

第 3 章

香港特别行政区政府

政府一般收入帐目

政府总部

民政事务局

政府部门

康乐及文化事务署

香港公共图书馆

香港审计署
二零零二年十月十五日

声明

此简体版本只供网上阅览或下载。
如内容与繁体版本有任何差别，概以繁体版本为准。

香港公共图书馆

目 录

	段数
撮要及主要审计结果	
第 1 部分：引言	
背景	1. 1
香港公共图书馆	1. 2 - 1. 7
近期发展	1. 8 - 1. 9
帐目审查	1. 10 - 1. 11
当局的整体回应	1. 12
第 2 部分：公共图书馆服务的管理	
公共图书馆服务的策略性规划	2. 1
全面检讨公共图书馆服务	2. 2
规划及评估公共图书馆服务	2. 3 - 2. 5
审计署对规划及评估公共图书馆服务的意见	2. 6 - 2. 12
审计署对规划及评估公共图书馆服务的建议	2. 13
当局的回应	2. 14 - 2. 15
第 3 部分：添置图书馆馆藏	
图书馆馆藏大幅增加	3. 1
图书馆馆藏的基本原则	3. 2
采购图书馆资料	3. 3 - 3. 6
审计署对采购图书馆资料的意见	3. 7 - 3. 14
审计署对采购图书馆资料的建议	3. 15
当局的回应	3. 16
平装书籍封面过胶	3. 17 - 3. 18
审计署对平装书籍封面过胶的意见	3. 19 - 3. 20
审计署对平装书籍封面过胶的建议	3. 21
当局的回应	3. 22 - 3. 23
捐赠图书馆资料	3. 24
审计署对捐赠图书馆资料的意见	3. 25
审计署对捐赠图书馆资料的建议	3. 26
当局的回应	3. 27

目 录 (续)

	段数
第 4 部分：管理图书馆馆藏	
在图书馆自动化系统建立收藏记录	4. 1
图书馆自动化系统收藏记录显示的状态	4. 2 - 4. 4
正在处理和正在整理的图书馆资料	4. 5
审计署对正在处理的图书馆资料的意见	4. 6 - 4. 8
审计署对正在处理的图书馆资料的建议	4. 9
当局的回应	4. 10
审计署对正在整理的图书馆资料的意见	4. 11 - 4. 13
审计署对正在整理的图书馆资料的建议	4. 14
当局的回应	4. 15
纳入闭架书库的备用馆藏	4. 16 - 4. 17
未能供市民检索的图书馆资料	4. 18
审计署对未能供市民检索的图书馆资料的意见	4. 19 - 4. 30
审计署对未能供市民检索的图书馆资料的建议	4. 31
当局的回应	4. 32 - 4. 33
不能再供使用的图书馆资料	4. 34 - 4. 35
审计署对不能再供使用的图书馆资料的意见	4. 36 - 4. 41
审计署对不能再供使用的图书馆资料的建议	4. 42
当局的回应	4. 43
不知所终的图书馆资料	4. 44
审计署对不知所终的图书馆资料的意见	4. 45 - 4. 50
审计署对不知所终的图书馆资料的建议	4. 51
当局的回应	4. 52 - 4. 53
第 5 部分：改善公共图书馆服务	
外借服务	5. 1
发出逾期通知	5. 2
审计署对发出逾期通知的意见	5. 3
审计署对发出逾期通知的建议	5. 4
当局的回应	5. 5
流动图书馆	5. 6
审计署对流动图书馆的意见	5. 7 - 5. 9
审计署对流动图书馆的建议	5. 10
当局的回应	5. 11

目 录 (续)

	段数
推广活动	5. 12
审计署对推广活动的意见	5. 13 - 5. 14
审计署对推广活动的建议	5. 15
当局的回应	5. 16
图书馆资料归还服务	5. 17
审计署对图书馆资料归还服务的意见	5. 18
审计署对图书馆资料归还服务的建议	5. 19
当局的回应	5. 20 - 5. 21
附录A：图书馆及发展科的组织图(截至二零零二年三月三十一日)	
附录B：在一九九零年至二零零一年期间公共图书馆的数目	
附录C：在一九九零年至二零零一年期间香港公共图书馆借出图书馆资料的数量	
附录D：改善公共图书馆服务的措施	
附录E：香港公共图书馆未来发展的顾问研究职权范围	
附录F：在一九九七年至二零零一年期间香港公共图书馆的服务表现	
附录G：在一九九零年至二零零一年期间香港公共图书馆的馆藏	
附录H：二零零一年外借书籍的借用率	
附录I：积压在采编组仍未处理的捐赠图书馆资料	
附录J：推出图书馆资料供市民使用的程序	
附录K：备用书库	
附录L：截至二零零二年一月十日有大量图书馆资料未能供市民检索的小型图书馆 在二零零零年一月一日至二零零一年十二月三十一日期间的馆藏增长	
附录M：二零零一年不能再供使用的图书馆资料注销率偏高的公共图书馆	
附录N：二零零一年十一月流动图书车的汽车司机空闲时间	
附录O：中文版从略	

香港公共图书馆

撮要及主要审计结果

引言

A. 根据《公众卫生及市政条例》的规定，康乐及文化事务署(康乐文化署)负责提供香港的公共图书馆服务。截至二零零一年年底，香港共有69所公共图书馆(下称《香港公共图书馆》)。提供公共图书馆服务的成本费用，在2001 - 02年度为7.13亿元，在2002 - 03年度预计会增至7.35亿元(第1.1及1.4段)。

帐目审查

B. 审计署进行审查，以研究：(a) 康乐文化署在管理公共图书馆服务的节省程度、工作效率和效益，以及(b) 香港公共图书馆的馆藏是否管理得宜(第1.10段)。审计结果撮述于下文C至P段。

公共图书馆服务的管理

C. **有需要确保切合社会的需求** 审计署发现，康乐文化署现正就香港公共图书馆的未来发展制订新的策略性计划。审计署认为，在制订策略性计划时，康乐文化署必须确保公共图书馆服务的目标切合社会的需求(第2.7段)。

D. **有需要制订更有效用的服务表现指标** 根据国际指引，公共图书馆可采用若干主要的服务表现指标来衡量其服务表现。审计署发现，康乐文化署并未制订足够的服务表现指标，以全面衡量香港公共图书馆的服务表现。审计署认为，香港公共图书馆有需要参照国际指引，制订更有效用的服务表现指标。此外，香港公共图书馆需要制订更多服务表现指标，以衡量职员在不同阶段处理及整理图书馆资料的工作效率(第2.10至2.12段)。

添置图书馆馆藏

E. **有需要检讨采购数量目标** 香港公共图书馆的其中一个采购目标，是每年至少添购70万项图书馆资料，以期达致在二零零七年为每人平均提供两项图书馆资料的目标。审计署发现，碍于香港公共图书馆地方不足，康乐文化署如继续按上述目标采购图书馆资料，个别公共图书馆可能无法容纳日益增加的馆藏。审计署认为康乐文化署应检讨这项采购数量目标。此外，香港公共图书馆的另一目标，是达致80%

为中文书籍与20%为英文书籍的馆藏比例。审计署发现，截至二零零一年十二月三十一日，在香港公共图书馆外借书籍中，73%为中文书籍，27%为英文书籍，而在二零零一年，香港公共图书馆借出的中英文书籍的比率为86%和14%。在该年内，中文外借书籍的借用率是英文外借书籍的2.19倍。审计署认为，在修订香港公共图书馆的图书馆资料采购政策时，康乐文化署应考虑香港公共图书馆馆藏在使用情况上的明显差异，把中英文外借书籍的馆藏比例维持在最适当的水平，以期更能切合社会的需要(第3.7至3.12段)。

F. 有需要提供更有用的管理资讯 审计署发现，图书馆自动化系统未能即时提供在特定期间及近期有关图书馆资料使用情况的统计数字，以协助香港公共图书馆评估需否采购图书馆资料，以及在多大程度上能切合读者当前的需求。审计署认为，有关图书馆资料使用情况的统计数字，对日后作出选购决定十分有用(第3.14段)。

G. 有需要监察书籍封面过胶服务的表现 惩教署为香港公共图书馆提供书籍封面过胶服务。根据合约的条款，惩教署应在接收康乐文化署采编组的书籍后四个星期内，把完成封面过胶的书籍直接送往各公共图书馆。然而，审计署发现，在惩教署接收的图书馆平装书籍中，99%需要超过指定的四个星期时间过胶，导致康乐文化署延迟把新书上架供市民使用。审计署认为，康乐文化署需要监察惩教署在书籍封面过胶服务方面的表现(第3.17至3.20段)。

H. 有需要尽快推出捐赠的图书馆资料供市民使用 香港公共图书馆不时会收到外间捐赠的图书馆资料。审计署发现，由于在过去数年捐赠资料骤增，而采编组又没有一组人员专责处理捐赠的图书馆资料，积压在采编组仍未处理的捐赠图书馆资料，由一九九九年十二月的一百二十四项增至二零零一年十二月的一百五十项，增幅达21%。审计署认为康乐文化署需要采取行动，清理积压在采编组仍未处理的捐赠图书馆资料，以便尽快推出供市民使用(第3.24及3.25段)。

管理图书馆馆藏

I. 有需要增加处理和整理图书馆资料的运作效率 审计署发现，部分新图书馆资料需要颇长的处理和整理时间。审计署认为，康乐文化署需要就处理和整理为现有公共图书馆购置的新图书馆资料订定目标处理和整理时间，以便衡量这方面的运作效率，并需要密切监察拟设的新图书馆建立馆藏的进展，以确保尽快推出新图书馆资料供市民使用(第4.6至4.13段)。

J. 有需要尽快推出未能检索的图书馆资料供市民使用 碍于公共图书馆地方有限，有些备用馆藏存放在备用书库。审计署发现，由于这些备用馆藏没有系统地存放在备用书库，所以市民未能利用联机公众检索目录搜寻这些图书馆资料。截至

二零零二年一月，总值估计达6,580万元的952 479 项图书馆资料（占香港公共图书馆馆藏的10%）未能供市民检索。审计署认为，康乐文化署需要加强行动，务使所有图书馆资料都可以在联机公众检索目录搜寻得到，供市民使用。此外，为方便市民能快捷地提取备用馆藏，康乐文化署需要设立中央备用书库，有系统地存放这些资料。审计署亦发现，小型公共图书馆的馆藏大幅增加，令地方不足的情况更趋严重，以致这些小型图书馆有较高比率的图书馆资料未能供市民检索。审计署认为，康乐文化署需要考虑日后减少为这些小型图书馆添置图书馆资料，并须确保个别图书馆能容纳日益增加的馆藏。康乐文化署也需要审慎检讨香港公共图书馆馆藏的增长速度(第4.19至4.30段)。

K. 有需要密切监察注销不能再供使用的图书馆资料 审计署发现，除了逾期期刊外，有些图书馆资料在购买后不久已须注销。审计署认为，康乐文化署需要密切监察香港公共图书馆馆藏中新图书馆资料的注销情况。审计署也发现，二零零一年，某些公共图书馆注销不能再供使用的图书馆资料的比率达其馆藏的9% 至27%，较香港公共图书馆核准每年5% 的注销率为高。审计署认为，康乐文化署需要密切监察个别公共图书馆注销图书馆资料的情况，确保有需要和合理地注销这些资料(第4.36至4.41段)。

L. 有需要加强管理追寻中和运送过程中的图书馆资料 审计署发现，一些图书馆资料已追寻了一段颇长时间，或已有一段颇长时间在运送过程中。审计署认为，康乐文化署需要密切监察香港公共图书馆正在追寻的图书馆资料的情况，以及尽快找寻已有一段长时间在运送过程中的图书馆资料(第4.45至4.50段)。

改善公共图书馆服务

M. 发出电子逾期通知以节省开支 审计署发现，康乐文化署正在研究可否发出电子邮件给逾期尚未归还图书馆资料的读者，提醒他们归还逾期的图书馆资料。审计署认为使用电子逾期通知可节省开支(第5.3段)。

N. 有需要改善流动图书馆服务的成本效益 审计署发现，当流动图书车停留在服务点时，驾驶八辆流动图书车的汽车司机是闲置的。审计署认为目前雇用汽车司机纯粹负责驾驶流动图书车的安排并不符合成本效益，因此，康乐文化署需要考虑删除流动图书馆的汽车司机职位，改以非公务员合约雇用合资格人员，同时负责驾驶流动图书车和处理图书馆资料，每年可因而节省职工成本340 万元(第5.7 至5.9段)。

O. 有需要定期评估推广活动的成效及检讨市民对图书馆出版刊物的需求 审计署发现，除了部分电脑认知课程外，香港公共图书馆并没有在推广活动完毕后搜集

参加者的回应和意见。审计署认为，康乐文化署需要定期评估推广活动的成效，以确保这些活动切合社会的需要。此外，审计署又发现，截至二零零一年十二月三十一日，各公共图书馆共存放着64 838本仍未售出的图书馆出版刊物，总销售值为100万元。审计署认为康乐文化署需要在图书馆出版刊物付印前，审慎检讨市民对其出版刊物的需求，以免造成浪费(第5.13及5.14段)。

P. 有需要研究收回提供图书馆资料归还服务的成本 图书馆资料归还服务让登记读者可在香港任何一所公共图书馆归还所借的图书馆资料，康乐文化署自二零零一年十月起，委聘香港邮政署提供往来各所图书馆之间的运送服务。审计署发现，在二零零一年十月至二零零二年三月这六个月内，香港邮政署每月平均处理64万项资料，并每月向香港公共图书馆收取95万元服务费。审计署认为康乐文化署需要研究可否向读者征收费用，以收回提供图书馆资料归还服务的成本(第5.17及5.18段)。

审计署的建议

Q. 审计署提出下列各项主要建议，认为康乐及文化事务署署长应：

有需要确保切合社会的需求

- (a) 在制订康乐文化署有关发展香港公共图书馆服务的策略性计划时，确保公共图书馆服务的目标切合社会的需求(第2.13(a)段)；

有需要制订更有效用的服务表现指标

- (b) 特别参照国际指引和标准，制订更有效用的服务表现指标，以衡量香港公共图书馆的服务表现(第2.13(c)段)；
- (c) 制订服务表现目标，以衡量香港公共图书馆职员在处理和整理图书馆资料各个阶段的工作效率(第2.13(d)段)；

有需要检讨采购数量目标

- (d) 在修订香港公共图书馆的图书馆资料采购政策时，审慎检讨香港公共图书馆订立在二零零七年为每人平均提供两项图书馆资料的采购数量目标，以及确保中英文外借书籍的馆藏比例维持在最适当的水平(第3.15(a)段)；

有需要提供更有用的管理资讯

- (e) 在采购图书馆资料方面，利用特定期间及近期有关图书馆资料使用情况的统计数字，以协助香港公共图书馆采购更加物有所值的图书馆资料，务求切合读者当前的需求(第3.15(c)段)；

有需要监察书籍封面过胶服务的表现

- (f) 要求惩教署改善书籍封面过胶服务的效率，并监察惩教署在这方面的服务表现(第3. 21段)；

有需要尽快推出捐赠的图书馆资料供市民使用

- (g) 编订一个工作计划，清理积压在采编组仍未处理的捐赠图书馆资料，并应考虑把处理工作外判(第3. 26段)；

有需要增加处理和整理图书馆资料的运作效率

- (h) 就处理和整理为现有公共图书馆购置的新图书馆资料订定目标时间，并密切监察处理和整理新图书馆资料的工作，以确保尽快推出这些资料供市民使用(第4. 9(a)和(b)及4. 14(a)段)；

有需要尽快推出未能检索的图书馆资料供市民使用

- (i) 采取行动以确保所有图书馆资料都可在联机公众检索目录搜寻得到(第4. 31(a)段)；
- (j) 把图书馆资料未能供市民检索的时间减至最短，并制订表现监察机制，就推出这些资料供市民使用订定目标时间(第4. 31(b)段)；
- (k) 为香港公共图书馆设立中央备用书库，以有系统的方式把备用馆藏存放在书架上，以便能快捷地提取图书馆资料，供市民使用(第4. 31(d)段)；
- (l) 研究可否把小型图书馆的图书馆资料重新编配给其他公共图书馆，并考虑日后减少为这些小型图书馆添置图书馆资料(第4. 31(g)段)；
- (m) 审慎检讨香港公共图书馆馆藏的增长速度，以确保个别图书馆能容纳日益增加的馆藏(第4. 31(h)段)；

有需要密切监察注销不能再供使用的图书馆资料

- (n) 密切监察个别公共图书馆注销不能再供使用的图书馆资料的情况，确保有需要和合理地注销这些资料(第4. 42(b)段)；

有需要加强管理追寻中和运送过程中的图书馆资料

- (o) 密切监察香港公共图书馆正在追寻中的图书馆资料的情况，并尽快找寻已有一段长时间在运送过程中的图书馆资料(第4. 51(a)及(c)段)；

发出电子逾期通知以节省开支

(p) 向逾期尚未归还图书馆资料的读者发出电子逾期通知(第5.4段)；

有需要改善流动图书馆服务的成本效益

(q) 考虑删除流动图书馆汽车司机的职位，改以非公务员合约雇用合格人员，同时负责驾驶流动图书车和处理图书馆资料(第5.10段)；

有需要定期评估推广活动的成效及检讨市民对图书馆出版刊物的需求

(r) 定期评估香港公共图书馆举办推广活动的成效(第5.15(a)段)；

(s) 审慎检讨市民对香港公共图书馆出版刊物的需求，避免印刷过多数量，以尽量减低制作和发行这些刊物的费用(第5.15(c)段)；及

有需要研究收回提供图书馆资料归还服务的成本

(t) 研究可否向读者征收费用，以收回图书馆资料归还服务的成本(第5.19(a)段)。

当局的回应

R. 当局同意审计署所提出的各项建议。

第 1 部分：引言

背景

1.1 根据《公共卫生及市政条例》(第132章) 第105K条的规定，康乐及文化事务署(康乐文化署)负责提供香港的公共图书馆服务。康乐文化署由文化事务部和康乐事务部两个事务部组成，分别由一名副署长执掌。文化事务部辖下的图书馆及发展科则由一名助理署长掌管，负责监管本港所有公共图书馆。图书馆及发展科组织图(截至二零零二年三月三十一日)载于附录A。提供公共图书馆服务的成本费用，在2001 - 02年度为7.13亿元，在2002 - 03年度预计会增至7.35亿元。

香港公共图书馆

1.2 香港的公共图书馆体系称香港公共图书馆(注1)，旨在为市民提供免费的公共图书馆服务，藉以达致以下目的：

- (a) 满足社会人士对资讯、自学进修、终身学习和善用余暇方面的需求；及
- (b) 推广本港的阅读风气和文学艺术。

1.3 香港第一所公共图书馆，是一九六二年启用的大会堂公共图书馆。在公共图书馆成立初期，政府的首要工作是扩充公共图书馆的馆藏，以及确保图书馆设施能平均分布于港九各地。八十年代，政府有鉴于社会人士不断转变的需求，于是把重点放在提高图书馆服务的质素，因而致力改善图书馆的资讯和参考服务方面的设施、举办推广活动和设立一所专门的艺术图书馆(注2)。目前，香港公共图书馆在下列方面为市民提供服务，发挥重要的作用：

