

中華人民共和國香港特別行政區政府總部教育局

Education Bureau

Government Secretariat, The Government of the Hong Kong Special Administrative Region The People's Republic of China

本局檔號 Our Ref. EDB(CR) 1/1013/15 (7)

來函檔號 Your Ref. CB4/PAC/R64

電話 Telephone: 3509 8535

傳真 Fax Line: 3428 6034

香港中區 立法會道1號 立法會綜合大樓 立法會秘書處 政府帳目委員會秘書 (經辦人:朱漢儒先生)

朱先生:

立法會政府帳目委員會 考慮審計署署長第六十四號報告書第7章 教育局九龍塘教育服務中心

本年 5 月 12 日就審計署署長審核教育局九龍塘教育服務中心(教育服務中心)使用情況致教育局局長的來信,已經收悉。

在詳細回應信中的問題前,我們先向你提供一些背景資料。教育服務中心一直為持份者提供多種教育服務,以支援學與教,以及本地教師的專業發展。中央資源中心、特殊教育資源中心及香港教師中心透過其中心內的設施為校長、教師、家長、學者、專上院校教育系學生等提供各項服務。為支援新服務及/或經更新的服務,多年來我們因應情況改善或提升教育服務中心的教育及共用設施,以配合特定服務對象的需要。

過去 10 年,電子資源在教育上的應用日益普及。教育服務中心轄下各個中心已提升資訊科技系統,並把資源上載互聯網,以配合慣常使用電子服務人士的需要。由於使用者現可通過教育服務中心轄下各個中心遙距登入電子資料庫,所以親身到訪該處使用教育及共用設施的訪客無可避免會相應減少,繼而影響這些設施的使用率。有鑑於此,我們認為親身到訪教育服務中心使用教育及共用設施,以及實際借用資源的使用率統計,只能局部而不能全面反映中心的使用情況。

然而,我們同意有需要確保教育服務中心得以善用,以配合親身到 訪中心並使用其服務的持份者的需要,同時亦要為選用電子資源的持份者 繼續提升電子服務。我們會留意持份者對服務的最新需要,並根據審計署 署長的建議、日後擬提供的新服務及/或經更新的服務,以及教育局的運 作需要,檢討該中心的使用情況及服務,尋求改善,以確保該中心得以善 用。

簡述背景後,現按來信附錄的段落編號逐一回應各項問題。

事項1:達致教育服務中心的預期效益

- (a) 由 2004 年當局檢審及批准面積分配列表至 2006 年實際遷入期間,各項教育服務的需求難免有變,故須在設施空間方面作出相應調整,以應付最新的服務需求。舉例來說,教育心理服務的模式已由中心為本改為學校為本,故有需要重劃及縮減負責組別獲分配的辦公室空間。我們在此要明確指出,對設施空間作出的一切改動,均旨在支援和提升向公眾提供的教育服務,不涉及改變教育服務中心按其作為專門用途/部門專用樓宇最初設計的功能用途。關於政府產業署批准及分配予教育局的一般辦公地方,《政府產業管理及有關事務規例》訂明,除非對設施用途有作出重大改動,否則無須徵求政府產業署的批准。該指引一直是我們行事的依據。我們現已去信產業檢審委員會(產審會),要求批准對核准的面積分配列表(下稱"列表")作出改動。我們日後在管理教育服務中心的設施空間時,會確保嚴格遵從有關專門用途/部門專用樓宇的指引。
- (b) 表三所列的 9 項設施,旨在支援已包括在列表內的分部於教育服務中心提供所需的教育服務,以應付市民的需求。教育服務中心的功能用途並沒有改變。教育局會確保嚴格遵從《政府產業管理及有關事務規例》,並會就日後對教育服務中心設施空間的改動在適當時徵求產審會批准。另外,我們已去信產審會,要求對列表內的面積分配所作出的改動予以批准。

