

## 群体

2005年的研究是我们第一次按照年龄段考察人们利用信息资源、技术和图书馆的差异。五年以后,我们希望更多地了解不同用户群体在使用、认知网络资源与图书馆的差异,随着技术的发展,有哪些不同、哪些活动和信念可以分享,在不同用户和网上活动之间的界限是变模糊了,还是更清晰了。

和2005年一样,青少年(14-17岁)、年轻人(18-24岁)和大学生能够很快适应新的技术。今天,青少年在专家咨询网站的使用上领先。年轻人和大学生是最活跃的社交网络和社交媒体的使用者。在过去三年,X一代(25-45岁)、婴儿潮一代(46-64岁)和老年人(65岁以上)在社交网站的使用方面正以三位数的速度增长,以缩小和年轻人的差距。

美国人不管在他们的哪个生活阶段,在严峻的经济形势下都更加依赖图书馆。这次经济衰退对X一代和婴儿潮一代的工作负面影响最大,他们最有可能减少娱乐、图书、CD、DVD和外出就餐的支出而增加对图书馆的利用。

不同年龄组、学生和非学生对网络资源的认知和利用有很大的不同,但是这个差距从2005年以后就在减小。他们对图书馆和图书馆员的信任和态度在各个年龄组惊人地相似,但是对图书馆的使用却大不同。

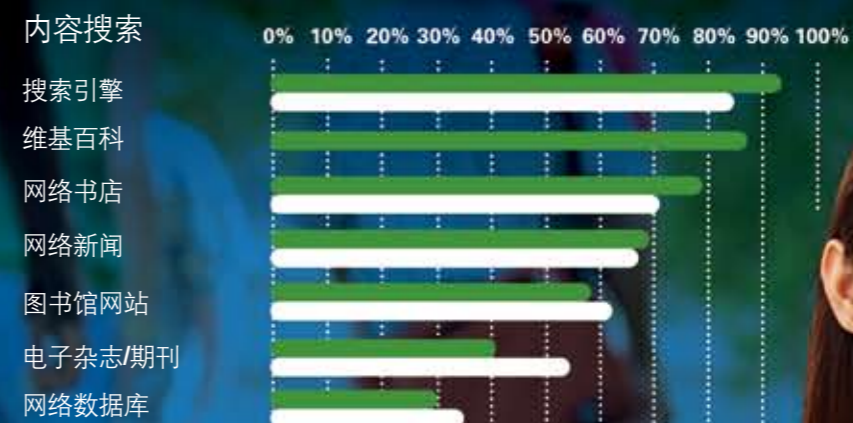
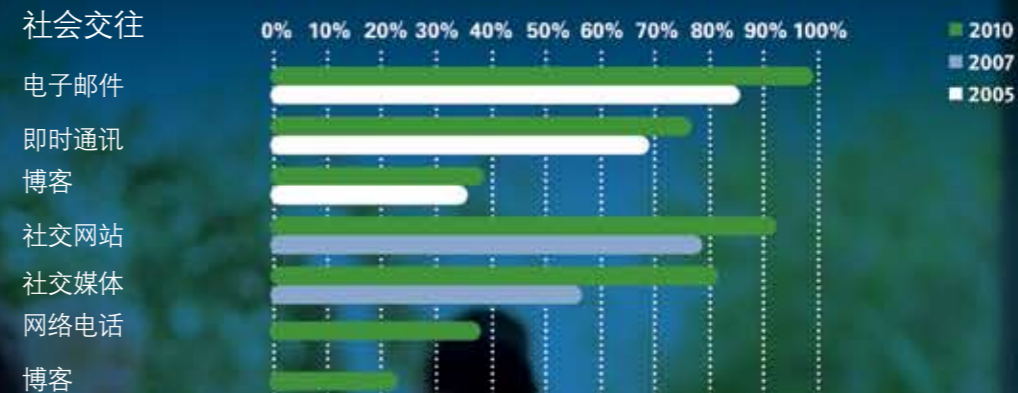
我们希望通过信息消费者自己的话来收集他们对图书馆的观点和建议,这些建议和调查样本的意见已经提供给了每个社区。青少年、年轻人、X一代和大学生建议图书馆增加和更新馆藏,而婴儿潮一代和老年人却建议图书馆延长开放时间。