- (a) 作为资讯中心和获取知识的门槛，让市民可随意和快捷地得到有关各学科和其最新发展情况的资料；
- (b) 作为支援终身学习、自学进修和接受持续教育的有效工具，为不同教育程度的人士提供自我发展的途径，以及提高市民的知识水平；
- (c) 为市民的日常生活增添姿采，并为他们提供个人创作发展的机会；
- (d) 作为社区文化中心，举办均衡及以图书馆资源为本的活动，为不同年龄的人士提供资讯、娱乐和消遣；

注1：康乐文化署于二零零零年一月成立，其中一项职能是负责接掌两个前市政局所提供的公共图书馆服务。在合并两个前市政局的公共图书馆后，香港公共图书馆正式成立。

注2：艺术图书馆于一九九零年成立。该图书馆于二零零一年五月迁往香港中央图书馆，并发展为一所艺术资源中心。

(e) 作为推广本港阅读风气、文学艺术和文学研究的中心；及

(f) 作为消闲的好去处，让市民借取图书馆资料回家享用，善用余暇。

1.4 香港的公共图书馆由一九九零年的54 所增至二零零一年的69 所，增幅达28%（见附录B）。在这段期间，有16所大多位于租用楼宇且未达标准的图书馆都已迁建或扩充。截至二零零一年十二月三十一日，香港公共图书馆共设有69 所图书馆，计有：

(a) 61 所设于楼宇内的图书馆，包括香港中央图书馆(注3)、馆藏适合至大学毕业程度人士的五所主要图书馆、馆藏适合至大学程度人士的26 所分区图书馆，以及为辅助分区图书馆所提供图书馆服务的29 所小型图书馆；及

(b) 8 所流动图书馆，为人口稠密而尚未设立正式图书馆的地区和人口稀疏的偏远地区提供服务。

这69 所图书馆平均分布于港九各地，为不同年龄组别和社会各阶层人士提供便捷的图书馆服务。

1.5 香港公共图书馆提供林林总总的图书馆服务，包括免费借用图书馆资料、儿童图书馆、报纸和杂志，以及资讯和参考服务。其他图书馆设施包括学生自修室、电脑资讯中心 and 多媒体资源中心。截至二零零一年十二月三十一日，香港公共图书馆共有930 万项图书馆资料，其中包括840 万本书籍和90 万项视听资料。此外，香港公共图书馆订阅的本港和海外报纸和杂志逾5 600份。这些图书馆资料部分可以外借，部分则只供市民在公共图书馆内参阅。二零零一年，市民在公共图书馆借阅的图书馆资料共达4 250万项（见附录C）。

1.6 所有公共图书馆现已由一套中英双语兼容的图书馆自动化系统(注4)连结。在二零零二年六月是项审查工作完成时，这套系统已为超过1 200部终端机提供支援服务。这套系统可：

(a) 让读者：

(i) 经由其辖下的联机公众检索目录系统，查询图书馆馆藏的资料；

(ii) 在任何一所公共图书馆借阅和归还至多六项图书馆资料；及

注3： 香港中央图书馆于二零零一年五月十七日开放给市民使用，是香港目前最具规模的图书馆，并且是香港公共图书馆服务网络的枢纽。

注4： 为了向本港市民提供综合的图书馆服务，两个前市政局在一九九九年决定分阶段引入一套改良的电脑化系统，即图书馆自动化系统，以取代各自的电脑化图书馆系统。图书馆自动化系统的改良工作于一九九九年展开，并可望于二零零四年完成，预计的费用为1.228亿元。

(iii) 透过互联网或电话，续借和预订至多六项图书馆资料；及

(b) 让香港公共图书馆得以利用联机设施管理图书馆馆藏。

1.7 推广活动是图书馆服务的重要一环。香港公共图书馆透过定期举办教育和康乐活动，鼓励市民使用图书馆设施，培养市民终身阅读的习惯，以及提高市民免费获取最新资讯的能力。

近期发展

多媒体资讯系统

1.8 香港公共图书馆现正开发另一套名为多媒体资讯系统的电脑化系统，藉以利用数码科技，获取、贮存、保存和提供以数据形式发行的图书馆资料。这套系统所需的费用预计为1.436亿元，并订于二零零四年完成。这套系统初期会在香港中央图书馆推行，并会分阶段扩展至其他主要图书馆和分区图书馆。

改善公共图书馆服务的措施

1.9 香港公共图书馆自二零零零年一月一日成立以来，已推行若干改善措施，以增强作为支援市民终身学习和作为本港资讯中心的角色。有关这些措施的详情载于附录D。

帐目审查

1.10 基于上述背景，审计署就香港公共图书馆的管理进行审查。审查的目的是研究：

(a) 康乐文化署在管理公共图书馆服务的节省程度、工作效率和效益；及

(b) 香港公共图书馆的馆藏是否管理得宜。

1.11 审计署发现在多方面有可予改善的地方，并就有关问题提出若干建议。

当局的整体回应

1.12 财经事务及库务局局长大致支持审计署对增加公共图书馆服务成本效益和改善公共图书馆服务管理的建议。

第 2 部分：公共图书馆服务的管理

公共图书馆服务的策略性规划

2.1 在一九九九年二月发表的《文化艺术及康乐体育服务顾问报告》中，顾问提出了多项建议，其中包括邀请海外专家对公共图书馆服务的未来发展提供意见，从而为香港制订新的文化策略。政府于二零零零年采纳这项顾问建议。在新的策略计划订出前，康乐文化署仍在执行两个前市政局所定的公共图书馆服务发展计划。

全面检讨公共图书馆服务

2.2 文化委员会(注5)负责就发展和推动本港文化(包括文化遗产)的整体政策和拨款优先次序，向政府提出建议。二零零零年十一月，文化委员会成立图书馆工作小组，研究香港公共图书馆的职能角色和未来的发展模式。在获得工作小组的批准后，康乐文化署于二零零一年十月委聘顾问就香港公共图书馆的未来发展进行研究，预算费用为166万元。是次顾问研究的职权范围载于附录E。在二零零二年六月是项审查工作完成时，顾问报告仍在最后审稿阶段。

规划及评估公共图书馆服务

2.3 妥善规划公共图书馆服务的措施包括订定明确的宗旨和服务表现目标，藉以衡量和评估成果。制订可以衡量的服务表现目标和服务表现指标，是整个管理程序的一个重要步骤，并有助评估公共图书馆的服务水平和加强向公众负责。康乐文化署于2001 - 02年度及2002 - 03 年度的管制人员报告中，把香港公共图书馆的服务表现目标订为：

- (a) 促进文学发展及文学欣赏；
- (b) 加强公共图书馆在提倡终身学习和提供资讯方面的功能；
- (c) 添置馆藏，由二零零零年的830 万项增至二零零一年的880 万项，并于二零零二年再增至940 万项；
- (d) 为图书馆使用者举办多元化而均衡的推广活动，以期在二零零一年吸引1 540 万人次参与，并于二零零二年进一步吸引1 760 万人次参与；
- (e) 把外借图书馆资料的数量由二零零零年的3 450 万项增至二零零一年的3 560 万项，并于二零零二年再增至4 000 万项；及

注5：文化委员会于二零零零年四月成立。委员会于二零零二年六月三十日共有委任成员17名，包括11名以个人身分获委任的成员、4 名当然成员及2 名政府人员。

- (f) 与本地及海外图书馆、文化机构及专业图书馆机构发展和保持紧密联系，以促进图书馆之间的合作和资讯交流。

香港公共图书馆表示已达成二零零一年所订的各项可以衡量的服务表现目标(载于(c)、(d)及(e)分段)。

2.4 香港公共图书馆备存了有关馆藏藏量、登记读者人数，以及各项公共图书馆服务使用量的服务表现统计资料。根据康乐文化署2001 - 02 年度的管制人员报告，主要服务表现指标包括馆藏的书籍和视听资料数目、登记读者人数、外借图书馆资料数目、处理查询个案数目、出席推广活动人次，以及图书馆数目。

公共图书馆服务的国际指引

2.5 联合国教育、科学及文化组织(联合国教科文组织——注6)和国际图书馆协会联合会(注7)于一九九四年联合公布《公共图书馆宣言》(下称《宣言》)，订出公共图书馆服务的基本准则。该《宣言》列明，必须根据当地的社会需要定出目标、优先处理事项和服务范畴，从而拟订明确的图书馆服务政策。《宣言》亦列明，公共图书馆必须实施有效的管理措施，在运作上达致专业水平。根据国际图书馆协会联合会于二零零一年八月发表的《公共图书馆服务：国际图书馆协会联合会暨联合国教科文组织发展指引》(下称《指引》——注8)，有多项工具可用作管理公共图书馆，其中主要的管理工具包括：

- (a) 进行分析以切合社会需求(见下文第2.6 及2.7 段)；
- (b) 监察和评估(见下文第2.8 及2.9 段)；及
- (c) 衡量服务表现(见下文第2.10 及2.11 段)。

审计署把香港公共图书馆所采用的管理工具与《指引》所列举的管理工具作出比较，以评估康乐文化署在管理公共图书馆服务方面的工作。

注6： 联合国教科文组织的主要宗旨，是推动国与国之间在教育、科学、文化及信息交流事务上的合作，以期促进世界和平及安定。

注7： 国际图书馆协会联合会是国际首屈一指的非政府独立协会，与联合国教科文组织建立正式的联系。国际图书馆协会联合会的宗旨是：(a) 在有关图书馆活动和资讯科学的所有领域上，推动国际间的谅解、合作、讨论、研究及发展；及(b) 以机构身分就国际关注事务代表图书馆业界发表意见。

注8： 二零零一年八月，国际图书馆协会联合会发表修订指引，取代一九八六年公布的《公共图书馆指引》。新的指引有助图书馆馆长发展具成效的公共图书馆服务，以切合当地社会的需求。

审计署对规划及评估公共图书馆服务的意见

切合社会需求

2.6 **国际图书馆协会联合会暨联合国教科文组织指引** 《指引》列明，为了提供切合社会需求的服务，公共图书馆必须确定这些需求的程度。在进行社会需求分析过程中，公共图书馆可以收集社会人士对图书馆服务和资讯需求方面的详细资料。由于社会人士的需求和期望不断转变，因此必须定期进行社会需求分析，例如每隔五年进行一次。公共图书馆服务的规划和政策，须依据分析的结果来制订。

2.7 **香港的管理方式** 二零零零年之前，两个前市政局均定期进行社会需求分析，制订公共图书馆服务五年计划，以切合社会的需求。康乐文化署在接管两个前市政局所提供的公共图书馆服务后，于二零零一年十月委聘顾问就香港公共图书馆的未来发展进行研究(见上文第2.2段)。审计署认为顾问研究结果会有助政府制定公共图书馆政策，以及就香港公共图书馆的未来发展制订新的策略性计划。在制订有关发展香港公共图书馆服务的策略性计划时，康乐文化署必须确保公共图书馆服务的目标切合社会的需求。此外，康乐文化署必须制订运作方案，以确保香港公共图书馆服务能专注于策略性计划所订定的优先次序目标。

监察及评估

2.8 **国际图书馆协会联合会暨联合国教科文组织指引**根据《指引》，管理当局必须不断监察公共图书馆的服务表现，确保有关策略和运作成果均达到目标。社会需求及满意程度调查和服务表现指标(见下文第2.10段)都是监察和衡量公共图书馆服务表现的重要工具。管理当局亦应引进各种方法，衡量服务的质素及其对社会的影响，并定期评估图书馆推行的各项计划和服务。

2.9 **香港的管理方式** 康乐文化署每两年进行一次基准调查，以收集市民对各项活动(包括香港公共图书馆服务)的意见。此外，该署每五年会特别进行一次公共图书馆服务的公众意见调查。康乐文化署于二零零零年十二月进行了基准调查，并于二零零一年十二月进行公众意见调查。在这两次调查中，逾95%的被访者满意香港公共图书馆提供的服务。香港公共图书馆根据这些调查结果，就市民所提出的事项，采取了适当的改善措施。此外，香港公共图书馆又在各所主要和分区图书馆设立顾客联络小组，加强与市民沟通，并收集市民对公共图书馆服务的意见。

衡量服务表现

2.10 **国际图书馆协会联合会暨联合国教科文组织指引** 《指引》列明，公共图书馆采用衡量服务表现的做法已有一段时间。可靠的服务表现资料，是衡量公共图书馆的节省程度、工作效率、效益及服务质素的重要指标。收集有关资源、服务、图书馆资料流通

量及各项图书馆活动的统计数字，不但能提供规划数据，显示对公众负责，而且有助管理当局作出有据可依的决定。制订服务表现指标，旨在衡量公共图书馆的输入量(即投放在各项或某项图书馆服务的资源)和输出量(即所取得的成果)。比较连续两年的服务表现结果，可评估公共图书馆服务水平提升或下降的程度。根据《指引》，可用以衡量公共图书馆服务表现的主要服务表现指标如下：

- (a) **使用量指标** 包括人均外借次数、人均前往图书馆总数、图书馆会员人数占人口比率、按图书馆资料计算的平均外借次数、人均查询次数、按图书馆开放时数计算的平均外借次数，以及透过电子媒体检索资料和取得其他非印刷资料的次数；
- (b) **资源指标** 包括人均总馆藏藏量、按登记读者人数计算的平均总馆藏藏量，以及人均电脑终端机 / 个人电脑数目；
- (c) **人力资源指标** 包括专业人员与人口的比率、全职人员与人口的比率，以及全职人员与图书馆使用者的比率；
- (d) **质量指标** 包括满意解答查询的次数和图书馆使用者的满意程度调查；
- (e) **成本指标** 包括服务单位成本、功能单位成本、活动单位成本、按功能计算的平均职工成本、人均成本总额、按职员人数计算的平均成本总额、按使用者人次计算的平均成本总额，以及按图书馆数目计算的平均成本总额；及
- (f) **对照指标** 包括把基准统计数据与国外、国内及本地其他相关和可供对照的图书馆服务互相比较。

《指引》亦列明，服务表现的衡量应该按计划持续在一段期间进行。有关图书馆服务表现指标的进一步资料详载于国际标准《国际标准组织11620：一九八八年资讯与文献——图书馆服务表现指标》(注9)。

2.11 **香港的管理方法** 香港公共图书馆备存有关馆藏藏量、登记读者人数，以及各项公共图书馆服务使用量的统计资料。此外，康乐文化署的管制人员报告亦载列有关的服务表现目标和服务表现指标(见上文第2.3 及2.4 段)。但审计署注意到：

- (a) 康乐文化署在衡量香港公共图书馆的服务表现时，只采用了《指引》所载的部分服务表现指标(见上文第2.10 段)。由于该署采用的服务表现指标主要涵盖馆藏藏量、登记读者人数及各项公共图书馆服务使用量的统计数字(见上文第2.4 段)，该署因而未能全面衡量香港公共图书馆的服务表现；及

注9： 国际标准组织所公布的国际标准，是有关对各类图书馆的评估。其主要目的是支持图书馆采用各项服务表现指标，以及推广衡量服务表现的知识。

- (b) 康乐文化署并没有制订指引，说明如何利用服务表现指标来衡量香港公共图书馆的服务表现。

2.12 审计署尝试根据香港公共图书馆的服务表现统计数字，利用《指引》所列的使用量指标和资源指标(见上文第2.10(a)及(b)段)，衡量香港公共图书馆在一九九七年至二零零一年的服务表现。在这段期间，公共图书馆服务的使用量和图书馆馆藏(见附录F)均有显著改善。不过，审计署认为可以进一步制订更有效用的服务表现指标，以改善香港公共图书馆的服务表现衡量制度。举例来说，香港公共图书馆可以利用《指引》列明的以下主要服务表现指标(见上文第2.10(c)至(f)段)来衡量其服务表现：人力资源指标(例如专业人员与人口的比率)、质量指标(例如满意解答查询的次数)、成本指标(例如服务单位成本)及对照指标(例如把基准统计数据与可供对照的国际图书馆服务互相比较)。此外，香港公共图书馆应制订更多用以衡量职员工作效率的服务表现指标，藉以衡量职员在各个阶段，例如处理图书馆资料(见下文第4.8段)、整理图书馆资料(见下文第4.13段)，以及把未能供市民检索的图书馆资料推出供市民使用(见下文第4.23段)的工作效率。

审计署对规划及评估公共图书馆服务的建议

2.13 在二零零二年六月是项审查工作完成时，康乐文化署正在调整其公共图书馆政策和重新制订香港公共图书馆未来发展的策略性计划。为了进一步改善香港公共图书馆的服务，审计署建议，待有关香港公共图书馆未来发展的顾问研究完成后，康乐及文化事务署署长应：

切合社会需求

- (a) 在制订康乐文化署有关发展香港公共图书馆服务的策略性计划时，确保公共图书馆服务的目标切合社会的需求；
- (b) 制订运作方案，以确保香港公共图书馆服务能专注于策略性计划所订定的优先次序目标；

衡量服务表现

- (c) 特别参照国际指引和标准，制订更有效用的服务表现指标，衡量香港公共图书馆的服务表现，以全面评估香港公共图书馆在节省程度、工作效率、效益和所提供的服务质素方面的表现；及
- (d) 制订服务表现目标，衡量香港公共图书馆职员在处理和整理图书馆资料各个阶段的工作效率，这点尤为重要。

当局的回应

2.14 康乐及文化事务署署长同意审计署的建议，他表示：

一般事项

- (a) 康乐文化署于二零零零年一月成立后，必须协调先前由两个前市政局采用的不同发展计划，特别是需要重组香港的公共图书馆服务，使其更能配合不断转变的社会需要和应付日新月异的资讯年代所带来的新挑战。虽然二零零一年新公布的《指引》胪列了一些服务表现指标，但一九八六年原先公布的指引对此却没有提述，因此一直以来，香港公共图书馆必须自行制订服务表现目标。为了因应上述情况的转变，以及配合一九九九年公布的《文化艺术及康乐体育服务顾问报告》的建议，康乐文化署于二零零一年十月委聘顾问就香港公共图书馆的未来发展进行研究，研究范围包括：(i) 订定未来的社会需求、服务表现指标、财务指标及人力资源指标；(ii) 就公共图书馆服务的发展制订策略性计划；及(iii) 就策略性计划的实施提出运作方案；

切合社会需求

- (b) 康乐文化署会就公共图书馆的未来发展制订新的策略性计划，并会因应顾问的建议订定运作方案，按照策略性计划所订定的优先次序达成目标。这些建议定会顾及未来十年的各项社会需求；

衡量服务表现

- (c) 会参照新的《指引》和顾问的建议，制订一套有效用的服务表现指标；及
- (d) 香港公共图书馆会参照图书馆职员的输出量统计数字，订定一套切合实际的服务表现目标，以衡量职员的工作效率。

2.15 民政事务局局长表示，从政策角度而言，他欢迎审计署就规划及评估公共图书馆服务提出的建议。

第 3 部分：添置图书馆馆藏

图书馆馆藏大幅增加

3.1 近年，香港公共图书馆的馆藏大幅增加。在一九九零年至二零零一年期间，公共图书馆由54所增至69所，增幅达28%（见上文第1.4段），而香港公共图书馆的馆藏则增加了132%，由4 040 000项增至9 367 000项（外借书籍增加113%、参考书籍增加169%、视听资料增加327%——见附录G）。香港公共图书馆借出的图书馆资料总数亦增加了210%，由1 370万项增至4 250万项（见附录C）。

