

个案撮要

投诉康乐及文化事务署处理读者归还书籍的程序不当

投诉

投诉人投诉康乐及文化事务署（「康文署」），指该署辖下一间图书馆处理读者归还书籍的程序不当。

背景资料

2. 投诉人先后在去年年底及本年年初发现，她女儿还书后，图书馆没有删除她的计算机借书记录。为免馆方误会她逾期仍未还书，她曾两次向图书馆查询，但馆方人员每次都只是要求她代女儿填写「还书声明」。其后，图书馆亦没有再回复她是否已寻回她女儿已归还的书籍。

3. 投诉人认为现行的还书手续不妥善，因为图书馆的计算机数据不会显示读者还书的数量，而馆方人员既不与读者即场核对还书数量，亦不发出还书收据给读者。她认为图书馆人员没有认真地查明事情真相，便要求读者填写「还书声明」，令她极为不满。她因此向本署投诉。

4. 馆方人员多番搜寻后，终于寻回该两本书。

康文署提供的数据

5. 在二零零一／零二年度，康文署辖下图书馆处理的书籍借还总数逾 8,900 万宗，故不可能发出还书收据给读者。在同

一年度，「读者报称已归还所借阅书籍」的个案只有 8,431 宗，而且其中 5,513 本书已经寻回。

6. 该署承诺会经常提醒馆方人员认真地执行读者借、还书籍的程序，以减少人为失误，避免为读者带来不便。

观察所得及意见

7. 在调查这宗个案及了解馆方人员的工作程序，以及图书馆的计算机如何运作后，本署留意到，馆方处理读者归还书籍及「读者报称已归还所借阅书籍」个案的程序，有以下的弊端：

- (a) 若条形码扫描仪读取条形码时出错，或馆方人员使用不当，则馆方仍会保留读者借书未还的记录；
- (b) 图书馆不会向读者发出还书收据，而还书处的计算机荧幕则面向馆方人员，令读者根本没有机会当场核对还书记录；
- (c) 即使读者真的已经把所借书籍归还，若计算机没有显示正确的还书记录，他唯一可以做的，是填写「还书声明」；
- (d) 该署在「还书声明」中订明会保留追究和索偿的权利，但填写了「还书声明」的读者，却不会在事后获告知该署跟进的结果；
- (e) 至于最终未能寻回的书籍，该署并没有在内部指引中，订明事隔多久才可把它们报销；以及
- (f) 由于上述各项问题，该署难以向事涉者交代，或向虚报已把书籍归还的读者追究和索偿。

结论

8. 鉴于上述原因，申诉专员认为这宗投诉**成立**。

建议

9. 本署就这宗个案的调查结果，向康文署提出了七项建议，主要包括向投诉人解释整件事、就有关还书及报销书籍的程序和指引重新调配资源、提升计算机功能，配合必须推行的改善措施，以及方便读者当场核对还书记录，以避免争拗及误会。

康文署署长就调查报告草拟本作出的评论

10. 康文署就调查结果及本署的建议作出积极响应，并承诺会加强员工训练和监察，以及与读者沟通的工作。此外，该署亦表示会考虑申请拨款购置新显示器，让馆方人员与读者可以一同看到荧幕上的数据，核实还书记录。

结语

11. 本署欣悉，康文署本着以客为本的精神，为市民提供服务，并以积极的态度响应本署各项建议，本署希望该署能尽快推行有关的改善措施。

申诉专员公署

档案编号：OMB 2002/0534

二零零二年八月

