

# 我國資訊仲介服務業之研究

## A Study of the Information Brokers in Taiwan Area

陳曉理

*Hsiao-li Chen*

國立政治大學社會科學資料中心

Social Sciences Materials Center

National Chengchi University

### 【摘要 Abstract】

隨著社會不斷的進步，人類對資訊的需求愈來愈迫切，資訊藉由科技的發展亦不斷的暴漲，面對這些龐大繁雜的資訊，要能有效的精選與掌握也愈發困難。尤其在繁忙的工商企業中，資訊代表了一種情報，一種利器，有足夠的資訊才能在競爭激烈的工商社會中捷足先登，做正確的判斷及具前瞻性的考慮。然而許多人士一方面苦無時間至資料單位查尋資料，另一方面亦不知如何有效、快速且正確的進行查尋，對於資料的訊息難以掌握，面對這些問題，資訊仲介服務業（Information Broker）於是興起，它專門出售資訊服務，幫助工商界人士、政府機構官員及社會人士，依據個別不同的需求，即時提供最適用的資訊，是一收費性的營利公司。本文即在探討國內外資訊仲介服務業之意義與發展，研究資訊仲介服務業在資訊工業社會中所扮演的角色，其服務、技術、計價、以及與圖書館服務的關係。

With the escalation of social progress, there have been more urgent requirements for updating information by people of all walks of life all over the world and information explosion has thus been prevalent as a result of the development of science and technology. In face of such numerous and complicated information, it has become more difficult to effectively select and hold the related data. Therefore, the information broker business has sprung up exclusively for rendering information service with profitable service charges to business people and industrial enterprises, government officials and people of all walks of life on the basis of their own requirements and most prompt and proper information.

The paper aims to point out the significance and development of the information broker business at home and abroad and study the role played by the information brokers in information society, its service, technology, charge rates and relationship with the library service.

**關鍵詞** Keyword

資訊仲介服務 圖書館資訊服務

Information brokers, Library information service



## 壹、前言

隨著社會不斷的進步，人類對資訊的需求愈來愈迫切，資訊藉由科技的發展亦不斷的暴漲，在John Naisbitt的大趨勢（Megatrends）中曾提到，資訊量的產生可由每日完成六千筆至七千篇科技論文，及資訊總量每五年即可增加一倍的速度而得知①。

面對這些龐大繁雜的資訊，要能有效的精選與掌握也愈發困難。尤其在繁忙的工商企業中，資訊代表了一種情報，一種利器，已是不爭的事實，有足夠的資訊才能在競爭激烈的工商社會中捷足先登，有足夠的資訊，才可以做正確的判斷及具前瞻性的考慮②。然而企業人士一方面苦無時間至圖書館、資料單位查尋資料，另一方面亦不知如何有效、快速且正確的進行查尋，尤其中小型企業公司並無人力和經費成立自己的圖書資料單位，對於資料的訊息更是難以掌握，面對這許多的問題，資訊仲介服務業（Information Broker）於是興起，它通常是由商業機構或個人組成，專門出售資訊服務，幫助工商界人士、政府機構官員及社會人士，依據個別不同的需求，即時提供最適用的資訊，是一收費性的營利公司③。

在國外，許多學者以一九四〇年代法國成立的Sil Vous Plait公司為資訊仲介服務的起始，發展至今已具相當的規模，而提供這些收費性資訊服務（Fee-based Information Service）的名目繁多，如資訊顧問服務（Information Consultant）、資訊仲介服務（Information Broker）、自由圖書館員（Free-lance Librarian）或資訊專家（Information Specialist）之服務等皆屬之。這些稱呼實際而言各有其不同的意義與內涵，但由於此種行業是一新興的服務業，其真實的定義尚不十分明確，且業者亦以各種稱謂自居

