

管制人員的答覆

(問題編號：4769)

總目： (95) 康樂及文化事務署

分目： (-) 沒有指定

綱領： (5) 公共圖書館

管制人員： 康樂及文化事務署署長 (李美嫦)

局長： 民政事務局局长

問題：

請康文署告知：

- (a) 署方曾表示，已在2014年下旬進行意見調查，以收集市民對公共圖書館服務的意見，並指調查會在2015年年底完成。相關的調查結果為何？署方有何跟進措施，進一步改善服務？
- (b) 據悉，圖書館一般在周末及放學後會有較多市民進館，署方會否研究重新分配資源及人手，以在人流較多的時間，有多些資源及人手提供服務？如會研究或有具體計劃，請提供2016-17財政年度的相關預算；
- (c) 現時，署方共在多少個港鐵站設有還書箱？各還書箱的使用率為何？在2015-16年度，署方在設立及營運還書箱的總開支為何？
- (d) 在2016-17年度，署方是否有計劃在更多港鐵站增設還書箱？詳情及預算開支為何？

提問人：馬逢國議員 (議員問題編號：72)

答覆：

- (a) 香港公共圖書館於2014-15年度進行意見調查，蒐集市民對公共圖書館當時服務及未來需求的意見。調查結果顯示有85.6%的圖書館使用者滿意公共圖書館的服務及設施，97.5%滿意圖書館職員提供的顧客服務，以及98.8%滿意圖書館整體環境。借閱服務及參考服務分別錄得82.4%及82.6%的滿意率。香港公共圖書館會再研究和分析調查所得的數據，以進一步提升圖書館服務，切合使用者對服務水平的期望，同時吸引非使用者使用公共圖書館的服務及設施。

- (b) 康文署在規劃和調配資源時會考慮繁忙及非繁忙時段的進館人次和使用模式。

除了安排專責團隊／員工提供核心服務外，康文署還運用科技以推廣自助服務和提高效率。康文署在整個圖書館網絡推出自助借書機供讀者借閱圖書館資料、利用八達通卡收取圖書館費用及罰款並在所有固定圖書館設置數碼服務工作站；此外，在2015年並推出網上繳付逾期罰款／預約費用的服務和為圖書館的數碼服務工作站設立自助預約服務系統。康文署又積極發展「無牆圖書館」，市民可透過圖書館工作站和經互聯網遙距使用圖書館提供的既豐富又全面的電子資源館藏，讓他們在圖書館內外也可閱覽資料。這些措施已順利實施，為市民帶來更高效率和更優質的服務。

- (c) 康文署現時在中環、九龍塘和南昌3個港鐵主要轉車站提供還書箱服務。在2015年，經該3個港鐵車站還書箱歸還的書籍平均每月分別有15 612冊、16 311冊及6 654冊。在2015-16年度的有關預算開支為369萬元，用於僱用物流服務收集讀者歸還的書籍、把書籍登記和分類，並送回所屬的圖書館。

- (d) 康文署於2013年年初完成檢討3個港鐵車站的還書箱服務，在研究使用量的統計資料和意見調查所蒐集的公眾意見後，結果顯示該項服務普遍受到市民歡迎，但服務使用量低於設計處理量，原因是大部分讀者仍然選擇親身前往圖書館，以便同時還書和借書。雖然使用量在過去3年逐漸增加，但3個車站在2015年的平均每月使用量只佔設計處理量的44%。考慮到服務涉及的經常開支高昂(每冊歸還書籍約為8元)和讀者使用圖書館服務的習慣，康文署並無計劃按現行運作模式把服務擴展至更多港鐵車站。

康文署正研究在圖書館以外地方提供公共圖書館服務的其他模式，計劃在2017-18年度以試驗形式在港島、九龍、新界行人流量較高和遠離現有圖書館的地點，各設1台自助圖書館服務機，提供24小時借閱、歸還、領取預約圖書館資料，以及經由八達通繳付圖書館費用及罰款的圖書館服務。