

2010图书馆品牌

图书馆品牌——依然是图书

图书馆品牌就是图书。“图书馆=图书”这一理念比五年前还要深入人心。虽然新的消费设施和在线服务吸引了信息消费者的很多时间和注意力，但是他们对图书馆就是图书的认知还是非常顽固的。2005年，大多数（69%）美国人认为：当人们想到图书馆时，第一反应就是图书。2010年，这一认知更加强了，75%的人认为图书馆品牌就是图书。

在过去五年里，虽然电子资源和电子服务的争夺由于提供商和服务的增多而有所增强，但是为消费者提供纸质图书的状况一直保持稳定，这种状况主要依赖于Amazon书店、少量的大型书店和图书馆的存在。先前，美国图书馆服务中排名第一的是“借阅印刷型图书”，其次是“休闲阅读”。当我们问受访者“你们认为图书馆最重要的功能是什么”时，“提供图书、音像”总是列在第一位。不同年龄的受访者（除了14-17岁）都认同这个结果。他们描述图书馆最重要的功能是“提供阅读的场所”。图书馆就是图书，这一理念深入人心。

那么随着对电子资源和电子图书投入和广告的增加，人们对图书馆品牌就是图书这一认识是否会有所改变呢？目前，印刷型资料的支出显著减少，更多的转向电子资源。根据博物馆和图书馆服务协会的数据，2003-2008年间，公共图书馆对电子资源的投入增加了66%。据国家教育中心统计，在同一时间里，研究型图书馆对电子资源的投入增加了233%。《今日美国》2011年1月报道，自2010年12月最后一周以来，6种最畅销书的电子书销售首次超过了纸本书。对图书馆的认知从图书改变为其他，需要对电子资源的了解和广泛使用。在我们2005年的研究中，我们发现多数美国人并不知道图书馆还提供电子资源。对电子资源的低知晓率再度显著地出现在我们2010年的研究中。大多数的信息消费者还是不知道图书馆还有在线数据库（56%）、电子书（56%）和电子期刊（60%）。在我们2005年的研究中，我们不仅问“提到图书馆，首先想到什么”，还对图书馆的所有功能进行了调研。美国人认为图书馆最主要的功能是“信息提供”。半数的受访者提到“信息资源”是图书馆的首要任务，三分之一的人认为图书馆的首要任务是“提供图书”。2005年至今，对图书馆品牌和任务的认知并没有改变。

美国人信任图书馆、搜索引擎和他们自己

将图书馆和搜索引擎相比，毫无疑问，美国人认为搜索引擎

更加方便、快捷、便于使用。但是美国人认为图书馆则更加值得信赖和更加准确。

在可信度和准确性方便，美国人把图书馆列于搜索引擎之前，但是当谈到图书馆和搜索引擎提供的信息时，上述差别就消失了。大多数（69%）的美国人认为通过搜索引擎检索到的信息和通过图书馆找到的信息都是一样值得相信的。这一认知在2005年就已经建立，2010年变得更加坚定了。

信息消费者是非常自信的，并且喜欢自助服务。当被问到他们如何选择信息源时，他们会说他们倾向于有价值的、可信的免费信息源，易用性和使用速度也是非常重要的指标，但不是首要的。

当被问到怎样判断信息可靠性的问题时，信息消费者会说“我就是知道”。他们在这方面使用个体知识和常识来判断。如果他们有疑问，他们将对照其他的网站和信息源。

近半数（48%）的信息检索者对信息可信度的判断基于可信信息源的推荐，然而这个数字相比于2005年的55%有所下降。信息消费者最信任的信息源是搜索引擎（22%）。信息消费者信任他们自己、搜索引擎和图书馆得到的信息。

