

# 圖書館意見交換會 參考意見

2024/2/18  
區民委員



# 図書館におけるDXに向けた取り組みへの意見

## 電子書籍について

- ターゲットを絞り、電子書籍を収集するほうがよい。ターゲットとしては、働く人のリスキングに役立つ書籍がよい（ビジネス書・技術書・資格向け書籍等）
- 利用促進は、新刊書籍の速やかな貸出、待ちをなくす対応（人気の小説等）、ターゲット及び書籍を順次増やしていく対応が必要  
なお、利用促進の前提として、電子書籍リーダを使いやすくすることは必須
- 新刊やリスキングに役立つ電子書籍は、有償版電子図書館であってもニーズがあると思う（公立図書館の性質や価格設定が難しいかもしれませんが）

## AI活用チャットボットについて

- 質問対応範囲
  - 図書館で図書館の職員に質問される内容すべて
  - 新しいアプリケーションやサービスに関する内容すべて
- 利用案内以外の活用方法
  - 書籍検索と書籍予約処理も実施（イベントやワークショップイベントやワークショップも可能）
- 利用促進方法（利用が促進されないと電話やメール問合せなどが増えたり、利用者の満足度が低下する）
  - 利用者に合わせたUI/UX（多言語対応含む）
  - 学校など多くの利用者がある施設でのチャットボット活用講座の実施や、動画による利用方法の図書館サイトなどでの配信

## その他ICTを活用した取り組み

次ページ以降を参照願います（精緻ではありませんので、あくまでも参考情報です）

# 図書館におけるDXに向けた取り組み：背景

## 台東区の目指す図書館像

- 区民の役に立つ図書館
- 生涯学習を支える図書館

## 基本方針

- 知りたい・学びたいに答える
- 子どもの成長を支える
- 歴史・文化を伝える
- 絆が生まれる

## 中央図書館の機能改善のコンセプト

自然の光と木のぬくもりを感じる

**明るく開放的な図書館**

- 図書館全体を木目調にリニューアル
- 図書館案内サインのデザイン・色の統一化

「人」と「本・情報」をつなぐ

**誰もが利用しやすい図書館**

- 読書バリアフリー環境の充実
- 郷土・資料調査室「企画展コーナー」のレイアウトの変更
- カウンターの拡充
- Wi-Fi 環境の整備及び電子機器持込席の増設
- ICT の活用

「人」と「人」をつなぐ

**交流できる図書館**

- こどもとしょしつ「おはなしのへや」の拡充
- (仮称)アクティブラーニングルームの新設
- (仮称)ワークショップルームの新設

図書館のDXにより、目指す図書館像・基本方針・中央図書館の機能改善のコンセプトを具現化する

# 図書館におけるDXに向けた取り組み：DXで実現する図書館サービスと運営の考え方(1/2)

## 図書館サービス：誰もが利用しやすい図書館を実現

- 対象者（誰）：子ども・子育て家庭・高齢者・働く人・障がいがある人・外国人
- 実現内容：物理的な移動制約をなくす・利用の時間制約をなくす・利用者の身体的状況の制約をなくす

本来は、それぞれのカテゴリーの方から、アンケートやヒアリングをして、困っていることや要望を確認し、そこからサービスや機能を検討します

## 対象者と制約からの実現サービスの検討

	子ども	子育て家庭	高齢者	働く人	障がいがある人	外国人
物理的移動制約をなくす	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約 + 受取/返却場所：学校</li> <li>電子図書館</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約 + 受取/返却場所：幼稚園 駅ロッカー</li> <li>電子図書館</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約 + 受取/返却場所：区民館 町会会館</li> <li>電子図書館</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約 + 受取/返却場所：駅ロッカー</li> <li>電子図書館</li> </ul>	(障がいの種別ごとの検討必要)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約</li> <li>電子図書館（多言語書籍）</li> </ul>
利用の時間制約をなくす	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約</li> <li>電子図書館</li> <li>自動問合せ対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約</li> <li>電子図書館</li> <li>自動問合せ対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約</li> <li>電子図書館</li> <li>自動問合せ対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約</li> <li>電子図書館</li> <li>自動問合せ対応</li> </ul>	(障がいの種別ごとの検討必要)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約</li> <li>電子図書館</li> <li>自動問合せ対応（多言語対応）</li> </ul>
身体状況の制約をなくす	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約（UI/UX対応）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約（UI/UX対応）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約（UI/UX対応）</li> <li>電子図書館（フォント拡大・読上げ）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約（UI/UX対応）</li> </ul>	(障がいの種別ごとの検討必要)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネット予約（UI/UX対応）</li> <li>電子図書館（多言語対応）</li> </ul>

