

AI 活用で図書館は何を目指すか

戸田 あきら

OpenAI 社の ChatGPT が 2022 年の 11 月に発表されてすでに 2 年近くになるが、この約 2 年間における AI 技術の社会への浸透には目を見張るものがある。Google, Microsoft ほかの巨大 IT 会社も次々と AI 技術を開発・取り入れ、われわれは日常生活の中で生成 AI を利用できるようになった。当然、図書館の世界も例外ではなく、AI はわれわれの仕事の中に入り込んできている。

アメリカ図書館協会の機関誌 “*American Libraries*” の 2024 年 3-4 月号の特集は、「AI の世界: その利用、倫理、含意に関する図書館員の反応」¹ である。全米五つの図書館における利用事例が紹介されており、うち、公共図書館は 2 館（うち 1 館は市と大学とのジョイントライブラリー）である。

◆発達障害をもつ子どもへの AI ロボットの貸出

紹介されている事例の一つは、サンタアナ公共図書館（カリフォルニア州）における AI ロボットの貸出である。子どもに社会感情的なスキル (social-emotional skills) を身につけさせるように設計された AI 搭載の人型ロボットを、発達障害をもつ子どもたちに貸し出すというものである。ロボットは表情豊かな顔と腕を持ち、会話ができ、また、感情も理解できるそうだ。社会関係の構築に苦労している子どもたちに 1 回につき 3 か月貸し出されるとのことである。貸出用ロボット以外にも、会話ができたり何らかのレッスンを提供できたりするロボットが設置されている。



▲ 提供されているロボット（サンタアナ市のウェブサイトより）

（出典：<https://www.santa-ana.org/event/meet-moxie-robotic-companion-lending-program/>）

館長は、それぞれの親から、これらのロボットを利用して子どもが人間関係づくりや冷静さを保ったりするという点で著しく成長した、子どもに英語を学ばせるのにロボットを利用しており効果があったと報告されていると述べている。

◆閉館時間中に対応するチャットボット

もう一つの事例は、サンノゼ市（カリフォルニア州）の公共図書館であるマーティンルーサーキングジュニア博士図書館の取り組みである。この図書館は、市の公共図書館であると同時にサンノゼ州立大学図書館でもあるという珍しい形となっている。

この図書館では、2020 年秋以降、AI 搭載のチャットボットを閉館時間以降の利用者対応として活用している。このチャットボット（図書館名にちなんで「キングボット」と呼ばれている）は、入門的なレファレンスにも対応し、質問に答えて文献やデータベース、「調査の手引き」へのリンクも提供している。新しい質問がなされるたびにそれが蓄積され改善されており、最新調査では、88%の利用者がキングボットは適切な情報を提供している（同意あるいは強く同意）と評

価しているとのことである。担当者は、キングボットは「単にサービスに従事している、というだけでなくサービスを促進している。利用者が対応に満足しなかったときは、キングボットは専門の主題図書館員とその連絡先を伝えている。」と述べている。

◆図書館での AI 活用の今後

この二つの事例は、いずれも図書館サービスの個別分野に AI 搭載のサービスコンポーネントが導入されたケース、と言うことができるだろう。

図書館業務における AI の最初の使い方としては、個々の図書館員が文書作成や企画立案などの際にヒントを得るといったものがあつたろう。しかし、このような汎用的な使い方は人によって利用内容、利用度が不安定であり、図書館全体として見た場合、必ずしも効率的でも効果的でもない。次のステップが、ここで紹介された事例のように、個別分野に、他の業務システムにあまり影響を与えない AI 組み込みのサービス製品を業務に導入するという使い方である。それによってその部分の効率化、サービス改善が実現できる。*American Libraries* の今回の特集からアメリカの公共図書館も、現状ではこの段階だと推察できる。

しかし、いずれ、そのほかのさまざまな業務、図書館のコアとなる業務（資料・情報の収集、整理、資料・情報の探索・提供）への AI の組み込みも今後進んでくるだろう。例えば、図書館の中で最も専門性が高い業務の一つと言われる選書業務についても、対象の本の内容と当該図書館の資料利用状況、また、地域の人口構成などから、予算枠内での選書おすす度度を提示する機能などは十分考えられる。同様に専門性の高い情報探索支援についても、利用者の問題意識を分析し（チャットのなやりとりを含む）キーワードを抽出し、それにより適当と思われるデータベースを検索し、結果を適合度順に表示する、などは、すでにその端緒となりうる実験的な取り組み²が始まっている。つまり、近い将来、図書館職員が担ってきた中心的な専門業務、利用されそうな資料を収集・整理し、利用者の求めに応じて資料や情報を探索・提供するという業務は、その多くが AI によって担われるようになるだろう。そうなったときに AI は図書館に何をもたらすのか。人が AI に置き換わることによる効率化なのか。

Andrew M. Cox と Suvodeep Mazumdar は、図書館業務への AI の適用に関する論文³の結論部分の中で、AI が図書館に与える影響として次の可能性、方向性を示している。

- 強化された知識探索機能やチャットボットを通じた利用者へのサービス改善
- 新しい次元の情報リテラシーの必要性
- 利用者データの分析によるより深い利用者理解

健全な知識社会を支える地域の知識・情報インフラストラクチャとして、これらの方向に図書館サービスをどう拡張していくか、来たるべき本格的な AI 導入に向けた新しい時代の図書館サービスの構築が求められている。

【注・参考文献】

1. “The World of AI: Librarians reflect on uses, ethics, and implications”, *American Libraries*, vol.55, no.3/4, 2024, p.20-33.
2. 例えば、吉本龍司「生成 AI を活用した『蔵書検索サポーター』の実証実験」『図書館雑誌』 vol.118, no.5, p.263-267 など。
3. Cox, Andrew M. and Mazumdar, Suvodeep. “Defining artificial intelligence for librarians”, *Journal of Librarianship and Information Science*, vol.56, no.2, 2024, p.330-340 (First published December 22, 2022).

この論文の中で Cox と Mazumdar は、図書館業務の効率化を含め五つの方向性を挙げているが、ここではこのレポートの文脈に沿った三つに絞って紹介した。