图书馆馆藏的基本原则

3.2 关于图书馆馆藏资料，《宣言》订明：

- (a) 最重要是质素优良和切合当地的需要及情况；及
- (b) 图书馆的馆藏及服务必须包括各类相关和现代的技术，以及传统的资料。馆藏资料必须反映当前的潮流和社会的变迁，以及有关人类成就和幻想的记录。

采购图书馆资料

3.3 香港公共图书馆沿用前市政局一九九六年制定的图书馆资料采购政策。香港公共图书馆依据《宣言》所订的原则，采购图书馆资料。选购图书馆资料的五大考虑因素是：香港公共图书馆的目标、国际标准、资讯科技的演进、图书馆内外环境的转变（例如人口变化和使用模式等），以及出版趋势。康乐文化署委任图书馆事务顾问，收集社会各界对选购合适图书馆资料的意见，公众人士和66个本地专业团体亦就采购图书馆资料提供建议，令选购工作更具成效。在2001-02年度，香港公共图书馆采购了约70万项图书馆资料，共用去9,000万元。

3.4 香港公共图书馆的图书馆藏书选购委员会决定图书馆资料的采购事宜。委员会由一位图书馆总馆长担任主席，成员是馆长级人员。委员会委任学科专家小组，物色和评估适合香港公共图书馆采购的图书馆资料。委员会每月开会一次，决议推荐/不推荐采购的图书馆资料、须购置某一书目的数量和分配资料予各所图书馆的数量。委员会批准购买有关的图书馆资料后，香港公共图书馆的采编组便会着手向指定的供应商洽购。

采购数量的目标

3.5 采购图书馆资料，须符合香港公共图书馆的以下目标：

- (a) 香港公共图书馆每年至少添购70万项图书馆资料，以期达致在二零零七年为每人平均提供两项图书馆资料的目标；

(b) 馆藏的80% 应为中文， 20% 为英文。另外，馆藏的70% 应为成人提供， 30% 应为儿童提供；

(c) 馆藏的20% 应为参考书籍；及

(d) 馆藏的10% 应为视听资料。

3.6 在二零零二年六月是项审查工作完成时，香港公共图书馆考虑到自两个前市政局解散后所得的经验、社会不断转变的需求、支援终身学习的需要，以及发展香港中央图书馆成为资讯及参考资料中心的目标，正在修订其采购政策。为此，香港公共图书馆成立了一个工作小组，检讨有关各类图书馆发展馆藏和香港中央图书馆及主要图书馆发展特别馆藏的政策。这项检讨可望于二零零二年年底完成。

审计署对采购图书馆资料的意见

在二零零七年为每人平均提供两项图书馆资料的采购数量目标

3.7 为达致香港公共图书馆在二零零七年为每人平均提供两项图书馆资料的目标(见上文第3.5(a)段)，康乐文化署自二零零零年以来，每年至少添购70 万项图书馆资料。然而，审计署注意到，香港公共图书馆遇到地方不足的问题。二零零二年一月，有10% 的图书馆资料未能供市民检索(见下文第4.19 至4.29段)。康乐文化署如继续按香港公共图书馆这项采购数量目标采购资料，个别公共图书馆可能无法容纳日益增加的馆藏。审计署认为康乐文化署应检讨这项采购数量目标。

中英文外借书籍的采购数量目标

3.8 审计署参照上文第3.5(b)及(c)段所述的采购数量目标，研究香港公共图书馆二零零一年的馆藏藏量。截至二零零一年十二月三十一日，香港公共图书馆的馆藏包括90%书籍(即8 441 006 本)和10% 视听资料(即925 597 项)。在8 441 006 本书籍中：

(a) 71% 是中文书籍， 29% 是英文书籍；

(b) 73% 是成人书籍， 27% 是儿童书籍；及

(c) 84% 是外借书籍， 16%是参考书籍。在7 075 871本外借书籍中，73%是中文书籍， 27% 是英文书籍(见下文第3.10 段图一(a))。

3.9 就审计署对于馆藏藏量有别于采购数量目标所提出的查询，康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

(a) 关于71% 中文书籍和29% 英文书籍的实际比例(见上文第3.8(a)段)有别于采购政策所订80% 中文书籍和20% 英文书籍的目标比例(见上文第3.5(b)段)一事：

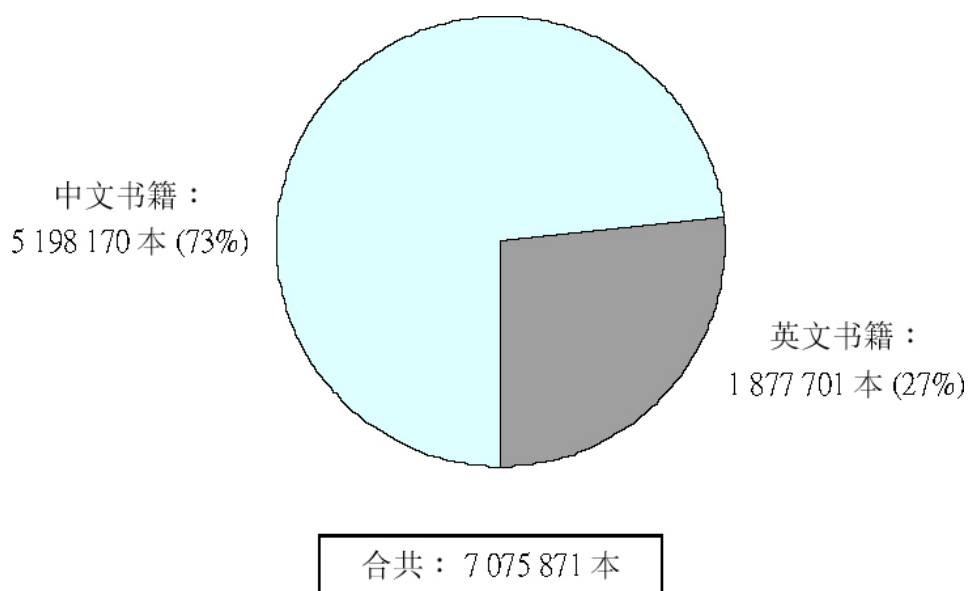
- (i) 在中英文书籍的比例方面，前区域市政局采用70%与30%之比，而前市政局则采用80%与20%之比。把两个前市政局的藏书合并后，英文书籍所占的比例自然会较大；
- (ii) 香港中央图书馆(二零零一年五月启用) 定位为公共图书馆系统的资讯中心和参考资料集中地，以全面支援自学进修和持续教育。由于现时以英文刊印的参考资料较多，香港中央图书馆初期需要收纳较多英文图书馆资料，以应付读者的预期需求；及
- (iii) 在达致20% 英文书籍这项长远目标方面，香港公共图书馆预料没有困难。
- (b) 计及各类书籍在供求方面的周期性变动后，与70%成人书籍和30%儿童书籍的目标比例(见上文第3.5(b)段) 相比，目前73% 成人书籍和27% 儿童书籍的馆藏比例(见上文第3.8(b)段) 可予接受；
- (c) 现时16%参考书籍(见上文第3.8(c)段) 的实际比例有别于20%的目标比例(见上文第3.5(c)段)，原因有二。一是在添置藏书时，相同参考书目较少购买多册；二是这个实际比例反映了出版趋势和市场供应。由于香港公共图书馆正积极为香港中央图书馆和其他五所主要专科图书馆添置参考书藏量，预计这目标比例不久便可达到；及
- (d) 采购数量目标旨在订明目标，为香港公共图书馆整体馆藏的发展工作提供指引。香港公共图书馆会在一个合理的时间内尽力达致这些目标。

3.10 为评估香港公共图书馆的馆藏是否符合读者的需求，审计署把香港公共图书馆截至二零零一年十二月三十一日的中英文外借书籍比例，与二零零一年实际借出的中英文书籍比例作一比较。审计署的分析结果显示，二零零一年：

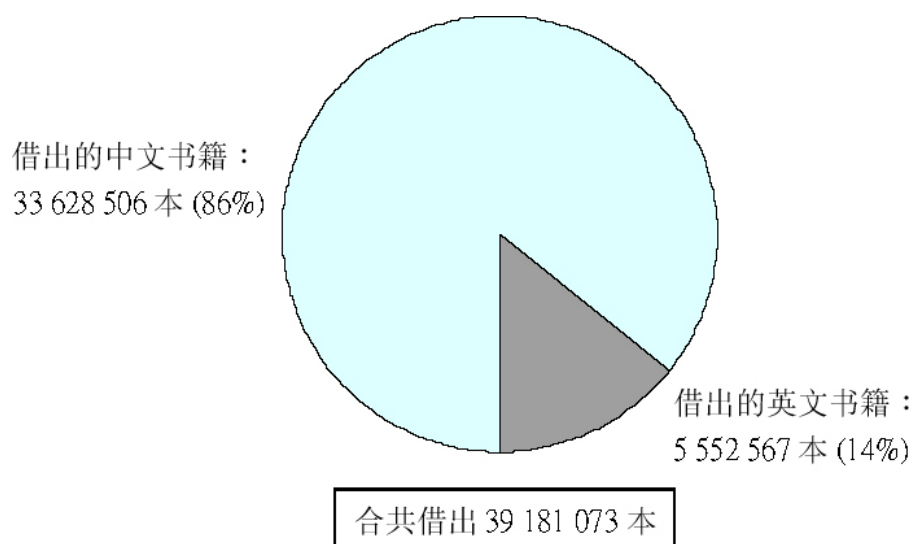
- (a) 在香港公共图书馆借出的成人书籍中，中文书籍占89% ，英文书籍占11%；
- (b) 在香港公共图书馆借出的儿童书籍中，中文书籍占80% ，英文书籍占20%；及
- (c) 在香港公共图书馆借出的所有书籍中，中文书籍占86%，英文书籍占14%（见下文图一(b)）。

图一

(a) 截至二零零一年十二月三十一日
香港公共图书馆的中英文外借书籍比例



(b) 二零零一年香港公共图书馆
借出的中英文书籍比例



资料来源：康乐文化署的记录

附注：读者对中英文书籍的需求与中英文书籍供应量的比例不符。

3.11 审计署根据香港公共图书馆截至二零零一年十二月三十一日外借书籍的数量，进一步分析这些书籍的借用率。审计署的分析结果显示，二零零一年，每本中文书平均借出6.47次，英文书则为2.96次(见附录H)。

3.12 审计署注意到，截至二零零一年十二月三十一日，在香港公共图书馆外借书籍中，73%为中文书籍，27%为英文书籍，而在二零零一年，香港公共图书馆借出的中英文书籍的比率为86%和14%(见上文第3.10段图一)。香港公共图书馆中文书籍的借用率是英文的2.19倍($6.47 \div 2.96$ ——见附录H)。审计署认为：

- (a) 在修订香港公共图书馆的图书馆资料采购政策时(见上文第3.6段)，康乐文化署应考虑香港公共图书馆馆藏在使用情况上的明显差异，把中英文外借书籍的馆藏比例维持在最适当的水平，以期更能切合社会的需要；及
- (b) 康乐文化署需要推广香港公共图书馆英文书籍的使用，因为英文外借书籍的借用次数(2.96次)只是中文外借书籍(6.47次)的一半左右。

管理资讯的运用

3.13 图书馆资料使用情况的管理资讯，有助评估需否采购图书馆资料，以及图书馆馆藏多大程度上能切合社会的需要。图书馆自动化系统提供有用的管理资讯，包括有关图书馆资料使用情况的统计数字，以协助香港公共图书馆采购图书馆资料。然而，从该系统提取相关资讯需动用大量资源，因此要在非繁忙季度才可进行。

3.14 在采购图书馆资料方面，图书馆馆长利用联机管理资讯来查核某一学科各书目的数量、某一作者的作品数量，以及有关某一学科或某一作者的图书馆资料的使用情况。在二零零二年六月是项审查工作完成时，图书馆自动化系统只能提供自系统启用以来的累积统计数字，未能即时提供在特定时期内(例如二零零零年及二零零一年)有关图书馆资料使用情况的统计数字，以协助香港公共图书馆评估需否采购图书馆资料，以及在多大程度上能切合读者当前的需求。审计署认为，在特定期间，特别是近期，有关图书馆资料就种类、名目、数量、外借次数等使用情况的统计数字，对日后作出选购决定十分有用。这些管理资讯有助香港公共图书馆选购更加物有所值的资料，务求切合读者当前的需求。在这方面，审计署注意到，香港公共图书馆现正改良图书馆自动化系统，以期在二零零二年年年底制备有关使用情况的每年统计数字。

审计署对采购图书馆资料的建议

3.15 审计署建议康乐及文化事务署署长应：

采购数量目标

(a) 在修订香港公共图书馆的图书馆资料采购政策时：

- (i) 考虑香港公共图书馆目前面对地方不足的问题，审慎检讨香港公共图书馆订立在二零零七年为每人平均提供两项图书馆资料的采购数量目标；及
- (ii) 考虑香港公共图书馆馆藏的使用情况，以确保中英文外借书籍的馆藏比例维持在最适当的水平，务求切合社会的需求；

(b) 推广香港公共图书馆英文书籍的使用；

管理资讯的运用

- (c) 在采购图书馆资料方面，利用特定期间及近期有关图书馆资料使用情况的统计数字，以协助香港公共图书馆采购更加物有所值的图书馆资料，务求切合读者当前的需求；及
- (d) 定期检讨图书馆资料的使用情况，特别是使用率偏低的资料，并采取适当的跟进行动。

当局的回应

3.16 康乐及文化事务署署长同意审计署的建议，他表示：

采购数量目标

- (a) 在二零零七年为每人提供平均两项图书馆资料这项目标，是前市政局在一九九六年订定的。鉴于香港人口的迅速增长，由一九九六年的620 万增至二零零一年的670 万，加上未来几年预计的人口增长，康乐文化署已确定有需要检讨馆藏藏量的目标。事实上，该项检讨已包括在现正进行的顾问研究之内(见上文第2.2段)。康乐文化署将根据可用的地方和资源及顾问的建议，修订香港公共图书馆在馆藏藏量方面的目标；

- (b) 康乐文化署紧遵《宣言》所订，致力使香港公共图书馆成为本港的资讯中心，令使用者随时得到各种知识与资讯。香港公共图书馆的采购目标，旨在令中英文图书馆资料有均衡的组合。在决定香港公共图书馆馆藏内中英文书籍的比例时，须考虑多项因素，使用率只是其中之一。其他主要因素包括出版业的市场情况，以及香港公共图书馆的角色和目标。香港公共图书馆亦会充分考虑采购合适比例的英文图书馆资料，以发挥在香港推广中英双语和支援香港发展成为“亚洲国际都会”的作用。值得注意的是，市面上的书刊和最新资料，特别是有关技术和资讯科技的书刊和资料，以英文印制的往往较中文为多。康乐文化署承认有需要定期检讨中英文图书馆资料的比例。这项议题已包括在顾问研究范围内，香港公共图书馆将会根据顾问的意见作出适当的检讨；
- (c) 当局曾把香港公共图书馆与顾问研究所涵盖的六个公共图书馆体系就外借书籍的借用率作一比较，结果发现香港公共图书馆藏书的使用率较海外公共图书馆为高。具体来说，在二零零零年，香港公共图书馆每项图书馆资料借出了4.06次，而其他公共图书馆体系平均只有2.36次。就香港公共图书馆的英文外借书籍而言，一如上文第3.11段所述，每项图书馆资料的借用率为2.96次，较藏书以英文书籍为主的海外公共图书馆为高；
- (d) 香港公共图书馆一直致力推广英文藏书的使用。举例来说，香港公共图书馆曾举办专题书展和文学活动，并制备中英文书目一览表，以指导市民选书。此外，香港公共图书馆亦不时举办英文推广活动，并积极支持主要以英文推行活动的香港国际文学节。随着香港中央图书馆的启用，当局投入更多资源来筹办英文书籍推广活动，以便更有效地提高英文图书馆资料的使用率。康乐文化署会继续努力，进一步推广香港公共图书馆英文藏书的使用；

管理资讯的运用

- (e) 康乐文化署图书馆人员为香港公共图书馆选购合适资料时，会使用不同方法评估公众的需要和社会的需求，其中包括从图书馆自动化系统取得有关图书馆使用情况的统计数字、读者意见调查、客户联络小组的意见，以及个别读者、图书馆事务顾问和专业团体提出的采购建议等。除了制备有关累计使用率的统计报告外，当局现正进一步改良图书馆自动化系统，令该系统能在二零零二年年底制备不同期间的使用情况报告。资讯系统经改良后，能令香港公共图书馆对馆藏的使用情况进行更加精细和深入的分析，有助制订未来的采购计划；及

- (f) 定期检讨图书馆资料的使用情况，一向是图书馆馆长的一项重要工作。馆长透过意见调查、客户联络小组和与市民的日常接触，了解读者在使用图书馆资料方面的模式和需要，并据此定期检讨和修编图书馆的馆藏。图书馆自动化系统就图书馆的各方面使用情况制备统计数字，协助馆长执行这方面的工作。除要确保所采购的图书馆资料切合社会的主流需要外，香港公共图书馆亦有责任照顾少数人士的利益，因此亦需选购较少人士使用但有用的图书馆资料，令馆藏更加适当和全面，这也是《宣言》的其中一项主要原则。

平装书籍封面过胶

3.17 在图书馆藏书选购委员会批准订购图书馆资料后，采编组即向供应商发出采购单。采编组人员会在收到图书馆资料后，把每项图书馆资料加上条码标贴(注10)。新的图书馆资料会交给编目小组编制目录(见下文第4.1段)。编制目录后，精装书籍及视听资料便装入箱内，由采编组直接送往各公共图书馆。惩教署每周从采编组收集平装书籍，为使这些书籍更加耐用，书籍封面均需过胶(注11)。

3.18 根据承办香港公共图书馆平装书籍封面过胶服务的合约(下称《合约》)的条款，惩教署应在接收采编组书籍后四个星期内，把完成封面过胶的书籍直接送往各公共图书馆(注12)。公共图书馆人员需在运送单上签署，确认收到这些书籍。为监管书籍过胶的情况，公共图书馆会把运送单副本交回采编组，以便采编组在公共图书馆收到完成封面过胶书籍的数目不符时，采取跟进措施。

审计署对平装书籍封面过胶的意见

3.19 根据截至二零零二年一月三十一日的年度为72万本平装书籍封面过胶的《合约》，惩教署每周从采编组收集约13 000至14 000本平装书籍。为确定惩教署能否在指定时间内提供书籍封面过胶服务，审计署覆检了在二零零一年五批合共67 702本送往惩教署的平装书籍记录。在这些书籍中，审计署发现99%需要超过指定的四个星期时间完成过胶，而10%则需超过十个星期完成。