图书馆对各个年龄层次的人都提供了有价值的服务。下面就是我们所研究的内容:

- 大学生
- 青少年
- X一代
- 婴儿潮一代
- 老年人
- 图书馆一代和互联网一代

## 使用电子 信息资源 电子邮件有其竞 争对手。92%的大 学生使用社交网站。

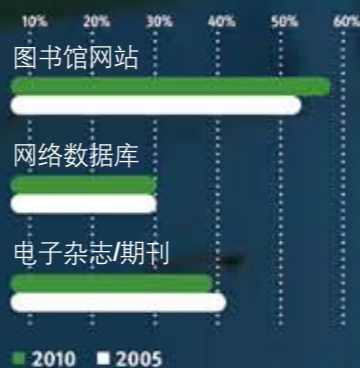
右图显示2010、2007和2005年大学生利用网络的情况。



### 18-24岁大学生

对电子资源的使用增长或者停滞不前

下图显示18-24岁大学生的使用情况





# 大学生

## 大学生继续适应新的网络服务

2005年以来大学生对网络信息资源的使用不断增长。和所有受访者相比，大学生对多数资源的利用保持了更高的水平。大学生更快地接受了新的资源，比如网络电话和Twitter。

电子邮件的使用已经达到饱和——99%的大学生使用电子邮件，大多数每天用。但电子邮件也有其竞争对手。社交网络和社交媒体被迅速接受，Facebook和YouTube这样的网站排在最常用的网络资源的榜首，在不到四年的时间里它们从几乎不存在到无所不在。多数（92%）大学生使用社交网站；81%使用社交媒体网站。三分之二的学生每天登陆社交网站。

在电子资源的使用上，搜索引擎仍然占统治地位（93%），紧随其后的是维基百科（88%）。使用搜索引擎和维基百科的主要不同在于：75%的学生每天使用搜索引擎，而每天使用维基百科的只有20%。

调查结果显示2005年以来对图书馆网站、电子期刊和数据库的利用在减少。这一下降主要是因为年龄在25-64岁的大学生利用率下降导致的。18-24岁的学生对图书馆网站的使用率在温和增长（53%到58%），而电子期刊的使用却在轻微下降（41%对



从图书馆获得的信息和搜索引擎比较（2005对比2010）



一位18岁的本科生说：“我才意识到图书馆有很有价值的信息。”

39%)，网络数据库的使用没有变化（30%）。使用图书馆网站的大学生人数从61%降到57%，然而他们的使用频率却在增加，每周至少使用一次的，从2005年的15%增加到现在的22%。

五年来，专家咨询网站（例如WikiAnswers）增长最快，达到136%，在使用频率上也大幅增长。2005年多数大学生视需要而使用这些网站；现在30%每个月至少搜索一次。大学生喜欢向专家求助，他们向图书馆员求助吗？我们的调查结果表明仅有一小部分使用在线图书馆员咨询服务——2010年的10%对2005年的8%。高校图书馆的在线参考咨询服务的使用从2004年到2008年增长仅超过了10%（NCES）。

## 便利快捷胜过可信度和准确性

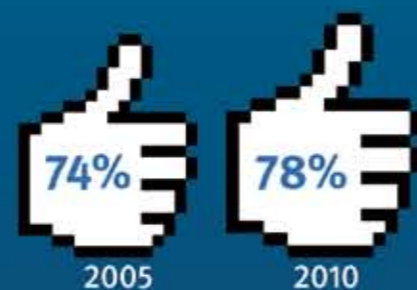
绝大多数大学生（83%）都使用搜索引擎来进行他们的信息检索，虽然这一比例比2005年的92%略低。在2005年的时候没有学生从图书馆网站开始信息检索。大学生认为搜索引擎在速度、便利、可靠性和易用性都超过图书馆，而图书馆比搜索引擎更可靠和准确。实质上2010年有更多的（43%）学生表示从图书馆得到的信息比从搜索引擎得到的更可靠，这一比例在2005年是31%。

