

近畿地方 2 府 4 県の公立図書館における SNS 利用の現状と評価

Current Status and Issues of Public Library Use the SNS in the Kinki District

森 美由紀[†]
MORI Miyuki[†]

抄録 従来、公立図書館のPR・広報は、「図書館だより」や「自治体広報誌」、「図書館のホームページ」、「ブログ」、「メルマガ」等の活用・掲載によって、情報提供がなされてきた。近年、スマートフォンの普及により、SNSの利用が増加している。図書館界においても、国立国会図書館をはじめ、いくつかの公立図書館でtwitterやFacebook、Instagram等を活用して、広報・PRを行っている事例がある。本稿では、近畿圏内の公立図書館のウェブサイトからSNSの利用状況を検証し、具体的にどのような情報発信を行っているのかを考察する。

キーワード : SNS、ツイッター、フェイスブック、インスタグラム、ソーシャルメディア
Keywords : SNS, twitter, Facebook, Instagram, Social media

1. はじめに

1.1 本研究について

近年では、テキストや音声、動画などの情報をインターネット上に投稿し、誰もが情報発信できる時代となった。そのツールとして、ソーシャルメディアが利用され、具体的には、ブログ、twitterやFacebookなどのSNS(Social Networking Service: ソーシャル・ネットワーキング・サービス)、YouTube、ニコニコ動画等である。中でもSNSはスマートフォンの普及¹⁾により、利用が増加している。

我が国における代表的なSNSとして、LINE、Facebook、twitter、mixi、Mobage、GREE等がある。中でも情報の拡散力が高いものとされるのは、twitterやFacebookである。これらは、リアルタイムに情報発信でき、ユーザーの直接的な反応を知ることができる有力なツールである。その為、公的機関や企業等の組織が自社の宣伝・PRにもしばしば活用している。

図書館界においても、国立国会図書館をはじめ、公立図書館や大学図書館でtwitterやFacebook、Instagram等を活用して、広報・PRを行っている事例がある。公立図書館において、twitterの利用は2009年²⁾から使われはじめ、Facebookの利用については2011年³⁾からである。

[†] 梅花女子大学

本稿では、近畿地方 2 府 4 県の公立図書館における SNS 活用状況を検証し、具体的にどのような情報発信を行っているのかを考察する。

1.2 先行研究

先行研究や事例報告には、以下のようなものがある。

吉田泰久「公共図書館におけるソーシャルメディアの受容」(2015)⁴⁾では、公共図書館におけるtwitterやFacebookの利用状況について調査し、図書館業務の中でソーシャルメディアがどのように位置づけされているのかを明らかにしている。

また、公立図書館における SNS 利用の事例報告については、「特集 SNS 時代の図書館」『図書館雑誌』(2017)の中で福井県立図書館や田原市図書館の取り組みが紹介されている。

さらに、「特集: SNS 時代の情報発信を考える」『情報の科学と技術』(2018)では、東京都立図書館や鎌倉市図書館等の SNS 活用事例が詳細に述べられている。

これまでの先行研究では、各公立図書館におけるtwitterやFacebookを利用した事例報告が多く、数値的な調査は少ない。当時の吉田論文⁵⁾の結果では、近畿 2 府 4 県下の公式な SNS の利用状況について、twitterは7館(大阪府、和歌山県、

大阪市、柏原市、吹田市、生駒市、宇陀市の公立図書館）が利用し、Facebook は 5 館（兵庫県立、奈良県立、柏原市、吹田市、神戸市）⁶の利用であった。あれから約 4 年が経過し、2018 年度現在においては、SNS の利用状況も変化しているものとみられる。

2. 調査概要

2.1 調査目的

本調査は、近畿地方2府4県(以下、「近畿2府4県」)の公立図書館で提供されているSNSの利用状況を検証するために、その実態を評価したものである。

2.2 調査方法と調査項目

調査方法は、近畿 2 府 4 県の公立図書館のウェブサイトから、SNS の利用の有無を確認し、検証を行った。この調査結果について、下記の 5 つの視点に分けて現状と課題点を明らかにしていく。

- 1) SNS の利用について
- 2) twitter の利用について
- 3) Facebook の利用について
- 4) Instagram の利用について
- 5) twitter、Facebook、Instagram の使い分けについて

2.3 調査対象館と調査時期

今回の調査では、近畿 2 府 4 県の府県立図書館が提供している横断検索機能に含まれる公立図書館のみを対象館とした（公民館図書室は除く）。調査対象館は以下の 165 館である。また調査期間は 2018 年 7 月 1 日～9 月 1 日までとした。なお、Instagram においては、投稿記事数が少なかった為、2018 年 5 月 1 日からの記事を遡及して調査を実施した。

- ・大阪府下：計 40 館 ・京都府下 ：計 24 館
- ・兵庫県下：計 37 館 ・奈良県下 ：計 25 館
- ・滋賀県下：計 20 館 ・和歌山県下：計 19 館

2.4 検証項目について

本研究では、SNS の利用実態を検証するために、以下の項目を調査した。

検証項目 1：近畿 2 府 4 県の公立図書館における SNS の利用について

- (1) SNS の特徴
- (2) SNS 利用について

検証項目 2：twitter の利用について

- (1) twitter の利用率と登録年
- (2) ツイート数とツイートについて
- (3) 1 日あたりのツイート件数(2018 年 7 月平均)
- (4) twitter アカウント運用方針について

検証項目 3：Facebook の利用について

- (1) Facebook の利用率と登録年
- (2) 投稿記事の発信状況と種類について
- (3) Facebook アカウント運用方針について

検証項目 4：Instagram の利用について

- (1) Instagram の利用について
- (2) Instagram のアカウント運用方針について

検証項目 5：twitter、Facebook、Instagram の使い分けについて

- (1) twitter と Facebook の提供
- (2) twitter と Facebook の記事内容の特徴
- (3) twitter 記事と Instagram 写真の相関性

