

第6章

康樂及文化事務署

提供公共圖書館服務

這項帳目審查是根據政府帳目委員會主席在一九九八年二月十一日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第四十八號報告書》共有八章，全部載於審計署網頁
(網址：<http://www.aud.gov.hk>)。

香港
灣仔
告士打道 7 號
入境事務大樓 26 樓
審計署

電話：(852) 2829 4210
傳真：(852) 2824 2087
電郵：enquiry@aud.gov.hk

提供公共圖書館服務

目 錄

	段數
第 1 部分：引言	1.1
背景	1.2
香港公共圖書館	1.3 – 1.6
二零零二年香港公共圖書館帳目審查	1.7
最新發展	1.8
帳目審查	1.9
當局的整體回應	1.10
鳴謝	1.11
第 2 部分：管理圖書館館藏	2.1
管理館藏	2.2 – 2.4
審計署審查館藏管理事宜	2.5
點算圖書館館藏	2.6 – 2.9
審計署的意見	2.10 – 2.24
審計署的建議	2.25
當局的回應	2.26
發展圖書館館藏以切合社會需要	2.27
比較圖書館資料的參考比例和實際比例	2.28 – 2.29
比較圖書館資料的參考比例和外借比例	2.30 – 2.31
審計署的意見	2.32 – 2.35
審計署的建議	2.36
當局的回應	2.37
第 3 部分：採購圖書館資料	3.1
採購政策	3.2 – 3.4
為新圖書館採購圖書館資料	3.5
審計署的意見	3.6 – 3.14
審計署的建議	3.15
當局的回應	3.16
第 4 部分：處理新圖書館資料	4.1
處理新圖書館資料的程序	4.2 – 4.5
處理新圖書館資料的帳目審查	4.6 – 4.9

	段數
審計署的意見	4.10 – 4.18
審計署的建議	4.19
當局的回應	4.20 – 4.22
第 5 部分：收取圖書館費用	5.1
圖書館各項收費	5.2 – 5.4
追討圖書館收費	5.5 – 5.11
審計署的意見	5.12 – 5.19
審計署的建議	5.20
當局的回應	5.21 – 5.23
第 6 部分：公共圖書館服務其他可改善之處	6.1
圖書館開放時間	6.2 – 6.4
對延長圖書館開放時間的需求	6.5 – 6.7
審計署的意見	6.8 – 6.11
審計署的建議	6.12
當局的回應	6.13
利用資訊科技改善服務	6.14 – 6.16
審計署的意見	6.17 – 6.23
審計署的建議	6.24
當局的回應	6.25
第 7 部分：策略性規劃和服務表現管理	7.1
策略性規劃的重要性	7.2
為公共圖書館服務制訂策略計劃	7.3 – 7.10
審計署的意見	7.11 – 7.13
審計署的建議	7.14
當局的回應	7.15
服務表現管理	7.16
審計署的意見	7.17 – 7.18
審計署的建議	7.19
當局的回應	7.20 – 7.21

	頁數
附錄	
A：圖書館已經或計劃把無線射頻識別技術應用於圖書館管理的例子	55
B：為天水圍新圖書館所購置圖書館資料的例子(二零零六年十一月)	56
C：各類型公共圖書館的開放時間	57
D：公共圖書館規劃及政策發展指引	58
E：公共圖書館服務主要服務表現指標的例子	59
F：香港公共圖書館的主要服務表現指標(二零零零至二零零六年)	60

第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查的背景，並概述審查目的及範圍。

背景

1.2 根據《公眾衛生及市政條例》(第 132 章) 第 105K 條，康樂及文化事務署署長負責管理和管轄香港的公共圖書館。康樂及文化事務署 (康文署) 藉着提供、管理和發展公共圖書館服務，達到以下目的：

- (a) 切合社會在教育、資訊、研究和康樂方面的需要；
- (b) 為不同年齡的人士舉辦圖書館推廣活動；及
- (c) 推廣閱讀和文學藝術。

香港公共圖書館

1.3 由康文署管理的圖書館統稱香港公共圖書館。截至二零零六年十二月，康文署的圖書館網絡由全港 76 間圖書館 (包括 10 間流動圖書館) 組成，為不同年齡和不同界別的讀者提供方便快捷的圖書館服務。這個網絡包括：

- (a) 香港中央圖書館 (見照片一)，是主要的資訊及資源中心；
- (b) 五間主要圖書館，服務性質與分區圖書館 (見 (c) 項) 類似，但規模較大，並提供分區圖書館所無的全面參考資料服務；
- (c) 28 間分區圖書館，提供標準圖書館服務，滿足各區居民的一般需要；
- (d) 32 間小型圖書館，是在分區圖書館以外額外提供的圖書館；及
- (e) 10 間流動圖書館，為人口少、偏遠和沒有固定圖書館的地區提供服務。

照片一

香港中央圖書館



資料來源：康文署的記錄

1.4 香港公共圖書館的館藏包括書籍、視聽資料、報章、期刊、唯讀光碟數據庫、縮微資料及地圖等。截至二零零六年十二月，館藏量達 1 190 萬項 (包括 150 萬件多媒體物品)。在 2006-07 年度，提供公共圖書館服務的預算總開支為 6.87 億元，採購圖書館資料的預算開支為 8,600 萬元。

1.5 香港公共圖書館提供外借、報章及期刊 (見照片二)，以及參考資料等一系列服務。主要和分區圖書館亦提供其他設施，如電腦及資訊中心、多媒體資料服務等。

照片二

圖書館提供的報章及期刊服務



資料來源：康文署的記錄

1.6 各個公共圖書館經由圖書館電腦系統連接起來。這個系統是一個具備中英文功能的電腦系統，亦是香港公共圖書館的核心系統，負責管理日常的圖書館運作，如保存登記讀者的記錄、採購和管理圖書館資料、辦理借閱手續等。此外，通過圖書館電腦系統，讀者可在圖書館和互聯網上檢索圖書館目錄。

二零零二年香港公共圖書館帳目審查

1.7 審計署曾於二零零二年就香港公共圖書館進行審查，結果載於二零零二年十月發表的《審計署署長第三十九號報告書》第3章內。該帳目審查顯示有多處地方(例如添置和管理圖書館館藏等)可以改善。

最新發展

1.8 行政長官在《二零零五至零六年施政報告》中宣布，在負責的部門現行法定權力和資源分配的框架之下，政府會讓各個區議會管理一部分地區設施(包括圖書館)。到了發表《二零零六至零七年施政報告》時，政府在《施政綱領》中表示會於二零零七年一月開始實行先導計劃，讓區議會參與管理指定的地區設施，以便作好準備，於二零零八年一月在全港18區全面實行有關的計劃。

帳目審查

1.9 有鑑於此，審計署最近審查了當局在提供公共圖書館服務方面的節省程度、效率及效益。在進行這次審查時，審計署除了跟進二零零二年帳目審查(見第 1.7 段)所提出的事宜外，還會特別探討圖書館的點算工作(見第 2 部分)和圖書館收費事宜(見第 5 部分)。審查範圍包括：

- (a) 管理圖書館館藏(第 2 部分)；
- (b) 採購圖書館資料(第 3 部分)；
- (c) 處理新圖書館資料(第 4 部分)；
- (d) 收取圖書館費用(第 5 部分)；
- (e) 公共圖書館服務其他可改善之處(第 6 部分)；及
- (f) 策略性規劃和服務表現管理(第 7 部分)。

審計署發現有可改善之處，並提出了若干建議，以解決有關問題。

當局的整體回應

1.10 康樂及文化事務署署長大致上同意審計署的意見，並且接納建議。他感謝審計署與康文署合作探討如何提高康文署的服務及設施的成本效益。

鳴謝

1.11 在帳目審查期間，康文署人員充分合作，審計署謹此致謝。

第2部分：管理圖書館館藏

2.1 本部分探討香港公共圖書館管理館藏的事宜。

管理館藏

2.2 圖書館的館藏是香港公共圖書館的重要資產。按照良好的資產管理措施，香港公共圖書館需要建立健全的制度和程序來保護館藏。為了善用這些資產，以發揮最大的服務潛力，香港公共圖書館亦需要發展和管理館藏，盡量切合社會的需要。

館藏發展委員會

2.3 香港公共圖書館的館藏發展委員會(註1)是負責監督和統籌香港公共圖書館添置館藏工作的主要組織。館藏發展委員會由一名圖書館總館長擔任主席，成員為館長級人員。

館藏發展計劃

2.4 館藏發展委員會在每個財政年度均會擬備和通過館藏發展計劃。這個計劃共分三部分，第一及第二部分列出個別圖書館計劃購置和註銷圖書館資料的數量，第三部分則臚列個別圖書館須加強館藏的科目。

審計署審查館藏管理事宜

2.5 在進行這次帳目審查時，審計署探討了香港公共圖書館管理館藏的事宜，發現以下範疇有可改善之處：

- (a) 點算圖書館館藏(見第2.6至2.26段)；及
- (b) 發展圖書館館藏，以切合社會的需要(見第2.27至2.37段)。

註1：館藏發展委員會每月舉行會議，職責如下：

- (a) 制訂、檢討並更新採購政策及館藏發展策略，以期盡量切合社會的需要；
- (b) 檢討現有館藏，並為圖書館職員制訂指引；
- (c) 分配採購各類圖書館資料的撥款；
- (d) 審批學科圖書館館長及圖書館分館館長選擇的書目，以及公眾人士提出的購書建議；及
- (e) 考慮和通過接受公眾人士捐贈的圖書館資料。

點算圖書館館藏

點算工作的目的

2.6 點算工作是良好資產管理不可或缺的一環，目的是檢查存貨記錄內存貨的存在和狀況。通過點算可以核實存貨記錄是否準確，以及查看存貨有否破損或遺失。從管理圖書館館藏的角度而言，點算館藏的目的大致類同。此外，點算圖書館館藏有助保持圖書館目錄準確，方便讀者檢索和取用資料。

圖書館並無點算館藏

2.7 康文署表示，在兩個前市政局管理公共圖書館期間，有三間公共圖書館曾於八十年代進行數次點算工作。不過，康文署自二零零零年一月接管公共圖書館以來，從未為公共圖書館點算館藏。

2.8 目前，當香港公共圖書館無法於指定地點找出讀者要求借用的資料時，才會發現該項圖書館資料已不知所終。此時，圖書館便會把該項資料的狀況設定為“追尋中”，圖書館職員會在隨後的12個月追尋該項資料，如屆時仍無法找到其下落，便會把該項資料註銷。截至二零零六年十二月，約有54 000項追尋中的圖書館資料，佔香港公共圖書館館藏的1 190萬項資料(見第1.4段)的0.5%。不過，康文署並無全面點算圖書館館藏，因此無法得知圖書館資料項目不知所終的實際比率。

廉政公署對圖書館點算工作的建議

2.9 康文署在二零零零年成立時，認為需要邀請廉政公署協助檢討有關選擇、採購和管理圖書館資料的事宜。廉政公署在檢討報告中建議香港公共圖書館分階段進行定期點算。不過，康文署並無落實這項建議。審計署於二零零七年一月提出查詢，香港公共圖書館在回應時表示沒有點算圖書館館藏，原因如下：

- (a) 市民可直接取用圖書館資料，資料的流動性極高，因此點算結果會馬上過時；
- (b) 為了解決上文(a)項所述的問題，圖書館或須在點算期間暫時閉館和凍結館藏，以便取得準確的點算結果；
- (c) 圖書館資料的藏量甚豐，而且第2.8段所述電腦系統可顯示“追尋中”的資料項目，已能反映圖書館資料項目不知所終的情況；

- (d) 除非分期進行，否則點算工作：
 - (i) 須動用大量人手；及
 - (ii) 或須耗用大量電腦資源；及
- (e) 資料項目不知所終的比率偏低 (見第 2.8 段)。

審計署的意見

有需要定期點查圖書館資料項目

2.10 圖書館資料屬於政府物料，受政府《物料供應及採購規例》的記帳及管制程序規限。對於審計署的查詢，政府物流服務署 (物流署) 在二零零七年一月表示：

- (a) 圖書館資料屬康文署所有，被視為政府物料；
- (b) 根據《物料供應及採購規例》第 125(a) 條，康樂及文化事務署署長負責全面監管在其管制範圍內的物料及物料帳目；
- (c) 由於康文署已裝設電腦系統管制圖書館資料 (包括圖書) 的運作，物流署認為康文署已把圖書館資料視作已記入部門帳目的部門管制物料；及
- (d) 根據《物料供應及採購規例》第 750(c)(i) 條，如康文署已把圖書館資料視作已記入部門帳目的部門管制物料，圖書館資料便應按照《物料供應及採購規例》第 720 條記帳，即與非耗用物品一樣受相同的管制程序規限。