我们第一次询问关于维基百科的可信度，大多数（65%）学生都认为维基百科没有图书馆可信，但仍有30%的学生认为

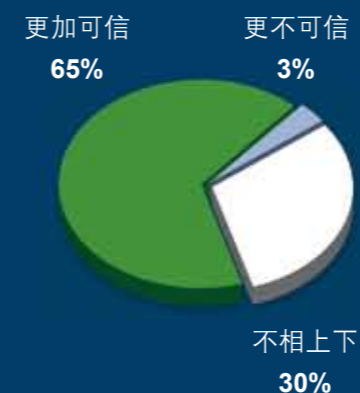
## 大学生从哪里开始信息搜索



图书馆员比2005年更有价值  
得到图书馆员帮助的大学生，认同图书馆员在其检索过程中提升了价值的：



从图书馆获得的信息和维基百科引擎比较：



## 图书馆：更可信

图书馆（网络或者实体）被认为是：



## 搜索引擎：更快速

搜索引擎被认为是：



两者是同样可靠的。

学生决定使用什么资源是基于信息的可信度，但前提是这些资源都是免费的并能满足他们的需要。少数人——接近一半的人表示他们更依赖于易用性和检索速度。多数学生（78%）基于自己的个人知识积累和常识来判断信息是否可靠；在2005年也是如此。如果大学生对信息内容有疑问，他们会参考其他网站或者资源。

可信度和准确性是决定使用何种信息源的关键因素。然而，研究显示速度、便利性、基于自身知识和常识的个人判断才是决定性因素，这些因素促使我们不断通过非图书馆资源完成了大多数搜索活动。88%的学生使用维基百科，93%使用搜索引擎来完成网络信息搜索，使用图书馆网站的仅超过一半（57%）。

### 在图书馆找到成功

图书馆可能不是大学生信息搜索的首选，但是对于大多数人来说是一个重要的参考资源，超过一半（65%）的学生使用图书馆的资料，24%会咨询图书馆员。这一比例和2005年的57%和29%基本相同。

大学生通过可信信息源来决定信息的可信度，其中使用图书馆资料的为11%，5%向馆员咨询，要比2005年的5%和2%更高。

有四分之三（78%）的大学生认为馆员能够给搜索过程提供

### 为什么大学生不使用图书馆网站？

23% 其他网站有更好的信息

21% 宁愿使用图书馆

17% 网站没有我需要的

12% 网站栏目太多

11% 无法找到我需要的

10% 不知道有图书馆网站

### 图书馆怎样为你增值？

“图书馆怎样为你增值？一位27岁的研究生说：“使用图书馆的免费资源能够更好地节约可支配的个人开支。”

“一位18岁的本科生说：“这是一个热点问题，我们生活在信息时代，所以图书馆的地位就在这里。”

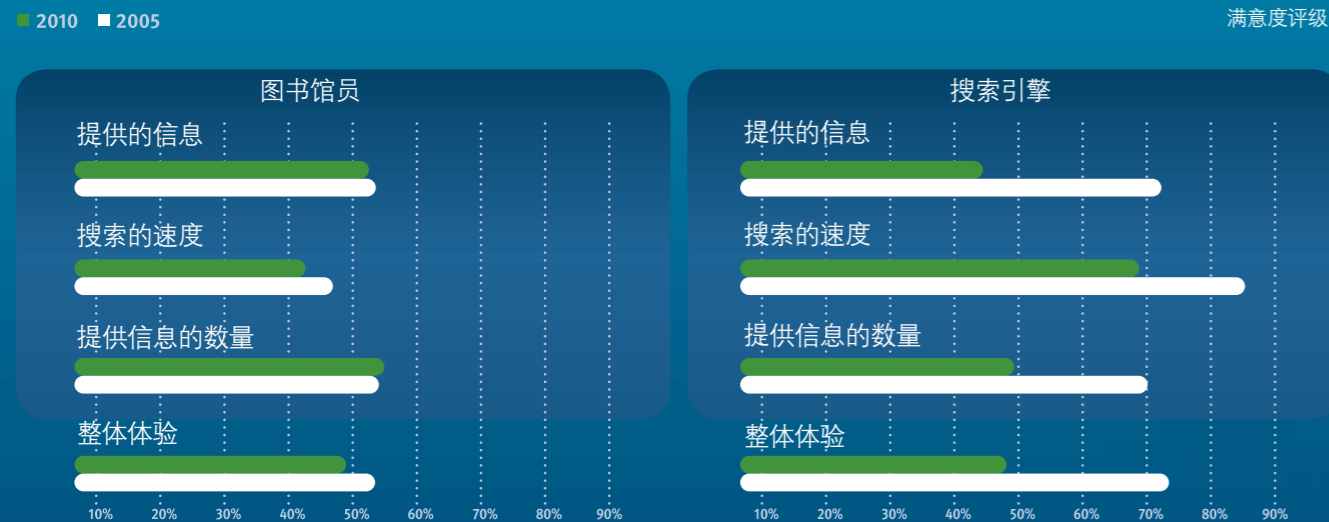
“一位受经济危机影响的25岁研究生说：“由于图书馆借书免费，资金紧张的时候太有价值了。免费的娱乐不会受到影响。”

