

公共図書館におけるソーシャルメディアの受容

筑波大学

図書館情報メディア研究科

2015年 3月

吉田 泰久

目次

第1章 研究背景.....	3
1.1 日本の公共図書館におけるソーシャルメディアの利用	3
1.2 ソーシャルメディアの定義と日本における動向	4
第2章 先行研究.....	5
2.1 ソーシャルメディアの利用状況に関する調査.....	5
2.2 ソーシャルメディアの利用の実態調査.....	5
2.3 Twitter の投稿内容に関する調査.....	5
2.4 日本の図書館における調査	6
第3章 研究目的と方法.....	7
3.1 研究目的.....	7
3.4 研究方法.....	7
第4章 公共図書館 Twitter および Facebook の利用状況	8
4.1 Twitter アカウントおよび Facebook ページの収集.....	8
4.2 公式アカウントの判断.....	8
4.3 基本的な統計の概要	9
4.3.1 Twitter の利用状況.....	9
4.3.2 ツイート内容の分析.....	16
4.3.3 Facebook の利用状況	23
第5章 インタビュー調査.....	27
5.1 調査対象.....	27
5.2 調査項目の設定	28
5.3 調査項目の枠組み.....	28
5.4 調査結果.....	29
5.4.1 足立区中央本町地域学習センター・やよい図書館	30
5.4.2 千代田区立日比谷図書文化館	34
5.4.3 笠間市立図書館.....	37
5.4.4 山武市立図書館.....	41
5.5 調査結果の分析	43
第6章 考察.....	48
6.1 Twitter および Facebook の利用傾向	48
6.2 ソーシャルメディアの業務内での位置づけ	49
第7章 おわりに.....	51
謝辞	52
注・引用文献.....	53

参考文献	56
付録	58
Twitter アカウント一覧 (2014 年 12 月 8 日時点)	58
Facebook ページ一覧 (2014 年 12 月 12 日時点)	68
インタビュー調査項目票	74

図表目次

図 1 : Twitter を利用している公共図書館	10
図 2 : Twitter を利用している公共図書館の設置自治体	11
図 3 : Twitter アカウント開設数の推移(全体 175 件)	12
図 4 : Twitter アカウント開設数の推移(公式 95 件)	12
図 5 : 設置母体別の総ツイート数(公式)	15
図 6 : 設置母体別のフォロワー数(公式)	15
図 7 : 設置母体別のフォロワー数(公式)	16
図 8 : 内容による分類(公式 143 件・11897 ツイート)	20
図 9 : 形態的特徴による分類(全体 143 件・11897 ツイート)	20
図 10 : 内容による分類 (公式 74 件・6735 ツイート)	21
図 11 : 形態的特徴による分類(公式 74 件・6735 ツイート)	21
図 12 : 内容による分類(非公式 34 件・3268 ツイート)	22
図 13 : 形態的特徴による分類:(非公式 34 件・3268 ツイート)	22
図 14 : 内容による分類(軟式 35 件・1887 ツイート)	23
図 15 : 形態的特徴による分類(軟式 35 件・1887 ツイート)	23
図 16 : Facebook を利用している公共図書館	24
図 17 : Facebook を利用している公共図書館の設置自治体	24
図 18 : Facebook ページ開設数の推移 (全体 121 件)	25
図 19 : Facebook ページ開設数の推移(公式 84 件)	26
表 1 : 公式、非公式、軟式の分類基準	9
表 2 : 総ツイート数、フォロワー数、フォロワー数(全体)	13
表 3 : 開設年ごとの総ツイート数、フォロワー数、フォロワー数(公式)	13
表 4 : 設置母体ごとの総ツイート数、フォロワー数、フォロワー数 (公式)	14
表 5 : Aharony(2010)の分類	17
表 6 : 最終的な分類	18
表 7 : 使用した分類基準	19
表 8 : インタビュー調査対象館	27
表 9 : 利用しているソーシャルメディア	44

第1章 研究背景

1.1 日本の公共図書館におけるソーシャルメディアの利用

近年、Twitter や Facebook などのソーシャルメディアがインターネット上のコミュニケーションツールとして注目されている。ソーシャルメディアは、双方向的なコミュニケーションに特徴があり、個人による利用だけでなく行政や民間企業においても活用がみられている。

公共機関では、特に 2011 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災において、被災した地方自治体のウェブサイトが機能しない中で、緊急時にも利用可能な情報通信手段としてソーシャルメディアが注目された。同年 4 月 5 日には、経済産業省が「国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信についての指針」(以下、経産省指針)を公表し、ソーシャルメディアの積極的な活用と、成りすまし等の対策及びアカウントポリシーの策定と明示を促している¹⁾。地方自治体でのソーシャルメディアの活用状況は、総務省による「平成 25 年度情報通信白書」では、商用 SNS(Facebook 等)が 28.3%、商用ミニブログ・マイクロブログ(Twitter 等)が 29.1%となっている²⁾。

図書館においても、ソーシャルメディアの利用事例が報告されている。カレントアウェアネス・ポータルではソーシャルメディアの利用を開始したことを報告する記事があり、公共図書館³⁾⁴⁾⁵⁾⁶⁾⁷⁾⁸⁾⁹⁾¹⁰⁾、大学図書館¹¹⁾¹²⁾¹³⁾¹⁴⁾¹⁵⁾、国立国会図書館¹⁶⁾¹⁷⁾において、Twitter と Facebook の利用が確認できる。

公共図書館における事例報告として、福井県立図書館、田原市図書館、横芝光町立図書館の雑誌記事がある。宮川による福井県立図書館の事例報告では、Twitter と Facebook の利用について開設の経緯と情報発信の内容について説明を行っている¹⁸⁾。同図書館では、公式ウェブサイトのリニューアルと同時にソーシャルメディアを利用開始し、イベントや新着図書の広報を行っている。一方、辻による田原市図書館の Twitter 事例では、情報発信を主目的とせず、図書館そのものを PR することを目的とし、利用者からの問いかけにもできる限りの返信を行っている¹⁹⁾。横芝光町立図書館は、2009 年と比較的早い段階での Twitter の事例報告であり、開館時間や行事案内、所蔵資料の紹介と予約、地域のニュースの発信を行っている²⁰⁾。

その他、大学図書館での事例報告としては、北海道大学附属図書館²¹⁾、東北大学附属図書館²²⁾、郡山女子大学図書館²³⁾、一橋大学図書館²⁴⁾、奈良県立医科大学附属図書館²⁵⁾の記事がある。

事例報告では、田原市図書館のように双方向的な広報への利用も試行されているが、専ら情報発信を行うものが目立つ。各図書館が認識している利点としては、速報性、双方向性、操作の簡便性といった特性が挙げられている。

その他、伊丹市立図書館²⁶⁾や小布施町立図書館²⁷⁾など、図書館のサービスや活動を取り上げた記事中で、当該図書館の Twitter アカウントや Facebook ページが掲げられる場合もあ

り、広報手段として浸透している。その他、国立公文書館²⁸⁾や国立情報学研究所²⁹⁾などの施設でもソーシャルメディアの利用が報告されている。

以上、図書館における事例報告もすでに数件確認でき、具体的な利用の仕方や情報発信の内容について紹介されている。

1.2 ソーシャルメディアの定義と日本における動向

前項で触れたソーシャルメディアについて、その定義を述べる。

本研究の取り扱うソーシャルメディアとは、“インターネット上の Web サービスの一種で、サービス利用者間で双方向のコミュニケーションを可能とするもの”³⁰⁾である。

サービスの種類としてはブログ、マイクロブログ、SNS、動画共有サイト等がある。具体的なサービスの利用動向について、総務省情報通信政策研究所「平成 25 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」³¹⁾によると、利用率の高いものから LINE(44.0%)、Google+(27.3%)、Facebook(26.1%)、Twitter(17.5%)となっている。

Twitter とは、“ツイートと呼ばれる 140 文字のメッセージから成り立つ情報ネットワーク”³²⁾であり、一般に、マイクロブログに分類されるサービスである。ソーシャルメディアの中でも特に簡便性、速報性に特徴がある。サービスは 2006 年 7 月に開始され、日本語版は 2008 年 4 月に公開されている。

Twitter の利用登録を行うと、ユーザーごとに自分の投稿したツイートを表示されるタイムラインが作られる。ユーザーは他のユーザーをフォローすることでつながりを持ち、自分のタイムラインにフォローしたユーザーのツイートを表示させることができる。リプライ機能により、特定のユーザーを対象にして、投稿を行うこともできる。またリツイート(以下、RT)機能では、他のユーザーのツイートを再投稿し自身のフォロワーと共有することができる。この機能により、ツイートは素早く拡散される。その他の機能として、ハッシュタグの付与があり、特定の話題についてのつぶやきを集約することができる。

Facebook³³⁾は SNS の一種であり、実名での登録が推奨されている。利用者は個人のプロフィールを登録し、写真やメッセージの投稿を行うことができる。日本語版は 2008 年 5 月に開始し、13 歳以上であれば無料で参加できる。

Facebook では、ユーザー同士が「友達」としてつながりを持ち、互いに「友達」となったユーザーの投稿もタイムラインに表示される。ユーザーは気に入った投稿に対しては「いいね!」や「シェア」の機能を使うことにより、再投稿を行うことができ、自身の「友達」のタイムラインにも投稿が表示される。個人のアカント以外に、Facebook ページが作成でき、これは、個人のアカントと異なり複数人での管理が可能であり、企業や組織、ブランドなどについての発信に用いることができるものである。

第 2 章 先行研究

2.1 ソーシャルメディアの利用状況に関する調査

どの程度の図書館でソーシャルメディアが利用されているのかを調べたものとして、コロラド州立図書館の調査部門ライブラリー・リサーチ・サービスによる調査がある³⁴⁾³⁵⁾³⁶⁾。米国内の公共図書館を対象として、ウェブ技術の活用状況を調査したものであり、調査は2008年から隔年で行われている。2012年の第3回調査では、ソーシャルメディアの利用率は上位から Facebook (51%)、Twitter (21%)、Flicker(10%)、YouTube(10%)となっている。

Taylor & Francis が2014年に行った調査では、米国、英国、インドにおいてフォーカスグループインタビュー、図書館コミュニティへの電話でのインタビュー、497人から回答のあったオンライン調査を行っている³⁷⁾。

2.2 ソーシャルメディアの利用の実態調査

商業図書館協会 (Business Librarians Association : BLA) では、2009年に図書館で利用しているメディアについて、会員に調査を行っている³⁸⁾。BLAの会員214名に対してアンケートを実施し、68名から回答を得ている。調査では、図書館で利用しているメディアの種類や回答者の年齢、経営責任の度合い、メディア管理への関与の有無、誰がメディア利用を提案したかなど、業務での位置づけに関して尋ねている。

EBSCO社では、2010年に欧州の図書館におけるソーシャルメディアの利用について調査を発表している³⁹⁾。EBSCO社の欧州での顧客である図書館を対象に、ブログや Wiki、Facebook、Twitter等のツールが図書館でどのように使用されているかを調査している。

大学図書館では、Chuらが質問紙調査により、利用の規模、図書館員がSNSに対して認識している実用性や課題、及びツールの使用・不使用を決定する要因を調査している⁴⁰⁾。対象としてアジア、北アメリカ、ヨーロッパの大学図書館140館にウェブベースで参加を招待し、38館(27.1%)から回答を得ている。

Boatengらは、2014年にWeb 2.0アプリケーションについて、チェックリストを作成してウェブサイトを巡回し、Web2.0のツールの導入状況と、利用状況を調査している⁴¹⁾。対象とするWeb2.0のツールには、SNS、ブログ、RSS、ウィキ、ポッドキャスト、ビデオポッドキャスト、ソーシャルブックマーク、ソーシャルタギングを含んでいる。

2.3 Twitterの投稿内容に関する調査

図書館におけるソーシャルメディアの活用に関する研究として、AharonyはTwitterの投稿内容の分類を行っている⁴²⁾。対象としたのは、アメリカの公共図書館と大学図書館各15館で、3ヶ月間のツイートをいくつかのカテゴリに分類している。公共図書館と大学図書館でツイート数に顕著な違いはなく、最低でも1日1ツイートの投稿を試みていた。館

種により、ツイートの内容には違いが見られ、ともに図書館一般の情報が最も多かったが、公共図書館の方がその割合が高かった。公共図書館では Twitter を主に図書館で開催されるイベントの周知や図書の紹介のために使用し、大学図書館では ICT 技術の紹介なども行っていることが分かった。リプライやリツイートの使用に注目したツイートの分析は行っていない。

Bosque らの調査では、大学図書館の Twitter アカウント 29 件を抽出し、(1)レイアウト・デザイン、(2)内容とツイート数、(3)フォロワー数の 3 カテゴリ計 19 の分類項目から分類を行っている⁴³⁾。

2.4 日本の図書館における調査

日本の図書館におけるソーシャルメディアの利用状況の包括的な調査は、国立国会図書館が 2012 年に実施した調査研究「日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望」に調査項目として含まれている⁴⁴⁾。公共図書館、大学図書館、専門図書館、国立国会図書館を対象に質問紙調査を行っており、その中で Twitter、Facebook、ブログ、mixi、はてなブックマーク等の利用についても尋ねている。ウェブサイトは館種別に公共図書館で 82.0%、大学図書館で 85.9%、専門図書館で 61.2%が開設しており、ウェブサイトは普及していた。しかし、「特定のサービスは利用していない」と答えた館が多く、公共図書館では Twitter が 60 館、Facebook が 32 館、ブログは 55 館となっており、これらのサービスの利用は少数にとどまっている。

Twitter に焦点を当てた研究として、栗山は国立大学の附属図書館を対象に、Twitter の利用について調査を行っている⁴⁵⁾。調査では、Twitter アカウントの収集および公式アカウントの同定を行い、公式と判断した 45 件について、ツイートを内容により分類している。分類項目は内容による 10 のカテゴリとは別に、リツイートと返信（リプライ）がどれだけ含まれているのかを求めている。調査の結果、Twitter アカウントでは、他のユーザーとのやりとりはほとんどなく、リアルタイム性や双方向の対話性などの利点は十分に活かされてはいないと考えられる。

石過らは、大学図書館を対象として Twitter アカウントの収集を行い、図書館単位での普及状況やツイート時間、ツイート内容の分析を行っている⁴⁶⁾。設置母体では 4 年制国立のアカウントが最も多いことが明らかになり、ツイート内容の分類では、開館時間や図書館からのお知らせを含む「図書館情報」が多く、一方向の情報発信が中心となっていたが、リツイートやリプライを利用したツイートも 12.0%見られた。

第3章 研究目的と方法

3.1 研究目的

以上のように、海外では図書館のソーシャルメディアの利用状況から、組織内での位置づけ、投稿内容まで調査が行われている。一方、日本では特に公共図書館について、どの程度の図書館が利用しているか調査されているものの、業務の中でソーシャルメディアがどのように位置づけられているのかは明らかになっていない。

本研究では、日本の公共図書館におけるソーシャルメディアの運用状況を把握し、業務の中でどのように位置づけられているのかを明らかにすることを目的とする。新たなメディアが図書館においてどのように受容されているのかを明らかにすることで、公共図書館における管理・運営に資する知見を得る。

3.4 研究方法

主として対象とするソーシャルメディアは、既存調査および事例報告から「Twitter」と「Facebook」とする。

調査方法として、Twitter および Facebook の利用状況調査および Twitter の定性的な分析、インタビュー調査を行う。

利用状況調査では、まず公共図書館により運用されている Twitter アカウント、Facebook ページの収集を行った。収集したアカウントについては、公式に運用しているものであるか否かの判断をした上で、利用実態について定量的な分析を行った。

次に、Twitter の定性的な分析では、収集したアカウントのツイート直近 100 件について、その内容からいくつかのカテゴリへの分類を行った。分析にあたっては、先行研究に基づき、内容と形態的特徴から分類を行った。

インタビュー調査では、Twitter および Facebook の利用が確認できた図書館を訪問し、ソーシャルメディアの業務における位置づけを調査した。Twitter アカウントおよび Facebook ページの利用目的や開設経緯、運用形態、実際の運用状況について尋ねた。その他のソーシャルメディアについても、現在の利用および今後の利用意向を尋ねた。

利用状況調査および定性的な分析については第 4 章で、インタビュー調査については第 5 章で詳細な方法・結果を述べる。

第4章 公共図書館 Twitter および Facebook の利用状況

4.1 Twitter アカウントおよび Facebook ページの収集

現在、公共図書館により利用されている Twitter アカウントおよび Facebook ページの収集を行う。

公共図書館の Twitter のアカウントは、以下の手順により 5 月 13 日から 12 月 8 日までの期間で収集を行った。

- (1) 文献で紹介されているアカウント、文献で紹介されている図書館アカウントのリスト⁴⁷⁾、公共図書館のアカウントを多くフォローしているアカウントを⁴⁸⁾目視で確認する
- (2) Twitter の検索機能で、キーワードを「図書館」および「図書室」、検索対象を「ユーザー」として検索を行う
- (3) (1)、(2)で収集したアカウントのフォロー・フォロワー関係をたどる

全体で発見したアカウントは、12 月 8 日時点で 177 件となった。ツイート数、フォロー数等のデータは、12 月 11 日時点で取得した。また 12 月 13 日時点で図書館の公式ウェブサイトからのリンクの有無を確認した。

公共図書館の Facebook ページについても、まずはリストに基づいて収集を行った。Facebook 上のリスト「図書館公式 Facebook ページ集」⁴⁹⁾を利用し、公共図書館アカウントとして 60 件を得た。

次に、Facebook の検索機能で、図書館の Facebook ページの検索を試みたが、キーワードを「図書館」および「図書室」、検索対象を「Facebook ページ」として検索したところ、上位 100 件までしか表示されず、それ以上の検索結果を求めても応答がなかった。

そこで、Google でドメインを facebook.com に指定し、キーワード「図書館」及び「図書室」で検索を行った。Google からはログアウトし、検索履歴による結果のカスタマイズが行われないようにした。検索結果から表示される限界まで目視で確認した。12 月 12 日時点で、キーワード「図書館」で約 391,000 件中 590 件を確認し、キーワード「図書室」で約 39,800 件最大 587 件を確認した。最終的に公共図書館の Facebook ページとして、121 件を得た。Twitter と同様に、12 月 13 日時点で公式ウェブサイトからのリンクの有無を確認した。

4.2 公式アカウントの判断

収集した Twitter アカウントおよび Facebook ページは、アカウント名やページの名称、プロフィール欄やページ情報の内容で確認し、公共図書館に関係すると考えられるものを収集している。そのため、図書館が公式に運用していると明記しているものだけではなく、

非公式と明記しているもの、公式・非公式いずれとも明記していないものを含んでいる。

そこで、今後の分析およびインタビュー調査の対象を確定するために、公式とも非公式とも明記していないものを「軟式」とし、以下の表 1 のような基準で区分を行った。

表 1：公式、非公式、軟式の分類基準

公式	(1) Twitter のプロフィール、Facebook のページ情報に「公式」と記載されているもの (2) 図書館公式サイトからリンクが確認されたもの
非公式	プロフィール、ページ情報に「非公式」と記載されているもの
軟式	上記以外のアカウント

Twitter アカウント 177 件について、表 1 の区分を適用したところ、公式 95 件、非公式 36 件、軟式 46 件となった。ただし、公式には非公開のアカウント 2 件（「茨城県立図書館ブック・マークン (ibarakilib)」、「目黒区立図書館 (meguro_library)」) を含んでいる。軟式には、12 月 8 日現在ではすでに停止したアカウント 2 件も含めている（「げんきな代々木図書館 (genkina_yoyolib)」、「げんきな図書館 (こもれび大和田図書館) (genkina_komolib)」)。

Facebook ページ 121 件では、公式 84 件、非公式 2 件、軟式 35 件となった。

4.3 基本的な統計の概要

4.3.1 Twitter の利用状況

Twitter の利用状況として、12 月 11 日時点での利用率の算出と、ツイート数、フォロー数、フォロワー数の分析を行う。

軟式 46 件中には、前述の停止済みのアカウント 2 件があり、12 月 11 日時点での統計が確認できなかったため、開設時期、総ツイート数、フォロー数、フォロワー数の分析からは除く。よって以後の分析では軟式は 44 件となり、全体で 175 件となる。

まず、公式アカウント 95 件について、どれだけの図書館で Twitter が利用されているか、利用率の算出を行う。利用率は、図書館数と設置母体である自治体数の双方を基準に求める。利用率を見るために、以下の基準で、Twitter アカウントと図書館名との対応付けを行った。

- 1) アカウント名や自己紹介、公式サイトの運用ポリシーなどの情報から『日本の図書館：統計と名簿』2013 年版掲載の図書館名との対応を取る
- 2) 図書館単位での集計では、具体的な 1 館（中央館や分館）と対応できない場合、自治体内の複数の図書館で 1 つのアカウントを使用しているを見なし『日本の図書館：統計と名簿』2013 年版に基づき、利用図書館数を求めた。例えば、「東京都

