

外部环境

2005年OCLC在发布了《对图书馆和信息资源的认知》后，外部环境已经有了很大的变化。美国经历了历史上最严重的衰退，但消费者技术和服务方面却取得了跳跃式的发展。

今天社会最受欢迎的互联网站点是刚刚起步的Facebook或是2005年还不存在的微博客Twitter。智能手机刚进入市场，广受欢迎的Kindle电子阅读器也才进入市场两年。技术的进步也触及图书馆，超过80%的美国公共图书馆现在提供无线接入互联网服务。

过去五年，美国人在接受先进技术的同时，也遭受了大衰退的打击，美国经济被几十年最高的失业率所困扰，资源、房地产和退休储备金损失巨大。几乎超过10%的美国失业者受到经济不景气的影响。他们通过降低消费和存款等方法调整自己的生活方式，但是他们更多地使用图书馆，相比过去多很多！

不仅图书馆的服务更多了，美国人使用图书馆也更多了，而且他们也看到了图书馆对于他们本身和社会的价值在不断增多。美国人承认——前所未有地认可：图书馆员是有价值的。他们完全相信图书馆等于图书。

我们描述在这个大环境中所认识到的现象。

2010年信息消费者技术环境

经济大衰退

经济危机影响下的美国人

图书馆——可以帮助美国人

美国人如何利用图书馆和网络资源

2010图书馆品牌

图书馆——一个有价值的社会资产

2010年信息消费者技术环境

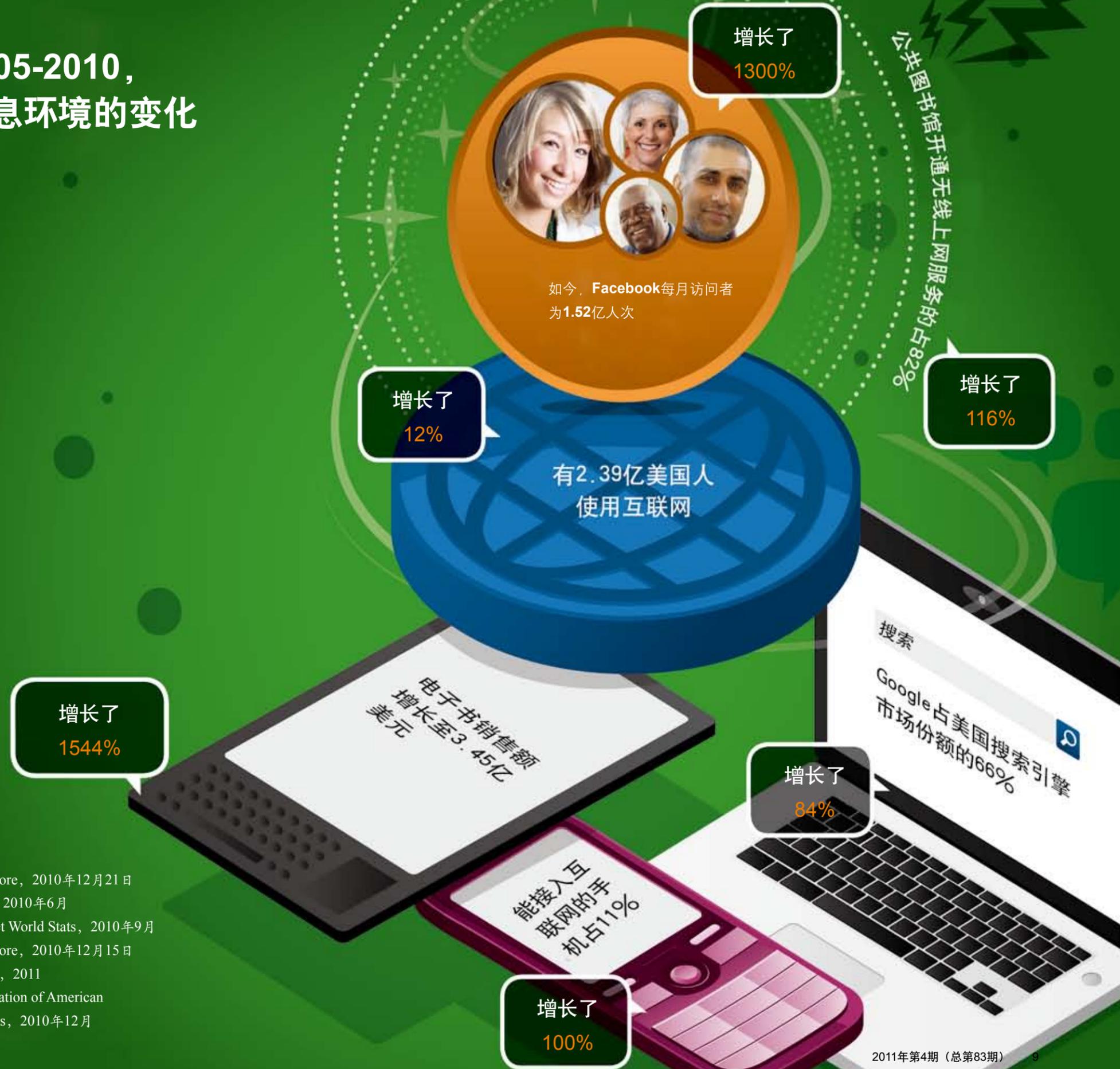
这5年来发生了什么？2005年OCLC出版了《对图书馆和信息资源的认知》，那时信息消费者只有一种途径可以上互联网，那就是通过PC机，当时“社交网络”还不是一个被广泛接受的名词。当时，Facebook仅仅针对高中生和大学生；YouTube也刚刚起步，基本没有人谈及；没有电子书Kindle，没有iPhone及其应用。今天，技术已经变得越来越社会化，并深入用户心里。信息消费者往往有多种设备、有新的平台和看似无限种途径和其他信息消费者进行沟通 and 互动。

