

大学図書館における SNS —運用に関する文書に着目して—

福田 恵梨

近年、企業や公共団体、大学など様々な組織・団体が SNS を利用しており、大学図書館では主に広報のために SNS が利用されている。メリットとしては、SNS を利用することによって「大学図書館」という固いイメージを持つ組織に親近感を持ってもらえること、カジュアルに情報を発信できること、SNS の特性を生かした双方向性のコミュニケーションを取ることができること、学生をターゲットにした情報発信ができることなどがあげられる。そこで、本研究では、大学図書館の SNS の運用に関する文書を取り上げ、研究を進めた。

本研究では、大学図書館における SNS の特徴を運用に関する文書に着目して明らかにすることを目的とした。研究対象は、ウェブサイトの検索で得られた 33 件の大学図書館における運用に関する文書と運用に関する文書を出している大学図書館の SNS である。研究方法としてウェブサイト調査を用いた。

本研究を通じて大学図書館は広報ツールとして、Twitter、Facebook、Instagram、YouTube 等の SNS を利用していることが明らかになった。Twitter では、多くの大学で図書館に関する案内や図書の紹介が行われていることが明らかになった。また、キャラクターを使った投稿など閲覧者の印象に残るような工夫が見られる大学図書館もあった。大学図書館の Twitter 広報は投稿頻度も多く、活動的である。Facebook では、他の SNS よりもホームページに掲載されているような基本的な情報が発信されていることが明らかになった。Facebook は利用者の年齢層が高いと予測され、より丁寧で堅いコンテンツが多く、大学図書館の雰囲気と合致している。YouTube と Instagram の運用は、最近始まった取り組みであることが明らかになった。これら 2 つの SNS については、今後さらに利用する大学図書館が増え、利用者にとって魅力的なコンテンツが発信されていくと見られる。

本研究を通して、大学図書館では大学図書館の利用を促進すること、大学図書館に親しみを持ってもらえるようにすることを目的として SNS 運用を行っていることが明らかになった。また、SNS 運用において、運用に関する文書は重要な 3 つの役割を果たすことも明らかになった。1 つ目は、発信目的の明確化である。SNS を利用する目的を定義づけることで、発信の方向性を決めることができる。2 つ目は、SNS に関連する業務の効率化である。投稿内容や禁止事項を決めておくことで、担当者が投稿する際にどのような内容にすれば良いのかを把握しやすくなり、発信するコンテンツの質が保たれる。3 つ目は、SNS 投稿に際して生じうるトラブルを回避するためである。運用に関する文書があることで、ユーザー間のトラブルや炎上問題などのリスクを防ぐことができる。

今後、さらに調査対象を広げて調査することにより、大学図書館の異なる SNS 運用の事例や、図書館の多様な広報活動の取り組みを明らかにすることが可能である。

(指導教員 吉田 右子)