2.5 各検証結果について

2.5.1 検証項目 1：近畿 2 府 4 県の公立図書館における SNS の利用について

(1) SNS の特徴

表 1-1 は、twitter、Facebook、Instagram の日本での公開年月と目的（ミッション）等の特徴をまとめたものである。

twitter は、ジャック・ドーシーやエヴァン・ウィリアムズらによって創業され、現在は、アメリカ合衆国カリフォルニア州に本社を置く。twitter は、「ツイート」と呼ばれる半角 280 文字(日本語・中国語・韓国語は全角 140 文字)。を投稿できるインターネット上のサービスである。twitter は、ツイート（つぶやく）することで、「世界でいま起きていること、人々が話していることをリアルタイムで映すこと」を目的としている。さらに、twitter は理念について、「私たちは表現の自由を

信じ、すべてのユーザーが、世界に影響を与える力を持っていると考えています」⁷と述べている。

一方、Facebook を創設したマーク・ザッカーバーグは、今後 10 年の新ミッションを「コミュニティづくりを応援し、人と人がより身近になる世界を実現する」⁸と発表している。

また、Facebook, Inc.が提供する Instagram では、世界の瞬間をキャプチャーして共有することで、「利用者と大好きな人やものとのつながりを深める」を推進することを目的⁹としている。

このように、twitter は速報性や拡散力を意識しているのに対して、Facebook や Instagram はコミュニティを重要視している。

表 1-1 twitter , Facebook, Instagram の特徴

SNS (日本語・公開 年月)	目的 (ミッション)
twitter (2008 年 4 月)	世界でいま起きていること、人々が話していることをリアルタイムで映すこと ¹⁰ を目的としている。
Facebook (2008 年 5 月)	コミュニティづくりを応援し、人と人がより身近になる世界を実現する ¹¹
Instagram (2014 年 2 月)	「利用者と大好きな人やものとのつながりを深める」を推進することを目的として提供 ¹² されている。

(2) SNS 利用について

本項目では、近畿 2 府 4 県の公立図書館が自館のホームページ上で公開している SNS (twitter、Facebook、Instagram) の利用率を算出した。(表 1-2) なお、ここで言うホームページとは、一連のウェブページで用意されている一番初めのページのことを指している。

結果、近畿 2 府 4 県の SNS の提供率は、11.51% であった。また、近畿 2 府 4 県の中では、兵庫県が 18.91% と最も高い。京都府下は 4.16%、滋賀県では 0% と全く利用していないことがわかった。

表 1-2 SNS の利用率

近畿 2 府 4 県	図書館名	利用率
大阪府下(40 館)	大阪府立図書館	12.5%
	大阪市立図書館	
	池田市立図書館	
	吹田市立図書館	
	柏原市立図書館	
京都府下(24 館)	宇治市図書館	4.16%
兵庫県下(37 館)	兵庫県立図書館	18.91%
	神戸市立図書館	
	宝塚市立図書館	
	明石市立図書館	
	三木市立図書館	
	加西市立図書館	
	豊岡市立図書館	
奈良県下(25 館)	奈良県立図書館情報館	16%
	桜井市立図書館	
	生駒市図書館	
	宇陀市立図書館	
滋賀県下(20 館)	—	0%
和歌山県下(19 館)	有田市図書館	10.52%
	有田川町立図書館	
近畿 2 府 4 県下	19 / 165(館)	11.51%

さらに、表 1-3 では府県立図書館の SNS の利用と利用率について調査した。結果、50% の府県立図書館が SNS を利用していた。具体的に、大阪府立図書館は twitter を利用、兵庫県立図書館は Facebook を利用、奈良県立図書館情報館は twitter・Facebook・Instagram の 3 つの SNS を利用していた。なお、京都府立図書館と滋賀県立図書館、和歌山県立図書館は SNS を利用した情報発信をしていないことがわかった。

表 1-3 府県立図書館の SNS の利用と利用率

都道府県立	SNS の利用
大阪府立図書館	twitter
京都府立図書館	—
兵庫県立図書館	Facebook
奈良県立図書館情報館	twitter、Facebook Instagram
滋賀県立図書館	—
和歌山県立図書館	—

利用率	3 / 6(館) 50%
-----	--------------

2.5.2 検証項目 2 twitter の利用について

検証項目 2 では、近畿 2 府 4 県下で twitter を利用している図書館の利用率や 2018 年 7 月 1 日から 7 月 31 日までの 1 か月間のツイート状況等を検証した。

(1)twitter の利用率と登録年

表 2-1 は、近畿 2 府 4 県下で twitter を利用している図書館と登録年月をまとめたものである。

近畿圏では、12 館の公立図書館が導入（2018 年 8 月 15 日現在）していることがわかった。これは 165 館のうち、7.27%の公立図書館が導入していることになる。

次に twitter の登録年についてである。近畿 2 府 4 県下では、2012 年 6 月の生駒市図書館が最も早くに twitter を導入している。次いで、2012 年 9 月の大阪市立図書館、2012 年 10 月の宇陀市立図書館、2012 年 12 月の吹田市立図書館である。

なお、京都府下と滋賀県下の公立図書館は twitter を利用していなかった。

表 2-1 twitter の利用状況と登録年

近畿 2 府 4 県	図書館名	登録年月
大阪府下(5/40 館)	大阪府立図書館	2013 年 12 月
	大阪市立図書館	2012 年 9 月
	池田市立図書館	2014 年 9 月
	吹田市立図書館	2012 年 12 月
	柏原市立図書館	2014 年 5 月
京都府下(24 館)	—	—
兵庫県下(2/37 館)	宝塚市立図書館	2018 年 3 月
	三木市立図書館	2017 年 4 月
奈良県下(4/25 館)	奈良県立図書館情報館	2015 年 6 月
	桜井市立図書館	2018 年 2 月
	生駒市図書館	2012 年 6 月
	宇陀市立図書館	2012 年 10 月
滋賀県下(20 館)	—	—
和歌山県下(1/19 館)	有田市図書館	2016 年 11 月
	12 / 165(館)	

※池田市立図書館では、「石の上の図書館」、「石橋プラザ」、「公民館図書コーナー」のそれぞれに

twitter アカウントを持っているが、本調査では公民館図書室は調査対象から除外した。(2.3 参照)

