

第 3 章

香港特別行政區政府

政府一般收入帳目

政府總部

民政事務局

政府部門

康樂及文化事務署

香港公共圖書館

香港審計署

二零零二年十月十五日

香港公共圖書館

目 錄

	段數
撮要及主要審計結果	
第 1 部分：引言	
背景	1.1
香港公共圖書館	1.2 – 1.7
近期發展	1.8 – 1.9
帳目審查	1.10 – 1.11
當局的整體回應	1.12
第 2 部分：公共圖書館服務的管理	
公共圖書館服務的策略性規劃	2.1
全面檢討公共圖書館服務	2.2
規劃及評估公共圖書館服務	2.3 – 2.5
審計署對規劃及評估公共圖書館服務的意見	2.6 – 2.12
審計署對規劃及評估公共圖書館服務的建議	2.13
當局的回應	2.14 – 2.15
第 3 部分：添置圖書館館藏	
圖書館館藏大幅增加	3.1
圖書館館藏的基本原則	3.2
採購圖書館資料	3.3 – 3.6
審計署對採購圖書館資料的意見	3.7 – 3.14
審計署對採購圖書館資料的建議	3.15
當局的回應	3.16
平裝書籍封面過膠	3.17 – 3.18
審計署對平裝書籍封面過膠的意見	3.19 – 3.20
審計署對平裝書籍封面過膠的建議	3.21
當局的回應	3.22 – 3.23
捐贈圖書館資料	3.24
審計署對捐贈圖書館資料的意見	3.25
審計署對捐贈圖書館資料的建議	3.26
當局的回應	3.27

目 錄 (續)

	段數
第 4 部分：管理圖書館館藏	
在圖書館自動化系統建立收藏記錄	4.1
圖書館自動化系統收藏記錄顯示的狀態	4.2 – 4.4
正在處理和正在整理的圖書館資料	4.5
審計署對正在處理的圖書館資料的意見	4.6 – 4.8
審計署對正在處理的圖書館資料的建議	4.9
當局的回應	4.10
審計署對正在整理的圖書館資料的意見	4.11 – 4.13
審計署對正在整理的圖書館資料的建議	4.14
當局的回應	4.15
納入閉架書庫的備用館藏	4.16 – 4.17
未能供市民檢索的圖書館資料	4.18
審計署對未能供市民檢索的圖書館資料的意見	4.19 – 4.30
審計署對未能供市民檢索的圖書館資料的建議	4.31
當局的回應	4.32 – 4.33
不能再供使用的圖書館資料	4.34 – 4.35
審計署對不能再供使用的圖書館資料的意見	4.36 – 4.41
審計署對不能再供使用的圖書館資料的建議	4.42
當局的回應	4.43
不知所終的圖書館資料	4.44
審計署對不知所終的圖書館資料的意見	4.45 – 4.50
審計署對不知所終的圖書館資料的建議	4.51
當局的回應	4.52 – 4.53
第 5 部分：改善公共圖書館服務	
外借服務	5.1
發出逾期通知	5.2
審計署對發出逾期通知的意見	5.3
審計署對發出逾期通知的建議	5.4
當局的回應	5.5
流動圖書館	5.6
審計署對流動圖書館的意見	5.7 – 5.9
審計署對流動圖書館的建議	5.10
當局的回應	5.11

目 錄 (續)

	段數
推廣活動	5.12
審計署對推廣活動的意見	5.13 – 5.14
審計署對推廣活動的建議	5.15
當局的回應	5.16
圖書館資料歸還服務	5.17
審計署對圖書館資料歸還服務的意見	5.18
審計署對圖書館資料歸還服務的建議	5.19
當局的回應	5.20 – 5.21
附錄 A：圖書館及發展科的組織圖 (截至二零零二年三月三十一日)	
附錄 B：在一九九零年至二零零一年期間公共圖書館的數目	
附錄 C：在一九九零年至二零零一年期間香港公共圖書館借出圖書館資料的數量	
附錄 D：改善公共圖書館服務的措施	
附錄 E：香港公共圖書館未來發展的顧問研究職權範圍	
附錄 F：在一九九七年至二零零一年期間香港公共圖書館的服務表現	
附錄 G：在一九九零年至二零零一年期間香港公共圖書館的館藏	
附錄 H：二零零一年外借書籍的借用率	
附錄 I：積壓在採編組仍未處理的捐贈圖書館資料	
附錄 J：推出圖書館資料供市民使用的程序	
附錄 K：備用書庫	
附錄 L：截至二零零二年一月十日有大量圖書館資料未能供市民檢索的小型圖書館 在二零零零年一月一日至二零零一年十二月三十一日期間的館藏增長	
附錄 M：二零零一年不能再供使用的圖書館資料註銷率偏高的公共圖書館	
附錄 N：二零零一年十一月流動圖書車的汽車司機空閒時間	
附錄 O：中文版從略	

香港公共圖書館

撮要及主要審計結果

引言

A. 根據《公眾衛生及市政條例》的規定，康樂及文化事務署 (康樂文化署) 負責提供香港的公共圖書館服務。截至二零零一年年底，香港共有69所公共圖書館 (下稱《香港公共圖書館》)。提供公共圖書館服務的成本費用，在 2001-02 年度為 7.13 億元，在 2002-03 年度預計會增至 7.35 億元 (第 1.1 及 1.4 段)。

帳目審查

B. 審計署進行審查，以研究：(a) 康樂文化署在管理公共圖書館服務的節省程度、工作效率和效益，以及 (b) 香港公共圖書館的館藏是否管理得宜 (第1.10段)。審計結果撮述於下文 C 至 P 段。

公共圖書館服務的管理

C. **有需要確保切合社會的需求** 審計署發現，康樂文化署現正就香港公共圖書館的未來發展制訂新的策略性計劃。審計署認為，在制訂策略性計劃時，康樂文化署必須確保公共圖書館服務的目標切合社會的需求 (第 2.7 段)。

D. **有需要制訂更有效用的服務表現指標** 根據國際指引，公共圖書館可採用若干主要的服務表現指標來衡量其服務表現。審計署發現，康樂文化署並未制訂足夠的服務表現指標，以全面衡量香港公共圖書館的服務表現。審計署認為，香港公共圖書館有需要參照國際指引，制訂更有效用的服務表現指標。此外，香港公共圖書館需要制訂更多服務表現指標，以衡量職員在不同階段處理及整理圖書館資料的工作效率 (第 2.10 至 2.12 段)。

添置圖書館館藏

E. **有需要檢討採購數量目標** 香港公共圖書館的其中一個採購目標，是每年至少添購70萬項圖書館資料，以期達致在二零零七年為每人平均提供兩項圖書館資料的目標。審計署發現，礙於香港公共圖書館地方不足，康樂文化署如繼續按上述目標採購圖書館資料，個別公共圖書館可能無法容納日益增加的館藏。審計署認為康樂文化署應檢討這項採購數量目標。此外，香港公共圖書館的另一目標，是達致80%

為中文書籍與20%為英文書籍的館藏比例。審計署發現，截至二零零一年十二月三十一日，在香港公共圖書館外借書籍中，73%為中文書籍，27%為英文書籍，而在二零零一年，香港公共圖書館借出的中英文書籍的比率為86%和14%。在該年內，中文外借書籍的借用率是英文外借書籍的2.19倍。審計署認為，在修訂香港公共圖書館的圖書館資料採購政策時，康樂文化署應考慮香港公共圖書館館藏在使用情況上的明顯差異，把中英文外借書籍的館藏比例維持在最適當的水平，以期更能切合社會的需要(第3.7至3.12段)。

F. **有需要提供更有用的管理資訊** 審計署發現，圖書館自動化系統未能即時提供在特定期間及近期有關圖書館資料使用情況的統計數字，以協助香港公共圖書館評估需否採購圖書館資料，以及在多大程度上能切合讀者當前的需求。審計署認為，有關圖書館資料使用情況的統計數字，對日後作出選購決定十分有用(第3.14段)。

G. **有需要監察書籍封面過膠服務的表現** 懲教署為香港公共圖書館提供書籍封面過膠服務。根據合約的條款，懲教署應在接收康樂文化署採編組的書籍後四個星期內，把完成封面過膠的書籍直接送往各公共圖書館。然而，審計署發現，在懲教署接收的圖書館平裝書籍中，99%需要超過指定的四個星期時間過膠，導致康樂文化署延遲把新書上架供市民使用。審計署認為，康樂文化署需要監察懲教署在書籍封面過膠服務方面的表現(第3.17至3.20段)。

H. **有需要盡快推出捐贈的圖書館資料供市民使用** 香港公共圖書館不時會收到外間捐贈的圖書館資料。審計署發現，由於在過去數年捐贈資料驟增，而採編組又沒有一組人員專責處理捐贈的圖書館資料，積壓在採編組仍未處理的捐贈圖書館資料，由一九九九年十二月的124 200項增至二零零一年十二月的150 459項，增幅達21%。審計署認為康樂文化署需要採取行動，清理積壓在採編組仍未處理的捐贈圖書館資料，以便盡快推出供市民使用(第3.24及3.25段)。

管理圖書館館藏

I. **有需要增加處理和整理圖書館資料的運作效率** 審計署發現，部分新圖書館資料需要頗長的處理和整理時間。審計署認為，康樂文化署需要就處理和整理為現有公共圖書館購置的新圖書館資料訂定目標處理和整理時間，以便衡量這方面的運作效率，並需要密切監察擬設的新圖書館建立館藏的進展，以確保盡快推出新圖書館資料供市民使用(第4.6至4.13段)。

J. **有需要盡快推出未能檢索的圖書館資料供市民使用** 礙於公共圖書館地方有限，有些備用館藏存放在備用書庫。審計署發現，由於這些備用館藏沒有有系統地存放在備用書庫，所以市民未能利用聯機公眾檢索目錄搜尋這些圖書館資料。截至

二零零二年一月，總值估計達 6,580 萬元的 952 479 項圖書館資料 (佔香港公共圖書館館藏的10%) 未能供市民檢索。審計署認為，康樂文化署需要加強行動，務使所有圖書館資料都可以在聯機公眾檢索目錄搜尋得到，供市民使用。此外，為方便市民能快捷地提取備用館藏，康樂文化署需要設立中央備用書庫，有系統地存放這些資料。審計署亦發現，小型公共圖書館的館藏大幅增加，令地方不足的情況更趨嚴重，以致這些小型圖書館有較高比率的圖書館資料未能供市民檢索。審計署認為，康樂文化署需要考慮日後減少為這些小型圖書館添置圖書館資料，並須確保個別圖書館能容納日益增加的館藏。康樂文化署也需要審慎檢討香港公共圖書館館藏的增長速度 (第 4.19 至 4.30 段)。

K. 有需要密切監察註銷不能再供使用的圖書館資料 審計署發現，除了逾期期刊外，有些圖書館資料在購買後不久已須註銷。審計署認為，康樂文化署需要密切監察香港公共圖書館館藏中新圖書館資料的註銷情況。審計署也發現，二零零一年，某些公共圖書館註銷不能再供使用的圖書館資料的比率達其館藏的 9% 至 27%，較香港公共圖書館核准每年 5% 的註銷率為高。審計署認為，康樂文化署需要密切監察個別公共圖書館註銷圖書館資料的情況，確保有需要和合理地註銷這些資料 (第 4.36 至 4.41 段)。

L. 有需要加強管理追尋中和運送過程中的圖書館資料 審計署發現，一些圖書館資料已追尋了一段頗長時間，或已有一段頗長時間在運送過程中。審計署認為，康樂文化署需要密切監察香港公共圖書館正在追尋的圖書館資料的情況，以及盡快找尋已有一段長時間在運送過程中的圖書館資料 (第 4.45 至 4.50 段)。

改善公共圖書館服務

M. 發出電子逾期通知以節省開支 審計署發現，康樂文化署正在研究可否發出電子郵件給逾期尚未歸還圖書館資料的讀者，提醒他們歸還逾期的圖書館資料。審計署認為使用電子逾期通知可節省開支 (第 5.3 段)。

N. 有需要改善流動圖書館服務的成本效益 審計署發現，當流動圖書車停留在服務點時，駕駛八輛流動圖書車的汽車司機是閒置的。審計署認為目前僱用汽車司機純粹負責駕駛流動圖書車的安排並不符合成本效益，因此，康樂文化署需要考慮刪除流動圖書館的汽車司機職位，改以非公務員合約僱用合資格人員，同時負責駕駛流動圖書車和處理圖書館資料，每年可因而節省職工成本 340 萬元 (第 5.7 至 5.9 段)。

O. 有需要定期評估推廣活動的成效及檢討市民對圖書館出版刊物的需求 審計署發現，除了部分電腦認知課程外，香港公共圖書館並沒有在推廣活動完畢後蒐集

參加者的回應和意見。審計署認為，康樂文化署需要定期評估推廣活動的成效，以確保這些活動切合社會的需要。此外，審計署又發現，截至二零零一年十二月三十一日，各公共圖書館共存放着 64 838 本仍未售出的圖書館出版刊物，總銷售值為 100 萬元。審計署認為康樂文化署需要在圖書館出版刊物付印前，審慎檢討市民對其出版刊物的需求，以免造成浪費 (第 5.13 及 5.14 段)。

P. **有需要研究收回提供圖書館資料歸還服務的成本** 圖書館資料歸還服務讓登記讀者可在香港任何一所公共圖書館歸還所借的圖書館資料，康樂文化署自二零零一年十月起，委聘香港郵政署提供往來各所圖書館之間的運送服務。審計署發現，在二零零一年十月至二零零二年三月這六個月內，香港郵政署每月平均處理 64 萬項資料，並每月向香港公共圖書館收取 95 萬元服務費。審計署認為康樂文化署需要研究可否向讀者徵收費用，以收回提供圖書館資料歸還服務的成本 (第 5.17 及 5.18 段)。

審計署的建議

Q. 審計署提出下列各項主要建議，認為康樂及文化事務署署長應：

有需要確保切合社會的需求

- (a) 在制訂康樂文化署有關發展香港公共圖書館服務的策略性計劃時，確保公共圖書館服務的目標切合社會的需求 (第 2.13(a)段)；

有需要制訂更有效用的服務表現指標

- (b) 特別參照國際指引和標準，制訂更有效用的服務表現指標，以衡量香港公共圖書館的服務表現 (第 2.13(c)段)；
- (c) 制訂服務表現目標，以衡量香港公共圖書館職員在處理和整理圖書館資料各個階段的工作效率 (第 2.13(d)段)；

有需要檢討採購數量目標

- (d) 在修訂香港公共圖書館的圖書館資料採購政策時，審慎檢討香港公共圖書館訂立在二零零七年為每人平均提供兩項圖書館資料的採購數量目標，以及確保中英文外借書籍的館藏比例維持在最適當的水平 (第 3.15(a)段)；

有需要提供更有用的管理資訊

- (e) 在採購圖書館資料方面，利用特定期間及近期有關圖書館資料使用情況的統計數字，以協助香港公共圖書館採購更加物有所值的圖書館資料，務求切合讀者當前的需求 (第 3.15(c)段)；

有需要監察書籍封面過膠服務的表現

- (f) 要求懲教署改善書籍封面過膠服務的效率，並監察懲教署在這方面的服務表現 (第 3.21 段)；

有需要盡快推出捐贈的圖書館資料供市民使用

- (g) 編訂一個工作計劃，清理積壓在採編組仍未處理的捐贈圖書館資料，並應考慮把處理工作外判 (第 3.26 段)；

有需要增加處理和整理圖書館資料的運作效率

- (h) 就處理和整理為現有公共圖書館購置的新圖書館資料訂定目標時間，並密切監察處理和整理新圖書館資料的工作，以確保盡快推出這些資料供市民使用 (第 4.9(a) 和 (b) 及 4.14(a) 段)；

有需要盡快推出未能檢索的圖書館資料供市民使用

- (i) 採取行動以確保所有圖書館資料都可在聯機公眾檢索目錄搜尋得到 (第 4.31(a) 段)；
- (j) 把圖書館資料未能供市民檢索的時間減至最短，並制訂表現監察機制，就推出這些資料供市民使用訂定目標時間 (第 4.31(b) 段)；
- (k) 為香港公共圖書館設立中央備用書庫，以有系統的方式把備用館藏存放在書架上，以便能快捷地提取圖書館資料，供市民使用 (第 4.31(d) 段)；
- (l) 研究可否把小型圖書館的圖書館資料重新編配給其他公共圖書館，並考慮日後減少為這些小型圖書館添置圖書館資料 (第 4.31(g) 段)；
- (m) 審慎檢討香港公共圖書館館藏的增長速度，以確保個別圖書館能容納日益增加的館藏 (第 4.31(h) 段)；

有需要密切監察註銷不能再供使用的圖書館資料

- (n) 密切監察個別公共圖書館註銷不能再供使用的圖書館資料的情況，確保有需要和合理地註銷這些資料 (第 4.42(b) 段)；

有需要加強管理追尋中和運送過程中的圖書館資料

- (o) 密切監察香港公共圖書館正在追尋中的圖書館資料的情況，並盡快找尋已有一段長時間在運送過程中的圖書館資料 (第 4.51(a) 及 (c) 段)；

發出電子逾期通知以節省開支

- (p) 向逾期尚未歸還圖書館資料的讀者發出電子逾期通知 (第 5.4 段)；

有需要改善流動圖書館服務的成本效益

- (q) 考慮刪除流動圖書館汽車司機的職位，改以非公務員合約僱用合資格人員，同時負責駕駛流動圖書車和處理圖書館資料 (第 5.10 段)；

有需要定期評估推廣活動的成效及檢討市民對圖書館出版刊物的需求

- (r) 定期評估香港公共圖書館舉辦推廣活動的成效 (第 5.15(a)段)；
(s) 審慎檢討市民對香港公共圖書館出版刊物的需求，避免印刷過多數量，以盡量減低製作和發行這些刊物的費用 (第 5.15(c)段)；及

有需要研究收回提供圖書館資料歸還服務的成本

- (t) 研究可否向讀者徵收費用，以收回圖書館資料歸還服務的成本 (第 5.19(a)段)。

當局的回應

- R. 當局同意審計署所提出的各項建議。

第1部分：引言

背景

1.1 根據《公眾衛生及市政條例》(第132章)第105K條的規定，康樂及文化事務署(康樂文化署)負責提供香港的公共圖書館服務。康樂文化署由文化事務部和康樂事務部兩個事務部組成，分別由一名副署長執掌。文化事務部轄下的圖書館及發展科則由一名助理署長掌管，負責監管本港所有公共圖書館。圖書館及發展科組織圖(截至二零零二年三月三十一日)載於附錄A。提供公共圖書館服務的成本費用，在2001-02年度為7.13億元，在2002-03年度預計會增至7.35億元。

香港公共圖書館

1.2 香港的公共圖書館體系統稱香港公共圖書館(註1)，旨在為市民提供免費的公共圖書館服務，藉以達致以下目的：

- (a) 滿足社會人士對資訊、自學進修、終身學習和善用餘暇方面的需求；及
- (b) 推廣本港的閱讀風氣和文學藝術。

1.3 香港第一所公共圖書館，是一九六二年啟用的大會堂公共圖書館。在公共圖書館成立初期，政府的首要工作是擴充公共圖書館的館藏，以及確保圖書館設施能平均分布於港九各地。八十年代，政府有鑑於社會人士不斷轉變的需求，於是把重點放在提高圖書館服務的質素，因而致力改善圖書館的資訊和參考服務方面的設施、舉辦推廣活動和設立一所專門的藝術圖書館(註2)。目前，香港公共圖書館在下列方面為市民提供服務，發揮重要的作用：

- (a) 作為資訊中心和獲取知識的門檻，讓市民可隨意和快捷地得到有關各學科和其最新發展情況的資料；
- (b) 作為支援終身學習、自學進修和接受持續教育的有效工具，為不同教育程度的人士提供自我發展的途徑，以及提高市民的知識水平；
- (c) 為市民的日常生活增添姿采，並為他們提供個人創作發展的機會；
- (d) 作為社區文化中心，舉辦均衡及以圖書館資源為本的活動，為不同年齡的人士提供資訊、娛樂和消遣；