，造成這些名稱在意義上十分混淆且均可互用④，但文獻上則用「Information Broker」（資訊仲介服務業）之稱呼較多。

近來年我國對外的經貿發展隨著國際化、自由化的腳步加快，加上各種資訊媒體的開放，如解除報禁、開放電傳視訊、發展無線電通訊等，對於資訊的產生及需求量不斷的提高⑤，國內市場上也陸續出現許多以提供資訊為主的商情中心、資料庫代理商等公司，這些新行號已漸漸形成國內資訊仲介服務業，且有蓬勃發展之趨勢⑥。但是國內因「資訊」二字的使用常與「電腦」混用，使得對資訊仲介服務業的名稱及定位更為複雜。對於這些提供工商及科技資訊、索引資料服務的供應者，在圖書館界稱之為「資訊仲介人」或「資訊仲介服務業」，又可稱為「資訊供應服務業」，一般市場中尚有「商情中心」、「情報中心」、「剪報中心」等稱呼，且與「市場徵信業」及「顧問服務業」之工作有相當大的重複性。

然而這些與圖書館同樣具有蒐集資訊、組織資料及提供服務等功能的營利性商業公司，其蒐集之技術、組織的方法、查詢的技巧及人員的顧用等，是否與圖書館相似？其資訊的來源，提供的服務是否與圖書館資訊服務有所衝突與影響？這些問題，在國內卻鮮少被圖書館界人士所重視，因此本文除將介紹國外的發展情形外，並選擇於國內較具規模之業者進行研究，對其經營方式與內容做初步的探討，同時亦對其提供的服務及與圖書館的關係做進一步的比較。

## 貳、資訊仲介服務業產生的背景與發展現況

### 一、產生的背景

資訊仲介服務業在一九七〇年代後迅速蓬勃發展，實有其時代背景及相當的資訊需求，根據

文獻可歸納其原因有四：

#### (一)資訊時代的來臨

工業時代中隨著報刊、電話、電報、電唱機發明，資訊的傳播愈來愈易於大眾使用，但資訊的傳輸管道較為資訊的本身更為昂貴，隨著電腦的發明，資訊可以大量的儲存、處理與轉換，再加上可利用的資料庫數量不斷的暴漲，使得查尋檢索資料時需耗費相當的時間與人力，甚至需用90%的時間在找尋資料上，而只需10%的時間使用資訊，若能將找尋資料的時間降為20%、8%、其至於1%，即能提高研究者效率，且一個不常使用資訊檢索的初學者所花費的資訊檢索時間可能是一資訊專家的數倍，因此資訊仲介的服務有其發展的空間<sup>⑦</sup>。

驚人的資訊成長量造就了資訊仲介服務業的市場，二、三十年前可以毫不費力的由少數幾種期刊中獲得大部分的专业知識，而今卻變得非常困難，一個專業人士或一公司若沒有專業的檢索輔助工具（如索引、摘要等）要能夠保持原有檢索步調則實相當不易<sup>⑧</sup>。雖然隨著電腦的發展，市場上出現非常多的資料庫種類可供快速檢索查詢，但由於各資料庫間之不同特性與使用方式，且各有其範圍與限制，使得欲檢索某主題之所有資料仍需花費相當時間與耐力<sup>⑨</sup>。

#### (二)資訊需求的增加

在繁忙的工商企業界中，對於資訊的仰賴是與日劇增的，而對變化快速的企業界來說，掌握正確、快速的資訊更是企業成功基石。然而資訊由於線上資料庫及通訊網路的發達愈來愈具時效性，也愈來愈複雜，要選擇、運用適當的資料庫及資料則愈是不易。許多規模較小的企業公司，無法成立自己的圖書館，有的公司成立了圖書館後，亦急需圖書館專業知識的人員來協助處理，甚至於有些專業人士不但需要資料，更希望有人能及時將蒐集來的大量資料加以分析、摘要，以