(2)ツイート数とツイートの内容について

本項目では、twitter を利用している公立図書館が 1 か月間にどのくらいの頻度でツイートしているのか、またどのような情報を発信しているのかを調査した。

表 2-2 は、twitter を利用している図書館の 1 か月間の「①ツイート」、「②リツイート」、「③いいね」の数値を示したものである。調査したツイートは、2018 年 7 月 1 日から 7 月 31 日の間に投稿されている記事を対象とした。

(2)-1 ツイート数とその反応について

①ツイート

twitter は、「ツイート」と呼ばれる半角 280 文字(日本語・中国語・韓国語は全角 140 文字)。で投稿したつぶやきのことをいう。ツイート数が一番多かった順に、大阪市立図書館、大阪府立図書館、吹田市立図書館、柏原市立図書館、桜井市立図書館、生駒市図書館、有田市図書館、池田市立図書館、三木市立図書館、宇陀市立図書館、宝塚市立図書館、奈良県立図書館情報館であった。

②リツイート

「リツイート」とは、他のユーザーのつぶやきを引用することをいう。ここでは、図書館のツイートについて、利用者がどれくらい引用したかを示している。図書館が投稿した内容(ツイート)を広めるためには、リツイートは有効的であり、他の人にも見て欲しい情報ということである。

結果、2018 年 7 月のリツイート数で一番多かったのは大阪府立図書館であった。次に大阪市立図書館、生駒市図書館、吹田市立図書館、柏原市立図書館であった。

③いいね

「いいね」とは、投稿の内容に対して「いいね」といった尺度を数値化で表すことができるツールのことである。「いいね」の件数で最も多かったのは、大阪市立図書館、大阪府立図書館、生駒市図書館、桜井市立図書館、吹田市立図書館であった。

表 2-2 twitter の発信状況 (2018 年 7 月)

図書館名	①ツイート数	②リツイート数	③いいね
大阪府立図書館	66 件	210 件	284 件
大阪市立図書館	155 件	141 件	348 件
池田市立図書館	23 件	1 件	7 件
吹田市立図書館	66 件	49 件	108 件
柏原市立図書館	44 件	37 件	25 件
宝塚市立図書館	5 件	12 件	7 件
三木市立図書館	14 件	7 件	8 件
奈良県立図書情報館	2 件	2 件	9 件
桜井市立図書館	41 件	22 件	125 件
生駒市図書館	36 件	98 件	132 件
宇陀市立図書館	9 件	6 件	24 件
有田市図書館	32 件	7 件	38 件

※池田市立図書館の数値については、「丘の上の図書館」、「石橋プラザ」の数値を合算した。

(2)-2 ツィートの内容について

次にツィートした内容についてである。各公立図書館が twitter でどのような内容を発信しているのかを調査した。表 2-3 はその結果をまとめたものである。ツィート内容を大きく、(1)情報資源の紹介、(2)お知らせ、(3) イベント・行事、(4) サービス、(5) その他、に分けることができた。

(1)情報資源の紹介では、新着図書、新着雑誌、デジタルコンテンツ等の紹介があった。

(2) お知らせでは、図書館だより発行、メールマガジンの発行、非常勤職員の募集、休館日のお知らせ等の記事があった。

(3) イベント・行事では、主には図書館の主催のイベント・行事案内、イベント・行事報告、イベント・行事中止のお知らせ等が投稿されていた。

(4) サービスでは、展示コーナーの設置・紹介、学習席の空き状況等の記事が投稿されていた。

(5) は、上記(1)から(4)にあてはまらないものを、「その他」とした。「その他」では、気象情報・災害・通行止めや豪雨災害募金箱の設置のお知らせなどの記事が投稿されていた。また、ツィートでは、自館で提供する公式の Facebook ページへリンクするように、URL を記載する図書館もあった。

表 2-3 ツィートの内容

	内容
(1)	情報資源の紹介 新着図書 新着雑誌 デジタルコンテンツ 等
(2)	お知らせ 図書館だより発行 メールマガジンの発行 非常勤職員の募集 休館日のお知らせ 等
(3)	イベント・行事 イベント・行事案内 イベント・行事報告 イベント・行事中止のお知らせ 等
(4)	サービス 展示コーナーの設置・紹介 学習席の空き状況
(5)	その他 気象情報・災害・通行止め 豪雨災害募金箱の設置 Facebook の URL を記載 等

表 2-4 は、ツィートと同時に添付しているデータの種類である。(1)写真、(2)チラシ、(3)動画、(4)リスト、(5)オープンデータ、(6)その他である。

(1)写真では、行事・イベントの様子や展示図書の紹介等がアップされていた。(2)チラシは、主に図書館主催のイベント・行事の告知用のチラシが添付されていた。(3)動画では、工作（ストローと牛乳パックの紙コプター等）の出来上がり動画がアップされていた。(4)リストでは、新着図書リストがアップされていた。(5)オープンデータでは、デジタルアーカイブで提供されている絵葉書を中心にアップされていた。また、「二次利用・商用利用 OK！申請不要」と権利条件についても記述されていた。

表 2-4 添付したデータの種類

	添付データ
(1)	写真
(2)	チラシ

(3)	動画
(4)	リスト
(5)	オープンデータ

(3)1日あたりのツイート件数(2018年7月平均)

本項目では、図書館が投稿する1日あたりの①ツイート数、②リツイート数、③いいね(2018年7月平均)の数を算出したものである。(表2-5)

結果、1日あたりの①ツイート数が最も多かったのは、大阪市立図書館の平均5件であった。その次に多かったのは、大阪府立図書館2.13件と吹田市立図書館2.13件である。また、12館の平均のツイート数は1.32件であった。

②リツイートは、図書館が投稿したツイートをユーザーがどれだけ引用したかである。リツイート数が最も多かったのは、大阪府立図書館の平均6.77件であった。その次に多かったのは、大阪市立図書館の4.55件、生駒市図書館の3.16件であった。また、「いいね」について、最も多かったのは、大阪市立図書館の11.23件、その次に多かったのは、大阪府立図書館の9.16件、生駒市図書館の4.26件であった。

