

美国人如何使用网络资源和图书馆

网络资源被大量使用 但很少给使用者留下深刻印象

自从2005年开始，电子邮件、搜索引擎、社交网络（如Facebook）、社交媒体（如YouTube）以及专家咨询站点（如Yahoo!问答）的使用率不断提高，而电子邮件和搜索引擎的使用已经达到了顶点。由于受经济影响，更多的美国人使用网络资源，尤其是社交网络和社交媒体网站。但是图书馆在线资源和图书馆网站的使用并没有反映这种增长趋势，和2005年的使用水平差不多。

随着网络服务范围的扩大，美国人对这些应用更加熟悉，甚至更专业，但是令人印象深刻的信息资源却在减少。信息消费者比起5年前对信息资源的印象在减少。

电子邮件和搜索引擎继续作为使用最多的资源， 但是社交网站快速发展，紧随其后

电子邮件（94%）和搜索引擎（92%）一直作为网络上最常使用的两大资源，相比于2005年的研究结果，使用这两者服务的比例上升了30%。每天都有很多人使用电子邮件和搜索引擎。报告显示，半数美国人使用电子邮件新闻定制作为获取新闻和信息的主要方式。电子邮件和搜索引擎在美国已经非常普及，同时，社交网络和社交媒体快速发展，紧随其后。

随着现在66%的美国人使用社交网站，这类网站在最近四年飞速发展。在我们的调查中，社交网站是网络资源中增长最快的部分。每天有超过半数（55%）使用者登录社交网络，80%的人每周至少访问这类站点一次。同时，2007年，社交媒体网站（如YouTube、Flickr等）的使用引领了社交网站（如MySpace、Facebook和LinkedIn等）的使用，如今社交媒体网站和社交网站之间的区别越来越模糊。每天有15%、每周47%的使用者登陆社交媒体网站，这个数字低于登陆社交网站的使用者，并且大多数传统的社交网站现在都提供媒体和内容交换方面的服务。

2010年的调查结果显示经历了消极工作影响的美国人开始使用社交网站，这个比例高于没有受到影响的美国人（86%对64%），他们也更乐于使用社交媒体网站（71%对66%）。

没有人使用图书馆网站开始他们的信息检索

2005年，我们询问过信息消费者，他们更愿意在哪里开始他们的信息检索工作。82%的人回答搜索引擎，1%的人表示他们用图书馆网站开始信息检索。2010年，当我们问同样问题时，84%的人回答是使用搜索引擎作为信息检索的开始，没有一个调查者表示会使用图书馆网站开始他们的信息检索。

2005年，我们没有询问是否使用维基百科作为信息检索的起点，然而，2010年则有3%的信息使用者表示他们使用维基百科开始信息检索。

虽然图书馆站点并不作为信息检索的起点，但有三分之一的美国人使用图书馆网站。过去五年，图书馆网站使用者的比例基本保持稳定（从2005年的31%到2010年的33%）。网络数据库的使用也基本保持稳定，2005年和2010年均大约为16%。

我们调查了信息消费者对使用搜索引擎、图书馆和网络图书馆进行信息检索的整体印象，这些信息有六类：教育类资料、娱乐/休闲类资料、自助性资料、医疗保健类资料、金融/理财管理信息和工作/就业信息。除了对于查教育类资料，图书馆和搜索引擎比较接近以外，在查其他资料方面，搜索引擎都获得了更高的支持率。尽管搜索引擎获得较高的支持率，但是信息消费者也认识到了图书馆所起到的关键作用。近半数或更多的美国人把支持率投给了图



社交网站 使用猛增

3年来，社交网站的普及率翻番。各年龄段的人均在使用。

图书馆，对在图书馆查询自助性资料（57%）、娱乐/休闲类资料（57%）和医疗保健类资料（48%）表示满意。五分之二的人对于在图书馆查询到金融/理财管理信息（40%）和工作/就业信息（38%）表示满意。

经历了消极工作影响的美国人给予图书馆和搜索引擎更高的支持率。四分之三的人认为图书馆可以找到教育类资料（79%）和娱乐/休闲类资料（75%）。超过半数的人认可在图书馆查找工作/就业类信息（51%）、金融/理财管理信息（51%）、医疗保健资料（60%）和自助性资料（68%）方面的作用。但是搜索引擎仍然获得了高于图书馆的支持率。