检索行为

根据Internet World Stats统计，2005年，超过三分之二的美国人（69%）使用互联网。今天这一数据超过了四分之三，达到77%，五年间增长了12%。如今共有2.39亿的美国人使用互联网。

2005年以来，出现了许多新的硬件和服务。但是，对信息消费者而言，在搜索引擎的选择上，Google依然是他们的首选。2005年，超过三分之一的美国人开始使用Google，Yahoo!紧随其后（comScore，2006年8月）。如今，根据comScore2010年12月的数据，有三分之二的人选择使用Google，这一数据比2005年增加了84%；16%的人选择使用Yahoo!。为了保住搜索引擎第一的位置，Google在过去五年里推出了许多新的服务，如Gmail、Google文档管理、Google图书、Google新闻、Google应用等。据《华尔街日报》2010年9月报道，随着Google搜索引擎的不断改进，Google即时搜索所需要的时间将减少20%，即从原来的25秒减少到20秒。Google即时搜索预言，今后检索者检索的时间将取决于检索者打字和思考的速度。

2005-2010， 信息环境的变化



数据来源：

1. comScore, 2010年12月21日
2. ALA, 2010年6月
3. Internet World Stats, 2010年9月
4. comScore, 2010年12月15日
5. OCLC, 2011
6. Association of American Publishers, 2010年12月

社会化

社交网络最早出现在2005年。社交媒体网站（如Flickr和YouTube）开始受到关注，人们慢慢地开始共享图片和视频，但是那时，几乎还没有什么有用的网站用户使用数据统计。到了2007年，媒体开始讨论社交网络，称它们为网络社会上的“新空间”。2007年的OCLC报告《网络世界中的共享、隐私与信任》指出，约有三分之一的美国人（37%）访问社交网络网站，32%的美国人访问社交媒体网站。这些网站被青少年认为是信息源。如今，三分之二的美国人（含不同年龄段）使用社交网络网站。在2007年的调查中，MySpace、YouTube和Facebook是三个最主要的网站。Facebook、YouTube、MySpace、LinkedIn和Twitter（2006年7月出现）领导了社交网络（Wireless and Mobile News, 2010年10月）。据comScore公司数据，在2010年年底，Twitter在美国每月有2400万的访问量，这个数据比2007年增加了1100%。