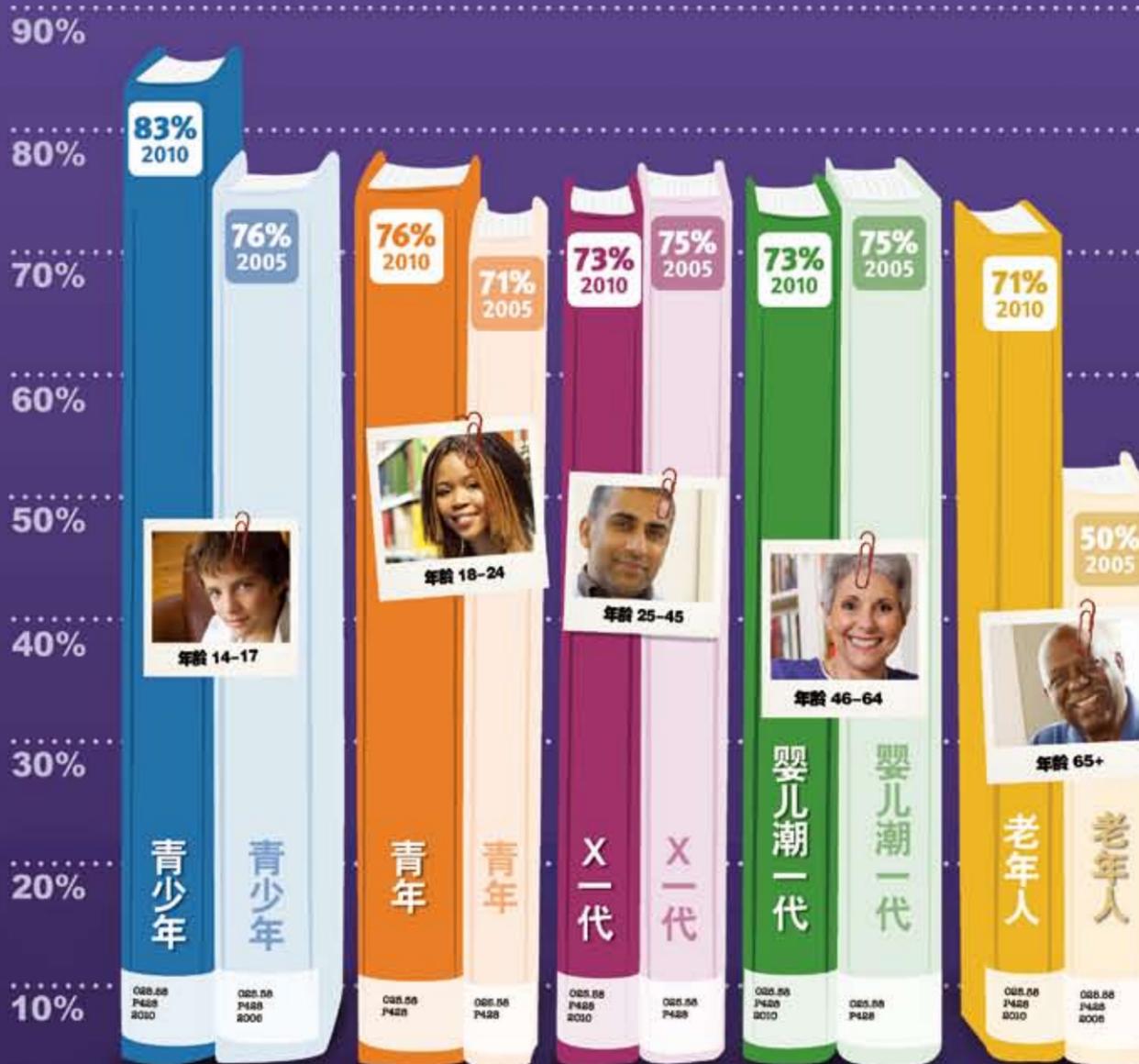
2010年，我们第一次在调查中询问了关于维基百科的内容。美国人使用维基百科的人数（73%）正接近使用搜索引擎（92%）的人数。虽然使用广泛，但是维基百科并不比图书馆更加值得信赖。多数人（51%）认为从图书馆的资源获取信息比从维基百科获取信息更加可靠。

美国人肯定并重视图书馆员

美国人理解并肯定图书馆员的价值。绝大多数（83%）实际接触过图书馆员的美国人都认为图书馆员在检索过程中能

下图显示不同年龄段的人群在2005年和2010年对“当人们想到图书馆时，首先想到图书”这一观点的认同度。

当人们想到图书馆时，首先想到什么？——图书
当人们想到图书馆时，首先想到图书。2005年，69%的美国人这么认为，2010年，75%这么认为。



够增加信息的价值, 这个比例超过了2005年的76%。那些经历了消极工作影响的受访者给予图书馆员的评价更高, 他们中有88%的人认同图书馆员具有增加检索过程中信息价值的作用。

信息消费者一直以来对图书馆和图书馆员的满意度都很高。调查结果显示, 认同图书馆的受访者数量在上升, 这些人认为图书馆提供了技术、信息资源和满足他们检索需求的环境。事实上, 我们发现, 对在图书馆员协助下完成整个信息检索过程, 并非非常满意的人数增长了25%。