立図書館 (tm_library) は東京都立中央図書館と東京都立多摩図書館の 2 館が利用しているとみなし、図書館数 2 とする。

- 3) 1 つの図書館が複数のアカウントを使用している場合は、利用図書館数 1 として数えた。例として、岐阜県図書館は「岐阜県図書館 (Gifu_Pref_Lib)」と「岐阜県内市町図書館の情報 (Gifu_Pref_Lib_1)」の 2 つのアカウントを利用しているが、図書館数 1 としてカウントした。
- 4) 福井市立図書館については公式アカウントを 3 件確認し、自治体内に 6 館の図書館を確認した。「福井市立図書館 (fukui_mlib)」については、具体的な図書館との対応は確認できなかった。そのため、「福井市立みどり図書館 (fukui_midori)」と「福井市立桜木図書館 (fukui_sakuragi)」の図書館数を 1、「福井市立図書館 (fukui_mlib)」の図書館数を 4 とし、福井市立の図書館全体で図書館数 6 となるようにした。
- 5) 自治体単位での集計では、自治体内の図書館で複数のアカウントが確認できた場合でも、利用自治体数 1 として数えた。
- 6) 公式 95 アカウントのうち、公民館図書室のアカウント 2 件は『日本の図書館』に記載がないため分析に含めなかった。

基準となる図書館数および図書館設置自治体数は、より、2013 年 4 月 1 日現在の値として、公共図書館数計 3,228 (都道府県立図書館 : 60、市区立図書館 : 2,572、町村立図書館 : 596) 図書館設置自治体数計 : 1,353 (都道府県 : 47、市区 : 802、町村 : 504) とした⁵⁰⁾。

図書館単位での集計を行った結果は図 1 となる。全体での利用館数は 231 館となり、内訳は都道府県立 20 館、市区立 200 館、町村立 11 館となっている。利用率は、公共図書館の総数 3,228 館に対して 7.2% となり、都道府県立では 33.3%、市区立では 7.8%、町村立では 1.8% となっている。

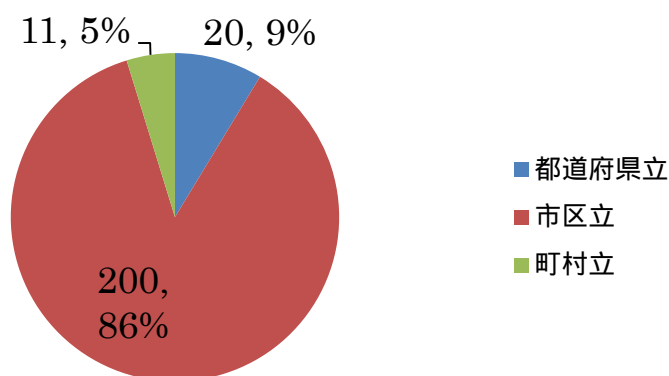


図 1 : Twitter を利用している公共図書館

次に自治体単位で集計した結果は、図 2 の通りである。全体での自治体数は 81 団体で、図書館設置自治体数に占める利用率は 6.0%であった。都道府県では 34.0%、市区では 6.7%、町村では 2.2%で利用が見られた。

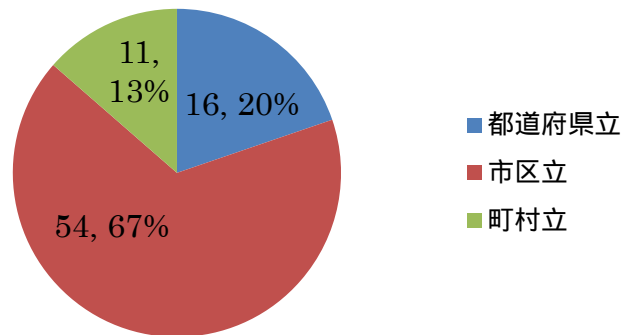


図 2：Twitter を利用している公共図書館の設置自治体

次に開設時期について、月ごとの開設数の推移を示す。次ページの図 3、図 4 はそれぞれ収集したアカウント全体および公式の開設の推移を示したものである。最も早く開設されたアカウントは「山中湖情報創造館（図書館）(lib_yamanakako)」(公式)であった。一方、最も開設が新しいアカウントは、「図書館 貫井北分室 (npo_nukuikita)」(公式)であった。

図 3 の Twitter アカウント全体の推移では、2012 年 2 月の開設が 23 件となっているが、これは同一の作成者による非公式の bot18 件を含むためである。

図 4 の公式アカウントの推移では、2009 年から 2014 年までに 2 件、12 件、14 件、24 件、25 件、18 件と推移しており、各年の開設は 2014 年を除き増加傾向にある。

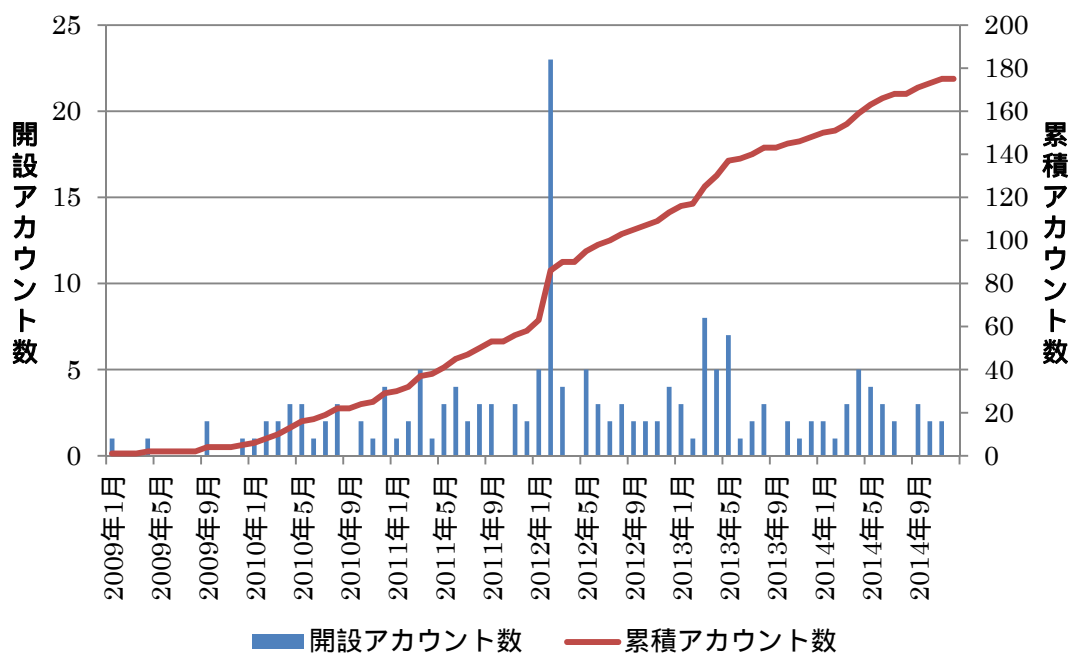


図 3 : Twitter アカウント開設数の推移(全体 175 件)

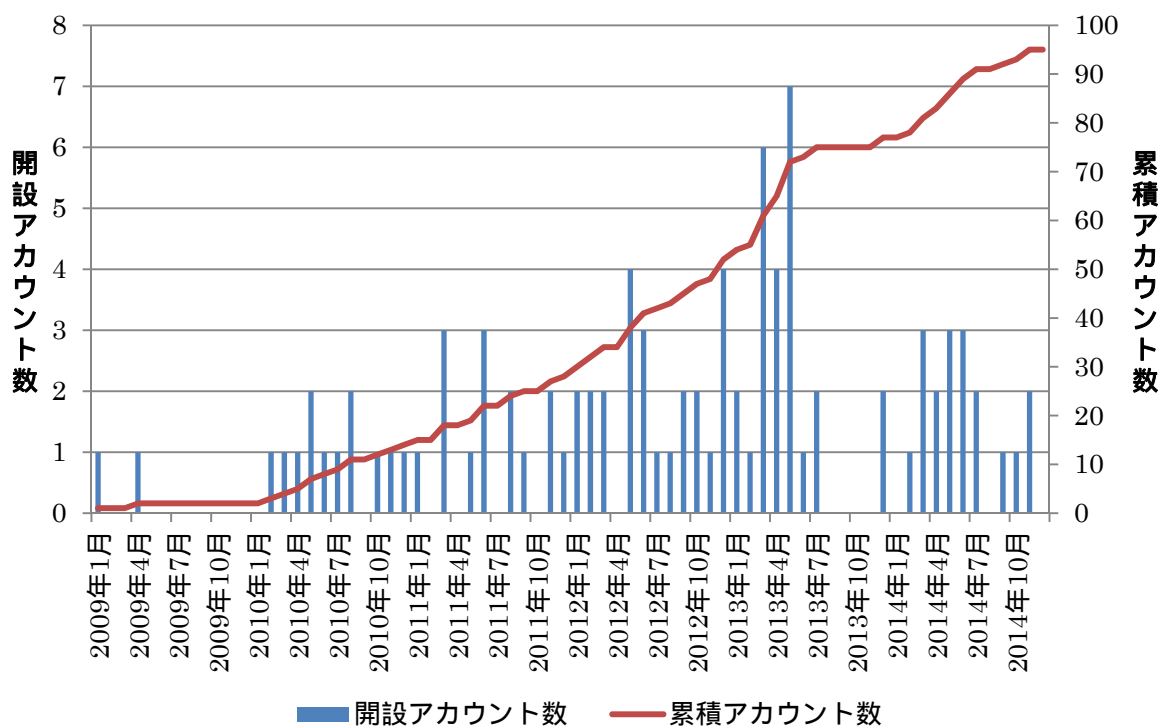


図 4 : Twitter アカウント開設数の推移(公式 95 件)

次に Twitter アカウントのツイート数、フォロワー数、フォロワー数の状況を見る。

表 2 は各区分の総ツイート数、1 日当たりのツイート数(ツイート数/日)、フォロワー数、フォロワー数について、平均値を示したものである。

表 2：総ツイート数、フォロワー数、フォロワー数(全体)

	件数	総ツイート数	ツイート数/日	フォロワー数	フォロワー数
公式	95	1436.5	1.5	123.7	506.4
非公式	36	40258.3	33.3	143.3	137.4
軟式	44	562.7	0.7	160.2	145.3
全体	175	9203.0	7.8	136.9	339.7

アカウントごとにばらつきが大きく、総ツイート数については最大値 472,057、最小値 0、標準偏差 40,998.4、フォロワー数については、最大値 1,717、最小値 0、標準偏差 283.5、フォロワー数については最大値 8,826、最小値 1、標準偏差 741.1 となっている。1 日当たりのツイート数については、前述の非公式の bot18 件の影響が大きく、この 18 件の bot は 1 日のツイート数が平均 43.3 回となっている。

公式アカウントに限り、開設年ごとの傾向を見ると以下の表 3 のようになる。総ツイート数については 2009 年開設の横芝光図書館が 30,023 件と飛びぬけて多くなっている。

表 3：開設年ごとの総ツイート数、フォロワー数、フォロワー数(公式)

開設年	件数	総ツイート数	ツイート数/日	フォロワー数	フォロワー数
2009 年	2	15908.0	7.6	159.5	772.5
2010 年	12	1393.6	0.9	320.2	692.9
2011 年	14	3092.4	2.4	264.9	1413.8
2012 年	24	601.1	0.7	73.3	446.6
2013 年	25	1065.0	1.8	61.0	249.5
2014 年	18	199.3	1.2	33.1	83.1
全体	95	1436.5	1.5	123.7	506.4

公式について、さらに設置母体ごとの傾向を見たものが、以下の表 4 となる。

表 4：設置母体ごとの総ツイート数、フォロワー数、フォロワー数（公式）

設置母体	開設年	件数	総ツイート数	ツイート数／日	フォロワー数	フォロワー数
都道府県	2009 年	0	0	0	0	0
	2010 年	3	1384	0.9	688	1240
	2011 年	4	2412.0	2.0	240.0	3227.0
	2012 年	6	455.0	0.5	190.0	440.0
	2013 年	6	361.0	0.6	10.0	276.0
	2014 年	1	30	0.2	41	53
	全期間	20	936.5	0.9	213.2	1,048.8
市区	2009 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0
	2010 年	5	1424.0	0.9	182.0	561.0
	2011 年	7	4703.1	3.6	369.0	896.0
	2012 年	18	650.0	0.8	34.0	448.7
	2013 年	18	1065.0	1.8	81.0	245.0
	2014 年	16	208.0	1.3	33.0	87.7
	全期間	64	1,159.8	1.5	95.3	358.8
町村	2009 年	2	15908.0	7.6	159.5	772.5
	2010 年	4	1363.0	0.9	217.0	448.0
	2011 年	3	241.0	0.2	55.0	205.0
	2012 年	0	0.0	0.0	0.0	0.0
	2013 年	1	5,295	7.8	8	174
	2014 年	1	230	1.1	27	40
	全期間	11	3,955.9	2.6	126.1	378.7

公式アカウントの総ツイート数については、次ページ図 5 のように、都道府県立と市区立ではともに 2011 年に開設された図書館が最も多いが、町村立では前述したとおり、2009 年開設の横芝光町立図書館が最多となっている。1 日当たりの平均ツイート数でも、都道府県立では 0.9、市区立では 1.5、町村立では 2.6 となっている。

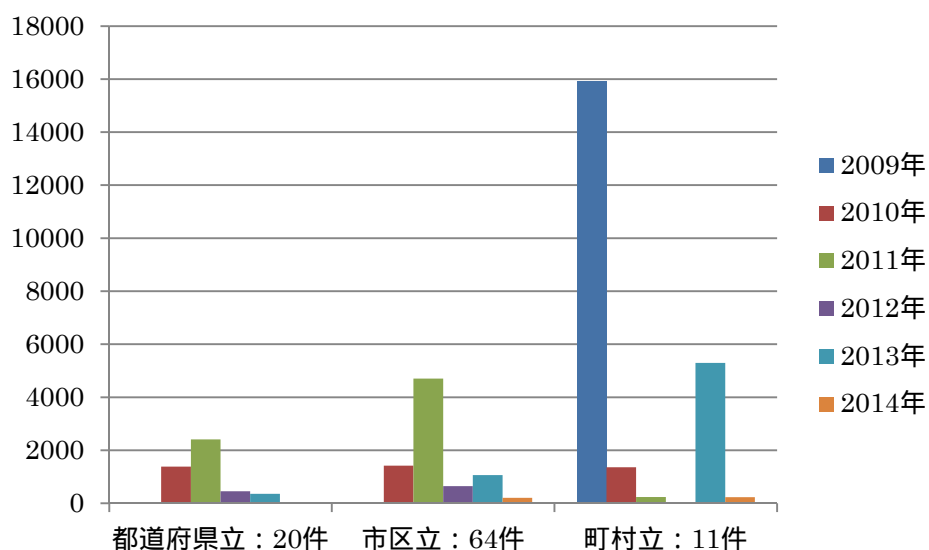


図 5：設置母体別の総ツイート数(公式)

フォロワー数について設置母体ごとに比較したものが、次の図 6 となる。フォロワー数については、全体の平均では都道府県立が 213.2、市区立が 95.3、町村立が 126.1 であり、都道府県立とそれ以外で差がある。

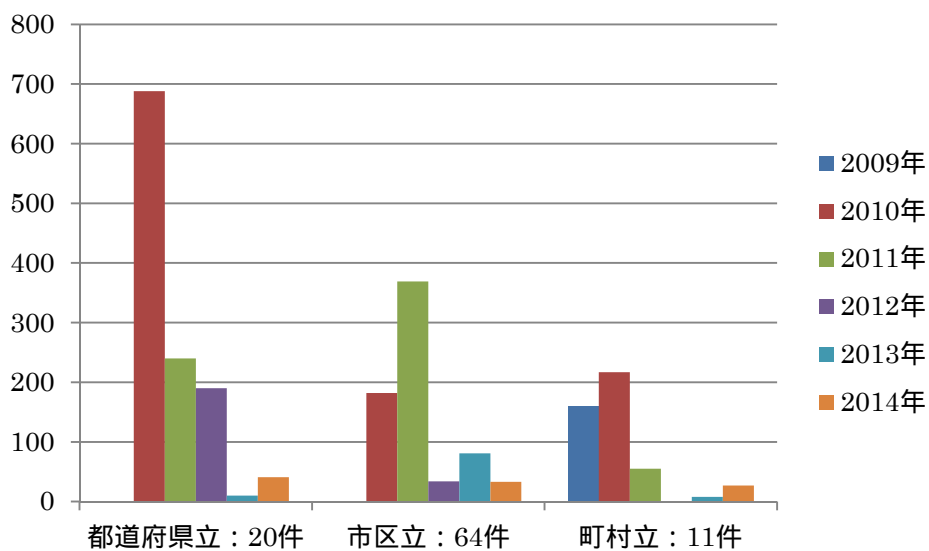


図 6：設置母体別のフォロワー数(公式)

フォロワー数についても次ページ図 7 のように、各自治体区分とも利用期間が延びるごとに増加する傾向にある。都道府県立の 2011 年開設については、東京都立図書館が 8,826 と顕著に多かった。全体の平均では都道府県立が 1048.8、市区立が 358.8、町村立が 378.7 となっている。

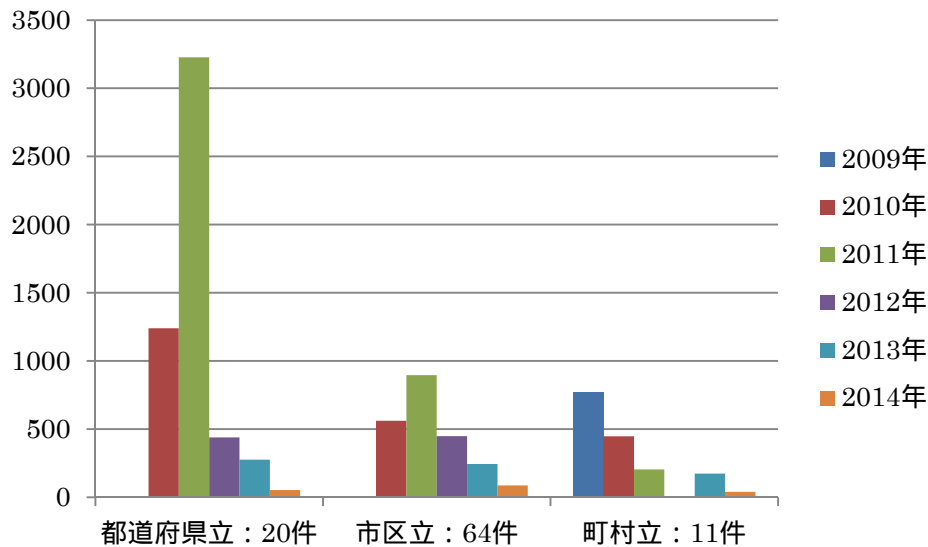


図 7：設置母体別のフォロワー数(公式)

4.3.2 ツイート内容の分析

本節では、収集したアカウントのツイートについて、内容および形態的特徴からの分類を行う。形態的特徴としては、リプライやリツイートをどの程度利用しているか、ハッシュタグ、URL、メディア（動画および画像）をどの程度含むかを調べた。

Twitter では、公開されている Twitter API⁵¹⁾を用いてツイートを最大 3,200 件まで取得することができる。ツイートの収集は 8 月 1 日時点で行い、各アカウント直近 100 件のものを収集した。

分析の対象とするアカウントは、8 月 1 日時点で収集したアカウント 162 件（公式 85、非公式 36、軟式 41）のうち、前述の非公開アカウント、停止されたアカウントの 4 件については、ツイートの収集が行えないため対象から除いた。これら 4 アカウントに加えて、複合施設のアカウント、図書館名との対応が取れない図書館アカウントについては、を除き、計 143 アカウント（公式 74、非公式 34、軟式 35）を対象とした。

内容の分類基準として、Aharony⁵²⁾の公共図書館の分類（次ページ表 5）を初期設定とした。表 5 をもとに、収集したツイート 1 件ごとに分類を 1 つずつ付与し、既存の項目で対応できない場合は、別に項目を立てて新たに小項目に追加していった。最終的な分類基準は表 6 のようになった。Aharony の分類から大項目「図書館一般」及び「その他」に含まれる項目を採用し、「図書館一般」には、小項目として「開館情報」「新着図書」「特設コーナー、展示」の小項目 2 つを追加した。Aharony 大項目「情報」については、「ブログ」「動画」をまとめ、小項目「ウェブサービス」を立てた。また「図書館以外のイベント」も採用し、「図書館一般」に含まれていた「図書館のイベント」と合わせて、新たに大項目「イベント」の小項目とした。「一般的な情報」「一般的な提案」「技術」の 3 つの大項目は、