(c) 在中央資源中心安裝偵測系統的主要目的,是保障中央資源中心的資源,避免損失,同時確保借出的項目已登記。我們一直知道系統還有記錄每天通過入口人次的功能,但由於當時我們沿用人手點算方法點算訪客人數,因此沒有利用此項功能。教育局在 2011 年對點算訪客方法進行檢討後,認為與目視點算相比,訪客自動點算器的讀數在收集訪客資料方面,既有憑有據,亦客觀可靠,而且符合成本效益。因此,我們以這個自動化方法取代了之前採用的目視/人手點算方法。

在計算中心的訪客人數時,我們已適當地從訪客自動點算器所記錄的進出人次中,剔除職員多次進出的人次,以免出現重複點算的情況(參閱審計報告註 6)。在定出計算公式中的扣減數目(即平日 50 人次,周末 18 人次)時,我們已計及中央資源中心職員及其他工作人員的人數,以及他們進出中心的慣常次數。經考慮審計署的意見,我們會進行調查,並研究可否進一步優化/修改點算方法。

(d) 值得留意的是,中央資源中心毗連多用途禮堂的獨特設計,旨在向 訪客推廣該中心,增加訪客到訪的興趣。根據我們的日常觀察,有 相當多前往多用途禮堂參與活動的訪客確可受惠於中央資源中心。 舉例來說,訪客(大多為教師或校長)如在活動開始前已抵達,以及在 活動中場休息期間和活動結束後,或會在中心內流連,使用或借用 中心的資源,如瀏覽刊物、欣賞展品、使用電腦等。因此,我們認 為設於入口的訪客自動點算器所記錄的讀數,很大程度上已準確反 映中央資源中心的實際訪客人數。

我們不傾向封閉由中央資源中心通往多用途禮堂的入口。儘管此舉可確保所有經過中央資源中心自動點算器的,都是中央資源中心的訪客,而非前往多用途禮堂參與活動的人士,但這不利於我們向持份者推廣中央資源中心的資源。事實上,我們會繼續與使用多用途禮堂舉辦活動的單位合作,以專題書展及其他展覽的形式,配合其活動之餘,亦讓參與活動的訪客因取道中央資源中心而受惠。

正如上文(c)項回應所述,我們會在考慮審計署的意見後進行調查,並研究可否進一步優化/修改中央資源中心訪客人數的點算方法。

(e) 在特殊教育資源中心方面,我們認為與之前的「簽到」方式相比, 訪客自動點算器的讀數在收集訪客資料方面,既有憑有據,亦客觀 可靠,而且符合成本效益。我們亦已對訪客自動點算器所記錄的進 出次數作出適當扣減,以免因職員多次進出而重複點算。經考慮審 計署的意見,我們會進行調查,並研究可否進一步優化/修改特殊 教育資源中心訪客人數的點算方法。 至於使用訪客自動點算器計算中央資源中心的訪客人次,以及可行的改善措施,請參閱上文(c)及(d)項的回應。

(f) 薈萃館旨在透過館內展品鼓勵青少年/優異生互相學習。增設電子展覽館,並以數碼形式展示記錄,主要是因為我們已儲存大量記錄,而且記錄的數量正不斷增加。以往的實體展品和資料會以數碼形式保存於電子展覽館。此外,改建後的多功能禮堂可提供更多空間展示學生作品(例如藝術作品、產品設計),以及舉辦教師專業發展課程(研討會、大型講座),從而進一步提升年輕優異生的學習水平,讓更多人認識他們的學習成果,以及促進朋輩間的分享。

薈萃館改建後,使用者可能以已預約的團體居多。不過,我們認為這項措施能配合資訊科技於社會廣泛應用及滲透的趨勢。我們要在此強調,親身到訪薈萃館的使用率統計,只能局部而不是全面反映薈萃館的使用情況。經改建及優化後,多功能禮堂可展示學生在不同範疇的作品,因而擴大訪客來源和增加訪客人數。此外,現時教育局缺乏可供每年舉辦各項作品展的中型展覽廳,以展示青少年/優異生的學習成績。多功能禮堂作為舉辦中型活動(例如頒獎禮和學生作品展)的場地,可收地盡其用之效。