表 2-5 1日あたりの「ツイート数」、「リツイート数」、「いいね」の数(2018年7月平均)

図書館名	①ツイート数	②リツイート数	③いいね
大阪府立図書館	2.13 件	6.77 件	9.16 件
大阪市立図書館	5 件	4.55 件	11.23 件
池田市立図書館	0.74 件	0.03 件	0.23 件
吹田市立図書館	2.13 件	1.58 件	3.48 件
柏原市立図書館	1.42 件	1.19 件	0.81 件
宝塚市立図書館	0.16 件	0.39 件	0.23 件
三木市立図書館	0.45 件	0.23 件	0.26 件
奈良県立図書情報館	0.06 件	0.06 件	0.29 件
桜井市立図書館	1.32 件	0.71 件	4.03 件
生駒市図書館	1.16 件	3.16 件	4.26 件
宇陀市立図書館	0.29 件	0.19 件	0.77 件
有田市図書館	1.03 件	0.23 件	1.23 件
全体平均	1.32 件	0.62 件	1.16 件

※池田市立図書館の数値については、「丘の上の図書館」、「石橋プラザ」の数値を合算した。

表 2-6 は、2018 年 7 月 1 日から 7 月 31 日までの 1 か月間で、図書館がリツイートした機関とその件数についてまとめたものである。リツイートしている公立図書館は、大阪市立図書館、吹田市立図書館、柏原市立図書館、桜井市立図書館、生駒市図書館の 5 館であった。公立図書館がリツイートした機関の特徴としては、大きく 3 つの傾向が見られた。①図書館に関連したイベントをリツイートしていること、②地方自治体等の公的機関のツイートをリツイートしていること、③他の図書館(主に国立国会図書館)や博物館等の関係機関のツイートをリツイートしていること、である。

また、桜井市立図書館は個人アカウント(図書館との関係は不明であるが)のツイートにリツイートしている場面も見受けられた。

表 2-6 リツイートした機関とリツイート数(2018年7月)

図書館名	②	件数
大阪市立図書館	・国立国会図書館レファ協公式(5 件) ・いなかのくるま 木佐(3 件) ・いなかのくるま ちろる(1 件) ・セレッソ大阪オフィシャル(1 件) ・まいど!セレッソ(1 件) ・文紙メッセ(1 件) ・ツイートライブ 周平魂(1 件)	13 件
吹田市立図書館	・国立国会図書館レファ協公式(6 件) ・すいたん(4 件) ・大阪府立図書館(1 件) ・大阪観光局(1 件) ・吹田市役所(2 件) ・国立民族学博物館(2 件) ・もずやん@大阪府広報担当副知事(1 件)	17 件
柏原市立図書館	・国土交通省大阪国道事務所(1 件) ・かしわらいネット(1 件) ・柏原市立図書館(1 件) ・日本文学振興会(3 件)	6 件
桜井市立図書館	・三郷[35]サイコロクラブ@ファラオ 9/8(土)開催 (6 件)	16 件

	・ひみこちゃん(2件) ・花屋(1件) ・tokuhito_miyoshi(1件) ・maki@cinderellaran(2件) ・おおその光昭 桜井市議会議員 公明党(2件) ・歴史ナビ(1件) ・ブックログ 読書管理アプリ(1件)	
生駒市図書館	・本活部(1件) ・生駒市 観光・経済振興(1件) ・ジャパンプックス生駒南店(2階)(1件)	3件

なお、表 2-7 は各公立図書館の twitter ホーム画面に示されている「①ツイート」と「②フォロワー」、「③いいね」の数(2018年8月23日現在)を示したものである。登録年月(表 2-1)が異なるため、単純に比較することは出来ないが、全体像を示しておきたい。

表 2-7 twitter ホーム画面の「ツイート」、「フォロワー」、「いいね」の数

図書館名	① ツイート	② フォロワー	③ いいね
大阪府立図書館	2,394 件	1,199 件	—
大阪府立図書館	6,237 件	2,057 件	—
池田市立図書館	1,484 件	157 件	6 件
吹田市立図書館	5,011 件	555 件	—
柏原市立図書館	2,651 件	731 件	258 件
宝塚市立図書館	46 件	61 件	2 件
三木市立図書館	100 件	42 件	—
奈良県立図書情報館	926 件	377 件	—
桜井市立図書館	289 件	158 件	1266 件
生駒市図書館	2,067 件	713 件	10 件
宇陀市立図書館	553 件	256 件	9 件
有田市図書館	565 件	237 件	11 件

※池田市立図書館の数値については、「丘の上の図書館」、「石橋プラザ」の数値を合算した。

※記載がないものには、「—」(ハイフン)とした。

(4) twitter アカウント運用方針について

twitter 運用の際は、図書館がどのような内容を情報発信するのか、その目的を明確にし、「運用方針」や「運用ポリシー」(以下、「運用方針」という名称で定めている。運用方針は、各図書館や市のウェブサイト内で掲載されている。

運用方針の内容は、twitter で情報発信する目的、掲載内容、アカウント名、投稿者、責任者、運用時間、免責事項、個人情報に関する取り扱いなどが記載されている。

(4)-1 運用方針の有無について

本項目では、運用方針の有無と作成機関について調査を行った。表 2-8 は運用方針の有無と作成機関を抜き出したものである。各図書館を検証したところ、図書館独自で運用方針を定めている図書館は 6 館、市の運用方針と同じ図書館は 2 館であった。運用方針を定めていない(検索されなかった)図書館は、4 館であった。

また、図書館独自で運用方針を定めている図書館の中には、twitter と Facebook 等の運用方針が兼用のものも 2 館あった。

表 2-8 「運用方針」の有無について

図書館名	方針	作成機関
大阪府立図書館	運用方針	図書館独自
大阪府立図書館	運用方針	図書館独自
池田市立図書館	運用方針	図書館独自
吹田市立図書館	運用について	図書館独自
柏原市立図書館	運用方針	図書館独自
宝塚市立図書館	ヒットしない	—
三木市立図書館	運用ポリシー	市
奈良県立図書情報館	運用方針	図書館独自
桜井市立図書館	ヒットしない	—
生駒市図書館	ヒットしない	—
宇陀市立図書館	運用方針	市
有田市図書館	ヒットしない	—

