再行向各位會員呈報下列事項：

蔑視特首的施政

2 2010年特首曾先生的施政計劃報告中要設立還書箱於三個地鐵站內的試行計劃。〈頭條日報於2010年10月14日報導：康文署表示，計畫屬試驗性質，實施一年後會進行檢討，計畫開支約需五百萬元，包括書籍運送費、承辦商處理書籍費、還書箱的保養和維修費等，而還書箱的設計將參考現時圖書館外還書箱的設計，以防圖書被盜。署方表示會盡快與港鐵商討實施細節。〉

3 可是，近經整年，再由傳媒踢爆後，方才急急進行。〈蘋果日報於2011年9月1日標題「港鐵站設還書箱未見影」〉。最後，於2011年9月29日，在三個地鐵站內設立還書箱。

4 特首施政，急市民所急，本是一個簡單的政令，經近整年時間，方才急急完成，可見圖書館行政及管理混亂。

漠視員工的建議

5 2007年6月5日，本人被邀請出席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(文化)鍾嶺海先生表示：

- 〈一〉 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。〈事後證明圖書館管理階層存心摒除文書職系員工代表參與會議。〉
- 〈二〉 統一及延長圖書館服務時間。〈鍾先生表示他是首次聽到員工要求延長服務時間的意見。〉結果，2009年4月開始，33間主要及分區圖書館延長服務，卻於星期一至四上午閉館進行清潔，反而令每天慣常到圖書館看報消遣的退休人士、上網尋找招聘資料的失業人士更為不便，至於不常到圖書館的市民，更有可能白走一趟。曾特首「為讓更多市民享用更多公共設施」而延長開放時間之後，反而要刻意閉館半天來處理。
- 〈三〉 免費安排送書服務給老、弱、傷、殘等人士。〈鍾先生亦表示當時社會服務已有送飯服務。〉〈請注意：現時很多私家安老院欠缺地方辦理社區圖書館，候任特首梁先生應可施行上述建議以惠及更多弱勢社群。〉

6 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。從2000年開始，文書職系員工代表每次在不同的會議均反映圖書館運作問題，期以提升圖書館服務。可惜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

7 2000年前，市政局年代，館長每天在三個繁忙時段（開館，中午，及下午學生放學期間。）。現為康文署助理署長〈圖書館及發展〉李玉文先生曾於1999年7月19日發出圖書館總務通告第6/99號：『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故。』，另於2010年8月5日，李玉文先生給本人的覆函，其中內文表示：『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，及在一般情況下會按照編排的時間表在諮詢處當值』。比較兩個不同的指引，館長當值查詢服務時間比市局年代還少。

8 遺憾的是，館長仍抗拒按時值班於讀者查詢櫃檯。館長有法不依，而管理階層屢屢監管不力及尸位素餐！（2008年開始，18區各增加1名高級館長。）館內日常發生的事項只靠員工以口相傳，未能即時解答讀者查詢及處理突發事故。讀者查詢櫃檯原備有特定的記錄冊以記錄讀者的查詢問題，惟獨管理階層從不查核該記錄冊以證明館長有按時去履行查詢櫃檯職務，故每月所呈交的讀者查詢數據都是虛假的數據。

9 讀者查詢櫃檯原設於在圖書館當眼的地方，備有獨立電話、電腦，及其他文書用品，以供館長為讀者即時搜尋書本及處理館內文書工作。近年來，很多圖書館把原有的讀者查詢櫃檯拆除，改在擠迫的借還書籍櫃檯加裝讀者查詢櫃檯，或在原櫃檯改由其他職系員工替代，遇有讀者查詢更深入問題，才由員工以電話通傳館長為讀者解答。故此，館長職系是有意逃避承擔該職責。

10 2011年8月9日信報專題報導多媒體系統，記者曾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。故此，館長職系是要在讀者查詢櫃檯當值，以便主動及即時為市民服務提供優質及快捷的讀者諮詢服務。

自助借書機功能落後

11 10年前，公共圖書館已備有自助借書機供讀者使用。讀者要將書籍、圖書證、或身分證放置在指定的位置內，由紅外線照射該等條碼，證件的位置若有少許偏差，便被拒借書。收據出口有時卡着書籍收據，此時讀者並不知借書的情況。上述情形，讀者都無法知悉原因而被迫回到櫃檯向職員查詢問題，讀者都會感覺費時失事。

12 該機只能借閱、及續借書籍，並沒有其他功能。（例如：搜尋書籍、個人資料狀況，包括借、還書籍。）當成功或不成功續借或借閱書籍後，讀者都不獲知圖書證的狀況；及有很多書籍連帶附件，讀者一定要到櫃檯向職員借取。上述問題，令讀者要再行排隊輪候服務，阻礙讀者的寶貴時間，而圖書館管理階層對自助借書機存在多年的缺點就置若罔聞。

13 自助借書機是10多年前的老爺機器。一向以來，讀者試用自助借書機後都不熱衷再使用，有傳言該借書機價值不菲。現康文署所購置的「無線射頻識別圖書館應用系統」正在多個圖書館試驗其運作功能，該先進系統應能取代該老爺機器。現惟有寄望該先進系統能及早應用，以提供快捷妥善的圖書館服務。

因循苟且、阻延改進

14 2011年3月29日，本人向貴會反映圖書館列印收費混亂及隱瞞電腦系統漏洞(一)讀者借還書籍無即時核對的設備及(二)電腦系統無保安設施紀錄(見立法會CB(2)1541/10-11(01)號文件)。圖書館最高決策人李玉文先生於同年5月12日表示「現正進行檢討各項設施及服務收費」，及按申訴專員公署提出的建議採納相應改善措施(見立法會CB(2)1776/10-11(01)號文件)。再者東方日報已早於2009年11月22日揭露圖書館至今仍沿用前兩局所訂的列印費用，立法會議員陳克勤先生，學者宋立功先生，及市民均批評圖書館處理收費失當。

15 還看今朝，列印收費，依然照樣！而電腦系統無保安設施紀錄已是十多年的問題，要待更換電腦系統才一併處理。李玉文先生覆函當日，即5月12日，電腦系統尚未有任何保安系統設施；有關電腦系統亦無即時核對的設備，部分圖書館只是將螢幕稍移向讀者，能讓讀者查看其個人資料。可是部分圖書館因地方狹窄，其他人士亦容易看見正在借還書籍的讀者

個人資料出現在電腦螢幕，有洩露個人資料之嫌！康文署曾於2002年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。今天在任何超級市場均有螢幕讓客人閱讀其購物資料。

16 館長職系不斷膨漲，專業人員的比例從18%升至20%以上。（2008年開始，18區各增加1名高級館長。）可惜圖書館管理階層仍原地踏步，不思進取，長期落後鄰近地區圖書館多年，決策人實難辭其咎。

現再懇請各會員，要認真監察圖書館問題以維護市民的權益！

市民：朱景源謹啟

二零一二年五月十八日