

「都立図書館ならではのサービスを考える**－ 保有する情報資源の一層の活用を目指して－」（提言）**

概要

第 29 期提言は、第 27 期提言「世界都市・東京を指させる情報センターを目指して」を展開する形で整理された第 28 期提言「これからの都立図書館に必要な利用環境について」で提起された取組のうち、情報通信技術を活用した、都立図書館ならではのサービスについて、実現の方策に関する検討を行い、提言を示した。

新しい技術を活用したサービス（提言）

新しい技術を活用した 7 つの取組について、優先して取り組むべきもの順に 3 つのグループに分けた。検討に際しては、短期的に実現できるサービスを中心とし、「目的」「利用者」「実現可能性」等に留意した。

1 グループ 1（優先度：高）**（1）チャットボット及びチャットによるレファレンスサービス**

- ・人工知能を利用したチャットボットを活用し、都立図書館の運営、サービス、イベント受付等に答える。
- ・チャットボットで対応できない質問については、チャットレファレンスに切替え、図書館員がチャットを介して利用者からの質問に対してリアルタイムで回答
- ・チャットに慣れている若年層を中心に、利用者の拡大が見込まれる。
- ・やりとりが構造化できるものについては、効率的・効果的な受付の仕組みを作ることができる。

（2）二次元コード等を用いたサービス

- ・AR を用いた企画展示等に関わる補助的な情報提供
- ・館内のサインをそのまま使用しながら多言語での案内が可能
- ・リアルとバーチャルの世界をつなぐことで、サービス向上、資料の有効活用を図ることができる。
- ・AR を用いた書架誘導等、非接触型サービスであるため、利用者と職員の接触を低減することができる。

（3）特別コレクションギャラリー

- ・書籍、文化財、メディア芸術等、さまざまな分野のデジタルアーカイブと連携した、国の統合ポータル「ジャパンサーチ」に参加。
- ・「ジャパンサーチ」に参加することにより、都立図書館ホームページで公開している貴重資料の認知度向上を図ることができる。

2 グループ2（優先度：中）

（1）デジタルブックシェルフ（電子書架）

- ・ 図書館内のタッチパネル式デジタルサイネージ等に、本の背表紙を疑似的に表示する。背表紙をタッチすることで、契約している電子書籍の閲覧や、書庫内資料の出納申込み等ができるようにする。
- ・ 書庫内の資料等の背表紙を閲覧できるため、偶然の発見による検索ができるようになる。

（2）ディスカバリーサービス

- ・ 都立図書館の蔵書検索システムと都立図書館で契約しているオンラインデータベース、誰もがアクセス可能なオープンアクセス情報を一括して検索し、その結果を表示するシステムを提供
- ・ 蔵書検索やオンラインデータベース等を個別に検索する必要がなくなり、図書館の情報資源を最大限活用することにつながる。

3 グループ3（優先度：低）

（1）電子書籍サービス

- ・ ライセンス契約による提供では、島しょをはじめとした都内自治体や都立高校等への提供が考えられる。
- ・ 自館資料のデジタル化では、都立図書館でしか提供できない資料の優先的なデジタル化等を実施する。
- ・ 島しょをはじめとした都内自治体、都立高校等に電子書籍サービスを提供することにより、小規模な図書館の蔵書を補完することが期待できる。

（2）外国語資料総合データベース

- ・ 都内公立図書館が所蔵する外国語資料に特化した総合目録データベースの構築・提供
- ・ 日本語を母語としない人でも、外国語資料を母語により検索することが可能