随着对图书馆员在检索过程中价值肯定的不断增加, 使用搜索引擎进行信息检索的满意率在下降。过去五年以来, 使用搜索引擎进行检索的满意率下降了34%, 2005年满意率为62%, 到了2010年, 这个比例为41%。

对图书馆员在检索过程中增加信息价值的信任并没有转移到网络图书馆。在早期的研究报告中, 我们注意到, 图书馆网站的使用从2005年以来保持不变, 没有受访者表示他们的信息检索是从图书馆网站开始的。信息消费者从搜索引擎开始他们的信息检索。14%的检索人员从搜索引擎开始检索, 并在图书馆网站结束检索过程。大多数访问图书馆网站并使用该站点的人都能得到较满意的结果。多数人(80%)找到了他们所需要的, 并且超过半数的人还会再次使用图书馆网站。

需要很多工作连接图书馆资源和信息消费者, 不过, 搜索图书馆网站的信息消费者均能找到他们所需要的。

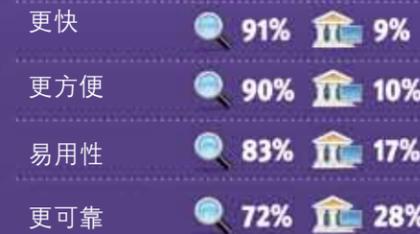
84%的受访者使用搜索引擎开始信息检索, 没有一个受访者表示使用图书馆的网站开始信息检索。

- 至于为什么不使用图书馆网站:
- 39%的人表示不知道图书馆网站
 - 28%表示喜欢到图书馆来
 - 10%表示没有图书馆读者证
 - 10%表示其他网站有更好的信息

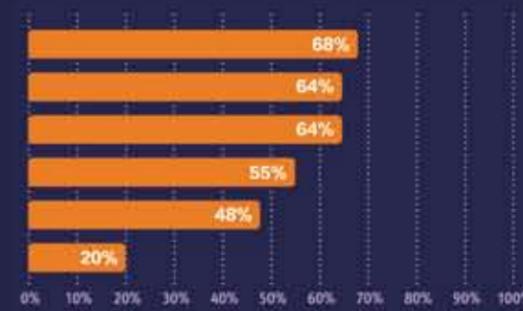
图书馆对比搜索引擎
图书馆:



搜索引擎:



2010年和2005年, 来自图书馆的信息和来自搜索引擎的可信度比较:



美国人如何选择信息源

- 适合的信息
- 可信的信息
- 免费的信息
- 易于使用的
- 便捷
- 推荐的信息源

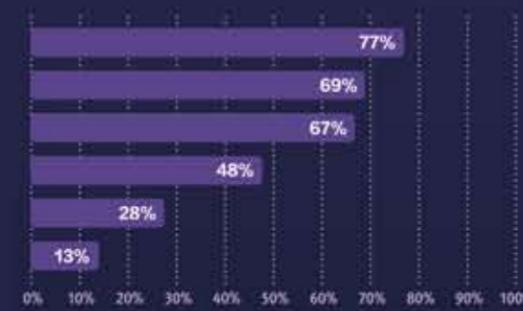
图书馆员的满意度在提升……



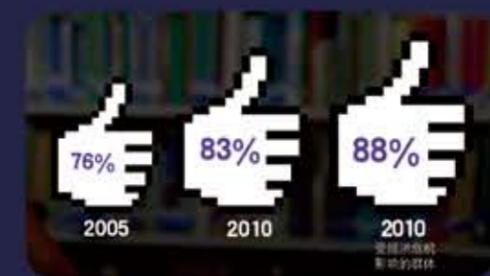
你如何知道信息源是可信的

- 信息消费者主要是依靠自己的判断
- 基于个体知识/常识
- 对照其他网站和信息源基于公司和组织的名气
- 可信来源的推荐
- 根据创始人
- 根据站点的外观

搜索引擎的满意度在下降……



图书馆员有更高的价值
在图书馆员协助下完成检索的读者, 完全承认或认同图书馆员具有增加信息价值的比例为:

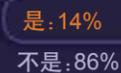


我们信任的信息源是谁或是什么

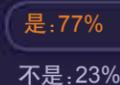
- 22% 搜索引擎
- 16% 某一领域的专家
- 13% 有类似信息的其他网站
- 10% 朋友
- 6% 图书馆的资料
- 3% 维基百科
- 1% 图书馆员

图书馆网站能够满足需要

你使用搜索引擎开始信息检索并以图书馆网站结束吗?



你使用图书馆网站吗?



你找到你所需要的信息吗?



你会再来图书馆网站吗?



你对图书馆或图书馆网站使用增加了吗?