(4)-2 運用方針の内容項目について

本項目では、運用方針の内容項目について検証を行った。内容項目をまとめたものが表 2-9 である。運用方針の内容は、先ほども述べたとおり、

twitter で情報発信する目的、掲載内容、アカウント名、投稿者、責任者、運用時間、免責事項、個人情報に関する取り扱いなどが記載されている。各項目について、大きく変化はないものの、「図書館がリツイートやリプライをするのか」や「著作権」の記述については、有無に違いがあった。これについては、「①「リプライ（返信）」と「リツイート」の記載について」と「②著作権について」で、詳述する。

表 2-9 twitter の運用方針の内容

図書館名	項目
大阪府立図書館	1. 目的 2. 運営（アカウント名、投稿内容） 3. 運用時間等 4. 留意事項 5. 個人情報に関する取扱い
大阪市立図書館	1. はじめに 2. 情報発信の目的 3. 掲載内容 4. 運用時間等 5. 投稿者 6. 留意事項
池田市立図書館	・アカウント名 ・アカウント URL ・アカウント管理者 ・投稿者 ・返信（リプライ）、フォロー、リツイート ・著作権 ・禁止事項 ・免責事項 ・適用
吹田市立図書館	1. 目的 2. 概要 (1) SNS 名：フェイスブック（Facebook）、ツイッター（Twitter） (2) アカウント名： 3. 管理・運用 4. 対応時間 5. 内容 6. 投稿

	7. 「いいね！」と「フォロー」 8. 禁止行為 9. 著作権 10. 免責 11. 問い合わせ
柏原市立図書館	1 運営に関すること (1) アカウント名 (2) ページアドレス (3) 運営者 (4) 投稿者 2 投稿に関すること 3 免責に関すること 4 著作権 5 個人情報の取り扱い 6 適用 このページに関する問合せ
三木市立図書館	1. 情報発信の目的 2. 運用主体 3. 発信内容 4. 対応時間 5. フォロー 6. 返信 7. リツイート 8. 禁止事項 9. 著作権 10. 免責事項 11. 運用の停止 別紙
奈良県立図書情報館	1 運営目的 2 発信内容 3 運用管理責任者 4 運用者 5 利用方法 6 禁止事項 7 知的財産権 9 利用方針の変更等
宇陀市立図書館	1 アカウント情報等 2 アカウントの管理運営 3 投稿者 4 意思決定 5 掲載する行政情報の種類 6 情報発信時間

	7 返信(リプライ)、フォロー、リツイート 8 Twitter掲載に当たっての遵守事項 9 その他 10 適用
8 館	

①「リプライ（返信）」と「リツイート」の記載について

ユーザーに対して、「リプライ（返信）」と「リツイート（引用）」の実施の有無について検証を行った。「リプライ（返信）」と「リツイート（引用）」を実施している図書館には、「○」を、実施しないと明記されていた図書館には、「×」を付けた。そもそも運用方針を定めていない（検索されなかった）図書館は「－」で記述した。

「リプライ（返信）」については、ほとんどの公立図書館では「返信しない」ことを明記しているのに対して、柏原市立図書館は「ツイート等への返信は必要に応じて行う」、と明記されていた。

次に「リツイート（引用）」についてである。リツイートしている図書館は、大阪市立図書館、吹田市立図書館、柏原市立図書館、桜井市立図書館、生駒市立図書館の5館であった。リツイートした機関については、表 2-6 を参照して欲しい。

表 2-10 リプライとリツイートの記載について

図書館名	リプライ (返信)	リツイート (引用)
大阪府立図書館	×	×
大阪市立図書館	×	○
池田市立図書館	×	×
吹田市立図書館	×	○
柏原市立図書館	○	○
宝塚市立図書館	－	－
三木市立図書館	×	－
奈良県立図書館情報館	×	－
桜井市立図書館	－	○
生駒市立図書館	－	○
宇陀市立図書館	×	×
有田市立図書館	－	－
12 館	3	5

※桜井市立図書館の運用方針は検索されなかったが、リツイート機能を使用しているため、「○」とした。

②著作権について

次に twitter でツイートされた文書、写真、イラスト等に関する帰属について言及しているかどうかの検証を行った。(表 2-11)「著作権」について、運用方針で定めている公立図書館は「○」を、定めていない図書館には「×」を、そもそも運用方針を定めていない（検索されなかった）図書館は、「－」で記述した。

結果、運用方針を定めていた公立図書館池田市立図書館、吹田市立図書館、柏原市立図書館、三木市立図書館、奈良県立図書館情報館の5館であった。

表 2-11 著作権記載の有無について

図書館名	著作権
大阪府立図書館	×
大阪市立図書館	×
池田市立図書館	○
吹田市立図書館	○
柏原市立図書館	○
宝塚市立図書館	－
三木市立図書館	○
奈良県立図書館情報館	○
桜井市立図書館	－
生駒市立図書館	－
宇陀市立図書館	×
有田市立図書館	－
12 館	5

③ 運用方針の目的について

twitter の目的は、「世界でいま起きていること、人々が話していることをリアルタイムで映すこと」¹³と定めている。表 2-12 は、図書館が twitter で情報発信する目的について、「運用方針」から抜き出したものである。図書館が情報発信する目的は、大きく 5 つに分けることができる。1 つ目はイベント・行事・取り組みの紹介、2 つ目は蔵書の魅力・図書の紹介、3 つ目は図書館利用の促進、4