註1：康樂文化署於二零零零年一月成立，其中一項職能是負責接掌兩個前市政局所提供的公共圖書館服務。在合併兩個前市政局的公共圖書館後，香港公共圖書館正式成立。

註2：藝術圖書館於一九九零年成立。該圖書館於二零零一年五月遷往香港中央圖書館，並發展為一所藝術資源中心。

- (e) 作為推廣本港閱讀風氣、文學藝術和文學研究的中心；及
- (f) 作為消閒的好去處，讓市民借取圖書館資料回家享用，善用餘暇。

1.4 香港的公共圖書館由一九九零年的 54 所增至二零零一年的 69 所，增幅達 28% (見附錄B)。在這段期間，有16所大多位於租用樓宇且未達標準的圖書館都已遷建或擴充。截至二零零一年十二月三十一日，香港公共圖書館共設有 69 所圖書館，計有：

- (a) 61 所設於樓宇內的圖書館，包括香港中央圖書館 (註 3)、館藏適合至大學畢業程度人士的五所主要圖書館、館藏適合至大學程度人士的 26 所分區圖書館，以及為輔助分區圖書館所提供圖書館服務的 29 所小型圖書館；及
- (b) 8 所流動圖書館，為人口稠密而尚未設立正式圖書館的地區和人口稀疏的偏遠地區提供服務。

這 69 所圖書館平均分布於港九各地，為不同年齡組別和社會各階層人士提供便捷的圖書館服務。

1.5 香港公共圖書館提供林林總總的圖書館服務，包括免費借用圖書館資料、兒童圖書館、報紙和雜誌，以及資訊和參考服務。其他圖書館設施包括學生自修室、電腦資訊中心和多媒體資源中心。截至二零零一年十二月三十一日，香港公共圖書館共有 930 萬項圖書館資料，其中包括 840 萬本書籍和 90 萬項視聽資料。此外，香港公共圖書館訂閱的本港和海外報紙和雜誌逾 5 600 份。這些圖書館資料部分可以外借，部分則只供市民在公共圖書館內參閱。二零零一年，市民在公共圖書館借閱的圖書館資料共達 4 250 萬項 (見附錄 C)。

1.6 所有公共圖書館現已由一套中英雙語兼容的圖書館自動化系統 (註 4) 連結。在二零零二年六月是項審查工作完成時，這套系統已為超過 1 200 部終端機提供支援服務。這套系統可：

- (a) 讓讀者：
 - (i) 經由其轄下的聯機公眾檢索目錄系統，查詢圖書館館藏的資料；
 - (ii) 在任何一所公共圖書館借閱和歸還至多六項圖書館資料；及

註 3：香港中央圖書館於二零零一年五月十七日開放給市民使用，是香港目前最具規模的圖書館，並且是香港公共圖書館服務網絡的樞紐。

註 4：為了向本港市民提供綜合的圖書館服務，兩個前市政局在一九九九年決定分階段引入一套改良的電腦化系統，即圖書館自動化系統，以取代各自的電腦化圖書館系統。圖書館自動化系統的改良工作於一九九九年展開，並可望於二零零四年完成，預計的費用為 1.228 億元。

(iii) 透過互聯網或電話，續借和預訂至多六項圖書館資料；及

(b) 讓香港公共圖書館得以利用聯機設施管理圖書館館藏。

1.7 推廣活動是圖書館服務的重要一環。香港公共圖書館透過定期舉辦教育和康樂活動，鼓勵市民使用圖書館設施，培養市民終身閱讀的習慣，以及提高市民免費獲取最新資訊的能力。

近期發展

多媒體資訊系統

1.8 香港公共圖書館現正開發另一套名為多媒體資訊系統的電腦化系統，藉以利用數碼科技，獲取、貯存、保存和提供以數據形式發行的圖書館資料。這套系統所需的費用預計為 1.436 億元，並訂於二零零四年完成。這套系統初期會在香港中央圖書館推行，並會分階段擴展至其他主要圖書館和分區圖書館。

改善公共圖書館服務的措施

1.9 香港公共圖書館自二零零零年一月一日成立以來，已推行若干改善措施，以增強作為支援市民終身學習和作為本港資訊中心的角色。有關這些措施的詳情載於附錄 D。

帳目審查

1.10 基於上述背景，審計署就香港公共圖書館的管理進行審查。審查的目的是研究：

(a) 康樂文化署在管理公共圖書館服務的節省程度、工作效率和效益；及

(b) 香港公共圖書館的館藏是否管理得宜。

1.11 審計署發現在多方面有可予改善的地方，並就有關問題提出若干建議。

當局的整體回應

1.12 財經事務及庫務局局長大致支持審計署對增加公共圖書館服務成本效益和改善公共圖書館服務管理的建議。

第2部分：公共圖書館服務的管理

公共圖書館服務的策略性規劃

2.1 在一九九九年二月發表的《文化藝術及康樂體育服務顧問報告》中，顧問提出了多項建議，其中包括邀請海外專家對公共圖書館服務的未來發展提供意見，從而為香港制訂新的文化策略。政府於二零零零年採納這項顧問建議。在新的策略計劃訂出前，康樂文化署仍在執行兩個前市政局所定的公共圖書館服務發展計劃。

全面檢討公共圖書館服務

2.2 文化委員會(註5)負責就發展和推動本港文化(包括文化遺產)的整體政策和撥款優先次序，向政府提出建議。二零零零年十一月，文化委員會成立圖書館工作小組，研究香港公共圖書館的職能角色和未來的發展模式。在獲得工作小組的批准後，康樂文化署於二零零一年十月委聘顧問就香港公共圖書館的未來發展進行研究，預算費用為166萬元。是次顧問研究的職權範圍載於附錄E。在二零零二年六月是項審查工作完成時，顧問報告仍在最後審稿階段。

規劃及評估公共圖書館服務

2.3 妥善規劃公共圖書館服務的措施包括訂定明確的宗旨和服務表現目標，藉以衡量和評估成果。制訂可以衡量的服務表現目標和服務表現指標，是整個管理程序的一個重要步驟，並有助評估公共圖書館的服務水平和加強向公眾負責。康樂文化署於2001-02年度及2002-03年度的管制人員報告中，把香港公共圖書館的服務表現目標訂為：

- (a) 促進文學發展及文學欣賞；
- (b) 加強公共圖書館在提倡終身學習和提供資訊方面的功能；
- (c) 添置館藏，由二零零零年的830萬項增至二零零一年的880萬項，並於二零零二年再增至940萬項；
- (d) 為圖書館使用者舉辦多元化而均衡的推廣活動，以期在二零零一年吸引1 540萬人次參與，並於二零零二年進一步吸引1 760萬人次參與；
- (e) 把外借圖書館資料的數量由二零零零年的3 450萬項增至二零零一年的3 560萬項，並於二零零二年再增至4 000萬項；及

註5：文化委員會於二零零零年四月成立。委員會於二零零二年六月三十日共有委任成員17名，包括11名以個人身分獲委任的成員、4名當然成員及2名政府人員。

- (f) 與本地及海外圖書館、文化機構及專業圖書館機構發展和保持緊密聯繫，以促進圖書館之間的合作和資訊交流。

香港公共圖書館表示已達成二零零一年所訂的各項可以衡量的服務表現目標(載於(c)、(d)及(e)分段)。

2.4 香港公共圖書館備存了有關館藏藏量、登記讀者人數，以及各項公共圖書館服務使用量的服務表現統計資料。根據康樂文化署 2001-02 年度的管制人員報告，主要服務表現指標包括館藏的書籍和視聽資料數目、登記讀者人數、外借圖書館資料數目、處理查詢個案數目、出席推廣活動人次，以及圖書館數目。

公共圖書館服務的國際指引

2.5 聯合國教育、科學及文化組織(聯合國教科文組織——註 6)和國際圖書館協會聯合會(註 7)於一九九四年聯合公布《公共圖書館宣言》(下稱《宣言》)，訂出公共圖書館服務的基本準則。該《宣言》列明，必須根據當地的社會需要定出目標、優先處理事項和服務範疇，從而擬訂明確的圖書館服務政策。《宣言》亦列明，公共圖書館必須實施有效的管理措施，在運作上達致專業水平。根據國際圖書館協會聯合會於二零零一年八月發表的《公共圖書館服務：國際圖書館協會聯合會暨聯合國教科文組織發展指引》(下稱《指引》——註 8)，有多項工具可用作管理公共圖書館，其中主要的管理工具包括：

- (a) 進行分析以切合社會需求(見下文第 2.6 及 2.7 段)；
- (b) 監察和評估(見下文第 2.8 及 2.9 段)；及
- (c) 衡量服務表現(見下文第 2.10 及 2.11 段)。

審計署把香港公共圖書館所採用的管理工具與《指引》所列舉的管理工具作出比較，以評估康樂文化署在管理公共圖書館服務方面的工作。

註 6：聯合國教科文組織的主要宗旨，是推動國與國之間在教育、科學、文化及信息交流事務上的合作，以期促進世界和平及安定。

註 7：國際圖書館協會聯合會是國際首屈一指的非政府獨立協會，與聯合國教科文組織建立正式的聯繫。國際圖書館協會聯合會的宗旨是：(a) 在有關圖書館活動和資訊科學的所有領域上，推動國際間的諒解、合作、討論、研究及發展；及 (b) 以機構身分就國際關注事務代表圖書館業界發表意見。

註 8：二零零一年八月，國際圖書館協會聯合會發表修訂指引，取代一九八六年公布的《公共圖書館指引》新的指引有助圖書館館長發展具成效的公共圖書館服務，以切合當地社會的需求。

審計署對規劃及評估公共圖書館服務的意見

切合社會需求

2.6 **國際圖書館協會聯合會暨聯合國教科文組織指引** 《指引》列明，為了提供切合社會需求的服務，公共圖書館必須確定這些需求的程度。在進行社會需求分析過程中，公共圖書館可以收集社會人士對圖書館服務和資訊需求方面的詳細資料。由於社會人士的需求和期望不斷轉變，因此必須定期進行社會需求分析，例如每隔五年進行一次。公共圖書館服務的規劃和政策，須依據分析的結果來制訂。

2.7 **香港的管理方式** 二零零零年之前，兩個前市政局均定期進行社會需求分析，制訂公共圖書館服務五年計劃，以切合社會的需求。康樂文化署在接管兩個前市政局所提供的公共圖書館服務後，於二零零一年十月委聘顧問就香港公共圖書館的未來發展進行研究（見上文第2.2段）。審計署認為顧問研究結果會有助政府制定公共圖書館政策，以及就香港公共圖書館的未來發展制訂新的策略性計劃。在制訂有關發展香港公共圖書館服務的策略性計劃時，康樂文化署必須確保公共圖書館服務的目標切合社會的需求。此外，康樂文化署必須制訂運作方案，以確保香港公共圖書館服務能專注於策略性計劃所訂定的優先次序目標。

監察及評估

2.8 **國際圖書館協會聯合會暨聯合國教科文組織指引** 根據《指引》，管理當局必須不斷監察公共圖書館的服務表現，確保有關策略和運作成果均達到目標。社會需求及滿意程度調查和服務表現指標（見下文第2.10段）都是監察和衡量公共圖書館服務表現的重要工具。管理當局亦應引進各種方法，衡量服務的質素及其對社會的影響，並定期評估圖書館推行的各項計劃和服務。

2.9 **香港的管理方式** 康樂文化署每兩年進行一次基準調查，以收集市民對各項活動（包括香港公共圖書館服務）的意見。此外，該署每五年會特別進行一次公共圖書館服務的公眾意見調查。康樂文化署於二零零零年十二月進行了基準調查，並於二零零一年十二月進行公眾意見調查。在這兩次調查中，逾95%的被訪者滿意香港公共圖書館提供的服務。香港公共圖書館根據這些調查結果，就市民所提出的事項，採取了適當的改善措施。此外，香港公共圖書館又在各所主要和分區圖書館設立顧客聯絡小組，加強與市民溝通，並收集市民對公共圖書館服務的意見。

衡量服務表現

2.10 **國際圖書館協會聯合會暨聯合國教科文組織指引** 《指引》列明，公共圖書館採用衡量服務表現的做法已有一段時間。可靠的服務表現資料，是衡量公共圖書館的節省程度、工作效率、效益及服務質素的重要指標。收集有關資源、服務、圖書館資料流通

量及各項圖書館活動的統計數字，不但能提供規劃數據，顯示對公眾負責，而且有助管理當局作出有據可依的決定。制訂服務表現指標，旨在衡量公共圖書館的輸入量(即投放在各項或某項圖書館服務的資源)和輸出量(即所取得的成果)。比較連續兩年的服務表現結果，可評估公共圖書館服務水平提升或下降的程度。根據《指引》，可用以衡量公共圖書館服務表現的主要服務表現指標如下：

- (a) **使用量指標** 包括人均外借次數、人均前往圖書館總數、圖書館會員人數佔人口比率、按圖書館資料計算的平均外借次數、人均查詢次數、按圖書館開放時數計算的平均外借次數，以及透過電子媒體檢索資料和取得其他非印刷資料的次數；
- (b) **資源指標** 包括人均總館藏藏量、按登記讀者人數計算的平均總館藏藏量，以及人均電腦終端機／個人電腦數目；
- (c) **人力資源指標** 包括專業人員與人口的比率、全職人員與人口的比率，以及全職人員與圖書館使用者的比率；
- (d) **質量指標** 包括滿意解答查詢的次數和圖書館使用者的滿意程度調查；
- (e) **成本指標** 包括服務單位成本、功能單位成本、活動單位成本、按功能計算的平均職工成本、人均成本總額、按職員人數計算的平均成本總額、按使用者人次計算的平均成本總額，以及按圖書館數目計算的平均成本總額；及
- (f) **對照指標** 包括把基準統計數據與國外、國內及本地其他相關和可供對照的圖書館服務互相比較。

《指引》亦列明，服務表現的衡量應該按計劃持續在一段期間進行。有關圖書館服務表現指標的進一步資料詳載於國際標準《國際標準組織11620：一九八八年資訊與文獻——圖書館服務表現指標》(註9)。

2.11 香港的管理方法 香港公共圖書館備存有關館藏藏量、登記讀者人數，以及各項公共圖書館服務使用量的統計資料。此外，康樂文化署的管制人員報告亦載列有關的服務表現目標和服務表現指標(見上文第2.3及2.4段)。但審計署注意到：

- (a) 康樂文化署在衡量香港公共圖書館的服務表現時，只採用了《指引》所載的部分服務表現指標(見上文第2.10段)。由於該署採用的服務表現指標主要涵蓋館藏藏量、登記讀者人數及各項公共圖書館服務使用量的統計數字(見上文第2.4段)，該署因而未能全面衡量香港公共圖書館的服務表現；及

註9：國際標準組織所公布的國際標準，是有關對各類圖書館的評估。其主要目的是支持圖書館採用各項服務表現指標，以及推廣衡量服務表現的知識。

- (b) 康樂文化署並沒有制訂指引，說明如何利用服務表現指標來衡量香港公共圖書館的服務表現。

2.12 審計署嘗試根據香港公共圖書館的服務表現統計數字，利用《指引》所列的使用量指標和資源指標(見上文第2.10(a)及(b)段)，衡量香港公共圖書館在一九九七年至二零零一年的服務表現。在這段期間，公共圖書館服務的使用量和圖書館館藏(見附錄F)均有顯著改善。不過，審計署認為可以進一步制訂更有效用的服務表現指標，以改善香港公共圖書館的服務表現衡量制度。舉例來說，香港公共圖書館可以利用《指引》列明的以下主要服務表現指標(見上文第2.10(c)至(f)段)來衡量其服務表現：人力資源指標(例如專業人員與人口的比率)、質量指標(例如滿意解答查詢的次數)、成本指標(例如服務單位成本)及對照指標(例如把基準統計數據與可供對照的國際圖書館服務互相比較)。此外，香港公共圖書館應制訂更多用以衡量職員工作效率的服務表現指標，藉以衡量職員在各個階段，例如處理圖書館資料(見下文第4.8段)、整理圖書館資料(見下文第4.13段)，以及把未能供市民檢索的圖書館資料推出供市民使用(見下文第4.23段)的工作效率。

審計署對規劃及評估公共圖書館服務的建議

2.13 在二零零二年六月是項審查工作完成時，康樂文化署正在調整其公共圖書館政策和重新制訂香港公共圖書館未來發展的策略性計劃。為了進一步改善香港公共圖書館的服務，審計署建議，待有關香港公共圖書館未來發展的顧問研究完成後，康樂及文化事務署署長應：

切合社會需求

- (a) 在制訂康樂文化署有關發展香港公共圖書館服務的策略性計劃時，確保公共圖書館服務的目標切合社會的需求；
- (b) 制訂運作方案，以確保香港公共圖書館服務能專注於策略性計劃所訂定的優先次序目標；

衡量服務表現

- (c) 特別參照國際指引和標準，制訂更有效用的服務表現指標，衡量香港公共圖書館的服務表現，以全面評估香港公共圖書館在節省程度、工作效率、效益和所提供的服務質素方面的表現；及
- (d) 制訂服務表現目標，衡量香港公共圖書館職員在處理和整理圖書館資料各個階段的工作效率，這點尤為重要。

當局的回應

2.14 康樂及文化事務署署長同意審計署的建議，他表示：

一般事項

- (a) 康樂文化署於二零零零年一月成立後，必須協調先前由兩個前市政局採用的不同發展計劃，特別是需要重組香港的公共圖書館服務，使其更能配合不斷轉變的社會需要和應付日新月異的資訊年代所帶來的新挑戰。雖然二零零一年新公布的《指引》臚列了一些服務表現指標，但一九八六年原先公布的指引對此卻沒有提述，因此一直以來，香港公共圖書館必須自行制訂服務表現目標。為了因應上述情況的轉變，以及配合一九九九年公布的《文化藝術及康樂體育服務顧問報告》的建議，康樂文化署於二零零一年十月委聘顧問就香港公共圖書館的未來發展進行研究，研究範圍包括：(i) 訂定未來的社會需求、服務表現指標、財務指標及人力資源指標；(ii) 就公共圖書館服務的發展制訂策略性計劃；及 (iii) 就策略性計劃的實施提出運作方案；

切合社會需求

- (b) 康樂文化署會就公共圖書館的未來發展制訂新的策略性計劃，並會因應顧問的建議訂定運作方案，按照策略性計劃所訂定的優先次序達成目標。這些建議定會顧及未來十年的各項社會需求；

衡量服務表現

- (c) 會參照新的《指引》和顧問的建議，制訂一套有效用的服務表現指標；及
- (d) 香港公共圖書館會參照圖書館職員的輸出量統計數字，訂定一套切合實際的服務表現目標，以衡量職員的工作效率。

2.15 民政事務局局長表示，從政策角度而言，他歡迎審計署就規劃及評估公共圖書館服務提出的建議。

第3部分：添置圖書館館藏

圖書館館藏大幅增加

3.1 近年，香港公共圖書館的館藏大幅增加。在一九九零年至二零零一年期間，公共圖書館由 54 所增至 69 所，增幅達 28% (見上文第 1.4 段)，而香港公共圖書館的館藏則增加了 132%，由 4 040 000 項增至 9 367 000 項 (外借書籍增加 113%、參考書籍增加 169%、視聽資料增加 327% —— 見附錄 G)。香港公共圖書館借出的圖書館資料總數亦增加了 210%，由 1 370 萬項增至 4 250 萬項 (見附錄 C)。