Aharony の研究では分類されたツイートが極めて少なく、本研究で収集したツイート内容から判断して、採用しなかった。

表 5 : Aharony(2010)の分類

大項目	小項目	
図書館一般 (Library in General)	図書館のイベント (Library events)	
	本の紹介 (Book recommendations)	
	蔵書 (Library collection)	
	図書館のサービス (Library services)	
	レファレンス (References)	
	図書館一般 (Library in general)	
情報 (Information About)	ブログ (Blog)	
	講義 (Lectures)	
	図書館以外でのイベント (Different events)	
	授業 (Classes)	
	動画 (Movies)	
	その他	Shows ,Contents ,Conferences , Exhibitions , Tests , Tours , Grants ,Music ,Comics ,Games , Book sales
その他 (Miscellaneous)		
一般的な情報 (General Information)		
一般的な提案 (General Recommendations)		
技術(Technology)		

表 6：最終的な分類

大項目	小項目
図書館一般	開館情報
	新着情報
	本の紹介
	蔵書
	図書館のサービス
	特設コーナー、展示
	レファレンス
	ウェブサービス
	図書館一般
イベント	図書館
	図書館以外
その他	

表 6 の各項目の分類基準は、最終的に以下のようになった。ツイート 1 件につき小項目のうち該当する分類を 1 つ付与している。

1. 図書館一般
 - 1.1. 開館情報：図書館の開館日、開館時間に関する情報
 - 1.2. 新着図書：新着図書 1 冊の紹介、又は新着図書のリストの紹介
 - 1.3. 本の紹介：新着図書以外の図書の紹介
 - 1.4. 蔵書：図書館の所蔵している資料や特別なコレクションの説明。特定の本の紹介はここには含めない
 - 1.5. 図書館のサービス：図書館で実施しているサービスの紹介。館内で実施するサービスの説明のほか、遠隔サービスなども含む
 - 1.6. 特設コーナー、展示：図書館内の特設コーナーや展示の紹介
 - 1.7. レファレンス：利用者からの質問に対して、回答を提示しているもの。資料の検索の仕方や有用なリンクなどの情報も含む
 - 1.8. ウェブサービス：図書館のウェブサイトの情報や、ソーシャルメディアなどの情報
 - 1.9. 図書館一般：図書館に係るツイートのうち、1.1～1.8 に当てはまらないもの。当該図書館に限らず、図書館そのものに関する一般的なニュースなどもここに含める。
2. イベント
 - 2.1. 図書館のイベント：図書館内で行われるイベントの情報

2.2. 図書館以外のイベント：

3. その他：1 と 2 に当てはまらないもの

次に、形態的特徴について、「リプライしている」「RT している」「非公式 RT している」「ハッシュタグを含む」「メディアを含む」「リンクを含む」の 6 つの観点から分類した。

ここで、非公式 RT(以下、QT)とは、RT と同様に他のユーザーのツイートを自分のタイムラインに再投稿するものであるが、Twitter の公式の機能を使わずに行うものである。

「リプライしている」「RT している」「QT している」の 3 つの項目については重複することはないが、「ハッシュタグを含む」「メディアを含む」「リンクを含む」の 3 項目は重複して付与される場合がある。

以上 2 種類の分類をまとめると、表 7 のようになる。

表 7：使用した分類基準

	大項目	小項目
内容	図書館一般	開館情報
		新着情報
		本の紹介
		蔵書
		図書館のサービス
		特設コーナー、展示
		レファレンス
		ウェブサービス
	図書館一般	図書館
	イベント	図書館以外
その他		
形態	リプライしている	
	RT している	
	QT している	
	ハッシュタグを含む	
	メディアを含む	
	リンクを含む	

表 7 の分類基準を各アカウントの直近 100 件に対して行った。なお、総ツイート数が 100 件に満たないアカウントも分類の対象としている。

分類結果として、まず全体では、143 アカウントのツイート計 11897 件の分類を行った。図 8 は内類による分類、図 9 は形態的特徴による分類の結果を示している。ツイート内容で最も多かったのは、図書館のイベントであり、次いで本の紹介、開館情報となっている。形態的特徴では、リツイートに比べ、リプライや非公式リツイートの使用は少ない。

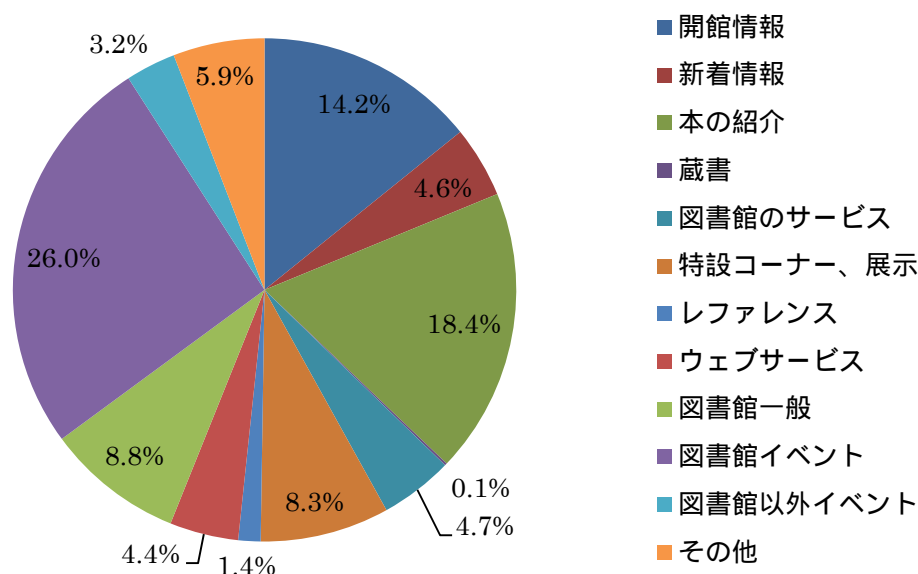


図 8：内容による分類(公式 143 件・11897 ツイート)

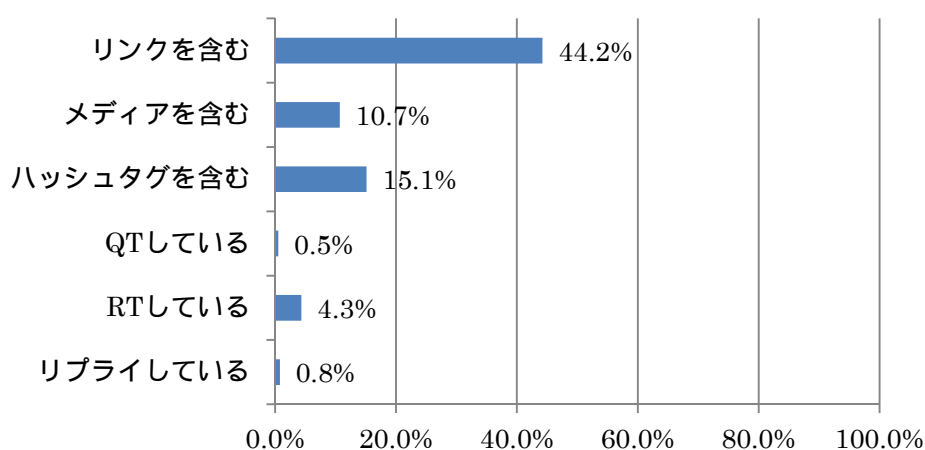


図 9：形態的特徴による分類(全体 143 件・11897 ツイート)

公式 74 件については、計 6735 ツイートに対して分類を行った。図 10 より、内容の分類では最も多いものが図書館イベントであるが、2 位は開館情報、3 位が特設コーナー、展示となっている。

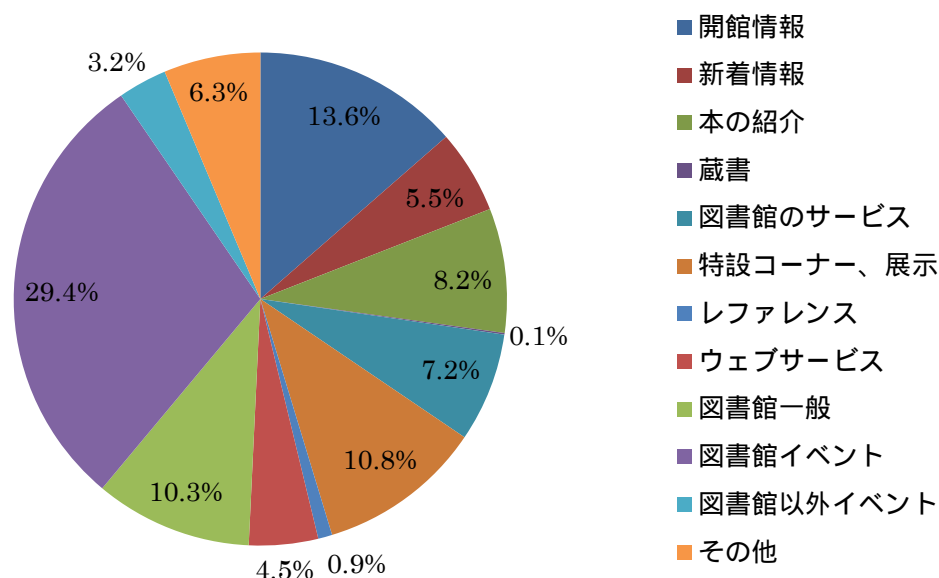


図 10：内容による分類（公式 74 件・6735 ツイート）

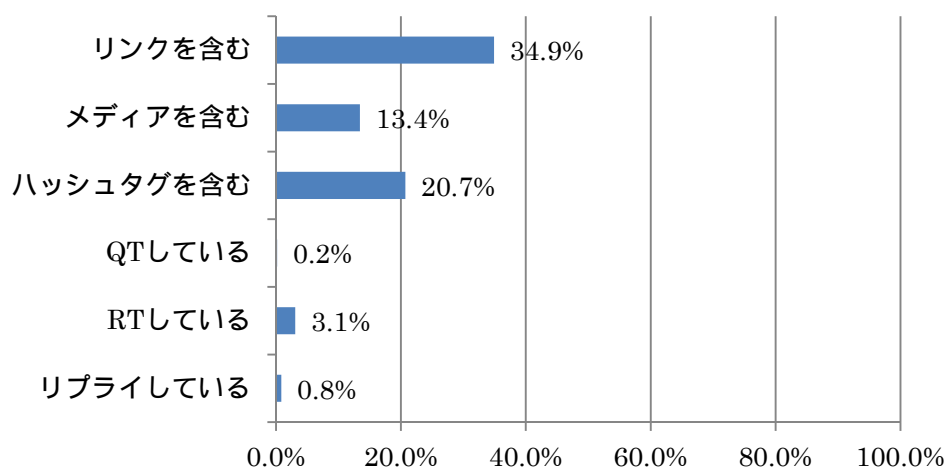


図 11：形態的特徴による分類(公式 74 件・6735 ツイート)

非公式では、図 12 の通り、本の紹介が約半数を占めているが、これは図書の現在貸出の予約をしている人数の情報を投稿する bot が 18 件あったためである。bot は図書館ウェブサイトへのリンクを含んでおり、図 13 の形態的特徴のリンクの割合も他の区分に比べて大きくなっている。

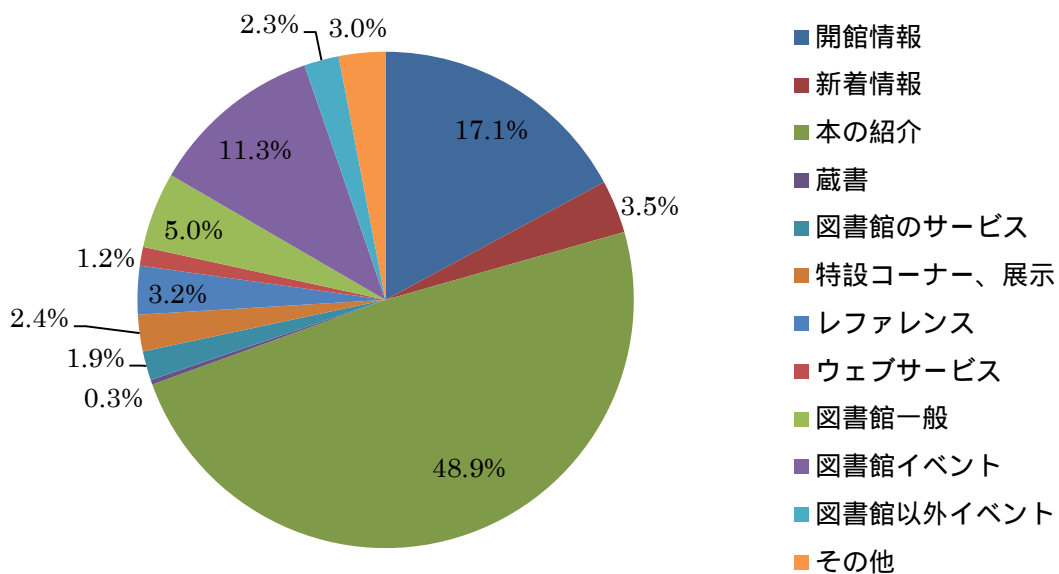


図 12：内容による分類(非公式 34 件・3268 ツイート)

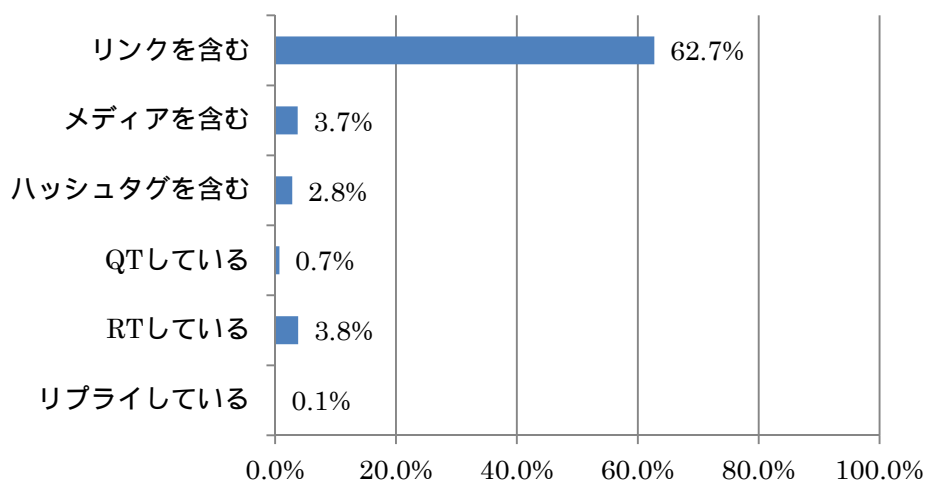


図 13：形態的特徴による分類：(非公式 34 件・3268 ツイート)

軟式においても、次ページ図 14 のように図書館のイベントが約 4 割を占めている。図 15 で示した形態的特徴の傾向は、公式と類似しているが、リプライやリツイートなど、他のユーザーとのやりとりの割合が若干多くなっている。

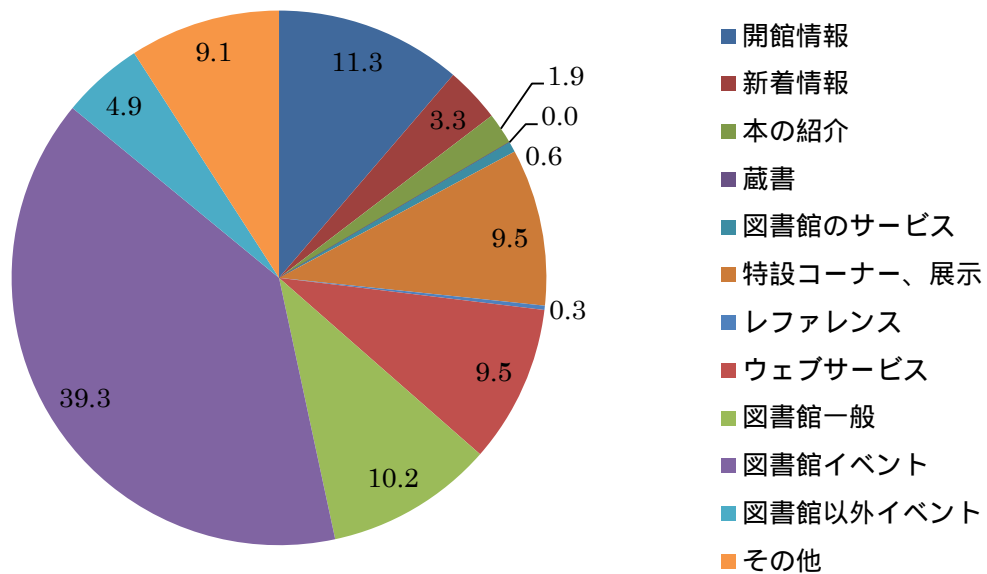


図 14：内容による分類(軟式 35 件・1887 ツイート)

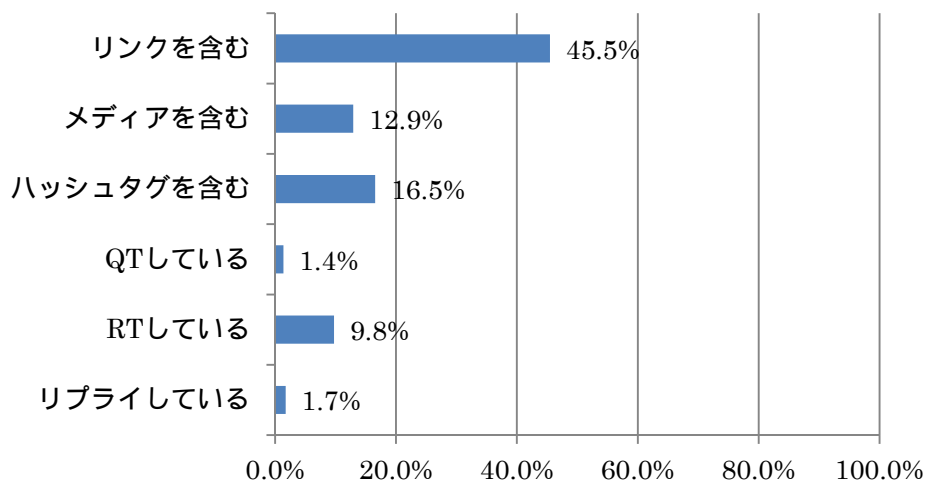


図 15：形態的特徴による分類(軟式 35 件・1887 ツイート)

4.3.3 Facebook の利用状況

Facebook ページについては、12 月 12 日時点までに見つかった 121 件（公式 84 件、非公式 2 件、軟式 35 件）を対象に利用状況を調査する。Facebook ページについては、利用率の算出と、開設時期の推移を調査した。

利用率については、公式と判断した 84 件について、Twitter と同様に図書館名との対応を取り、図書館数および自治体数の双方での利用率を算出した。その他、基準とした図書館数や図書館設置自治体数も Twitter の利用率と同様である。

利用図書館数は、図 16 の通りであり、計 132 館であった。全体での利用率は 4.1%であった。利用率は都道府県立では 21.7%、市区立では 4.4%、町村立では 1.0%となっている。

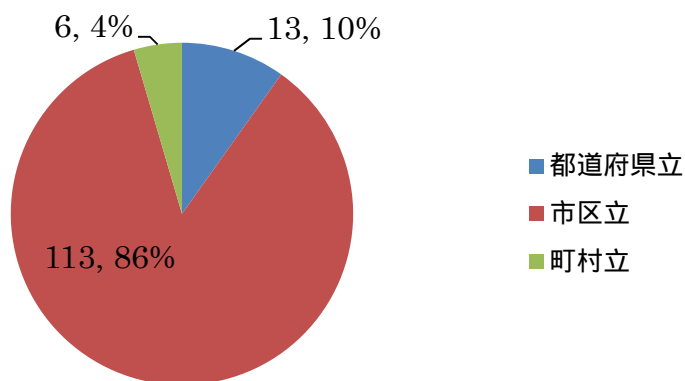


図 16：Facebook を利用している公共図書館

図 17 の通り、全体での利用自治体数は、67 団体であり、図書館設置自治体数における利用率は 5.0%である。都道府県の利用率は 25.5%であり、以下市区 6.1%では、町村では 1.2%となっている。

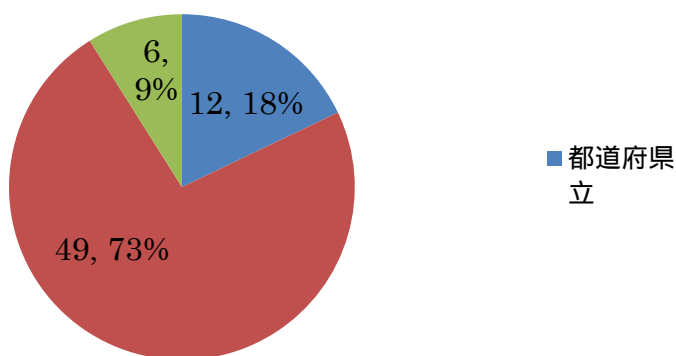


図 17：Facebook を利用している公共図書館の設置自治体

開設時期は、「Facebook に参加した日」を確認した。これはユーザーが任意で表示、非表示を切り替えることができるので、表示されない場合もある。そのような場合には、最初の投稿の日付を開始日とした。