2.11 因此，康文署應按照《物料供應及採購規例》第 715(b) 條所載的一般非耗用物品記帳程序，每年至少安排一次點查圖書館資料項目，數目如有差異，須適當處理。

2.12 因應物流署的意見，審計署認為，香港公共圖書館依賴圖書館電腦系統所記錄“追尋中”的資料項目來顯示不知所終的圖書館資料項目的情況，不足以達到妥善管制館藏的目的。香港公共圖書館需要重新研究是否有需要定期點查圖書館資料項目。鑑於涉及的圖書館資料數量龐大 (1 190 萬項——見第 1.4 段)，康文署可考慮分階段進行點查，並以貴重和難以重新購置的資料項目為點查重點。

審計署點算圖書館資料項目

2.13 為進行這次審查，審計署在二零零六年年底及二零零七年年初走訪了六間圖書館。獲選進行審查的圖書館包括：

- (a) 香港中央圖書館 (圖書館 A)；
- (b) 一間主要圖書館 (圖書館 B)；
- (c) 兩間分區圖書館 (圖書館 C 和圖書館 D)；及
- (d) 兩間小型圖書館 (圖書館 E 和圖書館 F)。

圖書館 C 和圖書館 E 已列入區議會參與管理公共圖書館的先導計劃內 (見第 1.8 段)。

2.14 審計署採用的兩種點算方法 審計署在點算六間圖書館的館藏時，採用了以下兩種方法：

- (a) 點算隨意抽樣的圖書館資料項目 — 方法 A 方法 A 旨在查明不知所終或擺放錯誤 (註 2) 的圖書館資料項目的百分比。審計署在曾到訪的全部六間圖書館以方法 A 進行點算；及
- (b) 點算所有選定的圖書館資料項目 — 方法 B 方法 B 旨在就選定的分類號碼，比較圖書館電腦系統的館藏記錄和架上的實際館藏。審計署在曾到訪的兩間分區圖書館 (即圖書館 C 和圖書館 D) 以方法 B 進行點算。

2.15 審計署的點算結果。表一顯示審計署以方法 A 進行點算的結果，表二顯示以方法 B 進行點算的結果。

註 2：就審計署進行的點算而言，擺放錯誤的資料項目指不能如圖書館電腦系統記錄所示在架上找到，但在點算後圖書館職員在其他地方找到的資料項目。至於未能在點算後一星期內找到的資料項目，會當作不知所終的資料項目計算。

表一

審計署以方法 A 進行點算的結果

圖書館	樣本數目 (註 1)	不知所終的資料項目 (註 2)	擺放錯誤的資料項目 (註 2)
圖書館 A	300	2 (0.7%)	—
圖書館 B	300	3 (1.0%)	5 (1.7%)
圖書館 C	150	4 (2.7%)	16 (10.7%)
圖書館 D	150	7 (4.7%)	4 (2.7%)
圖書館 E	150	5 (3.3%)	15 (10.0%)
圖書館 F	150	4 (2.7%)	—
合計	1 200	25 (2.1%)	40 (3.3%)

資料來源：審計署的點算結果

註 1：在點算這些資料項目時，審計署從圖書館電腦系統隨意選取部分已上架的圖書館資料項目作為樣本，在圖書館職員面前查看是否一如圖書館電腦系統所示，可在架上找到這些資料項目。

註 2：“不知所終／擺放錯誤的資料項目”的定義見第 2.14(a) 段註 2。

表二

審計署以方法 B 進行點算的結果

選取的資料 (註 1)		樣本數目 (註 1)	不知所終的資料項目 (註 2)	擺放錯誤的資料項目 (註 2)
圖書館 C	中文資料	1 205	26 (2.2%)	22 (1.8%)
	英文資料	795	9 (1.1%)	7 (0.9%)
圖書館 D	中文資料	1 489	64 (4.3%)	4 (0.3%)
	英文資料	1 343	29 (2.2%)	1 (0.1%)
合計		4 832	128 (2.6%)	34 (0.7%)

資料來源：審計署的點算結果

註 1：在點算這些資料項目時，審計署選取某些圖書館資料分類號碼（例如英文圖書館資料中屬經濟類的分類號碼），就這些分類號碼，一方面從圖書館電腦系統中找出並編列已上架資料項目的清單，另一方面在圖書館職員面前掃描架上資料項目的條碼，以便編列確實在有關書架上找到的資料項目的完整清單。審計署接着核對兩張清單，找出當中的差異。

註 2：“不知所終／擺放錯誤的資料項目”的定義見第 2.14(a) 段註 2。

2.16 方法 A 點算了全部六間圖書館（見第 2.13 段）的抽樣資料項目。方法 A 的點算結果可反映香港公共圖書館整體館藏的情況。如表一所示，整體而言，圖書館資料項目不知所終的比率是 2.1%，擺放錯誤的比率是 3.3%，但六間圖書館的兩個比率並不相同，其中以圖書館 D（一間分區圖書館）資料項目不知所終的比率最高（4.7%）。

2.17 方法 A 的點算結果顯示，圖書館資料項目不知所終的實際比率（2.1%），遠較追尋中的圖書館資料項目的比率（0.5%）所反映的為高。追尋中的圖書館資料項目主要因處理讀者的要求而被發現（見第 2.8 段）。審計署認為，康文署需要就審計署在點算館藏時所發現不知所終的圖書館資料項目，採取跟進行動和所需的補救措施，尤以資料項目不知所終或擺放錯誤的比率較高的圖書館為然。

2.18 方法 B 只集中點算兩間分區圖書館幾組選定的圖書館資料項目（即幾個選定書架的資料項目），點算結果未必能反映香港公共圖書館整體館藏的情況。不過，這些點算工作已向香港公共圖書館示範了如何可以借助手提條碼閱

讀器，分階段點算圖書館館藏，而不致過於影響對讀者提供的服務。由於有關的圖書館職員亦參與了點算工作，康文署日後計劃點算館藏時，當可借鑑這些分階段點算館藏的經驗。

2.19 在以方法 B 進行的兩次點算中，審計署亦注意到：

- (a) 在書架上有部分追尋中的資料項目（圖書館 C 有 15 項、圖書館 D 有 2 項），顯示方法 B 有助香港公共圖書館尋回一些追尋中或不知所終的資料項目；及
- (b) 在書架上有部分屬於其他分類號碼的資料項目（圖書館 C 有 12 項、圖書館 D 有 3 項），顯示方法 B 有助香港公共圖書館尋回一些擺放錯誤的資料項目。

圖書館電腦系統有需要加入點算功能

2.20 圖書館電腦系統是採用條碼技術的電腦化圖書館系統。每項圖書館資料均貼上獨特的條碼標籤。掃描標籤，可讀取圖書館資料的條碼。掃描標籤的工作需要以人手進行，而在同一時間只可掃描一個標籤。現時，圖書館電腦系統沒有點算館藏的功能。

2.21 審計署注意到，圖書館電腦系統所採用的條碼系統無助於有效率地執行點算工作。（如第 2.9 段所述，香港公共圖書館基於多個原因，包括擔心點算工作須動用大量人手和電腦資源，所以從未點算館藏。）不過，與條碼技術相比，新的無線射頻識別技術（註 3）具備較佳的存貨管理能力，物流業已逐步採用。

2.22 審計署的研究顯示，其他地方許多圖書館近年已經或計劃把無線射頻識別技術應用於圖書館管理工作上。附錄 A 列舉了這類圖書館的一些例子。

2.23 康文署在二零零六年三月完成一份關於更換和改善圖書館電腦系統的可行性研究。該研究的發現顯示，無線射頻識別技術在提供圖書館服務方面，具備下列主要優點：

- (a) 自助外借和歸還圖書館資料，更為方便；
- (b) 把圖書館資料分類和上架，更加準確和快捷；及
- (c) 管理和點算館藏更有效率。

註 3：無線射頻識別技術是一種以無線電波自動識別物件的技術。在物件貼上無線射頻識別標籤儲存該物件的資料後，不論物件所處的位置，均可利用閱讀器讀取物件的資料。

2.24 根據可行性研究的建議，待新系統取代圖書館電腦系統後，香港公共圖書館可分階段採用無線射頻識別技術。在二零零七年二月，康文署已獲立法會批准撥款，待圖書館電腦系統在二零零九年十二月更換後，在二零一零年推行一個採用無線射頻識別技術的試驗計劃。如試驗結果理想，康文署計劃把這項技術應用於轄下所有圖書館。由於無線射頻識別技術可以幫助馬上找出圖書館資料，以及協助圖書館職員點算館藏，康文署日後如採用無線射頻識別系統，需要考慮在系統中加入點算功能。

審計署的建議

2.25 審計署建議 康樂及文化事務署署長應：

- (a) 重新研究是否需要定期點查圖書館資料項目；
- (b) 就審計署點算館藏時所發現不知所終的圖書館資料項目，採取跟進行動和所需的補救措施，尤以較多資料項目不知所終或擺放錯誤的圖書館為然；及
- (c) 如香港公共圖書館日後採用無線射頻識別系統，考慮在系統中加入點算功能。

當局的回應

2.26 康樂及文化事務署署長接納審計署的建議。他表示：

- (a) 關於第 2.25(a) 段，鑑於所涉及的圖書館資料數量龐大(二零零六年有 1 190 萬項)，故須考慮採用具成本效益的措施進行點算，以節省人力和財政資源，同時避免影響對市民提供的服務。香港公共圖書館會考慮以抽樣方法，例如第 2.18 段所述的方法，進行點算，並以貴重和難以重新購置的資料項目為點算重點。他又解釋：
 - (i) 康文署過去從未點算館藏，是因為即使以抽樣方式進行點算，亦須徹底點查圖書館所有館藏，才能查明資料項目是否真的不知所終；
 - (ii) 按照圖書館目錄在書架上尋找書籍、預約書籍、在參考圖書館尋找參考資料，以及為館藏進行增補工作時，圖書館職員會記錄和追尋當時未能尋獲的資料項目，在某程度上已能達到抽樣點查館藏的目的；

- (iii) 由於點算工作須耗用大量資源，並會影響對市民提供的服務，香港公共圖書館一直沒有定期進行點算；及
 - (iv) 為確保圖書館館藏的保安，香港公共圖書館已安裝書籍防盜系統，能有效地防止圖書館資料在未辦妥外借手續前被帶離圖書館；及
- (b) 香港公共圖書館已着手追尋審計署點算館藏時所發現不知所終的資料項目(見第 2.25(b)段)。

發展圖書館館藏以切合社會需要

2.27 國際圖書館協會聯合會(註4)和聯合國教育、科學及文化組織(聯合國教科文組織—註5)在一九九四年的《公共圖書館宣言》列明，“必須根據各地的社會需要擬定一項明確的(公共圖書館)政策，定出目標、優先事項和服務項目”。為發展和管理圖書館館藏以切合本地的社會需要，香港公共圖書館在其採購政策中，就圖書館館藏的組合制訂了以下指引(另見第 3.3 及 3.4 段)：

- (a) 中文書籍與英文書籍的比例為 80% 與 20% 之比；
- (b) 成年人書籍與兒童書籍的比例為 70% 與 30% 之比；
- (c) 非小說書籍與小說書籍的比例為 75% 與 25% 之比；
- (d) 參考書籍應佔總藏書量的 20%；及
- (e) 多媒體資料應佔總藏量的 10%。

康文署在二零零七年三月向審計署表示，這些指引並非香港公共圖書館的目標，而是各個圖書館應提供何種資料的“一般參考”。上文(a)至(e)項所列的比例，以下簡稱“參考比例”。

比較圖書館資料的參考比例和實際比例

2.28 審計署比較了第 2.27 段所述的圖書館資料參考比例和截至二零零六年九月三十日的實際比例(見表三)。

註 4：國際圖書館協會聯合會是國際首屈一指的機構，代表圖書館界、資訊服務界，以及兩個界別的使用者的權益。該會的宗旨是：(a) 推動業界提供高水平的圖書館和資訊服務；(b) 鼓勵公眾認識良好圖書館和資訊服務的價值；以及 (c) 代表全球會員的權益。

註 5：聯合國教科文組織是聯合國轄下的機構，其主要宗旨是推動國與國之間在教育、科學及文化事務上的合作，以期促進和平及安定。

表三

圖書館資料參考比例與實際比例的比較
(二零零六年九月三十日)