圖書館館藏的基本原則

3.2 關於圖書館館藏資料，《宣言》訂明：

- (a) 最重要是質素優良和切合當地的需要及情況；及
- (b) 圖書館的館藏及服務必須包括各類相關和現代的技術，以及傳統的資料。館藏資料必須反映當前的潮流和社會的變遷，以及有關人類成就和幻想的記錄。

採購圖書館資料

3.3 香港公共圖書館沿用前市政局一九九六年制定的圖書館資料採購政策。香港公共圖書館依據《宣言》所訂的原則，採購圖書館資料。選購圖書館資料的五大考慮因素是：香港公共圖書館的目標、國際標準、資訊科技的演進、圖書館內外環境的轉變 (例如人口變化和使用模式等)，以及出版趨勢。康樂文化署委任圖書館事務顧問，收集社會各界對選購合適圖書館資料的意見，公眾人士和 66 個本地專業團體亦就採購圖書館資料提供建議，令選購工作更具成效。在 2001-02 年度，香港公共圖書館採購了約 70 萬項圖書館資料，共用去 9,000 萬元。

3.4 香港公共圖書館的圖書館藏書選購委員會決定圖書館資料的採購事宜。委員會由一位圖書館總館長擔任主席，成員是館長級人員。委員會委任學科專家小組，物色和評估適合香港公共圖書館採購的圖書館資料。委員會每月開會一次，決議推薦／不推薦採購的圖書館資料、須購置某一書目的數量和分配資料予各所圖書館的數量。委員會批准購買有關的圖書館資料後，香港公共圖書館的採編組便會着手向指定的供應商洽購。

採購數量的目標

3.5 採購圖書館資料，須符合香港公共圖書館的以下目標：

- (a) 香港公共圖書館每年至少添購 70 萬項圖書館資料，以期達致在二零零七年為每人平均提供兩項圖書館資料的目標；

- (b) 館藏的 80% 應為中文，20% 為英文。另外，館藏的 70% 應為成人提供，30% 應為兒童提供；
- (c) 館藏的 20% 應為參考書籍；及
- (d) 館藏的 10% 應為視聽資料。

3.6 在二零零二年六月是項審查工作完成時，香港公共圖書館考慮到自兩個前市政局解散後所得的經驗、社會不斷轉變的需求、支援終身學習的需要，以及發展香港中央圖書館成為資訊及參考資料中心的目標，正在修訂其採購政策。為此，香港公共圖書館成立了一個工作小組，檢討有關各類圖書館發展館藏和香港中央圖書館及主要圖書館發展特別館藏的政策。這項檢討可望於二零零二年年底完成。

審計署對採購圖書館資料的意見

在二零零七年為每人平均提供兩項圖書館資料的採購數量目標

3.7 為達致香港公共圖書館在二零零七年為每人平均提供兩項圖書館資料的目標 (見上文第 3.5(a) 段)，康樂文化署自二零零零年以來，每年至少添購 70 萬項圖書館資料。然而，審計署注意到，香港公共圖書館遇到地方不足的問題。二零零二年一月，有 10% 的圖書館資料未能供市民檢索 (見下文第 4.19 至 4.29 段)。康樂文化署如繼續按香港公共圖書館這項採購數量目標採購資料，個別公共圖書館可能無法容納日益增加的館藏。審計署認為康樂文化署應檢討這項採購數量目標。

中英文外借書籍的採購數量目標

3.8 審計署參照上文第 3.5(b) 及 (c) 段所述的採購數量目標，研究香港公共圖書館二零零一年的館藏藏量。截至二零零一年十二月三十一日，香港公共圖書館的館藏包括 90% 書籍 (即 8 441 006 本) 和 10% 視聽資料 (即 925 597 項)。在 8 441 006 本書籍中：

- (a) 71% 是中文書籍，29% 是英文書籍；
- (b) 73% 是成人書籍，27% 是兒童書籍；及
- (c) 84% 是外借書籍，16% 是參考書籍。在 7 075 871 本外借書籍中，73% 是中文書籍，27% 是英文書籍 (見下文第 3.10 段圖一(a))。

3.9 就審計署對於館藏藏量有別於採購數量目標所提出的查詢，康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 關於 71% 中文書籍和 29% 英文書籍的實際比例 (見上文第 3.8(a) 段) 有別於採購政策所訂 80% 中文書籍和 20% 英文書籍的目標比例 (見上文第 3.5(b) 段) 一事：

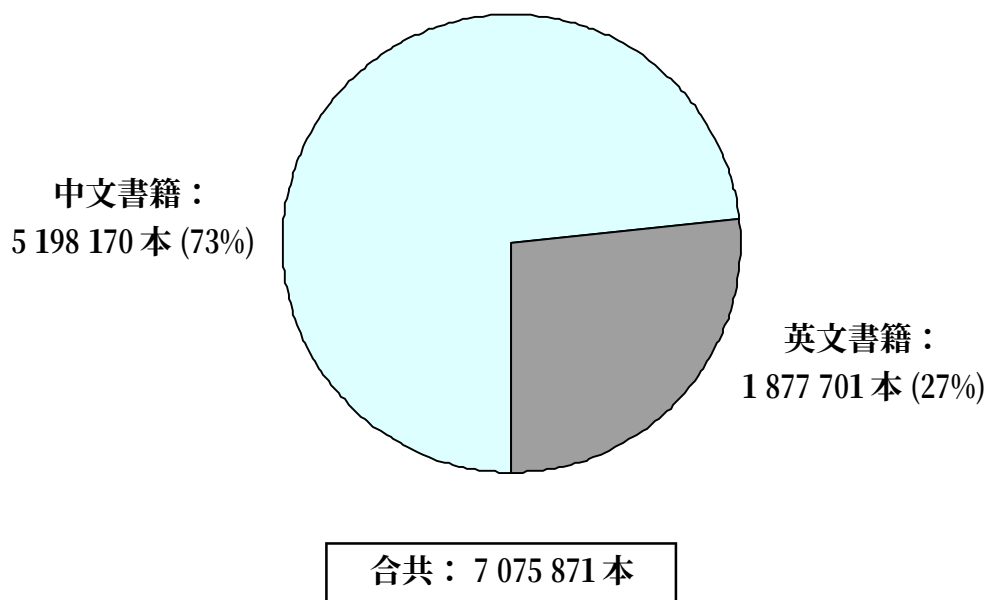
- (i) 在中英文書籍的比例方面，前區域市政局採用 70% 與 30% 之比，而前市政局則採用 80% 與 20% 之比。把兩個前市政局的藏書合併後，英文書籍所佔的比例自然會較大；
 - (ii) 香港中央圖書館 (二零零一年五月啓用) 定位為公共圖書館系統的資訊中心和參考資料集中地，以全面支援自學進修和持續教育。由於現時以英文刊印的參考資料較多，香港中央圖書館初期需要收納較多英文圖書館資料，以應付讀者的預期需求；及
 - (iii) 在達致 20% 英文書籍這項長遠目標方面，香港公共圖書館預料沒有困難。
- (b) 計及各類書籍在供求方面的周期性變動後，與 70% 成人書籍和 30% 兒童書籍的目標比例 (見上文第 3.5(b) 段) 相比，目前 73% 成人書籍和 27% 兒童書籍的館藏比例 (見上文第 3.8(b) 段) 可予接受；
 - (c) 現時 16% 參考書籍 (見上文第 3.8(c) 段) 的實際比例有別於 20% 的目標比例 (見上文第 3.5(c) 段)，原因有二。一是在添置藏書時，相同參考書目較少購買多冊；二是這個實際比例反映了出版趨勢和市場供應。由於香港公共圖書館正積極為香港中央圖書館和其他五所主要專科圖書館添置參考書藏量，預計這目標比例不久便可達到；及
 - (d) 採購數量目標旨在訂明目標，為香港公共圖書館整體館藏的發展工作提供指引。香港公共圖書館會在一個合理的時間內盡力達致這些目標。

3.10 為評估香港公共圖書館的館藏能否符合讀者的需求，審計署把香港公共圖書館截至二零零一年十二月三十一日的中英文外借書籍比例，與二零零一年實際借出的中英文書籍比例作一比較。審計署的分析結果顯示，二零零一年：

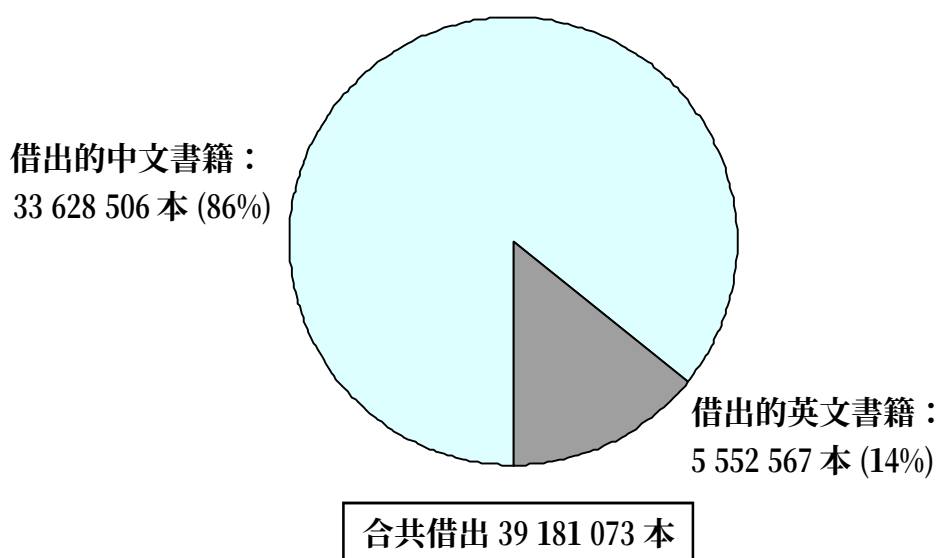
- (a) 在香港公共圖書館借出的成人書籍中，中文書籍佔 89%，英文書籍佔 11%；
- (b) 在香港公共圖書館借出的兒童書籍中，中文書籍佔 80%，英文書籍佔 20%；及
- (c) 在香港公共圖書館借出的所有書籍中，中文書籍佔 86%，英文書籍佔 14% (見下文圖一(b))。

圖一

(a) 截至二零零一年十二月三十一日
香港公共圖書館的中英文外借書籍比例



(b) 二零零一年香港公共圖書館
借出的中英文書籍比例



資料來源：康樂文化署的記錄

附註：讀者對中英文書籍的需求與中英文書籍供應量的比例不符。

3.11 審計署根據香港公共圖書館截至二零零一年十二月三十一日外借書籍的數量，進一步分析這些書籍的借用率。審計署的分析結果顯示，二零零一年，每本中文書平均借出 6.47 次，英文書則為 2.96 次(見附錄 H)。

3.12 審計署注意到，截至二零零一年十二月三十一日，在香港公共圖書館外借書籍中，73% 為中文書籍，27% 為英文書籍，而在二零零一年，香港公共圖書館借出的中英文書籍的比率為 86% 和 14% (見上文第 3.10 段圖一)。香港公共圖書館中文書籍的借用率是英文的 2.19 倍 ($6.47 \div 2.96$ —— 見附錄 H)。審計署認為：

- (a) 在修訂香港公共圖書館的圖書館資料採購政策時 (見上文第 3.6 段)，康樂文化署應考慮香港公共圖書館館藏在使用情況上的明顯差異，把中英文外借書籍的館藏比例維持在最適當的水平，以期更能切合社會的需要；及
- (b) 康樂文化署需要推廣香港公共圖書館英文書籍的使用，因為英文外借書籍的借用次數(2.96 次)只是中文外借書籍(6.47 次)的一半左右。

管理資訊的運用

3.13 圖書館資料使用情況的管理資訊，有助評估需否採購圖書館資料，以及圖書館館藏在多大程度上能切合社會的需要。圖書館自動化系統提供有用的管理資訊，包括有關圖書館資料使用情況的統計數字，以協助香港公共圖書館採購圖書館資料。然而，從該系統提取相關資訊需動用大量資源，因此要在非繁忙季度才可進行。

3.14 在採購圖書館資料方面，圖書館館長利用聯機管理資訊來查核某一學科各書目的數量、某一作者的作品數量，以及有關某一學科或某一作者的圖書館資料的使用情況。在二零零二年六月是項審查工作完成時，圖書館自動化系統只能提供自系統啓用以來的累積統計數字，未能即時提供在特定時期內 (例如二零零零年及二零零一年) 有關圖書館資料使用情況的統計數字，以協助香港公共圖書館評估需否採購圖書館資料，以及在多大程度上能切合讀者當前的需求。審計署認為，在特定期間，特別是近期，有關圖書館資料就種類、名目、數量、外借次數等使用情況的統計數字，對日後作出選購決定十分有用。這些管理資訊有助香港公共圖書館選購更加物有所值的資料，務求切合讀者當前的需求。在這方面，審計署注意到，香港公共圖書館現正改良圖書館自動化系統，以期在二零零二年年底製備有關使用情況的每年統計數字。

審計署對採購圖書館資料的建議

3.15 審計署建議康樂及文化事務署署長應：

採購數量目標

- (a) 在修訂香港公共圖書館的圖書館資料採購政策時：
 - (i) 考慮香港公共圖書館目前面對地方不足的問題，審慎檢討香港公共圖書館訂立在二零零七年為每人平均提供兩項圖書館資料的採購數量目標；及
 - (ii) 考慮香港公共圖書館館藏的使用情況，以確保中英文外借書籍的館藏比例維持在最適當的水平，務求切合社會的需求；
- (b) 推廣香港公共圖書館英文書籍的使用；

管理資訊的運用

- (c) 在採購圖書館資料方面，利用特定期間及近期有關圖書館資料使用情況的統計數字，以協助香港公共圖書館採購更加物有所值的圖書館資料，務求切合讀者當前的需求；及
- (d) 定期檢討圖書館資料的使用情況，特別是使用率偏低的資料，並採取適當的跟進行動。

當局的回應

3.16 康樂及文化事務署署長同意審計署的建議，他表示：

採購數量目標

- (a) 在二零零七年為每人提供平均兩項圖書館資料這項目標，是前市政局在一九九六年訂定的。鑑於香港人口的迅速增長，由一九九六年的 620 萬增至二零零一年的 670 萬，加上未來幾年預計的人口增長，康樂文化署已確定有需要檢討館藏藏量的目標。事實上，該項檢討已包括在現正進行的顧問研究之內(見上文第2.2段)。康樂文化署將根據可用的地方和資源及顧問的建議，修訂香港公共圖書館在館藏藏量方面的目標；

- (b) 康樂文化署緊遵《宣言》所訂，致力使香港公共圖書館成為本港的資訊中心，令使用者隨時得到各種知識與資訊。香港公共圖書館的採購目標，旨在令中英文圖書館資料有均衡的組合。在決定香港公共圖書館館藏內中英文書籍的比例時，須考慮多項因素，使用率只是其中之一。其他主要因素包括出版業的市場情況，以及香港公共圖書館的角色和目標。香港公共圖書館亦會充分考慮採購合適比例的英文圖書館資料，以發揮在香港推廣中英雙語和支援香港發展成為“亞洲國際都會”的作用。值得注意的是，市面上的書刊和最新資料，特別是有關技術和資訊科技的書刊和資料，以英文印製的往往較中文為多。康樂文化署承認有需要定期檢討中英文圖書館資料的比例。這項議題已包括在顧問研究範圍內，香港公共圖書館將會根據顧問的意見作出適當的檢討；
- (c) 當局曾把香港公共圖書館與顧問研究所涵蓋的六個公共圖書館體系就外借書籍的借用率作一比較，結果發現香港公共圖書館藏書的使用率較海外公共圖書館為高。具體來說，在二零零零年，香港公共圖書館每項圖書館資料借出了 4.06 次，而其他公共圖書館體系平均只有 2.36 次。就香港公共圖書館的英文外借書籍而言，一如上文第 3.11 段所述，每項圖書館資料的借用率為 2.96 次，較藏書以英文書籍為主的海外公共圖書館為高；
- (d) 香港公共圖書館一直致力推廣英文藏書的使用。舉例來說，香港公共圖書館曾舉辦專題書展和文學活動，並製備中英文書目一覽表，以指導市民選書。此外，香港公共圖書館亦不時舉辦英文推廣活動，並積極支持主要以英文推行活動的香港國際文學節。隨着香港中央圖書館的啓用，當局投入更多資源來籌辦英文書籍推廣活動，以便更有效地提高英文圖書館資料的使用率。康樂文化署會繼續努力，進一步推廣香港公共圖書館英文藏書的使用；

管理資訊的運用

- (e) 康樂文化署圖書館人員為香港公共圖書館選購合適資料時，會使用不同方法評估公眾的需要和社會的需求，其中包括從圖書館自動化系統取得有關圖書館使用情況的統計數字、讀者意見調查、客戶聯絡小組的意見，以及個別讀者、圖書館事務顧問和專業團體提出的採購建議等。除了製備有關累計使用率的統計報告外，當局現正進一步改良圖書館自動化系統，令該系統能在二零零二年年底製備不同期間的使用情況報告。資訊系統經改良後，能令香港公共圖書館對館藏的使用情況進行更加精細和深入的分析，有助制訂未來的採購計劃；及

- (f) 定期檢討圖書館資料的使用情況，一向是圖書館館長的一項重要工作。館長透過意見調查、客戶聯絡小組和與市民的日常接觸，了解讀者在使用圖書館資料方面的模式和需要，並據此定期檢討和修編圖書館的館藏。圖書館自動化系統就圖書館的各方面使用情況製備統計數字，協助館長執行這方面的工作。除要確保所採購的圖書館資料切合社會的主流需要外，香港公共圖書館亦有責任照顧少數人士的利益，因此亦需選購較少人士使用但有用的圖書館資料，令館藏更加適當和全面，這也是《宣言》的其中一項主要原則。

平裝書籍封面過膠

3.17 在圖書館藏書選購委員會批准訂購圖書館資料後，採編組即向供應商發出採購單。採編組人員會在收到圖書館資料後，把每項圖書館資料加上條碼標貼(註10)。新的圖書館資料會交給編目小組編製目錄(見下文第4.1段)。編製目錄後，精裝書籍及視聽資料便裝入箱內，由採編組直接送往各公共圖書館。懲教署每週從採編組收集平裝書籍，為使這些書籍更加耐用，書籍封面均需過膠(註11)。

3.18 根據承辦香港公共圖書館平裝書籍封面過膠服務的合約(下稱《合約》)的條款，懲教署應在接收採編組書籍後四個星期內，把完成封面過膠的書籍直接送往各公共圖書館(註12)。公共圖書館人員需在運送單上簽署，確認收到這些書籍。為監管書籍過膠的情況，公共圖書館會把運送單副本交回採編組，以便採編組在公共圖書館收到完成封面過膠書籍的數目不符時，採取跟進措施。

審計署對平裝書籍封面過膠的意見

3.19 根據截至二零零二年一月三十一日的年度為72萬本平裝書籍封面過膠的《合約》，懲教署每週從採編組收集約13 000至14 000本平裝書籍。為確定懲教署能否在指定時間內提供書籍封面過膠服務，審計署覆檢了在二零零一年五批合共67 702本送往懲教署的平裝書籍記錄。在這些書籍中，審計署發現99%需要超過指定的四個星期時間完成過膠，而10%則需超過十個星期完成。

3.20 由於懲教署為平裝書籍封面過膠的時間頗長，以致康樂文化署延遲把新書上架供市民使用。在這方面，審計署注意到需要封面過膠的書籍會由截至二零零二年一月三十一日的年度的72萬本，增至截至二零零三年一月三十一日的年度的78萬本，增加60 000本。因此，每週需要過膠的平裝書籍數目，在截至二零零三年一月三十一日的年度，將