3.20 由于惩教署为平装书籍封面过胶的时间颇长，以致康乐文化署延迟把新书上架供市民使用。在这方面，审计署注意到需要封面过胶的书籍会由截至二零零二年一月三十一日的年度的72万本，增至截至二零零三年一月三十一日的年度的78万本，增加60 000本。因此，每周需要过胶的平装书籍数目，在截至二零零三年一月三十一日的年度，将

注10：图书馆自动化系统使用一个条码编号，为每项图书馆资料编制收藏记录(见下文第4.1段)。

注11：在短期内会过时的书籍，例如电脑书，封面并无过胶。如需紧急运送，采编组会把平装书籍过胶，并直接分发到各公共图书馆。

注12：编配给离岛的公共图书馆的书籍，会先交回采编组再作分发。

增加约1 200 本。由于惩教署在二零零一年提供书籍封面过胶服务所需的时间颇长，而需封面过胶的书籍预料会增加，因此康乐文化署必须密切监察惩教署在书籍封面过胶服务方面的表现，以确保新书能迅速上架供市民使用。审计署也注意到，虽然采编组保存有关惩教署运送完成封面过胶的书籍到各公共图书馆的记录，但采编组并没有监察惩教署在书籍封面过胶服务方面的表现。审计署认为康乐文化署需要监察这方面的服务表现。

审计署对平装书籍封面过胶的建议

3.21 由于惩教署提供书籍封面过胶服务需时颇长，审计署建议康乐及文化事务署署长应：

- (a) 要求惩教署改善书籍封面过胶服务的效率，以便封面过胶书籍可在《合约》指定时间内送往各公共图书馆；及
- (b) 监察惩教署在书籍封面过胶服务方面的表现。

当局的回应

3.22 康乐及文化事务署署长接纳审计署的建议。他表示康乐文化署会与惩教署加强合作，以便密切监察书籍封面过胶服务的表现。

3.23 惩教署署长表示：

- (a) 在二零零零年十一月至二零零一年一月期间，惩教署提供的书籍封面过胶服务所需时间约为24日。二零零一年二月，该署应康乐文化署的要求提供拣书服务，因而关闭了白沙湾惩教所的大型书籍装订工场，改为拣书中心。二零零一年间书籍封面过胶服务需时激增，是由于书籍封面过胶产量下跌所致；及
- (b) 物色合适地方设立新的书籍装订工场需时。过去一年，惩教署开设了一些书籍装订工场，承担白沙湾惩教所的原有工作量。虽然二零零二年的每月收书量(53 160本平装书籍)与二零零零年最后几个月的每月收书量(41 386本平装书籍)相比，增加了28%，但二零零二年八月的三批平装书籍平均在34日内完成封面过胶并交回康乐文化署。书籍封面过胶服务的表现已逐渐得到改善。

捐赠图书馆资料

3.24 香港公共图书馆不时会收到外间捐赠的图书馆资料。二零零一年，捐赠香港公共图书馆的图书馆资料共有91 624 项。有关资料必须经图书馆藏书选购委员会研究，以决定是否适合图书馆使用。在取得委员会批准后，香港公共图书馆才可接受捐赠。图书馆人员根据下列准则来决定捐赠的资料是否适合图书馆使用：

- (a) 资料是否完好无缺(珍本书籍除外)；
- (b) 资料是否盗版或未经作者、原出版商或制造商及版权持有人明确授权而翻印或复制；及
- (c) 如属科学及技术书籍，内容并不过时。

审计署对捐赠图书馆资料的意见

3.25 截至二零零二年一月一日，采编组负责采购报纸及杂志的两名图书馆馆长及文书人员同时负责处理捐赠的图书馆资料。由于在过去数年捐赠资料骤增，而采编组又没有一组人员专责处理捐赠的图书馆资料，积压在采编组仍未处理的捐赠图书馆资料，由一九九九年十二月的一二四 200 项增至二零零一年十二月的一五〇 459 项，增幅达21%（见附录I）。结果，大量捐赠的图书馆资料未能推出供市民使用。审计署认为康乐文化署需要采取行动，清理积压在采编组仍未处理的捐赠图书馆资料。

审计署对捐赠图书馆资料的建议

3.26 为求尽快把捐赠图书馆资料推出供市民使用，审计署建议康乐及文化事务署署长应编订一个工作计划，清理积压在采编组仍未处理的捐赠图书馆资料，并应考虑把处理工作外判。

当局的回应

3.27 康乐及文化署署长同意审计署的建议。他表示：

- (a) 过去多年，香港公共图书馆经常接受市民的捐赠。捐赠的图书馆资料数目在二零零一年一月举行文献征集行动时达到高峰。该项行动为配合香港中央图书馆启用而举办，目的在于及时收集富有价值的图书馆资料，以免有关资料流失。过去两年，香港中央图书馆主要把人手调配处理新的大型计划，包括实行新的图书馆自动化系统及多媒体资讯系统，以及香港中央图书馆及其他五所新公共图书馆的启用事宜，因此造成捐赠图书馆资料积压的情况；及
- (b) 自大型计划完成后，康乐文化署已编订一个工作计划，调派现有人员和聘用合约人员清理积压仍未处理的捐赠资料。如可在外间找到合适的专业人才，香港公共图书馆会考虑把处理这些捐赠资料的工作外判。

第 4 部分：管理图书馆馆藏

在图书馆自动化系统建立收藏记录

4.1 香港公共图书馆使用图书馆自动化系统的联机设施来管理馆藏。如上文第3.17段所述，新图书馆资料贴上条码标签后，会交予编目小组编订目录。图书馆馆长职系人员会把每项图书馆资料的基本目录资料(例如书名、作者和出版商)输入图书馆自动化系统，以建立书目记录，并编配一个图书编号。文书人员随后会利用扫描器读取该图书馆资料的条码，并把其他有关资料输入系统内，包括购买日期、图书编号、买价和获编配该图书馆资料的公共图书馆名称。输入这些固定资料后，图书馆自动化系统便备有该图书馆资料的收藏记录。

图书馆自动化系统收藏记录显示的状态

4.2 收藏记录显示的状态不时更新，以反映香港公共图书馆所收藏的图书馆资料的流动情况。在编订目录时，图书馆资料收藏记录显示的状态会转为“正在处理”，以表示该图书馆资料正在处理中(下称正在处理的图书馆资料)。推出图书馆资料供市民使用的程序摘要，载于附录J。

4.3 公共图书馆接收采编组或惩教署送来的新图书馆资料后，职员会暂时把它们存放在馆内的贮存室或指定地方，以待进行整理备用工序。这个工序包括在书籍内页和侧面盖上图书馆印鉴，在内页贴上还书日期纸条，以及装上防盗磁带。公共图书馆进行整理备用工序期间，这些图书馆资料在图书馆自动化系统上显示的状态会转为“正在整理备用”。这些资料下称正在整理的图书馆资料。

4.4 整理备用工序完成后，公共图书馆会把这些图书馆资料在自动化系统的状态转为“已上架”，表示这些资料可供借用。至于只可向服务柜台要求借用的图书馆资料，图书馆自动化系统会把显示状态设定为“闭架馆藏”。

正在处理和正在整理的图书馆资料

4.5 为确定图书馆资料推出供市民使用前，所涉的处理工作需时多少才完成，审计署从图书馆自动化系统抽取正在处理和正在整理的图书馆资料收藏记录研究。

审计署对正在处理的图书馆资料的意见

4.6 下文表一显示：

- (a) 审计署就二零零二年一月十日所抽取的139 396项正在处理的图书馆资料的处理时间分析；及

(b) 康乐文化署就这些图书馆资料在二零零二年五月十三日的现况分析(注13)。

审计署注意到，在该139 396项于二零零二年一月十日正在处理的图书馆资料中，有30% (即42 060 项) 截至二零零二年五月十三日仍在处理。

表一

正在处理的图书馆资料的处理时间分析

处理时间	截至二零零二年 一月十日 正在处理的 图书馆资料项目	截至二零零二年 五月十三日 仍在处理的 图书馆资料项目	截至二零零二年 五月十三日 仍在处理的 图书馆资料 百分比 (b) $(c) = \frac{(b)}{(a)} \times 100\%$
	(a)	(b)	
不足两年	68 844	36 013	52%
两年至不足三年	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	<u>13 564</u>	<u>2 032</u>	15%
总计	<u>139 396</u>	<u>42 060</u>	30%

资料来源：康乐文化署的记录

附注：在139 396 项于二零零二年一月十日正在处理的图书馆资料中，有30% (即42 060 项) 截至二零零二年五月十三日仍在处理。上述图书馆资料分配至以下三大组别：新开设的图书馆、香港中央图书馆及其他图书馆(见下文第4.7段)。

注13：二零零二年一月，康乐文化署因应审计署的要求，从图书馆自动化系统中抽取有关图书馆资料的记录交予审计署进行审查。二零零二年五月，康乐文化署因应审计署的查询，就这些图书馆资料进行现况分析。此注释同时适用于下文表二、表五及表六。

4.7 就审计署查询为何需颇长时间来处理图书馆资料，康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

- (a) 截至二零零二年一月十日，采编组正在处理的图书馆资料有53 973 项。截至二零零二年五月十三日，只有7%（即3 578项）仍在处理中。康乐文化署亦指出：
 - (i) 由于为新设的公共图书馆建立基本馆藏需时颇长，采编组须在新图书馆启用之前采购图书馆资料(注14)。基本图书馆馆藏主要包括人文学科的图书馆资料 and 不同学科的经典著作，这些资料和著作的价值不会与时递减，尤其是中文书籍，大多数在出版后不久便会绝版；及
 - (ii) 两个前市政局在一九九九年解散后，一些本来打算进行的新图书馆计划（三个主要图书馆和两个分区图书馆）须延期进行或搁置。为了善用现有资源，原来为这些公共图书馆购置的图书馆资料已重新编配给现有的公共图书馆和其他即将启用的公共图书馆；
- (b) 截至二零零二年一月十日，有61 418 项正在处理的图书馆资料编配给香港中央图书馆。截至二零零二年五月十三日，在这些编配给香港中央图书馆的资料中，有60%（即36 967 项）仍在处理。在该61 418项编配给香港中央图书馆的资料中：
 - (i) 约有16 000 项是在文献征集行动中由各方捐赠的。由于康乐文化署没有人手处理这些额外的图书馆资料，为这些图书馆资料建立目录和收藏记录的工作遂交由外判承办商负责。鉴于这些资料性质特殊，图书馆职员须先进行研究，然后才可推出供市民使用。承办商现正处理这些资料，而图书馆馆长则负责控制品质和详细复核资料。由于所订的标准很高，截至二零零二年五月十三日，香港中央图书馆只接受了约4 000 项资料，其余则继续由承办商处理。另有15 000本期刊合订本须由承办商编订目录，这些资料在处理期间，仍可供市民使用。市民可在报刊杂志阅览室的服务柜台翻阅其目录印刷本；及
 - (ii) 余下三万项仍未处理的图书馆资料，现正尽快处理。香港中央图书馆虽已在二零零一年五月十七日启用，但该图书馆没有足够人手和地方在二零零二年一月十日前处理所有这些图书馆资料。该图书馆已尽力清理积压的工作，截至二零零二年五月十三日，已处理约24 000 项资料；及

注14： 在新公共图书馆启用前数年开始建立馆藏，是普遍的做法。

- (c) 截至二零零二年一月十日，除了有61 418项图书馆资料编配给香港中央图书馆外，另有24 005项编配给其他公共图书馆。自二零零二年一月起，约有72 000项资料已经处理妥当，并分发到现有的公共图书馆或重新编配给将于两年内启用的新公共图书馆（例如马鞍山公共图书馆、富山公共图书馆、新的大埔公共图书馆和粉岭公共图书馆）。截至二零零二年五月十三日，在这24 005项资料中，只有6%（即1 515项）仍在处理。此外，在积压的资料中，有500份乐谱须特别处理，在短期内应可完成。

4.8 审计署认为康乐文化署须订定目标处理时间，以衡量在处理为现有公共图书馆购置新图书馆资料方面所达致的运作效率。康乐文化署需要：

- (a) 密切监察处理新图书馆资料的工作，以确保尽快推出这些资料供市民使用；及
- (b) 密切监察为拟设的新图书馆建立馆藏的进展，以便在情况有变及有需要时，把图书馆资料重新编配给其他公共图书馆。

审计署对正在处理的图书馆资料的建议

4.9 审计署建议康乐及文化事务署署长应：

- (a) 就处理为现有公共图书馆购置的新图书馆资料订定目标时间；
- (b) 密切监察处理新图书馆资料的工作，以确保尽快推出这些资料供市民使用；
- (c) 密切监察为拟设的新公共图书馆建立馆藏的进展，以便在情况有变及有需要时，把为这些图书馆购置的图书馆资料重新编配给其他公共图书馆；及
- (d) 尽快处理该等编配给公共图书馆(包括香港中央图书馆)但在处理工作上出现积压的新图书馆资料。

当局的回应

4.10 康乐及文化事务署署长同意尽量实行审计署提出的建议，他表示：

- (a) 香港公共图书馆现时利用各图书馆组别的工作产量定期报告，监察员工的表现和工作产量。不过，要确定处理一项新图书馆资料所需的时间，并不容易，因为书籍供应商会在合约期内不定期把不同数量的图书馆资料分批送到采编组。尽管如此，香港公共图书馆已尽量优先处理有时间性的图书馆资料(例如电脑书籍、年报和指南)。此外，畅销书籍及流行的图书馆资料会在供应商送货后五个工作日内推出，供市民使用；

- (b) 香港公共图书馆已建立机制，密切监察为新公共图书馆建立馆藏的进展。康乐文化署自二零零零年成立后，已把两个前市政局的一些建设工程计划的缓急次序重新编定，因而影响几所拟设的公共图书馆的落成时间。为了善用资源，香港公共图书馆已灵活编配图书馆馆藏。举例来说，在香港中央图书馆启用后几个月内，由于读者需求甚殷，香港公共图书馆把拟设的马鞍山公共图书馆、圆洲角公共图书馆和赤柱公共图书馆的馆藏资料灵活调配到香港中央图书馆。同样，香港公共图书馆亦把为拟设的东涌公共图书馆购置的馆藏，灵活调配到将于二零零二年年底启用的粉岭公共图书馆；及
- (c) 香港中央图书馆自二零零一年五月启用以来，使用率极高。启用后第一个星期，每天有超过五万读者使用该馆的服务，现时每天平均也有16 000名读者到该馆。由于香港中央图书馆的读者使用率渐趋稳定，现时可调派更多员工处理新书以供市民使用。有关方面也尽力加快处理为其他公共图书馆添置的新图书馆资料。事实上，审计署较早前发现积压的一些“正在处理”的图书馆资料，大部分现已处理妥当。

审计署对正在整理的图书馆资料的意见

4.11 下文表二显示：

- (a) 审计署就二零零二年一月十日抽取的137 040项正在整理的图书馆资料的整理时间分析；及
- (b) 康乐文化署就这些图书馆资料在二零零二年五月十日的现况分析(见上文第4.6 段注13)。

审计署注意到，在该137 040项于二零零二年一月十日正在整理的图书馆资料中，有31% (即42 429项) 截至二零零二年五月十日仍在整理。

表二

正在整理的图书馆资料的整理时间分析

整理时间	截至二零零二年 一月十日 正在整理的 图书馆资料项目 (a)	截至二零零二年 五月十日 仍在整理的 图书馆资料项目 (b)	截至二零零二年 五月十日 仍在整理的 图书馆资料 百分比 (b) (c) = $\frac{\text{(b)}}{\text{(a)}} \times 100\%$ (a)
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 } (注1)	3 342 } (注2)	23%
一年或以上	<u>21 520</u>	<u>11 465</u>	53%
总计	<u>137 040</u> (注3)	<u>42 429</u>	31%

资料来源：康乐文化署的记录

注1：截至二零零二年一月十日，有35 872项(14 352项+21 520项)图书馆资料在公共图书馆接收后超过90日，仍未推出供市民使用。

注2：截至二零零二年五月十日，有14 807项(3 342项+11 465项)图书馆资料在公共图书馆接收后超过90日，仍未推出供市民使用。

注3：截至二零零二年一月十日，在148 170项正在整理的图书馆资料中，审计署只分析了137 040项，因为图书馆自动化系统内缺乏4 281项资料的相关数据，而审计署抽取图书馆自动化系统的收藏记录后不久，另外6 849项资料的状态已改变。

附注：在137 040项于二零零二年一月十日正在整理的图书馆资料中，有31% (即42 429项)截至二零零二年五月十日仍在整理。

4.12 就审计署查询为何需颇长时间来进行整理工作，康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

- (a) 新书分发到公共图书馆后，图书馆职员须先进行整理备用工序，然后才可推出书籍供市民使用。由于必须调动所有人手提供较迫切的前线服务及其他图书馆活动，整理这些图书馆资料的工作逐渐积压起来；
- (b) 香港中央图书馆、荃湾公共图书馆和屯门公共图书馆有较多仍待整理的图书馆资料，这是因为这三所图书馆曾在过去两年推行以下特别计划：

香港中央图书馆

- (i) 中央图书馆自二零零一年五月启用以来，使用该馆的市民络绎不绝，该馆因而须调动所有人手处理迫切的工作(例如维持秩序、运送书籍、把书籍分类和上架)，特别是图书馆资料的借还工作。启用首年，该馆合共为570万名读者提供服务，因而未能调派足够人手进行新图书馆资料的整理备用工作；及

荃湾公共图书馆和屯门公共图书馆

- (ii) 上述图书馆在二零零一年安装了书籍防盗系统。在该套系统运作前，两所图书馆须各自在大约30万项资料上加上防盗磁带，于是在二零零零年和二零零一年委派一些图书馆职员担任这项工作，以致影响整理新图书馆资料的工作；
- (c) 其他现有公共图书馆有大量图书馆资料仍待整理的问题，是由于人手和地方有限所致。有些公共图书馆(例如梅窝公共图书馆和沙头角公共图书馆)的面积细小，馆内没有足够书架容纳所有新书。图书馆职员只好收起残旧、重复和使用率偏低的书籍，作备用馆藏保存，以便腾出空间放置新书。碍于人手和地方所限，这些图书馆积压了一些图书馆资料的整理工作；
- (d) 自二零零二年一月以来，香港公共图书馆正在整理的书籍数目已经减少。截至二零零二年五月十日：
 - (i) 在35 872项公共图书馆接收后90日或以上仍未推出供市民使用的图书馆资料中，有59%(即21 065项)已整理妥当；及
 - (ii) 在21 520项公共图书馆接收后一年或以上仍未推出供市民使用的图书馆资料中，有47%(即10 055项)已整理妥当(见上文第4.11段表二)；及

- (e) 香港公共图书馆的目标，是尽快推出所有新书以供市民使用。为了解决人手不足的问题，香港公共图书馆已在暑假期间雇用学生协助清理积压的工作。举例来说，在二零零零年和二零零一年的暑假，香港公共图书馆曾雇用学生协助进行香港中央图书馆启用前的准备工作，以及在采编组和各所图书馆协助处理新书。在二零零二年的暑假，香港公共图书馆会雇用更多学生协助清理积压的工作。

