



電話 TEL: 2601 7328  
圖文傳真 FAX NO: 2696 3581  
電郵地址 E-MAIL: csyung@lcsd.gov.hk  
本署檔號 OUR REF: (15) in LCS CS LIB CU/1-17/1(2012)(42)  
來函檔號 YOUR REF:

新界沙田排頭街1-3號  
康樂及文化事務署總部2樓  
圖書館組營運辦事處

朱先生:

謝謝你五月十八日致立法會民政事務委員會的電郵，該電郵已於五月廿四日經民政事務局轉交與本署處理及回覆。就閣下於電郵中提出的意見，現謹覆如下。

### 港鐵主要轉車站還書箱服務

行政長官於2010年10月發表的《施政報告》宣布「港鐵主要轉車站還書箱試行計劃」後，康樂及文化事務署（康文署）已隨即展開各項籌備工作，並與「香港鐵路有限公司」（「港鐵」）緊密聯繫，仔細研究計劃的每項實行細節，其中包括因應各主要轉車站的分佈情況和乘客流量等因素選定試點車站、在站內選擇合適安裝還書箱的位置、按港鐵車站的消防安全要求和配合站內的環境，特別設計和訂造還書箱，並須聘請顧問公司進行相關的消防安全研究，另外，在港鐵轉車站設置還書箱的計劃須要一個有效的物流系統作支援，才能迅速地收集和處理歸還的書籍。在確定各項安排均符合相關的要求及運作需要後，有關計劃才可落實推行。

在採購工作方面，康文署亦必須按照既定的招標程序進行各個環節的工作，例如聘請顧問公司進行消防安全研究和訂造還書箱等。康文署已在可行的情況下，盡量加快及同步進行各項籌備工作，務求使試行計劃可於一年內推出；我們希望做到既兼顧港鐵的日常運作和乘客安全，亦能為使用還書箱的市民提供最大的方便。在各方共同努力及協調下，這項新措施已如期於去年九月二十九日順利推出。康文署將於服務試行一年後進行檢討，評估市民的反應、計劃的成本效益，以及長遠的人手和財政負擔。

### 員工建議

康文署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，不同職



系的同事亦會透過其所屬工會與部門舉行定期會議，目的是透過討論加強相互間的溝通，同時亦讓署方了解同事在工作上遇到的問題，商討改善方法。署方對員工提出的意見一向都認真處理，相信過往有不少的改善工作都在管方和員工的溝通及大家通力合作下得以達致的。

### 讀者查詢服務的值班安排

關於讀者諮詢服務，本署於三月十五日給你的覆函已經闡明，根據現時機制，各級圖書館職員會透過不同崗位，不同途徑包括電郵、電話、親身面談等，致力為讀者提供所需的資料，設立讀者諮詢櫃檯僅為其中一種服務途徑。至於館長職級人員於諮詢櫃檯當值事宜，現時各館均已按其運作需要訂定當值時間表，倘若當值館長遇有突發公務而須要調節當值安排，但卻因館務實際情況未能由其他同事替代，圖書館會在諮詢櫃檯豎立告示牌，指示讀者到服務櫃檯向其他職員查詢，而前線人員會根據查詢內容，直接回覆或即時聯絡館長職級人員處理，為讀者提供協助或所需資訊。

### 自助借書機服務

香港公共圖書館自一九九七年已開始陸續在各分館使用自助借書機以推廣自助服務；圖書館所購置的自助借書機均符合有關的政府規格及國際標準，亦為圖書館業界廣泛應用。隨著科技及電腦硬件的不斷發展和進步，市場上也出現較新型號的自助借書機，其功能和表現較舊款型號有所提升，我們已按計劃分階段添置新型號的自助借書機及更換各館的舊機，並會配合未來應用無線射頻識別 (RFID) 技術的大趨勢，進一步提升自助外借服務的效率。

### 列印收費及電腦系統保安

就向公眾收取的各項費用而言，包括任何改變現有的收費模式或水平，康文署向有既定的處理程序，檢討後的修訂亦須提交有關的政策局審議，而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，並已將檢討的結果和建議提交有關政策局審批。同時，署方亦按步就圖書館的有關運作、規則、工序、工作守則以及配置設施等的改動，作出籌劃。我們會就擬訂的建議於諮詢公眾後盡快實施。

對於購置新顯示器讓圖書館職員與讀者可以同時看到螢幕資料的建議，由於有關安排容易洩露讀者個人資料，因此本署不擬採用。現時讀者在歸還圖書館資料後，已經可以隨時使用館內或家中的電腦，查看及核對帳戶記錄。此外，



倘讀者要求現場檢視其帳戶記錄，圖書館職員亦會將螢幕稍移向讀者，讓讀者能觀看有關資料。另外，新圖書館電腦系統自去年十二月投入服務後，已妥善處理舊系統中一些不完善的地方，並提升了系統及資料保安的設定。

### 館長職系的開設比例

本署在二零零七/二零零八年度為支援區議會參與管理地區圖書館計劃全面推行及延長33間主要及分區圖書館的開放時間，開設了一些圖書館館長職系及助理文書主任的職位，負責處理各項統籌、管理及圖書館運作的工作。事實上自二零零八年一月區議會參與管理地區圖書館後，各區圖書館不但與所屬的區議會和地區團體建立了更密切的合作關係，還得以運用區議會撥款改善設施和舉辦更多鼓勵市民閱讀的推廣活動，把圖書館活動進一步帶進社區，推動區內閱讀風氣。上述實有賴各區各級的圖書館館長與區議會和的社區團體緊密合作，共同發展以「社區為本」的圖書館計劃和活動，令圖書館服務和設施更加切合區內居民的需要。

與世界其他國家和地區相約的公共圖書館系統比較，香港公共圖書館就服務人口、登記讀者及館藏流通等指標而言，都是用度極高的系統之一；而就專業圖書館館長職系的編制比例，現時香港公共圖書館的專業人員佔圖書館職員總數的比例約百分之二十，以世界標準屬中度水平，在現有資源下是必要的編制，以應付繁重的公共圖書館服務。

再次感謝你對公共圖書館服務提供寶貴的意見。

康樂及文化事務署署長

(圖書館總館長(營運及電腦)翁志成 代行)



副本送：

立法會民政事務委員會秘書處

民政事務局

二零一二年六月六日