专家咨询网站的使用发展迅猛

从2005年的研究报告来看，发生最显著变化的内容之一是在线咨询使用的显著增长，也可称为“专家咨询”服务。专家咨询网站（如问答类网站）取得了惊人的增长，几乎是2005年的3倍。如今，43%的信息消费者使用网络问答，比2005年提高了15%。

在这个领域里，年轻人的增长速度很快，经常使用的人数增长达到350%。如今，40%的青年人每月使用1次“专家咨询”服务。

被调查者表示，他们也根据需要使用图书馆员在线服务网站，然而，馆员在线咨询网站还没有达到同专家咨询网站一样的使用频率。事实上，馆员在线咨询网站的使用自2005年以来仅略微增长（从5%增长为7%）并且一直处于未被使用或没有被发现的状态。自从2005年以来，可用的馆员在线咨询网站有所增加，据估计有58%的图书馆现在提供这种服务（ALA，2010年6月）。

维基百科成为检索的首选，网络电话和Twitter不断上升

现在73%的美国人使用维基百科，这些使用者有一半的人每月至少访问维基百科一次。这个使用比例相当于搜索引擎和社交网站的总和，维基百科成为美国人信息服务的首选。

我们调查了2005年还没有人使用的两个新的社会化网络：网络电话和Twitter。依据维基百科，网络电话是一种软件应用，允许使用者通过互联网进行语音和视频的交流。2010年，在我们的调查中，20%的美国人表示他们已经使用网络电话。最新的网络电话软件允许直接链接到Facebook站点。

依据维基百科，Twitter是一种社交网站和微型博客，它使访问者能够发送和阅读被称作“推文”的信息，该推文提供最多140字的文字更新，便于用户阅读。Twitter在2006年开始使用，至2010年，18%的美国人已经使用Twitter。

美国人从哪里开始他们的信息检索

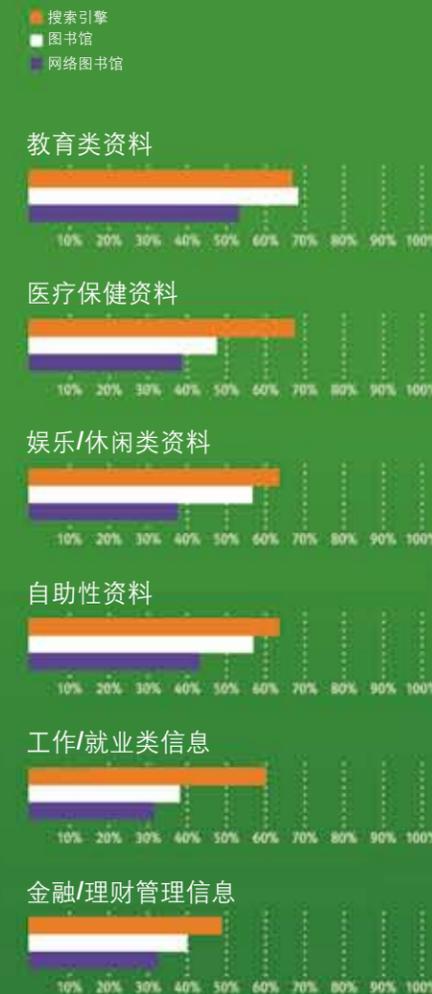


图书馆站点的使用率



搜索引擎的支持率在所有信息中都是最高的

非常/某种程度上受欢迎程度



虽然图书馆站点并不作为信息检索的起点，但有三分之一的美国人使用图书馆网站。

图书馆最受欢迎的仍然是阅读

在图书馆使用者中，图书馆最受欢迎的一直是图书借阅。五分之二的美国人每年至少去一次图书馆借书阅读。图书借阅一直保持较高的比例，大约28%的美国人每月借阅一次纸质图书，59%的美国人至少一年一次。