4.13 如上文第4.11段表二所示，截至二零零二年一月十日，有些图书馆资料在公共图书馆接收后过了一段颇长的时间，仍未推出供市民使用。这些图书馆资料的整理工作后来已经完成，并已推出供市民使用。截至二零零二年五月十日，在这137 040项图书馆资料中，有31%（即42 429项）仍待整理。审计署认为公共图书馆收到新图书馆资料后，应尽快推出供市民使用。康乐文化署需要就新图书馆资料的整理工作订定目标时间，并密切监察整理工作，以确保尽快推出这些资料，供市民使用。

审计署对正在整理的图书馆资料的建议

4.14 审计署建议康乐及文化事务署署长应：

- (a) 就新图书馆资料的整理工作订定目标时间，并密切监察这个工作，以确保尽快推出这些资料供市民使用；及
- (b) 尽快清理积压的图书馆资料整理工作。

当局的回应

4.15 康乐及文化事务署署长同意实行审计署的建议，他表示：

- (a) 香港公共图书馆会与图书馆职员商议，就新图书馆资料的整理工作订定目标时间的服务指标。香港公共图书馆的目标是尽快整理新图书馆资料供市民使用。图书馆职员现时可利用图书馆自动化系统监察新图书馆资料的状态。不过，碍于地方所限，图书馆往往须多费工夫，从开放式书架选取和移走使用率偏低的馆藏资料，以腾出空间放置新的资料。这个程序相当费时，该署现正积极筹建中央备用书库，待书库设立后，情况才会有所改善（见下文第4.22(a)及(b)段）；及
- (b) 香港公共图书馆会优先处理和整理现时积压的图书馆资料。截至二零零二年八月，审计署在二零零二年一月十日发现有待整理的137 040项图书馆资料中，有84%（即115 353项）已经整理妥当。

纳入闭架书库的备用馆藏

4.16 公共图书馆的图书馆资料通常放置在开放式书架上，市民可直接取用。不过，公共图书馆亦须保存具价值、古旧和使用率偏低的图书馆资料。这些资料称为备用馆藏，市民不能直接取用。市民可利用联机公众检索目录寻找这些图书馆资料，然后到服务柜台要求借用。

4.17 公共图书馆的备用馆藏通常都是密集地放置在馆内称为闭架书库的地方，并禁止市民进入。碍于公共图书馆地方有限，有些备用馆藏存放在香港公共图书馆提供的指定闭架书库内(下称“备用书库”)。有关备用书库的详情，载于附录K。

未能供市民检索的图书馆资料

4.18 某些备用馆藏虽可在图书馆职员的电脑终端机找到，但市民却不能在联机公众检索目录搜寻得到(下称“未能供市民检索的图书馆资料”)。在图书馆自动化系统内，市区的公共图书馆把这些图书馆资料的状态设定为“不在联机公众检索目录显示的闭架馆藏”，而新界区公共图书馆则把这些资料的状态设定为“备用馆藏”。

审计署对未能供市民检索的图书馆资料的意见

有10%的图书馆资料未能供市民检索

4.19 审计署注意到，一些纳入闭架书库中的图书馆资料不能在联机公众检索目录找到，因此未能供市民使用。康乐文化署应审计署的要求，在二零零二年一月从图书馆自动化系统抽取这些图书馆资料的记录交予审计署研究。审计署发现：

- (a) 截至二零零二年一月九日，有416 328项图书馆资料的状态设定为“不在联机公众检索目录显示的闭架馆藏”；及
- (b) 截至二零零二年一月十日，有536 151 项图书馆资料的状态设定为“备用馆藏”。

上述952 479 项未能供市民检索的图书馆资料，总值估计达6,580万元(注15)，占香港公共图书馆在二零零二年一月一日所收藏的9 367 000项馆藏资料的10%。

注15：康乐文化署根据2002-03年度香港公共图书馆的图书馆资料平均成本估计，未能供市民检索的952 479 项图书馆资料的总成本为6,580 万元。

- 4.20 如下文表三显示，在可供分析的909 090 项未能供市民检索的图书馆资料中：
- (a) 60%(即544 176项) 在过去一年或以上未能供市民检索；及
 - (b) 30%(即270 535项) 在过去三年或以上未能供市民检索。

表三

图书馆资料未能供市民检索的时间分析

未能供市民 检索的时间	截至二零零二年 一月九日 状态设定为 “不在联机公众 检索目录显示的 闭架馆藏”的 图书馆资料项目	截至二零零二年 一月十日 状态设定为 “备用馆藏”的 图书馆资料项目	总计	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	<u>86 477</u>	<u>184 058</u>	<u>270 535</u>	30%
总计	<u>402 335</u> (注1)	<u>506 755</u> (注2)	<u>909 090</u>	100%

资料来源：康乐文化署的记录

注1：在416 328 项图书馆资料中，审计署只分析了402 335 项，因为图书馆自动化系统缺乏6 964 项资料的相关数据，而审计署从图书馆自动化系统抽取收藏记录后不久，另外7 029 项资料的状态已改变。

注2：在536 151 项图书馆资料中，审计署只分析了506 755 项，因为图书馆自动化系统缺乏28 249 项资料的相关数据，而审计署从图书馆自动化系统抽取收藏记录后不久，另外1 147项资料的状态已改变。

附注：在上述909 090 项图书馆资料中，有60% (544 176项，即273 641项+ 270 535项)在过去一年或以上未能供市民检索(见下文第4.27 段)，而有30% (即270 535 项) 在过去三年或以上未能供市民检索。

4.21 就审计署查询除了地方不足之外，有没有其他原因令10%的图书馆馆藏资料未能供市民检索。康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

- (a) 状态设定为“不在联机公众检索目录显示的闭架馆藏”或“备用馆藏”的图书馆资料不是重复，就是在个别公共图书馆中需求甚低，因此把这些资料放在图书馆的封闭地区，以腾出空间放置新书；
- (b) 把较少人使用的书籍放在图书馆以外的地方，是图书馆的惯常做法。举例来说，一所本地大学把大多数较少人使用的书籍存放在离开校园的书库内；
- (c) 就香港公共图书馆而言，虽然状态设定为“不在联机公众检索目录显示的闭架馆藏”或“备用馆藏”的图书馆资料不能在联机公众检索目录找到，但是图书馆职员可以利用图书馆自动化系统随时检索。这些通常是重复的图书馆资料，而且需求较低。图书馆把这些资料从开放式书架中抽出，以腾出空间放置新书。购置多项重复的资料，是为了满足初期读者较大的需求(特别是多人预订的书籍)，以及应付夏季较大的需求。此外，由于正常的损耗，加上一些热门书籍(例如小说)的借用率很高，某些图书馆资料很快便不能再供使用，因此有必要多购几项备用；及
- (d) 按照世界各地图书馆的惯常做法，如某些书籍的使用率已减少，香港公共图书馆会把重复的书籍从书架抽出，以腾出空间放置新书。重复的资料会视乎需要放回书架上，供市民使用。图书馆如注意到市民经常要求借用某项资料，便会从备用书库中取出放回书架上，供市民使用。为了不影响公共图书馆的服务，市民使用联机公众检索目录时，至少可以找到这些资料的其中一项。

4.22 就审计署查询是否适宜设立中央备用书库，把所有备用馆藏存放在一个地方，康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

- (a) 设立中央备用书库可解决地方不足的问题，并提供妥善管理备用馆藏的基础设施。为此，香港公共图书馆在过去几年积极在其他政府楼宇物色合适的地方；
- (b) 该署曾要求政府产业署在设立中央备用书库一事上予以协助。政府产业署表示须得到决策局的支持，才可以低价租用楼宇存放图书馆资料。康乐文化署正加紧采取行动，以加快这个过程；及

- (c) 无论如何，香港公共图书馆除了筹划设立中央备用书库外，现正采取行动，尽快使市民可在联机公众检索目录找到有关的备用馆藏资料。此外，香港公共图书馆会列印已放进纸箱收藏的图书馆资料清单，以便提取使用。图书馆会尽量增加书架数目，以容纳这些图书馆资料。香港公共图书馆也会采取行动，把使用率低且属过时的旧书注销。

4.23 审计署认为，康乐文化署需要加强行动，务使所有图书馆资料都可以在联机公众检索目录搜寻得到，供市民使用。康乐文化署也须确保在短期内尽快把所有未能供市民检索的图书馆资料推出供市民使用，并须就重新推出这些资料供市民使用定下目标时间。此外，审计署注意到，在909 090项未能供市民检索的图书馆资料中，有30%（即270 535项）在过去三年或以上未能供市民检索（见上文第4.20段）。审计署认为，康乐文化署需要尽快研究这些长期未能供市民检索的图书馆资料，以决定应否继续把这些资料作备用馆藏保存。

4.24 审计署认为，康乐文化署应设立中央备用书库，有系统地把备用馆藏存放在书架上，以便能快捷地提取这些图书馆资料，供市民使用。此外，康乐文化署须改善备用书库中备用馆藏的管理。这项建议根据审计署以下观察所得而提出：

- (a) 审计署于二零零一年十二月视察石塘咀书库及元洲街书库时，发现一些公共图书馆的备用馆藏放在纸箱内。要在箱内找出某项图书馆资料，十分困难；
及
- (b) 另一方面，大会堂公共图书馆的备用馆藏则有系统地放在石塘咀书库的书架上。该馆的馆藏中，差不多所有资料（二零零二年一月馆藏的99%）都可在联机公众检索目录搜寻得到。

审计署认为，康乐文化署需要研究可否集中管理备用书库，使所有图书馆资料（包括备用馆藏）都可供市民检索。

未能供市民检索的新图书馆资料

4.25 审计署深入分析二零零二年一月的909 090项未能供市民检索的图书馆资料在纳入香港公共图书馆的馆藏后，有多久时间可供市民检索。如下文表四显示，在二零零二年一月未能供市民检索的图书馆资料中，有71%（即644 633项）在三年或更久之前已纳入香港公共图书馆的馆藏，但有3%（即24 842项）可供市民检索的时间不足90日，在此之后便未能供市民检索。

表四

图书馆资料未能供市民检索之前
可供市民检索的时间

纳入馆藏后可供 市民检索的时间	截至二零零二年 一月九日 状态设定为 “不在联机公众 检索目录显示的 闭架馆藏”的 图书馆资料项目	截至二零零二年 一月十日 状态设定为 “备用馆藏”的 图书馆资料项目	总计	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	<u>267 891</u>	<u>376 742</u>	<u>644 633</u>	71%
总计	<u>402 335</u> (注1)	<u>506 755</u> (注2)	<u>909 090</u>	100%

资料来源：康乐文化署的记录

注1：在416 328 项图书馆资料中，审计署只分析了402 335 项，因为图书馆自动化系统缺乏6 964 项资料的相关数据，而审计署从图书馆自动化系统抽取收藏记录后不久，另外7 029项资料的状态已改变。

注2：在536 151 项图书馆资料中，审计署只分析了506 755 项，因为图书馆自动化系统缺乏28 249 项资料的相关数据，而审计署从图书馆自动化系统抽取收藏记录后不久，另外1 147项资料的状态已改变。

附注：在上述909 090 项图书馆资料中，有3% (24 842项，即14 899项+ 9 943项) 在纳入馆藏后，可供市民检索的时间不足90 日，而在纳入馆藏后可供市民检索的时间为三年或以上的图书馆资料，则有71% (即644 633 项)。

4.26 就审计署查询为何某些图书馆资料在纳入香港图书馆的馆藏后不久，便未能供市民检索，康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

- (a) 截至二零零二年五月八日，共有21 742项图书馆资料在购置后不足90日，便未能供市民检索。这些大都为重复的资料，公共图书馆预留这些资料，待稍后才推出，以应付高峰期(例如暑假、圣诞节假期及复活节假期)的需求。假如这些资料在推出后，其需求仍维持于高水平，便会继续放在开放式书架上；及
- (b) 图书馆馆长会不时检讨这些图书馆资料的使用率。

4.27 审计署注意到，截至二零零二年一月，有544 176项图书馆资料未能供市民检索的时间为一年或以上(见上文第4.20段表三特显数字)。在这些图书馆资料中，有9% (即48 395项) 购置不足一年。审计署认为康乐文化署需要尽早推出这些资料，供市民使用。

小型公共图书馆馆藏大幅增加

4.28 就审计署查询为何在二零零二年一月某些公共图书馆的备用馆藏中，未能供市民检索的资料所占的百分比偏高，康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

- (a) 大澳公共图书馆、坪洲公共图书馆、南丫岛北段公共图书馆、梅窝公共图书馆及沙头角公共图书馆均属小型图书馆，面积介乎65平方米与140平方米不等。为了提供一些新的服务，如互联网 / 多媒体终端机，原来计划作馆藏发展用途的公众地方只得缩小；及
- (b) 为了轮流推出藏书，便把较少人使用的书籍纳入备用馆藏。

4.29 香港公共图书馆(特别是小型公共图书馆)面对地方不足的问题，而小型公共图书馆的馆藏大幅增加，令地方不足的情况更趋严重。因此，这些小型图书馆有较高比率资料未能供市民检索。审计署注意到，截至二零零二年一月十日，未能供市民检索的资料所占百分比比较高的小型图书馆，馆藏在一九九九年及二零零一年大幅增加，增幅由30%至70%不等(见附录L)。审计署认为康乐文化署需要研究可否把这些小型图书馆的资料重新编配给其他公共图书馆，以及考虑日后减少为这些小型图书馆添置图书馆资料。

检讨图书馆馆藏的增长速度

4.30 如上文第4.29段所述，小型公共图书馆的馆藏于一九九九年及二零零一年大幅增加，使地方不足的问题更趋严重，以致大量图书馆资料未能供市民检索。审计署明白有需要为香港公共图书馆添置新的图书馆资料，以满足市民的需要。不过，康乐文化署应确保个别图书馆能容纳日益增加的馆藏。审计署认为康乐文化署需要审慎检讨香港公共图书馆馆藏的增长速度，确保纳入馆藏的所有图书馆资料都得以有效使用。

审计署对未能供市民检索的图书馆资料的建议

4.31 市民原则上应可检索所有图书馆资料。为符合这个原则，审计署建议康乐及文化事务署署长应：

有10%的图书馆资料未能供市民检索

- (a) 采取行动以确保所有图书馆资料都可在联机公众检索目录搜寻得到；
- (b) 把图书馆资料未能供市民检索的时间减至最短，并制订表现监察机制，就推出这些资料供市民使用订定目标时间；
- (c) 尽快研究长期未能供市民检索的资料，决定应否把这些资料继续保留在图书馆馆藏内。如认为这些资料适宜供市民使用，图书馆职员应使这些资料在联机公众检索目录找到，否则应考虑从香港公共图书馆的馆藏移除；
- (d) 为香港公共图书馆设立中央备用书库，以有系统的方式把备用馆藏存放在书架上，以便能快捷地提取图书馆资料，供市民使用；
- (e) 研究集中管理备用书库的做法是否可行，以减低成本和提高管理效率；

未能供市民检索的新图书馆资料

- (f) 采取行动尽快把已超过一年未能在联机公众检索目录搜寻得到的新图书馆资料推出，供市民使用；

小型公共图书馆馆藏大幅增加

- (g) 鉴于小型图书馆的馆藏大幅增加，研究可否把这些图书馆资料重新编配给其他公共图书馆，并考虑日后减少为这些小型图书馆添置图书馆资料；及

检讨图书馆馆藏的增长速度

- (h) 审慎检讨香港公共图书馆馆藏的增长速度，以确保个别图书馆能容纳日益增加的馆藏，并确保所有添置的图书馆资料得以有效使用。

当局的回应

4.32 康乐及文化事务署署长同意尽可能实行审计署的建议。他表示：

有10%的图书馆资料未能供市民检索

- (a) 整个问题的症结在于没有中央备用书库可供存放具价值但需求低的书籍，以及人力资源不足。为了善用现有有限的书架空间，图书馆须从香港公共图书馆的馆藏中挑选较旧和较少人使用的书籍另行收藏，以腾出空间放置新书。这些图书馆资料是重复的，在联机公众检索目录中，其状态设定为

“不在联机公众检索目录显示的闭架馆藏”或“备用馆藏”。必须强调的是，图书馆挑选这些图书馆资料时，必须确保这些资料的需求较低，而且重复的资料在某些图书馆仍然流通，并可在联机公众检索目录中搜寻得到。此外，图书馆职员可利用他们的终端机轻易找到所有馆藏资料，包括没有在联机公众检索目录显示的资料。如某些资料的预约人数甚多，图书馆职员会安排把这些未能供市民检索的图书馆资料再次推出，供市民使用。因此，虽然这些图书馆资料暂时不能在联机公众检索目录找到，公共图书馆的服务也不会受到影响；

- (b) 由于香港公共图书馆在过去两年进行的各项主要计划已经完成或接近完成，香港公共图书馆现可调配人手，制备和列印未能供市民检索的图书馆资料清单，并使这些资料可在联机公众检索目录搜寻得到。截至二零零二年八月，各图书馆处理了这些资料之中的52% (即497 255项)，并使这些资料可在联机公众检索目录搜寻得到。如有足够资源，余下的资料预期可在二零零二年年底处理完毕。在新的中央备用书库设立后，这些图书馆备用资料最终会妥为放置在书架上，以便提取使用；
- (c) 香港公共图书馆已设立数个小型备用书库(见附录K)，并于过去数年积极物色其他地方，以便存放和提取备用馆藏。康乐文化署已要求政府产业署协助该署以低价租用贮存空间，设立临时备用书库，以解决燃眉之急。长远来说，香港公共图书馆已申请在柴湾东工业区跨部门用地上的永久地方，以设立中央备用书库；

未能供市民检索的新图书馆资料

- (d) 香港公共图书馆的一贯做法，是尽快把新的图书馆资料推出，供市民使用。不过，基于运作需要，图书馆确有需要保留一些新书(大都是多购几本的流行小说)，以应付季节性的需求。此外，中文书籍和儿童图书往往在出版后不久便会绝版。为了维持藏书量，香港公共图书馆须挑选某些书籍并多购几本，供拟设的图书馆使用，以及用来取代残旧的书籍。由于这些书籍保留作特别用途，因此在推出之前，市民不能在联机公众检索目录找到。香港公共图书馆会继续密切监察有关情况，确保这些图书馆资料得以有效使用；

小型公共图书馆馆藏大幅增加

- (e) 为了制订有效率的图书馆资料采购计划，香港公共图书馆已根据个别图书馆所提出的具体需求及可用的资源，定出2002 - 03年度的整体馆藏发展计划。这项计划确保为个别图书馆添置的图书馆资料更能切合具体的发展需要。香港公共图书馆会继续密切监察为所有图书馆添置新图书馆资料和取替旧资料的步伐；

- (f) 小型图书馆须在有限的地方之内，保持藏书平衡和藏有合理数目的新书，以应付市民不断转变的需要。香港公共图书馆已检讨小型图书馆的需要，并会作出必需的安排，按需要重新分配各图书馆所收藏的图书馆资料，确保所有馆藏得以有效使用。举例来说，离岛一些小型图书馆的部分资料已调配到于二零零一年十二月迁置后重开的新柴湾公共图书馆，使这些资料得以有效使用。香港公共图书馆会继续密切监察有关情况，确保有效运用资源；及