供隨時運用，對於這些傳統圖書館較無法提供的需求，資訊仲介服務於是產生。

#### (三)圖書館的服務過於受限

圖書館面對資訊時代的重大衝擊，因受各種的限制並未能有相對快速的改變，不論是預算的刪減或技術設備的更新不受肯定，使其常常無法適時的提供讀者需要的資訊<sup>⑩</sup>，而一些圖書館卻深守著「免費服務」的觀念，認為其理所當然是為全民且免費的服務，將其視為圖書館服務的最高原則，而使得現有圖書館仍常因人力經費等資源限制，而無法提供如翻譯服務、編輯、分析等服務。資訊仲介服務業針對圖書館的限制與不足，提供快速收集資訊、出售資訊、分析資訊等服務，以填補此方面資訊之需求，給圖書館相當的刺激與震撼<sup>⑪</sup>。

#### (四)資訊仲介業有其特色

資訊仲介服務業與圖書館之工作有顯著的不同，其作業主要目的不在於有系統的蒐集、採購、組織與保存各種資訊，而是以能滿足使用者當時的資訊需求為其蒐集資訊的原則，並以最低的成本，達到最高的效益。其資訊查尋的技術及提供的服務雖與圖書館頗為類似，但其精神更似企業公司之經營，在市場上確實有其存在之空間與價值<sup>⑫</sup>。

## 二、發展源流與現況

資訊仲介服務業的起源眾說紛紛，大抵而言，資訊時代電腦的發展及資訊需求量的激增，助長了資訊仲介服務業的產生與蓬勃發展。大多數的學者認為一九四八年成立於法國巴黎的Sil Vous Plait (SVP) (英文為If You Please之意)，提供專門的收費性資訊服務 (Fee-based Information Service) 是資訊仲介服務業的先驅，其是由各公司、機構每月固定繳費若干，可於任何時間、任何主題的電話諮詢<sup>⑬</sup>，SVP公司發展相當迅速，如日本、英國、義大利、美國、澳

洲等成立子公司，成爲一跨國企業。

美國最早的發展可溯及一九〇〇年左右Dun & Bradstreet開始其信用報表服務，然而只限於製作報表，功能有限<sup>⑭</sup>，較具雛形的發展爲一九四七年John Crerar Library在芝加哥成立的Research Information Service (RIS)，目的在提供工商企業界一些圖書館資源，由地方上各工商公司共同提供的資金開始，作免費資訊服務<sup>⑮</sup>；一九六〇年左右繼法國SVP成立之後將其引進美國，成立Information Clearinghouse公司，其服務稱爲Findl SVP，至一九七七年已成爲美國最大的資訊仲介服務公司<sup>⑯</sup>。

隨著利用電腦之便，資訊仲介服務業不斷的擴大服務的項目，一九八〇年代美國資訊仲介服務業衍然已成爲一種新興的行業，開始有自己同業的協會、組織，如一九八七年成立的Association of Independent Information Professionals (AIIP)即是資訊仲介業者可參與之協會，Association of College and Research Libraries中亦有收費性資訊服務之討論部門(FISCAL)。此外，美國圖書館協會(ALA)、專門圖書館協會(Special Libraries Association)中均有相關討論部門。同時也有屬於資訊仲介者的名錄及期刊發行，經常舉辦同業之研討會，以交換經驗<sup>⑰</sup>。

一九八〇年代資訊仲介業與圖書館的關係也日趨密切，一九八一年資訊仲介服務公司與公共圖書館間有了第一張合約關係，由伊利諾州一公共圖書館支付Information on Demand公司經費，以輔助解答參考問題，這個交易使得資訊仲介服務業達到一個新境界，同時亦促使一些公共圖書館及大學圖書館發展收費性資訊服務，並已有良好的成效。