圖書館資料		參考比例	實際比例
(a) 中文書籍與英文書籍的比例	中文	80%	72%
	英文	20%	28%
(b) 成年人書籍與兒童書籍的比例	成年人	70%	72%
	兒童	30%	28%
(c) 非小說書籍與小說書籍的比例	非小說	75%	71%
	小說	25%	29%
(d) 參考書籍佔總藏書量的比例		20%	18%
(e) 多媒體資料佔總藏量的比例		10%	12%

資料來源：康文署的記錄及審計署的分析

2.29 表三顯示實際比例與參考比例之間存在差異，其中以中英文書籍比例的差異最為明顯。如表三 (a) 項所示，中英文書籍的實際比例為 72% 與 28% 之比 (即 2.6:1)，大幅偏離參考比例的 80% 與 20% 之比 (即 4:1)。

比較圖書館資料的參考比例和外借比例

2.30 香港公共圖書館自二零零零年一月由康文署接管後，便一直採用第2.27段所述的現行參考比例。雖然香港公共圖書館承諾會定期檢討該等參考比例 (見第3.4段)，該等參考比例卻一直保持不變。審計署分析了二零零五年十月一日至二零零六年九月三十日期間讀者外借書籍的概況，得出了中英文書籍的外借比例，以及成年人書籍與兒童書籍的外借比例。該等外借比例反映社會對不同種類圖書館書籍的需求。表四顯示圖書館書籍參考比例與該期間外借比例的比較。

表四

圖書館書籍參考比例與外借比例的比較
(二零零五年十月一日至二零零六年九月三十日)

圖書館書籍		參考比例	外借比例
中文書籍與英文書籍的比例	中文	80%	83%
	英文	20%	17%
成年人書籍與兒童書籍的比例	成年人	70%	60%
	兒童	30%	40%

資料來源：康文署的記錄及審計署的分析

2.31 表四顯示：

- (a) 中文書籍的參考比例略低於外借比例，英文書籍則剛好相反；及
- (b) 兒童書籍的參考比例遠低於外借比例，成年人書籍則剛好相反。

審計署的意見

有需要檢討圖書館資料的參考比例

2.32 在二零零零年一月康文署接管公共圖書館前，前市政局轄下圖書館所採用的中英文書籍參考比例為80%與20%之比，前區域市政局轄下圖書館所採用的參考比例則為70%與30%之比。截至二零零一年三月三十一日，所有圖書館的實際比例為72%與28%之比。

2.33 在二零零二年進行帳目審查時(見第1.7段)，審計署注意到，中英文書籍的參考比例與實際比例存在差異。康樂及文化事務署署長當時告知審計署，要達致80%與20%的參考比例，香港公共圖書館預計沒有困難。不過，第2.28段表三顯示，截至二零零六年九月三十日，中英文書籍的實際比例並無改變，仍舊是72%與28%之比，仍然未能達致參考比例。康文署在二零零七年三月回應審計署的查詢時表示，香港公共圖書館現時認為，圖書館館藏應切合不斷轉變的需求，並應考慮本地的社會和人口變遷，而非墨守成規地依循參考比例。

2.34 第2.30段表四顯示，圖書館資料的外借比例與參考比例存在差異，特別是兒童書籍40%的外借比例遠較30%的參考比例為高，顯示現行參考比例

可能並未完全切合社會的需要(如圖書館資料的外借需求所反映)。由於參考比例自二零零零年一月開始使用，至今已逾七年，康文署現時宜審慎檢討這些比例是否仍然合適。在進行檢討時，康文署應考慮這些年來出現的社會和人口變遷，以及有關各方的意見。

有需要顧及註銷圖書館資料造成的影響

2.35 審計署分析了二零零一年四月一日至二零零六年九月三十日期間採購和註銷書籍的數量(見表五)，結果顯示，採購的中英文書籍依循 80% 與 20% 的參考比例。不過，在計及註銷的書籍後，淨購置(即淨增加)的中英文書籍的比例則為 72% 與 28% 之比。審計署認為，香港公共圖書館在決定擬購置圖書館資料的比例時，需要顧及註銷圖書館資料造成的影響，以期達致參考比例。

表五

**採購和註銷書籍的情況
(二零零一年四月一日至二零零六年九月三十日)**

	中文書籍		英文書籍		總計
	數目 (以千本計)	比例 (%)	數目 (以千本計)	比例 (%)	數目 (以千本計)
(a) 2001年4月1日的藏書	5 623	72%	2 194	28%	7 817
(b) 採購書籍	4 162	80%	1 036	20%	5 198
(c) 註銷書籍	2 370	88%	331	12%	2 701
(d) 淨增加書籍 (d) = (b) - (c)	1 792	72%	705	28%	2 497
(e) 2006年9月30日的藏書 (e) = (a) + (d)	7 415	72%	2 899	28%	10 314

資料來源：康文署的記錄及審計署的分析

審計署的建議

2.36 審計署建議 康樂及文化事務署署長應：

- (a) 考慮這些年來出現的社會和人口變遷，以及有關各方的意見，審慎檢討現行圖書館資料參考比例（見第 2.27 段）是否仍然合適；
- (b) 定期檢討圖書館的圖書館資料參考比例；及
- (c) 在決定擬購置圖書館資料的比例時，顧及註銷資料造成的影響，以期達致圖書館資料參考比例。

當局的回應

2.37 康樂及文化事務署署長接納審計署的建議。

第 3 部分：採購圖書館資料

3.1 本部分探討香港公共圖書館採購圖書館資料的事宜。

採購政策

3.2 香港公共圖書館不斷發展圖書館館藏，以切合社會需要。採購圖書館資料可擴大館藏和更換損壞／過時的資料。表六顯示2001-02至2006-07年度採購圖書館資料的開支。

表六

採購圖書館資料的開支
(2001-02 至 2006-07 年度)

財政年度	開支 (百萬元)
2001-02	103
2002-03	98
2003-04	97
2004-05	88
2005-06	88
2006-07 (估計)	86

資料來源：康文署的記錄

3.3 香港公共圖書館的採購政策是建立圖書館館藏，以滿足市民在知識、資訊、終身學習、研究和善用餘暇方面的需要。

3.4 採購圖書館資料的數量受下列指引規限(香港公共圖書館已承諾定期檢討這些指引)：

- (a) 每年應最少採購 70 萬項資料；及
- (b) 圖書館資料的比例應符合第 2.27(a) 至 (e) 段所述的指引。

為新圖書館採購圖書館資料

3.5 香港不時有新公共圖書館投入服務。康文署正為兩間新圖書館籌建館藏，分別是：

- (a) 東涌一間初期館藏量達14萬項的分區圖書館，將於二零零九年啟用；及
- (b) 天水圍一間初期館藏量達28萬項的主要圖書館，將於二零一一年啟用。

審計署注意到，康文署在建立這兩間新圖書館的館藏時，已計劃依循中英文書籍的參考比例，以及成年人書籍與兒童書籍的參考比例（見第2.27(a)及(b)段）。

審計署的意見

有需要切合地區需要

3.6 根據二零零一年發表的《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《國際圖書館協會聯合會指引》），“公共圖書館是以地區為本的服務，旨在造福地方社區，同時應提供社區資訊服務。圖書館應根據地區需要提供服務和建立館藏，並應定期評估該等需要。……因此，圖書館館長應留意社會及經濟發展、人口變化、年齡結構變動等因素所引致的社會變化，……”。在籌建新圖書館館藏以便為某一地區提供服務時，必須評估地區需要和其他相關的社區因素。

3.7 為了解東涌及天水圍兩區對圖書館資料的需求，審計署分析了二零零五年十月一日至二零零六年九月三十日期間，讀者從現有的東涌公共圖書館（一間小型圖書館）及天水圍公共圖書館（一間分區圖書館）外借書籍的概況。在進行分析時，審計署集中審視中英文書籍的外借比例，以及成年人書籍與兒童書籍的外借比例。審計署把這些外借比例與參考比例作一比較，以確定參考比例切合社區需要的程度。表七顯示分析的結果。

表七

東涌及天水圍的外借書籍比例
(二零零五年十月一日至二零零六年九月三十日)

圖書館書籍 (參考比例——註)	外借比例	
	東涌	天水圍
中文書籍與英文書籍的比例：		
中文書籍 (80%)	89%	87%
英文書籍 (20%)	11%	13%
成年人書籍與兒童書籍的比例：		
成年人書籍 (70%)	51%	55%
兒童書籍 (30%)	49%	45%

資料來源：康文署的記錄及審計署的分析

註：參考比例是根據香港公共圖書館的採購政策制訂 (見第 2.27(a) 及 (b) 段)。

3.8 根據表七的分析，東涌和天水圍對中文書籍和兒童書籍的預期需求量 (如外借比例所反映)，均較新圖書館的計劃提供量 (即參考比例) 為高。預期需求量與計劃提供量之間存在差距，尤其是兒童書籍。

3.9 根據政府統計處的統計數字 (註 6)，新界人口平均較港島和九龍的年青。在二零零五年年中，元朗區 (包括天水圍) 0 至 14 歲年齡組別佔該區人口的 20%，比率是全港 18 區之冠。至於離島區 (包括東涌)，0 至 14 歲年齡組別佔該區人口的 19.7%，比率是全港第二高。看來東涌和天水圍對兒童書籍的需求可能較香港整體的平均需求為高。

3.10 審計署認為，為新圖書館建立館藏時，康文署應盡量使館藏種類與區內居民的需求配合。在這方面，康文署需要考慮相關的社會、經濟和人口因素，以確定新圖書館所屬社區的需要。根據上文的分析 (見第 3.7 至 3.9 段)，該兩間新圖書館 (東涌和天水圍) 的館藏似乎未能完全切合區內居民的需求，尤其是兒童書籍的需求。

註 6：這些統計數字曾在香港統計月刊 (二零零六年五月) 中公布。

有需要縮短建立新圖書館館藏的籌備時間

3.11 康文署的做法是在新圖書館預計啟用日期之前幾年開始建立館藏。東涌和天水圍兩間新圖書館預計分別於二零零九年和二零一一年啟用，康文署早在二零零五年六月，即啟用日期之前四至六年，開始建立館藏。截至二零零六年十二月，東涌新圖書館已購置 56 000 項資料 (初期館藏的 40%)，天水圍新圖書館則已購置 109 000 項資料 (初期館藏的 39%)。這些資料存放於花園街市政大廈內的儲物室。按照香港公共圖書館的做法，市民在新圖書館啟用後才可借閱這些新購置的資料。

3.12 審計署認為，基於以下原因，香港公共圖書館需要考慮盡量縮短建立新圖書館館藏的籌備時間：

- (a) 新購置的圖書館資料閒置於儲物室多年，待圖書館啟用後才可使用，並不符合成本效益；及
- (b) 待新圖書館啟用時，已購置的資料可能已變得過時，需要註銷。

3.13 審計署檢視了為天水圍新圖書館所購置的初期館藏 (截至二零零六年十一月)，以確定是否有任何資料可能會在二零一一年圖書館啟用時已變得過時。由於有關使用個人電腦和證券市場分析的書籍很快便會過時，審計署集中檢視這類圖書館資料。結果顯示，在水圍新圖書館的初期館藏中，約有 1 200 項屬於這兩類資料。附錄 B 列舉了這類資料的例子。

3.14 審計署認為，為新圖書館建立初期館藏而選購資料時，香港公共圖書館需要考慮所購置的資料在圖書館啟用時可能已變得過時的風險。

審計署的建議

3.15 審計署建議 康樂及文化事務署署長應：

- (a) 在建立新圖書館館藏之前，考慮相關的社會、經濟和人口因素，以確定新圖書館所屬社區的需要；
- (b) 檢討東涌和天水圍兩間新圖書館的中英文書籍比例及成年人書籍與兒童書籍比例，確保館藏最能切合區內居民的需要；
- (c) 設法縮短建立新圖書館館藏的籌備時間；及
- (d) 為新圖書館建立館藏而選購資料時，考慮所購置的資料在新圖書館啟用時可能已變得過時的風險，尤其應避免預先購置很快過時的圖書館資料。