つ目は利用者との交流の促進、5 つ目は災害時の迅速な情報提供の為である。

表 2-12 運用方針の目的について

図書館名	目的（抜粋）
大阪府立図書館	・イベントや取組、蔵書の魅力について情報を発信 ・図書館利用の促進
大阪府立図書館	・各種催しの紹介、図書の紹介、市民協働の取り組みや様々な図書館情報の紹介
池田市立図書館	・図書館を身近に感じていただくこと
吹田市立図書館	・図書館の取り組みやイベント等の情報などをより効果的に市民に伝達し、図書館利用に繋がります
柏原市立図書館	・図書館の情報をより多く発信するため
宝塚市立図書館	—
三木市立図書館	・市の広報活動をより一層充実するため
奈良県立図書情報館	・情報の発信ツールとして活用するとともに、情報利用者との交流を促進することを目的とする
桜井市立図書館	—
生駒市図書館	—
宇陀市立図書館	（市）市の取り組みやイベント等の行政情報を効果的に発信し、また、災害時の迅速な情報提供に活用するため
有田市図書館	—
12 / 165(館)	—

2.5.3 検証項目 3 Facebook の利用について

検証項目 3 では、近畿 2 府 4 県下で Facebook を利用している図書館の利用率と登録年（表 3-1）と 2018 年 7 月 1 日から 7 月 31 日の 1 か月間の発信状況（表 3-2）と投稿記事の種類（表 3-3）について検証した。

(1) Facebook の利用率と登録年

表 3-1 は、近畿 2 府 4 県下で Facebook を利用している図書館の利用率と登録年をまとめたものである。

近畿 2 府 4 県下では、11 館の公立図書館が Facebook を利用（2018 年 8 月 15 日現在）していた。これは 165 館のうち、6.66%の公立図書館が導入していることになる。

次に Facebook の登録年についてである。近畿 2 府 4 県下では、2011 年 3 月の兵庫県立図書館が最も早くに Facebook を利用している。次いで、2013 年 2 月の吹田市立図書館、2014 年 4 月の神戸市立図書館、2014 年 5 月の柏原市立図書館である。なお、滋賀県下の公立図書館は Facebook を利用していなかった。

表 3-1 Facebook の利用率と登録年

近畿 2 府 4 県	図書館名	登録年月
大阪府下(5/40 館)	大阪府立図書館	2016 年 10 月
	吹田市立図書館	2013 年 2 月
	柏原市立図書館	2014 年 5 月
京都府下(24 館)	宇治市図書館	2017 年 5 月
兵庫県下(2/37 館)	兵庫県立図書館	2011 年 3 月
	神戸市立図書館	2014 年 4 月
	明石市立図書館	2015 年 10 月
	加西市立図書館	2016 年 2 月
	豊岡市立図書館	2015 年 4 月
奈良県下(4/25 館)	奈良県立図書情報館	2015 年 6 月
滋賀県下(20 館)	—	—
和歌山県下(1/19 館)	有田市図書館	2017 年 4 月
11 / 165(館)	—	—

※有田市図書館は 2017 年 9 月以降、記事を投稿していないが、利用率に含んでいる。

(2) 投稿記事の発信状況と種類について

本項目では、2018 年 7 月 1 日から 7 月 31 日の 1 か月間の投稿記事数と 1 日あたりの投稿記事（2018 年 7 月平均）、Facebook の投稿記事の種類について、さらに「いいね」と「フォロワー」数の調査を行った。

(2)-1 投稿記事の発信状況

本項目では、①2018年7月1日から7月31日の1か月間の投稿記事件数と②1日あたりの投稿記事（2018年7月平均）について、調査を行った。（表3-2）

結果、吹田市立図書館が40件と最も多く投稿しており、1日当たりの平均では、1.29件でほぼ毎日投稿していることがわかった。一方、柏原市立図書館では、1か月間の記事件数は1件と少ない。

さらに Facebook 全体の1か月の投稿記事の平均についても検証した。結果、14.54件であった。おおよそ2日に1回投稿しているという結果となった。

表 3-2 Facebook の発信状況（2018年7月）

図書館名	①記事件数	②平均	登録年
大阪市立図書館	12 件	0.39 件	2016 年
吹田市立図書館	40 件	1.29 件	2013 年
柏原市立図書館	1 件	0.03 件	2014 年
宇治市図書館	12 件	0.39 件	2017 年
兵庫県立図書館	4 件	0.13 件	2011 年
神戸市立図書館	14 件	0.45 件	2014 年
明石市立図書館	26 件	0.84 件	2015 年
加西市立図書館	7 件	0.23 件	2016 年
豊岡市立図書館	24 件	0.77 件	2015 年
奈良県立図書館情報館	20 件	0.65 件	2015 年
有田市図書館	0 件	0 件	2017 年
全体平均	14.54 件	—	—

(2)-2 投稿記事の種類

次に Facebook の投稿記事の種類である。表 3-3 のように、投稿記事の種類を大きく 4 つに分けることができた。

1 つ目は、行事・イベント・取り組み、2 つ目は図書館のお知らせ、3 つ目は地域の話、4 つ目はサービス（行事・イベント以外）である。1 つ目は、行事・イベント・取り組みについては、行事・イベント案内も投稿されていたが、多くは行事・イベント終了の報告とお礼の記事が多く投稿されていた。また、3 つ目では、図書館サービ

スとは、直接関係のない地域の話の記事が投稿されていた。

表 3-3 投稿記事の種類

	内容
(1)	行事・イベント・取り組み ・案内 ・報告 等
(2)	図書館のお知らせ ・開館、閉館日 ・システム関係 等
(3)	地域の話 等
(4)	サービス（行事・イベント以外） ・展示 ・1 日図書館員報告 等

(2)-3 「いいね」と「フォロワー」数について

表 3-4 は、各公立図書館が持つ「いいね」と「フォロワー」の数（2018年8月24日現在）である。登録年が異なる為、単純に比較はできないが、必ずしも、開始年（登録年）が早いからと言って、「いいね」や「フォロワー」数が多いわけではないという結果であった。