註10：圖書館自動化系統使用一個條碼編號，為每項圖書館資料編製收藏記錄(見下文第4.1段)。

註11：在短期內會過時的書籍，例如電腦書，封面並無過膠。如需緊急運送，採編組會把平裝書籍過膠，並直接分發到各公共圖書館。

註12：編配給離島的公共圖書館的書籍，會先交回採編組再作分發。

增加約 1 200 本。由於懲教署在二零零一年提供書籍封面過膠服務所需的時間頗長，而需封面過膠的書籍預料會增加，因此康樂文化署必須密切監察懲教署在書籍封面過膠服務方面的表現，以確保新書能迅速上架供市民使用。審計署也注意到，雖然採編組保存有關懲教署運送完成封面過膠的書籍到各公共圖書館的記錄，但採編組並沒有監察懲教署在書籍封面過膠服務方面的表現。審計署認為康樂文化署需要監察這方面的服務表現。

審計署對平裝書籍封面過膠的建議

3.21 由於懲教署提供書籍封面過膠服務需時頗長，審計署建議康樂及文化事務署署長應：

- (a) 要求懲教署改善書籍封面過膠服務的效率，以便封面過膠書籍可在《合約》指定時間內送往各公共圖書館；及
- (b) 監察懲教署在書籍封面過膠服務方面的表現。

當局的回應

3.22 康樂及文化事務署署長接納審計署的建議。他表示康樂文化署會與懲教署加強合作，以便密切監察書籍封面過膠服務的表現。

3.23 懲教署署長表示：

- (a) 在二零零零年十一月至二零零一年一月期間，懲教署提供的書籍封面過膠服務所需時間約為24日。二零零一年二月，該署應康樂文化署的要求提供揀書服務，因而關閉了白沙灣懲教所的大型書籍裝訂工場，改為揀書中心。二零零一年間書籍封面過膠服務需時激增，是由於書籍封面過膠產量下跌所致；及
- (b) 物色合適地方設立新的書籍裝訂工場需時。過去一年，懲教署開設了一些書籍裝訂工場，承擔白沙灣懲教所的原有工作量。雖然二零零二年的每月收書量(53 160本平裝書籍)與二零零零年最後幾個月的每月收書量(41 386本平裝書籍)相比，增加了28%，但二零零二年八月的三批平裝書籍平均在34日內完成封面過膠並交回康樂文化署。書籍封面過膠服務的表現已逐漸得到改善。

捐贈圖書館資料

3.24 香港公共圖書館不時會收到外間捐贈的圖書館資料。二零零一年，捐贈香港公共圖書館的圖書館資料共有 91 624 項。有關資料必須經圖書館藏書選購委員會研究，以決定是否適合圖書館使用。在取得委員會批准後，香港公共圖書館才可接受捐贈。圖書館人員根據下列準則來決定捐贈的資料是否適合圖書館使用：

- (a) 資料是否完好無缺 (珍本書籍除外)；
- (b) 資料是否盜版或未經作者、原出版商或製造商及版權持有人明確授權而翻印或複製；及
- (c) 如屬科學及技術書籍，內容並不過時。

審計署對捐贈圖書館資料的意見

3.25 截至二零零二年一月一日，採編組負責採購報紙及雜誌的兩名圖書館館長及文書人員同時負責處理捐贈的圖書館資料。由於在過去數年捐贈資料驟增，而採編組又沒有一組人員專責處理捐贈的圖書館資料，積壓在採編組仍未處理的捐贈圖書館資料，由一九九九年十二月的 124 200 項增至二零零一年十二月的 150 459 項，增幅達 21% (見附錄I)。結果，大量捐贈的圖書館資料未能推出供市民使用。審計署認為康樂文化署需要採取行動，清理積壓在採編組仍未處理的捐贈圖書館資料。

審計署對捐贈圖書館資料的建議

3.26 為求盡快把捐贈圖書館資料推出供市民使用，審計署建議康樂及文化事務署署長應編訂一個工作計劃，清理積壓在採編組仍未處理的捐贈圖書館資料，並應考慮把處理工作外判。

當局的回應

3.27 康樂及文化署署長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 過去多年，香港公共圖書館經常接受市民的捐贈。捐贈的圖書館資料數目在二零零一年一月舉行文獻徵集行動時達到高峰。該項行動為配合香港中央圖書館啓用而舉辦，目的在於及時收集富有價值的圖書館資料，以免有關資料流失。過去兩年，香港中央圖書館主要把手調配處理新的大型計劃，包括實行新的圖書館自動化系統及多媒體資訊系統，以及香港中央圖書館及其他五所新公共圖書館的啟用事宜，因此造成捐贈圖書館資料積壓的情況；及
- (b) 自大型計劃完成後，康樂文化署已編訂一個工作計劃，調派現有人員和聘用合約人員清理積壓仍未處理的捐贈資料。如可在外間找到合適的專業人才，香港公共圖書館會考慮把處理這些捐贈資料的工作外判。

第4部分：管理圖書館館藏

在圖書館自動化系統建立收藏記錄

4.1 香港公共圖書館使用圖書館自動化系統的聯機設施來管理館藏。如上文第3.17段所述，新圖書館資料貼上條碼標籤後，會交予編目小組編訂目錄。圖書館館長職系人員會把每項圖書館資料的基本目錄資料(例如書名、作者和出版商)輸入圖書館自動化系統，以建立書目記錄，並編配一個圖書編號。文書人員隨後會利用掃描器讀取該圖書館資料的條碼，並把其他有關資料輸入系統內，包括購買日期、圖書編號、買價和獲編配該圖書館資料的公共圖書館名稱。輸入這些固定資料後，圖書館自動化系統便備有該圖書館資料的收藏記錄。

圖書館自動化系統收藏記錄顯示的狀態

4.2 收藏記錄顯示的狀態不時更新，以反映香港公共圖書館所收藏的圖書館資料的流動情況。在編訂目錄時，圖書館資料收藏記錄顯示的狀態會轉為“正在處理”，以表示該圖書館資料正在處理中(下稱正在處理的圖書館資料)。推出圖書館資料供市民使用的程序摘要，載於附錄J。

4.3 公共圖書館接收採編組或懲教署送來的新圖書館資料後，職員會暫時把它們存放在館內的貯存室或指定地方，以待進行整理備用工序。這個工序包括在書籍內頁和側面蓋上圖書館印鑑，在內頁貼上還書日期紙條，以及裝上防盜磁帶。公共圖書館進行整理備用工序期間，這些圖書館資料在圖書館自動化系統上顯示的狀態會轉為“正在整理備用”。這些資料下稱正在整理的圖書館資料。

4.4 整理備用工序完成後，公共圖書館會把這些圖書館資料在自動化系統的狀態轉為“已上架”，表示這些資料可供借用。至於只可向服務櫃檯要求借用的圖書館資料，圖書館自動化系統會把顯示狀態設定為“閉架館藏”。

正在處理和正在整理的圖書館資料

4.5 為確定圖書館資料推出供市民使用前，所涉的處理工作需時多少才完成，審計署從圖書館自動化系統抽取正在處理和正在整理的圖書館資料收藏記錄研究。

審計署對正在處理的圖書館資料的意見

4.6 下文表一顯示：

- (a) 審計署就二零零二年一月十日所抽取的139 396項正在處理的圖書館資料的處理時間分析；及

(b) 康樂文化署就這些圖書館資料在二零零二年五月十三日的現況分析 (註 13)。

審計署注意到，在該 139 396 項於二零零二年一月十日正在處理的圖書館資料中，有 30% (即 42 060 項) 截至二零零二年五月十三日仍在處理。

表一

正在處理的圖書館資料的處理時間分析

處理時間	截至二零零二年 一月十日 正在處理的 圖書館資料項目	截至二零零二年 五月十三日 仍在處理的 圖書館資料項目	截至二零零二年 五月十三日 仍在處理的 圖書館資料 百分比
	(a)	(b)	(c) = $\frac{(b)}{(a)} \times 100\%$
不足兩年	68 844	36 013	52%
兩年至不足三年	26 804	1 485	6%
三年至不足四年	11 781	1 415	12%
四年至不足五年	18 403	1 115	6%
五年或以上	13 564	2 032	15%
總計	139 396	42 060	30%

資料來源：康樂文化署的記錄

附註：在 139 396 項於二零零二年一月十日正在處理的圖書館資料中，有 30% (即 42 060 項) 截至二零零二年五月十三日仍在處理。上述圖書館資料分配至以下三大組別：新開設的圖書館、香港中央圖書館及其他圖書館 (見下文第 4.7 段)。

註13：二零零二年一月，康樂文化署因應審計署的要求，從圖書館自動化系統中抽取有關圖書館資料的記錄交予審計署進行審查。二零零二年五月，康樂文化署因應審計署的查詢，就這些圖書館資料進行現況分析。此註釋同時適用於下文表二、表五及表六。

4.7 就審計署查詢為何需頗長時間來處理圖書館資料，康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 截至二零零二年一月十日，採編組正在處理的圖書館資料有 53 973 項。截至二零零二年五月十三日，只有 7% (即 3 578 項) 仍在處理中。康樂文化署亦指出：
 - (i) 由於為新設的公共圖書館建立基本館藏需時頗長，採編組須在新圖書館啓用之前採購圖書館資料 (註 14)。基本圖書館館藏主要包括人文學科的圖書館資料和不同學科的經典著作，這些資料和著作的價值不會與時遞減，尤其是中文書籍，大多數在出版後不久便會絕版；及
 - (ii) 兩個前市政局在一九九九年解散後，一些本來打算進行的新圖書館計劃 (三個主要圖書館和兩個分區圖書館) 須延期進行或擱置。為了善用現有資源，原來為這些公共圖書館購置的圖書館資料已重新編配給現有的公共圖書館和其他即將啓用的公共圖書館；
- (b) 截至二零零二年一月十日，有 61 418 項正在處理的圖書館資料編配給香港中央圖書館。截至二零零二年五月十三日，在這些編配給香港中央圖書館的資料中，有 60% (即 36 967 項) 仍在處理。在該 61 418 項編配給香港中央圖書館的資料中：
 - (i) 約有 16 000 項是在文獻徵集行動中由各方捐贈的。由於康樂文化署沒有人手處理這些額外的圖書館資料，為這些圖書館資料建立目錄和收藏記錄的工作遂交由外判承辦商負責。鑑於這些資料性質特殊，圖書館職員須先進行研究，然後才可推出供市民使用。承辦商現正處理這些資料，而圖書館館長則負責控制品質和詳細覆核資料。由於所訂的標準很高，截至二零零二年五月十三日，香港中央圖書館只接受了約 4 000 項資料，其餘則繼續由承辦商處理。另有 15 000 本期刊合訂本須由承辦商編訂目錄，這些資料在處理期間，仍可供市民使用。市民可在報刊雜誌閱覽室的服務櫃檯翻閱其目錄印刷本；及
 - (ii) 餘下三萬項仍未處理的圖書館資料，現正盡快處理。香港中央圖書館雖已在二零零一年五月十七日啓用，但該圖書館沒有足夠人手和地方在二零零二年一月十日前處理所有這些圖書館資料。該圖書館已盡力清理積壓的工作，截至二零零二年五月十三日，已處理約 24 000 項資料；及

註14：在新公共圖書館啓用前數年開始建立館藏，是普遍的做法。

- (c) 截至二零零二年一月十日，除了有 61 418 項圖書館資料編配給香港中央圖書館外，另有 24 005 項編配給其他公共圖書館。自二零零二年一月起，約有 72 000 項資料已經處理妥當，並分發到現有的公共圖書館或重新編配給將於兩年內啓用的新公共圖書館 (例如馬鞍山公共圖書館、富山公共圖書館、新的大埔公共圖書館和粉嶺公共圖書館)。截至二零零二年五月十三日，在這 24 005 項資料中，只有 6% (即 1 515 項) 仍在處理。此外，在積壓的資料中，有 500 份樂譜須特別處理，在短期內應可完成。

4.8 審計署認為康樂文化署須訂定目標處理時間，以衡量在處理為現有公共圖書館購置新圖書館資料方面所達致的運作效率。康樂文化署需要：

- (a) 密切監察處理新圖書館資料的工作，以確保盡快推出這些資料供市民使用；及
- (b) 密切監察為擬設的新圖書館建立館藏的進展，以便在情況有變及有需要時，把圖書館資料重新編配給其他公共圖書館。

審計署對正在處理的圖書館資料的建議

4.9 審計署建議康樂及文化事務署署長應：

- (a) 就處理為現有公共圖書館購置的新圖書館資料訂定目標時間；
- (b) 密切監察處理新圖書館資料的工作，以確保盡快推出這些資料供市民使用；
- (c) 密切監察為擬設的新公共圖書館建立館藏的進展，以便在情況有變及有需要時，把為這些圖書館購置的圖書館資料重新編配給其他公共圖書館；及
- (d) 盡快處理該等編配給公共圖書館 (包括香港中央圖書館) 但在處理工作上出現積壓的新圖書館資料。

當局的回應

4.10 康樂及文化事務署署長同意盡量實行審計署提出的建議，他表示：

- (a) 香港公共圖書館現時利用各圖書館組別的工作產量定期報告，監察員工的表現和工作產量。不過，要確定處理一項新圖書館資料所需的時間，並不容易，因為書籍供應商會在合約期內不定期把不同數量的圖書館資料分批送到採編組。儘管如此，香港公共圖書館已盡量優先處理有時間性的圖書館資料 (例如電腦書籍、年報和指南)。此外，暢銷書籍及流行的圖書館資料會在供應商送貨後五個工作天內推出，供市民使用；

- (b) 香港公共圖書館已建立機制，密切監察為新公共圖書館建立館藏的進展。康樂文化署自二零零零年成立後，已把兩個前市政局的一些建設工程計劃的緩急次序重新編定，因而影響幾所擬設的公共圖書館的落成時間。為了善用資源，香港公共圖書館已靈活編配圖書館館藏。舉例來說，在香港中央圖書館啓用後幾個月內，由於讀者需求甚殷，香港公共圖書館把擬設的馬鞍山公共圖書館、圓洲角公共圖書館和赤柱公共圖書館的館藏資料靈活調配到香港中央圖書館。同樣，香港公共圖書館亦把為擬設的東涌公共圖書館購置的館藏，靈活調配到將於二零零二年年底啓用的粉嶺公共圖書館；及
- (c) 香港中央圖書館自二零零一年五月啓用以來，使用率極高。啓用後第一個星期，每天有超過五萬讀者使用該館的服務，現時每天平均也有 16 000 名讀者到該館。由於香港中央圖書館的讀者使用率漸趨穩定，現時可調派更多員工處理新書以供市民使用。有關方面也盡力加快處理為其他公共圖書館添置的新圖書館資料。事實上，審計署較早前發現積壓的一些“正在處理”的圖書館資料，大部分現已處理妥當。

審計署對正在整理的圖書館資料的意見

4.11 下文表二顯示：

- (a) 審計署就二零零二年一月十日抽取的 137 040 項正在整理的圖書館資料的整理時間分析；及
- (b) 康樂文化署就這些圖書館資料在二零零二年五月十日的現況分析 (見上文第 4.6 段註 13)。

審計署注意到，在該 137 040 項於二零零二年一月十日正在整理的圖書館資料中，有 31% (即 42 429 項) 截至二零零二年五月十日仍在整理。

表二

正在整理的圖書館資料的整理時間分析

整理時間	截至二零零二年 一月十日 正在整理的 圖書館資料項目	截至二零零二年 五月十日 仍在整理的 圖書館資料項目	截至二零零二年 五月十日 仍在整理的 圖書館資料 百分比
	(a)	(b)	(c) = $\frac{(b)}{(a)} \times 100\%$
不足 30 日	62 720	12 318	20%
30 日至不足 90 日	38 448	15 304	40%
90 日至不足一年	14 352	3 342	23%
一年或以上	21 520	11 465	53%
總計	137 040	42 429	31%
	(註 3)		

資料來源：康樂文化署的記錄

註 1：截至二零零二年一月十日，有 35 872 項 (14 352 項 + 21 520 項) 圖書館資料在公共圖書館接收後超過 90 日，仍未推出供市民使用。

註 2：截至二零零二年五月十日，有 14 807 項 (3 342 項 + 11 465 項) 圖書館資料在公共圖書館接收後超過 90 日，仍未推出供市民使用。

註 3：截至二零零二年一月十日，在 148 170 項正在整理的圖書館資料中，審計署只分析了 137 040 項，因為圖書館自動化系統內缺乏 4 281 項資料的相關數據，而審計署抽取圖書館自動化系統的收藏記錄後不久，另外 6 849 項資料的狀態已改變。

附註：在 137 040 項於二零零二年一月十日正在整理的圖書館資料中，有 31% (即 42 429 項) 截至二零零二年五月十日仍在整理。

4.12 就審計署查詢為何需頗長時間來進行整理工作，康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 新書分發到公共圖書館後，圖書館職員須先進行整理備用工序，然後才可推出書籍供市民使用。由於必須調動所有人手提供較迫切的前線服務及其他圖書館活動，整理這些圖書館資料的工作逐漸積壓起來；
- (b) 香港中央圖書館、荃灣公共圖書館和屯門公共圖書館有較多仍待整理的圖書館資料，這是因為這三所圖書館曾在過去兩年推行以下特別計劃：

香港中央圖書館

- (i) 中央圖書館自二零零一年五月啓用以來，使用該館的市民絡繹不絕，該館因而須調動所有人手處理迫切的工作 (例如維持秩序、運送書籍、把書籍分類和上架)，特別是圖書館資料的借還工作。啓用首年，該館合共為 570 萬名讀者提供服務，因而未能調派足夠人手進行新圖書館資料的整理備用工作；及

荃灣公共圖書館和屯門公共圖書館

- (ii) 上述圖書館在二零零一年安裝了書籍防盜系統。在該套系統運作前，兩所圖書館須各自在大約 30 萬項資料上加上防盜磁帶，於是在二零零零年和二零零一年委派一些圖書館職員擔任這項工作，以致影響整理新圖書館資料的工作；
- (c) 其他現有公共圖書館有大量圖書館資料仍待整理的問題，是由於人手和地方有限所致。有些公共圖書館 (例如梅窩公共圖書館和沙頭角公共圖書館) 的面積細小，館內沒有足夠書架容納所有新書。圖書館職員只好收起殘舊、重複和使用率偏低的書籍，作備用館藏保存，以便騰出空間放置新書。礙於人手和地方所限，這些圖書館積壓了一些圖書館資料的整理工作；
- (d) 自二零零二年一月以來，香港公共圖書館正在整理的書籍數目已經減少。截至二零零二年五月十日：
 - (i) 在 35 872 項公共圖書館接收後90日或以上仍未推出供市民使用的圖書館資料中，有 59% (即 21 065 項) 已整理妥當；及
 - (ii) 在 21 520 項公共圖書館接收後一年或以上仍未推出供市民使用的圖書館資料中，有 47% (即 10 055 項) 已整理妥當 (見上文第 4.11 段表二)；及

- (e) 香港公共圖書館的目標，是盡快推出所有新書以供市民使用。為了解決人手不足的問題，香港公共圖書館已在暑假期間僱用學生協助清理積壓的工作。舉例來說，在二零零零年和二零零一年的暑假，香港公共圖書館曾僱用學生協助進行香港中央圖書館啓用前的準備工作，以及在採編組和各所圖書館協助處理新書。在二零零二年的暑假，香港公共圖書館會僱用更多學生協助清理積壓的工作。

4.13 如上文第 4.11 段表二所示，截至二零零二年一月十日，有些圖書館資料在公共圖書館接收後過了一段頗長的時間，仍未推出供市民使用。這些圖書館資料的整理工作後來已經完成，並已推出供市民使用。截至二零零二年五月十日，在這 137 040 項圖書館資料中，有 31% (即 42 429 項) 仍待整理。審計署認為公共圖書館收到新圖書館資料後，應盡快推出供市民使用。康樂文化署需要就新圖書館資料的整理工作訂定目標時間，並密切監察整理工作，以確保盡快推出這些資料，供市民使用。