當局的回應

3.16 康樂及文化事務署署長接納審計署的建議。他表示：

- (a) 關於第3.15(a)及(b)段，香港公共圖書館的一貫做法是在採購圖書館資料前，考慮相關的社會、經濟和人口因素；
- (b) 關於第3.15(c)段，香港公共圖書館同意應縮短建立新圖書館館藏的籌備時間。他又表示：
 - (i) 新圖書館的館藏並非在短時間內建立。在採購時，質與量同樣重要，並且須同時採購昔日和最新的資料，才可提供良好的館藏；及
 - (ii) 在建立館藏時，香港公共圖書館會遵從世界各地主要公共圖書館系統所採用的《國際圖書館協會聯合會指引》。根據指引，新圖書館應在啟用前數年分階段建立館藏，整個過程基本上分建立、整固和穩定三個階段；及
- (c) 關於第3.15(d)段，香港公共圖書館同意應盡快推出附錄B所列有關使用個人電腦和證券市場分析的書籍，並已把這類書籍分派到各圖書館，以便立即上架外借。不過有一點須予注意，部分圖書館讀者會尋找“昔日”或“過時”的資料，尤以進行研究工作的讀者為然。香港公共圖書館認為館藏應包括一些這類“昔日”的資料。

第 4 部分：處理新圖書館資料

4.1 本部分探討推出新圖書館資料供市民使用前的處理情況。

處理新圖書館資料的程序

4.2 新購置的圖書館資料須先經香港公共圖書館處理，才可推出供市民使用。主要的處理階段包括編製目錄、裝訂、送往收藏的圖書館，以及整理。這些主要處理階段的詳情撮述於表八。

表八

新圖書館資料的主要處理階段

處理階段	負責單位	目標處理時間	工作
(a) 編製目錄	康文署採編組	21 個工作天 (即約 30 個曆日)	編製目錄的工作集中由採編組進行。採編組的編目小組以掃描器掃描圖書館資料的條碼標籤，以便把資料記錄在圖書館電腦系統內。香港公共圖書館內部訂立的服務表現目標是在 21 個工作天內完成編製目錄的工作。
(b) 裝訂	懲教署	30 個曆日	平裝書籍需要裝訂，使書籍更加耐用，因此會送往懲教署進行裝訂／封面過膠。根據香港公共圖書館與懲教署簽訂的服務合約，懲教署從採編組處接收書籍後，須於 30 個曆日內進行裝訂／封面過膠，並把書籍送往收藏的圖書館。
(c) 送往收藏的圖書館	康文署採編組及郵政署	5 個工作天 (即約 7 個曆日)	精裝書籍及多媒體資料無需裝訂，採編組會安排把這些資料送往收藏的圖書館。根據香港公共圖書館與郵政署簽訂的服務合約，郵政署須於 5 個工作天內把圖書館資料送往收藏的圖書館。
(d) 整理	收藏的圖書館	21 個工作天 (即約 30 個曆日)	收藏的圖書館會進行整理工作，包括為每項圖書館資料裝上防盜磁帶及蓋上圖書館印鑑。整理工作完成後，收藏的圖書館會推出圖書館資料，供市民使用。香港公共圖書館內部訂立的服務表現目標是在 21 個工作天內完成整理工作。

資料來源：康文署的記錄

4.3 目標處理時間 康文署處理新圖書館資料的目標時間如下：

- (a) 需要裝訂的圖書館資料——約90個曆日(即以30天編製目錄、30天裝訂和30天進行整理工作——見表八(a)、(b)及(d)項)；及
- (b) 無需裝訂的圖書館資料——約67個曆日(即以30天編製目錄、7天把圖書館資料送往收藏的圖書館和30天進行整理工作——見表八(a)、(c)及(d)項)。

4.4 如第1.6段所述，圖書館電腦系統是香港公共圖書館管理圖書館運作的核心電腦系統。系統的其中一項主要功能是處理和管制新圖書館資料。系統會記錄新購置圖書館資料所處的處理階段。

4.5 不過，圖書館電腦系統並不會記錄個別圖書館資料在各個處理階段所需時間。因此，現時沒有關於個別處理階段平均所需時間的現成數據。

處理新圖書館資料的帳目審查

審計署抽樣審查新推出供市民使用的圖書館資料

4.6 在二零零六年年底／二零零七年年初，審計署在六間圖書館(見第2.13段)抽樣選出一批新推出供市民使用的圖書館資料，並查明了每項資料由從供應商處收到當日，至推出供市民使用當日所需的時間，結果載於表九。

表九

處理新圖書館資料所需的時間

處理時間 (註 1)	需裝訂 的資料項目 (註 2)		無需裝訂 的資料項目 (註 2)		總計	
	(項數)	(%)	(項數)	(%)	(項數)	(%)
1 至 30	59	(5%)	54	(6%)	113	(5%)
31 至 60	172	(14%)	205	(24%)	377	(18%)
61 至 90	652	(54%)	248	(29%)	900	(44%)
91 至 120	186	(16%)	73	(8%)	259	(13%)
121 至 150	40	(3%)	202	(24%)	242	(12%)
151 至 180	32	(3%)	20	(2%)	52	(2%)
超過 180	63	(5%)	57	(7%)	120	(6%)
總計	1 204	(100%)	859	(100%)	2 063	(100%)
平均 處理時間	86 日		96 日		90 日	

資料來源：審計署對康文署資料的分析

註 1：處理某項新圖書館資料所需時間是由該項資料從供應商處收到當日開始計算，直至該項資料推出供市民使用當日為止。

註 2：這項分析所採用的樣本，是在獲選進行審查的六間圖書館內選出的新推出供市民使用的圖書館資料。

4.7 表九顯示：

- (a) 在審查樣本中所有新圖書館資料項目平均需時 90 日完成處理；
- (b) 需裝訂的圖書館資料項目平均需時 86 日完成處理，達到不超過 90 日的目標。不過，27% (16% + 3% + 3% + 5%) 的資料項目需時 90 日以上才能完成處理；及

- (c) 無需裝訂的圖書館資料項目平均需時96日完成處理，未能達到不超過67日的目標。進一步分析顯示，60%的資料項目需時67日以上才能完成處理。

審計署分析二零零六年九月十五日正在處理的圖書館資料

4.8 為查明香港公共圖書館處理新圖書館資料的制度是否兼備效率和效益，能確保圖書館資料可盡快推出供市民使用，審計署就二零零六年九月十五日處於四個主要處理階段的圖書館資料進行了處理時間分析。表十撮述處理時間分析的結果。

表十

正在處理的圖書館資料的處理時間分析 (二零零六年九月十五日)

處理階段	目標處理時間 (見表八) (日數)	超出目標時間 仍待處理的資料項目		超過360日(即一年) 仍待處理的資料項目	
		(項數)	(%)	(項數)	(%)
編製目錄	30	8 767	(32%)	4 033	(15%)
裝訂	30	34 410	(43%)	1 254	(2%)
送往收藏的 圖書館(註)	7	19 772	(79%)	17 998	(72%)
整理	30	44 119	(46%)	4 736	(5%)

資料來源：審計署對康文署資料的分析

註：如表八所述，郵政署會在5個工作天(即約7個曆日)內把圖書館資料送往收藏的圖書館。不過，圖書館資料會停留在這個階段，如果資料：

- (a) 仍存放在採編組，未交給郵政署運送；或
- (b) 正由郵政署運送；或
- (c) 已由收藏的圖書館接收，但圖書館電腦系統記錄內的狀況仍未更新。

為計劃中的新圖書館建立初期館藏而購置的圖書館資料會一直處於“送往收藏的圖書館”階段，直至新圖書館啟用為止。這些資料不在分析之列。

4.9 表十顯示：

- (a) 在每個處理階段中，超出康文署的目標處理時間卻仍待處理的圖書館資料佔頗大部分，其中處於“送往收藏的圖書館”階段的圖書館資料，情況尤其明顯；及
- (b) 在每個處理階段中，超過一年卻仍待處理的圖書館資料為數不少，尤其是約有 18 000 項資料處於“送往收藏的圖書館”階段超過一年，佔該處理階段的資料總數的 72%。

審計署的意見

4.10 按照採購政策，香港公共圖書館每年最少會採購 70 萬項圖書館資料（見第 3.4(a) 段）。要管理數量如此龐大的新資料，香港公共圖書館需要建立兼備效率和效益的制度，以確保：

- (a) 及時完成圖書館資料的處理程序，以便早日推出資料供市民使用；及
- (b) 妥善管制和記錄圖書館資料的流動情況，以免資料在處理程序中遺失。

有需要確保能迅速處理新圖書館資料

4.11 審計署知道圖書館資料須經過處理，以便保存記錄和方便取用（例如編製目錄）、使資料更加耐用（例如裝訂），以及加強保安（例如安裝防盜磁帶）。不過，為了物盡其用，這些資料必須盡快推出供市民使用。因此，香港公共圖書館務須採取措施，確保能迅速處理新的圖書館資料。

4.12 審計署的抽樣審查顯示，頗大部分圖書館資料項目完成處理所需的時間超出康文署的目標時間，需要裝訂的資料項目有 27%，無需裝訂的則有 60%（見第 4.7(b) 及 (c) 段）。無需裝訂的圖書館資料項目平均需時 96 天處理，較需裝訂的資料項目的 86 天更長，審計署認為這種情況不能接受。

4.13 此外，審計署就二零零六年九月十五日正在處理中的圖書館資料所進行的處理時間分析顯示，在每個處理階段中，超出康文署的目標時間卻仍待處理的圖書館資料佔頗大部份（見第 4.9(a) 段）。審計署認為，康文署需要確保新的圖書館資料能在目標時間內完成處理。

有需要加強監察正在處理的新圖書館資料

4.14 圖書館電腦系統(負責管理香港公共圖書館運作的核心系統)並不會記錄每項圖書館資料在各個處理階段所需的時間(見第4.5段),因此無法提供管理資訊,以協助香港公共圖書館監察資料在各個處理階段所需的時間。香港公共圖書館亦沒有定期編製在各個處理階段中長期未完成處理的圖書館資料的清單,以便採取跟進行動。審計署認為香港公共圖書館需要加強監察正在處理中的新圖書館資料,尤其需要定期編製仍待處理的圖書館資料的清單,以便採取跟進行動。

4.15 審計署注意到,當收藏資料的圖書館收到懲教署(如需裝訂)或採編組(如無需裝訂)交來的圖書館資料時,會核對數目是否齊全,如數目不符,會通知採編組。不過,採編組似乎沒有就數目不符的個案採取有效的跟進行動。審計署認為採編組需要跟進這些由圖書館發現的數目不符個案。

有需要調查審計署所發現長期未完成處理的圖書館資料

4.16 審計署就二零零六年九月十五日正在處理中的圖書館資料進行處理時間分析,結果顯示,在各個處理階段中,超過一年卻仍待處理的圖書館資料為數不少。審計署認為不能接受,特別是約有18 000項資料處於“送往收藏的圖書館”階段超過一年(見第4.9(b)段),更令人關注。這些審計署所發現長期未完成處理的資料可能在不同的處理階段中遭誤放或遺失。由於交予郵政署派遞的圖書館資料全部封存於箱內,而收藏資料的圖書館在收到資料時亦會驗收,因此在派遞過程中遺失的機會相對較低,反而有可能是圖書館已接收資料,但仍未更新圖書館電腦系統記錄內資料的狀況。

4.17 為查明圖書館資料長期未完成處理的原因,審計署已把審查時發現的這些資料全部轉交康文署管理層,以便徹底調查和採取所需的跟進行動。香港公共圖書館日後應如第4.14段所述,定期編製仍待處理的圖書館資料的清單,以便採取跟進行動。

有需要探討簡化處理程序的可能性

4.18 圖書館資料需時甚久才能完成處理,可見香港公共圖書館需要簡化處理程序,使新的圖書館資料能盡快推出供市民使用。

審計署的建議

4.19 審計署建議 康樂及文化事務署署長應：

- (a) 確保：
 - (i) 所有新的圖書館資料均能在目標時間內完成處理；
 - (ii) 香港公共圖書館定期編製仍待處理的圖書館資料的清單，以便跟進所有長期未完成處理的圖書館資料；及
 - (iii) 採編組跟進由收藏資料的圖書館發現的數目不符個案；
- (b) 加強監察正在處理中的新圖書館資料；
- (c) 就審計署在審查時所發現的長期未完成處理的圖書館資料，一概調查原因，並採取所需的跟進行動；及
- (d) 考慮簡化香港公共圖書館的處理程序，以便新的圖書館資料能盡快推出供市民使用。