Facebook ページ全体の推移と、公式ページの推移は、それぞれ次ページの図 18、図 19 の通りである。公式の Facebook ページでは 2010 年から 2014 年までの開設数は 1 件、14

件、16件、24件、29件と年々増加している。

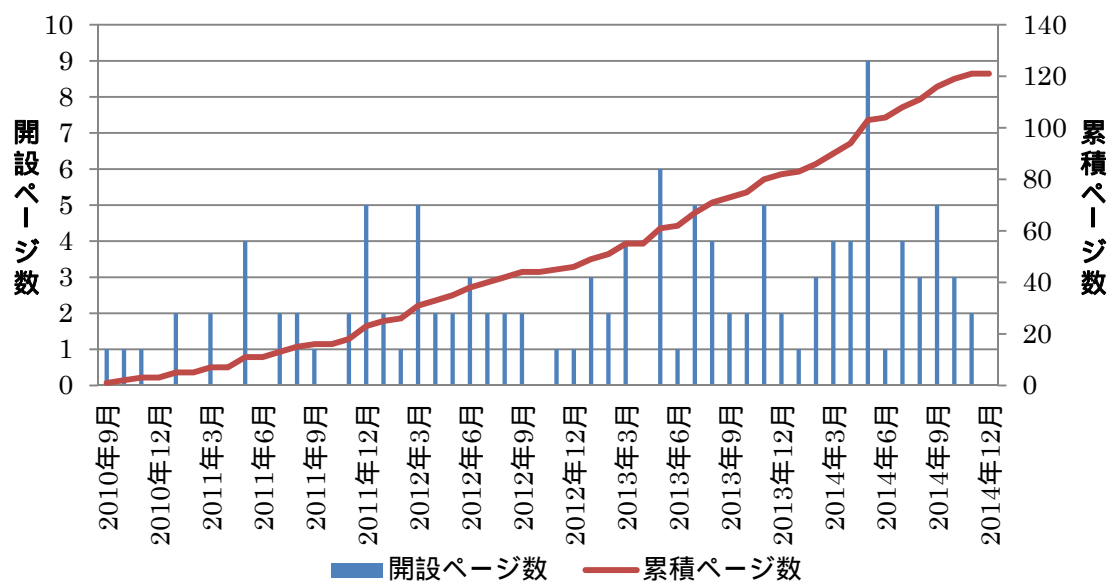


図 18 : Facebook ページ開設数の推移 (全体 121 件)

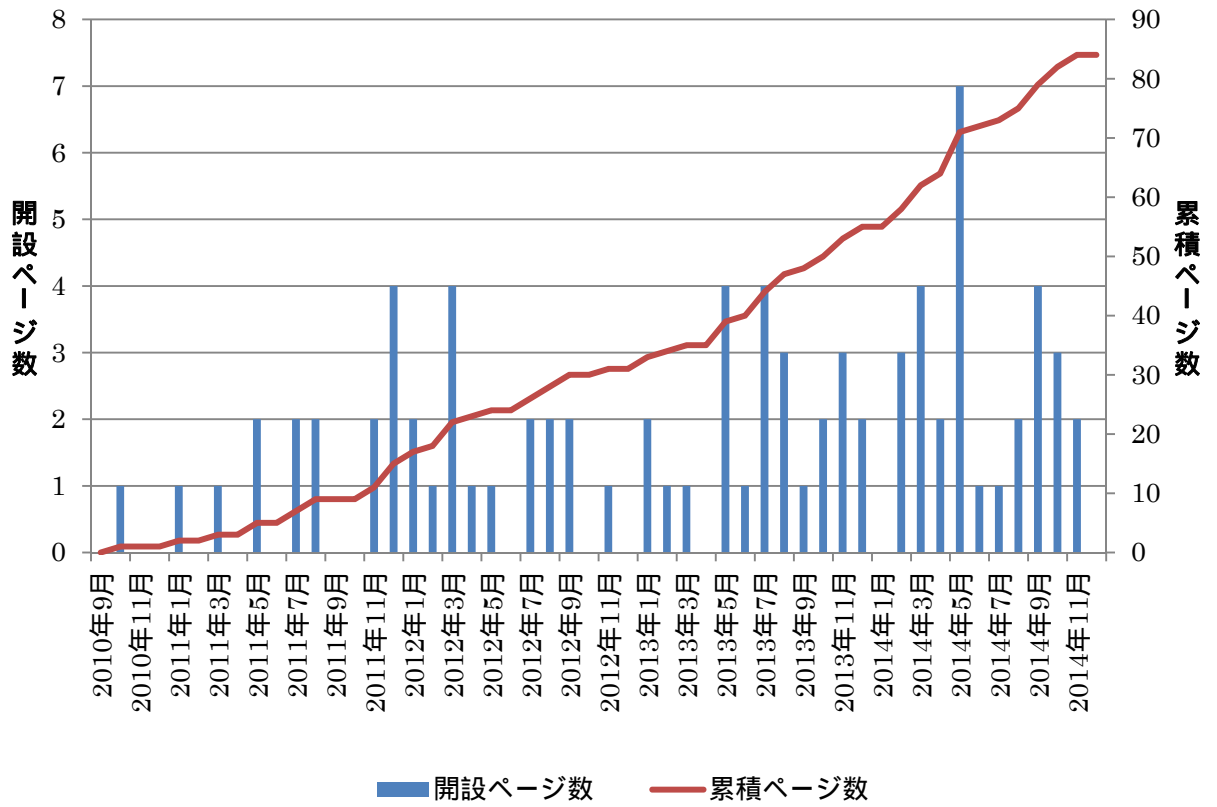


図 19 : Facebook ページ開設数の推移(公式 84 件)

第5章 インタビュー調査

5.1 調査対象

インタビュー調査では、公式と判断した Twitter アカウントおよび Facebook ページを運用している図書館から、利用開始時期、運用方針の公開状況を考慮して表 8 の 4 館を対象館とした。

表 8：インタビュー調査対象館

図書館名 (Twitter アカウント名)	設置母体	Twitter 利用開始	Facebook 利用開始	運用方針 の公開	備考
足立区中央本町地域学習センター・やよい図書館 (chuo_yayoi)	区	2013年2月	2012年2月		複合施設・ 指定管理・ LINE 利用
千代田区立日比谷図書文化館 (HibiyaConcierge)	区	2012年1月	2011年11月	Twitter Facebook	指定管理
笠間市立図書館 (kasama_klib、 tomobe_klib、 iwama_klib)	市	2013年3月		Twitter	
山武市立図書館 (lib_sammu)	市	2010年6月			

足立区中央本町地域学習センターは、1階に住区センター・中央本町体育館、2階に中央本町地域学習センター、3階に足立区立やよい図書館を含む複合施設である。指定管理者制度を導入し、区内業者のヤオキン商事株式会社が施設全体の運営を行っている。同指定管理者は、他に区内の同様の施設（地域学習センター）4施設の運営も行っている。

千代田区立日比谷図書文化館は、指定管理者のコンソーシアム「日比谷ルネッサンスグループ」により管理・運営されている。代表者である株式会社小学館集英社プロダクションをはじめ、大日本印刷株式会社、株式会社シェアード・ビジョン、大星ビル管理株式会社、株式会社図書館流通センターの5社により構成されている。広報営業部門は、小学館集英社プロダクションが担当し、図書館フロアの運営は図書館流通センターが行っている。

笠間市立図書館では、市内の図書館3館（笠間、岩間、友部）がそれぞれ Twitter アカウントを持っている。一方、山武市立図書館は市内3館（松尾、さんぶの森、成東）で共通の Twitter アカウント1件を利用しており、利用開始は2010年と比較的早い。

対象とした 4 館に依頼状を送付し、ソーシャルメディアの運用担当者にインタビュー調査への協力を依頼した。

5.2 調査項目の設定

本調査では、ソーシャルメディアという新しい情報通信手段が、公共図書館における広報手段や情報発信ツールとしてどのように受容されているのかを明らかにする。

Twitter のアカウント及び Facebook ページの開設経緯や運用形態、実際の運用状況について尋ねるとともに、その他のウェブサービスについても現在の利用の有無及び今後の利用意向を尋ねた。またソーシャルメディアに関わらず利用している広報手段についても尋ねており、広報活動におけるソーシャルメディアの位置づけを調査している。

5.3 調査項目の枠組み

利用状況調査や定性的な分析では把握できなかった図書館内でのソーシャルメディアの位置づけと組織内での運用体制について、下記の調査項目を依頼状とともに送付し、半構造化インタビューを行った。

- 1 利用しているソーシャルメディアについて
 - 1.1 現在利用しているソーシャルメディアの種類
 - 1.2 ソーシャルメディアごとに開設しているアカウント数
 - 1.3 各アカウントの利用目的
 - 1.4 各アカウント開設の経緯
 - 誰が提案したのか、開始したきっかけは何か、提案された時期・開設された時期・公式アカウントとなった時期はいつ頃か、開設にあたりどのような話し合いがあったのか など
- 2 広報手段について
 - 2.1 広報手段としてどのような媒体を利用しているか
 - 2.2 広報手段ごとに利用目的、対象などによる使い分けなどがあるか
- 3 アカウントの運用体制について
 - 3.1 担当者の人数
 - 3.2 担当者の所属、業務内容
 - 3.3 担当者の役割分担
 - 3.4 これまでの担当者の交代や増員などの変遷
 - 3.5 アカウントの管理方法

- 4 実際の運用について
 - 4.1 投稿内容
 - 4.1.1 投稿内容はどのように決めているのか
 - 4.1.2 投稿者ごとに内容の違いはあるか
 - 4.1.3 投稿内容のチェック体制
 - 4.2 投稿時間
 - 4.2.1 投稿を行うのは業務時間内か、業務時間外か
 - 4.2.2 botによる自動投稿を行っているか
 - 4.2.3 投稿のタイミング
 - 4.3 運用上の問題点とその解決方法
 - 4.4 ソーシャルメディアの利用による効果について
 - 4.4.1 実感している効果
 - 4.4.2 効果の測定方法(どのような指標をみているか、など)
 - 4.5 ソーシャルメディア上での他のユーザーとの交流について
 - 4.5.1 他のユーザーをチェックしたりしているか
 - 4.5.2 ソーシャルメディア上で他のユーザーとやり取りをすることがあるか
その際に気を付けていることがあるか
- 5 運用規程などについて
 - 5.1 どのような取り決めがあるのか
 - 5.2 策定の経緯
 - 5.3 どのような内容を含んでいるのか
- 6 自治体のアカウントとの関わりについて
 - 6.1 自治体が策定した運用規定などとの調整を行っているか
 - 6.2 自治体の他のアカウントとの連携を行っているか
- 7 今後のソーシャルメディアの利用について
 - 7.1 現在利用しているソーシャルメディアについてアカウントの追加などを検討しているか
 - 7.2 新たに利用を考えているソーシャルメディアがあるか

5.4 調査結果

インタビュー調査は、各館のソーシャルメディア担当者1~2名に対面で実施した。各インタビューは平均して約1時間30分であった。調査は2014年12月17日~27日の期間に実施した。

以下では 4 館の調査結果について詳述する。図書館ごとに以下の観点から調査結果を記載した。

- (1) 利用しているソーシャルメディア
- (2) 広報活動の概要
- (3) 利用目的
- (4) 開設の経緯
- (5) 運用形態
- (6) 実際の投稿
- (7) 課題
- (8) 効果
- (9) 運用規程・ルールの策定
- (10) 自治体との連携
- (11) 今後のソーシャルメディア利用意向

5.4.1 足立区中央本町地域学習センター・やよい図書館

(1) 利用しているソーシャルメディア

施設全体で Facebook、Twitter、LINE、ブログを 1 件ずつ利用している。現在 LINE は地域学習センターのみで利用しており、試行的に運用している。

Twitter については、Facebook との連携による利用のみであり、Facebook に新規に投稿した場合に自動的に Twitter にも投稿されるように設定している。

ブログでは、施設の利用案内や講座・イベントの募集案内を行っている。

(2) 広報活動の概要

広報手段としては、地域学習センターのウェブサイト・携帯サイト、足立区立図書館のウェブサイト、地域学習センターのミニコミ誌、足立区立図書館のイベント案内チラシ、足立区の広報誌、Facebook、Twitter、LINE、ブログ、足立区役所の Facebook ページがある。

図書館に関する総合的な情報の広報手段としては、地域学習センターウェブサイト内の図書館事業のページで広報を行っている。またミニコミ誌を毎月 1 回発行している。

イベントやおはなし会の広報手段は、ミニコミ誌、足立区立図書館のウェブサイト（トップページに各館のトピックスを掲載）、足立区立図書館のイベント案内チラシ（3 カ月に 1 回、各図書館で配布）、足立区広報誌（月 1 回、各講座の受付情報）がある。

その他、足立区役所の Facebook ページ「ビュー坊のあだちナビ」にて、講座開催報告・レファレンス事例の紹介を投稿することもある。

携帯サイトでは、毎月 26 日付で募集している講座の情報を中心としている。

広報媒体ごとの使い分けとして、対象は特に考慮しておらず、頻度により実質的な使い分けが存在している。月 1 回のミニコミ誌でもイベントのお知らせを広報しているが、ソーシャルメディアはイベント直前の情報として、修正などを加えた実際の日時などの発信を行っている。また足立区の広報誌では、講座の情報を広報している。

(3) 利用目的

ソーシャルメディアの利用目的は共通しており、事業内容の広報・周知である。実際には公式ウェブサイトに掲載されている情報をソーシャルメディアでも発信している。

(4) 開設の経緯

Facebook の利用は、現在の担当者でもある地域学習センター副所長が約 2 年前に提案し、アカウントを開設した。

開設にあたっては、指定管理者側で開設まで行い、事後的に自治体側に報告を行っている。地域学習センター内では、副所長から提案を行い、所長に許可を得た。

2013 年 7 月ごろ、足立区の同指定管理者が運営する施設で、暫定的な共通の Facebook 運用規程を定めている。

Twitter および LINE も Facebook とほぼ同時期に開始された。アカウントは、地方自治体などの公共サービス機関が無料で利用できるパブリックアカウントを取得しており、その他の有料スタンプの購入などは行っていない。

Facebook および LINE については、メディアとしての普及状況と、無料で利用できるサービスであることに着目し、導入が決定された。

(5) 運用形態

Facebook は、地域学習センターと図書館それぞれに担当者がいるが、図書館の場合を中心に述べる。

図書館では 3 つの連載ごとに担当者を置き、記事の作成を行っている。その後記事の作成者以外の職員が校正を行った上で、投稿を行っている。現在「今週のにゃよい」の投稿は一般担当 1 名、「今日のやよシュー」「やよいブックライフ」の投稿は児童担当 1 名が行っている。これは一般担当と児童担当の職員が、今年度の計画で広報活動を担当することになっているためであるが、あくまで大まかな計画であり、実際にはその他の広報活動も含めて職員全員で分担している。一般担当、児童担当いずれも正規職員である。

なお、地域学習センターの投稿内容は、主に開催講座の宣伝と報告であり、地域学習センターの担当者 1 名が、各講座の担当職員に記事作成の指示を出して投稿記事を作成している。

担当者の変遷は、「今週のにゃよい」では人事異動のため担当者が一度変わっている。その他の図書館の連載では、開始したばかりであり、変更はない。年度ごとに人事異動があ

るため、それに伴い今後交代となる可能性もある。

図書館の職員全員（現在 6 名）が ID とパスワードを共有している。

Twitter は、Facebook からの自動投稿のみを行う。

LINE の運用は地域学習センターが主体となっており、図書館職員の担当はいない。担当者はメイン・サブ 1 名ずつの 2 名で運用している（うち 1 名は発案者である副所長）。担当者は開設時から変遷はないが、今後は交代・増員を検討している。

ログイン情報については、担当者のみが管理している

（6）実際の投稿

Facebook は、地域学習センターで行うカルチャースクールや講座の宣伝・事後報告のほか、図書館の以下の 3 種類の連載記事があり、それに沿った内容を投稿している。

「今週のにゃよい」:

やよい図書館マスコットキャラクター“にゃよい”による図書館情報の発信

「今日のやよシュー」:

やよシューは、「やよい図書館に集合」の略。利用者の図書館利用の様子を公開
子どもの利用者に写真撮影に協力を得る場合があり、顔や個人情報が分からない
ように配慮をしている。

「やよいブックライフ」:

司書の立場から、日々感じたことをつぶやく

投稿内容は、前述の連載内容に基づき、担当者 1 名が記事作成後、他の職員が内容の校正を行い、投稿は作成者又は校正者どちらかの職員が行う。なお、各投稿には同じ指定管理者が運営する他の地域学習センターおよび足立区 facebook ページへのリンク、中央本町地域学習センターのウェブサイト、足立区立図書館ウェブサイトへのリンクを載せることとしている。連載ごとに投稿する曜日を設定しており(おはなし会が終わった後など、閲覧している人が多い)、原則業務時間内に随時投稿を行っている。

その他の、地域学習センターの投稿では、各講座担当者が記事を作成し、別の職員が校正を行っている。講座の開催報告は、9 時頃に閲覧する人が多いため、開催日の翌日の夜 8 時まで更新を行っている。実際は、主に日曜に開催される講座の報告を掲載するため、主に月曜日に、校正を担当した職員にアップをお願いしている。

以上のように投稿の際に複数人でチェックを行って投稿している。校正者については、その場にいた職員が担当している。

他のユーザーとのかかわりについて、コメントや投稿はこれまでにほとんどなかった。同じ指定管理者が運営している施設はすべて Facebook ページを持っており、相互にリンクを作成している。各投稿には、足立区役所の Facebook へのリンクを載せている。その他に

は、相互に「いいね！」をしている関連施設等もない。

Twitter の投稿内容は、Facebook の更新に合わせて、自動的に投稿するように設定している。Twitter のみで投稿を行ったり、Twitter 側で投稿をチェックしたりということはない。その他投稿内容などは、Facebook と同様である。

LINE の投稿内容は、講座受付の告知と講座の宣伝。イベント情報の告知（ふれあいまつりや体育館の個人利用など）である。投稿は開館時間に PC から行う。現在は担当人員が少なく、対応できないため、双方向メッセージを制限しているが、今後対応できるように人員を増やす予定である。

（7）課題

Facebook の運用上の課題として、担当者不在時に投稿を忘れてしまうことがあった。引き継ぎを徹底し、担当者以外も更新に気を配るようにすることが対策となると考えられる。また、写真がうまく投稿されないなど、トラブルにはつながらないものの、投稿した内容に誤りが見つかったこともあった。そのため、投稿内容は職員が各自のスマートフォンで確認しており、誤りに気が付いた場合はすぐに修正を行うこととしている。

LINE では、担当者自身が担当している講座に情報が偏りがちであることが課題として挙げられる。職員の情報共有と、各講座担当者からの発信が必要と考える。

（8）効果

ソーシャルメディア全般の効果として、非来館者への広報、区外への広報に期待している。

Facebook の指標として、投稿ごとに閲覧回数は気にしており、どのような記事が良くよまれているのか、連載内容を見ている。

LINE 利用による効果は、Facebook と同様に非来館者への広報に有効だと考えている。図書館ではまだの運用には携わっていないが、担当者の個人的な利用経験も踏まえると、Facebook と LINE を比較した場合、同様に運用していくのは困難だと考えている。LINE の場合、投稿の頻度が多すぎると煩わしく感じる可能性があり、Facebook ほど頻繁には投稿を行わない方が良い。その代わりに、特に若い利用者に対して、特別に広報したいことがある場合に、確実に届けられるメディアと考えている。指標として「友達」の人数は 100 人増えるごとに LINE にその旨を投稿しているが、Facebook ほど意識してチェックしているわけではない。

（9）運用規程・ルールの策定

指定管理者で、毎月一度区内の各施設の ICT 担当者が集まる会議を設けており、2013 年 7 月ごろに、内部での暫定的な Facebook の運用規程を定めた。

運用規程では、基本ルールと更新ルールがあり、更新内容を複数人でチェックすること、

職場の PC から投稿を行うことなどを定めている。

追加のルールとして、他のユーザーからのコメントに対して返信するか否かを検討している。今のところ、定型文で返信する、返信はしないがコメントは全て読んでいるという趣旨の文を挿入する、といった案が出ている。

LINE 独自の運用規定はなく、投稿は Facebook の運用規程に準じて行っている。

(10) 自治体との連携

各ソーシャルメディアで、自治体アカウントとの継続的な連携は特別行っていない。足立区役所の Facebook ページで、施設の広報として講座の開催報告・レファレンス事例の紹介を投稿することもある。

(11) 今後のソーシャルメディア利用意向

Twitter については、現在のまま Facebook との連携でのみ利用する。その他のソーシャルメディアの利用意向はないが、LINE をより充実させるために、図書館のマスコットキャラクターを活用してスタンプを作成するなどのアイデアは出ている。

5.4.2 千代田区立日比谷図書文化館

(1) 利用しているソーシャルメディア

Twitter アカウント「日比谷図書文化館コンシェルジュ (@HibiyaConcierge)」、Facebook ページ「千代田区立日比谷図書文化館」、ブログ「日比谷図書文化館ブログ」を利用している。