表 3-4 「いいね」と「フォロワー」数

図書館名	①登録年	②いいね	③フォロワー数
大阪市立図書館	2016 年	407	480
吹田市立図書館	2013 年	579	569
柏原市立図書館	2014 年	218	227
宇治市図書館	2017 年	87	109
兵庫県立図書館	2011 年	643	633
神戸市立図書館	2014 年	719	726
明石市立図書館	2015 年	573	657
加西市立図書館	2016 年	62	68
豊岡市立図書館	2015 年	227	238
奈良県立図書館情報館	2015 年	763	845
有田市図書館	2017 年	32	42
全体平均	14.54 件	—	—

(3) Facebook アカウント運用方針について

Facebook 運用の際は、図書館がどのような内容を情報発信するのか、その目的を「運用方針」や「運用ポリシー」（以下、「運用方針」）という名称で定めている。運用方針は、各図書館や市のウェブサイト内で公開されている。

運用方針の内容は、Facebook で情報発信する目的、掲載内容、アカウント名、投稿者、責任者、運用時間、免責事項、個人情報に関する取り扱い等が記載されている。

表 3-5 は運用方針の内容について抜き出したものである。各図書館を検証したところ、図書館独自で運用方針を定めている図書館は 6 館、市の運用方針を流用している図書館は 1 館であった。運用方針を定めていない（検索されなかった）図書館は、4 館であった。また、図書館独自で運用方針を定めている図書館の中には、twitter と Facebook 等の運用方針が兼用のものも 2 館あった。

表 3-5 運用方針の有無について

図書館名	方針	作成機関
大阪市立図書館	運用方針	図書館独自
吹田市立図書館	運用について	図書館独自
柏原市立図書館	運用方針	図書館独自
宇治市図書館	ヒットしない	—
兵庫県立図書館	運用ポリシー	図書館独自
神戸市立図書館	ヒットしない	—
明石市立図書館	ヒットしない	—
加西市立図書館	運用ポリシー	市
豊岡市立図書館	運用ポリシー	図書館独自
奈良県立図書情報館	運用方針	図書館独自
有田市図書館	ヒットしない	—

2.5.4 検証項目 4 : Instagram の利用について

(1) Instagram の利用

Instagram とは、写真や動画など視覚で楽しめる SNS である。近畿 2 府 4 県下で、Instagram を提供しているのは、奈良県立図書情報館のみであった。奈良県立図書情報館が Instagram を開始したのは、2018 年 3 月以降であるので最近のことである。奈良県立図書情報館の 2018 年 7 月の

Instagram を確認したところ、1 件しか確認できなかった為、遡及して 2018 年 5 月 1 日から 7 月 31 日までの Instagram を検証した。計 7 件を確認することができた。その内訳は、図書館が主催する上映 4 件、図書館が主催する展示関係 2 件、図書館が共催で関わっているイベント 1 件であった。また投稿されているデータの種類の、チラシ 5 件、写真 2 件であった。

(2) Instagram のアカウント運用方針について

次に Instagram のアカウント運用方針についてである。奈良県立図書情報館では、「奈良県立図書情報館公式 Facebook・Twitter・Instagram 運用方針」として、公開している。同運用方針の運営目的では、「世界最大のソーシャルネットワークサービスの一つである Facebook、Twitter 及び Instagram を奈良県立図書情報館の情報の発信ツールとして活用するとともに、情報利用者との交流を促進することを目的とする。」¹⁴とある。SNS ごとの運用目的については、明記されていなかった。SNS ごとの記事の相関性については、2.5.5 (3) で述べるとする。

2.5.5 検証項目 5 : twitter、Facebook、Instagram の使い分け

(1) twitter と Facebook の提供

本項目では、近畿 2 府 4 県から twitter と Facebook の両方を提供している図書館を抜き出したものである。（表 5-1）結果、twitter と Facebook の両方を提供している図書館は、大阪市立図書館、吹田市立図書館、柏原市立図書館、奈良県立図書情報館、有田市図書館の 5 館であった。

表 4-1 twitter と Facebook の両方を提供している図書館

	twitter	Facebook
大阪市立図書館	2012 年	2016 年
吹田市立図書館	2012 年	2013 年
柏原市立図書館	2014 年	2014 年
奈良県立図書情報館	2015 年	2015 年

有田市図書館	2016 年	2017 年
--------	--------	--------

(2) twitter と Facebook の記事内容の特徴

次に twitter と Facebook の記事内容の特徴について検証を行った。表 2-3「ツイートの内容」と表 3-4「Facebook の投稿記事の種類」について、比較検証したところ、twitter を利用している公立図書館は、新着図書や新着雑誌等の速報性重視の情報を提供している傾向が見受けられた。

一方、Facebook では、特に公立図書館が主催する行事・イベント終了の報告とお礼の記事を投稿する傾向が多く見受けられた。

(3) twitter 記事と Instagram 写真との相関性

本項目では、twitter 記事と Instagram 写真との相関性について、検証を行った。twitter と Instagram を利用している図書館は、奈良県立図書情報館のみである。2.5.4 で述べたとおり、奈良県立図書情報館の 2018 年 7 月の Instagram を確認したところ、1 件しか確認できなかった為、2018 年 5 月 1 日から 7 月 31 日までの twitter 記事と Instagram 写真の相関関係の検証を行った。

結果、twitter で投稿されている記事と Instagram でアップされている写真では、一部同じイベント・行事の内容が掲載されていたものの、全く同じものを掲載しているということではなかった。

具体的に、Instagram でアップされている写真は、図書館が主催する上映・展示関係のチラシや写真、共催のチラシをアップしていた。特に調査期間中に多く見受けられたものは、映像作家 保山耕一氏に關係する上映会のチラシであった。

一方、twitter の投稿内容は一部、同じ上映・展示関係のイベント記事についてアップしていたものの、全く異なる内容がアップされていた。特に twitter では、Facebook へ誘導するように URL のみが記述された投稿記事が多く見受けられた。