- (g) 事實上,使用者對教育服務中心的共用設施有殷切需求。不過,目前的場地預約系統未能有效確保及監察不需要使用的預約時段可及時釋出。針對未能及早/沒有釋出不需要使用的預約時段的問題,我們正革新現有的網上場地預約系統,以推出懲罰制度,如預約人未有使用已預約時段或逾期取消預約,在一段時間內會被禁止再次進行預約。預約系統革新後,當有助改變使用者的預約習慣,促使他們以更負責任的態度預約和使用教育服務中心的場地。
- (h) 預約人取消其不需要的共用設施預約時段後,沒有其他使用者預約 使用該等時段。
- (i) 現時,行政及管理辦事處會以人手取消預約,但由於預約為數不少, 因此取消工作須分批處理,無法即時進行。我們現正革新網上場地 預約系統,暫定於 2015 年 8 月推出經革新的系統,屆時便可利用自 動取消預約功能即時釋出場地。
- (j) 由 2013 年 9 月起,有關設施的資料已在數碼政府合署公布。我們會 更積極採取措施,向其他政府部門宣傳教育服務中心的設施,以提 高使用率。

- (k) 教育服務中心轄下各個中心為有不同服務需要的特定對象提供各種服務。由於持份者(包括學生、家長、教師等)的需要互異,遍及不同範疇,由個別中心/設施進行有針對性和切合需要的調查,會更為實際及有意義。有關組別將繼續改良和加強調查模式,以期更有效地蒐集使用者的意見,為市民提供更佳的教育服務。
- (1) 教育服務中心提供教育設施供教育專業人員及市民使用,以期集中各方面的資源,為教師和市民提供適切的設施,協助提供優質教育。該中心為配合教育服務的需要而設立,使用者無須登記便可使用各項設施的服務。為採取進一步措施繼續改善教育服務,我們會根據運作需要作出檢視,並考慮訂定適當的表現指標。
- (m) 除訪客人數外,中央資源中心及特殊教育資源中心亦一直密切監察 各項設施的使用情況,按月記錄中心的使用統計數字,審視各項服 務的使用趨勢和情況,以及評估中心的整體使用情況。應審計署所 建議,我們會研究訂定額外表現指標的可行性。

事項 2:教育服務中心的運作

(a) 公共圖書館通常收藏供市民大眾廣泛流傳/消閑閱讀的圖書,例如流行小說和讀物、一般性質和熱門題材的書籍,但中央資源中心有別於公共圖書館,不會收藏這類圖書。該中心的刊物/圖書,通常為切合功能性/專業需要而收藏。因此把中央資源中心的借用率與公共圖書館的借用率比較,並不恰當。再者,審計報告提到的圖書資源借用率只包括通過 V-lib 系統借出的資源,並不包括在中央資源中心內借用和閱覽資料、借閱參考資料,以及館際互借等情況。可通過遙距登入服務接達的電子資料庫的使用率,亦未包括在內。此外,不予外借的項目如優質教育基金的成果,其閱覽服務非借用率所能量度。即使根據經 V-lib 系統借出項目的數量計算,中央資源中心的借用量仍持續錄得升幅(由 2011/12 財政年度約 2 000 項增至2014/15 財政年度逾 5 500 項),可見過去 3 年借出項目的數量持續增加。總的來說,單是借用率不足以作為合適或具代表性的指標去反映中央資源中心的使用情況。

儘管如此,中央資源中心會採取以下措施推廣借用設施:

- 通過加強與課程發展議會及課程發展處不同組別的合作等,徵集專家意見,以豐富資源及改善服務;
- 持續展示不同主題的刊物/學與教資源,鼓勵借閱;

- 向學校推廣外借整批資源服務,以靈活方便的服務方式,鼓勵學校借閱;
- 增加中心不同館藏的限借數量,迎合使用者的需要;
- 把外借整批資源服務擴展至教育局不同組別,通過靈活服務,提 升借用率;以及
- 提供更多渠道讓訪客提出意見及建議,包括向中央資源中心推薦 資源。
- (b) 中央資源中心的登記會員分為以下 4 類: (a)本地幼稚園、小學及中學的教育專業人員; (b)家長; (c)修讀教育課程的本地專上學生;以及(d)教育局職員。