增值，71%的学生在需要的时候能够获得图书馆馆员的帮助。和使用搜索引擎相比，大学生更满意图书馆的信息、服务和图书馆馆员的经验。这一比例和2005年的大致相同。

### 图书馆网站在被发现以后，能满足需要

多数学生检索信息是通过搜索引擎开始的，27%表示他们从搜索引擎开始，以图书馆网站为结束。使用图书馆网站的学生中80%使用网站的内容，99%都能成功登录。大约三分之一（34%）的学生说图书馆网站是他们唯一可用的网站；三分之二（65%）也使用其他资源。这些从搜索引擎开始，以图书馆网站为结束的学生，多数（69%）还会再使用图书馆网站，50%的学生会更多地使用图书馆或者图书馆网站。

### 搜索引擎满意度在显著下降



### 图书馆网站在被发现以后，能满足需要





使用图书馆网站的学生能够找到成功。然而，超过40%的学生表示没有使用过图书馆网站，这一比例和2005年相同，最主要的原因是缺乏使用的意识。仅有10%没有使用过的学生表示他们不知道有这个网站。缺乏使用的主要原因是认为其他网站有更好的信息(23%)。这个认知与2005年的结果保持一致。

### 对于大学生来说，图书馆的价值在增加

大学生评价图书馆，从数据和开放式问题的回答来看，图书馆获得了较高的赞誉。在经济下滑的时候图书馆的价值对很多人来说是显而易见的。有三分之一(32%)的学生表示经济衰退期图书馆的价值对他们个人来讲是增加了，这一比例比所有受访者要高。大学生认为图书馆对社会的价值也增加了。三

#### 对大学生而言，图书馆的重要角色

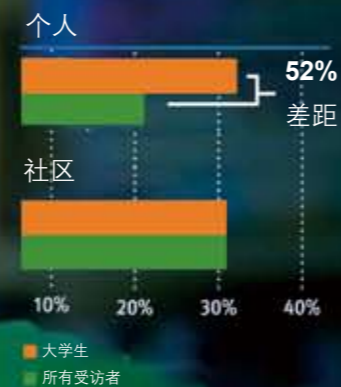
哪一项对我最重要?

