

facebook ページ運用についての申合せ事項

2011年8月3日 新規

2016年2月3日 改正

慶應義塾大学湘南藤沢メディアセンター

SNS プログラムの一つとして、「facebook(フェイスブック)」を活用する。facebook は個人としての利用にとどまらず、ビジネス用途の公式 facebook ページ※を作成することができる。これを運営することにより、慶應義塾大学湘南藤沢メディアセンター(以下、湘南藤沢メディアセンター)として facebook ユーザにアピールすることができ、情報発信・コミュニケーション機能をさらに高めることが期待できる。一般的なウェブサイトとは異なり、実在する個人とのコミュニケーションが可能となるソーシャル機能が実装されているため、すでに、日本も含め世界中の多くの企業・公的機関が公式 facebook ページを開設している(2016年2月現在では多くの国内大学図書館でも利用されている)。

※facebook では、1人1アカウントに制約されており、個人が実在する個人としてアカウントを取得するよう、徹底した実名主義が掲げられている(この規約に反するとアカウントが停止される)。一方で、責任の所在が明確になるため、所属する機関の公式 facebook ページを作成・管理・運営することが許されるようになっている。詳細については別紙「facebook のヘルプページより(抜粋)」を参照。

ソーシャルメディアとしても世界中で十分認知されているサービス(2011年2月の時点で6億人以上、2015年12月の時点で10億人以上)であるので、マーケティングにも十分活用可能である。facebook の特長として、利用者からのコメントが良質で建設的であるとの傾向があり、コメントが facebook の「友達」を通じて広がる特性からも、リアルな結びつきを経由するだけに、これまでの SNS よりも発信力・影響力が強いと考えられる。これはすでにサービスを開始している「twitter」にはない長所である。なお、facebook ページに湘南藤沢メディアセンターとしてコメントや画像などを投稿する際の、スタッフの最低限の申合せ事項については下記のとおりとする。

1. 2011年11月1日(火)から公式 facebook ページとして運用する。試行期間は約3か月(7/20-10/31)となった。この間、特にトラブルもなく、facebook ページのファン数も140を超え、ユーザとのコミュニケーションも活発となってきたため、本番運用に移行することにした。
2. ページの管理・運用については『慶應義塾職員によるソーシャルメディアの業務使用に関するガイドライン』(2011年10月慶應義塾広報室作成、第1版)を遵守する。具体的な facebook ページ運用方法については次項以降のとおりとする。
3. スタッフの個人アカウントに管理人としての権限を付与することで行う。これにより、権限を付与された個人アカウントはログイン後、公式 facebook ページにアカウントを切り換えることで各種の管理・メンテナンスをすることができるようになる。

スタッフ向けの説明会は7/21(木)に実施。湘南藤沢メディアセンターの facebook ページを管理するには前述のとおり、個人アカウントが必要。ただし、facebook でのコメント投稿については twitter 経由でも可能なので、facebook の個人アカウントを取得するかどうかについては各自の判断とする。

公式 facebook ページアドレス <https://www.facebook.com/keiosfcmc>

4. 公式 facebook ページについて「いいね！」としてくれた利用者が湘南藤沢メディアセンターのファン的人数となる。基本的にはこのファン的人数をより多く獲得していくことを目標とする。
5. 湘南藤沢メディアセンターウェブサイトサービスの延長線上にある位置づけとなる。発信するコンテンツについては十分留意する。下記、＜コンテンツの種類＞参照。
6. 湘南藤沢メディアセンターとしてコメントする際はイニシャル、またはニックネーム、名字等を文末に記載する。
7. コメントはメディアセンター常勤スタッフとする。具体的には、専任＋事務嘱託＋常勤派遣。発信時、もしくは発信後に情報内容を相互チェックする体制とする。
8. 著作権に配慮する。また引用はわかりやすくすること。
9. 守秘義務がある情報、個人情報、未確認の情報は書き込まない。
10. 利用者に配慮した文体で読みやすいトーンとすること。
11. 他者への誹謗中傷、批判と受け取られそうな話題はしない。内容に不安があれば事務長に了承を得る。また、間違いがあれば速やかに訂正を行う。
12. facebook と twitter の連携機能を活用すること。情報はリアルタイムにかつ合理的に積極的に発信すること。※現在、twitter でツイートする際、文末に「#fb」とタグ付けすれば facebook にも同じコメントが表示される設定になっている
13. facebook 近況コメントにリンクや写真をつけられる機能がある。なお、リンクにURL短縮を用いる場合については twitter に準じるものとする。
14. メディアセンターの近況コメントに利用者からのコメントが付されている場合、質問であれば回答をする(ウォール上で公開となる)。1日に数回チェックを行い、質問内容によっては、関連する担当へ依頼する。なお、facebook ページからは利用者個人に直接メッセージなどを送る機能はないので注意。

＜コンテンツの種類＞

- ・湘南藤沢キャンパスに関する話題、MC/ITC ニュースの内容紹介
- ・湘南藤沢メディアセンターウェブサイト上で公開されたトピック、ニュース、イベント情報の紹介
- ・湘南藤沢メディアセンター内の電子掲示板で案内されている各種情報の紹介
- ・メディアセンターポータルサイト上のお知らせの紹介
- ・メディアセンターが提供する各種サービスについての紹介
- ・KOSMOS、My library、データベース、電子ジャーナル、オンラインリクエストなどサービス利用についての Q&A や利用調査アンケート結果の報告など
- ・メディアセンター(図書館)の関連情報、関連機関動向の話題紹介
- ・メディアセンター所長の意見や感想、スタッフの業務内容紹介など
- ・慶應義塾や湘南藤沢キャンパス、大学、図書館の話題に関すること
- ・近況コメント内容はスタッフの関心事や気づきなどを含んで構わない

附則

申合せ事項の内容を改廃する場合は、職員の定例ミーティングで承認を得ること。

附則

申合せ改正。公式運用にともない附則を改訂。項番 1、項番 2 を追記し、その後の項番を整理。整理後、項番 7、項番 9 の内容を変更 (2011 年 11 月 1 日確認)。

附則

公式 facebook ページ URL 変更(2014 年 5 月)を反映。その他軽微な文言修正 (2016 年 2 月 3 日確認)。

以上