當局的回應

4.20 康樂及文化事務署署長接納審計署的建議，並指出改善措施能否成功，須視乎有否額外資源，以及康文署檢討處理流程的結果。他並表示：

- (a) 第4.2段表八所載的處理時間只屬一般指引，在處理不受時限影響的圖書館資料時，作為參考。按照常規，圖書館館長須從新收到的圖書館資料中選出須優先處理的資料，以便盡快推出供讀者使用。這些資料包括電腦書籍、指南、暢銷書及時事刊物；
- (b) 上文(a)項所述處理圖書館資料的一般指引最初制定時，是以香港公共圖書館在二零零零年的既有人力資源，和每年約70萬項圖書館資料的工作量，作為依據。不過，每年實際處理的資料數量須視乎該年的撥款及獲捐贈的資料數量而定。假如該年所購置／收集到的圖書館資料超逾70萬項，而處理資料的人手維持不變，便需要較長時間處理新圖書館資料；及
- (c) 關於審計署在第4.19(d)段提出的建議，香港公共圖書館正在檢討採編組及各分館的前線運作，以期進一步改善工作流程。康文署現正探討可否進一步重組處理圖書館資料的程序，作為長遠解決方法。做法是擴大採編組，除負責購置圖書館資料和編製目錄

外，還須處理新圖書館資料直至上架為止。為了更有效地處理圖書館資料，各分館所註銷的資料亦會集中處理。

4.21 懲教署署長表示，懲教署會履行對康文署的服務承諾，從採編組處收集書籍後，在30天內完成裝訂／封面過膠，並把書籍送往收藏的圖書館（見第4.2段表八）。

4.22 郵政署署長表示：

- (a) 關於審計署在第4.19(a)段提出的建議，目前已有妥善制度衡量和監察郵政署把新圖書館資料從採編組送往收藏的圖書館的流程和所需時間，確保該署履行承諾，在五個工作天內完成工作（見第4.2段表八）；
- (b) 目前已採用記錄表記錄從採編組處收集的新圖書館資料，以及資料在郵政署分發中心處理和送往收藏的圖書館的日期；
- (c) 記錄顯示，郵政署在承諾的時間內把資料送往圖書館；及
- (d) 郵政署會繼續與康文署緊密合作，確保在五個工作天內把所有新圖書館資料從採編組送往收藏的圖書館。

第 5 部分：收取圖書館費用

5.1 本部分探討有關收取圖書館費用的事宜。

圖書館各項收費

5.2 香港公共圖書館收取以下幾種主要費用：

- (a) **預約費用** 每名讀者最多可預約六項圖書館資料，費用為每項資料 2.5 元。當預約資料可供領取時，讀者便須繳付預約費用；
- (b) **過期罰款** 如讀者過期歸還（或者不歸還）圖書館資料，圖書館會徵收過期罰款。成年人圖書館資料的罰款為每項資料每日 1.5 元，每項資料的最高罰款額為 130 元；兒童圖書館資料的罰款則為每項資料每日 0.5 元，每項資料的最高罰款額為 25 元；及
- (c) **重置費用** 讀者如損毀或不歸還圖書館資料，圖書館會徵收重置費用，包括重新購置有關資料的成本和 20% 附加費。

5.3 在二零零一至二零零六年期間，香港公共圖書館收取的各項費用增加了 41%，由 1,550 萬元增至 2,180 萬元（見表十一）。

表十一

香港公共圖書館收取的各項費用
(二零零一至二零零六年)

年份	預約費用 (百萬元)	過期罰款 (百萬元)	重置費用 (百萬元)	總計 (百萬元)
2001	1	13.6	0.9	15.5
2002	1.5	15.4	1	17.9
2003	1.7	16.1	1	18.8
2004	1.8	17.2	1.1	20.1
2005	2	17.2	1	20.2
2006	2	18.6	1.2	21.8

資料來源：康文署的記錄

5.4 如表十一所示，在二零零六年，過期罰款達1,860萬元，佔香港公共圖書館收費總額的85%。過期罰款呈上升趨勢，二零零一年為1,360萬元，至二零零六年已增至1,860萬元。

追討圖書館收費

5.5 讀者如過期歸還圖書館資料，會影響公共圖書館服務，因為其他讀者不能使用過期歸還(或者不歸還)的圖書館資料。徵收過期罰款，可阻遏讀者過期歸還圖書館資料。

就過期未歸還圖書館資料所採取的行動

5.6 可供外借的圖書館資料可以外借14天，之後可以續借14天(經櫃檯、互聯網或電話辦理續借手續)，最多可以連續續借五次。如讀者不歸還圖書館資料，香港公共圖書館會採取以下行動：

- (a) 在到期日之後15天發出第一次過期通知；
- (b) 在到期日之後29天發出第二次過期通知；
- (c) 在到期日之後45天(1.5個月)發出最後過期通知，並與讀者聯絡，要求他歸還資料；
- (d) 由最後過期通知發出日期起計的14天內，如讀者仍不歸還資料，則暫時停止其借閱權；
- (e) 在到期日之後9個月如讀者仍不歸還圖書館資料，圖書館會把有關資料的狀況列為“遺失”，並向讀者發出繳費通知，追討過期罰款(罰款額應已達到上限——見第5.2(b)段)；及
- (f) 在圖書館資料的狀況列為“遺失”當日之後45天(1.5個月)，再向讀者發出繳費通知，追討重置費用(見第5.2(c)段)。

5.7 在二零零七年一月之前，香港公共圖書館在圖書館資料到期日之後120天(4個月)發出最後過期通知，在資料的狀況列為“遺失”當日之後180天(6個月)發出繳費通知追討重置費用。在二零零七年一月，香港公共圖書館將發出這兩種通知書的時間縮短至45天，以改善追討程序(見第5.6(c)及(f)段)。

拖欠的圖書館收費

5.8 根據政府的《財務會計規例》第400(1)條及《常務會計指令》第800(1)條，管制人員有責任作出適當的安排，確保其局／部門迅速收取與工作有關的所有應收款項，並妥善入帳。此外，《財務會計規例》第415條及《常務會計指令》第1020條亦訂明，管制人員必須按照庫務署署長發出的指引，每年編製一份報告，詳列所有在有關財政年度最後一日逾期未收的欠款及收費。

5.9 不過，康文署在2005-06年度前，沒有把拖欠的圖書館收費列入逾期未收欠款周年報表之內。二零零六年年初，康文署發現這項遺漏，在呈交庫務署的2005-06年度逾期未收欠款報表中加入拖欠的圖書館收費。表十二載列截至二零零六年三月三十一日拖欠的圖書館收費的分析。

表十二

拖欠的圖書館收費的分析
(二零零六年三月三十一日)

收費入帳時間	預約費用 (以千元計)	過期罰款 (以千元計)	重置費用 (以千元計)	其他收費 (以千元計)	總計 (以千元計)
1.1.2000-31.3.2000 (註1)	-	126	81	-	207
1.4.2000-31.3.2001	2	384	196	-	582
1.4.2001-31.3.2002	15	772	403	-	1,190
1.4.2002-31.3.2003	14	2,840 (註2)	1,693 (註2)	51	4,598
1.4.2003-31.3.2004	12	2,918	1,891	9	4,830
1.4.2004-31.3.2005	12	2,096	1,176	15	3,299
1.4.2005-31.3.2006	40	1,990	868	13	2,911
總計	95	11,126	6,308	88	17,617

資料來源: 康文署的記錄

註1: 康文署於二零零零年一月成立，接管兩個前市政局轄下的公共圖書館。

註2: 拖欠的過期罰款及重置費用在2002-03年度大增，原因是市區公共圖書館開始把過期甚久的圖書館資料的狀況列為“遺失”，並把有關的過期罰款及重置費用入帳。

5.10 截至二零零六年三月三十一日，拖欠的圖書館收費涉及約12萬名欠款者。表十三載列康文署就截至二零零六年四月二十七日尚未清繳的圖書館收費所進行的分析。

表十三

尚未清繳的圖書館收費的分析
(二零零六年四月二十七日)

尚未清繳款額 (元)	欠款者人數
0.5 至 100	75 696
100 以上 至 500	29 973
500 以上 至 1,000	10 580
1,000 以上 至 5,800	3 126
總計	119 375

資料來源：康文署的記錄

5.11 根據《會計通告第 1/2005 號：收回逾期未收的欠款》，部門務須在六年時效期屆滿前(註7)及時採取行動，追討尚未清繳的收費。如表十二所示，在二零零零年三月或以前累積的拖欠的圖書館收費(總額為207,000元)，其六年時效期已於二零零六年三月屆滿。二零零六年十二月，香港公共圖書館在徵詢律政司的意見後，制訂了一個行動計劃，追討拖欠的圖書館收費。追討行動特別針對時效期即將屆滿的個案。舉例來說，對於在二零零零年及二零零一年出現而所涉的尚未清繳款項又超逾某一金額(註8)的個案，當局已在二零零六年十二月發信予欠款者，通知他們如再不清繳欠款，當局便會採取法律行動。當局將選出部分個案，經由小額錢債審裁處採取法律行動。

註 7：《時效條例》(第 347 章)第 4 條訂明，追討拖欠帳項的訴訟，於訴訟因由產生的日期起計滿六年後，不得提出。

註 8：基於保密理由，此項資料不會披露。

審計署的意見

有需要檢討追討程序以確保能迅速收妥圖書館收費

5.12 根據《常務會計指令》第800(2)條，為確保所有應收款項能迅速收妥，管制人員必須定期檢討其局／部門內為政府帶來應收款項的程序和工作，而且必須確信：

- (a) 其局／部門迅速發出收取款項的繳款通知書；及
- (b) 如未能在合理時間內收到款項，其局／部門已採取適當的跟進行動追討欠款。跟進行動包括發出催繳單及採取法律行動(視何者適當而定)。

5.13 如第5.7段所述，在二零零七年一月之前，香港公共圖書館需時甚久才追討過期罰款。舉例來說，暫時停止借閱權是鼓勵讀者歸還過期圖書館資料的有效方法，香港公共圖書館只會在圖書館資料到期日之後約4.5個月(見第5.6(d)及5.7段)，才暫時停止借閱權。至於重置費用，香港公共圖書館只會在圖書館資料到期日之後約15個月(見第5.6(e)及5.7段)，才發出繳費通知。

5.14 即使在二零零七年一月推行改善措施之後，香港公共圖書館只會在圖書館資料到期日之後約2個月(見第5.6(c)及(d)段)，才暫時停止借閱權。至於重置費用，香港公共圖書館只會在圖書館資料到期日之後約10.5個月(見第5.6(e)及(f)段)，才發出繳費通知。此外，在發出過期罰款繳費通知方面一直沒有改善，仍然是在圖書館資料到期日之後9個月才發出繳費通知。

5.15 審計署認為，雖然追討程序已於二零零七年一月簡化，但仍有地方可以改善。

有需要改善尚未清繳圖書館收費的管理工作

5.16 根據《常務會計指令》第1020(1)條，逾期未收欠款周年報表應詳列所有在有關財政年度完結時逾期未收的欠款及收費。在這方面，《常務會計指令》第1020(3)(c)條清楚訂明，即使在沒有發出繳款單的情況下，所有欠款或收費應視為即時到期。因此，很明顯地，所有尚未清繳的圖書館收費應算作逾期未收欠款。

5.17 雖然康文署已把尚未清繳的圖書館收費列入呈交庫務署的2005-06年度逾期未收欠款報表內(見第5.9段),但審計署注意到,一些已到期但尚未清繳的款項仍未列入報表內。究其原因,是在現有的圖書館電腦系統下,康文署只會在有關的圖書館資料列為“遺失”(即資料到期日之後9個月——第5.6(e)段)後,才把過期罰款定為逾期未收欠款。

5.18 由於圖書館電腦系統沒有提供在財政年度完結時的應計過期罰款資料,審計署不能肯定有多少過期罰款沒有包括在逾期未收欠款內。如第5.3段表十一所示,尚未清繳的過期罰款有上升的趨勢,有關的數額可能相當大。審計署認為,康文署日後需要把所有已到期應支付的過期罰款列入逾期未收欠款周年報表內。

5.19 如第5.11段所述,在截至二零零六年三月三十一日的欠款當中,20萬元已拖欠超過可追討債項的六年時效期。由於有更多拖欠款項的時效期即將屆滿,康文署需要從速追討債項,包括在需要時採取法律行動。愈早追討債項,收回拖欠款項的機會愈高。有鑑於此,康文署需要密切監察第5.11段所述的行動計劃的成本效益及執行情況。