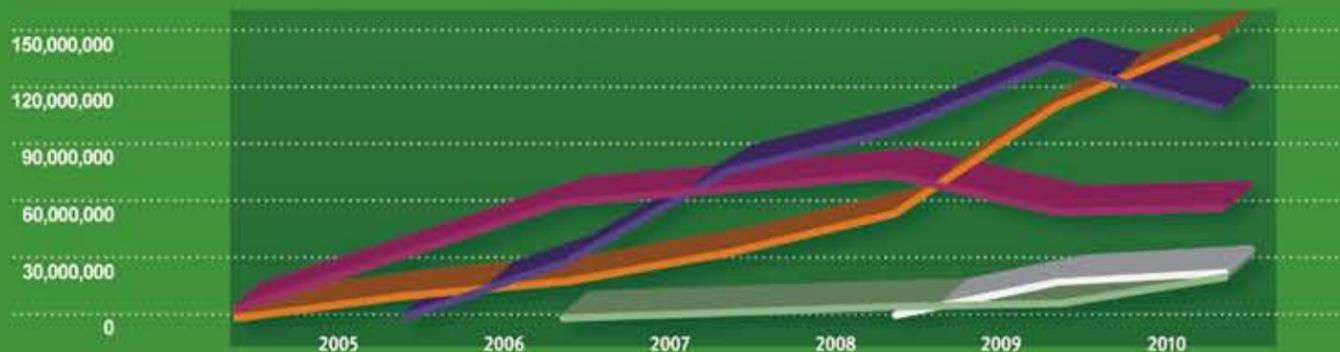
在过去五年里，对信息消费者而言，最强大的服务之一就是Facebook。Facebook在2004年起步，最早的用户仅仅是拥有高校电子邮件地址的高校学生。2005年，其用户发展到中学生；2006年，用户则发展为任何13岁以上的上网者。根据comScore公司数据，从2005年到2010年，Facebook增长了1300%；2010年3月，Facebook已超过Google，成为美国访问量最大的站点（Hitwise, 2010年3月）。

移动通讯技术

在过去五年里，不仅仅社交网络呈现指数型增长，移动通

社交网络近五年的增长（每月访问人次）

FACEBOOK TWITTER LINKEDIN YOUTUBE MYSPACE



93%

美国人拥有手机
(来源: CTIA, 2010年6月)。

1050%

五年间增长

2005年，
智能手机仅占2%。

2010年，
占到23%。

(来源: comScore, 2010年9月)。

讯技术同样取得很大突破。2005年，约三分之二的美国人拥有手机；今天这个数字达到93%（CTIA, 2010年6月）。2005年，12-17岁的美国人中，只有45%拥有手机；2010年，则有75%拥有手机（Pew, 2010年4月）。

手机发展中最重要的是智能手机的应用，智能手机已经完全超过了手机的基本功能，而更像一台个人电脑，如可以接入互联网、收发电子邮件等。2005年，只有2%的手机有智能手机的功能（comScore, 2005年3月）；到2010年9月，有23%的美国人（将近5900万）拥有智能手机，而且这一趋势将持续发展。因此到2012年，智能手机将超过PC微机（摩根斯坦利报告，2010年6月）。

人们究竟如何使用手机依然值得我们关注。短信是现在十几岁年轻人的主要沟通方式。2005年，使用网络的十几岁年轻人中有74%喜欢将即时通讯（IM）作为他们和朋友沟通的首选方式，短信其次。但现在情况相反了，短信成为他们的首选，90%的年轻人喜欢使用短信（Pew, 2010年4月）。

除了手机，其他的无线移动设备同样改变了信息消费者的互联网接入方式。而且人们对移动设备的认可要高于传统的基于互联网的技术。

据Burson-Marsteller2010年9月博客，苹果iPhone/iTouch最早出现在2007年6月，其近三年的发展速度10倍于三年间互联网服务的发展。今天，40%的iPhone/iTouch使用者更多地通过这些苹果产品连接互联网，而不是通过桌面电脑或笔记本。

2010年，我们对信息技术蓝图的讨论不能离开应用服务的快速发展。据Moosylvania最近研究显示，80%18岁以上的智能手机用户使用应用服务（Business Wire, 2010年12月）。