(2) 広報活動の概要

日比谷図書文化館の広報物としては、広報誌「ポモーヌ」を月 1 回発行している。また、館独自のプレスリリースがあり、月 2 回程度発行している。類縁施設に対してはチラシや広報物の発送を行っている。その他、月 2 回発行される千代田区の広報誌にイベント情報を掲載している。

Web 上では、日比谷図書文化館ウェブサイト、千代田区ウェブサイト内の区立図書館のページを設けている。他には、前述の Twitter、Facebook、ブログを利用している。

広報手段の使い分けとして、明確に意識していることはないが、更新頻度により内容に違いがある。ブログは比較的高齢の方が見ていると考えて、対象を意識している。

(3) 利用目的

Twitter は、館主催のイベント等の情報発信、告知・館周辺の情報（コンシェルジュとしての業務）の広報を目的としている。

Facebook は、館主催のイベント等の情報発信、告知・図書部門に関する各種の情報発信

の目的で利用している。

「日比谷図書文化館ブログ」では、イベント「日比谷カレッジ」の実施報告を行っている。

(4) 開設の経緯

Twitter の開設日は 2012 年 1 月 13 日である。正確な経緯は、前任より引き継いだため分からないが、2011 年 11 月の日比谷図書文化館の開館にあわせて Twitter の運用を開始することが決定していた。現在のアカウントは当初から公式に運用していたが、今年度業務を見直し、2014 年 8 月 5 日付で運用ポリシーを策定した。

Facebook についても、日比谷図書文化館の開館にあわせて運用を開始することが決まっていたようで、2011 年 11 月 2 日に Facebook ページを開設している。Twitter と同様、2014 年 8 月 5 日付で運用ポリシーを策定した。

公式ブログは、2013 年 4 月 7 日より運用している。ブログについては、特に運用規程を設けていない。

(5) 運用形態

Twitter の担当者は広報営業部門コンシェルジュ 1 名である。担当者は、原稿の作成および公開を行っている。開設以来、広報営業部門のコンシェルジュが管理する体制となっているが、これまでに人員の交代も生じている。アカウントの管理は、2014 年 8 月より運用ポリシーを定めて、それに準じてコンシェルジュが行っている。それ以前もコンシェルジュの責任のもと管理を行っていた。

Facebook は、広報営業部門の広報担当 1 名が、原稿の作成、チェックなどを担当している。2014 年 5 月時点では広報営業部門、図書フロアがそれぞれ個別に Facebook ページへの投稿を行っていたが、現在は広報営業部門の担当者が窓口となって投稿を行っている。2014 年 5 月以前の担当者の編成については、担当者の異動により詳細は分からないが、図書フロアの職員だけで運用していた。Facebook ページの管理は、2014 年 5 月以前は各部門の責任において管理を行っていたが、2014 年 8 月に運用ポリシーを定めて、広報営業部門内で管理している。

ブログの運用は、事業企画運営部門カレッジ担当者 2 名、広報営業部門広報担当 1 名が行っている。開設時から人員は変化していない。原稿の作成・チェックを広報営業部門で行い、事業企画運営部門で公開を行っている。

(6) 実際の投稿

Twitter の投稿内容については、コンシェルジュの判断により内容を選定している。投稿内容は運用規程に定められており、(1)日比谷図書文化館についての情報、(2)日比谷図書文化館で行うイベント等の情報、(3)日比谷図書文化館の周辺情報、(4)その他、広報・営業部門責任者が適当と認めるもの、となっている。

投稿は業務時間内に公開しており、週に 1~2 本のペースを目安にしている。Twitter 上での他のユーザーとの交流については、館との関連性が認められる場合のみ、リプライやリツイート、フォローを行っている。Twitter 上での図書館名による検索、いわゆるエゴサーチは、担当者が個人的に 1 日 1 回行っている。

Facebook の投稿内容は、運用規程に定められており、(1)日比谷図書文化館についての情報、(2)日比谷図書文化館で行うイベント等の情報、(3)図書部門に関する情報、(4)その他、広報・営業部門責任者が適当と認めるもの、となっている。具体的な投稿内容は、広報営業部門内で定めた体裁に準じて原稿を作成する場合と、各部門で原稿を作成する場合がある。どちらの場合でも、作成後に広報営業部門内で内容を確認し、緊急の場合を除いて広報営業部門責任者の承認を得た後に、担当者が公開している。なお、(3) 図書部門に関する情報は図書フロアの担当者が作成しているが、図書展示などの一部の内容は、Facebook 担当者が作成している。

投稿は業務時間内に行っており、週に 1~2 の記事を公開している。他のユーザーとの交流は、館との関連性が認められる場合のみ、シェア、「いいね！」の機能を使用する。

ブログの投稿内容については、カレッジ担当者が原稿を作成し、一部スタッフ内で確認した後に公開している。原稿作成者が複数いるので、原稿作成者によって若干文章に違いが生じる場合もある。原則として、イベントの終了後 1 週間以内の業務時間内に更新を行っている。ブログ上では、コメントは受け付けておらず、利用者との交流は行っていない。

(7) 課題

Twitter は、現在コンシェルジュが一人で管理しているため、確認体制が不十分となっている。対策としては、組織的な確認体制をつくることが考えられる。

Facebook の運用上の課題として、窓口である広報営業部門が不在の場合、公開が遅れ、その結果、情報発信のタイミングを逃してしまうことが挙げられる。

ブログの運用上の問題点として、担当者によって作成時期がずれることがあり、運用マニュアルの策定も検討している。

(8) 効果

Twitter は広報したいときに素早く、手軽に投稿できる点が便利であり、有力な広報手段になりつつあると認識している。現在、フォロワー数は 1577 人であり、投稿には稀に 700 件以上のリツイートが付くこともある。普段から意識してチェックしている指標はない。

Facebook は有効な広報手段になりつつあると思われる。「いいね！」の数は、他の図書館の Facebook ページと比較して多く、今後なぜ「いいね！」がここまで多いのかを検討していきたい。担当者としては、各種イベントの講師のネームバリューと、ビジュアルに訴える形で写真等を投稿していることが「いいね！」が多い理由と考えている。速報性だけでなく、従来の広報誌などと比べて写真などの選択の自由度が大きいのも、広報手段とし

での強みと考えている。

ブログは月平均 5000 以上の閲覧があり、多い月で 7000 近くの閲覧がある。

(9) 運用規程・ルールの策定

「千代田区立日比谷図書文化館公式ツイッター運用ポリシー」⁵³⁾を策定し、ウェブサイト
で公開している。運用ポリシーは、図書館内部の会議にて、ソーシャルメディアの運用に
関して再検討を行い、千代田区のソーシャルメディアに関するガイドラインに準拠する形
で策定した。その際に、自治体の担当部署に連絡し、試作した運用ポリシーについて意見
を求めた。運用ポリシーの項目としては、投稿内容、リプライ・リツイートの使用、フォ
ローを行う基準、アカウントの管理者、ツイートに記載する図書館のリンク先などを定め
ている。(6) 実際の投稿でも述べたが、リプライ、フォロー、リツイートの機能は、図書
館との関連性が認められる場合のみに使用することになっている。またアカウント運用者
を明示し、ウェブサイト上にアカウントのユーザー名を明示することが定められている。

Facebook の運用規程として「千代田区立日比谷図書文化館公式フェイスブック運用ポリ
シー」⁵⁴⁾がある。Twitter と同様に再検討を行い、千代田区のガイドラインに基づいて策定
し、公開している。項目としては、アカウント運用者の明示、投稿内容、投稿を削除する
基準、コメントへの返信、「いいね!」・シェアの使用、管理者、免責事項、権利帰属など
を定めている。コメントへの返信は原則行わず、施設からの情報提供のために用いること
が明記されている。

公式ブログについては、特に運用規程を設けていない。

(10) 自治体との連携

Twitter では、自治体のアカウントとの連携は特別行っていない。美術館や博物館のアカ
ウントとも広報単位での連携はなく、イベントやコンシェルジュの業務としての紹介を行
っている。

千代田区立図書館には他にも Facebook ページがあるが、特別連携を行っていない。

(11) 今後のソーシャルメディア利用意向

今現在のアカウントの体制に変更の予定はなく、新たに利用を考えているソーシャルメ
ディアもない。今後のメディアの動向を見て検討する。

5.4.3 笠間市立図書館

(1) 利用しているソーシャルメディア

3 つの Twitter アカウントを持っており、笠間市立笠間図書館 (@kasama_klib)、笠間市
立友部図書館 (@tomobe_klib)、笠間市立岩間図書館 (@iwama_klib) の各館で運用してい
る。

(2) 広報活動の概要

広報手段としては、まず市報に毎月 1 ページ図書館情報を掲載している。図書館独自の広報としては、一般向けの図書館だよりの他に、小中学校、幼保向けと対象別の広報誌も作成している。その他、イベントごとにチラシを作成している。これらの媒体は PDF 化し、ウェブサイトからも閲覧できるようにしている。

図書館だよりは来館者が手にするものであるのに対し、市報は各家庭に届けられることもあり、潜在的な利用者も含めて市内全体に広報する手段となっている。

Twitter での広報活動は、図書館の利用促進のほか、笠間市を知ってもらうことも目的にしており、地域の観光情報なども発信している。そのため、笠間市内に住む人だけを対象とするものではない。

(3) 利用目的

図書館の情報の発信と、地域の情報（観光情報など）の発信を目的に運用している。現状の図書館システムでは、ウェブサイトの情報を充実させることが困難であり、利用者への情報発信が不十分であった。特に、これからのイベント等について速報性を重視した広報を行うという方針のもと、Twitter の利用を開始した。

(4) 開設の経緯

公式としての運用は、友部図書館が 2013 年 4 月 6 日に、笠間図書館が新館開館に合わせて 4 月 23 日に、岩間図書館が 5 月 1 日にアカウントを開設して始まった。笠間市立全体としての運用開始は 2013 年 4 月ということで決定していたが、各館での準備のため若干のずれが生じた。

開設のきっかけとしては、現状の図書館システムでは、ウェブサイトでやりたいことができづらく、利用者への情報発信が十分になされていないことが課題としてあった。追加の費用を必要とせず、すぐに利用できるメディアとして、ソーシャルメディアを個人的に利用している職員から、Twitter 利用の提案があった。館内での話し合いを通して、開設の半年前から準備を始めた。試行運用期間等はなく、前述の開設日から現在まで 3 つアカウントを継続して運用している。

約半年の準備期間の間には、笠間市の職員向けのセキュリティポリシーをもとに運用規定を策定し、自治体側に許可を得るなどの動きがあった。内部的には、現在の友部図書館の担当者が実施計画を経てた。

笠間市立図書館全体で 1 アカウントとせず、3 アカウントとした理由として、イベント情報などで利用者が混乱することを防ぎ、各館の情報を分かりやすく発信するという意図がある。

Facebook か Twitter、どちらを運用するかについても話し合われたが、これから開催す

るイベントについて速報性を重視した広報を行うという方針から、Twitter を選択した。Facebook については、事後的な報告に向いており、実際そのように使われているという認識が職員にあった。

(5) 運用形態

担当者は各館ごとにおり、それぞれが Twitter アカウントを運用している。

現在の担当者は、笠間図書館が常勤 1 名、友部図書館が常勤 1 名・非常勤 2 名、岩間図書館が常勤 2 名（うち 1 名が責任者）・非常勤 3 名、となっている。担当者の普通の業務には、各館で職員が諸業務を分担しているため、特定の係のみについているということはない。そのため担当者は、Twitter に興味・関心があり、積極的な職員が行っている。また、広報とは別の業務として位置づけられている。

担当者の役割分担として、3 館ともに常勤の職員が責任者となり、事前に定めた投稿内容に基づき事後的なチェックを行っている。友部図書館の場合、非常勤の担当者が投稿内容を考えて投稿を行っているが、年度ごとに投稿の仕方は変更となることもある。

担当者の変遷については、非常勤職員だけでなく、岩間では常勤職員が今年度に入り替わっている。後述するが、非常勤職員の交代時に引き継ぎを円滑に行うことも今後の課題と考えている。

各館で Twitter アカウント用に新規にメールアドレスを取得して、アカウントを開設している。ログインできる情報は、担当者のみが把握している。

(6) 実際の投稿

図書館の情報の発信と、地域の情報の発信を行う。友部図書館の場合、事前に定めた投稿内容に基づいて、非常勤の職員一人一人が原稿を作成し、投稿まで行っている。観光情報については、ハッシュタグ「#笠間の達人」をつけた発信をする場合もあり、担当者 3 名で内容を検討する場合もある。投稿内容のチェックは、bot による自動投稿についてのみ常勤職員が事後的にチェックしている程度である。

投稿は業務時間内に行うことがほとんどであるが、担当職員がイベントに参加しているために、即時の発信が難しい場合もある。休館日にも投稿を行っているが、主に開館情報であり、bot からの自動投稿がほとんどである。

投稿のタイミングとして、担当職員各自が 1 日 1 回投稿することを目標にしている。投稿は、カウンターでの対応をする時間などの合間に行っており、1 日にかかる時間は長くても 30 分程度である。

他のユーザーとの交流では、Twitter は公的な場としては考えていないので、原則リプライやフォローは行わない。また笠間市以外へのリツイートやダイレクトメッセージ、リプライも原則行わない。フォローするユーザーは、市内の公的機関と他の図書館関係のアカウントのみである。

Twitter で投稿する観光情報については、自治体が主催しているイベントについては図書館に情報が入ってくる。市内在住の職員ならば、地域内でのメディアを利用して得た情報を集約している。あとは積極的に情報収集も行い、情報発信している。

(7) 課題

今後の課題として、アカウントの運用について理解している人がいなくなると、継続が困難になり、異動などにより交代があり得る状況で人員を確保していくことが必要となる。長期的には、Twitter の運用自体をいつまで継続していくのか、いつまで Twitter が有効なツールであるのかを、検討しなければならないと考えている。さらに、図書館の実際の利用者と Twitter のフォロワーについて、どの程度共通しているのかを把握して運用していきたいと考えている。

(8) 効果

効果として実感している点は、速報性のある広報ができるようになったことである。図書館の活動について、自治体の広報誌は月 1 回であったが、更新頻度が格段に多くなっている。指標としては、年度ごとにフォロワー数の目標値を定め、その伸びをみている。利用開始の年には 300 ユーザーを目標としており、これは達成されている。今年度は 500 ユーザーを目標としている。

(9) 運用規程・ルールの策定

公開されている運用規程として、「笠間市立図書館公式 twitter 利用規約」⁵⁵⁾がある。アカウントの開設前に自治体の行政経営課に相談し、その方針に準拠して策定した。項目としては投稿内容、リプライ・リツイートの使用、管理者、免責事項、権利の帰属、ブロックやフォロー解除を行う基準、個人情報の取り扱いなどを定めている。リプライやリツイートについては、笠間市以外には原則行わず、返信は公的機関に対してのみ行うことになっている。またアカウントの発信者が笠間市立図書館であることが明記されている。

公開されている「笠間市立図書館公式 twitter 利用規約」のほかに、緊急時の対応等について定めた運用規程もある。

(10) 自治体との連携

笠間市では公式 Facebook ページを運用しているが、連携は特に行っていない。図書館の Twitter アカウントと笠間市の Facebook ページで、相互に紹介する内容の投稿を行ったことがある程度である。その他、笠間市の Facebook ページに図書館長の名前で投稿したこともある。

(11) 今後のソーシャルメディア利用意向

新規のソーシャルメディアの利用については、現状考えていない。今後継続的に運用を行っていくためには、余力がある時に開始しなければならず、現状実施できる範囲の中で考えていきたい。

Twitter アカountの追加については、他の図書館でブログからの自動投稿を行っているものがあり、自動的なについては検討したい。

5.4.4 山武市立図書館

(1) 利用しているソーシャルメディア

Twitter アカount山武市立図書館 (@lib_sammu) 1件と、地域 SNS「山武市 SNS」において、「山武市立図書館 SNS 分館」の名称で、ブログを開設している。現在ブログは試行運用の段階である。

(2) 広報活動の概要

広報手段として、市の広報誌(月1回)、図書館の各種イベントのチラシ、図書館公式ウェブサイト、Twitter、地域 SNS がある。図書館独自の広報誌はない。

従来の広報物との違いとして、Twitter に関しては速報性を重視している。紙媒体の市の広報では、イベント情報などを全域に広報できるが、編集作業を考えると、2か月前には内容を決める必要があるのが難点となっている。

山武 SNS では、年齢の高いユーザーの利用も多いことが分かっている。

ウェブサイト完全な情報の記載されている終着点として位置づけ、必要に合わせて Twitter やブログから参照できるようにしている。

(3) 利用目的

Twitter では、(1) 今日の情報(開館情報)、(2) イベント情報(併設されている文化会館のイベントも含む)、(3) 山武市の天気、(4) 本のリストなどの情報を発信している。

地域 SNS は、イベントの記録などを長期的に残すものとして開設している。

(4) 開設の経緯

Twitter の利用の契機として、既存の広報手段の更新頻度に課題があり、市の広報は編集作業を含めると、2か月前には内容を決定する必要があった。広報活動の改善のために、職員の話し合いの中から、いくつかのメディアが提案された。mixi やブログも提案されたが、当時の動向から、Twitter を利用することがけっていされた。館内での合意を得る過程として、近隣の図書館合同の勉強会の場で Twitter に触れる機会があった。実際に Twitter アカountを開設し、利用してみることで、職員の中で Twitter についての理解が共有された。

現在の山武市が合併する以前に、起案文書を作成し、市役所の関係部署および、広報係

にも相談を行った。

山武 SNS 上では、「山武市立図書館 SNS 分館」の名前でアカウントを開設しており、ブログを公開している。ブログの開設は 1 年半ほど前である（確認できた最初の投稿が、2013 年 6 月 17 日）。山武 SNS は、市の補助を受けて運用されているものである。

イベントの記録などを長期的に残す場として開設したものであり、担当者はインタビュー対象の職員 1 名が担当している。担当職員は個人としても山武 SMS のアカウントを持っていたこともあり、試行的に開設された。

（5）運用形態

Twitter の現在の運用体制としては、山武市立さんぶの森図書館が担当館となっており、3 館全体で 1 つのアカウントを運用している。運用は司書 6 名が担当しており、パスワードを共有している。しかし、現在実質的な運用は 1 名で行っており。

現在は山武 SNS に Twitter との連携機能があり、そちらから投稿する機会が多い。その際、「#cotolog」というハッシュタグが挿入されることになっている。

地域 SNS も Twitter と同じ職員 1 名が担当している。登録時には、図書館全体のメールアドレスでアカウントを開設している。

（6）実際の投稿

Twitter の投稿内容は、（3）利用目的に挙げた 4 種類に基づいて担当者が決定している。

投稿内容のチェックは、事前および直後に行っているが、実質の担当者が 1 名のため組織的には行っていない。

投稿時間は、業務時間内をメインに行っており、基本的に午前中に投稿する。最低 1 日 1 回投稿を行うことを目標としているが、現状 3 日に 1 回になっている。

他のユーザーとの関わりについては、リプライなどが来た場合は何らかの形で対応したいと考えているが、現状そのような事例はない。フォローされた場合には、図書館関係者や、山武市に関わりがあると推測されるユーザーのみ、図書館からもフォローし返している。現在は積極的なフォローはほとんど行っていない。

ユーザーとのやりとりについて、Twitter の場合はダイレクトメッセージならまだできるかもしれないが、直接のやりとりは避けたいと考えている。貸出や来館事実について図書館利用に関する情報の漏えいにつながる可能性も考えられ、慎重な姿勢を取っている。

地域 SNS の投稿内容については、Twitter と同様だが、試行的にイベントの事後報告を行っている。投稿内容のチェックは、事前・直後に担当者のみが行っている。

Twitter にも言えることだが、ネチケットや個人情報の保護について常識的な範囲で留意している。特に地域 SNS では、地域で利用方法の勉強会も頻繁に行われており、コメントされた場合にはある程度相手が誰であるか予想がつく場合もある。利用者側にも図書館担当者が分かっていると思われ、ある程度「顔が見える」状況で運用されている。コメント

があった場合にのみ、返信をしている

投稿時間は、現在試行運用中であるため、定期的な投稿を行っているわけではない。

(7) 課題

Twitter の運用上の課題として、現在実質的な担当者が 1 名であることによる課題がある。担当者は、2013 年 4 月に成東図書館からさんぶの森図書館に異動しており、その前後で、投稿内容が担当者のいる館の情報に偏りがちであるとも感じている。

(8) 効果

Twitter の利用により実感している効果として、現在の運用状況から、即時性とは答え難い。またチェックしている指標として、フォロワー数は 100 を超える時点までは見ていたが、現在は特に気にしていない。出版社が流した書籍の情報などをリツイートしたことはあったが、あまり効果は実感できていない。分析ツールを用いて、利用者にとどのようなツイートの反応が大きいのかを見たところ、天気や紫外線の情報などだった。