有別於服務公眾(包括非勞動人口)的公共圖書館,中央資源中心以教育專業人員、教師及學校社工等指定羣組為特定服務對象。公共圖書館通常收藏供市民大眾廣泛流傳/消閑閱讀的圖書,例如流行小說和讀物,而中央資源中心與公共圖書館不同,不會收藏一般性質和熱門題材的書籍。中央資源中心的刊物/圖書,通常為切合其服務對象在功能性/專業閱讀方面的需要。因此,把會員範圍擴大至包括其他類別的使用者未必太合適。儘管如此,中央資源中心開放予公眾,市民可入內使用中心的資源及服務,但不可使用外借服務。

至於登記會員使用外借服務比率偏低的情況,應注意的是,過去 10 年電子資源在教育上的應用日益普及。中央資源中心已提升其電腦系統,並把資源上載互聯網,以配合慣常使用電子服務人士的需要。提供可通過遙距登入方式接達的電子資料庫,無可避免會影響中央資源中心本身的外借服務;因此,實際借用資源的使用率統計,只能局部而不能全面反映中央資源中心的使用情況。此外,中央資源中心並不止於提供外借服務,還包括提供有助該中心發揮功能、支援學與教的其他專業教育服務。這些服務需要一個有利的環境,供教師會面、互動、接觸並聯繫,以及分享良好做法和專業知識。無論如何,中央資源中心都會採取上文(a)項所述的積極措施,提升中心的借用率。

(c) 中央資源中心的圖書館系統測試由該中心的職員負責。在 2015 年 4 月前,在 V-lib 系統並沒有為進行測試而開立專用帳戶,當有需要時,中心職員須使用自己的會員帳戶來測試系統。不過,應注意的是,圖書館系統測試並非按月進行,只會在系統更新,例如提升系統、推出新借用政策等情況下才進行。測試記錄僅佔外借記錄中很低的百分比 (2011 年 4 月至 2014 年 9 月期間的百分率低於 5%)。

因應審計署的建議,我們已於 2015 年 4 月提升 V-lib 系統,把測試個案與正常外借記錄分開。

- (d) 特殊教育資源中心的伺服器在審計署進行 5 天調查期間發生故障, 因此借用記錄有所出入。中心職員當時須以人手記錄外借書籍。根 據該 5 天的外借服務人手記錄(合共 42 項,涉及 18 名借用人),我們 致電借用人進行調查,以核實借用記錄。在 18 名借用人當中,我們 成功聯絡上 6 名,並確定有關日期的外借記錄均為真確。審計署可 能沒有留意到人手外借程序,因此出現有關的差異。
- (e) 審計報告引述的個案是伺服器故障所致。該伺服器已不可修復,須 予更換。採購新的伺服器須嚴格遵循標準的政府採購程序,有關工 作需時完成。為了把使用者所受的影響減至最少,我們已盡快安裝 替代伺服器作為權宜之計。與舊伺服器比較,新伺服器更為堅實可 靠,具備更佳的備份解決方案,可在短時間內恢復服務。另外,我 們會加強維修保養服務,盡量避免服務因硬件故障而中斷。我們並 無接獲任何投訴。
- (f) 雖然我們沒有記錄在迷你影院播放該影片的確實次數,但每次有事 先安排的團體前來參觀,或當教育局資優教育組的訪客即興參觀 時,均會播放該影片。自 2007 年至今,事先安排的團體共前來參觀 304 次。