# 図書館におけるDXに向けた取り組み：DXで実現する図書館サービスと運営の考え方(2/2)

## 図書館の運営側からの視点

図書館での業務効率化（新規・変更・更新対応/書籍管理/貸出返却/リファレンス対応/閲覧席対応/問合わせ対応）

## 図書館の運営側からの実現サービスの検討

実際は、実際の具体的な業務ごとに、困っていること、改善したいこと、無くしたいこと、などを考えてサービスを考えると良いと思います。

	新規・変更・更新	書籍管理	貸出返却	リファレンス	閲覧席対応	問合わせ対応
実現サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル図書館 利用カード発行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用実績データ活用                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 頻出図書管理</li> <li>- 新規図書検討</li> <li>- 除籍図書検討</li> </ul> </li> <li>・新規納品図書管理作業自動</li> <li>・貴重資料等のデジタルアーカイブ化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネット予約 + 受取/返却場所を増やす対応</li> <li>・デジタル図書館利用カード活用</li> <li>・AVコンテンツも電子図書館化で扱う (貸出・返却・在庫管理不要)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動リファレンスサービス</li> <li>・書籍検索機能強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネット予約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動問合わせ対応</li> </ul>

# 実現するDX項目の検討

## 対象者と制約からの実現サービスの検討より

- ネット予約（UI/UX対応）
- 受取/返却場所の増設
- 電子図書館（多言語対応・フォント拡大・読上げ）
- 自動問合せ対応（多言語対応）

## 図書館の運営側からの実現サービスの検討より

- |                    |                                       |
|--------------------|---------------------------------------|
| ■ デジタル図書館利用カード発行   | ■ ネット予約 + 受取/返却場所を増やす                 |
| ■ 利用実績データ活用        | ■ デジタル図書館利用カード活用                      |
| - 頻出図書管理           | ■ AVコンテンツも電子図書館化で扱う<br>(貸出・返却・在庫管理不要) |
| - 新規必要図書追加         | ■ 自動リファレンスサービス                        |
| - 除籍図書検討           | ■ 書籍検索機能強化                            |
| ■ 新規納品図書管理作業自動化    | ■ 閲覧席ネット予約                            |
| ■ 貴重資料等のデジタルアーカイブ化 | ■ 自動問合せ対応                             |

## 実現サービス候補

- 台東区図書館アプリ（PWA活用も検討）
  - デジタル図書館利用カード
  - コンテンツ(\*)予約（受取/返却先指定）
  - 利用予約（閲覧席・アクティブラーニングルック・ワークショップ）
  - コンテンツ検索機能（AI活用）
  - 自動リファレンスサービス（AI活用）
  - 電子書籍閲覧（多言語対応・フォント拡大・読上げ）
  - デジタルアーカイブ閲覧サービス
  - 自動問合せ対応サービス(多言語対応)（AI活用）
- 図書館運用システム（実オペレーション変更含む）
  - 受取/返却場所管理（配送オペレーション）
  - 利用者管理
  - 電子受取/返却場所への配送
  - 図書館データ活用による業務改善  
(利用実績・問合せ内容・リファレンス内容・座席予約状況)

(\*) 書籍・電子書籍・AVコンテンツ（将来はAVコンテンツ貸出もデジタル化）

# AI活用へのヒント

## コンテンツ検索機能（AI活用）

- LLM（大規模言語モデル）を活用したベクトル化を利用することで、あいまいな質問へも高精度に検索可能
- 書籍の情報をベクトル化し、それを検索する
- LLMの活用により、多言語対応は容易

## 自動問合せ対応サービス（多言語対応）（AI活用）

- LLM（大規模言語モデル）を活用したRAGという技術により、登録したFAQやマニュアル、Webサイトの情報などからのみ、回答するサービスを実現可能（問合せ対象となる情報を限定したChatGPTのようなイメージ）
- LLMの活用により、多言語対応は容易

## 自動リファレンスサービス（AI活用）

- リファレンスに利用する情報や、これまでのリファレンス履歴を学習させたAIにより回答させる（RAGもしくは、LLMへのファインチューニング）

End of Slide