检讨图书馆馆藏的增长速度

- (g) 康乐文化署会充分考虑顾问的建议和香港公共图书馆的长远策略发展计划，检讨香港公共图书馆的馆藏增长速度。与海外主要城市的图书馆和《指引》所建议的标准相比，香港公共图书馆的人均图书馆资料数目偏低。

4.33 政府产业署署长表示：

- (a) 二零零二年五月，康乐文化署请政府产业署协助尽快租用2 000 平方米的地方，设立临时中央备用书库。政府产业署建议康乐文化署研究可否使用花园街综合大楼的剩余空间(该楼层以前为市场)。这个方案仍在研究阶段；及
- (b) 二零零二年七月，康乐文化署申请使用政府产业署建议的剩余物业。康乐文化署会获分配三个处所，总面积约1 500平方米，可作多种贮存用途，但康乐文化署须先证明确有此需要。

不能再供使用的图书馆资料

4.34 香港公共图书馆定期注销馆藏中内容过时或残旧的图书馆资料。图书馆馆长负责挑选因内容过时或残旧而须注销的图书馆资料。按照香港公共图书馆的指引，每年注销不能再供使用的图书馆资料数目，设定为前一财政年度完结时图书馆馆藏总数的5%。不过，如须注销的图书馆资料数目超过每年5%的核准比率，公共图书馆可向图书馆总馆长请求批准。

4.35 不能再供使用的图书馆资料不会在联机公众检索目录中显示。在图书馆自动化系统中，市区图书馆把这些资料的状态设定为“不能再供使用”，而新界区公共图书馆则把这些资料的状态设定为“注销——不能再供使用”(这些资料以下统称为不能再供使用的图书馆资料)。图书馆自动化系统每季自动编制一份清单，列出香港公共图书馆馆藏中须注销不能再供使用的图书馆资料。公共图书馆得到所需的批准后，会安排弃置这些不能再供使用的图书馆资料。

审计署对不能再供使用的图书馆资料的意见

注销新图书馆资料

4.36 二零零二年一月十日，图书馆自动化系统记录了1 308 155项不能再供使用的图书馆资料(见上文第4.6 段注13)。审计署分析其中1 306 367项图书馆资料(注16)，有以下发现：

- (a) 1 543 项资料纳入馆藏的时间不足六个月；
- (b) 9 035 项资料纳入馆藏的时间为六个月至不足一年；
- (c) 31 189 项资料纳入馆藏的时间为一年至不足两年；及
- (d) 1 264 600 项资料纳入馆藏的时间为两年或以上。

4.37 就审计署查询为何某些图书馆资料在纳入馆藏后不久便须注销。康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

- (a) 纳入馆藏后不久便注销的图书馆资料，主要是供外借的逾期期刊。图书馆挑选一些受欢迎的期刊，把逾期期刊(通常超过六个月但仍有读者有兴趣阅读)纳入外借馆藏，让读者借回家中阅读。由于这些逾期期刊很快过时，通常在发行后不久便不能再供使用。截至二零零二年一月十日，注销的逾期期刊包括：
 - (i) 1 543 项于购置后不足六个月便不能再供使用的图书馆资料中的69%(即1 063 项)(见上文4.36(a)段)；
 - (ii) 9 035 项于购置后六个月至不足一年便不能再供使用的图书馆资料中的80%(即7 227项)(见上文4.36(b)段)；及
 - (iii) 31 189项于购置后一年至不足两年便不能再供使用的图书馆资料中的74%(即23 018 项)(见上文第4.36(c)段)。

除了逾期期刊外，公共图书馆某些图书馆资料因过于残旧而须注销；及

- (b) 状态设定为“不能再供使用”或“注销——不能再供使用”的图书馆资料已不再适宜供读者使用。这些不能再供使用的图书馆资料会移离公共图书馆的书架，市民也不能在联机公众检索目录搜寻得到。正式注销程序完成后，这些资料在图书馆自动化系统中的记录亦会予以删除。完成正式注销程序和更新图书馆自动化系统藏书记录所需的时间，主要视乎人手而定。完成正式注销程序并非公共图书馆优先进行的工作，因为这些图书馆资料已不会供市民使用。

注16：审计署只分析了1 306 367 项资料，因为图书馆电脑化系统缺乏23 项资料的相关数据，而审计署从图书馆电脑化系统抽取资料后不久，另外1 765项资料的状态已改变。

4.38 审计署注意到，除了逾期期刊外，有些图书馆资料在购置后不久，已不能再供使用。举例来说，在1 543 项于购置后不足六个月便不能再供使用的图书馆资料中，有31%(即480项)在二零零一年注销(这些资料并非逾期期刊——见上文第4.37(a)(i)段)；在10 578项(1 543项+ 9 035项)于购置后不足一年便不能再供使用的图书馆资料中，有22%(即2 288项)于二零零一年注销(见上文第4.36(a)及(b)段)。审计署认为康乐文化署需要密切监察香港公共图书馆馆藏中新图书馆资料的注销情况。

某些公共图书馆的注销率偏高

4.39 二零零一年，图书馆自动化系统记录了486 368项不能再供使用的图书馆资料，占二零零零年十二月三十一日图书馆馆藏8 306 000 项资料的6%。审计署分析过个别公共图书馆在二零零一年注销不能再供使用的图书馆资料的情况。审计署发现，二零零一年，某些公共图书馆注销不能再供使用的图书馆资料的比率达其馆藏的9%至27%，较香港公共图书馆核准每年5%的注销率为高(见附录M)。

4.40 就审计署查询为何某些公共图书馆在二零零一年注销不能再供使用的图书馆资料比率偏高。康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

- (a) 为了建立馆藏，香港公共图书馆一向假设每年会注销总藏量的5%。不过，这并非硬性规定，而只是供图书馆职员参考的指引。事实上，个别图书馆注销的图书馆资料比率并不相同，视乎图书馆的运作年期、藏书的实际状况，以及图书馆的人手和使用率而定；及
- (b) 香港公共图书馆一直刻意落实平衡的馆藏发展计划。为了达到这个目标，购置和注销藏书须互相配合。香港公共图书馆尽量按每年5%的比率注销图书馆资料，以腾出空间放置新购置的资料。不过，过去三年，经图书馆注销不能再供使用的图书馆资料总数，一般少于香港公共图书馆总藏量的5%。二零零零年及二零零一年的整体注销率都低于4%。虽然各图书馆一直妥善控制图书馆资料的注销事宜，但在二零零零年康乐文化署成立之前和之后，香港公共图书馆增加了一些新的职责，或多或少减少了进行注销工作的人手。在注销图书馆资料方面，康乐文化署日后会尽力采取更好的策略，加紧进行注销资料的工作，并平均安排注销资料的时间，使整体馆藏发展计划更臻完善。

4.41 审计署认为康乐文化署需要密切监察个别公共图书馆注销图书馆资料的情况，确保有需要和合理地注销这些资料。

审计署对不能再供使用的图书馆资料的建议

4.42 为了加强监控香港公共图书馆注销不能再供使用的图书馆资料的情况，审计署建议康乐及文化事务署署长应：

注销新图书馆资料

- (a) 密切监察图书馆资料的注销情况，特别是那些推出供市民使用不久便需注销的资料，确保尽早发现任何异常情况；及

某些公共图书馆的注销率偏高

- (b) 顾及每年5%的核准注销率，密切监察个别公共图书馆注销不能再供使用的图书馆资料的情况，确保有需要和合理地注销这些资料。

当局的回应

4.43 康乐及文化事务署署长同意审计署的建议，他表示：

注销新图书馆资料

- (a) 香港公共图书馆一直密切监察注销图书馆资料的事宜，并严格遵从财务通告第4/2002号所载的标准政府程序，注销不能再供使用的图书馆资料。某些图书馆资料(特别是儿童图书及期刊)的寿命通常较短，并因使用率高而较易损毁。香港公共图书馆会加强教育使用者爱惜图书馆资料，以避免浪费资源；及

某些公共图书馆的注销率偏高

- (b) 每年5%的图书馆资料注销率以总藏量为基数，而并非根据个别图书馆的藏量计算。注销的书籍都经图书馆馆长及政府物料供应处人员按照既定指引仔细审查。按照惯例，某一书籍如只剩下最后一册，即使已很残旧，也不会从香港公共图书馆的馆藏注销，而会永久放在备用书库内。

不知所终的图书馆资料

4.44 在图书馆运作期间发现不知所终的图书馆资料，会记录在图书馆自动化系统内。这些图书馆资料不会显示在联机公众检索目录。在图书馆自动化系统中，这些资料的状态会设定为“追寻”，代表公共图书馆正在追寻这些资料。

审计署对不知所终的图书馆资料的意见

正在追寻的图书馆资料

4.45 审计署研究过图书馆自动化系统中状态设定为“追寻”的图书馆资料(下称“正在追寻的图书馆资料”)的记录。截至二零零二年一月十日，正在追寻的图书馆资料共有

67 740项，当中有97%（即65 701项）仍在各公共图书馆追寻(注17)。审计署分析了追寻图书馆资料的时间(见上文第4.6 段注13)。截至二零零二年一月十日，在55 099 项可供分析的正在追寻的图书馆资料中(见下文表五)：

(a) 26%（即14 128项）已追寻一年或以上；及

(b) 11%（即5 904项）已追寻三年或以上。

表五

追寻图书馆资料的时间分析

追寻时间	截至二零零二年 一月十日 正在追寻的 图书馆资料项目	截至二零零二年 五月十日 仍在追寻的 图书馆资料项目	截至二零零二年 五月十日 仍在追寻的 图书馆资料 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%
总计	55 099	41 040	74%
	(注3)		

资料来源：康乐文化署的记录

注1：截至二零零二年一月十日，在55 099 项图书馆资料中，有26%（14 128 项，即8 224 项+ 5 904 项）追寻了一年或以上， 11%（即5 904项）追寻了三年或以上。

注2：截至二零零二年五月十日，在41 040 项图书馆资料中，有21%（8 613 项，即6 191 项+ 2 422 项）追寻了一年或以上， 6%（即2 422项）追寻了三年或以上。

注3：在65 701 项正在追寻的图书馆资料中，审计署只分析了55 099 项，因为图书馆自动化系统中缺乏其余10 602项资料的相关数据。

附注：截至二零零二年五月十日，在55 099 项于二零零二年一月十日仍在追寻的图书馆资料中，有74%（即41 040项）仍未找到。

注17：审计署从图书馆电脑化系统抽取资料后，有2 039项资料的状态已改变。

4.46 就审计署查询为何公共图书馆正在追寻的图书馆资料比率偏高，康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

- (a) 状态设定为“追寻”的图书馆资料，是读者或职员预约或即场询问要求借用而找不到的资料；
- (b) 经详细研究后，发现某些公共图书馆，例如电气道公共图书馆、柴湾公共图书馆及北角公共图书馆把某些重复书籍的状态错误设定为“追寻”。这些图书馆资料的状态应设定为“闭架馆藏”。截至二零零二年五月十日：
 - (i) 电气道公共图书馆3 398项在二零零二年一月十日仍在追寻的图书馆资料中，只有19%（即638项）仍未找到；及
 - (ii) 柴湾公共图书馆1 288 项在二零零二年一月十日仍在追寻的图书馆资料中，只有11%（即143项）仍未找到。

复核图书馆资料状态的工作已经完成。康乐文化署即将向公共图书馆发出指引，避免日后在设定图书馆资料的状态时出现不必要的混乱情况；及

- (c) 会继续努力寻找以下图书馆资料：
 - (i) 在14 128 项于二零零二年一月十日已追寻一年或以上但仍未找到的资料中的61%（即8 613项），这些资料截至二零零二年五月十日仍未找到；及
 - (ii) 在5 904 项截至二零零二年一月十日已追寻三年或以上但仍未找到的资料中的41%（即2 422项），这些资料截至二零零二年五月十日仍未找到（见上文第4.45段表五）。

4.47 经审计署提出以上查询后，康乐文化署努力追寻在二零零二年一月发现仍未找到的图书馆资料。康乐文化署决定发出指引，确保日后正确设定图书馆资料的状态，并安排把追寻逾一年的图书馆资料注销。虽然大多数公共图书馆已装置书籍防盗系统，但仍有些图书馆资料迟迟未能找到。截至二零零二年五月十日，在55 099 项于二零零二年一月十日仍在追寻的图书馆资料中，有74% 仍未找到。在这41 040 项资料中，有21% 已追寻一年或以上，并有6% 则追寻了三年或以上（见上文第 4.45 段表五）。**审计署认为康乐文化署需要密切监察香港公共图书馆正在追寻的图书馆资料的情况。至于追寻了一段长时间仍未找到的图书馆资料，康乐文化署应予以注销，并考虑购置资料代替，确保香港公共图书馆的馆藏能切合市民的需要。**

在运送过程中的图书馆资料

4.48 在香港公共图书馆借出的图书馆资料，可在任何一所公共图书馆归还。这些资料经过拣选及派递服务送回原来拥有这些资料的图书馆（即“原属图书馆”）。审计署从图书

馆自动化系统抽取状态设定为“在运送过程中”的记录研究(见上文第4.6段注13)。审计署分析了106 546项于二零零二年一月十日状态设定为“在运送过程中”的图书馆资料(下称在运送过程中的图书馆资料)，研究这些资料的运送时间。分析结果显示：

(a) 23% (即24 804项) 已有六个月或以上仍在运送过程中；及

(b) 10% (即10 342项) 已有三年或以上仍在运送过程中(见下文表六)。

表六

图书馆资料的运送时间分析

运送时间	截至二零零二年 一月十日 在运送过程中的 图书馆资料项目 (a)	截至二零零二年 五月十日 仍在运送过程中的 图书馆资料项目 (b)	截至二零零二年 五月十日 仍在运送过程中的 图书馆资料 百分比 (b) $(c) = \frac{\text{---}}{(a)} \times 100\%$ (a)
不足六个月	81 742	6 920	8%
六个月至不足三年	14 462	6 900	48%
三年或以上	<u>10 342</u>	<u>6 087</u>	59%
总计	<u>106 546</u>	<u>19 907</u>	19%

资料来源：康乐文化署的记录

注1：截至二零零二年一月十日，在106 546项图书馆资料中，有23% (24 804项，即14 462项+ 10 342项) 已有六个月或以上在运送过程中，10% (即10 342项) 已有三年或以上在运送过程中。

注2：截至二零零二年五月十日，在19 907项图书馆资料中，有65% (12 987项，即6 900项 + 6 087项) 找寻了六个月或以上仍未找到，31% (即6 087项) 则找寻了三年或以上仍未找到。

附注：在 106 546 项于二零零二年一月十日在运送过程中的图书馆资料中，有19% (即19 907项) 截至二零零二年五月十日仍未找到。

4.49 就审计署对在运送过程中的图书馆资料提出的查询，康乐文化署在二零零二年五月回应时表示：

- (a) 自从公共图书馆系统于一九九二年电脑化后，两个前市政局为读者提供了一项非常便利的服务，让读者在两个前市政局各自的图书馆系统中的任何一所图书馆借取和归还图书馆资料。这项服务依赖往来图书馆之间的运送服务支持。自从康乐文化署于二零零零年成立以来，图书馆之间的运送服务已扩展至包括全部69所公共图书馆。由于安排非常复杂，从一所图书馆运送到另一所图书馆的资料间中会误送到另一地点，以致找寻不知所终的图书馆资料所需的时间较长，而所需的人力也较多。最近，康乐文化署已成功寻回一些摆放错误的图书馆资料。截至二零零二年五月十日，有6 900项图书馆资料在运送过程中达六个月至不足三年，与二零零二年一月十日的14 462项(见上文第4.48段表六)比较，减少了52%。公共图书馆过去三年共运送超过1 710万项图书馆资料，6 900项资料只占当中的0.04%；
- (b) 二零零一年十月之前，图书馆之间运送图书馆资料的服务由外判承办商提供，服务的效率和效益都欠佳。由二零零一年十月起，这项服务转而外判给香港邮政署，以期提高效率和加强监管。香港邮政署须把图书馆资料分类，并于五个工作日内把图书馆资料送回原属图书馆。此外，康乐文化署设立了严紧的检查和监管制度，把在运送过程中遗失图书馆资料的机会减至最低。这些措施大大提高图书馆之间运送服务的效率，以及整个图书馆馆藏的完整程度；及
- (c) 此外，香港公共图书馆已就图书馆资料的处理方法制订指引。有关在运送过程中超过三个月的图书馆资料，图书馆自动化系统现会自动把状态转为“追寻”。图书馆职员会定期列印不知所终的资料清单，以便在书架上找寻。状态设定为“追寻”超过一年的资料会安排予以注销。

4.50 经审计署提出上述查询后，康乐文化署已努力找寻于二零零二年一月发现仍在运送过程中的图书馆资料。康乐文化署已制订程序，加强对这类图书馆资料的监管。不过，在106 546项于二零零二年一月十日在运送过程中的图书馆资料中，有19%截至二零零二年五月十日仍未找到。在这19 907项资料中，有31%找了三年或以上仍未找到。审计署认为康乐文化署需要尽快找寻已有一段长时间在运送过程中的图书馆资料。为了尽量减低在运送过程中遗失图书馆资料的机会，康乐文化署需要确保各公共图书馆及香港邮政署妥善处理在运送过程中的图书馆资料。

审计署对不知所终的图书馆资料的建议

4.51 为更妥善管理和保障香港公共图书馆的馆藏，审计署建议康乐及文化事务署署长应：

正在追寻的图书馆资料

- (a) 密切监察香港公共图书馆正在追寻中的图书馆资料的情况，以便在发现异常情况时，及时采取补救行动；
- (b) 注销追寻了一段长时间但仍未找到的图书馆资料，并考虑购置资料代替，以确保香港公共图书馆的馆藏能切合市民的需要；

在运送过程中的图书馆资料

- (c) 尽快找寻已有一段长时间在运送过程中的图书馆资料；及
- (d) 密切监察在运送过程中的图书馆资料，确保各公共图书馆及香港邮政署妥善处理这些图书馆资料。

当局的回应

4.52 康乐及文化事务署署长同意审计署的建议，他表示：

正在追寻的图书馆资料

- (a) 在65 701 项于二零零二年一月十日仍在追寻的图书馆资料中，有46%（即30 132项）已经找到，其余的资料可能被错误地送到其他图书馆，并与闭架馆藏或备用馆藏的资料一起存放。要进行彻底的搜寻，找出这些图书馆资料，预期需要较长的时间。康乐文化署会继续努力寻找；
- (b) 会安排把追寻了一年以上仍未找到的图书馆资料注销，并按既定的图书馆指引，在注销图书馆资料后购置适当的资料代替（即购置有关学科的最新著作或该著作的现有版本）；

在运送过程中的图书馆资料

- (c) 审计署发现106 546 项于二零零二年一月十日在运送过程中的图书馆资料，其中89%（即94 541项）已经找到。其余的图书馆资料很可能放在错误的书架上。当局会继续尽力找寻这些资料；及
- (d) 自从香港邮政署于二零零一年十月开始提供运送服务后，康乐文化署一直密切监察香港邮政署的服务，以确保书籍不会在运送过程中误送到其他地点。在过去十一个月，香港邮政署的表现令人非常满意。康乐文化署没有收到任