至一九九〇年代逐漸有許多資訊仲介人開始注意資訊仲介服務業之開業人員於個人的經驗、

背景、理念有極大的差異，因此提倡應有共同遵守的道德規範以明定其所應負的責任，以維持整體資訊仲介服務業之服務標準與品質，因此有了Code of Ethical Business Practice條文之制定<sup>⑱</sup>。同時亦有人提出資訊仲介者的應有一資格檢定、執照核定、專業認定之辦法，然而由於執行上尚有相當之困難，至一九九一年仍未有一明確執行之作業程序<sup>⑲</sup>。

### 三、我國資訊仲介之發展

國內由於整體社會、經濟不斷的進步，許多提供資訊的機構也在近年來逐漸成立。這些公司的服務對象亦集中在工商企業界方面，因其對資訊之需求最爲強烈，且時效要求亦最高，成立的主要原因可分爲<sup>⑳</sup>：

#### (一)國際化、自由化的腳步加快

兩岸經貿關係逐漸明朗，國內金融市場的漸次開放，跨國企業的發展趨勢等，面對這些新挑戰與機會，企業界需新的資訊做爲決策之參考。

#### (二)國際間保護主義的盛行

不論歐洲、美國都因保護主義或貿易逆差問題逐漸關起大門，而這種種的法令、政策與辦法、評估等資料的蒐集是刻不容緩的。

#### (三)各種媒體的開放

報禁的解除、電傳視訊、無線電線通訊等工具的出現，加速了發展的腳步。

由於國內資訊仲介服務發展較晚，一般人對資料較不重視，對於這些提供資訊服務者，尙未有一共同而明確的稱呼，以下爲國內已在文獻中使用之名詞：

#### (一)資訊經紀人

胡歐蘭教授曾對Information Broker作一簡單的介紹，指出其多爲商業服務機構，在資訊工業時代中扮演著資料或資料庫的出版與經銷商的角色<sup>㉑</sup>。李德竹教授則將Information Broker of Service譯爲「資訊服務經紀人」<sup>㉒</sup>。

### (二) 商情服務業

張淳淳教授將國內陸續出現的一些商情中心，工商顧問公司、市場調查機構等稱之為商情服務業，主要是針對工商界之需求，銷售各種不同類型的商情資訊，他們將商情當作一種「商品」，從設計、試製、生產、銷售到維護，每一步驟都受到相當的重視<sup>②</sup>。

### (三) 資訊供應服務業

在中華民國行業分類標準中，提供資訊經紀工作之行業分散在各服務業中，如顧問服務業、管理顧問業、市場徵信業及資訊服務業等，其中以資訊服務業下的資訊供應服務業最為相關，其解釋為「凡從事提供各類工商、科技等資訊服務之行業均屬之，包括工商資料供應，科技資料供應、索引及微縮訊息儲存及提供等。」但其必須有電腦資料處理設備，利用電腦來做的處理<sup>③</sup>。

### (四) 情報產業

李宏麟將市場上這些民營情報公司總稱為「情報產業」，區分為取得國外資料庫之代理商者、成為資料庫會員再吸收自己的會員者、資訊買空賣空之仲介方式及專門的剪報公司等四種<sup>④</sup>。

除以上四項之外，在我國文獻中尚有許多稱呼被使用，如商情服務業、情報服務業、資訊管理服務業等，這些稱呼有的偏重在電腦科技處理，有的完全只為工商服務，似乎都無法全部涵蓋資訊仲介完整的意義。此外國內目前亦有許多專門圖書館推出收費性的資訊仲介服務，對象大都針對其專門行業之公司行號，以會員或按件計酬的方式提供服務，成為傳統圖書館服務外不可忽視的資訊服務潮流。

民國八十三年財團法人資訊工業策進會推廣中心成立「中華民國資料庫專業檢索人員組織」，其任務除了培訓專業檢索人員各項業務、技巧及推動資料庫之應用外，其中一項更為「促成資訊仲介產業在國內之成形及相關法令之研究」<sup>⑤</sup>