審計署對正在整理的圖書館資料的建議

4.14 審計署建議康樂及文化事務署署長應：

- (a) 就新圖書館資料的整理工作訂定目標時間，並密切監察這個工作，以確保盡快推出這些資料供市民使用；及
- (b) 盡快清理積壓的圖書館資料整理工作。

當局的回應

4.15 康樂及文化事務署署長同意實行審計署的建議，他表示：

- (a) 香港公共圖書館會與圖書館職員商議，就新圖書館資料的整理工作訂定目標時間的服務指標。香港公共圖書館的目標是盡快整理新圖書館資料供市民使用。圖書館職員現時可利用圖書館自動化系統監察新圖書館資料的狀態。不過，礙於地方所限，圖書館往往須多費工夫，從開放式書架選取和移走使用率偏低的館藏資料，以騰出空間放置新的資料。這個程序相當費時，該署現正積極籌建中央備用書庫，待書庫設立後，情況才會有所改善 (見下文第 4.22 (a) 及 (b) 段)；及
- (b) 香港公共圖書館會優先處理和整理現時積壓的圖書館資料。截至二零零二年八月，審計署在二零零二年一月十日發現有待整理的 137 040 項圖書館資料中，有 84% (即 115 353 項) 已經整理妥當。

納入閉架書庫的備用館藏

4.16 公共圖書館的圖書館資料通常放置在開放式書架上，市民可直接取用。不過，公共圖書館亦須保存具價值、古舊和使用率偏低的圖書館資料。這些資料稱為備用館藏，市民不能直接取用。市民可利用聯機公眾檢索目錄尋找這些圖書館資料，然後到服務櫃檯要求借用。

4.17 公共圖書館的備用館藏通常都是密集地放置在館內稱為閉架書庫的地方，並禁止市民進入。礙於公共圖書館地方有限，有些備用館藏存放在香港公共圖書館提供的指定閉架書庫內（下稱“備用書庫”）。有關備用書庫的詳情，載於附錄 K。

未能供市民檢索的圖書館資料

4.18 某些備用館藏雖可在圖書館職員的電腦終端機找到，但市民卻不能在聯機公眾檢索目錄搜尋得到（下稱“未能供市民檢索的圖書館資料”）。在圖書館自動化系統內，市區的公共圖書館把這些圖書館資料的狀態設定為“不在聯機公眾檢索目錄顯示的閉架館藏”，而新界區公共圖書館則把這些資料的狀態設定為“備用館藏”。

審計署對未能供市民檢索的圖書館資料的意見

有 10% 的圖書館資料未能供市民檢索

4.19 審計署注意到，一些納入閉架書庫中的圖書館資料不能在聯機公眾檢索目錄找到，因此未能供市民使用。康樂文化署應審計署的要求，在二零零二年一月從圖書館自動化系統抽取這些圖書館資料的記錄交予審計署研究。審計署發現：

- (a) 截至二零零二年一月九日，有 416 328 項圖書館資料的狀態設定為“不在聯機公眾檢索目錄顯示的閉架館藏”；及
- (b) 截至二零零二年一月十日，有 536 151 項圖書館資料的狀態設定為“備用館藏”。

上述 952 479 項未能供市民檢索的圖書館資料，總值估計達 6,580 萬元（註 15），佔香港公共圖書館在二零零二年一月一日所收藏的 9 367 000 項館藏資料的 10%。

註 15：康樂文化署根據 2002-03 年度香港公共圖書館的圖書館資料平均成本估計，未能供市民檢索的 952 479 項圖書館資料的總成本為 6,580 萬元。

4.20 如下文表三顯示，在可供分析的 909 090 項未能供市民檢索的圖書館資料中：

(a) 60% (即 544 176 項) 在過去一年或以上未能供市民檢索；及

(b) 30% (即 270 535 項) 在過去三年或以上未能供市民檢索。

表三

圖書館資料未能供市民檢索的時間分析

未能供市民 檢索的時間	截至二零零二年 一月九日 狀態設定為 “不在聯機公眾 檢索目錄顯示的 閉架館藏”的 圖書館資料項目	截至二零零二年 一月十日 狀態設定為 “備用館藏”的 圖書館資料項目	總計	百分比
不足 30 日	48 693	20 549	69 242	7%
30 日至不足 90 日	60 216	28 662	88 878	10%
90 日至不足一年	99 558	107 236	206 794	23%
一年至不足三年	107 391	166 250	273 641	30%
三年或以上	86 477	184 058	270 535	30%
總計	402 335	506 755	909 090	100%
	(註 1)	(註 2)		

資料來源：康樂文化署的記錄

註 1：在 416 328 項圖書館資料中，審計署只分析了 402 335 項，因為圖書館自動化系統缺乏 6 964 項資料的相關數據，而審計署從圖書館自動化系統抽取收藏記錄後不久，另外 7 029 項資料的狀態已改變。

註 2：在 536 151 項圖書館資料中，審計署只分析了 506 755 項，因為圖書館自動化系統缺乏 28 249 項資料的相關數據，而審計署從圖書館自動化系統抽取收藏記錄後不久，另外 1 147 項資料的狀態已改變。

附註：在上述 909 090 項圖書館資料中，有 60% (544 176 項，即 273 641 項 + 270 535 項) 在過去一年或以上未能供市民檢索 (見下文第 4.27 段)，而有 30% (即 270 535 項) 在過去三年或以上未能供市民檢索。

4.21 就審計署查詢除了地方不足之外，有沒有其他原因令10%的圖書館館藏資料未能供市民檢索。康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 狀態設定為“不在聯機公眾檢索目錄顯示的閉架館藏”或“備用館藏”的圖書館資料不是重複，就是在個別公共圖書館中需求甚低，因此把這些資料放在圖書館的封閉地區，以騰出空間放置新書；
- (b) 把較少人使用的書籍放在圖書館以外的地方，是圖書館的慣常做法。舉例來說，一所本地大學把大多數較少人使用的書籍存放在離開校園的書庫內；
- (c) 就香港公共圖書館而言，雖然狀態設定為“不在聯機公眾檢索目錄顯示的閉架館藏”或“備用館藏”的圖書館資料不能在聯機公眾檢索目錄找到，但是圖書館職員可以利用圖書館自動化系統隨時檢索。這些通常是重複的圖書館資料，而且需求較低。圖書館把這些資料從開放式書架中抽出，以騰出空間放置新書。購置多項重複的資料，是為了滿足初期讀者較大的需求（特別是多人預訂的書籍），以及應付夏季較大的需求。此外，由於正常的損耗，加上一些熱門書籍（例如小說）的借用率很高，某些圖書館資料很快便不能再供使用，因此有必要多購幾項備用；及
- (d) 按照世界各地圖書館的慣常做法，如某些書籍的使用率已減少，香港公共圖書館會把重複的書籍從書架抽出，以騰出空間放置新書。重複的資料會視乎需要放回書架上，供市民使用。圖書館如注意到市民經常要求借用某項資料，便會從備用書庫中取出放回書架上，供市民使用。為了不影響公共圖書館的服務，市民使用聯機公眾檢索目錄時，至少可以找到這些資料的其中一項。

4.22 就審計署查詢是否適宜設立中央備用書庫，把所有備用館藏存放在一個地方，康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 設立中央備用書庫可解決地方不足的問題，並提供妥善管理備用館藏的基礎設施。為此，香港公共圖書館在過去幾年積極在其他政府樓宇物色合適的地方；
- (b) 該署曾要求政府產業署在設立中央備用書庫一事上予以協助。政府產業署表示須得到決策局的支持，才可以低價租用樓宇存放圖書館資料。康樂文化署正加緊採取行動，以加快這個過程；及

- (c) 無論如何，香港公共圖書館除了籌劃設立中央備用書庫外，現正採取行動，盡快使市民可在聯機公眾檢索目錄找到有關的備用館藏資料。此外，香港公共圖書館會列印已放進紙箱收藏的圖書館資料清單，以便提取使用。圖書館會盡量增加書架數目，以容納這些圖書館資料。香港公共圖書館也會採取行動，把使用率低且屬過時的舊書註銷。

4.23 審計署認為，康樂文化署需要加強行動，務使所有圖書館資料都可以在聯機公眾檢索目錄搜尋得到，供市民使用。康樂文化署也須確保在短期內盡快把所有未能供市民檢索的圖書館資料推出供市民使用，並須就重新推出這些資料供市民使用定下目標時間。此外，審計署注意到，在909 090項未能供市民檢索的圖書館資料中，有30% (即270 535項) 在過去三年或以上未能供市民檢索 (見上文第4.20段)。審計署認為，康樂文化署需要盡快研究這些長期未能供市民檢索的圖書館資料，以決定應否繼續把這些資料作備用館藏保存。

4.24 審計署認為，康樂文化署應設立中央備用書庫，有系統地把備用館藏存放在書架上，以便能快捷地提取這些圖書館資料，供市民使用。此外，康樂文化署須改善備用書庫中備用館藏的管理。這項建議根據審計署以下觀察所得而提出：

- (a) 審計署於二零零一年十二月視察石塘咀書庫及元洲街書庫時，發現一些公共圖書館的備用館藏放在紙箱內。要在箱內找出某項圖書館資料，十分困難；及
- (b) 另一方面，大會堂公共圖書館的備用館藏則有系統地放在石塘咀書庫的書架上。該館的館藏中，差不多所有資料 (二零零二年一月館藏的99%) 都可在聯機公眾檢索目錄搜尋得到。

審計署認為，康樂文化署需要研究可否集中管理備用書庫，使所有圖書館資料 (包括備用館藏) 都可供市民檢索。

未能供市民檢索的新圖書館資料

4.25 審計署深入分析二零零二年一月的909 090項未能供市民檢索的圖書館資料在納入香港公共圖書館的館藏後，有多久時間可供市民檢索。如下文表四顯示，在二零零二年一月未能供市民檢索的圖書館資料中，有71% (即644 633項) 在三年或更久之前已納入香港公共圖書館的館藏，但有3% (即24 842項) 可供市民檢索的時間不足90日，在此之後便未能供市民檢索。

表四

圖書館資料未能供市民檢索之前
可供市民檢索的時間

納入館藏後可供 市民檢索的時間	截至二零零二年 一月九日 狀態設定為 “不在聯機公眾 檢索目錄顯示的 閉架館藏”的 圖書館資料項目	截至二零零二年 一月十日 狀態設定為 “備用館藏”的 圖書館資料項目	總計	百分比
不足 30 日	11 726	3 173	14 899	2%
30 日至不足 90 日	3 939	6 004	9 943	1%
90 日至不足一年	38 448	25 363	63 811	7%
一年至不足三年	80 331	95 473	175 804	19%
三年或以上	267 891	376 742	644 633	71%
總計	402 335	506 755	909 090	100%
	(註 1)	(註 2)		

資料來源：康樂文化署的記錄

註 1：在 416 328 項圖書館資料中，審計署只分析了 402 335 項，因為圖書館自動化系統缺乏 6 964 項資料的相關數據，而審計署從圖書館自動化系統抽取收藏記錄後不久，另外 7 029 項資料的狀態已改變。

註 2：在 536 151 項圖書館資料中，審計署只分析了 506 755 項，因為圖書館自動化系統缺乏 28 249 項資料的相關數據，而審計署從圖書館自動化系統抽取收藏記錄後不久，另外 1 147 項資料的狀態已改變。

附註：在上述 909 090 項圖書館資料中，有 3% (24 842 項，即 14 899 項 + 9 943 項) 在納入館藏後，可供市民檢索的時間不足 90 日，而在納入館藏後可供市民檢索的時間為三年或以上的圖書館資料，則有 71% (即 644 633 項)。

4.26 就審計署查詢為何某些圖書館資料在納入香港圖書館的館藏後不久，便未能供市民檢索，康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 截至二零零二年五月八日，共有 21 742 項圖書館資料在購置後不足 90 日，便未能供市民檢索。這些大都為重複的資料，公共圖書館預留這些資料，待稍後才推出，以應付高峯期 (例如暑假、聖誕節假期及復活節假期) 的需求。假如這些資料在推出後，其需求仍維持於高水平，便會繼續放在開放式書架上；及
- (b) 圖書館館長會不時檢討這些圖書館資料的使用率。

4.27 審計署注意到，截至二零零二年一月，有 544 176 項圖書館資料未能供市民檢索的時間為一年或以上 (見上文第 4.20 段表三特顯數字)。在這些圖書館資料中，有 9% (即 48 395 項) 購置不足一年。審計署認為康樂文化署需要盡早推出這些資料，供市民使用。

小型公共圖書館館藏大幅增加

4.28 就審計署查詢為何在二零零二年一月某些公共圖書館的備用館藏中，未能供市民檢索的資料所佔的百分比偏高，康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 大澳公共圖書館、坪洲公共圖書館、南丫島北段公共圖書館、梅窩公共圖書館及沙頭角公共圖書館均屬小型圖書館，面積介乎 65 平方米與 140 平方米不等。為了提供一些新的服務，如互聯網／多媒體終端機，原來計劃作館藏發展用途的公眾地方只得縮小；及
- (b) 為了輪流推出藏書，便把較少人使用的書籍納入備用館藏。

4.29 香港公共圖書館 (特別是小型公共圖書館) 面對地方不足的問題，而小型公共圖書館的館藏大幅增加，令地方不足的情況更趨嚴重。因此，這些小型圖書館有較高比率的資料未能供市民檢索。審計署注意到，截至二零零二年一月十日，未能供市民檢索的資料所佔百分比比較高的小型圖書館，館藏在二零零零年及二零零一年大幅增加，增幅由 30% 至 70% 不等 (見附錄 L)。審計署認為康樂文化署需要研究可否把這些小型圖書館的資料重新編配給其他公共圖書館，以及考慮日後減少為這些小型圖書館添置圖書館資料。

檢討圖書館館藏的增長速度

4.30 如上文第 4.29 段所述，小型公共圖書館的館藏於二零零零年及二零零一年大幅增加，使地方不足的問題更趨嚴重，以致大量圖書館資料未能供市民檢索。審計署明白有需要為香港公共圖書館添置新的圖書館資料，以滿足市民的需要。不過，康樂文化署應確保個別圖書館能容納日益增加的館藏。審計署認為康樂文化署需要審慎檢討香港公共圖書館館藏的增長速度，確保納入館藏的所有圖書館資料都得以有效使用。

審計署對未能供市民檢索的圖書館資料的建議

4.31 市民原則上應可檢索所有圖書館資料。為符合這個原則，審計署建議康樂及文化事務署署長應：

有 10% 的圖書館資料未能供市民檢索

- (a) 採取行動以確保所有圖書館資料都可在聯機公眾檢索目錄搜尋得到；
- (b) 把圖書館資料未能供市民檢索的時間減至最短，並制訂表現監察機制，就推出這些資料供市民使用訂定目標時間；
- (c) 盡快研究長期未能供市民檢索的資料，決定應否把這些資料繼續保留在圖書館館藏內。如認為這些資料適宜供市民使用，圖書館職員應使這些資料在聯機公眾檢索目錄找到，否則應考慮從香港公共圖書館的館藏移除；
- (d) 為香港公共圖書館設立中央備用書庫，以有系統的方式把備用館藏存放在書架上，以便能快捷地提取圖書館資料，供市民使用；
- (e) 研究集中管理備用書庫的做法是否可行，以減低成本和提高管理效率；

未能供市民檢索的新圖書館資料

- (f) 採取行動盡快把已超過一年未能在聯機公眾檢索目錄搜尋得到的新圖書館資料推出，供市民使用；

小型公共圖書館館藏大幅增加

- (g) 鑑於小型圖書館的館藏大幅增加，研究可否把這些圖書館資料重新編配給其他公共圖書館，並考慮日後減少為這些小型圖書館添置圖書館資料；及

檢討圖書館館藏的增長速度

- (h) 審慎檢討香港公共圖書館館藏的增長速度，以確保個別圖書館能容納日益增加的館藏，並確保所有添置的圖書館資料得以有效使用。

當局的回應

4.32 康樂及文化事務署署長同意盡可能實行審計署的建議。他表示：

有 10% 的圖書館資料未能供市民檢索

- (a) 整個問題的癥結在於沒有中央備用書庫可供存放具價值但需求低的書籍，以及人力資源不足。為了善用現有有限的書架空間，圖書館須從香港公共圖書館的館藏中挑選較舊和較少人使用的書籍另行收藏，以騰出空間放置新書。這些圖書館資料是重複的，在聯機公眾檢索目錄中，其狀態設定為

“不在聯機公眾檢索目錄顯示的閉架館藏”或“備用館藏”。必須強調的是，圖書館挑選這些圖書館資料時，必須確保這些資料的需求較低，而且重複的資料在某些圖書館仍然流通，並可在聯機公眾檢索目錄中搜尋得到。此外，圖書館職員可利用他們的終端機輕易找到所有館藏資料，包括沒有在聯機公眾檢索目錄顯示的資料。如某些資料的預約人數甚多，圖書館職員會安排把這些未能供市民檢索的圖書館資料再次推出，供市民使用。因此，雖然這些圖書館資料暫時不能在聯機公眾檢索目錄找到，公共圖書館的服務也不會受到影響；

- (b) 由於香港公共圖書館在過去兩年進行的各項主要計劃已經完成或接近完成，香港公共圖書館現可調配人手，製備和列印未能供市民檢索的圖書館資料清單，並使這些資料可在聯機公眾檢索目錄搜尋得到。截至二零零二年八月，各圖書館處理了這些資料之中的52% (即497 255項)，並使這些資料可在聯機公眾檢索目錄搜尋得到。如有足夠資源，餘下的資料預期可在二零零二年年底處理完畢。在新的中央備用書庫設立後，這些圖書館備用資料最終會妥為放置在書架上，以便提取使用；
- (c) 香港公共圖書館已設立數個小型備用書庫 (見附錄 K)，並於過去數年積極物色其他地方，以便存放和提取備用館藏。康樂文化署已要求政府產業署協助該署以低價租用貯存空間，設立臨時備用書庫，以解決燃眉之急。長遠來說，香港公共圖書館已申請在柴灣東工業區跨部門用地上的永久地方，以設立中央備用書庫；

未能供市民檢索的新圖書館資料

- (d) 香港公共圖書館的一貫做法，是盡快把新的圖書館資料推出，供市民使用。不過，基於運作需要，圖書館確有需要保留一些新書 (大都是多購幾本的流行小說)，以應付季節性的需求。此外，中文書籍和兒童圖書往往在出版後不久便會絕版。為了維持藏書量，香港公共圖書館須挑選某些書籍並多購幾本，供擬設的圖書館使用，以及用來取代殘舊的書籍。由於這些書籍保留作特別用途，因此在推出之前，市民不能在聯機公眾檢索目錄找到。香港公共圖書館會繼續密切監察有關情況，確保這些圖書館資料得以有效使用；

小型公共圖書館館藏大幅增加

- (e) 為了制訂有效率的圖書館資料採購計劃，香港公共圖書館已根據個別圖書館所提出的具體需求及可用的資源，定出 2002-03 年度的整體館藏發展計劃。這項計劃確保為個別圖書館添置的圖書館資料更能切合具體的發展需要。香港公共圖書館會繼續密切監察為所有圖書館添置新圖書館資料和取替舊資料的步伐；

- (f) 小型圖書館須在有限的地方之內，保持藏書平衡和藏有合理數目的新書，以應付市民不斷轉變的需要。香港公共圖書館已檢討小型圖書館的需要，並會作出必需的安排，按需要重新分配各圖書館所收藏的圖書館資料，確保所有館藏得以有效使用。舉例來說，離島一些小型圖書館的部分資料已調配到於二零零一年十二月遷置後重開的新柴灣公共圖書館，使這些資料得以有效使用。香港公共圖書館會繼續密切監察有關情況，確保有效運用資源；及

檢討圖書館館藏的增長速度

- (g) 康樂文化署會充分考慮顧問的建議和香港公共圖書館的長遠策略發展計劃，檢討香港公共圖書館的館藏增長速度。與海外主要城市的圖書館和《指引》所建議的標準相比，香港公共圖書館的人均圖書館資料數目偏低。

