

管制人員的答覆

總目： 95 康樂及文化事務署

分目：

綱領： (5)公共圖書館

管制人員： 康樂及文化事務署署長

局長： 民政事務局局長

問題：

- (a) 近年，當局多次增加撥款重置公共圖書館或開設新館，及增設職位。對於 18 區的公共圖書館，當局有否定期評估及跟進其人手編制和圖書館的公眾使用率？若有，請詳細說明。如沒有，為何？當中是否有資源錯配的情況出現？前線管理員及其他部門的工作及人手分配是否有不平衡，對圖書館管理員工作效率、士氣及公共服務造成影響？
- (b) 另外，當局有否計劃對使用率高的圖書館增加開放時間，例如：週末及公眾假期。詳情如何？如沒有，為何？

提問人： 莫乃光議員

答覆：

- (a) 康樂及文化事務署(康文署)一直致力提升公共圖書館服務的質素、方便程度和成本效益。為此，康文署採取三管齊下的方式，即通過開設新的圖書館和重置現有圖書館／提升現有圖書館設施，加強圖書館網絡，從而為使用者提供更寬敞舒適的環境；採用資訊科技提供更方便易用的圖書館服務，增加服務的成本效益；以及把圖書館的非核心服務(例如把圖書館資料分類上架)外判給服務公司。開設的公務員職位，則用作提供新設圖書館的核心服務(例如櫃檯服務、讀者登記和預約圖書館資料、圖書館推廣活動和文書職務)，以及取代現有圖書館內有長遠服務需求的非公務員合約僱員崗位。

具體而言，以下措施有助減輕前線人員的工作量，以便他們應付核心職務和提供更妥善的顧客服務：引入自助借書終端機以供在全港圖書館網絡外借圖書館資料、採用八達通系統收取圖書館費用、設置電子貯物櫃以取代衣物間服務、試用無線射頻識別技術處理自助借還圖書館資料服務，以及由服務公司提供圖書館的非核心服務(例如處理新圖書館資料、把圖書館資料分類上架和巡查職務)。這些措施至今運作暢順，不但為市民提供更具效率和更優質的服務，而且豐富了前線人員的工作內容。

香港公共圖書館除了監察到館人流及外借資料統計數字外，也會定期進行公眾意見調查和顧客聯絡小組會議，以及與學校圖書館主任等關注小組進行討論，以收集市民對其服務的意見。康文署會繼續研究如何改進服務，以期進一步提升香港公共圖書館的服務質素及成本效益。

- (b) 由 2009 年 4 月起，所有主要及分區圖書館延長平日及周六的開放時間至晚上 8 時，每周開放 7 天共 71 小時。康文署在 2009 年 12 月至 2010 年 2 月進行的意見調查顯示，84% 的受訪者認為公共圖書館現行的開放時間「非常方便」或「方便」。考慮到慎用公共資源的原則及成本效益，康文署現階段並無計劃進一步延長圖書館的開放時間，但仍會不時作出檢討。

姓名 : 馮程淑儀
職銜 : 康樂及文化事務署署長
日期 : 5.4.2013