審計署的建議

5.20 審計署建議 康樂及文化事務署署長應：

有需要檢討追討程序以確保能迅速收妥圖書館收費

- (a) 密切監察新近實施的改善措施(見第5.7段)的成效,以期減少過期仍未歸還圖書館資料的數量,並鼓勵讀者迅速歸還過期的圖書館資料;
- (b) 研究可否進一步簡化香港公共圖書館的追討程序,以確保能迅速收妥所有圖書館收費。舉例來說,可考慮盡量縮短下述行動的時間:
 - (i) 暫時停止借閱權;及
 - (ii) 發出過期罰款及重置費用的繳費通知;

- (c) 探討其他有效措施，協助減少過期仍未歸還圖書館資料的數量，例如：
 - (i) 香港公共圖書館應加強教育讀者，向讀者說明準時歸還圖書館資料的重要，以及過期歸還資料的後果（例如：圖書館會徵收過期罰款、暫時停止借閱權，以及採取法律行動）；及
 - (ii) 利用電郵通知書提醒讀者準時歸還圖書館資料（另見第6.21(b)段）；

有需要改善尚未清繳圖書館收費的管理工作

- (d) 確保日後會把所有過期罰款列入逾期末收欠款報表內；
- (e) 從速追討尚未清繳的圖書館收費（包括採取法律行動），尤其是六年時效期即將屆滿的欠款；及
- (f) 密切監察追討圖書館欠款行動計劃（見第5.19段）的成本效益及執行情況。

當局的回應

5.21 康樂及文化事務署署長接納審計署的建議。他表示：

有需要檢討追討程序以確保能迅速收妥圖書館收費

- (a) 關於第5.20(a)段，當局已採取多項新措施，以減少過期仍未歸還圖書館資料的數量，並要求讀者立即歸還過期圖書館資料和清繳罰款及收費。當局亦會修訂圖書館運作指引，清楚訂明各項新近實施的措施，以供圖書館職員遵行。為密切監察該等措施的成效，香港公共圖書館將考慮在短期內成立專責小組，處理長期未清繳的收費；
- (b) 關於第5.20(b)段，香港公共圖書館由二零零七年一月起實施多項新措施：
 - (i) 把“最後過期通知”及“繳費通知”的發出時間由120天及180天縮短至同為45天（見第5.7段）；及
 - (ii) 在發出“最後過期通知”及“繳費通知”後，暫時停止讀者的借閱權。

香港公共圖書館在考慮採取進一步行動前，會檢討這些新措施的成效及可能出現的任何問題。香港公共圖書館將要求在新的圖書館電腦系統中加入適當的功能，以便更妥善處理收取圖書館費用的工作；

- (c) 關於第 5.20(c) 段，香港公共圖書館定期在學校及團體的探訪活動中舉辦讀者教育活動。為鼓勵讀者更善用圖書館服務，香港公共圖書館將加強讀者教育活動的內容，強調準時歸還圖書館資料的重要，以及過期歸還資料的後果。香港公共圖書館亦會進一步推廣利用電郵通知書服務，以及考慮讓讀者選擇在到期日前接收電郵提示；

有需要改善尚未清繳圖書館收費的管理工作

- (d) 關於第 5.20(d) 段，現有的圖書館電腦系統並無現成的功能，可就圖書館電腦系統未有計及的過期罰款編製報告。香港公共圖書館將嘗試制訂另一套機制，從系統資料庫中抽取資料，以便提供在財政年度完結時尚未清繳的圖書館收費資料；
- (e) 關於第 5.20(e) 段，追討行動正在進行中，當局亦已向欠款者發出“採取行動信件”，包括六年時效期即將屆滿的欠款個案；及
- (f) 關於第 5.20(f) 段，香港公共圖書館將密切監察追討圖書館欠款行動計劃的執行情況，並會在適當時候檢討計劃的成本效益。

5.22 財經事務及庫務局局長大致上同意審計署對收取圖書館費用的意見和建議。

5.23 庫務署署長支持第 5.20 段所載審計署的建議。

第 6 部分：公共圖書館服務其他可改善之處

6.1 本部分探討在提供公共圖書館服務方面其他可以改善的地方。

圖書館開放時間

6.2 確保公共圖書館的開放時間最能切合社會的需要和期望是十分重要的。根據《國際圖書館協會聯合會指引》，“為了盡可能讓公眾使用公共圖書館服務，公共圖書館必須在最方便的時間開放給在社區內生活、工作和學習的人使用”。

6.3 表十四顯示公共圖書館的每周開放時數。附錄 C 詳列各類型公共圖書館的開放時間。

表十四

公共圖書館每周開放時數

圖書館類型	每周開放時數	
	市區圖書館	新界區圖書館
香港中央圖書館	74	
主要圖書館和分區圖書館	61	60 或 62
小型圖書館	50	14 至 56
流動圖書館	42	42

資料來源：康文署的記錄

6.4 主要的圖書館服務，包括翻閱和外借圖書館資料，以及閱讀不能外借的圖書館資料(例如：報紙、期刊和參考資料)，只在圖書館開放時間內提供。部分圖書館服務，如透過互聯網預訂和續借圖書館資料、利用還書箱歸還圖書館資料等，可在圖書館開放時間以外提供。

對延長圖書館開放時間的需求

6.5 在香港，社會對延長圖書館開放時間有需求。根據一個在二零零二年完成的有關香港公共圖書館未來發展的顧問研究(見第7.3段)，市民要求圖書館

延長開放時間，香港公共圖書館可根據圖書館使用量，衡量延長開放時間所需支付的費用是否合理。

6.6 二零零六年六月，曾有立法會議員在會議上詢問政府會否：

- (a) 將各間公共圖書館的開放時間延長，以便市民在公眾假期及周末晚上使用圖書館服務；
- (b) 將各間公共圖書館的開放時間劃一為每周七天，每日12小時；及
- (c) 告知立法會實施上文第(a)及(b)項的措施所涉及的開支款額及人手。

6.7 民政事務局局長在回應時告知立法會：

- (a) 關於第6.6(a)及(b)段：
 - (i) 根據一個在二零零四年所做的調查，逾七成受訪的圖書館使用者對各區公共圖書館的開放時間感到滿意。康文署會密切留意公共圖書館的使用情況及市民的意見，以確保能適時檢討各圖書館的開放時間；及
 - (ii) 政府打算讓區議會參與管理部分地區設施，並建議在每個區議會轄下設立一個地區設施管理委員會，負責督導和監察地區設施的管理工作。根據這項建議，所有地區公共圖書館均會由地區設施管理委員會參與管理。該委員會可因應區內居民所需，提出改善地區公共圖書館服務的意見(包括開放時間)；及
- (b) 關於第6.6(c)段，公共圖書館若延長開放時間至一周七天及每天12小時，每年額外開支約需2億元，其中主要包括額外的基本員工費用和電費。

審計署的意見

有需要考慮延長圖書館開放時間以切合市民的期望

6.8 香港公共圖書館定期進行意見調查，收集市民對其服務的意見。最近一次調查在二零零四年進行。根據二零零四年意見調查的結果，71.5%的成年人讀者滿意現行的圖書館開放時間(見第6.7(a)(i)段)。不過，審計署注意到，市民對不同類型圖書館的滿意程度不盡相同，當中以小型圖書館最低(61.4%)，以中央圖書館最高(79.7%)。表十五顯示對圖書館現行開放時間的滿意程度。

表十五

對圖書館開放時間的滿意程度

	中央 圖書館	主要 圖書館	分區 圖書館	小型 圖書館	流動 圖書館	整體
滿意	79.7%	71.0%	72.9%	61.4%	62.0%	71.5%
普通	14.7%	19.2%	15.0%	24.4%	25.5%	17.5%
不滿意	4.9%	9.0%	11.3%	13.1%	11.3%	10.2%
無意見	0.8%	0.8%	0.7%	1.1%	1.2%	0.8%
總計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

資料來源：康文署的記錄

6.9 二零零四年意見調查的結果亦顯示，在改善服務的建議中，21.2% (所佔百分比為次高) 是關於延長開放時間的 (見表十六)。

表十六

改善圖書館服務的建議

建議	百分比 (註)
(a) 增加館藏	29.0%
(b) 延長開放時間	21.2%
(c) 提供更多坐位	16.5%
(d) 增加參考資料	14.6%
(e) 增加和提升電腦設施	10.6%

資料來源：康文署的記錄

註：只列出佔最高百分比的首五項建議。

6.10 表十五顯示，市民對部分圖書館的開放時間的滿意程度偏低，尤其是小型公共圖書館。如表十四及附錄 C 所示，小型圖書館的開放時間較主要／分區圖書館的為短。表十六亦顯示，市民期望延長圖書館開放時間。為切合市民的期望，康文署需要重新審慎研究延長圖書館開放時間的可行性及成本效益。

有需要評估延長圖書館開放時間的需求

6.11 顧問(見第6.5段)認為康文署應根據圖書館的使用量，衡量延長開放時間所需支付的費用是否合理。審計署注意到，康文署至今仍未進行任何有系統的評估，以評定公眾對各類型公共圖書館延長開放時間的需求，以及各類型公共圖書館延長開放時間後可達致的使用量。就此而言，審計署注意到區議會對圖書館開放時間甚為關注。民政事務局局長在二零零六年四月回應一項立法會提問時，曾提供一份明細表，臚列區議會就地區文康服務和設施提出的各項建議，而該等建議政府正在研究中。在該表列出的全部 195 項建議中，19 項(10%)與延長圖書館開放時間有關。審計署認為，就公眾對延長圖書館開放時間的需求，以及圖書館延長開放時間後可達致的使用量，康文署需要作出評估。在評估時，康文署需要考慮區議會的意見，以及延長開放時間的成本效益(見第 6.7(b) 段)。

審計署的建議

6.12 審計署建議康樂及文化事務署署長應：

- (a) 諮詢區議會，有系統地評估公眾對延長圖書館開放時間的需求，以及圖書館延長開放時間後可達致的使用量；及
- (b) 在制訂香港公共圖書館的策略計劃時，處理延長圖書館開放時間所引致在資源方面的影響(亦見第 7.14 段)。

當局的回應

6.13 康樂及文化事務署署長接納審計署的建議。他表示：

- (a) 關於第 6.12(a) 段，香港公共圖書館會考慮區議會的意見，有系統地評估公眾對延長圖書館開放時間的需求，以及圖書館延長開放時間後可達致的使用量。他又補充，前區域市政局公共圖書館曾於一九九九年年底，在轄下三間主要圖書館和四間分區圖書館試

行延長平日開放時間兩小時(由晚上8時至晚上10時)。結果顯示，期間圖書館設施的使用率偏低，只學生自修室除外。有鑑於此，圖書館開放時間維持不變；及

- (b) 關於第6.12(b)段，在制訂策略計劃時，香港公共圖書館會從資源管理角度處理有關事宜。值得注意的是，根據區議會參與管理地區文康設施的先導計劃，西貢區議會已同意撥出額外資源，在兩間分區圖書館試行延長開放時間，為期六個月。

利用資訊科技改善服務

6.14 二零零二年的顧問研究(見第6.5段)特別指出，日後發展公共圖書館服務，善用資訊科技十分重要。如要進一步改善公共圖書館服務，便需探討如何有效利用資訊科技和其他新科技。

6.15 香港公共圖書館使用的資訊科技系統主要有三大類，分別是圖書館電腦系統、多媒體資訊系統和互聯網服務網絡，詳情如下：

- (a) 圖書館電腦系統是香港公共圖書館的核心資訊科技系統，用於保存登記讀者的記錄、採購和管理圖書館資料、檢索目錄，以及辦理借書手續。這個系統的網上處理功能，可讓讀者透過互聯網檢索、預訂和續借圖書館資料；
- (b) 多媒體資訊系統是一個數碼圖書館系統，可讓讀者在家中透過互聯網或透過公共圖書館內約600個工作站(見照片三)，索閱多種圖書館資料，包括數碼影像(舊報紙、照片、手稿等的影像)、錄音檔案、錄影節目和以實質媒體(如鐳射唱片、數碼影像光碟及唯讀光碟)儲存的資料；及
- (c) 互聯網服務網絡由超過1400個有寬頻連線的工作站(包括(b)項所述的600個工作站)組成，讀者可透過這個網絡使用互聯網、網上數據庫和唯讀光碟服務。常用的應用軟件(如文字處理及試算表軟件)，亦有提供。