4.33 政府產業署署長表示：

- (a) 二零零二年五月，康樂文化署請政府產業署協助盡快租用 2 000 平方米的地方，設立臨時中央備用書庫。政府產業署建議康樂文化署研究可否使用花園街綜合大樓的剩餘空間 (該樓層以前為市場)。這個方案仍在研究階段；及
- (b) 二零零二年七月，康樂文化署申請使用政府產業署建議的剩餘物業。康樂文化署會獲分配三個處所，總面積約1 500平方米，可作多種貯存用途，但康樂文化署須先證明確有此需要。

不能再供使用的圖書館資料

4.34 香港公共圖書館定期註銷館藏中內容過時或殘舊的圖書館資料。圖書館館長負責挑選因內容過時或殘舊而須註銷的圖書館資料。按照香港公共圖書館的指引，每年註銷不能再供使用的圖書館資料數目，設定為前一財政年度完結時圖書館館藏總數的 5%。不過，如須註銷的圖書館資料數目超過每年5%的核准比率，公共圖書館可向圖書館總館長請求批准。

4.35 不能再供使用的圖書館資料不會在聯機公眾檢索目錄中顯示。在圖書館自動化系統中，市區圖書館把這些資料的狀態設定為“不能再供使用”；而新界區公共圖書館則把這些資料的狀態設定為“註銷——不能再供使用”(這些資料以下統稱為不能再供使用的圖書館資料)。圖書館自動化系統每季自動編製一份清單，列出香港公共圖書館館藏中須註銷不能再供使用的圖書館資料。公共圖書館得到所需的批准後，會安排棄置這些不能再供使用的圖書館資料。

審計署對不能再供使用的圖書館資料的意見

註銷新圖書館資料

4.36 二零零二年一月十日，圖書館自動化系統記錄了1 308 155項不能再供使用的圖書館資料(見上文第4.6段註13)。審計署分析其中1 306 367項圖書館資料(註16)，有以下發現：

- (a) 1 543項資料納入館藏的時間不足六個月；
- (b) 9 035項資料納入館藏的時間為六個月至不足一年；
- (c) 31 189項資料納入館藏的時間為一年至不足兩年；及
- (d) 1 264 600項資料納入館藏的時間為兩年或以上。

4.37 就審計署查詢為何某些圖書館資料在納入館藏後不久便須註銷。康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 納入館藏後不久便註銷的圖書館資料，主要是供外借的逾期期刊。圖書館挑選一些受歡迎的期刊，把逾期期刊(通常超過六個月但仍有讀者有興趣閱讀)納入外借館藏，讓讀者借回家中閱讀。由於這些逾期期刊很快過時，通常在發行後不久便不能再供使用。截至二零零二年一月十日，註銷的逾期期刊包括：
 - (i) 1 543項於購置後不足六個月便不能再供使用的圖書館資料中的69%(即1 063項)(見上文4.36(a)段)；
 - (ii) 9 035項於購置後六個月至不足一年便不能再供使用的圖書館資料中的80%(即7 227項)(見上文4.36(b)段)；及
 - (iii) 31 189項於購置後一年至不足兩年便不能再供使用的圖書館資料中的74%(即23 018項)(見上文第4.36(c)段)。

除了逾期期刊外，公共圖書館某些圖書館資料因過於殘舊而須註銷；及

- (b) 狀態設定為“不能再供使用”或“註銷——不能再供使用”的圖書館資料已不再適宜供讀者使用。這些不能再供使用的圖書館資料會移離公共圖書館的書架，市民也不能在聯機公眾檢索目錄搜尋得到。正式註銷程序完成後，這些資料在圖書館自動化系統中的記錄亦會予以刪除。完成正式註銷程序和更新圖書館自動化系統藏書記錄所需的時間，主要視乎人手而定。完成正式註銷程序並非公共圖書館優先進行的工作，因為這些圖書館資料已不會供市民使用。

註16：審計署只分析了1 306 367項資料，因為圖書館電腦化系統缺乏23項資料的相關數據，而審計署從圖書館電腦化系統抽取資料後不久，另外1 765項資料的狀態已改變。

4.38 審計署注意到，除了逾期期刊外，有些圖書館資料在購置後不久，已不能再供使用。舉例來說，在 1 543 項於購置後不足六個月便不能再供使用的圖書館資料中，有 31% (即 480 項) 在二零零一年註銷 (這些資料並非逾期期刊——見上文第 4.37(a)(i)段)；在 10 578 項 (1 543 項 + 9 035 項) 於購置後不足一年便不能再供使用的圖書館資料中，有 22% (即 2 288 項) 於二零零一年註銷 (見上文第 4.36(a) 及 (b) 段)。審計署認為康樂文化署需要密切監察香港公共圖書館館藏中新圖書館資料的註銷情況。

某些公共圖書館的註銷率偏高

4.39 二零零一年，圖書館自動化系統記錄了 486 368 項不能再供使用的圖書館資料，佔二零零零年十二月三十一日圖書館館藏 8 306 000 項資料的 6%。審計署分析過個別公共圖書館在二零零一年註銷不能再供使用的圖書館資料的情況。審計署發現，二零零一年，某些公共圖書館註銷不能再供使用的圖書館資料的比率達其館藏的 9% 至 27%，較香港公共圖書館核准每年 5% 的註銷率為高 (見附錄 M)。

4.40 就審計署查詢為何某些公共圖書館在二零零一年註銷不能再供使用的圖書館資料比率偏高。康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 為了建立館藏，香港公共圖書館一向假設每年會註銷總藏量的 5%。不過，這並非硬性規定，而只是供圖書館職員參考的指引。事實上，個別圖書館註銷的圖書館資料比率並不相同，視乎圖書館的運作年期、藏書的實際狀況，以及圖書館的人手和使用率而定；及
- (b) 香港公共圖書館一直刻意落實平衡的館藏發展計劃。為了達到這個目標，購置和註銷藏書須互相配合。香港公共圖書館盡量按每年 5% 的比率註銷圖書館資料，以騰出空間放置新購置的資料。不過，過去三年，經圖書館註銷不能再供使用的圖書館資料總數，一般少於香港公共圖書館總藏量的 5%。二零零零年及二零零一年的整體註銷率都低於 4%。雖然各圖書館一直妥善控制圖書館資料的註銷事宜，但在二零零零年康樂文化署成立之前和之後，香港公共圖書館增加了一些新的職責，或多或少減少了進行註銷工作的人手。在註銷圖書館資料方面，康樂文化署日後會盡力採取更好的策略，加緊進行註銷資料的工作，並平均安排註銷資料的時間，使整體館藏發展計劃更臻完善。

4.41 審計署認為康樂文化署需要密切監察個別公共圖書館註銷圖書館資料的情況，確保有需要和合理地註銷這些資料。

審計署對不能再供使用的圖書館資料的建議

4.42 為了加強監控香港公共圖書館註銷不能再供使用的圖書館資料的情況，審計署建議康樂及文化事務署署長應：

註銷新圖書館資料

- (a) 密切監察圖書館資料的註銷情況，特別是那些推出供市民使用不久便需註銷的資料，確保盡早發現任何異常情況；及

某些公共圖書館的註銷率偏高

- (b) 顧及每年 5% 的核准註銷率，密切監察個別公共圖書館註銷不能再供使用的圖書館資料的情況，確保有需要和合理地註銷這些資料。

當局的回應

4.43 康樂及文化事務署署長同意審計署的建議，他表示：

註銷新圖書館資料

- (a) 香港公共圖書館一直密切監察註銷圖書館資料的事宜，並嚴格遵從財務通告第 4/2002 號所載的標準政府程序，註銷不能再供使用的圖書館資料。某些圖書館資料 (特別是兒童圖書及期刊) 的壽命通常較短，並因使用率高而較易損毀。香港公共圖書館會加強教育使用者愛惜圖書館資料，以避免浪費資源；及

某些公共圖書館的註銷率偏高

- (b) 每年 5% 的圖書館資料註銷率以總藏量為基數，而並非根據個別圖書館的藏量計算。註銷的書籍都經圖書館館長及政府物料供應處人員按照既定指引仔細審查。按照慣例，某一書籍如只剩下最後一冊，即使已很殘舊，也不會從香港公共圖書館的館藏註銷，而會永久放在備用書庫內。

不知所終的圖書館資料

4.44 在圖書館運作期間發現不知所終的圖書館資料，會記錄在圖書館自動化系統內。這些圖書館資料不會顯示在聯機公眾檢索目錄。在圖書館自動化系統中，這些資料的狀態會設定為“追尋”，代表公共圖書館正在追尋這些資料。

審計署對不知所終的圖書館資料的意見

正在追尋的圖書館資料

4.45 審計署研究過圖書館自動化系統中狀態設定為“追尋”的圖書館資料 (下稱“正在追尋的圖書館資料”) 的記錄。截至二零零二年一月十日，正在追尋的圖書館資料共有

67 740 項，當中有 97% (即 65 701 項) 仍在各公共圖書館追尋 (註 17)。審計署分析了追尋圖書館資料的時間 (見上文第 4.6 段註 13)。截至二零零二年一月十日，在 55 099 項可供分析的正在追尋的圖書館資料中 (見下文表五)：

- (a) 26% (即 14 128 項) 已追尋一年或以上；及
- (b) 11% (即 5 904 項) 已追尋三年或以上。

表五

追尋圖書館資料的時間分析

追尋時間	截至二零零二年 一月十日 正在追尋的 圖書館資料項目	截至二零零二年 五月十日 仍在追尋的 圖書館資料項目	截至二零零二年 五月十日 仍在追尋的 圖書館資料 百分比
	(a)	(b)	$(c) = \frac{(b)}{(a)} \times 100\%$
不足一年	40 971	32 427	79%
一年至不足三年	8 224	6 191	75%
三年或以上	5 904	2 422	41%
總計	55 099	41 040	74%
	(註 3)		

資料來源：康樂文化署的記錄

註 1：截至二零零二年一月十日，在 55 099 項圖書館資料中，有 26% (14 128 項，即 8 224 項 + 5 904 項) 追尋了一年或以上，11% (即 5 904 項) 追尋了三年或以上。

註 2：截至二零零二年五月十日，在 41 040 項圖書館資料中，有 21% (8 613 項，即 6 191 項 + 2 422 項) 追尋了一年或以上，6% (即 2 422 項) 追尋了三年或以上。

註 3：在 65 701 項正在追尋的圖書館資料中，審計署只分析了 55 099 項，因為圖書館自動化系統中缺乏其餘 10 602 項資料的相關數據。

附註：截至二零零二年五月十日，在 55 099 項於二零零二年一月十日仍在追尋的圖書館資料中，有 74% (即 41 040 項) 仍未找到。

註 17：審計署從圖書館電腦化系統抽取資料後，有 2 039 項資料的狀態已改變。

4.46 就審計署查詢為何公共圖書館正在追尋的圖書館資料比率偏高，康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 狀態設定為“追尋”的圖書館資料，是讀者或職員預約或即場詢問要求借用而找不到的資料；
- (b) 經詳細研究後，發現某些公共圖書館，例如電氣道公共圖書館、柴灣公共圖書館及北角公共圖書館把某些重複書籍的狀態錯誤設定為“追尋”。這些圖書館資料的狀態應設定為“閉架館藏”。截至二零零二年五月十日：
 - (i) 電氣道公共圖書館 3 398 項在二零零二年一月十日仍在追尋的圖書館資料中，只有 19% (即 638 項) 仍未找到；及
 - (ii) 柴灣公共圖書館 1 288 項在二零零二年一月十日仍在追尋的圖書館資料中，只有 11% (即 143 項) 仍未找到。

覆核圖書館資料狀態的工作已經完成。康樂文化署即將向公共圖書館發出指引，避免日後在設定圖書館資料的狀態時出現不必要的混亂情況；及

- (c) 會繼續努力尋找以下圖書館資料：
 - (i) 在 14 128 項於二零零二年一月十日已追尋一年或以上但仍未找到的資料中的 61% (即 8 613 項)，這些資料截至二零零二年五月十日仍未找到；及
 - (ii) 在 5 904 項截至二零零二年一月十日已追尋三年或以上但仍未找到的資料中的 41% (即 2 422 項)，這些資料截至二零零二年五月十日仍未找到 (見上文第 4.45 段表五)。

4.47 經審計署提出以上查詢後，康樂文化署努力追尋在二零零二年一月發現仍未找到的圖書館資料。康樂文化署決定發出指引，確保日後正確設定圖書館資料的狀態，並安排把追尋逾一年的圖書館資料註銷。雖然大多數公共圖書館已裝置書籍防盜系統，但仍有些圖書館資料遲遲未能找到。截至二零零二年五月十日，在 55 099 項於二零零二年一月十日仍在追尋的圖書館資料中，有 74% 仍未找到。在這 41 040 項資料中，有 21% 已追尋一年或以上，並有 6% 則追尋了三年或以上 (見上文第 4.45 段表五)。審計署認為康樂文化署需要密切監察香港公共圖書館正在追尋的圖書館資料的情況。至於追尋了一段長時間仍未找到的圖書館資料，康樂文化署應予以註銷，並考慮購置資料代替，確保香港公共圖書館的館藏能切合市民的需要。

在運送過程中的圖書館資料

4.48 在香港公共圖書館借出的圖書館資料，可在任何一所公共圖書館歸還。這些資料經過揀選及派遞服務送回原來擁有這些資料的圖書館 (即“原屬圖書館”)。審計署從圖書

館自動化系統抽取狀態設定為“在運送過程中”的記錄研究(見上文第4.6段註13)。審計署分析了106 546項於二零零二年一月十日狀態設定為“在運送過程中”的圖書館資料(下稱在運送過程中的圖書館資料)，研究這些資料的運送時間。分析結果顯示：

- (a) 23% (即 24 804 項) 已有六個月或以上仍在運送過程中；及
- (b) 10% (即 10 342 項) 已有三年或以上仍在運送過程中 (見下文表六)。

表六

圖書館資料的運送時間分析

運送時間	截至二零零二年 一月十日 在運送過程中的 圖書館資料項目	截至二零零二年 五月十日 仍在運送過程中的 圖書館資料項目	截至二零零二年 五月十日 仍在運送過程中的 圖書館資料 百分比
	(a)	(b)	(c) = $\frac{(b)}{(a)} \times 100\%$
不足六個月	81 742	6 920	8%
六個月至不足三年	14 462	6 900	48%
三年或以上	10 342	6 087	59%
總計	106 546	19 907	19%

資料來源：康樂文化署的記錄

註1：截至二零零二年一月十日，在106 546項圖書館資料中，有23% (24 804項，即14 462項+10 342項) 已有六個月或以上在運送過程中，10% (即10 342項) 已有三年或以上在運送過程中。

註2：截至二零零二年五月十日，在19 907項圖書館資料中，有65% (12 987項，即6 900項+6 087項) 找尋了六個月或以上仍未找到，31% (即6 087項) 則找尋了三年或以上仍未找到。

附註：在106 546項於二零零二年一月十日在運送過程中的圖書館資料中，有19% (即19 907項) 截至二零零二年五月十日仍未找到。

4.49 就審計署對在運送過程中的圖書館資料提出的查詢，康樂文化署在二零零二年五月回應時表示：

- (a) 自從公共圖書館系統於一九九二年電腦化後，兩個前市政局為讀者提供了一項非常便利的服務，讓讀者在兩個前市政局各自的圖書館系統中的任何一所圖書館借取和歸還圖書館資料。這項服務依賴往來圖書館之間的運送服務支持。自從康樂文化署於二零零零年成立以來，圖書館之間的運送服務已擴展至包括全部 69 所公共圖書館。由於安排非常複雜，從一所圖書館運送到另一所圖書館的資料間中會誤送到另一地點，以致找尋不知所終的圖書館資料所需的時間較長，而所需的人力也較多。最近，康樂文化署已成功尋回一些擺放錯誤的圖書館資料。截至二零零二年五月十日，有 6 900 項圖書館資料在運送過程中達六個月至不足三年，與二零零二年一月十日的 14 462 項(見上文第 4.48 段表六) 比較，減少了 52%。公共圖書館過去三年共運送超過 1 710 萬項圖書館資料，6 900 項資料只佔當中的 0.04%；
- (b) 二零零一年十月之前，圖書館之間運送圖書館資料的服務由外判承辦商提供，服務的效率和效益都欠佳。由二零零一年十月起，這項服務轉而外判給香港郵政署，以期提高效率和加強監管。香港郵政署須把圖書館資料分類，並於五個工作天內把圖書館資料送回原屬圖書館。此外，康樂文化署設立了嚴緊的檢查和監管制度，把在運送過程中遺失圖書館資料的機會減至最低。這些措施大大提高圖書館之間運送服務的效率，以及整個圖書館館藏的完整程度；及
- (c) 此外，香港公共圖書館已就圖書館資料的處理方法制訂指引。有關在運送過程中超過三個月的圖書館資料，圖書館自動化系統現會自動把狀態轉為“追尋”。圖書館職員會定期列印不知所終的資料清單，以便在書架上找尋。狀態設定為“追尋”超過一年的資料會安排予以註銷。

4.50 經審計署提出上述查詢後，康樂文化署已努力找尋於二零零二年一月發現仍在運送過程中的圖書館資料。康樂文化署已制訂程序，加強對這類圖書館資料的監管。不過，在 106 546 項於二零零二年一月十日在運送過程中的圖書館資料中，有 19% 截至二零零二年五月十日仍未找到。在這 19 907 項資料中，有 31% 找了三年或以上仍未找到。審計署認為康樂文化署需要盡快找尋已有一段長時間在運送過程中的圖書館資料。為了盡量減低在運送過程中遺失圖書館資料的機會，康樂文化署需要確保各公共圖書館及香港郵政署妥善處理在運送過程中的圖書館資料。

審計署對不知所終的圖書館資料的建議

4.51 為更妥善管理和保障香港公共圖書館的館藏，審計署建議康樂及文化事務署署長應：

正在追尋的圖書館資料

- (a) 密切監察香港公共圖書館正在追尋中的圖書館資料的情況，以便在發現異常情況時，及時採取補救行動；
- (b) 註銷追尋了一段長時間但仍未找到的圖書館資料，並考慮購置資料代替，以確保香港公共圖書館的館藏能切合市民的需要；

在運送過程中的圖書館資料

- (c) 盡快找尋已有一段長時間在運送過程中的圖書館資料；及
- (d) 密切監察在運送過程中的圖書館資料，確保各公共圖書館及香港郵政署妥善處理這些圖書館資料。

當局的回應

4.52 康樂及文化事務署署長同意審計署的建議，他表示：

正在追尋的圖書館資料

- (a) 在 65 701 項於二零零二年一月十日仍在追尋的圖書館資料中，有 46% (即 30 132項) 已經找到，其餘的資料可能被錯誤地送到其他圖書館，並與閉架館藏或備用館藏的資料一起存放。要進行徹底的搜尋，找出這些圖書館資料，預期需要較長的時間。康樂文化署會繼續努力尋找；
- (b) 會安排把追尋了一年以上仍未找到的圖書館資料註銷，並按既定的圖書館指引，在註銷圖書館資料後購置適當的資料代替 (即購置有關學科的最新著作或該著作的現有版本)；

在運送過程中的圖書館資料

- (c) 審計署發現 106 546 項於二零零二年一月十日在運送過程中的圖書館資料，其中 89% (即 94 541 項) 已經找到。其餘的圖書館資料很可能放在錯誤的書架上。當局會繼續盡力找尋這些資料；及
- (d) 自從香港郵政署於二零零一年十月開始提供運送服務後，康樂文化署一直密切監察香港郵政署的服務，以確保書籍不會在運送過程中誤送到其他地點。在過去十一個月，香港郵政署的表現令人非常滿意。康樂文化署沒有收到任

