

個案撮要

投訴康樂及文化事務署處理讀者歸還書籍的程序不當

投訴

投訴人投訴康樂及文化事務署（「康文署」），指該署轄下一間圖書館處理讀者歸還書籍的程序不當。

背景資料

2. 投訴人先後在去年年底及本年年初發現，她女兒還書後，圖書館沒有刪除她的電腦借書記錄。為免館方誤會她逾期仍未還書，她曾兩次向圖書館查詢，但館方人員每次都只是要求她代女兒填寫「還書聲明」。其後，圖書館亦沒有再回覆她是否已尋回她女兒已歸還的書籍。

3. 投訴人認為現行的還書手續不妥善，因為圖書館的電腦資料不會顯示讀者還書的數量，而館方人員既不與讀者即場核對還書數量，亦不發出還書收據給讀者。她認為圖書館人員沒有認真地查明事情真相，便要求讀者填寫「還書聲明」，令她極為不滿。她因此向本署投訴。

4. 館方人員多番搜尋後，終於尋回該兩本書。

康文署提供的資料

5. 在二零零一／零二年度，康文署轄下圖書館處理的書籍借還總數逾 8,900 萬宗，故不可能發出還書收據給讀者。在同

一年度，「讀者報稱已歸還所借閱書籍」的個案只有 8,431 宗，而且其中 5,513 本書已經尋回。

6. 該署承諾會經常提醒館方人員認真地執行讀者借、還書籍的程序，以減少人為失誤，避免為讀者帶來不便。

觀察所得及意見

7. 在調查這宗個案及了解館方人員的工作程序，以及圖書館的電腦如何運作後，本署留意到，館方處理讀者歸還書籍及「讀者報稱已歸還所借閱書籍」個案的程序，有以下的弊端：

- (a) 若條碼掃描器讀取條碼時出錯，或館方人員使用不當，則館方仍會保留讀者借書未還的記錄；
- (b) 圖書館不會向讀者發出還書收據，而還書處的電腦熒幕則面向館方人員，令讀者根本沒有機會即場核對還書記錄；
- (c) 即使讀者真的已經把所借書籍歸還，若電腦沒有顯示正確的還書記錄，他唯一可以做的，是填寫「還書聲明」；
- (d) 該署在「還書聲明」中訂明會保留追究和索償的權利，但填寫了「還書聲明」的讀者，卻不會在事後獲告知該署跟進的結果；
- (e) 至於最終未能尋回的書籍，該署並沒有在內部指引中，訂明事隔多久才可把它們報銷；以及
- (f) 由於上述各項問題，該署難以向事涉者交代，或向虛報已把書籍歸還的讀者追究和索償。

結論

8. 鑑於上述原因，申訴專員認為這宗投訴**成立**。

建議

9. 本署就這宗個案的調查結果，向康文署提出了七項建議，主要包括向投訴人解釋整件事、就有關還書及報銷書籍的程序和指引重新調配資源、提升電腦功能，配合必須推行的改善措施，以及方便讀者即場核對還書記錄，以避免爭拗及誤會。

康文署署長就調查報告草擬本作出的評論

10. 康文署就調查結果及本署的建議作出積極回應，並承諾會加強員工訓練和監察，以及與讀者溝通的工作。此外，該署亦表示會考慮申請撥款購置新顯示器，讓館方人員與讀者可以一同看到熒幕上的資料，核實還書記錄。

結語

11. 本署欣悉，康文署本着以客為本的精神，為市民提供服務，並以積極的態度回應本署各項建議，本署希望該署能盡快推行有關的改善措施。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 2002/0534

二零零二年八月