照片三

公共圖書館的多媒體資訊系統工作站



資料來源：康文署的記錄

6.16 目前，香港公共圖書館正進行以下資訊科技項目：

- (a) 在選定的公共圖書館提供無線互聯網服務；
- (b) 接受以八達通卡（一種現金儲值卡）繳交各項圖書館收費；
- (c) 更換和改善圖書館電腦系統；及
- (d) 採用無線射頻識別技術。

審計署的意見

有需要繼續探討如何利用新科技改善服務

6.17 審計署認為，利用資訊科技有助提高公共圖書館服務的效率和效益。這次審查所發現有待改善的地方，很多都可經由多利用資訊科技來解決問題。

6.18 舉例來說，接受八達通卡（見第 6.16(b) 段）可方便讀者繳交各項圖書館收費，免卻第 5 部分所述追討收費的種種問題；更換和改善圖書館電腦系統亦可幫助解決第 4 部分所述處理新圖書館資料的一些問題。如第 2.24 段所述，康文署已獲立法會批准撥款推行一個採用無線射頻識別技術的試驗計劃。

有需要善用電郵通知書

6.19 表十七載列圖書館最常向讀者發出的各類通知書。在2005-06年度，香港公共圖書館發出這些通知書所涉及的郵費達 175 萬元。

表十七

最常向圖書館讀者發出的各類通知書

通知書	目的	發出日期	是否納入 電郵通知書服務
第一次過期通知	通知讀者某項外借資料已經過期	到期日之後 15 天	是
第二次過期通知		到期日之後 29 天	是
最後過期通知		到期日之後 45 天 (二零零七年一月以前為 120 天)	否
繳費通知	通知讀者仍未繳付某項圖書館費用	有關圖書館資料到期日或徵收費用當日之後 45 天 (二零零七年一月以前為 180 天)	否
預約待取通知書	通知讀者可提取某項預約資料	可提取資料時	是
預約取消通知書	在預約期滿時通知讀者預約已被取消	取消預約時	是

資料來源：康文署的記錄

6.20 香港公共圖書館自二零零三年年初起提供電郵通知書服務。如表十七所示，該項服務適用於四類通知書。如讀者已登記使用該項服務，他會以電子郵件而非派遞的郵件收取通知書。電郵節省郵費、可即時傳送和更加環保。

6.21 審計署注意到，在向讀者發出通知書方面有下列可改善之處：

- (a) **增加使用電郵的讀者人數** 截至二零零六年十一月，已登記使用電郵通知書服務的讀者有 125 000 人 (只佔全部 340 萬名登記讀者的 3.7%)。雖然現時電郵已甚為普及 (註 9)，但電郵通知書服務的使用率卻偏低。香港公共圖書館需要進一步推廣使用電郵通知書；
- (b) **發出電郵提示** 目前，讀者在外借資料過期未還時才會收到電郵通知書，香港公共圖書館不會在外借資料到期前發出電郵通知書提醒讀者。香港公共圖書館可考慮發出電郵通知書 (例如在外借資料到期之前一日)，提醒有關讀者歸還該等資料。這將有助減少過期未還的圖書館資料數目。為進一步改善客戶服務，可提醒讀者在網上續借資料；及
- (c) **採用其他通知方法** 除了電子郵件，短訊服務 (註 10) 亦廣泛使用。以短訊服務發出圖書館通知書可提高香港公共圖書館的服務質素。香港公共圖書館可探討這做法的可行性及成本效益。

有需要推廣使用自助借書終端機

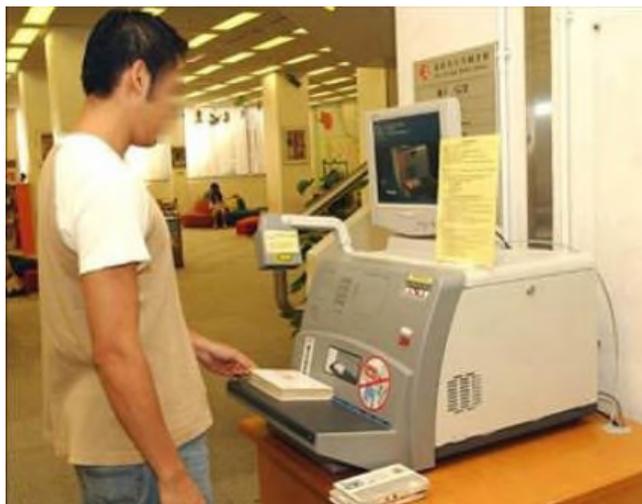
6.22 圖書館讀者可利用自助借書終端機 (見照片四) 自行外借或續借圖書館資料。終端機使用方便，有助減輕書籍借還處的沉重工作量，特別是繁忙時間的工作量。現時有 53 間公共圖書館安裝了 132 部自助借書終端機。

註 9：政府統計處曾於二零零六年就資訊科技的使用情況和普及程度進行統計調查，結果顯示，在 10 歲或以上的市民當中，曾於調查前 12 個月使用互聯網服務的有 380 萬人。

註 10：短訊服務是應用於流動電話及手提個人電腦等其他流動通訊器材的服務。

照片四

安裝於公共圖書館內的自助借書終端機



資料來源：康文署的記錄

6.23 二零零六年，利用自助借書終端機處理(包括外借及續借)圖書館資料的項數只佔有關圖書館處理資料的總項數約12%。香港公共圖書館表示，自助借書終端機使用率偏低。審計署認為香港公共圖書館需要進一步推廣使用自助借書終端機。

審計署的建議

6.24 審計署建議 康樂及文化事務署署長應：

- (a) 定期檢討香港公共圖書館現有的資訊科技的應用是否合適，並繼續探討如何利用新興科技(例如無線射頻識別技術)來改善公共圖書館服務；
- (b) 進一步推廣使用電郵通知書服務；
- (c) 考慮在外借圖書館資料到期之前稍早發出電郵，提醒讀者歸還資料；
- (d) 研究利用短訊服務發出圖書館通知書的可行性和成本效益；及
- (e) 進一步推廣使用自助借書終端機。

當局的回應

6.25 康樂及文化事務署署長接納審計署提出的建議。他表示：

- (a) 關於第6.24(a)段，香港公共圖書館會繼續探討如何利用新科技，例如無線射頻識別技術和八達通卡，以提升公共圖書館的服務。香港公共圖書館會在二零零七年下半年接受以八達通卡繳交各項圖書館收費。香港公共圖書館亦已獲得撥款，會在二零一零年圖書館電腦系統更換之後試行採用無線射頻識別技術；
- (b) 關於第6.24(b)段，香港公共圖書館會進一步推廣使用電郵通知書服務；
- (c) 關於第6.24(c)段，如技術上可行，香港公共圖書館會考慮發出電郵，提醒讀者在到期日前歸還外借資料；
- (d) 關於第6.24(d)段，香港公共圖書館會在稍後更換圖書館電腦系統時進行研究，評估可否讓讀者選用建議的付款增值服務，以短訊形式接收圖書館通知書；及
- (e) 關於第6.24(e)段，香港公共圖書館一直有推廣使用自助借書終端機，在假日圖書館使用率預計偏高時，更會積極推廣。

第 7 部分：策略性規劃和服務表現管理

7.1 本部分探討香港公共圖書館的策略性規劃和服務表現管理。

策略性規劃的重要性

7.2 規劃和制訂政策是公共圖書館管理的必需部分。《國際圖書館協會聯合會指引》強調規劃十分重要，並且有需要制訂策略計劃和運作方案，詳情載於附錄 D。

為公共圖書館服務制訂策略計劃

二零零二年香港公共圖書館未來發展的顧問研究

7.3 二零零一年十一月，康文署委聘顧問就香港公共圖書館的未來發展進行研究。顧問研究於二零零二年十二月完成，其報告建議制訂一份策略計劃，包含使命的陳述，以及下列五個主要服務範疇的目標：

- (a) 服務社會；
- (b) 支援終身學習；
- (c) 向大眾推廣文化；
- (d) 善用資訊科技；及
- (e) 提供資源增值服務。

7.4 顧問研究報告提出了多項建議，包括建議香港公共圖書館應：

- (a) 擬備一份策略計劃，並把計劃上載香港公共圖書館網站作公眾諮詢；及
- (b) 就第 7.3 段所述的五個主要服務範疇，擬備一份五年計劃和一份周年業務計劃。

二零零二年香港公共圖書館帳目審查

7.5 審計署在二零零二年進行帳目審查(見第 1.7 段)時，二零零二年顧問研究尚未完成。審計署在二零零二年十月發表的報告中，建議康樂及文化事務署署長應：

- (a) 在制訂下一份策略計劃時，確保公共圖書館服務的目標切合社會的需求；及
- (b) 制訂運作方案，確保公共圖書館服務能專注於落實策略計劃所訂定的優先項目。

7.6 康樂及文化事務署署長在回應時表示：

- (a) 康文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；及
- (b) 康文署會就公共圖書館的未來發展制訂策略計劃，並會因應二零零二年顧問研究的建議制訂運作方案，以便落實策略計劃所訂定的優先項目。

7.7 二零零二年十二月，康文署向立法會民政事務委員會提交文件，匯報了二零零二年顧問研究的結果及建議。該文件表明，政府為公共圖書館制訂策略計劃時，定會考慮二零零二年顧問研究的結果及建議、員工及公眾人士提出的意見，以及其他相關因素。

文化委員會政策建議報告

7.8 二零零三年四月，文化委員會（註11）向政府提交《文化委員會政策建議報告》，就有關香港長遠文化發展的多個範疇，包括公共圖書館服務，提出政策建議。

圖書館委員會的報告

7.9 為了跟進文化委員會有關圖書館服務和設施的建議，以及二零零二年顧問研究的建議（見第7.3及7.4段），政府於二零零四年十一月成立圖書館委員會，任期兩年。該委員會專責協助民政事務局局長制訂香港公共圖書館服務及設施的發展策略和計劃，以及進一步反映公眾意見，加強社區合作和伙伴關係。

註 11：文化委員會於二零零零年四月成立，是一個高層次的諮詢組織，負責就文化政策及資源調配的優先次序，向政府提出建議。文化委員會向政府提交《文化委員會政策建議報告》後便解散。

7.10 截至二零零六年十二月，圖書館委員會仍為《香港公共圖書館服務及設施建議報告》定稿，以便提交民政事務局局長。報告的擬稿提出多項改善香港公共圖書館運作和管理制度的建議，務求提高對公眾的問責和社區的參與程度。鑑於區議會即將參與區內圖書館的管理（見第1.8段），委員會建議成立公共圖書館整體發展策略諮詢委員會，主要負責就如何以最佳的方法達成香港公共圖書館在廣義“文化”層次（而非“地方社區服務”層次）的使命，向政府提出建議。報告擬稿亦強調康文署需要制訂策略計劃，供建議成立的諮詢委員會考慮。

審計署的意見

有需要從速制訂和公布策略計劃

7.11 一向以來，康文署都明白有需要為公共圖書館服務的發展制訂策略計劃。不過，為香港公共圖書館制訂策略計劃的過程相當緩慢（見第7.8至7.10段）。康文署於二零零零年一月成立，至今已有七年，但仍未為香港公共圖書館制訂和公布正式的策略計劃。圖書館委員會在最新（截至二零零六年十二月）的報告擬稿中，再次強調康文署需要制訂策略計劃。審計署認為，康文署需要優先為公共圖書館制訂和公布正式的策略計劃。

有需要考慮區議會即將參與管理公共圖書館的因素

7.12 區議會即將參與管理公共圖書館，預期香港的公共圖書館系統將會出現重大變化。社區對公共圖書館服務的需求日益殷切，是圖書館管理層急須解決的問題。有鑑於此，康文署需要制訂正式的策略計劃，以便香港公共圖書館能更有效地應付這個重大轉變。

有需要實行策略性資源管理

7.13 審計署在第6部分重點講述公共圖書館服務可改善之處，以滿足市民日漸提高的期望（例如延長圖書館開放時間），以及利用最新科技管理圖書館（例如使用互聯網及無線射頻識別技術）。不過，這些改善措施或會帶來重大的財政影響（見第6.7(b)及6.18段）。審計署認為，康文署在為香港公共圖書館制訂策略計劃時，應處理公共圖書館需要進一步改善服務（包括延長圖書館開放時間和引入無線射頻識別技術）這個問題。

審計署的建議

7.14 審計署建議 康樂及文化事務署署長應：

- (a) 優先為香港公共圖書館制訂和公布策略計劃；及
- (b) 在為香港公共圖書館制訂策略計劃時：
 - (i) 考慮區議會即將參與管理公共圖書館這個因素；及
 - (ii) 處理公共圖書館需要進一步改善服務這個問題。