35% 图书、影像资料 and 音乐  
32% 学习的地方

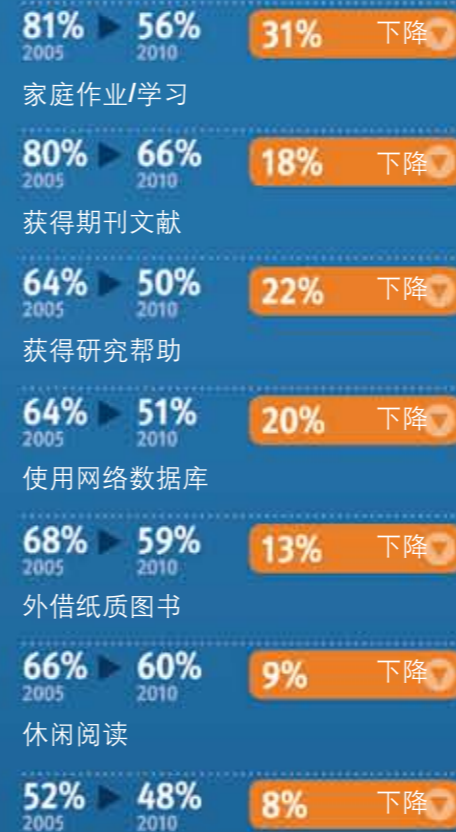
对我的社区而言，图书馆的重要角色

27% 图书、影像资料 and 音乐  
25% 提高文化素养

#### 认为图书馆价值增加的比例

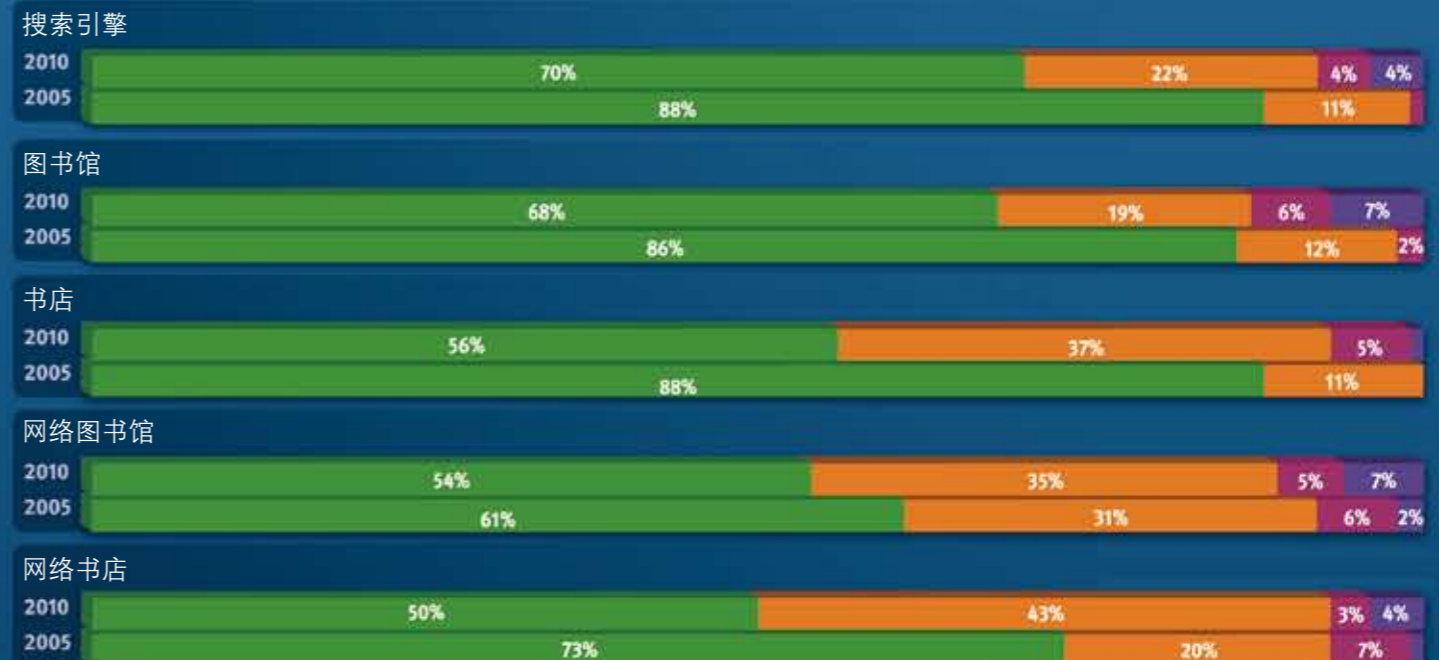


#### 图书馆活动下滑 (年度使用情况)



#### 对所有信息资源的喜爱程度在下降

非常喜欢或比较喜欢 无所谓 不大喜欢 完全不喜欢



分之一(31%)相信图书馆在经济衰退时期对社会更加重要，这一比例和所有受访者相同。

学生认为图书馆最重要的功能，排在第一的是“提供图书、影像资料 and 音乐”；排第二位的是“学习的场所”。这些评价也是图书馆最主要功能的写照。2010年度图书馆最重要的功能是：完成作业/学习的场所(66%)和外借纸质图书(60%)。2005年以来，图书馆所有资源的利用都在下滑的情况下，外借图书和休闲阅读仍然保持了相对的稳定。