借阅图书的美国人数量每月增长23%、每年增加11%，这是一个值得注意的数字。有20%的美国人每年来图书馆阅读杂志（27%）和报纸（19%）。

除阅读外，DVD的借阅也在增加。36%的美国人每年借DVD一次。25%的美国人每年至少使用一次图书馆提供的技术，如计算机（27%）和互联网（28%）。

由于大衰退的影响，美国人如今更多地使用图书馆的服务。由于失业，美国人使用图书馆的比例更高，除了阅读以外，图书馆的各种服务使用也在提高。由于经济的原因，美国人借DVD的数量提高了近一倍（从每月的11%到20%）。此外，经济的因素也使得35%的美国人每年在图书馆使用计算机免费接入互联网。

但是在图书馆从事研究工作的读者却在减少。相比于过去五年，越来越少的美国人表示在图书馆进行有关的研究工作。虽然有超过三分之一的美国人每年至少一次在图书馆进行相关的研究工作，但是图书馆检索服务的使用量正在下降。参考书目的使用相比于2005年下降了21%，现在为38%。在图书馆，越来越少的美国人请求检索的帮助。相对于2005年的39%，如今只有28%的图书馆使用者寻求检索服务，该比例下降了28%。

虽然信息资源使用增加，但总的来说认知在下降

在信息资源的认识上，相比于2005年，美国人并没有提高。虽然几乎所有的信息资源的使用从2005年以来都有显著的提高，但是在线和离线信息资源的受欢迎程度却在下降。下降的原因是因为读者可以选择搜索引擎、图书馆、网上书店和实体书店。社交网站和社交媒体网站在2005年还没有使用，因此并没有什么可以参考的比例，因此，认知的变化无法判定。

2005年，大多数美国人对信息资源表示很强的支持率。搜索引擎的支持率达到86%，位列首位。2010年下降了12个百分点，仅为74%。

2005年，图书馆（80%）和书店（78%）也得到了更多的支持率。2010年这两种资源也下降了超过10个百分点，支持率

分别为66%（图书馆）和65%（书店）。

网络图书馆的支持率从2005年至今基本保持稳定，为45%。

我们的研究发现表明，随着在线资源变得越来越普及，吸引力可能也会下降。信息消费者可能会随着在线资源特色的不断完善和新资源的出现而对网络资源的期望不断提高。最终，在美国不景气的经济环境影响下，可能会使人们对在线资源的乐观和支持率下降。

读者在2005年关于未来图书馆使用的预期被证明是准确的

2005年，对信息消费者的调查准确地预测到他们对未来图书馆的使用情况。预测显示绝大多数人（61%）在未来的3-5年里对图书馆的使用趋于稳定。2010年的调查显示超过半数（52%）的读者表明他们对图书馆的使用情况和以前相似。2005年，21%的被调查者认为他们比以前更多地使用图书馆，然而事实上，2010年信息消费者报告显示这个比例略微上升，为27%。

图书馆使用增加的最主要原因有：

- 省钱（借阅代替了购买）（75%）；
- 小孩子喜欢到图书馆去（25%）；
- 有更多空闲的时间（25%）。

受调查的信息消费者也准确地预测到了对图书馆使用的下降。

18%的美国人认为对图书馆的使用将下降。2010年，21%的被调查者显示了对图书馆使用的减少。

图书馆使用减少的最主要原因有：

- 空闲时间较少（33%）；
- 由于离开了高校，并不需要使用图书馆了（28%）；
- 由于回家或残疾无法到图书馆去（20%）；
- 更喜欢购买相关材料（16%）；
- 图书馆的资料过时了（13%）。

谁在使用在线咨询网站？



2005年以来，专家咨询网站的使用量有了很大的提高，增长接近3倍，从15%上升到43%。

在图书馆使用者当中，
每年图书的借阅在上升



但是检索服务在下降



受经济危机影响的美国人更多地使用公共图书馆



美国人认为搜索引擎……

一位受到经济危机影响的55岁美国人说：“总体上是满意的，但有时没有提供所需要的全部的信息和知识，也许是我期望太多或者是它本身并不是我所认为的那样。”

一个19岁的毕业生说：“我不知道还有什么地方可以在如此短的时间里发现这么多的信息。”

一位67岁的老年人说：“一些结果并不能满足我的检索要求，不过总的来说已经很好了。”

一位受经济危机影响的47岁读者说：“可以得到很多检索结果，不过仅有很少的一部分对我有帮助。”

所有信息资源的支持率均下降