當局的回應

7.15 康樂及文化事務署署長接納審計署的建議。他表示：

- (a) 香港公共圖書館在制訂策略計劃時，會同時考慮最新人口統計所顯示的最新人口變化、引入無線射頻識別技術、區議會參與管理公共圖書館，以及已提出的公共圖書館服務需要進一步改善的地方；及
- (b) 關於圖書館服務的發展，包括館藏的發展政策、資訊科技的應用、推廣閱讀風氣、與地方社區合作推動圖書館服務，以及香港中央圖書館的角色，圖書館委員會(見第7.10段)已予以檢討並提出建議。委員會的建議報告獲正式接納後，康文署便會制訂香港公共圖書館的策略發展計劃。

服務表現管理

7.16 根據《國際圖書館協會聯合會指引》，公共圖書館必須備存有關服務表現的可靠資料，才能評估和提高圖書館服務的效率、效益和質素。《國際圖書館協會聯合會指引》建議，為評估和監察公共圖書館服務是否達到目標，可使用以下的主要服務表現指標：

- (a) 資源指標；
- (b) 使用量指標；
- (c) 人力資源指標；
- (d) 成本指標；

- (e) 質量指標；及
- (f) 對照指標。

附錄 E 列舉了這些主要服務表現指標的例子。

審計署的意見

有需要制訂更多有用的主要服務表現指標

7.17 審計署在二零零二年進行帳目審查時，注意到康文署僅採用《國際圖書館協會聯合會指引》所建議的部分主要服務表現指標。對於審計署建議康文署制訂更多有用的服務表現指標，康樂及文化事務署署長回應時表示，康文署會參照《國際圖書館協會聯合會指引》和二零零二年顧問研究的建議，制訂有用的主要服務表現指標。

7.18 目前，香港公共圖書館採用一套服務表現指標，並定期就這些指標收集統計資料。康文署在二零零零至二零零六年的管制人員報告中所公布的主要服務表現指標，載於附錄 F。審計署注意到，這些主要服務表現指標大多數屬於資源／使用量指標，並無成本指標（例如單位成本）、質量指標（例如讀者的滿意程度調查），以及對照指標（例如與可供對照的圖書館服務互相比較的資料）。

審計署的建議

7.19 審計署建議康樂及文化事務署署長，應考慮在管制人員報告內加入更多有用的主要服務表現指標（例如《國際圖書館協會聯合會指引》所建議的指標），藉此加強服務表現的管理和匯報。

當局的回應

7.20 康樂及文化事務署署長接納審計署的建議。他表示，香港公共圖書館是在參考了《國際圖書館協會聯合會指引》所訂的主要服務表現指標後，才修訂 2007-08 年度管制人員報告內有關圖書館服務的部分。

7.21 財經事務及庫務局局長大致上同意審計署有關衡量服務表現的意見和建議。他表示會提醒康文署在擬備 2008-09 年度的預算草案時，按照審計署的建議考慮修訂服務表現指標。

圖書館已經或計劃把無線射頻識別技術應用於圖書館管理的例子

中國

- (a) **深圳** 在二零零六年七月啟用的深圳圖書館是中國最先採用無線射頻識別技術的圖書館。無線射頻識別技術可幫助確保讀者有效率地使用圖書館，並可加強防盜；
- (b) **香港** 香港大學計劃於二零零七年夏季在轄下圖書館使用無線射頻識別系統，是香港首間應用無線射頻識別技術的大學圖書館。港大採用的無線射頻識別系統將會自動執行各項圖書館程序，包括借書、點算館藏和發出通知書提醒讀者交還外借書籍，圖書館因而可以減省人手；

海外

- (c) **新加坡** 新加坡公共圖書館已於一九九九年使用無線射頻識別系統。新加坡是全球率先把無線射頻識別技術應用於公共圖書館系統的國家之一。新加坡利用無線射頻識別系統管理圖書館，成效卓著。舉例來說，無線射頻識別系統有助大幅減少圖書館點算館藏的時間。現時，每間圖書館均可在一夜之間點算全部館藏。以往採用條碼技術時，圖書館須閉館兩至三天點算館藏，無線射頻識別技術亦令圖書館易於點查藏書，以及找出和查核不知所終或擺放錯誤的書籍；
- (d) **美國** 最近一項市場調查顯示，在美國，約有 60 間圖書館 (擁有大概 1 000 萬本書) 採用無線射頻識別技術；
- (e) **荷蘭** 自二零零五年起，阿姆斯特丹公共圖書館 (Amsterdam Public Library) 及其 25 間分館利用無線射頻識別技術，管理圖書館的運作和改善館藏記錄系統；及
- (f) **德國** 二零零六年，慕尼黑及漢堡所有公共圖書館開始推行無線射頻識別系統。

資料來源：審計署的研究

附錄 B
(參閱第3.13及3.16(c) 段)

為天水圍新圖書館所購置圖書館資料的例子
(二零零六年十一月)

編號	購置日期 (註)	書名	數量 (元)	金額
與使用個人電腦有關的書籍				
1	2005年2月	Microsoft Windows server 2003 administrator's companion	1	414.89
2	2005年9月	Linux Beginner 2005	1	40.14
3	2006年4月	Office 2003 入門與應用	2	128.94
4	2006年5月	Access 2003：精選教材隨手翻	1	24.18
5	2006年6月	Excel 2003：精選教材隨手翻	1	24.18
6	2006年6月	PowerPoint 2003：精選教材隨手翻	1	24.18
7	2006年6月	Word 2003：精選教材隨手翻	1	24.18
8	2006年6月	舞動 Office 2003 入門中文版	1	64.47
9	2006年6月	Outlook 2003 快學快用手冊	1	26.73
10	2006年6月	Windows Server 2003 企業伺服器建構與管理實務	3	249.81
11	2006年6月	Access 2003 學習導引手冊	2	131.62
12	2006年6月	Excel 2003 實戰手冊	3	193.41
13	2006年6月	Microsoft Word 2003 使用手冊	10	658.10
14	2006年7月	PowerPoint 2003 學習導引手冊	1	61.78
15	2006年7月	Microsoft PowerPoint 2003 使用手冊	6	362.64
16	2006年7月	Excel 2003 商用範例實作：財會、管理、 分析、理財	3	217.59
17	2006年7月	Microsoft Office 2003 非常easy	3	233.70
18	2006年7月	Microsoft Access 2003 使用手冊	6	394.86
19	2006年8月	Microsoft Excel 2003 使用手冊	6	394.86
20	2006年9月	Excel 2003 學習導引手冊	2	131.62
21	2006年9月	Office 2003 學習導引手冊	2	150.42
22	2006年9月	Excel 2003 完整學習與實務應用大全	2	150.42
與證券市場分析有關的書籍				
23	2005年9月	2005 投資通勝	1	42.84
24	2006年6月	香港股票指南 2005-2006 上冊：藍籌、 紅籌、國企	3	178.65
25	2006年6月	香港股票指南 2005-2006 下冊：主版上市公司	3	178.65
26	2006年7月	2006 投資通勝	2	85.68

資料來源：康文署的記錄

註：天水圍新圖書館計劃於二零一一年啟用。

附錄 C
(參閱第 6.3 及 6.10 段)

各類型公共圖書館的開放時間

市區圖書館		新界區圖書館	
香港中央圖書館 (每周 74 小時)		/	
星期一至星期日 (星期三除外)	上午十時至晚上九時		
星期三	下午一時至晚上九時		
公眾假期	上午十時至晚上七時		
主要／分區圖書館 (每周 61 小時)		主要／分區圖書館 (每周 62 小時) (註 1)	
星期一至星期四	上午十時至晚上七時	星期一至星期五 (星期一或星期四 的休息日除外)	上午九時至晚上八時
星期五	上午十時至晚上九時		
星期六、日及 公眾假期	上午十時至下午五時	星期六	上午九時至晚上七時
		星期日及公眾假期	上午九時至下午五時
小型圖書館 (每周 50 小時)		小型圖書館 (每周 39 小時) (註 2)	
星期一至星期三	上午十時至晚上七時	星期一、三、六	上午十時至下午一時 下午二時至下午六時
星期四	休息	星期四	休息
星期五	上午十時至晚上七時	星期二及星期五	下午一時至晚上八時
星期六及星期日	上午十時至下午五時	星期日及公眾假期	上午九時至下午一時
公眾假期	上午十時至下午一時		
流動圖書館 (每周 42 小時)		流動圖書館 (每周 42 小時)	
星期一至星期六	上午十時至下午一時 下午二時至下午六時	星期一至星期六	上午十時至下午一時 下午二時至下午六時
星期日及公眾假期	休息	星期日及公眾假期	休息

資料來源：康文署的記錄

註 1：長洲公共圖書館為分區圖書館，開放時間稍有不同，每周共開放60小時。

註 2：在11間小型圖書館中，表載開放時間適用於其中3間，其餘8間的開放時間不同，每周由 14 小時至 56 小時不等。

公共圖書館規劃及政策發展指引

根據《國際圖書館協會聯合會指引》：

- (a) 規劃應做到以下幾點：
 - (i) 公共圖書館能回應社會的需求；
 - (ii) 公共圖書館的管治組織、管理層和職員了解公共圖書館追求的目標；
 - (iii) 以具效益及負責任的態度運用公帑；及
 - (iv) 公共圖書館能有效應付轉變；
- (b) 應聯同管治及撥款組織、圖書館職員，以及實際的和可能的使用者一起展開規劃工作；
- (c) 策略計劃必須以使用者為本，並應包括以下各個主要項目：
 - (i) 檢討成績；
 - (ii) 研究需求所在；
 - (iii) 定出優先項目和目標；
 - (iv) 制訂實現目標的策略；
 - (v) 找出實現目標的主要因素；
 - (vi) 計算所需的財政預算；
 - (vii) 調配資源以期達到最佳服務表現；
 - (viii) 衡量和評估投入的資源和服務表現成果；及
 - (ix) 重新評估需求和政策；
- (d) 必須制訂運作方案，確保公共圖書館的活動能專注於落實策略計劃所訂定的優先項目和目標；及
- (e) 策略及運作方案均須經過制訂、記錄，以及採納。

資料來源：二零零一年公布的《國際圖書館協會聯合會指引》

公共圖書館服務主要服務表現指標的例子

資源指標	人均館藏量
	人均終端機／個人電腦數目
	人均聯機公眾檢索電腦數目
使用量指標	登記讀者人數佔人口的百分率
	人均外借次數
	按圖書館資料數量計算的平均外借次數
	按圖書館開放時數計算的平均外借次數
	人均前往圖書館次數
	人均參考資料查詢次數
	取得電子媒體資料和其他非印刷資料的次數
人力資源指標	等同全職人員與人口的比率
	專業人員與人口的比率
成本指標	功能、服務及活動的單位成本
	按功能計算的職員成本，例如處理書籍和舉辦活動
	按人口、登記讀者人數、使用者人次和圖書館數目計算的平均成本
質量指標	圖書館使用者的滿意程度調查
	滿意查詢結果的次數
對照指標	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的統計數據

資料來源：二零零一年公布的《國際圖書館協會聯合會指引》

附錄 F
(參閱第 7.18 段)

香港公共圖書館的主要服務表現指標
(二零零零至二零零六年)

	2000 年	2001 年	2002 年	2003 年	2004 年	2005 年	2006 年
現有書籍和視聽資料 (百萬項)	8.3	9.4	9.6	10.2	11.1	11.6	11.9
按人均計算的圖書館 館藏	1.3	1.4	1.4	1.5	1.6	1.7	1.7
外借圖書館資料 (百萬項)	34.5	42.5	53.3	58.6	62.1	61.0	61.3
登記讀者 (百萬名)	2.5	2.5	2.8	3.0	3.1	3.3	3.4
按每名登記讀者計算 的外借圖書館資料	13.9	16.7	19.2	19.8	19.8	18.5	17.8
按人均計算的外借圖 書館資料	5.2	6.3	7.9	8.5	9.1	8.8	8.8
登記讀者人數佔人口 的百分率 (%)	37.3	37.8	40.9	43.1	45.9	47.6	49.2
處理的查詢 (百萬宗)	1.1	2.6	3.8	3.9	4.0	4.1	4.1
按人均計算的查詢	0.2	0.4	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
推廣活動 (千次)	14.8	17.6	17.5	15.2	17.0	18.5	18.9
圖書館數目	67	69	69	70	72	74	76

資料來源：康文署的管制人員報告