資料４

第２回定例会発言要旨

サービス名称	発言者	発言要旨
・チャットボット及びチャット等によるレファレンス	内田委員	チャットはボットでやっているところと人でやっているところがあるが、ボットの場合、的外れな回答があってイライラするという経験がある。公共機関はクレームを受けやすいと思うので、ボットの導入は少し慎重にしたほうがいい。人によるチャットは全般的に賛成である。
	内田委員	レファレンス・サービスにチャットを活用したほうがいい。都立の司書に限らず、区市町村立の司書もチャットの回答ができるなど、都内の公共図書館が皆で回答できるようなチャットによるレファレンス・サービスがあるといい。それを都立がリーダーシップを取ってやるということが、「都立らしさ」の実現になる。
	結城委員	チャットは対面による質問に心理的な負担を感じる方にはとてもいい。一方で、レファレンス・サービスは対面でのやりとりから広がりや新しい発見がある。そういった発見がチャットだと難しいかなと現時点では思う。
	小田議長	チャットによるレファレンス・サービスを進めるうえで、チャットボットは単なる選択肢の一つという位置づけになるのか。それとも、新しい技術を活用するという意味でチャットボットを積極的に導入していくのか。その辺りを整理したほうがいい。
・二次元バーコード等を用いたサービス	岡田委員	基礎的自治体では図書館以外にも多様な機関が文化的な資料（遺産）を持っている。そうした機関と図書館がICTで連携して資料を有効活用できるといい。
・デジタルサイネージブックシェルフ（電子書架）	鳥屋尾委員	電子書架と電子書籍サービスがうまくリンクする発想があるといい。バーチャルリアリティ的な感覚でインターネット上に空間ができると、中学生などが学習するときにはとても便利になる。
・ディスカバリーサービス	小田議長	オンラインデータベースの選択の指針や優先順位などが示せるといい。
・電子書籍サービス	久我委員	閲覧方法の高度化、充実ということで、電子書籍サービスが得られるとありがたい。 ニーズ調査の結果を見ると、充実・強化を希望する図書館資料が「一般書」であったり、若年層の利用がキーワードとして入っていたりするので、電子書籍サービスの優先順位は高いと思う。
	小田議長	電子書籍提供元が区市町村とのコンソーシアムを対象とした契約の仕組みを持っているのか。短期的に実現できるのか。 身内である都立学校の図書館等とのコンソーシアムから始めるといった手順もあるのではないか。