為數碼展品更新影片和保養迷你影院的開支已納入教育局經常開支 內,並沒有獨立設帳。

事項 3:未來路向

- (a) 進行項目推行後檢討是協助評估某項目是否達到預期成果,以及探求改善空間的方法之一。我們正擬訂進行項目推行後檢討的未來路向。
- (b) 在中央資源中心方面,中心由 2010 年 11 月起設有遙距登入服務。 2011 至 2014 年間的服務使用統計可以下列瀏覽次數顯示:

| 年份 | 瀏覽次數 |
|------|--------|
| 2011 | 28 883 |
| 2012 | 31 946 |
| 2013 | 39 116 |
| 2014 | 37 210 |

我們訂有以下計劃,以進一步豐富中央資源中心的網上資源:

- 在中央資源中心工作站提供電子教科書適用書目表上的電子教科書; 書;
- 為現有的中文電子資料庫提供遙距登入服務;以及
- 進一步改善中央資源中心的網站(例如網站設計),以便瀏覽網上 資源。

在香港教師中心方面,2010至2014年間網站的瀏覽次數如下:

| 年份 | 瀏覽次數 |
|------|---------|
| 2010 | 308 188 |
| 2011 | 391 648 |
| 2012 | 245 109 |
| 2013 | 191 981 |
| 2014 | 223 876 |

在特殊教育資源中心方面,2013 及 2014 年中心網站的瀏覽次數分別為 19 087 及 33 412 人次,顯示使用人次有所增長(2013 年之前的數據因網頁更新而未能取得)。我們會繼續豐富教育局網頁的資源,供大眾分享。我們亦會分析資源的受歡迎程度,並進一步改善特殊教育資源中心網頁的設計和可用性,讓使用者更易於檢索網上資源。

- (c) 為進一步提升使用率,迷你影院在改建後將可容納約 60 名觀眾。除播放原有的學生成功故事外,影院可用來舉辦更多活動,例如舉行研討會或進行示範、簡報等,使場地的用途更為廣泛。此外,教育局每年舉辦各項作品展覽時,例如展出香港學生在多項全國及國際比賽中的得獎作品,均遇到中型展覽廳不足的情況。改建後的多功能禮堂及迷你影院可增加場地在使用上的靈活性。由於薈萃館現正進行翻新,我們會就場地的新用途進行檢視及考慮訂定適當的表現指標。
- (d) 關於使用訪客自動點算器進行點算的改善辦法,請參閱事項 1(c)、(d) 及(e)項的回應。
- (e) 中央資源中心的獨特設計,旨在向訪客推廣該中心,增加訪客到訪的興趣。經中央資源中心進入多用途禮堂的訪客,確可受惠於該中心所展示的館藏資源及所舉辦的主題展覽。據觀察所得,參與活動的人士如在活動開始前已到場,往往會在中心內流連,使用並借用中心的資源。此外,中央資源中心通常會與在多用途禮堂舉辦活動

的單位合作,安排與活動主題配合的書展及展覽,吸引訪客在小休或活動之後使用該中心的資源。由於中央資源中心展示的課程資料十分豐富,可提高訪客對該中心所提供的教育資源的認識,這有助學校充分利用有關資源以支援日後的課程工作。中央資源中心會評估現行措施,並豐富中心內的教育參考資源,以切合教師的需要。我們亦會作出安排,讓訪客每次經中央資源中心進入多用途禮堂,能獲得更多有關課程資源的資料(例如通過展示單張及海報)。

(f) 革新現有網上場地預約系統的時間表如下:

| 革新系統的階段 (暫定完成日期) | 改善登措施 |
|---------------------|--------------------|
| 第I階段 | 推出制度以懲罰逾期取消預約 |
| (2015年8月) | 增設自動取消預約功能 |
| 第 II 階段 | 提供網上確認預約表格 |
| (2015年11月) | |
| 第 III 階段 | 增設搜尋功能,以便使用者管理所作出的 |
| (2016年3月) | 預約 |
| | 提供編製統計報告功能,以便進行分析 |

教育局會密切監察「未有使用已預約時段」及「未能及早/沒有釋出未獲使用時段」的情況,以便提高共用設施的使用率。

教育局局長

(劉潤霖



代行)

副件送: 財經事務及庫務局局長

審計署署長

2015年6月2日