

# 康乐及文化事务署公共图书馆电子书借阅服务 主动调查报告摘要

## 引言

康乐及文化事务署（「康文署」）辖下香港公共图书馆在 2001 年推出首个电子书馆藏。现时，公共图书馆的电子书馆藏已增至 14 个，提供逾 49 万本电子书（包括复本）。在 2020 年爆发 2019 冠状病毒病疫情后，康文署曾数度暂停开放公共图书馆及调整服务（例如缩减开放时间及限制馆内人数），市民对公共图书馆电子书的需求急升，部分热门电子书的预约轮候人数持续高企，轮候时间以月甚至年计。

2. 随着科技进步，电子书的出版及使用愈趋普及。本署认为，康文署应重视其电子书馆藏相关的工作，持续提升公共图书馆的电子书借阅服务。

3. 在本署展开初步查讯后，康文署因应本署的意见及观察持续改进公共图书馆的电子书借阅服务，本署对该署的积极态度予以肯定。不过，是次主动调查显示，康文署在电子书借阅期及掌握需求方面可更臻完善，以确保资源用得其所，并充分善用电子书的优势以提升公共图书馆的服务质素，推动市民阅读的兴趣。

## 本署调查所得

4. 就康文署公共图书馆电子书借阅服务，本署有以下的评论和建议。

### **（一）部分电子书的借阅期较实体书短而欠充分理据**

5. 康文署认为电子书便利阅读及借还，为免妨碍电子书的流转，故以往把大部分电子书馆藏的借阅期订为五天或七天，较实体书 14 天的借阅期为短。本署理解，康文署在厘订借阅期时需要考虑电子书馆藏的规模、使用率、线上阅读功能及限额，以及对轮候时间的影响等多项因素。然而，本署认为，康文署厘订借阅期时，亦应同时考虑电子书内容长短，顾及读者所需的阅读时间，否则会影响读者借阅电子书的意欲，也违背了该署鼓励市民阅读的理念。

6. 康文署参考了本署提供其他城市的图书馆的借阅期（即14至21天不等）的资讯后，把中文电子书的五天借阅期略为延长至七天，而英文电子书的七天借阅期则维持不变。本署建议康文署持续检视需否把电子书借阅期进一步延长，以确保读者有合理的时间阅读借阅的电子书。

## ***（二） 应有系统地搜集、分析及记录电子书的借阅及轮候情况***

7. 康文署提供的电子书服务是要经供应商的电子书平台使用，故该署一直只可透过电子书服务供应商提供的使用数据了解读者使用香港公共图书馆电子书服务的情况，但现时供应商提供的数据类型有限（例如未能提供预约人数及轮候时间等数据），康文署亦未有主动自行搜集及备存热门电子书的最高预约人数及轮候时间。在欠缺全面数据的情况下，康文署实难以准确了解各电子书馆藏及电子书目的使用情况。尽管康文署表示有定期检视电子书使用情况，并可透过预约次数了解其预约状况，但本署认为，纯粹依靠累积预约次数并不能反映出有关电子书目在某段时间的轮候时间及人数，但亦认同若康文署自行搜集及记录数万本电子书的预约人数及轮候时间或不符合成本效益。就此，康文署可考虑其他做法，例如筛选及记录部分较热门电子书的轮候预约数据。此外，从康文署未有备存以往在馆藏订阅期内更换使用量偏低的电子书的数据及换书记录可见，该署并不重视该些数据及记录。

8. 本署认为，康文署应加强现时搜集、分析及记录电子书目使用情况的机制，藉以更准确掌握读者对电子书的需求，确保所采购或订阅的电子书在种类及数量上皆切合市民的需要，并缩减热门电子书的预约轮候时间。

## ***（三） 以往采购电子书的审批程序不一***

9. 康文署为公共图书馆采购实体书时，所有选书必须经「馆藏发展会议」审批。然而，在2021年7月前，康文署为个别电子书馆藏拣选电子书目时并无须依循相同的审批程序，做法有欠统一。在本署展开初步查讯后，康文署已要求所有拟拣选入藏的电子书目须递交予「馆藏发展会议」审批。

## ***（四） 应检视采购额外复本及新版本的安排***

10. 康文署一直有为实体书采购大量额外复本，但公共图书馆绝大部分电子书仅有一个复本。反观其他城市的图书馆往往会

为热门电子书采购逾数十额外复本，康文署为热门电子书只采购一个复本的做法有欠理想。此外，本署认为，康文署亦不能单凭线上阅读配额来应对轮候电子书时间较长的情况，有必要同时采取其他有效措施。本署欣悉，康文署接纳本署在调查期间所提出的意见，为一些电子书额外采购了合共逾 1.1 万本复本及新版本，而部分增购了复本或新版本的电子书流转速度似乎略有改善。不过，本署认为，若康文署为减少个别电子书的轮候预约时间而盲目采购大批额外复本，亦非明智之举。因此，本署建议康文署持续检视热门电子书的借阅及轮候数据，视乎情况为轮候时间较长的电子书采购合理的额外复本或新版本。

### **(五) 读者对电子书服务的意见调查成效不彰**

11. 康文署在读者意见问卷调查中，将 14 个电子书馆藏与逾 80 个电子资料库合并为「电子书 / 电子资料库」来查询读者的满意程度。该署未有聚焦电子书服务，更没有具体地划分细项以查询读者对于电子书数量、类别、轮候时间，以及使用介面等的满意程度及意见。

12. 本署认为，康文署现时的读者意见问卷调查就电子书服务所得的数据欠精准，无助该署分析并相应制定措施以提升公共图书馆电子书的服务水平或进行宣传活动。

### **(六) 应加强推广电子书**

13. 本署建议，康文署可考虑透过网页及社交媒体加强宣传香港公共图书馆电子书馆藏，例如有电子书馆藏提供多种不同语言的电子书、公布各电子书馆藏十大最高使用量的电子书、积极宣传为热门电子书采购的新版本，并说明哪些电子书阅读器可借阅香港公共图书馆的电子书。

## **本署的建议**

14. 因应是次主动调查所得，申诉专员提出以下六项改善建议：

- (1) 持续检视情况并考虑可否延长电子书的借阅期，确保读者有合理时间阅读电子书；

- (2) 加强现有机制，有系统地恒常检视各电子书馆藏及电子书使用量及借阅情况，例如轮候预约的读者人数，以及预计轮候时间；
- (3) 持续监察公共图书馆采购电子书的工作，确保拟拣选入藏的电子书须经「馆藏发展会议」审批；
- (4) 持续检视采购电子书的安排，根据热门电子书的使用及轮候情况积极考虑购置更多额外复本及 / 或新版本；
- (5) 日后进行读者意见问卷调查时，为电子书服务制订针对性的题目，以便公共图书馆可藉该调查更具体掌握读者对电子书服务的意见；以及
- (6) 善用香港公共图书馆的网页及社交媒体帐户推广电子书目，例如提供其他外语电子书馆藏、十大最高使用量电子书、热门电子书新版本，以及适用的电子书阅读器的相关资讯。

申诉专员公署  
2023 年 3 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman\\_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)