

康樂及文化事務署公共圖書館電子書借閱服務 主動調查報告摘要

引言

康樂及文化事務署（「康文署」）轄下香港公共圖書館在 2001 年推出首個電子書館藏。現時，公共圖書館的電子書館藏已增至 14 個，提供逾 49 萬本電子書（包括複本）。在 2020 年爆發 2019 冠狀病毒病疫情後，康文署曾數度暫停開放公共圖書館及調整服務（例如縮減開放時間及限制館內人數），市民對公共圖書館電子書的需求急升，部分熱門電子書的預約輪候人數持續高企，輪候時間以月甚至年計。

2. 隨着科技進步，電子書的出版及使用愈趨普及。本署認為，康文署應重視其電子書館藏相關的工作，持續提升公共圖書館的電子書借閱服務。

3. 在本署展開初步查訊後，康文署因應本署的意見及觀察持續改進公共圖書館的電子書借閱服務，本署對該署的積極態度予以肯定。不過，是次主動調查顯示，康文署在電子書借閱期及掌握需求方面可更臻完善，以確保資源用得其所，並充分善用電子書的優勢以提升公共圖書館的服務質素，推動市民閱讀的興趣。

本署調查所得

4. 就康文署公共圖書館電子書借閱服務，本署有以下的評論和建議。

（一） 部分電子書的借閱期較實體書短而欠充分理據

5. 康文署認為電子書便利閱讀及借還，為免妨礙電子書的流轉，故以往把大部分電子書館藏的借閱期訂為五天或七天，較實體書 14 天的借閱期為短。本署理解，康文署在釐訂借閱期時需要考慮電子書館藏的規模、使用率、線上閱讀功能及限額，以及對輪候時間的影響等多項因素。然而，本署認為，康文署釐訂借閱期時，亦應同時考慮電子書內容長短，顧及讀者所需的閱讀時間，否則會影響讀者借閱電子書的意欲，也違背了該署鼓勵市民閱讀的理念。

6. 康文署參考了本署提供其他城市的圖書館的借閱期（即 14 至 21 天不等）的資訊後，把中文電子書的五天借閱期略為延長至七天，而英文電子書的七天借閱期則維持不變。本署建議康文署持續檢視需否把電子書借閱期進一步延長，以確保讀者有合理的時間閱讀借閱的電子書。

（二） 應有系統地蒐集、分析及記錄電子書的借閱及輪候情況

7. 康文署提供的電子書服務是要經供應商的電子書平台使用，故該署一直只可透過電子書服務供應商提供的使用數據了解讀者使用香港公共圖書館電子書服務的情況，但現時供應商提供的數據類型有限（例如未能提供預約人數及輪候時間等數據），康文署亦未有主動自行蒐集及備存熱門電子書的最高預約人數及輪候時間。在欠缺全面數據的情況下，康文署實難以準確了解各電子書館藏及電子書目的使用情況。儘管康文署表示有定期檢視電子書使用情況，並可透過預約次數了解其預約狀況，但本署認為，純粹依靠累積預約次數並不能反映出有關電子書目在某段時間的輪候時間及人數，但亦認同若康文署自行蒐集及記錄數萬本電子書的預約人數及輪候時間或不符成本效益。就此，康文署可考慮其他做法，例如篩選及記錄部分較熱門電子書的輪候預約數據。此外，從康文署未有備存以往在館藏訂閱期內更換使用量偏低的電子書的數據及換書記錄可見，該署並不重視該些數據及記錄。

8. 本署認為，康文署應加強現時蒐集、分析及記錄電子書目使用情況的機制，藉以更準確掌握讀者對電子書的需求，確保所採購或訂閱的電子書在種類及數量上皆切合市民的需要，並縮減熱門電子書的預約輪候時間。

（三） 以往採購電子書的審批程序不一

9. 康文署為公共圖書館採購實體書時，所有選書必須經「館藏發展會議」審批。然而，在 2021 年 7 月前，康文署為個別電子書館藏揀選電子書目時並無須依循相同的審批程序，做法有欠統一。在本署展開初步查訊後，康文署已要求所有擬揀選入藏的電子書目須遞交予「館藏發展會議」審批。

（四） 應檢視採購額外複本及新版本的安排

10. 康文署一直有為實體書採購大量額外複本，但公共圖書館絕大部分電子書僅有一個複本。反觀其他城市的圖書館往往會

為熱門電子書採購逾數十額外複本，康文署為熱門電子書只採購一個複本的做法有欠理想。此外，本署認為，康文署亦不能單憑線上閱讀配額來應對輪候電子書時間較長的情況，有必要同時採取其他有效措施。本署欣悉，康文署接納本署在調查期間所提出的意見，為一些電子書額外採購了合共逾 1.1 萬本複本及新版本，而部分增購了複本或新版本的電子書流轉速度似乎略有改善。不過，本署認為，若康文署為減少個別電子書的輪候預約時間而盲目採購大批額外複本，亦非明智之舉。因此，本署建議康文署持續檢視熱門電子書的借閱及輪候數據，視乎情況為輪候時間較長的電子書採購合理的額外複本或新版本。

(五) 讀者對電子書服務的意見調查成效不彰

11. 康文署在讀者意見問卷調查中，將 14 個電子書館藏與逾 80 個電子資料庫合併為「電子書／電子資料庫」來查詢讀者的滿意程度。該署未有聚焦電子書服務，更沒有具體地劃分細項以查詢讀者對於電子書數量、類別、輪候時間，以及使用介面等的滿意程度及意見。

12. 本署認為，康文署現時的讀者意見問卷調查就電子書服務所得的數據欠精準，無助該署分析並相應制定措施以提升公共圖書館電子書的服務水平或進行宣傳活動。

(六) 應加強推廣電子書

13. 本署建議，康文署可考慮透過網頁及社交媒體加強宣傳香港公共圖書館電子書館藏，例如有電子書館藏提供多種不同語言的電子書、公布各電子書館藏十大最高使用量的電子書、積極宣傳為熱門電子書採購的新版本，並說明哪些電子書閱讀器可借閱香港公共圖書館的電子書。

本署的建議

14. 因應是次主動調查所得，申訴專員提出以下六項改善建議：

- (1) 持續檢視情況並考慮可否延長電子書的借閱期，確保讀者有合理時間閱讀電子書；

- (2) 加強現有機制，有系統地恆常檢視各電子書館藏及電子書使用量及借閱情況，例如輪候預約的讀者人數，以及預計輪候時間；
- (3) 持續監察公共圖書館採購電子書的工作，確保擬揀選入藏的電子書須經「館藏發展會議」審批；
- (4) 持續檢視採購電子書的安排，根據熱門電子書的使用及輪候情況積極考慮購置更多額外複本及／或新版本；
- (5) 日後進行讀者意見問卷調查時，為電子書服務制訂針對性的題目，以便公共圖書館可藉該調查更具體掌握讀者對電子書服務的意見；以及
- (6) 善用香港公共圖書館的網頁及社交媒體帳戶推廣電子書目，例如提供其他外語電子書館藏、十大最高使用量電子書、熱門電子書新版本，以及適用的電子書閱讀器的相關資訊。

申訴專員公署
2023 年 3 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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