3. 総合的な評価とまとめ

これまでの調査結果から、SNS を利用している近畿 2 府 4 県の公立図書館では、やや twitter 利用の方が多いが、Facebook の利用率とさほど変

わらなかった。しかしながら、2018 年 7 月の 1 か月間の投稿記事数からみると、twitter を使った情報発信の方が多いことがわかった。

また、SNS の利用について、情報拡散やコミュニティの為のツールとしての活用よりも、単に情報通信技術を活用している世代への情報発信、という観点で SNS を利用している傾向があることがわかった。しかしながら、公立図書館は、情報通信技術を活用している世代への情報発信は図書館の魅力や興味をもってもらう一つのきっかけと捉えることができるとしながらも、「フォロワー数」や「いいね」の客観的な数値で確認する限りでは、twitter と Facebook 共にコミュニティに人が集まっていないことが課題である。

今後、公立図書館が SNS を利用する上で、下記を留意するとよいであろう。

(1) 投稿記事数

Twitter や Facebook の 1 日あたりの投稿記事数が少ない。情報の拡散については、記事を投稿することによって成り立つ。twitter であれば「リツイート」、Facebook であれば「シェアする」の機能において実現される。その為、当然のことではあるが、図書館をフォローするユーザーの獲得が必要である。

このユーザーの少なさに対して、ツイートの回数や記事内容の検討、リツイートする機関の検討、そもそも図書館の魅力をどのように伝えていくのかという取り組みがなされていない点にある。情報発信のみに留まっている点が現在の課題である。

(2) リツイートの発信

SNS の特徴は、自分の記事を投稿するだけではなく、気にいった他機関の記事をリツイートして、情報を共有できる点にある。図書館が他機関の情報を提供することも、SNS をあえて図書館が利用する観点では必要な視点ではないだろうか。なお、ここでの他機関とは、他の図書館（国立国会図書館、大学図書館、専門図書館、点字図書館）や類縁機関（美術館、博物館、文書館等）、文学関係機関、行政機関等の公式機関のことである。

(3) “地域に役に立つ図書館”として

『公立図書館の任務と目標』では、「それぞれの地域に関する資料や情報の収集・提供は、図書館住民に対して負っている責務である」¹⁵と明記されている。また、公立図書館は“地域に役に立つ図書館”として、地域密着型、地域性を帯びているはずである。その為、SNSを活用する点で以下の視点が必要ではないか。

- ・地域情報の発信
- ・図書館に関連する地域コミュニティについての情報発信

しかしながら、上記2点については、地域情報の対象が広範である為、どこまでの範囲を情報発信していくのかは、一考の余地がある。

(4) 図書館コレクションの発信とデジタルデータのオープン化

図書館の魅力を伝えるためにも、普段利用されていない資料であっても大変価値の高い資料や図書館が収集するコレクションなどを情報発信していくことは、図書館の魅力や図書館情報資源を知ってもらうためにも必要なことである。

また、近年多くの公立図書館がデジタルアーカイブサイトを開設し、利用者に提供している。デジタルアーカイブの連携に関する関係省庁等連絡会・実務者協議会が作成した「デジタルアーカイブの構築・共有・活用ガイドライン」の報告書¹⁶によると、オープン化の推進やデジタルコンテンツの共有方法について、基本的な考え方が示されている。その点を鑑みると、今後の図書館の役割としてオープンデータや二次利用条件の発信は必要なことである。

- ・図書館コレクションの発信
- ・オープンデータの発信と二次利用条件

なお、オープンデータの発信においては、CC(クリエイティブコモンズ・ライセンス)等を導入したソフトウェアが識別可能な利用条件の表示などは、有益な手段と考える。今後の調査・研究課題としたい。

4. さいごに

米国の公立図書館では、SNSに動画が頻繁にアップされている。また、1日あたりの投稿記事数も多い。本調査では、近畿2府4県下の公立図書

館の現状と課題について検証してきたが、海外の公立図書館との比較・検証は実施していない。今後の調査・研究課題としたい。

引用文献

- 1 総務省『情報通信白書（平成 29 年度）』
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/pdf/index.html>
[確認：2018 年 8 月 31 日]
- 2 吉田 泰久「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、2015、修士論文、p.62
https://tsukuba.repo.nii.ac.jp/index.php?active_action=repository_view_main_item_detail&page_id=13&block_id=83&item_id=37589&item_no=1
[確認：2018 年 8 月 31 日]
- 3 前掲 2), p.68
- 4 前掲 2)
- 5 前掲 2), p.58-62.
- 6 前掲 2)付録 Facebook 一覧（2014 年 12 月 12 日時点）p.68 では、和歌山県立紀南図書館も公式とあるが、確認したところ非公式であるため数値から除外した。
- 7 Twitter 公式ホームページ「私たちの理念」
<https://about.twitter.com/content/about-twitter/ja/values.html>
[確認：2018 年 8 月 31 日]
- 8 Facebook newsroom「Facebook の新ミッションは「コミュニティづくりを応援し、人と人がより身近になる世界を実現する」・「コミュニティサミット」を初開催、グループ管理者のための新機能も発表。」
<https://ja.newsroom.fb.com/news/2017/06/our-first-communities-summit-and-new-tools-for-group-admins/>
[確認：2018 年 8 月 31 日]
- 9 Instagram「利用規約」
<https://help.instagram.com/581066165581870>
[確認：2018 年 8 月 31 日]
- 10 Twitter 公式ホームページ「Twitter について」
<https://about.twitter.com/ja.html>
[確認：2018 年 8 月 31 日]
- 11 前掲 8)
- 12 前掲 9)
- 13 前掲 10)
- 14 「奈良県立図書情報館公式 Facebook・Twitter・Instagram 運用方針」
<http://www.pref.nara.jp/secure/143369/lib-unyouhoushin2.pdf>
[確認：2018 年 8 月 31 日]

15 日本図書館協会図書館政策特別委員会編『公立図書館の任務と目標 解説』改訂増補版、日本図書館協会、2009、p.45

16 デジタルアーカイブの連携に関する関係省庁等連絡会・実務者協議会「デジタルアーカイブの構築・共有・活用ガイドライン」内閣府知的財産戦略推進事務局、平成 29 年 4 月。

https://www.kantei.go.jp/jp/singi/titeki2/digitalarchive_kyougikai/guideline.pdf

[確認：2018 年 8 月 31 日]

[受理：2018 年 9 月 20 日]