何有關圖書館資料在運送過程中處理不當的報告，而香港郵政署也能遵守服務水平協議所訂五個工作天的運送時限。

4.53 郵政署署長表示：

- (a) 已設立妥善的制度，監控各所圖書館與香港郵政署分發中心之間的書籍流動情況。現時採用的記錄表和電腦系統能有效記錄書籍從圖書館收集、在分發中心處理，以及隨後送回原屬圖書館的整個流程；及
- (b) 香港郵政署會繼續與康樂文化署緊密合作，以確保在任何時間均妥善處理所有在運送過程中的圖書館資料。

第5部分：改善公共圖書館服務

外借服務

5.1 香港公共圖書館為登記讀者提供書籍及視聽資料外借服務。登記讀者可用有效的圖書證，每次在公共圖書館至多外借六項圖書館資料兩個星期，流動圖書館的圖書館資料則至多可借四個星期。如無其他讀者預約，每項外借資料可續借五次。香港公共圖書館外借的圖書館資料數目由一九九零年的 1 370 萬項增至二零零一年的 4 250 萬項，增加了 210% (見附錄 C)。

發出逾期通知

5.2 香港公共圖書館借出的圖書館資料必須在外借期內歸還，逾期歸還須繳付罰款(註 18)。對於逾期尚未歸還的資料，圖書館自動化系統會根據外借這些資料的讀者姓名及地址記錄，印發逾期通知，然後由香港公共圖書館的讀者登記組寄出。二零零一年，該組共發出逾期通知 117 427 張。

審計署對發出逾期通知的意見

5.3 審計署注意到康樂文化署正在研究可否發出電子郵件給逾期尚未歸還圖書館資料的讀者，提醒他們歸還逾期的圖書館資料。審計署認為使用電子逾期通知可節省開支。

審計署對發出逾期通知的建議

5.4 為節省開支，審計署建議康樂及文化事務署署長應向逾期尚未歸還圖書館資料的讀者發出電子逾期通知。

當局的回應

5.5 康樂及文化事務署署長同意審計署的建議。他表示，署方正計劃加強圖書館自動化系統以提供這項服務。二零零三年年初或之前，讀者將可選擇以郵寄或電郵方式收取逾期通知。

註 18：從公共圖書館借出的圖書館資料，每項成人圖書館外借資料的逾期罰款為每日1.5元，最高罰款額為130元；每項兒童圖書館外借資料的逾期罰款為每日0.5元，最高罰款額為25元。至於流動圖書館借出的圖書館資料，逾期罰款則按流動圖書車“每次到訪”計算，而非每日計算。

流動圖書館

5.6 香港公共圖書館轄下有八所流動圖書館。每所流動圖書館，包括圖書車及其總部，均有一名助理圖書館館長、兩名助理文書主任、兩名文化工作助理員及一名汽車司機。流動圖書館定期前往指定服務點，主要提供基本外借服務及圖書館支援服務，以補充設於地區內的公共圖書館服務。二零零一年，該八所流動圖書館共服務 71 個服務點。

審計署對流動圖書館的意見

5.7 每個到訪服務點的流動圖書館工作組均有助理文書主任、文化工作助理員及汽車司機各一名。在計及替假司機的運作需要後，2001–02 年度需十名汽車司機駕駛八輛流動圖書車，每年職工成本總額為 220 萬元。審計署注意到，當流動圖書車停留在服務點時，汽車司機是閒置的。

5.8 為確定汽車司機的空閒時間，審計署把他們在二零零一年十一月的實際駕駛時數與實際工作時數作一比較。平均來說，二零零一年十一月汽車司機的 225 小時工作時數內，85% (即 191 小時) 是空閒時間 (見附錄 N)。在一個九小時的工作天，汽車司機的空閒時間約為 7.6 小時。

5.9 審計署認為目前僱用汽車司機純粹負責駕駛流動圖書車的安排並不符合成本效益，因流動圖書車停留在服務點的服務時間內，他們都很空閒。為了能更善用資源和改善運作效率，康樂文化署需要考慮：

- (a) 刪除流動圖書館的汽車司機職位；及
- (b) 改以非公務員合約僱用合資格人員，同時負責駕駛流動圖書車和處理圖書館資料。

審計署估計按 2001–02 年度價格計算，每年可因而節省的職工成本為 340 萬元 (註 19)。

審計署對流動圖書館的建議

5.10 為確保在營運流動圖書館時能更善用資源，審計署建議康樂及文化署署長應：

- (a) 考慮刪除流動圖書館的汽車司機職位；及

註 19：根據職工成本計算便覽第 2001/1 號，如以非公務員合約僱用相等於 16 名二級文化工作助理員，以替代現有的 10 名汽車司機及 16 名二級文化工作助理員，每年可節省的職工成本為：

10 名汽車司機的每年職工成本 + 16 名二級文化工作助理員的每年職工成本 – 16 名非公務員合約人員的每年職工成本 = (每月 18,349 元 × 12 個月 × 10 人) + (每月 18,096 元 × 12 個月 × 16 人) – (每月 12,000 元 × 12 個月 × 16 人) = 3,372,312 元，約為 340 萬元。

- (b) 改以非公務員合約僱用合資格人員，同時負責駕駛流動圖書車和處理圖書館資料。

當局的回應

5.11 康樂及文化事務署署長同意審計署提出僱用非公務員合約人員為流動圖書館同時負責執行駕駛車輛和圖書館職務的建議。他表示：

- (a) 在八十年代後期曾推出一項試驗計劃，由在職的文化工作助理員同時負責執行駕駛車輛和圖書館職務，由署方提供訓練，以便他們取得所需的駕駛執照。不過，只有一名文化工作助理員參加這個計劃。由於該名參加者退出，計劃最終中斷；及
- (b) 現時駕駛流動圖書車的汽車司機是由政府車輛管理處調派，為加強司機的效率，該處最近推出一項試驗計劃，為流動圖書車僱用兩名非公務員合約司機。康樂文化署會與該處合作，研究可否僱用多技能的非公務員合約司機，同時負責執行駕駛車輛和圖書館職務。

推廣活動

5.12 如上文第1.7段所述，推廣活動是公共圖書館服務的重要一環。在2001–02年度預算的1,260萬元內，香港公共圖書館的推廣活動組舉辦了各式各樣的推廣活動，包括閱讀計劃、教育及康樂活動和文學比賽。每年，康樂及文化事務署署長會批核舉辦推廣活動的每年計劃。

審計署對推廣活動的意見

評估推廣活動

5.13 推廣活動的每年計劃訂明，該計劃是根據前一年參加者的反應及文學藝術顧問的意見而編製。不過，推廣活動組並沒有定期評估推廣活動的成效。審計署注意到，除了部分電腦認知課程外，香港公共圖書館並沒有在推廣活動完畢後蒐集參加者的回應及意見。審計署認為康樂文化署需要定期評估推廣活動的成效，以確保這些活動切合社會的需要。

仍未售出的圖書館出版刊物

5.14 自一九八一年起，康樂文化署已把文學創作比賽的獲獎作品選輯成書，公開發售。由於屬非牟利性質，刊物的售價只把製作和發行費用計算在內。審計署注意到，截至二零零一年十二月三十一日：

- (a) 各公共圖書館共存放着 64 838 本仍未售出的圖書館出版刊物，總銷售值為 100 萬元；及
- (b) 在康樂文化署二零零零年出版的 3 000 本學生中文故事創作比賽獲獎作品集中，尚有 1 588 本 (即 53%) 仍未售出。

審計署認為康樂文化署需要在圖書館出版刊物付印前，審慎檢討市民對其出版刊物的需求，以免造成浪費。

審計署對推廣活動的建議

5.15 審計署建議康樂及文化事務署署長應：

評估推廣活動

- (a) 定期評估香港公共圖書館舉辦推廣活動的成效，以確保這些活動切合社會的需要；

仍未售出的圖書館出版刊物

- (b) 審慎檢討香港公共圖書館存放仍未售出的圖書館出版刊物的需要，如認為有關刊物不再有銷售價值，可捐贈予其他有興趣的團體；及
- (c) 審慎檢討市民對香港公共圖書館出版刊物的需求，避免印刷過多數量，以盡量減低製作和發行這些刊物的費用。

當局的回應

5.16 康樂及文化事務署署長同意審計署的建議。他表示：

評估推廣活動

- (a) 香港公共圖書館現時與合辦機構舉行檢討會議，並向全港推廣活動及文學活動的參加者收集評估問卷。香港公共圖書館保存所有活動參加者數目的統計數字，以作評估和日後參考。該署會考慮把這項做法應用到各所圖書館定期舉行的所有推廣活動；

仍未售出的圖書館出版刊物

- (b) 香港公共圖書館正考慮把仍未售出的圖書館出版刊物送給圖書館閱讀計劃及其他圖書館推廣活動的參加者作為紀念品、與海外圖書館及文化機構交換部分刊物，並把部分刊物捐贈給學校及慈善機構；及

- (c) 圖書館出版刊物具有推廣閱讀及文學藝術的特殊目的。康樂文化署會審慎檢討日後圖書館出版刊物的印刷安排，並考慮可否把刊物放在圖書館網頁上。

圖書館資料歸還服務

5.17 如上文第 4.48 段所述，香港公共圖書館為登記讀者提供服務，讓他們可在香港任何一所公共圖書館歸還所借的圖書館資料（這項服務下稱為圖書館資料歸還服務）。為提供這項服務，康樂文化署自二零零一年十月起，委聘香港郵政署提供往來各所圖書館之間的運送服務，以便在五個工作天內收集和揀選歸還的圖書館資料，並送交原屬圖書館。根據康樂文化署與香港郵政署簽訂的五年服務水平合約，在香港郵政署是唯一的服務供應商，以及每年至少處理 500 萬項資料的情況下，處理（包括收集、揀選和運送）一項圖書館資料的服務費為 1.5 元。服務費在首兩年維持不變，香港郵政署會檢討第三年及以後的服務費。審計署注意到，在二零零一年十月至二零零二年三月這六個月內，香港郵政署已處理了 400 萬項圖書館資料，向香港公共圖書館收取了 610 萬元。如不計算採編組運送到各公共圖書館的圖書館資料，香港郵政署每月平均處理 64 萬項資料，並每月向香港公共圖書館收取 95 萬元，以提供圖書館資料歸還服務。

審計署對圖書館資料歸還服務的意見

5.18 圖書館資料歸還服務廣受市民歡迎。審計署注意到，二零零一年十月至二零零二年三月，平均來說，在借出的圖書館資料中，有 21% 歸還至其他的圖書館而非原屬圖書館。為提供圖書館資料歸還服務，康樂文化署須付出高昂的成本委聘香港郵政署提供往來各所圖書館之間的運送服務。審計署認為康樂文化署需要研究可否向讀者徵收費用，以收回提供圖書館資料歸還服務的成本。在這方面，審計署注意到康樂文化署就每項預約圖書館資料收取 2.5 元。

審計署對圖書館資料歸還服務的建議

- 5.19 鑑於提供圖書館資料歸還服務成本高昂，審計署建議康樂及文化事務署署長應：
- (a) 研究可否向讀者徵收費用，以收回把歸還圖書館資料運往原屬圖書館這項服務的成本；及
 - (b) 如徵收費用，每年由香港郵政署處理的圖書館資料數目可能會低於所保證的至少 500 萬項，因此，康樂文化署應與香港郵政署商議較靈活的服務條件，以減低支付給香港郵政署的最低服務費。

當局的回應

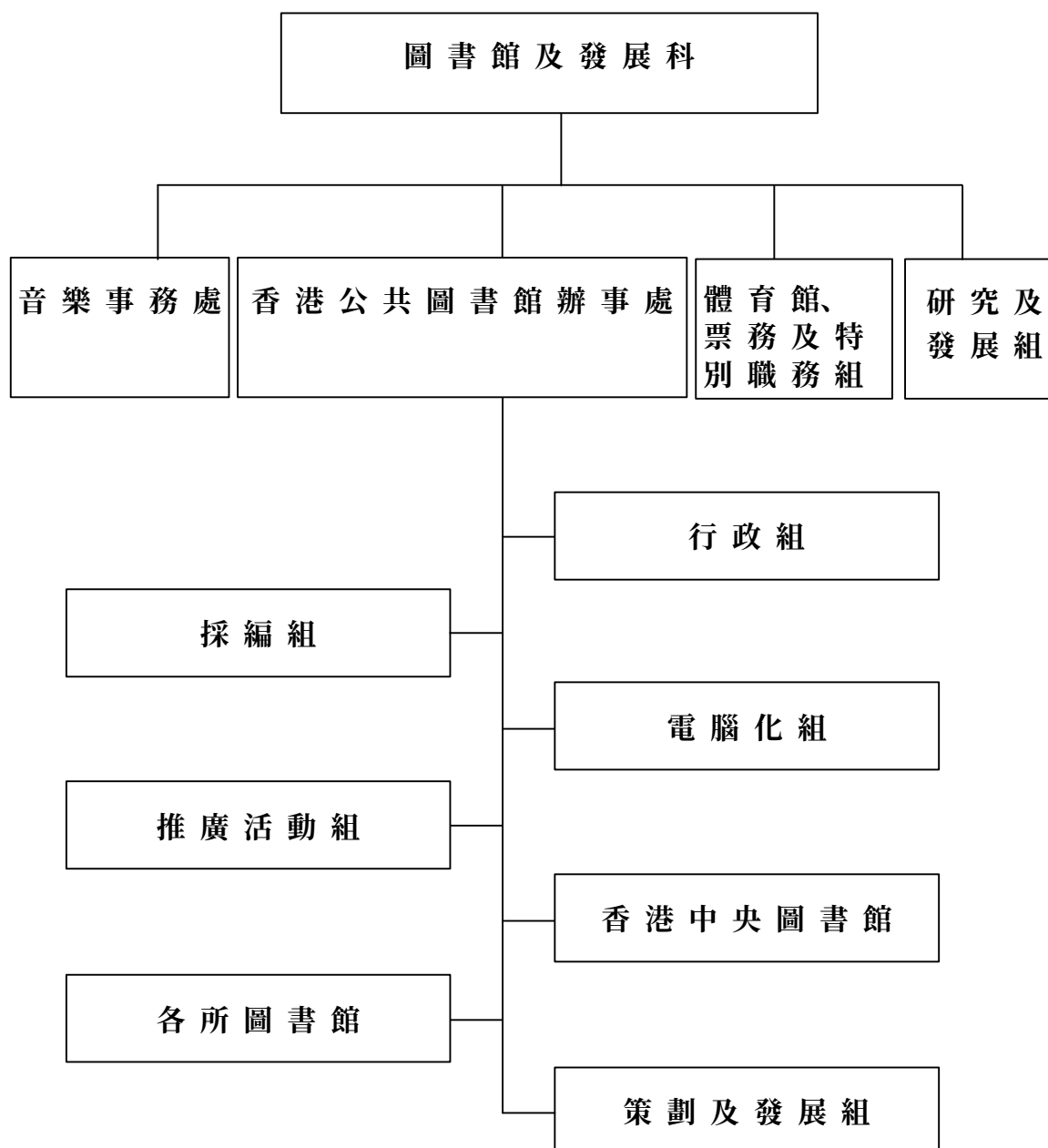
5.20 康樂及文化事務署署長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 康樂文化署會審慎研究向歸還圖書館資料給非原屬圖書館的讀者徵收費用的方案，以收回成本；
- (b) 由於這項服務自一九九五年起已向市民免費提供，並廣受歡迎，因此如徵收費用，預料會引起強烈反應。事實上，很多海外公共圖書館均免費向市民提供這項服務；及
- (c) 康樂文化署已於二零零二年六月開始與香港郵政署商議，檢討現行運送服務的定價機制，以減低在現行服務合約所定超越最低保證的 500 萬項資料以外的單項收費。如有需要，該署會安排與香港郵政署再商議服務的新條件。

5.21 郵政署署長表示：

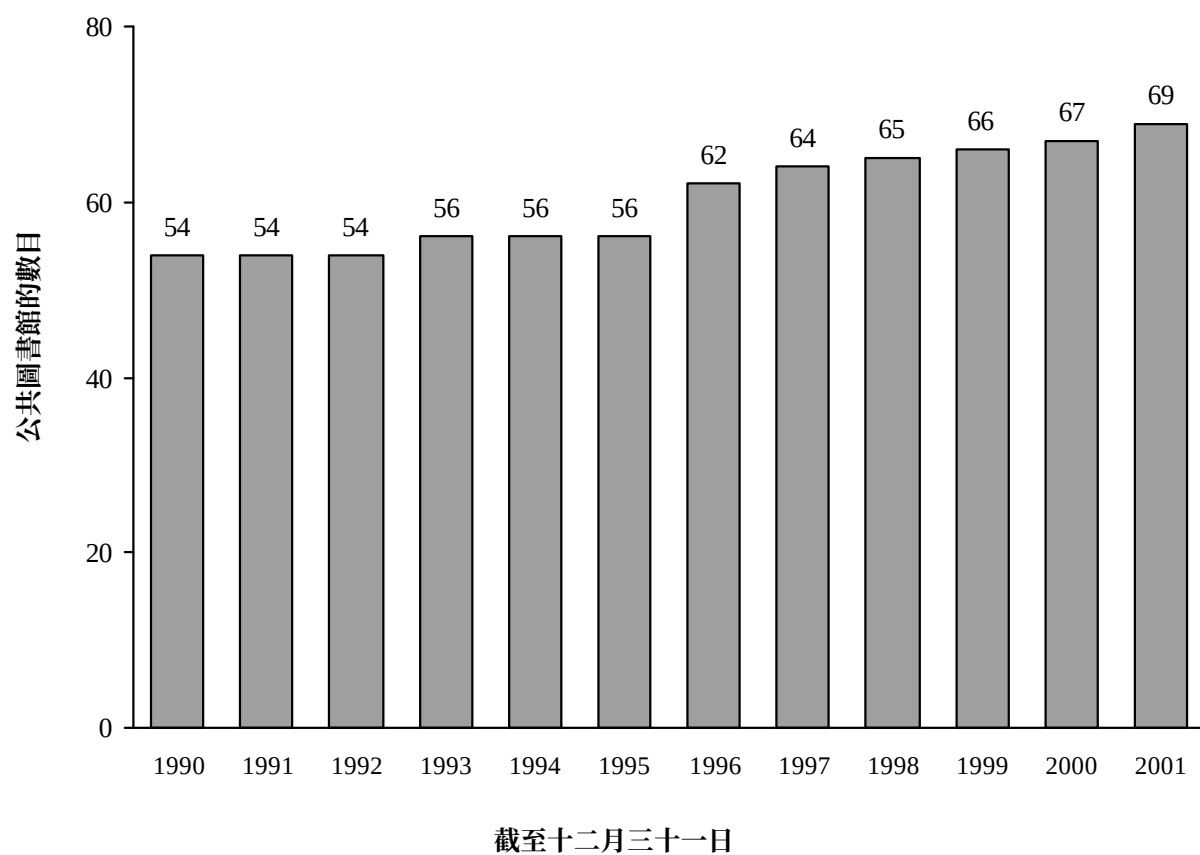
- (a) 香港郵政署必須訂立條件，以保證該署能有一個最低數量的圖書館資料運送，從而確保營運往來各所圖書館之間的運送服務切實可行；及
- (b) 儘管如此，如向讀者徵收圖書館資料歸還服務費用的建議得以落實，香港郵政署將會與康樂文化署再商議服務條件。

圖書館及發展科的組織圖
(截至二零零二年三月三十一日)