(9) 運用規程・ルールの策定

Twitter の運用規程としては、図書館独自のものはない。リプライする場合は、回答責任者を明確にすることが必要だと考えている。山武市のセキュリティポリシーに基づいて、個人が特定される情報の発信を行わないなどの注意はしている。

(10) 自治体との連携

現在、自治体との連携は特に行っていない。

(11) 今後のソーシャルメディア利用意向

Twitter アカウントの増設について、各館で 1 つのアカウントを持つというのが理想ではあるが、現在の運用体制では、開始できたとしても継続していくのは困難だと感じている。

他のソーシャルメディアとして、Facebook の利用は早期に実現したいと考えている。課題としては、現状 Twitter の運用も 1 人で行っているので、組織的に運用するための方策が必要である。その際には、市内 3 館がうまく参加できるような体制を検討したい。あるいは、現在は自治体全体の Facebook ページはないが、図書館も参加できる形で、複数団体を落とし込みつつ、図書館の機能を含めることも考えられるかもしれない。LINE もできればいいが、運用体制を確立できるかどうか疑問が残る。

5.5 調査結果の分析

4 館の回答結果について、項目 (1)~(11)ごとに比較を行う。

(1) 利用しているソーシャルメディア

4 館で利用が見られたソーシャルメディアは、以下の表 9 のようになった。足立区立の LINE、山武市立の地域 SNS のブログは試行的な運用となっている。足立区立の LINE については、現在地域学習センターが中心に運用している。

Twitter、Facebook 以外には LINE、ブログ、地域 SNS を含めて、複数のソーシャルメディアの併用もみられた。それぞれの使い分けについては、次の(2) 広報活動の概要で述べる。

足立区立の Twitter については、Facebook との連携による利用のみであり、Facebook に新規に投稿した場合に自動的に Twitter にも投稿されるように設定されている。

表 9：利用しているソーシャルメディア

図書館名	
足立区中央本町地域学習センター・やよい図書館	Twitter、Facebook、LINE（試行）、ブログ
千代田区立日比谷図書文化館	Twitter、Facebook、ブログ
笠間市立図書館	Twitter
山武市立図書館	Twitter、地域 SNS（試行）

(2) 広報活動の概要

ソーシャルメディア以外の広報手段としては、図書館独自のウェブサイトや広報誌、イベント等のチラシ、自治体の広報誌、などが共通している。

自治体の広報誌は、潜在的利用者も含め、地域内の利用対象者への広報手段とされていた。Twitter の場合、図書館が設置されている地域以外のユーザーにも情報発信することができるツールとして位置付けている図書館もあった。その他、対象ごとの使い分けとしては、ブログおよび地域 SNS のブログは、比較的高齢のユーザーを対象として意識されていた。

発信する内容による使い分けでは、更新頻度により実質的な使い分けが存在している。

(3) 利用目的

ソーシャルメディアの利用目的では、情報発信のみを目的としている点が共通していた。各ソーシャルメディアで、他のユーザーとのコミュニケーションを目的としている図書館はなかった。Twitter アカウントでは図書館の情報を発信するだけでなく、図書館周辺の施設の情報、地域の観光情報を投稿しているものもあった。

投稿内容でもふれるが、ブログや Facebook は、イベントなどの実施報告など、事後的な情報発信にも利用されている。

(4) 開設の経緯

笠間市立と山武市立では、利用開始の契機として従来の広報手段の更新頻度に課題があり、速報性のある広報を行いたいという意図があった。現状直ちに導入でき、無料で利用できるメディアとして、Twitter の利用が決定された。足立区立でも Facebook と LINE について、普及状況と無料で利用できるサービスであることに着目して利用を決定している。

いずれの施設、ソーシャルメディアの場合でも、施設内部から利用の提案が出されていた。提案者が確認できた館では、個人的な利用経験を持ち、ソーシャルメディアに関心があった職員から提案が出されていた。

今回のインタビュー対象館では、いずれのソーシャルメディアも最初から公式に運用していた。しかし、成文化した運用規程については、事前に定めて自治体側に確認を行った図書館がある一方で、利用開始後に策定を行った図書館もあり、運用規程を定めた経緯などは分かれている。

笠間市立と山武市立は、ともに 3 館の図書館から構成されているが、前者は 3 館が個別に Twitter アカウントを持っているのに対し、後者では 1 つの Twitter アカウントで 3 館の情報を発信している。笠間市立では、導入段階で各館の情報が混在するのを避けるという意図を持って、3 つのアカウントの開設を決定している。

笠間市立では、Facebook か Twitter のどちらを運用するかについても図書館内部で話し合われたが、これから開催するイベントについて速報性を重視した広報を行うという方針から、Twitter を選択している。Facebook については、事後的な報告に向いており、実際そのように使われているという認識があった。山武市立でも、ブログについてイベントの記録などを長期的に残すという目的を持ち開設している。

(5) 運用形態

運用体制については、職員数が多い日比谷と、それ以外の館で状況に違いが見られた。この違いは担当者の係が日比谷では明確になっているが、その他の館では全職員で諸業務を分担しており、明確な係がないことによるものである。なお、笠間市立では各館の担当者が 3~5 人となっているが、非常勤職員も含めた体制となっている。

日比谷では広報営業部門が各ソーシャルメディアの運用に関わっている。その他の図書館では明確な係の分担がなく、年間の計画などで広報の担当が決まっていたり、諸業務の合間に投稿を行っていたりしていた。

利用期間が 1 年~4 年であっても、すでに担当者の交代も生じている図書館もあった。また実質的な担当者が 1 人の場合もある。

アカウントにログインできる情報は、日比谷では担当者あるいは担当部門が管理しているが、職員数が少ない館では職員全員で共有している場合もあった。

(6) 実際の投稿

投稿内容については、方針は決まっているが、具体的な内容は担当者個人の裁量で決定している。

投稿は原則業務時間内に行うのがいずれのソーシャルメディアでも共通している。bot を利用した自動的な投稿も行われている。投稿の頻度については、週 1~2 回から、1 日 3 回程度までと幅がある。

事前または事後の複数体制でのチェックを計画している館は、Facebook の利用について 2 館のみであった。日比谷では記事の内容に関わる職員が作成し、広報担当部門が確認を担当しており、責任者の承認を得た上で投稿を行っている。一方、足立区立は担当者だけでなく、その場にいる職員が校正を行い、複数人での内容確認を行う形をとっている。Twitter を利用している館では担当者が 1 人の場合もあり、組織的な体制が確認できない場合もあった。

他のユーザーとの交流について Twitter 上でのリプライやリツイート、フォローについては、実態としてこれまで投稿へのコメントや返信がほとんどなく、運用規程がある館では、これらの機能の使用が制限されている。また LINE でも、双方向メッセージを制限するという措置を取っていた。

(7) 課題

共通している課題は組織的な運用を確立する点にある。しかし、その内容は図書館により様々である。継続的に担当者を確認できるかどうかという課題から、複数名でのチェック体制を機能させること、担当者不在時にも運用ができることなどの課題も挙げられた。また担当者の所属している館や担当業務により、投稿される内容に偏りがあるなどの課題もある。

その他には、日比谷ではブログの運用上の問題点として、作成時期などを運用マニュアルで定めることを検討している。笠間市立では、Twitter を使った情報発信の対象について、フォロワーと図書館利用者のずれを再検討し、今後の Twitter の動向を見つつ運用を行うことを課題としている。

(8) 効果

Twitter の利用により、速報性のある広報ができるようになったことを認めている図書館が複数みられた。しかし、速報性のある広報手段であることを認めつつも、現在の運用状況では十分に活かしていないという館もあった。指標としては笠間市立と山武市立でフォロワー数、日比谷でリツイートされた回数が挙げられたが、継続的になんらかの指標をたててチェックしている館は笠間市立のみであった。

Facebook では、速報性に限らず、写真などのメディアを含めた投稿ができる点、非来館者や地域外への広報ができる点が挙げられている。具体的な指標としては、ファン数

(Facebook ページに対する「いいね！」の数)、投稿ごとの閲覧数を見ていた。

(9) 運用規程・ルールの策定

運用規程の公開は、Twitter で 2 件、Facebook で 1 件あった。また内部での運用規程として笠間市立では Twitter について緊急時の対応を定めていた。足立区では、Facebook の運用規程を暫定的に定めていた。

各運用規程ではアカウントの運用者として、図書館名が明示されている。Twitter の項目としては、投稿内容、ツイートに記載する図書館の URL、リプライ・リツイートの使用、フォローを行う基準、ブロックやフォロー解除を行う基準、アカウントの管理者、免責事項、権利の帰属、個人情報の取り扱いなどであった。Facebook の項目としては、投稿内容、投稿を削除する基準、コメントへの返信、「いいね！」・シェアの使用、管理者、免責事項、権利帰属があった。

他のユーザーとの関わりについては、関連する公的機関のアカウントを除いて、原則行わないことが各運用規程で共通していた。

(10) 自治体との連携

足立区立では、区の Facebook ページに講座の開催報告や、レファレンス事例の紹介を投稿したことがあった。その他には、自治体全体の公式のアカウントが存在する場合でも、ソーシャルメディア上で継続的な連携を行っている図書館はなかった。

自治体とのかかわりでは、開設の経緯で触れたようにアカウント開設段階が中心であり、運用規程について意見を求めるなどしている。

(11) 今後のソーシャルメディア利用意向

現在利用しているものの他に利用意向があると回答したのは、山武市立のみであり、Facebook と LINE の利用を検討しているが、運用体制に課題があると認識している。

現在利用しているメディアについては、足立区立の LINE で図書館のマスコットキャラクターを活用してスタンプを作成するなどのアイデアがすでに出ている。Twitter アカウントの追加については、笠間市立で自動的な投稿などなら、現状の運用体制でも可能性があるとしている。また、山武市立でも、笠間市立のように各館で 1 つのアカウントを持つという方が情報内容を担当者のいる館に偏らせないためにも理想的であるとしている。

第6章 考察

6.1 Twitter および Facebook の利用傾向

本節では利用状況調査、Twitter の定性的分析から Twitter と Facebook の利用傾向について考察する。

まず各調査の前提として、Twitter アカウントと Facebook ページの収集を行い、公式・非公式・軟式の判定を行った。結果としては、Twitter アカウント 177 件（公式 95 件、非公式 36 件、軟式 46 件）、Facebook ページ 121 件（公式 84 件、非公式 2 件、軟式 35 件）となった。経産省指針においては成りすまし等の防止のために、アカウント運用者を明示すること、認証アカウントを取得すること、公式のウェブサイトとソーシャルメディアで相互にリンクを置くことの 3 点を推奨している⁵⁶⁾。非公式と明記しているものだけでなく、「軟式」に該当する館が Twitter と Facebook とともに一定程度収集されたことには留意しなければならない。なお Twitter では、アカウントが本人のものであることが確認できた場合に、アカウントの認証を行っているが、今回の公式 Twitter アカウントの中では認証済みアカウントは 2 件のみだった⁵⁷⁾。

利用状況調査においては公式と判断したソーシャルメディアに基づいて、公共図書館の総数に占める Twitter と Facebook の利用率を算出した。全体では、Twitter が 231 館（7.2%）、Facebook が 132 館（4.1%）となっており、やや Twitter の方が普及している。調査方法は異なるものの、2012 年の国立国会図書館による調査⁵⁸⁾と比較して、公共図書館においては Twitter、Facebook とともに利用する図書館は増加している。開設数の推移からみても、公式の Twitter アカウントと Facebook ページでは、年々開設数が増加する傾向にあることが確認できた。ただし、普及状況は設置母体により差があり、都道府県立図書館では Twitter で 33.3%、Facebook で 21.7%の図書館の利用が見られるのに対し、市区立図書館、町村立図書館ではいずれも 5%に満たなかった。

Twitter の総ツイート数およびフォロワー数、フォロー数については、各アカウントではらつきが大きい。公式に限ってみると、利用した期間が長くなるとフォロワー数、フォロワー数についても大きくなる傾向が確認できた。都道府県立と市区町村立では、フォロワー数とフォロワー数についても差が見られた。都道府県立図書館においては Twitter の普及が進んでいるだけでなく、アカウントのフォロワー数を伸ばすことについても進展しているといえる。

定性的な分析では、Twitter を対象として、投稿内容の分類を行い、図書館がどのように Twitter を使っているのか、どのような目的をもって Twitter を利用しているのかという視点で調査を行った。

内容の分類結果からは図書館のイベント情報や開館情報、本の情報が多数となる傾向がある。Aharony による公共図書館の分類でも、図書館イベントの周知や図書の紹介は多数となっており⁵⁹⁾、先行研究の結果とも類似している。レファレンスとして区分したものでは、

図書館利用者と直接のやりとりを行っているものはほとんどなく、データベースなどの紹介が中心である。また、形態的特徴の分類からみても、リプライは公式アカウントを含めてほとんど利用されておらず、Twitter はユーザーとのコミュニケーションにはほとんど使われていない。

6.2 ソーシャルメディアの業務内での位置づけ

インタビュー調査からは、図書館組織内でのソーシャルメディアの位置づけについて、実際の現場での利用事例から知見を得ることを目的に調査を行った。

まず、業務上の利用目的として、調査対象館では、情報発信を行うことが主目的となっている。ソーシャルメディアの特徴とされる双方向性については、現在の運用状況ではあまり重要視していない。その理由として、利用者とのやりとりによっては、図書館の利用情報の漏えいにつながる可能性もあることが挙げられている。また、実際にどれだけ双方向的なサービスへの要求があるかは別として、コメントや返信への対応を行うことになると、業務が煩雑になるという実情もある。

利用のきっかけとして、インタビュー対象のうち 2 館で従来のウェブサイトの広報活動の改善策として、Twitter が採用されている。従来のウェブサイトおよび広報誌では、更新頻度が限定される、紙面やウェブサイトの構成上の制約を受けるといった課題があった。そのような状況で、民間のソーシャルメディアがコストをかけずに広報を改善するツールとして選択されている。そのほか利用を開始した理由、あるいは実感している効果として、Twitter では速報性が長所として認識されていた。この点については、事例報告でも見られたが、複数館で既存の広報手段、特に広報誌と対比して、長所として認識されている。

他の利用目的や実感している効果では、図書館が設置されている地域を超えた情報発信のツールとしても期待されていた。ソーシャルメディアでは、ユーザー自身のタイムラインに発信した情報がとどくため、ウェブサイトに比べて利用者の負担が少なく、閲覧する機会も多いと考えられる。そのため、特に図書館が設置されている地域以外に対して、ソーシャルメディア上で図書館の周辺情報や地域の観光情報などを発信する意義はありと考えられる。

運用体制については、4 館ともに何らかの点で課題として言及されていた。特に職員数が少ない館では、明確な係の分担がなく、年間の計画などで広報の担当が決まっていたり、諸業務の合間に投稿を行っていたりする。今回のインタビュー対象はいずれも市立または区立の図書館であったが、利用状況調査からは市区立、町村立での普及に課題があると考えられ、継続的な運用体制を確立することが求められる。

また利用の提案から実際の運用担当において、ソーシャルメディアについてよく理解している人、関心がある人が中心に行っている場合が複数館で見られた。個人的にも利用経験のある職員の存在は、利用開始のきっかけとして重要であるが、その一方で、利用開始後に組織的な体制とするための方策が必要といえる。

運用規程の整備については、実際に公式として運用している館でも、利用開始後に運用規程を定めた場合、成文化された規程がない場合も確認されたインタビュー対象としたのは、いずれも Twitter および Facebook について公式と判断した図書館であったが、図書館によって運用体制が多様であることが本調査の事例からも明らかになった。

第7章 おわりに

本研究では、図書館においてソーシャルメディアがどのように業務の中に位置づけられているのかを明らかにすることを目的に調査を行った。

各調査からは、現在ソーシャルメディアを運用している図書館では、情報発信の目的で利用しており、双方向的なコミュニケーションは主眼とされていないことが示唆される。また、既存のメディアと比較して期待されている点として、速報性や自治体外への発信に着目して活用が図られている。従来の広報手段では、編集に時間がかかり、更新頻度が少なくなるという課題があったが、その解決策としてソーシャルメディアが一助となっている。また自治体広報誌は自治体内への広範な情報発信の手段となっているが、ソーシャルメディアでは自治体外への広報も意識されている。以上のような長所に加えて、利用を始める際のコストをおさえられるという点が採用の理由として挙げられる。

一方、現状ソーシャルメディアは新しいメディアであり、利用開始の提案や実際の運用において、関心のある職員が中心となりやすく、継続的な運用体制の確立が課題として挙げられる。

今回の調査では、現在の利用動向から Twitter と Facebook を主たる対象としたが、今後の図書館の動向に留意して、新たなメディアを対象に調査を行っていくことが求められる。

謝辞

本論文の執筆に際して、長期にわたりご指導いただきました筑波大学大学院図書館情報メディア研究科の池内淳准教授に感謝致します。

お忙しい中インタビュー調査にご協力いただきました。足立区中央本町地域学習センター・やよい図書館、千代田区立日比谷図書文化館、笠間市立友部図書館、山武市立さんぶの森図書館のソーシャルメディア担当者の皆様にも厚く御礼申し上げます。

注・引用文献

- 1 経済産業省. 国、地方公共団体等公共機関における民間ソーシャルメディアを活用した情報発信についての指針. <http://www.meti.go.jp/press/2011/04/20110405005/20110405005-2.pdf>, (参照 2014-05-25).
- 2 総務省編. 平成 25 年版情報通信白書. 日本印刷. 2013, 472p.
- 3 “東京都立図書館がホームページをリニューアル、Twitter も開始”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/19496>, (参照 2014-05-07).
- 4 “東京都立図書館、Twitter と Facebook の運用ポリシーを公開”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/23119>, (参照 2014-05-07).
- 5 “岩手県立図書館、Twitter の運用を開始”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/18563>, (参照 2014-05-07).
- 6 “岡山県立図書館、Facebook ・ Twitter 用ソーシャルメディアポリシーを公表”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/21728>, (参照 2014-05-07).
- 7 “福井県立図書館、Twitter と Facebook での情報発信を開始”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/18196>, (参照 2014-05-07).
- 8 “伊丹市立図書館「ことば蔵」の“第 1 回帯ワングランプリ”が結果発表”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/25112>, (参照 2014-05-07).
- 9 “南三陸町図書館の Facebook ページが開設”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/19823>, (参照 2014-05-07).
- 10 “岐阜県図書館が 2 つの公式 Twitter 開始、1 つは岐阜県内市町図書館の情報を配信.” カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/23478>, (参照 2014-10-30).
- 11 “一橋大学附属図書館、Facebook に公式ページを開設.” カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/20350>, (参照 2014-10-30).
- 12 “千葉大学アカデミック・リンク・センター、Twitter と Facebook に公式アカウントを開設.” カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/18723>, (参照 2014-10-30).
- 13 “香川大学図書館、公式 Facebook ページを開設.” カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/19286>, (参照 2014-10-30).
- 14 “岡山大学附属図書館、Twitter アカウントを開設.” カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/19470>, (参照 2014-10-30).
- 16 “Twitter や RSS を使って国立国会図書館の最新情報にアクセスしよう!.” カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/23970>, (参照 2014-10-30).
- 17 “国立国会図書館が公式 Twitter を開始.” カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/20996>, (参照 2014-10-30).
- 18 宮川陽子. 福井県立図書館 ツイッター・フェイスブックの歩みとこれから (特集 全国研究集会 専門図書館の今日的課題を問い直す) -- (第 6 分科会: デジタル時代における新たなサービスの潮流). 専門図書館. 2012, no. 255, p. 82-85.
- 19 辻一生. 特集, 図書館の PR 作戦: 田原市図書館公式ツイッターは、なぜ返信をするのか. みんなの図書館. 2013, no. 440, p. 44-48.
- 20 坂本成生. ごぞんじですか?(第 92 回)図書館における Twitter・Facebook 利活用の可能性. 専門図書館. 2014, no. 40, p. 37-40.
- 21 伊藤仁浩. facebook を使った図書館広報活用術. 北海道地区大学図書館職員研究集会記録. 2013, vol. 56, p. 34-56.
- 22 米澤誠. 学生中心のツイッター活用術: 大学図書館広報におけるツイッターの有効性と課題. 薬学図書館. 2013, vol. 58, no. 3, p. 204-208.
- 23 和知剛. 使うことから始めよう: 郡山女子大学図書館の Twitter 利用法. 医学図書館. 2012, vol. 59, no. 3, p. 166-167.
- 24 阪口幸治, 小野巨. 一橋大学附属図書館におけるツイッターの利用. 医学図書館. 2012, vol. 59, no. 3, p. 168-169.