何有关图书馆资料在运送过程中处理不当的报告，而香港邮政署也能遵守服务水平协议所订五个工作天的运送时限。

4.53 邮政署署长表示：

- (a) 已设立妥善的制度，监控各所图书馆与香港邮政署分发中心之间的书籍流动情况。现时采用的记录表和电脑系统能有效记录书籍从图书馆收集、在分发中心处理，以及随后送回原属图书馆的整个流程；及
- (b) 香港邮政署会继续与康乐文化署紧密合作，以确保在任何时间均妥善处理所有在运送过程中的图书馆资料。

第 5 部分：改善公共图书馆服务

外借服务

5.1 香港公共图书馆为登记读者提供书籍及视听资料外借服务。登记读者可用有效的图书证，每次在公共图书馆至多外借六项图书馆资料两个星期，流动图书馆的图书馆资料则至多可借四个星期。如无其他读者预约，每项外借资料可续借五次。香港公共图书馆外借的图书馆资料数目由一九九零年的 1 370 万项增至二零零一年的 4 250 万项，增加了210%(见附录C)。

发出逾期通知

5.2 香港公共图书馆借出的图书馆资料必须在外借期内归还，逾期归还须缴付罚款(注18)。对于逾期尚未归还的资料，图书馆自动化系统会根据外借这些资料的读者姓名及地址记录，印发逾期通知，然后由香港公共图书馆的读者登记组寄出。二零零一年，该组共发出逾期通知117 427张。

审计署对发出逾期通知的意见

5.3 审计署注意到康乐文化署正在研究可否发出电子邮件给逾期尚未归还图书馆资料的读者，提醒他们归还逾期的图书馆资料。审计署认为使用电子逾期通知可节省开支。

审计署对发出逾期通知的建议

5.4 为节省开支，审计署建议康乐及文化事务署署长应向逾期尚未归还图书馆资料的读者发出电子逾期通知。

当局的回应

5.5 康乐及文化事务署署长同意审计署的建议。他表示，署方正计划加强图书馆自动化系统以提供这项服务。二零零三年年初或之前，读者将可选择以邮寄或电邮方式收取逾期通知。

注18：从公共图书馆借出的图书馆资料，每项成人图书馆外借资料的逾期罚款为每日1.5元，最高罚款额为130元；每项儿童图书馆外借资料的逾期罚款为每日0.5元，最高罚款额为25元。至于流动图书馆借出的图书馆资料，逾期罚款则按流动图书车“每次到访”计算，而非每日计算。

流动图书馆

5.6 香港公共图书馆辖下有八所流动图书馆。每所流动图书馆，包括图书车及其总部，均有一名助理图书馆馆长、两名助理文书主任、两名文化工作助理员及一名汽车司机。流动图书馆定期前往指定服务点，主要提供基本外借服务及图书馆支援服务，以补充设于地区内的公共图书馆服务。二零零一年，该八所流动图书馆共服务71 个服务点。

审计署对流动图书馆的意见

5.7 每个到访服务点的流动图书馆工作组均有助理文书主任、文化工作助理员及汽车司机各一名。在计及替假司机的运作需要后，2001 - 02年度需十名汽车司机驾驶八辆流动图书车，每年职工成本总额为 220 万元。审计署注意到，当流动图书车停留在服务点时，汽车司机是闲置的。

5.8 为确定汽车司机的空闲时间，审计署把他们在二零零一年十一月的实际驾驶时数与实际工作时数作一比较。平均来说，二零零一年十一月汽车司机的225 小时工作时数内，85%（即191小时）是空闲时间（见附录N）。在一个九小时的工作天，汽车司机的空闲时间约为7.6 小时。

5.9 审计署认为目前雇用汽车司机纯粹负责驾驶流动图书车的安排并不符合成本效益，因流动图书车停留在服务点的服务时间内，他们都很空闲。为了能更善用资源和改善运作效率，康乐文化署需要考虑：

- (a) 删除流动图书馆的汽车司机职位；及
- (b) 改以非公务员合约雇用合资格人员，同时负责驾驶流动图书车和处理图书馆资料。

审计署估计按2001 - 02年度价格计算，每年可因而节省的职工成本为340万元（注19）。

审计署对流动图书馆的建议

5.10 为确保在营运流动图书馆时能更善用资源，审计署建议康乐及文化署署长应：

- (a) 考虑删除流动图书馆的汽车司机职位；及

注19：根据职工成本计算便览第2001/1 号，如以非公务员合约雇用相等于是16名二级文化工作助理员，以替代现有的10 名汽车司机及16 名二级文化工作助理员，每年可节省的职工成本为：

10名汽车司机的每年职工成本+ 16名二级文化工作助理员的每年职工成本 - 16名非公务员合约人员的每年职工成本 = (每月18,349元×12个月×10人) + (每月18,096元×12个月×16人) - (每月12,000元×12个月×16人) = 3,372,312元，约为340万元。

- (b) 改以非公务员合约雇用合资格人员，同时负责驾驶流动图书车和处理图书馆资料。

当局的回应

5.11 康乐及文化事务署署长同意审计署提出雇用非公务员合约人员为流动图书馆同时负责执行驾驶车辆和图书馆职务的建议。他表示：

- (a) 在八十年代后期曾推出一项试验计划，由在职的文化工作助理员同时负责执行驾驶车辆和图书馆职务，由署方提供训练，以便他们取得所需的驾驶执照。不过，只有一名文化工作助理员参加这个计划。由于该名参加者退出，计划最终中断；及
- (b) 现时驾驶流动图书车的汽车司机是由政府车辆管理处调派，为加强司机的效率，该处最近推出一项试验计划，为流动图书车雇用两名非公务员合约司机。康乐文化署会与该处合作，研究可否雇用多技能的非公务员合约司机，同时负责执行驾驶车辆和图书馆职务。

推广活动

5.12 如上文第1.7段所述，推广活动是公共图书馆服务的重要一环。在2001 - 02年度预算的1,260万元内，香港公共图书馆的推广活动组举办了各式各样的推广活动，包括阅读计划、教育及康乐活动和文学比赛。每年，康乐及文化事务署署长会批核举办推广活动的每年计划。

审计署对推广活动的意见

评估推广活动

5.13 推广活动的每年计划订明，该计划是根据前一年参加者的反应及文学艺术顾问的意见而编制。不过，推广活动组并没有定期评估推广活动的成效。审计署注意到，除了部分电脑认知课程外，香港公共图书馆并没有在推广活动完毕后搜集参加者的回应及意见。审计署认为康乐文化署需要定期评估推广活动的成效，以确保这些活动切合社会的需要。

仍未售出的图书馆出版刊物

5.14 自一九八一年起，康乐文化署已把文学创作比赛的获奖作品选辑成书，公开发售。由于属非牟利性质，刊物的售价只把制作和发行费用计算在内。审计署注意到，截至二零零一年十二月三十一日：

- (a) 各公共图书馆共存放着64 838本仍未售出的图书馆出版刊物，总销售值为100万元；及
- (b) 在康乐文化署二零零零年出版的 3 000 本学生中文故事创作比赛获奖作品集中，尚有1 588本(即53%)仍未售出。

审计署认为康乐文化署需要在图书馆出版刊物付印前，审慎检讨市民对其出版刊物的需求，以免造成浪费。

审计署对推广活动的建议

5.15 审计署建议康乐及文化事务署署长应：

评估推广活动

- (a) 定期评估香港公共图书馆举办推广活动的成效，以确保这些活动切合社会的需要；

仍未售出的图书馆出版刊物

- (b) 审慎检讨香港公共图书馆存放仍未售出的图书馆出版刊物的需要，如认为有关刊物不再有销售价值，可捐赠予其他有兴趣的团体；及
- (c) 审慎检讨市民对香港公共图书馆出版刊物的需求，避免印刷过多数量，以尽量减低制作和发行这些刊物的费用。

当局的回应

5.16 康乐及文化事务署署长同意审计署的建议。他表示：

评估推广活动

- (a) 香港公共图书馆现时与合办机构举行检讨会议，并向全港推广活动及文学活动的参加者收集评估问卷。香港公共图书馆保存所有活动参加者数目的统计数字，以作评估和日后参考。该署会考虑把这项做法应用到各所图书馆定期举行的所有推广活动；

仍未售出的图书馆出版刊物

- (b) 香港公共图书馆正考虑把仍未售出的图书馆出版刊物送给图书馆阅读计划及其他图书馆推广活动的参加者作为纪念品、与海外图书馆及文化机构交换部分刊物，并把部分刊物捐赠给学校及慈善机构；及

- (c) 图书馆出版刊物具有推广阅读及文学艺术的特殊目的。康乐文化署会审慎检讨日后图书馆出版刊物的印刷安排，并考虑可否把刊物放在图书馆网页上。

图书馆资料归还服务

5.17 如上文第4.48段所述，香港公共图书馆为登记读者提供服务，让他们可在香港任何一所公共图书馆归还所借的图书馆资料(这项服务下称为图书馆资料归还服务)。为提供这项服务，康乐文化署自二零零一年十月起，委聘香港邮政署提供往来各所图书馆之间的运送服务，以便在五个工作日内收集和拣选归还的图书馆资料，并送交原属图书馆。根据康乐文化署与香港邮政署签订的五年服务水平合约，在香港邮政署是唯一的服务供应商，以及每年至少处理500万项资料的情况下，处理(包括收集、拣选和运送)一项图书馆资料的服务费为1.5元。服务费在首两年维持不变，香港邮政署会检讨第三年及以后的服务费。审计署注意到，在二零零一年十月至二零零二年三月这六个月内，香港邮政署已处理了400万项图书馆资料，向香港公共图书馆收取了610万元。如不计算采编组运送到各公共图书馆的图书馆资料，香港邮政署每月平均处理64万项资料，并每月向香港公共图书馆收取95万元，以提供图书馆资料归还服务。

审计署对图书馆资料归还服务的意见

5.18 图书馆资料归还服务广受市民欢迎。审计署注意到，二零零一年十月至二零零二年三月，平均来说，在借出的图书馆资料中，有21%归还至其他的图书馆而非原属图书馆。为提供图书馆资料归还服务，康乐文化署须付出高昂的成本委聘香港邮政署提供往来各所图书馆之间的运送服务。审计署认为康乐文化署需要研究可否向读者征收费用，以收回提供图书馆资料归还服务的成本。在这方面，审计署注意到康乐文化署就每项预约图书馆资料收取2.5元。

审计署对图书馆资料归还服务的建议

5.19 鉴于提供图书馆资料归还服务成本高昂，审计署建议康乐及文化事务署署长应：

- (a) 研究可否向读者征收费用，以收回把归还图书馆资料运往原属图书馆这项服务的成本；及
- (b) 如征收费用，每年由香港邮政署处理的图书馆资料数目可能会低于所保证的至少500万项，因此，康乐文化署应与香港邮政署商议较灵活的服务条件，以减低支付给香港邮政署的最低服务费。

当局的回应

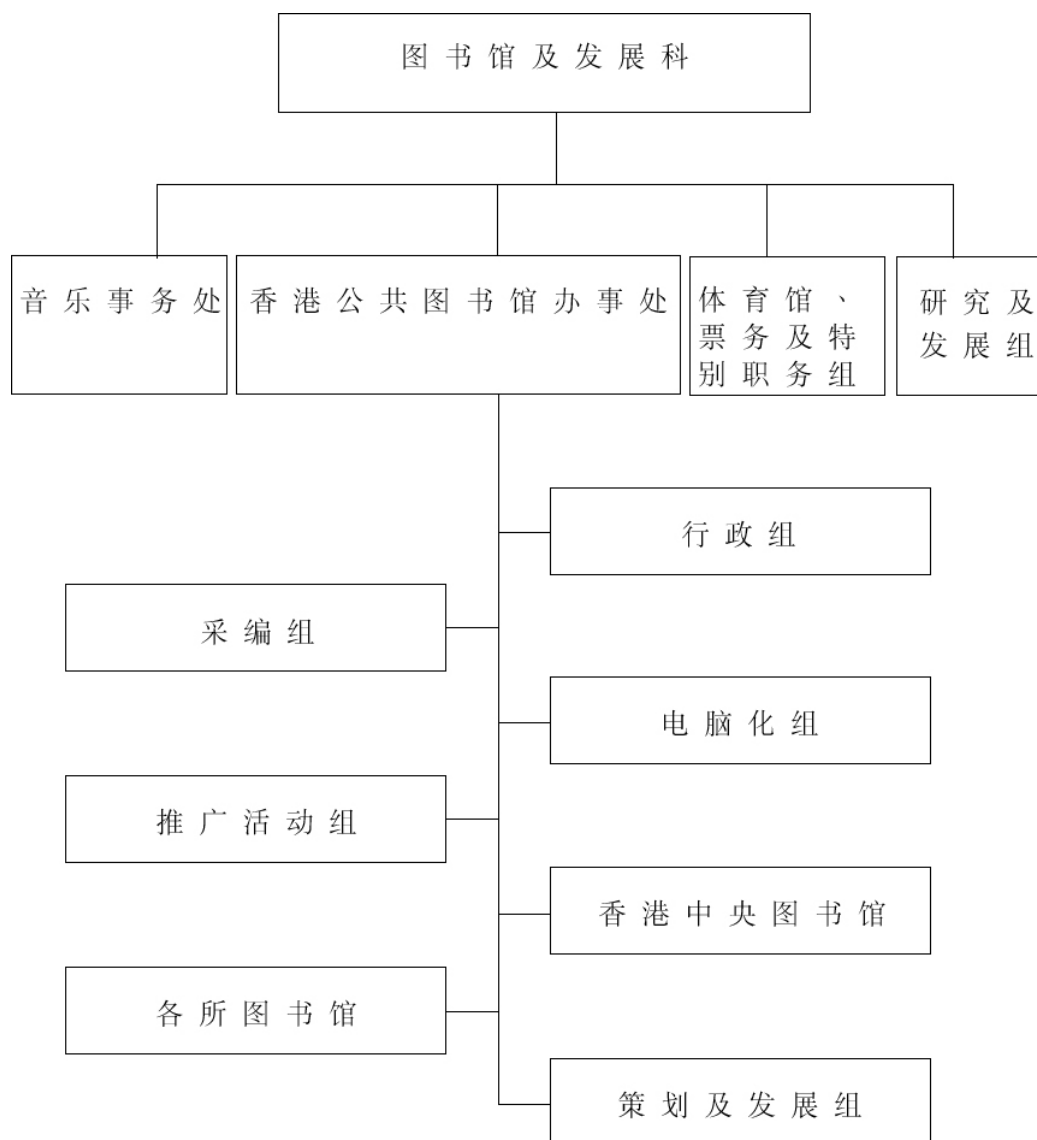
5.20 康乐及文化事务署署长同意审计署的建议。他表示：

- (a) 康乐文化署会审慎研究向归还图书馆资料给非原属图书馆的读者征收费用的方案，以收回成本；
- (b) 由于这项服务自一九九五年起已向市民免费提供，并广受欢迎，因此如征收费用，预料会引起强烈反应。事实上，很多海外公共图书馆均免费向市民提供这项服务；及
- (c) 康乐文化署已于二零零二年六月开始与香港邮政署商议，检讨现行运送服务的定价机制，以减低在现行服务合约所定超越最低保证的500万项资料以外的单项收费。如有需要，该署会安排与香港邮政署再商议服务的新条件。

5.21 邮政署署长表示：

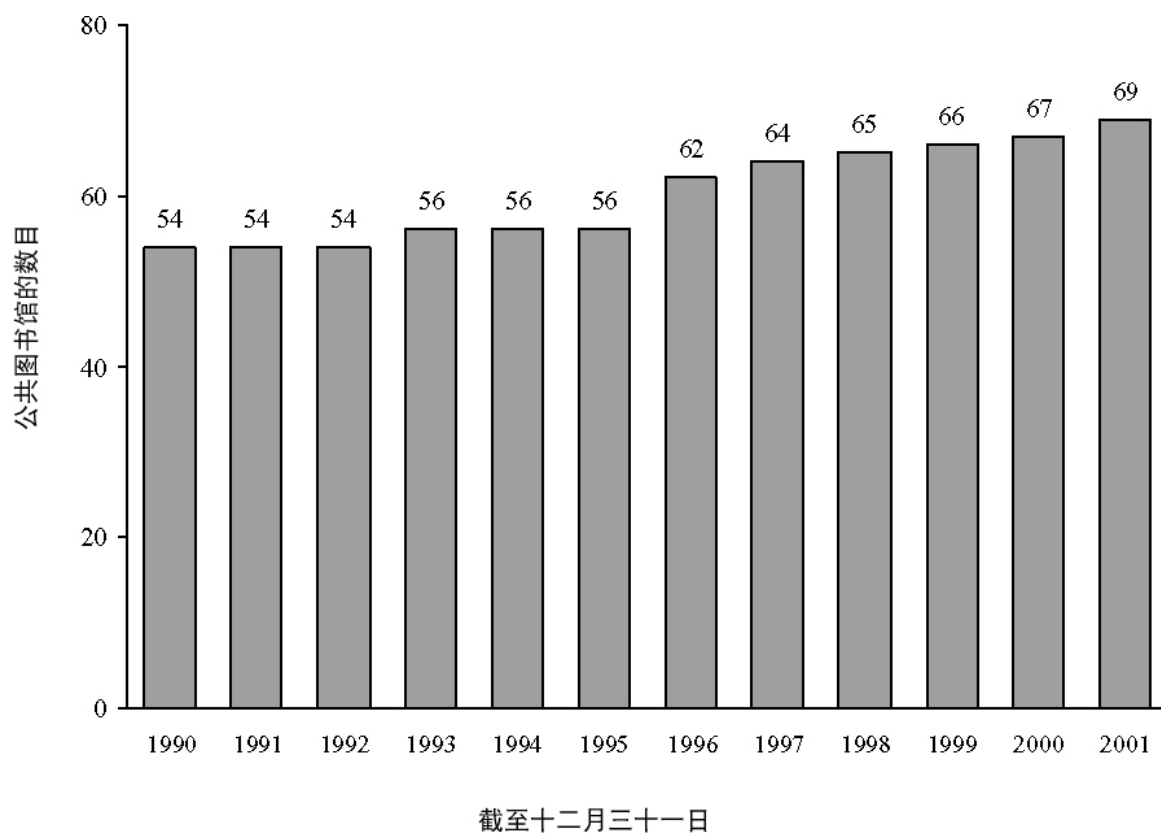
- (a) 香港邮政署必须订立条件，以保证该署能有一个最低数量的图书馆资料运送，从而确保营运往来各所图书馆之间的运送服务切实可行；及
- (b) 尽管如此，如向读者征收图书馆资料归还服务费用的建议得以落实，香港邮政署将会与康乐文化署再商议服务条件。

图书馆及发展科的组织图
(截至二零零二年三月三十一日)