資料來源：康樂文化署的記錄

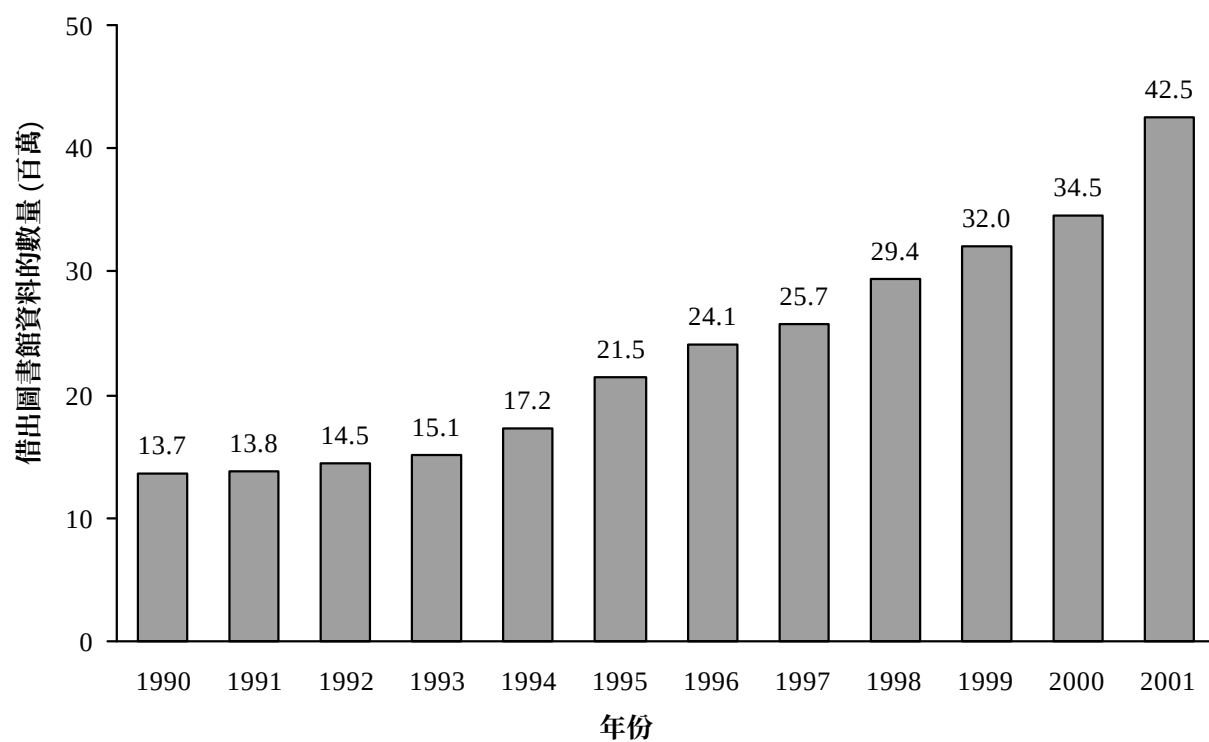
在一九九零年至二零零一年期間公共圖書館的數目



資料來源：康樂文化署的記錄

附註：公共圖書館由一九九零年的54所增至二零零一年的69所，增幅為28%。

在一九九零年至二零零一年期間香港公共圖書館
借出圖書館資料的數量



資料來源：康樂文化署的記錄

附註：香港公共圖書館借出的圖書館資料由一九九零年的 1 370 萬項增至二零零一年的 4 250 萬項，增幅為 210%。

改善公共圖書館服務的措施

採取的措施包括：

- (a) 與教育署合作推行全港性的閱讀計劃，到學校為學生安排集體申請圖書證，並在公共圖書館舉辦語言學習工作坊，以培養青少年的閱讀習慣；
- (b) 除了提供香港公開大學的課程材料以供參考外，亦為毅進計劃 (為中五離校生及有志進修的成年人提供的銜接課程) 的學員提供圖書館支援服務；
- (c) 在主要和分區圖書館增設電腦資訊中心，讓讀者可利用電腦應用程式工作和在互聯網上搜尋資料；
- (d) 增建六所公共圖書館，完成四所圖書館的翻新工程，並在主要圖書館和柴灣公共圖書館合共設立五個咖啡閣；
- (e) 在公共圖書館設置還書箱，以方便市民在開放時間以外歸還外借的圖書館資料；
- (f) 延長市區內主要和分區圖書館在公眾假期的開放時間，以便與新界區圖書館的開放時間一致，並把香港中央圖書館的每週開放時間由 69 小時延長至 74 小時；
- (g) 提供電子書服務、互聯網 24 小時圖書館服務，以及免費連接聯機／唯讀光碟數據庫搜尋資料的服務；
- (h) 改善外借服務，把外借圖書館資料由最多五項增至六項，並推出唯讀光碟外借服務；及
- (i) 出版圖書館通訊，以宣傳圖書館服務和設施。

香港公共圖書館未來發展的顧問研究職權範圍

顧問需要：

- (a) 研究現有公共圖書館的體系；
- (b) 研究最少六個主要海外城市的公共圖書館體系的運作情況，這些城市包括紐約、多倫多、倫敦、悉尼、東京及新加坡；
- (c) 檢討香港公共圖書館，包括香港中央圖書館的現有角色、功用及服務，並在顧及政府的整體政策後，界定香港公共圖書館在未來十年的角色及功用，同時就香港公共圖書館服務的發展制訂一套適當的策略性計劃；
- (d) 參考既定準則如經濟、社會、人口、文化、教育及科技等因素，探討可否把香港公共圖書館公司化和推行其他管理方案，以及就所選方案作出建議；及
- (e) 分析建議方案對日後管理香港公共圖書館服務所產生的影響。

附錄 F
(參閱第 2.12 段)

在一九九七年至二零零一年期間香港公共圖書館的服務表現

	1997	1998	1999	2000	2001
(A) 使用量指標					
人均圖書館資料外借次數	3.97	4.49	4.84	5.18	6.32
按登記讀者人數計算的圖書館資料平均外借次數(註)	11.13	11.53	13.87	13.88	16.68
圖書館會員人數佔人口比率(註)	36%	39%	35%	37%	38%
人均查詢次數	0.10	0.12	0.14	0.16	0.39
按登記讀者人數計算的平均查詢次數(註)	0.27	0.32	0.40	0.43	1.02
人均出席推廣活動次數(註)	1.22	1.25	1.29	2.30	2.61
按登記讀者人數計算的平均出席推廣活動次數(註)	3.42	3.22	3.69	6.16	6.90
(B) 資源指標					
人均館藏藏量	0.98	1.06	1.15	1.25	1.39
按登記讀者人數計算的平均總館藏藏量(註)	2.75	2.71	3.30	3.34	3.68

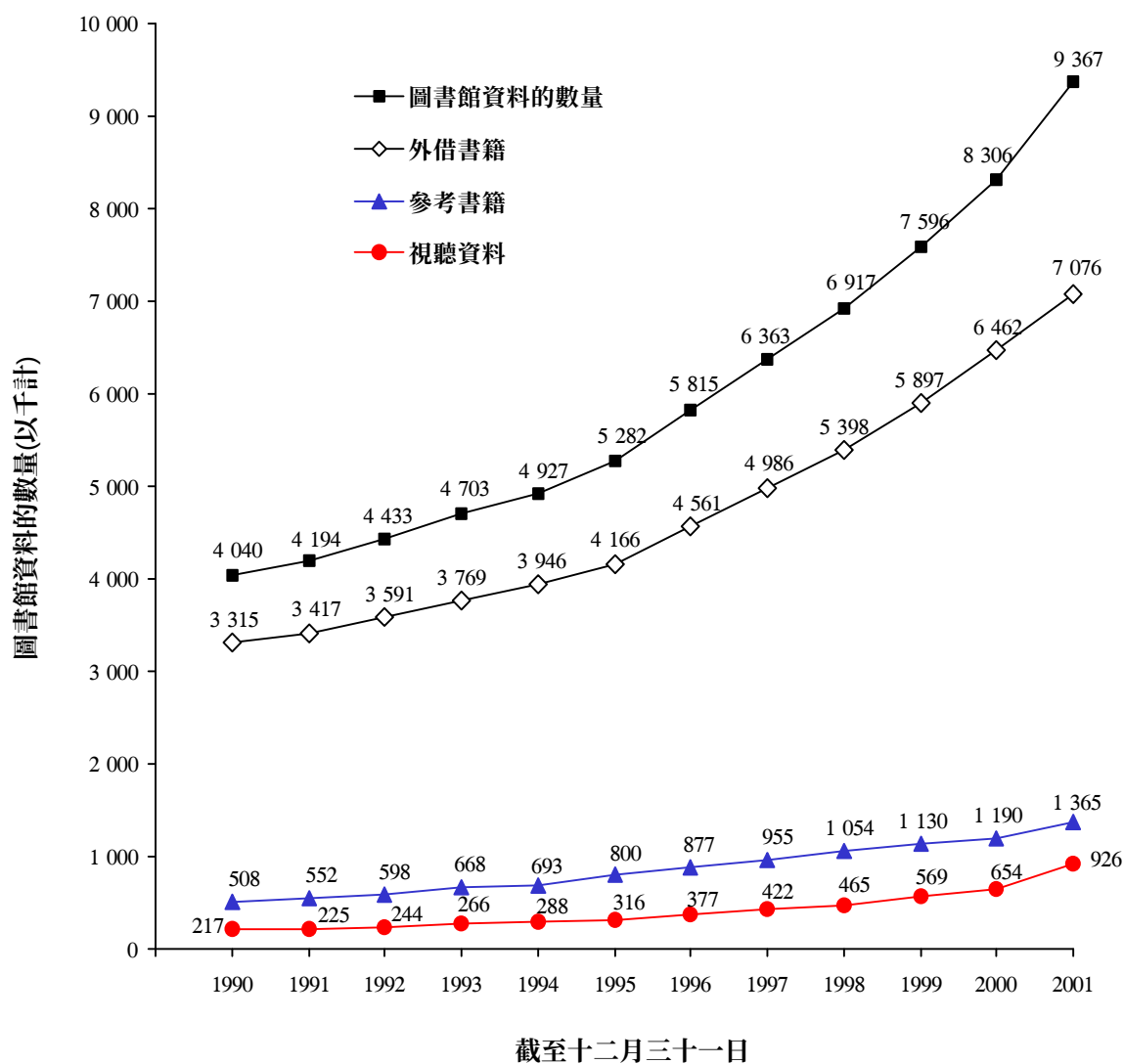
資料來源：康樂文化署的記錄和審計署的計算

註：一九九七、一九九八及一九九九年的計算是以該年的財政年度結束時的數字為依據，而並非按照曆年計算，原因是前市政局並沒有備存有關的統計資料。

附註：在一九九七年至二零零一年期間，公共圖書館的服務有顯著改善。

附錄 G
(參閱第 3.1 段)

在一九九零年至二零零一年期間香港公共圖書館的館藏



資料來源：康樂文化署的記錄

附註：一九九零年至二零零一年期間，香港公共圖書館的館藏增加了132%，其中
(a) 外借書籍增加了113%；(b) 參考書籍增加了169%；及 (c) 視聽資料增加了327%。

附錄 H
(參閱第 3.11 及 3.12 段)

二零零一年外借書籍的借用率

	香港公共圖書館 借出書籍的數量	截至二零零一年 十二月三十一日 香港公共圖書館 可供外借的書籍數量	外借書籍 的借用率
	(a)	(b)	(c) = (a) ÷ (b)
中文書籍	33 628 506	5 198 170	6.47 次
英文書籍	5 552 567	1 877 701	2.96 次

資料來源：康樂文化署的記錄

附註：香港公共圖書館中文外借書籍的借用率是英文外借書籍的2.19倍。

附錄 I
(參閱第 3.25 段)

積壓在採編組仍未處理的捐贈圖書館資料

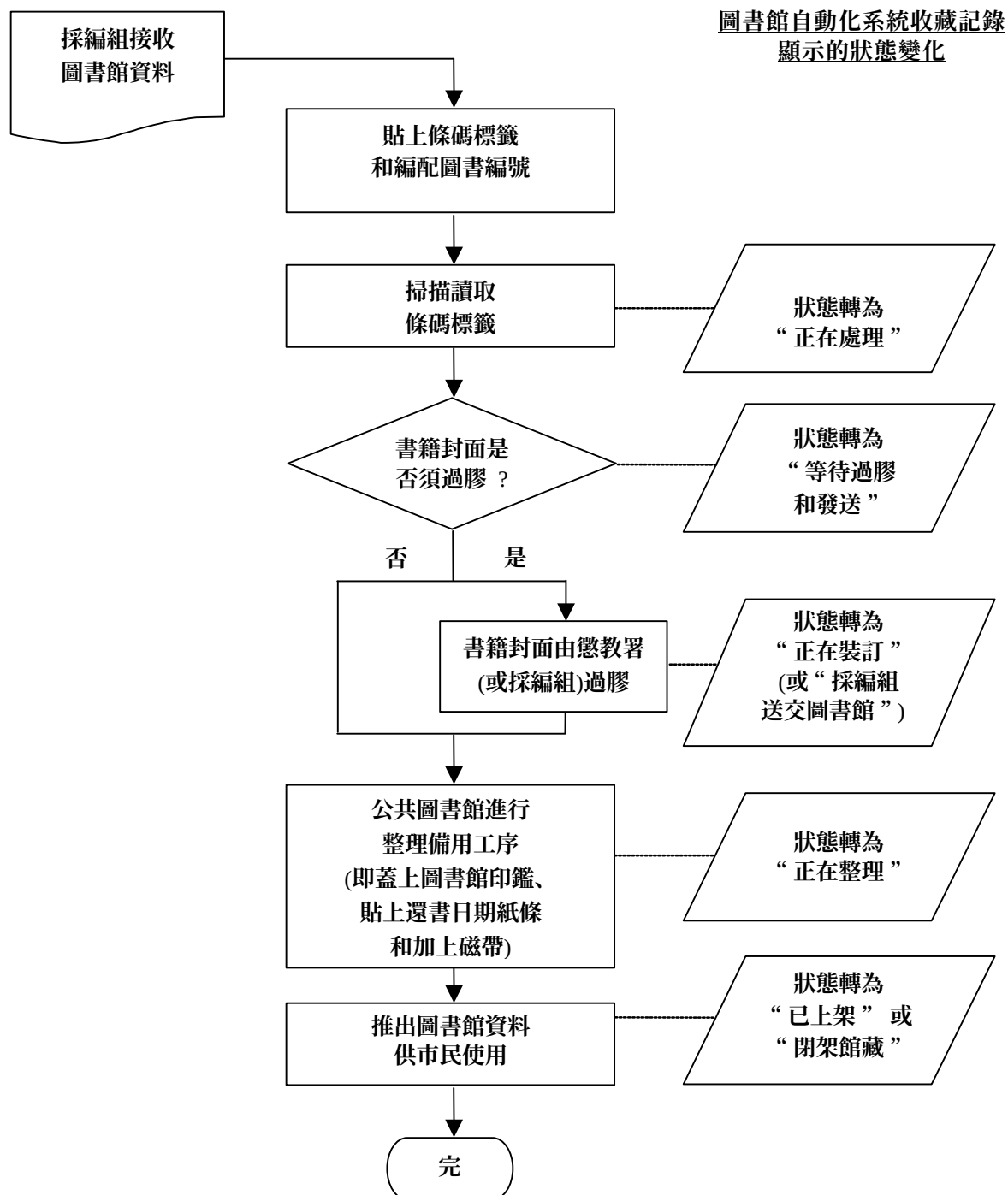
年份	收到的捐贈 圖書館資料 (項)	已處理的捐贈 圖書館資料 (項)	截至年底 仍未處理的捐贈 圖書館資料 (項)	自一九九九年 的增長 百分比
1999	——	——	124 200 (註)	——
2000	42 040	26 207	140 033	13%
2001	91 624	81 198	150 459	21%

資料來源：康樂文化署的記錄

註：這些資料由兩個前市政局積存下來。

附註：採編組積壓了大量仍未處理的捐贈圖書館資料。

推出圖書館資料供市民使用的程序



資料來源：康樂文化署的記錄

附註：圖書館自動化系統的收藏記錄顯示的狀態不時更新，以反映圖書館資料在推出供市民使用前所處的不同整理階段。

備用書庫

名稱／地點	存放備用館藏的公共圖書館
香港中央圖書館中央書庫 及柴灣書庫	香港中央圖書館
九龍公共圖書館書庫	九龍公共圖書館
石塘咀書庫	港島區各公共圖書館
元州街書庫	九龍區各公共圖書館

資料來源：康樂文化署的記錄

附註：礙於公共圖書館地方所限，有些備用館藏收藏在備用書庫內。

附錄 L
(參閱第 4.29 段)

**截至二零零二年一月十日有大量圖書館資料
未能供市民檢索的小型圖書館
在二零零零年一月一日至二零零一年十二月三十一日期間的館藏增長**

公共圖書館	截至 二零零零年 一月一日 的館藏藏量 (項)	截至 二零零一年 十二月三十一日 的館藏藏量 (項)	館藏增長 百分比	截至二零零二年 一月十日 未能供市民的檢索 圖書館資料百分比
南丫島南段 公共圖書館	7 666	13 015	70%	23%
沙頭角 公共圖書館	12 789	18 911	48%	25%
大澳 公共圖書館	16 643	23 916	44%	43%
南丫島北段 公共圖書館	12 906	18 506	43%	30%
梅窩 公共圖書館	17 132	23 818	39%	27%
坪洲 公共圖書館	19 425	25 340	30%	38%

資料來源：康樂文化署的記錄

附註：以上小型圖書館截至二零零二年一月十日有大量圖書館資料未能供市民檢索，其館藏在二零零零年一月一日至二零零一年十二月三十一日期間大幅增加。

附錄 M
(參閱第 4.39 段)

二零零一年不能再供使用的
圖書館資料註銷率偏高的公共圖書館

公共圖書館	截至 二零零零年 十二月三十一日 的館藏藏量 (註) (項) (a)	二零零一年 記錄顯示 不能再供使用 的圖書館資料 (項) (b)	截至 二零零一年 十二月三十一日 的館藏藏量 (項) (c)	不能再供使用 的圖書館資料 註銷率 (d) = $\frac{(b)}{(a)} \times 100\%$
西貢公共圖書館	72 573	19 851	62 737	27%
瀝源公共圖書館	54 500	11 206	49 931	21%
土瓜灣公共圖書館	137 040	24 101	131 076	18%
電氣道公共圖書館	92 598	16 130	81 471	17%
石圍角公共圖書館	48 637	7 213	47 420	15%
花園街公共圖書館	155 407	17 667	160 002	11%
牛池灣公共圖書館	133 591	14 597	114 039	11%
駱克道公共圖書館	178 693	16 578	160 567	9%
粉嶺公共圖書館	53 336	4 926	53 784	9%
元朗公共圖書館	189 369	16 654	190 025	9%

資料來源：康樂文化署的記錄

註：根據康樂文化署的指引，計算2001-02年度不能再供使用的圖書館資料的註銷率，以截至二零零一年三月三十一日的館藏為基礎。審計署也按照同一原則，以截至二零零零年十二月三十一日的館藏為基礎，計算二零零一年不能再供使用的圖書館資料註銷率。

附註：有些公共圖書館註銷不能再供使用的圖書館資料的比率，較香港公共圖書館核准每年5%的註銷率為高。

附錄 N
(參閱第 5.8 段)

二零零一年十一月流動圖書車的汽車司機空閒時間

流動圖書館	實際 工作時數	實際 駕駛時數	空閒的 工作時數	空閒的 工作時數 百分比
	(a)	(b)	(c) = (a) – (b)	(d) = $\frac{(c)}{(a)} \times 100\%$
流動圖書館 1	207	18	189	91%
流動圖書館 2	234	32	202	86%
流動圖書館 3	221	20	201	91%
流動圖書館 4	190	33	157	83%
流動圖書館 5	156	24	132	85%
流動圖書館 6	260	38	222	85%
流動圖書館 7	264	50	214	81%
流動圖書館 8	268	57	211	79%
平均	225	34	191	85%

資料來源：康樂文化署的記錄

附註：在二零零一年十一月，平均來說，汽車司機的工作時數內有85%是空閒時間。