-
- 25 森三紗. 奈良県立医科大学附属図書館における Twitter による情報発信. 医学図書館. 2013, vol. 60, no. 3, p. 268-272.
- 26 “E1443 - 司書課程でまち歩き 電子書籍「お散歩 e 本」制作プロジェクト”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/e1443>, (参照 2014-05-07).
- 27 “長野県小布施町立図書館の「おぶせまちじゅう図書館」構想”. カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/22294>, (参照 2014-05-07).
- 28 “国立公文書館、公式の Twitter を開始.” カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/26029>, (参照 2014-10-30).
- 29 “国立情報学研究所 (NII) 公式 Facebook ページを開設.” カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/node/22053>, (参照 2014-10-30).
- 30 前掲 1)と同様
- 31 総務省情報通信政策研究所“平成 25 年 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査 <速報>.” 総務省. http://www.soumu.go.jp/iicp/chousakenkyu/data/research/survey/telecom/2014/h25mediariyou_1sokuhou.pdf, (参照 2015-1-10).
- 32 “Twitter について”. Twitter ヘルプセンター. <https://support.twitter.com/articles/247765>, (参照 2014-1-10).
- 33 Facebook. <https://www.facebook.com/>, (参照 2014-1-10).
- 34 Lietzau, Zeth. U.S. public libraries and the use of web technologies, 2008. Library Research Service. 2009.
- 35 Lietzau, Zeth; Helgren, Jamie. U.S. public libraries and the use of web technologies, 2010. Library Research Service. 2011.
- 36 Wanucha, Meghan; Hofschire, Linda. U.S. public libraries and the use of web technologies, 2012. Library Research Service. 2013.
- 37 Taylor & Francis. “Use of social media by the library.” Taylor & Francis LibSite. <http://www.tandf.co.uk/journals/access/white-paper-social-media.pdf>, (Accessed 2014-12-10).
- 38 Emma, Cragg. Use of social media in the member libraries of the Business Librarians Association. SCOUNL Focus, 2010, vol. 49, p. 12-14.
- 39 EBSCO Information Services. “Social Media usage in libraries in Europe-survey findings”. slideshare. <http://www.slideshare.net/jhoussiere/social-media-usage-in-libraries-in-europe-survey-teaser>, (Accessed 2014-6-15).
- 40 Chu, S.K.; Du, H.S. Social networking tools for academic libraries. Journal of Librarianship and Information Science. 2013, vol. 45, no. 1, p. 64-75.
- 41 Boateng, F.; Liu, Y.Q. Web 2.0 applications' usage and trends in top US academic libraries. Library Hi Tech. 2014, vol. 32, no. 1, p. 120-138.
- 42 Aharony, N. Twitter use in libraries: An exploratory analysis. Journal of Web Librarianship. 2010, vol. 4, no. 4, p. 333-350.
- 43 Del Bosque, D.; Leif, S.A.; Skarl, S. Libraries atwitter: Trends in academic library tweeting. Reference Services Review. 2012, vol. 40, no. 2, p. 199-213.
- 44 国立国会図書館. “日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望.” カレントアウェアネス・ポータル. <http://current.ndl.go.jp/report/no14>, (参照 2015-1-15).
- 45 栗山和子. 大学図書館の Twitter 利用. 情報処理学会研究報告情報学基礎研究会報告. 2013, vol. 2013-IFAT-112, no. 3, p. 1-8.
- 46 石過桃子. 大学図書館における Twitter の利用に関する実態調査. 日本図書館情報学会 2012 年春季研究集会発表論文集. p. 61-64.
- 47 用いたリストと追加されているユーザー数、lib-official-jp : 219 件 (最終確認は 12 月 8 日) Team_LIBRARY : 367 件 (最終確認は 12 月 8 日).
- 48 参照したユーザーは、@Library_jp (「図書館 担当」) @ike_labo (「筑波大学図書館情報メデ

「イア研究科池内ラボ」)

- 49 嶋田綾子. “ 図書館公式 Facebook ページ集.” Facebook. 図書館公式 Facebook ページ集, (参照 2015-1-15).
- 50 日本図書館協会編. 日本の図書館統計. 2013.(CD-ROM)
- 51 “ Twitter Developers. ” Twitter. <https://dev.twitter.com/>, (accessed 2015-1-10).
- 52 前掲 42)と同様。
- 53 “ 千代田区立日比谷図書文化館公式ツイッター運用ポリシー. ” 千代田区立日比谷図書館. <http://hibiyal.jp/var/rev0/0001/5296/201485174115.pdf>, (参照 2015-1-10).
- 54 “ 千代田区立日比谷図書文化館公式フェイスブック運用ポリシー. ” 千代田区立日比谷図書館. <http://hibiyal.jp/var/rev0/0001/5295/201485173956.pdf>, (参照 2015-1-10).
- 55 “ 笠間市立図書館 twitter 利用規約. ” 笠間市立図書館.
http://202.214.178.14/WebOPAC_html/kasamalib/twitter/twitter_kiyaku.pdf, (参照 2015-1-10).
- 56 前掲 1)と同様。
- 57 “ 認証済みアカウントに関するよくある質問 ” . Twitter ヘルプセンター.
<https://support.twitter.com/articles/268350-faq>, (参照 2014-1-10).
- 58 前掲 44)と同様。
- 59 前掲 42)と同様。

参考文献

- 1) 石過桃子. 大学図書館における Twitter の利用に関する実態調査. 日本図書館情報学会 2012 年春季研究集会発表論文集. p. 61-64.
- 2) 伊藤仁浩. facebook を使った図書館広報活用術. 北海道地区大学図書館職員研究集会記録. 2013, vol. 56, p. 34-56.
- 3) 栗山和子. 大学図書館の Twitter 利用. 情報処理学会研究報告情報学基礎研究会報告. 2013, vol. 2013-IFAT-112, no. 3, p. 1-8.
- 4) 阪口幸治, 小野亘. 一橋大学附属図書館におけるツイッターの利用. 医学図書館. 2012, vol. 59, no. 3, p. 168-169.
- 5) 坂本成生. ごぞんじですか?(第 92 回)図書館における Twitter・Facebook 利活用の可能性. 専門図書館. 2014, no. 40, p. 37-40.
- 6) 総務省編. 平成 25 年版情報通信白書. 日本印刷. 2013, 472p.
- 7) 田中均. 図書館を変える広報力: Web サイトを活用した情報発信実践マニュアル. 日外アソシエーツ. 2012, 197p.
- 8) 辻一生. 特集, 図書館の PR 作戦: 田原市図書館公式ツイッターは、なぜ返信をするのか. みんなの図書館. 2013, no. 440, p. 44-48.
- 9) トライバルメディアハウス, クロス・マーケティング編著. ソーシャルメディア白書. 翔泳社. 2012, 251p.
- 10) 宮川陽子. 福井県立図書館 ツイッター・フェイスブックの歩みとこれから (特集 全国研究集会 専門図書館の今日的課題を問い直す) -- (第 6 分科会: デジタル時代における新たなサービスの潮流). 専門図書館. 2012, no. 255, p. 82-85.
- 11) 森三紗. 奈良県立医科大学附属図書館における Twitter による情報発信. 医学図書館. 2013, vol. 60, no. 3, p. 268-272.
- 12) 米澤誠. 学生中心のツイッター活用術: 大学図書館広報におけるツイッターの有効性と課題. 薬学図書館. 2013, vol. 58, no. 3, p. 204-208.
- 13) 和知剛. 使うことから始めよう: 郡山女子大学図書館の Twitter 利用法. 医学図書館. 2012, vol. 59, no. 3, p. 166-167.
- 14) Aharony, N. Twitter use in libraries: An exploratory analysis. Journal of Web Librarianship. 2010, vol. 4, no. 4, p. 333-350.
- 15) Boateng, F.; Liu, Y.Q. Web 2.0 applications' usage and trends in top US academic libraries. Library Hi Tech. 2014, vol. 32, no. 1, p. 120-138.
- 16) Chu, S.K.; Du, H.S. Social networking tools for academic libraries. Journal of Librarianship and Information Science. 2013, vol. 45, no. 1, p. 64-75.
- 17) Del Bosque, D.; Leif, S.A.; Skarl, S. Libraries atwitter: Trends in academic library tweeting. Reference Services Review. 2012, vol. 40, no. 2, p. 199-213.

- 18) EBSCO Information Services. "Social Media usage in libraries in Europe-survey findings." slideshare.
<http://www.slideshare.net/jhoussiere/social-media-usage-in-libraries-in-europe-survey-teaser>, (Accessed 2014-6-15).
- 19) Emma, Cragg. Use of social media in the member libraries of the Business Librarians Association. *SCONUL Focus*, 2010, vol. 49, p. 12-14.
- 20) Lietzau, Zeth. U.S. public libraries and the use of web technologies, 2008. Library Research Service. 2009.
- 21) Lietzau, Zeth; Helgren, Jamie. U.S. public libraries and the use of web technologies, 2010. Library Research Service. 2011.
- 22) Taylor & Francis. "Use of social media by the library." Taylor & Francis LibSite.
<http://www.tandf.co.uk/journals/access/white-paper-social-media.pdf>,
(Accessed 2014-12-10).
- 23) Wanucha, Meghan; Hofschire, Linda. U.S. public libraries and the use of web technologies, 2012. Library Research Service. 2013.

付録

Twitter アカウト一覧 (2014年12月8日時点)

	スクリーンネーム	アカウント名	図書館名	区分	開設日
1	do_pref_lib	北海道立図書館	北海道立図書館	公式	2013/3/4
2	iwate_pref_lib	岩手県立図書館	岩手県立図書館	公式	2011/6/21
3	Miygi_pref_Lib	宮城県図書館	宮城県図書館	公式	2012/2/10
4	ibarakilib	茨城県立図書館 ブック・マーくん	茨城県立図書館	公式	2012/2/8
5	tm_library	東京都立図書館	東京都立図書館	公式	2011/11/2
6	kanagawa_lib	クリッピング！ (神奈川県立の図書館)	神奈川県立図書館	公式	2013/1/16
7	planet_kanagawa	PLANETかながわ (神奈川県生涯学習)	神奈川県立図書館	公式	2014/6/18
8	Fukui_Pref_Lib	福井県立図書館	福井県立図書館	公式	2010/5/17
9	Wakasa_Pref_Lib	福井県立若狭図書館 学習センター	福井県立若狭図書館 学習センター	公式	2012/1/26
10	Gifu_Pref_Lib	岐阜県図書館	岐阜県図書館	公式	2013/5/8
11	Gifu_Pref_Lib_1	岐阜県内市町図書館 の情報	岐阜県図書館	公式	2013/5/9
12	aichi_library	愛知県図書館	愛知芸術文化センター 愛知県図書館	公式	2011/3/10
13	Mie_soubun	三重県総合文化センター	三重県立図書館	公式	2010/8/31
14	mie_pref_lib	三重県立図書館	三重県立図書館	公式	2012/12/15
15	info86240619	大阪府立図書館	大阪府立中央図書館	公式	2013/12/6
16	wakayama_bigu	和歌山県立情報交流センター Big・U	和歌山県立紀南図書館	公式	2010/8/11
17	TottoriPrefLib	鳥取県立図書館	鳥取県立図書館	公式	2011/9/7
18	okayama_preflib	岡山県立図書館	岡山県立図書館	公式	2012/8/28
19	Tokushimabunka	徳島県文化の森総合公園	徳島県立図書館	公式	2012/5/15

	スクリーンネーム	アカウント名	図書館名	区分	開設日
20	kuma_lib	熊本県立図書館子ども図書室	熊本県立図書館	公式	2013/5/13
21	muronebib	一関市立室根図書館	一関市立室根図書館	公式	2014/4/5
22	senmayatoshokan	一関市立千厩図書館	一関市立千厩図書館	公式	2011/3/11
23	motoyoshi_lib	気仙沼市 本吉図書館	(気仙沼市)元吉図書館	公式	2012/11/20
24	recorder311	recorder311	仙台市民図書館	公式	2011/5/11
25	lib_odate	大館市立図書館	大館市立図書館	公式	2013/8/23
26	iwakilib	いわき市立図書館	いわき市立いわき総合図書館	公式	2013/12/20
27	AizuKeikodo	會津稽古堂(生涯学習総合センター)	会津若松市立会津図書館	公式	2013/4/2
28	kasama_klib	笠間市立笠間図書館	笠間市立笠間図書館	公式	2013/3/19
29	tomobe_klib	笠間市立友部図書館	笠間市立友部図書館	公式	2013/3/19
30	iwama_klib	笠間市立岩間図書館	笠間市立岩間図書館	公式	2013/3/21
31	kamisu_Lib	神栖市立図書館	神栖市立中央図書館	公式	2013/5/22
32	shimotsuma_lib	下妻市立図書館	下妻市立図書館	公式	2013/6/2
33	Ageo_tosho	上尾市図書館	上尾市図書館	公式	2012/5/21
34	Ageo_kodomodoku	上尾市子どもの読書活動支援センター	上尾市図書館	公式	2012/5/21
35	SaitamaCityLib	さいたま市立中央図書館	さいたま市立中央図書館	公式	2012/9/4
36	lib_sammu	山武市立図書館	山武市立図書館	公式	2010/6/18
37	narita_library	成田市立図書館	成田市立図書館	公式	2010/2/10
38	chuo_yayoi	中央本町地域学習センター・やよい図書館	足立区立やよい図書館	公式	2013/2/22

	スクリーンネーム	アカウント名	図書館名	区分	開設日
39	MiyamaeLibrary	杉並区立宮前図書館	杉並区立宮前図書館	公式	2013/5/1
40	HibiyaConcierge	日比谷図書館コンシェルジュ	千代田区立日比谷図書館	公式	2012/1/13
41	meguro_library	目黒区立図書館	目黒区立図書館	公式	2012/12/17
42	koku_library	国分寺市立図書館	国分寺市立図書館	公式	2013/5/29
43	tachikawa_lib	立川市図書館	立川市図書館	公式	2014/7/13
44	musashinoplace	武蔵野プレイス	武蔵野市立ひと・まち・情報創造館 武蔵野プレイス	公式	2012/10/19
45	npo_nukuikita	図書館 貫井北分室	小金井市立図書館	公式	2014/11/14
46	edogawalib	江戸川区立図書館	江戸川区立図書館	公式	2014/10/31
47	kamakura_tosyok	鎌倉市図書館	鎌倉市図書館	公式	2011/8/31
48	yokosukalib	横須賀市立図書館	横須賀市立図書館	公式	2013/3/29
49	yamauchi_lib	やまちゃん	横浜市山内図書館	公式	2010/3/29
50	fukui_mlib	福井市立図書館	福井市立図書館	公式	2014/5/30
51	fukui_sakuragi	福井市立桜木図書館	福井市立桜木図書館	公式	2014/6/2
52	fukui_midori	福井市立みどり図書館	福井市立みどり図書館	公式	2014/6/2
53	komoro_lib	市立小諸図書館	市立小諸図書館	公式	2012/6/29
54	chinoshiminkan	茅野市民館 / 茅野市美術館	茅野市（市民館図書室）	公式	2012/3/10
55	tajimi_lib	多治見市図書館	多治見市図書館	公式	2011/6/2
56	toki_lib	土岐市図書館	土岐市図書館	公式	2014/4/23
57	nlib_now	中津川市立図書館なう	中津川市立図書館	公式	2010/10/26
58	nlib_bot	中津川市立図書館のひとりごと	中津川市立図書館	公式	2011/6/9

	スクリーンネーム	アカウント名	図書館名	区分	開設日
59	TakayamaCityLib	高山市図書館	高山市図書館	公式	2014/7/29
60	FujiedaLibrary	藤枝市立図書館	藤枝市立駅南図書館	公式	2013/4/27
61	okalib_teens	岡崎市立中央図書館ティーンズ(落花生)	岡崎市立中央図書館	公式	2012/12/18
62	kouantoshokan	江南市立図書館	江南市立図書館	公式	2013/4/25
63	tahara_lib	田原市図書館	田原市図書館	公式	2013/8/2
64	tsushima_lib	津島市立図書館	津島市立図書館	公式	2010/7/5
65	tosho07288312	豊橋市図書館	豊橋市図書館	公式	2013/3/22
66	okazaki_tosyo	岡崎市立中央図書館	岡崎市立中央図書館	公式	2014/9/5
67	nishio_lib	西尾市立図書館	西尾市立図書館	公式	2014/11/14
68	oml_tweet	大阪市立図書館	大阪市立図書館	公式	2012/9/19
69	kashiwara_lib	柏原市立図書館	柏原市立図書館	公式	2014/5/29
70	suita_toshokan	吹田市立図書館	吹田市立図書館	公式	2012/12/6
71	Ikoma_library	生駒市 図書館	生駒市図書館	公式	2012/6/12
72	uda_library	宇陀市 中央図書館	宇陀市立中央図書館	公式	2012/10/19
73	library_matsue	松江市立図書館	松江市立図書館	公式	2012/7/6
74	oka_central_lib	岡山市立中央図書館	岡山市立中央図書館	公式	2014/3/19
75	oka_saiwai_lib	岡山市立幸町図書館	岡山市立幸町図書館	公式	2014/3/23
76	sai_midori_lib	西大寺緑花公園緑の図書室	岡山市(西大寺緑花公園緑の図書室)	公式	2014/3/20
77	setouchilib	瀬戸内市立図書館	瀬戸内市立図書館	公式	2012/3/22
78	lib_miyoshi	三次市立図書館	三次市立図書館	公式	2013/5/14
79	kashimalib	鹿島市民図書館	鹿島市民図書館	公式	2012/6/15
80	info66214669	熊本市立城南図書館・熊本城南児童館	熊本市立城南図書館	公式	2014/2/27

	スクリーンネーム	アカウント名	図書館名	区分	開設日
81	lib8246	八代市立図書館	八代市立図書館	公式	2012/5/24
82	stsplaza	くまもと森都心プラザ	くまもと森都心プラザ図書館	公式	2011/1/12
83	makuralib	枕崎市立図書館	枕崎市立図書館	公式	2013/4/12
84	naha_toshokan	那覇市立図書館	那覇市立図書館	公式	2011/12/15
85	bukkuntoshokan	比布町図書館	比布町図書館	公式	2011/11/11
86	noheji_library	野辺地町立図書館	野辺地町立図書館	公式	2010/12/9
87	NpoLib	いちのへ文化・芸術NPO	一戸町立図書館	公式	2014/5/10
88	Kfplaza	川西町フレンドリープラザ	川西町立図書館	公式	2010/4/15
89	Kaminokawalib	上三川町立図書館	上三川町立図書館	公式	2013/1/31
90	lib_yhikari	横芝光町立図書館	横芝光町立図書館	公式	2009/4/2
91	lib_yamanakako	山中湖情報創造館(図書館)	山中湖情報創造館	公式	2009/1/19
92	AridagawaLib	Aririn	有田川町立金屋図書館	公式	2010/11/6
93	kumenan_library	久米南町図書館	久米南町図書館	公式	2010/5/24
94	hayashimacho_1	早島町立図書館	早島町立図書館	公式	2011/3/22
95	nishihara_lib	西原町立図書館	西原町立図書館	公式	2011/8/1
96	hokkaido_lib	unofficial 北海道立 lib	北海道立図書館	非公式	2010/10/29
97	aichilib_k	ホリー@愛知県図書館	愛知芸術文化センター愛知県図書館	非公式	2011/4/14
98	Kyotopref_LA	京都府立図・総資 bot	京都府立図書館	非公式	2011/5/3
99	sapporo_lib_bot	(非公式)札幌市中央図書館	札幌市中央図書館	非公式	2012/2/3
100	sendai_lib_bot	(非公式)仙台市図書館	仙台市民図書館	非公式	2012/1/31

	スクリーンネーム	アカウント名	図書館名	区分	開設日
101	CityBandoLib	坂東市の図書館	坂東氏立図書館	非公式	2012/2/7
102	maebashilib_bot	(非公式)前橋市立図書館	前橋立図書館	非公式	2012/2/7
103	saitama_newbook	さいたま市図書館 新着情報	さいたま市立図書館	非公式	2009/12/21
104	chiba_lib_bot	(非公式)千葉市図書館	千葉市図書館	非公式	2012/2/2
105	adachi_lib_bot	(非公式)足立区立図書館	足立区図書館	非公式	2012/2/5
106	itabashilib_bot	(非公式)板橋区立図書館	板橋区図書館	非公式	2012/2/7
107	minato_lib_bot	(非公式)東京都港区立図書館	港区立図書館	非公式	2012/2/7
108	kunitachilibbot	(非公式)くにたち図書館	くにたち図書館	非公式	2012/2/4
109	hkrmlibrarian	東久留米市立図書館 司書	東久留米市立図書館	非公式	2010/4/25
110	hkrmlib_work	東久留米市立図書館 就職仕事情報コーナー	東久留米市立中央図書館	非公式	2011/11/4
111	hino_lib_bot	(非公式)日野市立図書館	日野市立図書館	非公式	2012/2/7
112	fuchu_lib_bot	(非公式)府中市立図書館	府中市立図書館	非公式	2012/2/4
113	musashinolibbot	(非公式)武蔵野市立図書館	武蔵野市立図書館	非公式	2012/2/9
114	mp_studies	武蔵野プレイス tweet集(再開)	武蔵野市立ひと・まち・情報創造館 武蔵野プレイス	非公式	2011/9/29
115	yamato_lib_bot	(非公式)大和市立図書館	大和市立図書館	非公式	2012/2/7
116	yokosukalib_bot	(非公式)横須賀市立図書館	横須賀市立図書館	非公式	2012/2/9