资料来源：康乐文化署的记录

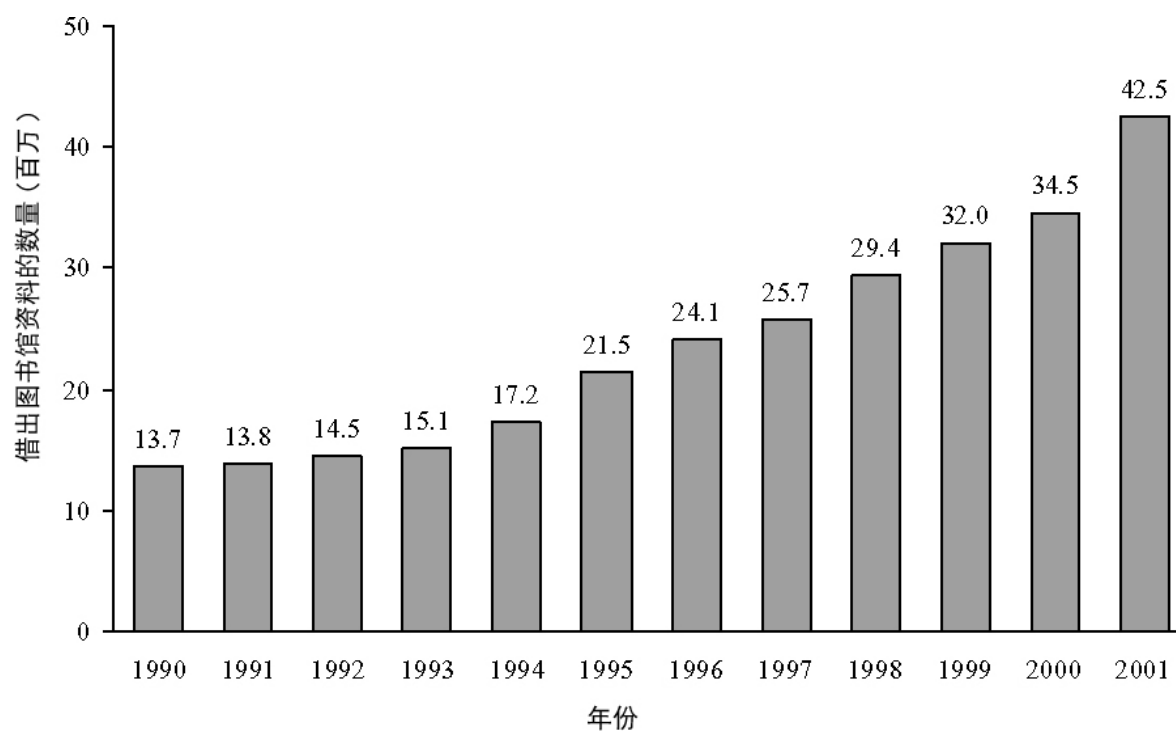
在一九九零年至二零零一年期间公共图书馆的数目



资料来源：康乐文化署的记录

附注：公共图书馆由一九九零年的54所增至二零零一年的69所，增幅为28%。

在一九九零年至二零零一年期间香港公共图书馆
借出图书馆资料的数量



资料来源：康乐文化署的记录

附注：香港公共图书馆借出的图书馆资料由一九九零年的 1 370 万项增至二零零一年的 4 250万项，增幅为210%。

改善公共图书馆服务的措施

采取的措施包括：

- (a) 与教育署合作推行全港性的阅读计划，到学校为学生安排集体申请图书证，并在公共图书馆举办语言学习工作坊，以培养青少年的阅读习惯；
- (b) 除了提供香港公开大学的课程材料以供参考外，亦为毅进计划（为中五离校生及有志进修的成年人提供的衔接课程）的学员提供图书馆支援服务；
- (c) 在主要和分区图书馆增设电脑资讯中心，让读者可利用电脑應用程式工作和在互联网上搜寻资料；
- (d) 增建六所公共图书馆，完成四所图书馆的翻新工程，并在主要图书馆和柴湾公共图书馆合共设立五个咖啡阁；
- (e) 在公共图书馆设置还书箱，以方便市民在开放时间以外归还外借的图书馆资料；
- (f) 延长市区内主要和分区图书馆在公众假期的开放时间，以便与新界区图书馆的开放时间一致，并把香港中央图书馆的每周开放时间由69 小时延长至74 小时；
- (g) 提供电子书服务、互联网24 小时图书馆服务，以及免费连接联机 / 唯读光碟数据库搜寻资料的服务；
- (h) 改善外借服务，把外借图书馆资料由最多五项增至六项，并推出唯读光碟外借服务；及
- (i) 出版图书馆通讯，以宣传图书馆服务和设施。

香港公共图书馆未来发展的顾问研究职权范围

顾问需要：

- (a) 研究现有公共图书馆的体系；
- (b) 研究最少六个主要海外城市的公共图书馆体系的运作情况，这些城市包括纽约、多伦多、伦敦、悉尼、东京及新加坡；
- (c) 检讨香港公共图书馆，包括香港中央图书馆的现有角色、功用及服务，并在顾及政府的整体政策后，界定香港公共图书馆在未来十年的角色及功用，同时就香港公共图书馆服务的发展制订一套适当的策略性计划；
- (d) 参考既定准则如经济、社会、人口、文化、教育及科技等因素，探讨可否把香港公共图书馆公司化和推行其他管理方案，以及就所选方案作出建议；及
- (e) 分析建议方案对日后管理香港公共图书馆服务所产生的影响。

在一九九七年至二零零一年期间香港公共图书馆的服务表现

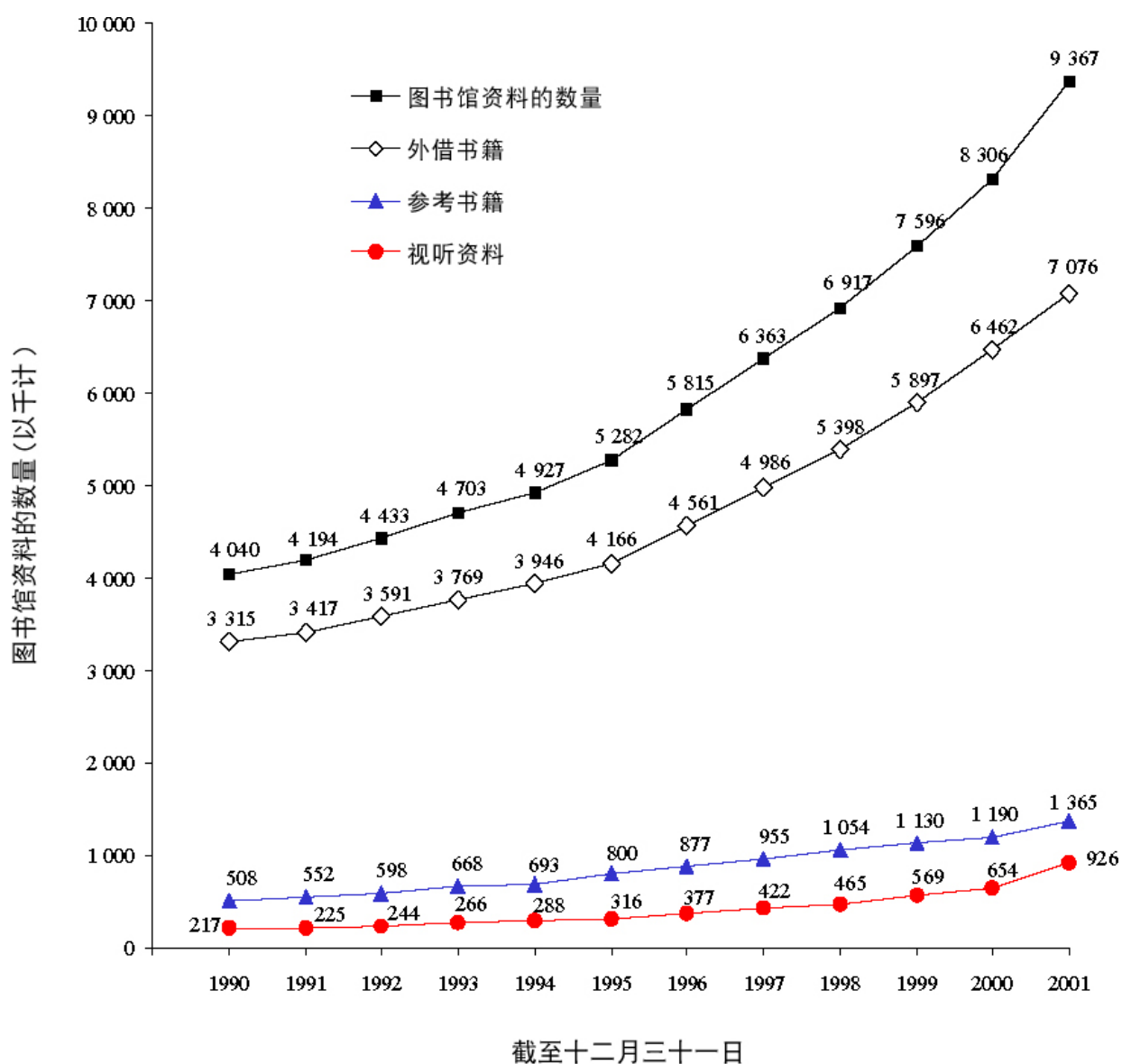
	1997	1998	1999	2000	2001
(A) 使用量指标					
人均图书馆资料外借次数	3.97	4.49	4.84	5.18	6.32
按登记读者人数计算的图书馆资料平均外借次数(注)	11.13	11.53	13.87	13.88	16.68
图书馆会员人数占人口比率(注)	36%	39%	35%	37%	38%
人均查询次数	0.10	0.12	0.14	0.16	0.39
按登记读者人数计算的 平均查询次数(注)	0.27	0.32	0.40	0.43	1.02
人均出席推广活动次数(注)	1.22	1.25	1.29	2.30	2.61
按登记读者人数计算的 平均出席推广活动次数(注)	3.42	3.22	3.69	6.16	6.90
(B) 资源指标					
人均馆藏藏量	0.98	1.06	1.15	1.25	1.39
按登记读者人数计算的 平均总馆藏藏量(注)	2.75	2.71	3.30	3.34	3.68

资料来源：康乐文化署的记录和审计署的计算

注：一九九七、一九九八及一九九九年的计算是以该年的财政年度结束时的数字为依据，而并非按照历年计算，原因是前市政局并没有备存有关的统计资料。

附注：在一九九七年至二零零一年期间，公共图书馆的服务有显著改善。

在一九九零年至二零零一年期间香港公共图书馆的馆藏



资料来源: 康乐文化署的记录

附注: 一九九零年至二零零一年期间, 香港公共图书馆的馆藏增加了132%, 其中
(a) 外借书籍增加了113%; (b) 参考书籍增加了169%; 及 (c) 视听资料增加了327%。

二零零一年外借书籍的借用率

	香港公共图书馆 借出书籍的数量	截至二零零一年 十二月三十一日 香港公共图书馆 可供外借的书籍数量	外借书籍 的借用率
	(a)	(b)	(c) = (a) ÷ (b)
中文书籍	33 628 506	5 198 170	6.47 次
英文书籍	5 552 567	1 877 701	2.96 次

资料来源：康乐文化署的记录

附注：香港公共图书馆中文外借书籍的借用率是英文外借书籍的2.19倍。

积压在采编组仍未处理的捐赠图书馆资料

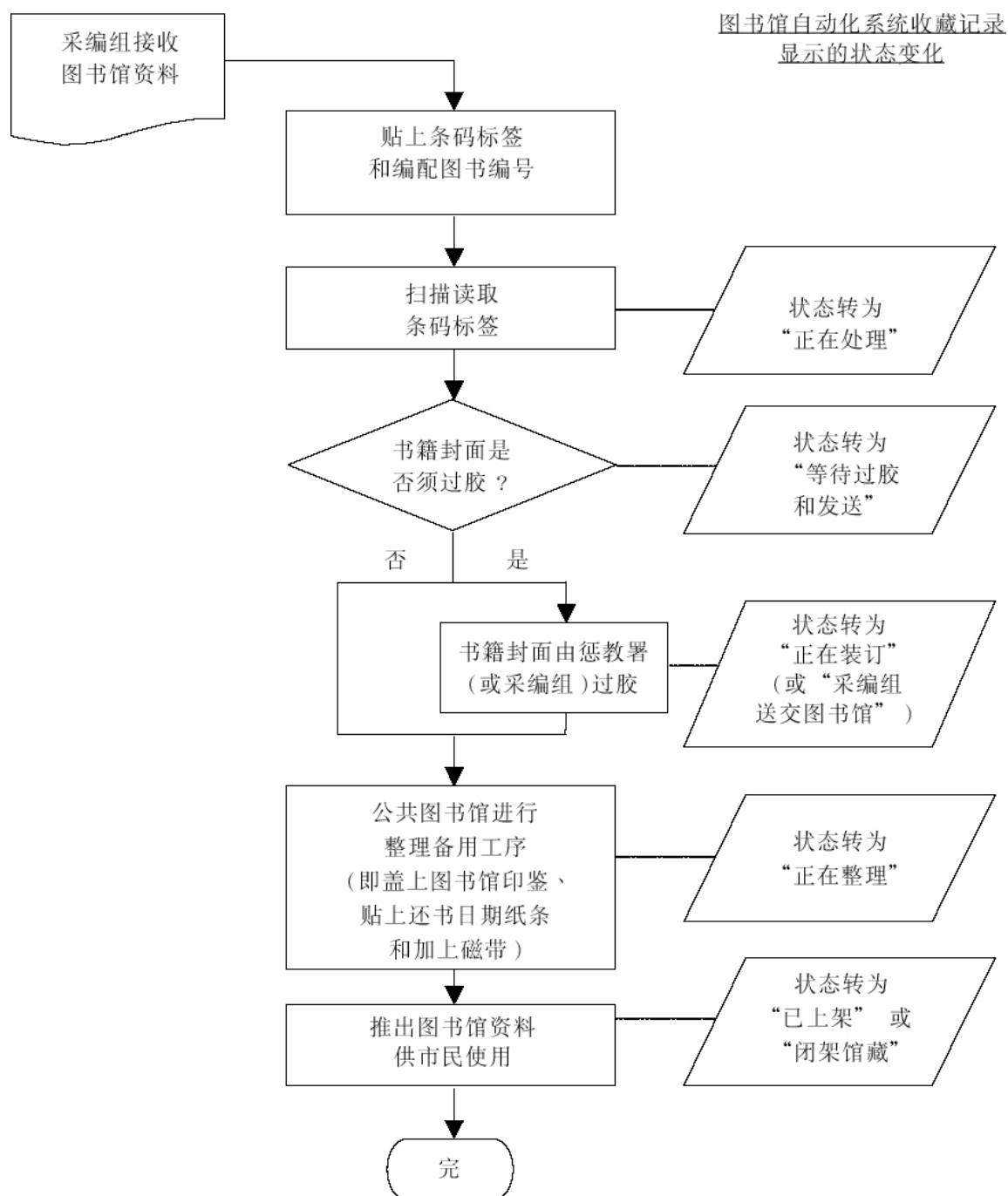
年份	收到的捐赠 图书馆资料 (项)	已处理的捐赠 图书馆资料 (项)	截至年底 仍未处理的捐赠 图书馆资料 (项)	自一九九九年 的增长 百分比
1999	——	——	124 200(注)	——
2000	42 040	26 207	140 033	13%
2001	91 624	81 198	150 459	21%

资料来源：康乐文化署的记录

注：这些资料由两个前市政局积存下来。

附注：采编组积压了大量仍未处理的捐赠图书馆资料。

推出图书馆资料供市民使用的程序



资料来源：康乐文化署的记录

附注：图书馆自动化系统的收藏记录显示的状态不时更新，以反映图书馆资料在推出供市民使用前所处的不同整理阶段。

备用书库

名称 / 地点	存放备用馆藏的公共图书馆
香港中央图书馆中央书库 及柴湾书库	香港中央图书馆
九龙公共图书馆书库	九龙公共图书馆
石塘咀书库	港岛区各公共图书馆
元州街书库	九龙区各公共图书馆

资料来源：康乐文化署的记录

附注：碍于公共图书馆地方所限，有些备用馆藏收藏在备用书库内。

截至二零零二年一月十日有大量图书馆资料
未能供市民检索的小型图书馆
在二零零零年一月一日至二零零一年十二月三十一日期间的馆藏增长

公共图书馆	截至 二零零零年 一月一日 的馆藏藏量 (项)	截至 二零零一年 十二月三十一日 的馆藏藏量 (项)	馆藏增长 百分比	截至二零零二年 一月十日 未能供市民的检索 图书馆资料百分比
南丫岛南段 公共图书馆	7 666	13 015	70%	23%
沙头角 公共图书馆	12 789	18 911	48%	25%
大澳 公共图书馆	16 643	23 916	44%	43%
南丫岛北段 公共图书馆	12 906	18 506	43%	30%
梅窝 公共图书馆	17 132	23 818	39%	27%
坪洲 公共图书馆	19 425	25 340	30%	38%

资料来源：康乐文化署的记录

附注：以上小型图书馆截至二零零二年一月十日有大量图书馆资料未能供市民检索，其馆藏在一九九九年一月一日至二零零一年十二月三十一日期间大幅增加。

二零零一年不能再供使用的
图书馆资料注销率偏高的公共图书馆

公共图书馆	截至 二零零零年 十二月三十一日 的馆藏藏量 (注)	二零零一年 记录显示 不能再供使用的 图书馆资料	截至 二零零一年 十二月三十一日 的馆藏藏量	不能再供使用的 图书馆资料 注销率
	(项)	(项)	(项)	(b) (d) = $\frac{\text{(b)}}{\text{(a)}} \times 100\%$ (a)
西贡公共图书馆	72 573	19 851	62 737	27%
沥源公共图书馆	54 500	11 206	49 931	21%
土瓜湾公共图书馆	137 040	24 101	131 076	18%
电气道公共图书馆	92 598	16 130	81 471	17%
石围角公共图书馆	48 637	7 213	47 420	15%
花园街公共图书馆	155 407	17 667	160 002	11%
牛池湾公共图书馆	133 591	14 597	114 039	11%
骆克道公共图书馆	178 693	16 578	160 567	9%
粉岭公共图书馆	53 336	4 926	53 784	9%
元朗公共图书馆	189 369	16 654	190 025	9%

资料来源：康乐文化署的记录

注：根据康乐文化署的指引，计算2001-02年度不能再供使用的图书馆资料的注销率，以截至二零零一年三月三十一日的馆藏为基础。审计署也按照同一原则，以截至二零零零年十二月三十一日的馆藏为基础，计算二零零一年不能再供使用的图书馆资料注销率。

附注：有些公共图书馆注销不能再供使用的图书馆资料的比率，较香港公共图书馆核准每年5%的注销率为高。

二零零一年十一月流动图书车的汽车司机空闲时间

流动图书馆	实际 工作时数	实际 驾驶时数	空闲的 工作时数	空闲的 工作时数 百分比
	(a)	(b)	(c) = (a) - (b)	$(d) = \frac{(c)}{(a)} \times 100\%$
流动图书馆1	207	18	189	91%
流动图书馆2	234	32	202	86%
流动图书馆3	221	20	201	91%
流动图书馆4	190	33	157	83%
流动图书馆5	156	24	132	85%
流动图书馆6	260	38	222	85%
流动图书馆7	264	50	214	81%
流动图书馆8	268	57	211	79%
平均	225	34	191	85%

资料来源：康乐文化署的记录

附注：在二零零一年十一月，平均来说，汽车司机的工作时数内有85%是空闲时间。