### 学生对网络数据库印象淡漠

和非学生的态度一样，和2005年比起来，大学生对信息资源的印象更淡漠了。搜索引擎在2005年的受欢迎度排名中获得了88%的支持，在2010年降到70%。同样地，对图书馆和书店的喜爱也在下降，包括网络图书馆和网络书店。书店、网络书店和网络图书馆已经降到了中性评级。实体图书馆和搜索引擎一样从2005年以来下滑了18个百分点。



## 简介:

大学生

14% 受经济影响

68% 认为自己是读者

# 大学生使用和评价图书馆

将近四分之三的大学生都有借书卡。得到过图书馆员帮助的学生超过90%，他们都对图书馆员的服务感到满意，80%同意馆员在搜索过程中增加了价值。

**73%**  
有读者证

**64%**  
每年去公共图书馆

**71%**  
每年去大学图书馆

**57%**  
曾经使用过图书馆网站

**49%**  
在图书馆使用免费上网服务

**48%**  
在图书馆使用计算机

**78%**  
相信图书馆员对搜索有帮助

**90%**  
对图书馆员的服务感到满意

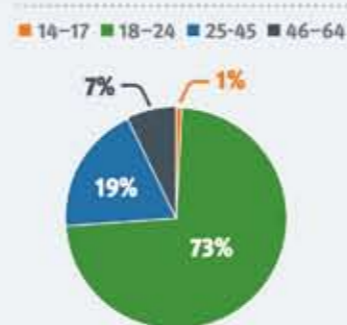
## 受访者组成

大学生占全部美国受访者的**19%**，其中将近三分之一认为公共图书馆是他们最常用的图书馆之一。

### 最常用的图书馆



### 年龄



### 学生组成



## 大学生

43%认为从图书馆得到的信息比从搜索引擎上获得的可信，比所有受访者的**26%**的比例要高很多是最有可能使用图书馆网站的群体（**57%**），每周至少使用一次的比例从2005年的**15%**上升到**22%**是最有可能使用社交网站的群体（**92%**）  
83%从使用搜索引擎开始他们的网络信息搜索  
88%使用维基百科

## 大学生使用

**99%** 电子邮件  
**93%** 搜索引擎  
**88%** 维基百科

**81%**  
社交媒体

**92%**  
社交网站

**13%**  
使用移动设备搜索

**52%**  
咨询专家网站



# 大学生对图书馆的建议

大学生希望图书馆增加馆藏和延长开放时间

29%

增加或者更新服务

17% 增加/更新馆藏

9% 增加/更新计算机

2% 增加课程

1% 使用网络服务

“一位20岁的本科生说：  
“改善休闲阅读馆藏，  
大学图书馆能很好地满足研究需要，但在休闲阅读方面做得不够。”

“一位受经济危机影响的23岁本科生说：“能够有更多种类的书。”

“一位19岁的本科生说：“更多的计算机。”

21%

加强读者服务

10% 延长开放时间

6% 重新制定规则

3% 增加工作人员，尤其是有知识服务能力的馆员

2% 多做宣传

“一位21岁的本科生说：  
“让人们能够更方便地利用资源，包括分享知识的馆员。”

“一位56岁的研究生说：“延长开放时间。”

“一位20岁的本科生说：“减少收费。”

21%

改善设施和环境

10% 翻新/扩大设施

7% 找书更容易

4% 学习区域/会议室/座位/咖啡

“一位20岁的本科生说：  
“更好地组织图书和更新计算机。”

“一位18岁的本科生说：“更酷。”

“一位23岁的研究生说：“更多的学习室。”

21%

我对图书馆很满意

“一位20岁的本科生说：“很棒的工作。”

“一位21岁的本科生说：“太棒了。”