	スクリーンネーム	アカウント名	図書館名	区分	開設日
117	hamamatsulibbot	(非公式)浜松市立図書館	浜松市立図書館	非公式	2012/2/5
118	anjo_lib_fan	りぶつくま(安城市図書館ファン通信)	安城市中央図書館	非公式	2011/2/27
119	toyota_lib_bot	(非公式)豊田市中心図書館	豊田市中心図書館	非公式	2012/2/2
120	toshokki	としょっき~@豊橋市図書館(非公式)	豊橋市図書館	非公式	2011/7/12
121	nagoya_lib_bot	(非公式)名古屋市立図書館	名古屋市立図書館	非公式	2012/2/8
122	AsahiLib_lover	旭図書館	大阪市立旭図書館	非公式	2011/12/1
123	sakai_lib_bot	(非公式)堺市立図書館	堺市立図書館	非公式	2012/1/31
124	toyonakalib_bot	(非公式)豊中市立図書館	豊中市立図書館	非公式	2012/1/12
125	kashiharalibbot	(非公式)橿原市立図書館	橿原市立図書館	非公式	2012/2/7
126	wakayamalib_bot	(非公式)和歌山市民図書館	和歌山市民図書館	非公式	2012/2/7
127	amagilib	朝倉市図書館	朝倉市図書館	非公式	2014/4/18
128	fukuoka_lib_bot	(非公式)福岡市総合図書館	福岡市総合図書館	非公式	2012/2/9
129	trirock365	岩手町立図書館 非公式 bot	岩手町立図書館	非公式	2013/4/1
130	Rifu_lib	【利府町図書館】 ヨムヨム【非公式】	利府町図書館	非公式	2012/5/21
131	mie_lib_info2	三重県図書館イベント情報収集	不明(三重県内図書館の情報)	非公式	2012/7/17
132	akita_pref_lib	秋田県立図書館	秋田県立図書館	軟式	2013/10/16
133	nplic	奈良県立図書館情報館 白鹿くん	奈良県立図書館情報館	軟式	2010/3/7

	スクリーンネーム	アカウント名	図書館名	区分	開設日
134	biblio_nara	奈良県立図書情報館ビブリオバトル部	奈良県立図書情報館	軟式	2011/8/29
135	narabiblio	奈良県立図書情報館ビブリオバトル部	奈良県立図書情報館	軟式	2013/1/16
136	radio_sahogawa	佐保川ラジオ@5/25 ONAIR	奈良県立図書情報館	軟式	2014/5/8
137	currycucai	Mah！県立図書館。	和歌山県立図書館	軟式	2011/6/15
138	kochihitosigoto	高知ひと仕事図書館	高知県立図書館	軟式	2010/7/26
139	kitamilib	北見市立中央図書館	北見市立中央図書館	軟式	2014/1/10
140	koriyama_book	郡山市図書館新着情報	郡山市図書館	軟式	2010/4/22
141	the_per	ゆうき図書館の雑誌記事紹介	ゆうき図書館	軟式	2010/5/21
142	ohanashinotane	おはなしのたね	川口市立鳩ヶ谷市立図書館	軟式	2011/3/20
143	nagareyamatosho	流山 図書館	流山市立図書館	軟式	2009/9/16
144	genkina_tomilib	げんきな富ヶ谷図書館	渋谷区立富ヶ谷図書館	軟式	2011/7/10
145	nishihara_trc	渋谷区立西原図書館	渋谷区立西原図書館	軟式	2012/8/30
146	genkina_yoyolib	げんきな代々木図書館	渋谷区立代々木図書館	軟式	2009/8/3
147	genkina_komolib	げんきな図書館（こもれび大和田図書館）	渋谷区立こもれび大和田図書館	軟式	2010/11/11
148	miyamaelib	宮前図書館	杉並区立宮前図書館	軟式	2011/3/18
149	chanple2012	図書館ちゃんぶる	千代田区立日比谷図書文化館	軟式	2012/11/1

	スクリーンネーム	アカウント名	図書館名	区分	開設日
150	ookubotoshokan	大久保図書館	習志野市立大久保図書館	軟式	2009/9/17
151	Musashino_Place	武蔵野プレイス	武蔵野市立ひと・まち・情報創造館 武蔵野プレイス	軟式	2012/2/13
152	hikifunepartner	墨田区ひきふね図書館パートナーズ	墨田区ひきふね図書館	軟式	2014/10/2
153	NPO_CLF	NPO 法人 市民の図書館・ふじさわ	藤沢市総合市民図書館	軟式	2012/2/5
154	biblioniigata	新潟ビブリオバトル部	新潟市ほんぼーと中央図書館	軟式	2014/9/9
155	tosyokan_club	NPO 法人上田図書館倶楽部	上田市立上田図書館	軟式	2010/2/14
156	kasatosyo	多治見市図書館笠原分館	多治見市図書館笠原分館	軟式	2014/4/24
157	mizlib_komadori	瑞浪市民図書館	瑞浪市民図書館	軟式	2010/12/25
158	nponhm	関市武儀生涯学習センター	関市立図書館武儀分館	軟式	2013/11/3
159	Book_Partner	ブックパートナー(蒲郡市立図書館)	蒲郡市立図書館	軟式	2011/9/13
160	tokolibnyan	常滑市立図書館	常滑市立図書館	軟式	2013/8/1
161	biblio_sakai	堺ビブリオバトル倶楽部	堺市立図書館	軟式	2012/3/28
162	biblio_sakai18	堺ビブリオバトル倶楽部	堺市立図書館	軟式	2012/3/28
163	kotobaguraZINE	伊丹市立図書館ことば蔵 zine 部	伊丹市立図書館	軟式	2013/8/7
164	tamba_lib	丹波市立図書館	丹波市立図書館	軟式	2013/3/27
165	ikomabiblioclub	生駒ビブリオ倶楽部	生駒市図書館	軟式	2013/8/25

	スクリーンネーム	アカウント名	図書館名	区分	開設日
166	goutsu_lib	江津市図書館	江津市図書館	軟式	2014/4/28
167	mangalib_02	広島市まんが図書館	広島市まんが図書館	軟式	2012/8/29
168	BB22_222	ブックビュッフェのネコ	北九州市立八幡西図書館	軟式	2014/1/2
169	MCLbookCOM	幕別町図書館	幕別町図書館	軟式	2014/9/15
170	ittokun_ichikai	市貝町立図書館『いっとくん』	市貝町立図書館	軟式	2013/3/22
171	ookinaouchi	Akiko Takahashi	大磯町立図書館	軟式	2010/12/25
172	terrasow	テラソくん	小布施町立図書館	軟式	2010/1/17
173	KumatoriLibrary	熊取町立熊取図書館	熊取町立熊取図書館	軟式	2010/12/13
174	tklib	都内の図書館イベント情報	不明（東京都内図書館の情報）	軟式	2010/8/1
175	sadohon	佐渡島の図書館・図書室情報	不明（佐渡市立のほか分室も含む）	軟式	2013/10/15
176	nalibnet	nalib.net	不明（長野県内図書館の情報）	軟式	2011/5/4
177	gifutosho	岐阜の図書館	不明	軟式	2011/2/7

Facebook ページ一覧 (2014年12月12日時点)

	Facebook ページ名称	図書館名	区分	開設日
1	山形県立図書館	山形県立図書館	公式	2014/2/22
2	東京都立図書館	東京都立図書館	公式	2011/11/29
3	新潟県立図書館	新潟県立図書館	公式	2014/9/30
4	福井県立図書館 (Fukui Prefectural Library)	福井県立図書館	公式	2011/5/10
5	兵庫県立図書館	兵庫県立図書館	公式	2011/3/16
6	奈良県立図書情報館ビブリオバトル部	奈良県立図書情報館	公式	2011/7/5
7	和歌山県立情報交流センターBig・U	和歌山県立紀南図書館	公式	2012/4/3
8	鳥取県立図書館	鳥取県立図書館	公式	2013/6/11
9	岡山県立図書館	岡山県立図書館	公式	2012/8/21
10	佐賀県立図書館	佐賀県立図書館	公式	2011/1/20
11	熊本県立図書館子ども図書室	熊本県立図書館子ども図書室	公式	2013/5/12
12	ペンちゃん	大分県立図書館	公式	2013/10/1
13	市立釧路図書館	市立釧路図書館	公式	2013/11/12
14	八戸市立南郷図書館	八戸市立南郷図書館	公式	2014/10/5
15	一関市立一関図書館	一関市立一関図書館	公式	2014/9/3
16	一関市立 室根図書館	一関市立室根図書館	公式	2014/4/5
17	一関市立 川崎図書館	一関市立川崎図書館	公式	2014/10/22
18	松尾コミュニティセンター	八幡平市立松尾コミュニティセンター図書室	公式	2014/6/16
19	荒屋コミュニティセンター	八幡平市立荒屋コミュニティセンター図書室	公式	2012/1/28
20	3 がつ 11 にちをわすれないためにセンター	せんだいメディアテーク	公式	2011/8/14
21	気仙沼市本吉図書館	気仙沼市本吉図書館	公式	2013/8/9
22	いわき市立図書館	いわき市立図書館	公式	2013/12/13
23	会津若松市生涯学習総合センター【會津稽古堂】(会津図書館・会津若松市中央公民館)	会津若松市立会津図書館	公式	2014/8/4

	Facebook ページ名称	図書館名	区分	開設日
24	読み聞かせのまち あげお 上尾市図書館	読み聞かせのまち あげお 上尾市図書館	公式	2012/5/17
25	さいたま市立中央図書館	さいたま市立中央図書館	公式	2012/8/24
26	千葉市中央図書館 (Chiba City Central Library)	千葉市中央図書館	公式	2012/7/6
27	市川駅南口図書館	市川市市川駅南口図書館	公式	2011/8/31
28	足立区花畑地域学習センター・花畑図書館	足立区立花畑図書館	公式	2014/5/24
29	足立区中央本町地域学習センター・やよい図書館	足立区立やよい図書館	公式	2012/3/6
30	足立区東和地域学習センター・東和図書館	足立区立東和図書館	公式	2014/5/24
31	足立区江北地域学習センター・江北図書館	足立区立江北図書館	公式	2014/5/27
32	足立区興本地域学習センター・興本図書館	足立区立興本図書館	公式	2014/5/19
33	足立区梅田地域学習センター・梅田図書館	足立区立梅田図書館	公式	2013/11/15
34	板橋区立中央図書館	板橋区立中央図書館	公式	2014/2/23
35	板橋区立清水図書館	板橋区立清水図書館	公式	2011/12/19
36	板橋区立蓮根図書館	板橋区立蓮根図書館	公式	2011/12/19
37	板橋区立西台図書館	板橋区立西台図書館	公式	2011/12/19
38	板橋区立志村図書館	板橋区立志村図書館	公式	2011/12/19
39	いたばしポローニャ子ども絵本館	いたばしポローニャ子ども絵本館	公式	2014/3/17
40	墨田区 ひきふね図書館パートナーズ	墨田区立ひきふね図書館	公式	2013/1/1
41	千代田区立図書館	千代田区立図書館	公式	2014/5/30
42	千代田区立日比谷図書文化館 (Hibiya Library & Museum)	千代田区立日比谷図書文化館	公式	2011/11/2
43	千代田図書館 企画チーム	千代田図書館	公式	2011/7/1

	Facebook ページ名称	図書館名	区分	開設日
44	ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイ イス	ひと・まち・情報 創 造館 武蔵野プレイ ス	公式	2013/9/28
45	「ビブリオバトルフェス in Ebina」 実行委員会	海老名市立図書館	公式	2014/8/17
46	黒部市立図書館	黒部市立図書館	公式	2014/7/8
47	鯖江市文化の館	鯖江市図書館	公式	2012/9/29
48	甲府市立図書館	甲府市立図書館	公式	2013/5/13
49	市立小諸図書館	市立小諸図書館	公式	2013/7/27
50	えんぱーく 塩尻市立図書館	塩尻市立図書館	公式	2013/7/3
51	高山市図書館	高山市図書館	公式	2014/11/1
52	多治見市図書館	多治見市図書館	公式	2013/10/9
53	中津川市立図書館	中津川市立図書館	公式	2011/5/10
54	飛騨市図書館 (Hida Municipal Library)	飛騨市図書館	公式	2012/3/23
55	岡部 Web 動画ライブラリ	藤枝市立図書館	公式	2013/7/13
56	岡崎市立中央図書館(りぶら)	岡崎市立中央図書館	公式	2014/9/4
57	高浜市立図書館	高浜市立図書館	公式	2012/3/28
58	柏原市立図書館(かしわらしりつとし ょかん)	柏原市立図書館	公式	2014/5/28
59	吹田市立図書館	吹田市立図書館	公式	2013/2/18
60	神戸市立中央図書館	神戸市立中央図書館	公式	2014/4/6
61	雲南市立木次図書館	雲南市立木次図書館	公式	2013/5/9
62	岡山市立中央図書館	岡山市立中央図書館	公式	2014/3/18
64	西大寺緑花公園緑の図書室	岡山市立図書館西大 寺緑花公園緑の図書 室	公式	2014/3/22
63	瀬戸内市立図書館	瀬戸内市立図書館	公式	2012/3/23
65	三次市立図書館	三次市立図書館	公式	2013/5/15
66	美馬市立脇町図書館	美馬市立脇町図書館	公式	2013/11/11
67	土佐清水市立市民図書館	土佐清水市立市民図 書館	公式	2013/3/25
68	直方市立図書館	直方市立図書館	公式	2012/1/21
69	嘉麻市立図書館	嘉麻市立図書館	公式	2014/10/15

	Facebook ページ名称	図書館名	区分	開設日
70	吉岐市立郷ノ浦図書館	吉岐市立郷ノ浦図書館	公式	2013/12/5
71	五島市立図書館	五島市立図書館	公式	2014/5/8
72	宇佐市民図書館	宇佐市民図書館	公式	2013/7/30
73	豊後高田市立図書館	豊後高田市立図書館	公式	2012/11/1
74	えびの市民図書館	えびの市民図書館	公式	2014/3/4
75	鹿屋市立図書館	鹿屋市立図書館	公式	2014/2/13
76	指宿市立図書館	指宿市立図書館	公式	2013/8/10
77	石垣市立図書館	石垣市立図書館	公式	2013/8/11
78	比布町図書館	比布町図書館	公式	2012/7/1
79	上三川町立図書館	上三川町立図書館	公式	2013/1/23
80	山中湖情報創造館	山中湖情報創造館	公式	2010/10/3
81	電子図書館サービス実証実験@山中湖情報創造館	山中湖情報創造館	公式	2014/11/25
82	おぶせ まちじゅう図書館	まちとしょテラソ	公式	2012/9/14
83	日南町図書館	日南町図書館	公式	2012/2/3
84	川南町立図書館	川南町立図書館	公式	2014/9/6
85	こども図書館・とやま駅南図書館つうしん	富山市立とやま駅前南図書館	非公式	2013/5/21
86	南三陸町<仮設>図書館 非公式運用	南三陸町図書館	非公式	2011/9/16
87	福井県立図書館 (Fukui Prefectural Library)	福井県立図書館	軟式	2011/1/8
88	奈良県立図書情報館	奈良県立図書情報館	軟式	2010/11/17
89	M a h ! 和歌山県立図書館 Coordinator's	和歌山県立図書館	軟式	2013/7/4
90	旭川市中央図書館	旭川市中央図書館	軟式	2014/8/22
91	陸前高田市図書館ゆめプロジェクト 陸前高田市×バリューボックス	陸前高田市	軟式	2012/6/13
92	せんだいメディアテーク	せんだいメディアテーク	軟式	2010/9/8
93	読書チャンプル	千代田区立日比谷図書館文化館	軟式	2011/12/15

	Facebook ページ名称	図書館名	区分	開設日
94	足立区鹿浜地域学習センター・鹿浜図書館	足立区立鹿浜図書館	軟式	2013/11/14
95	足立区舎人地域学習センター・舎人図書館	足立区立舎人図書館	軟式	2013/11/23
96	北区立東田端図書館	北区立東田端図書館	軟式	2013/9/15
97	新潟ビブリオバトル部	新潟市立ほんぼーと図書館	軟式	2014/9/8
98	瑞浪市民図書館	瑞浪市民図書館	軟式	2011/5/20
99	多治見市図書館笠原分館	多治見市図書館笠原分館	軟式	2014/7/24
100	各務原市立中央図書館	各務原市立中央図書館	軟式	2013/3/8
101	図書館サポーターえな（恵那市）	恵那市中央図書館	軟式	2014/1/17
102	東山・図書館チーム	京都市東山図書館	軟式	2012/6/21
103	堺図書館ビブリオバトル倶楽部	堺市立図書館	軟式	2013/8/7
104	伊丹市立図書館「ことば蔵」zine 部	伊丹市立図書館	軟式	2012/12/3
105	伊丹市立図書館「ことば蔵」コミュニティ	伊丹市立図書館	軟式	2012/4/1
106	伊丹市立図書館ことば蔵ビブリオバトル部	伊丹市立図書館	軟式	2013/2/10
107	篠山市立中央図書館	篠山市立中央図書館	軟式	2014/4/6
108	図書館ボランティア協議会	光市立図書館	軟式	2014/5/4
109	武雄市MY図書館	武雄市図書館・歴史資料館	軟式	2011/5/19
110	蔦屋書店 武雄市図書館	武雄市図書館	軟式	2013/3/27
111	旭山動物園 x 金沢 21 世紀美術館 x 武雄図書館	武雄市図書館・歴史資料館	軟式	2014/7/30
112	くまもと森都心プラザ図書館	くまもと森都心プラザ図書館	軟式	2012/6/5
113	北郷図書館	日南市立図書館・北郷図書館	軟式	2014/5/9
114	宮古島市立図書館	宮古島市立図書館	軟式	2014/7/11
115	小平町文化交流センター	小平町文化交流センター図書室	軟式	2012/5/21

	Facebook ページ名称	図書館名	区分	開設日
116	NPO 法人 大きなおうち	大磯町立図書館	軟式	2012/3/30
117	この国でいちばんチャームな図書館 まちとしょテラソ	まちとしょテラソ	軟式	2011/3/5
118	Npo 法人 オブセリズム 準備室	まちとしょテラソ	軟式	2013/1/20
119	みなみいせ図書室	南伊勢町	軟式	2013/5/10
120	本山さくら図書室	本山町	軟式	2014/4/6
121	徳之島町立図書館	徳之島町立図書館	軟式	2013/3/16

インタビュー質問項目

今回のインタビューでは以下の点についてお聞きします。

- 1 利用しているソーシャルメディアについてお答えください
 - 1.1 現在利用しているソーシャルメディアの種類
 - 1.2 ソーシャルメディアごとに開設しているアカウント数
 - 1.3 各アカウントの利用目的
 - 1.4 各アカウント開設の経緯
誰が提案したのか、開始したきっかけは何か、提案された時期・開設された時期・公式アカウントとなった時期はいつ頃か、開設にあたりどのような話し合いがあったのか など

- 2 広報手段についてお答えください
 - 2.1 広報手段としてどのような媒体を利用しているか
 - 2.2 広報手段ごとに利用目的、対象などによる使い分けなどがあるか

以下の質問では、アカウントごとにお答えください

- 3 アカウントの運用体制についてお答えください
 - 3.1 担当者の人数
 - 3.2 担当者の所属、業務内容
 - 3.3 担当者の役割分担
 - 3.4 これまでの担当者の交代や増員などの変遷
 - 3.5 アカウントの管理方法

次ページへ

- 4 実際の運用についてお答えください
 - 4.1 投稿内容
 - 4.1.1 投稿内容はどのように決めているのか
 - 4.1.2 投稿者ごとに内容の違いはあるか
 - 4.1.3 投稿内容のチェック体制
 - 4.2 投稿時間
 - 4.2.1 投稿を行うのは業務時間内か、業務時間外か
 - 4.2.2 bot による自動投稿を行っているか
 - 4.2.3 投稿のタイミング
 - 4.3 運用上の問題点とその解決方法
 - 4.4 ソーシャルメディアの利用による効果について
 - 4.4.1 実感している効果
 - 4.4.2 効果の測定方法（どのような指標をみているか、など）
 - 4.5 ソーシャルメディア上での他のユーザーとの交流について
 - 4.5.1 他のユーザーをチェックしたりしているか
 - 4.5.2 ソーシャルメディア上で他のユーザーとやり取りをすることがあるか
その際に気を付けていることがあるか
- 5 運用規程などについてお答えください
 - 5.1 どのような取り決めがあるのか
 - 5.2 策定の経緯
 - 5.3 どのような内容を含んでいるのか
- 6 自治体のアカウントとの関わりについてお答えください
 - 6.1 自治体が策定した運用規定などとの調整を行っているか
 - 6.2 自治体の他のアカウントとの連携を行っているか
- 7 今後のソーシャルメディアの利用についてお答えください
 - 7.1 現在利用しているソーシャルメディアについてアカウントの追加などを検討しているか
 - 7.2 新たに利用を考えているソーシャルメディアがあるか