据CNET数据，苹果应用服务商店里有30万种应用服务，而这些应用服务的下载量每天都在增加。从2010年4月到10月，Google拥有的Android市场中，应用服务的下载量翻倍，从5万增加到10万（CNET News, 2010年10月）。

80%18岁以上的美国智能手机用户使用应用服务，其中最受欢迎的是Google地图和Facebook

(来源: Business Wire, 2010年12月)。

电子阅读器——重新定义阅读

尽管上世纪70年代初就启动了古登堡项目，但直到上世纪90年代末Rocket eBook电子书及其阅读器才出现，而电子书及其阅读器则到现在才被广泛接受。虽然2005年已经出现了大量的电子书，但当时市场接受率还是非常低的。2007年Amazon公司Kindle电子阅读器发布，从那时起，消费者开始逐渐接受电子阅读器。而如今，Kindle已经成为领先市场的电子阅读器。最早的一批Kindle阅读器在推出几小时内就卖空。经过三年的发展，据Amazon报道在2010年5月-7月三个月间，消费者购买的Kindle电子书已经超过了纸本书（Amazon，2010年7月）。

Amazon也许可以通过Kindle引领电子阅读器的市场，但是其他电子阅读器厂商也不甘示弱，像Barnes & Noble的Nook、Kobo、索尼公司的阅读器和苹果的iPad都在争夺电子书的市场。电子阅读器可以做笔记、进行高亮显示、增加读者和图书之间互动。这些打破传统图书界限和重新定义阅读概念的电子阅读器作为一种社会工具，如今开始提供整合的链接和嵌入式的视频。如今，有55%的公共图书提供电子书的借阅（ALA，2010年4月）。

新技术背景下的图书馆

信息消费者在不断利用新技术的同时，对图书馆也产生了新的期望。由此，图书馆通过加入社交网站提供新的服务。美国较大的公共图书馆中有11%在Facebook上开设了站点（ALA，2010年4月）。2011年1月的一项研究表明，有超过15,700个Facebook URL包含“图书馆”这一名词。图书馆也开始不断出现在社交媒体网站上。2007年，在YouTube上共搜索到25,700个关于图书馆或图书馆员的视频；到2011年1月，这个数字已经蹿升到1,010,000，增长了3830%。

44%的研究型图书馆和**34%**的公共图书馆提供移动服务，如通过移动设备连接图书馆网站和目录

（来源：Library Journal，2010年10月）。

按照目前的速度，**2011年**美国iPad的销售将达到**90亿美元**，成为第四大电子消费品

（来源：Bernstein Research，2010年10月）。

2010年10月，Amazon畅销书的Kindle电子书销售与纸质图书销售的比例首次超过**2:1**

（来源：Amazon，2010年10月25日）。



10个公共图书馆中有**7家**为他们所服务的社区提供免费的互联网接入，并提供免费的电脑

（来源：ALA，2010年6月）。



大多数图书馆提供无线接入互联网服务。

2005年有

37%

的图书馆提供

（来源：ALA，2006年）。

2009年有

82%

的图书馆提供

（来源：ALA，2010年6月）。

在YouTube上题目中包含图书馆或图书馆员的视频达到**1,010,000**个

（来源：YouTube搜索，2011年1月）。

图书馆为到馆和非到馆读者提供各种技术服务，通过移动设备连接图书馆网站和目录，为公众提供不断增长的移动服务。有的图书馆甚至开通了手机短信的图书馆咨询服务。根据Library Journal于2010年10月的调查显示，44%的研究型图书馆和34%的公共图书馆提供了类似的移动服务。

根据美国图书馆协会（ALA）的《公共图书馆经费和技术使用报告》显示，2009年每个图书馆平均拥有14个站点，共计超过230,000个；而2005年，每个图书馆平均只有11个站点。2005年，只有38%的图书馆提供无线接入互联网服务；2009年已有82%的图书馆提供这一服务，大部分的公共图书馆（67%）为他们所服务的社区提供免费的互联网接入，并提供免费的电脑。

对美国信息消费者而言，图书馆作为信息技术提供者正在发挥着越来越重要的作用。