，足見其已開始重視資訊仲介服務的發展。

## 參、國外資訊仲介服務業之經營及其提供之服務

### 一、資訊服務業的種類

資訊仲介服務業的種類可以依不同的角度加以分類，大抵而言可按其經營的型態，將其分為二大類<sup>⑥</sup>：

#### (一) 附屬於某機構團體內 (in-house)

指在機構團體之內從事資訊仲介服務之工作，此種型態較獨立經營的資訊仲介公司風險為小，其又可分為二種：

##### 1. 為機構中一個部門

一般均隸屬於某個機構（如：公私立圖書館或公司）之下，提供對外的收費性資訊服務，通常資訊仲介服務非該機構的主要業務項目，而是整體業務中的一小部分，常為圖書資訊部門對外界的讀者開放之資訊仲介服務。有時此部門的經費、人力資源均獨立自給自足。

##### 2. 是整體機構運作的主要業務之一

指資訊仲介服務是該機構的主要業務，如某電腦公司連結了硬體與軟體，提供數種資訊相關的產品、資訊顧問服務、索引摘要服務、文件傳遞及編製手冊等資訊仲介服務。

#### (二) 獨立經營的資訊仲介者 (entrepreneurs)

指由個人或數人組織經營的公司，主要業務即是提供一種或數種資訊仲介服務，一九八七年時美加地區約有500到1000家此型的資訊仲介服務公司，雖然各公司都認為其服務不同於別的公司，但大體而言，其提供服務的項目包括：線上資訊檢索、文件蒐集、檔案組織整理、出版圖書、手冊、通訊、提供索引、摘要服務、開設指導的課程、提供剪報服務、SDI、Current Awareness Service等。有的還提供對圖書館的服務，從貼條碼到編目、空間配置及資料轉換等。



## 二、提供的服務

資訊仲介服務業完全以顧客為導向，以提供資源資料為主，其服務項目與圖書館參考服務有許多類似之處，大體而言可分為「資料的蒐集」與「資料的處理」二大部分，服務項目與深廣程度是由業者與顧客之間互相訂定的。Barbara Whyte Felicetti以業者身份表示，資訊仲介者開始時有時沒有特定的服務主題，而最後卻常以其顧客群較多的主題為其專業範圍，資訊仲介者主要的責任不僅提供檢索而已，會儘量將顧客與其所需最好的資訊相互連接<sup>②</sup>。綜合文獻中所述，大致可分為以下六項服務：

(一)書目性資料的查詢與文件提供：書目、索引、文獻之蒐尋、線上檢索、SDI等。

(二)所得資訊後之處理：摘要處理、資料分析、翻譯服務、報表製作、編輯成冊整理與包裝。

(三)參考問題的解答：事項的探查、收集未發表資料、顧問服務、政府各項施政法規之查尋、市場研究、背景資料的提供。

(四)圖書資訊的服務：指對某一機構內，整理館藏、編目作業、資源評估、資料的採購、活頁資料更新、記錄維護、兼職及代理館員。

(五)其它活動的設計：如研討會、演講、人員訓練之資料處理。

(六)本身的產品：製作資料庫提供顧客檢索、出版書目、通訊、名錄、指南、手冊等及發展電腦軟體等。

## 三、顧客的來源

工商社會中，個人及企業公司對資訊需求愈來愈重，而資訊來源有許多不同的管道，為何顧客願意付費給資訊仲介服務公司以得到服務，其原因有<sup>③</sup>：

(一)缺乏資訊來源：許多公司沒有人力、經費無法成立自己的圖書館，又沒有時間去圖書館查尋資訊，且對蒐集資訊的管道並不專精，委託專

業資訊的仲介者蒐集較為適當。

(二)希望外界中立的建議：公司內部有時需要一些忠告與建議，資訊服務仲介業是組織外的單位，可有中立且不受組織政策影響的客觀判斷。

(三)支援短期計畫的額外人員：公司內部若需一短期的計畫工作，但不想多聘請專業的人員時，可以找資訊仲介服務業。其為組織以外的人員，非常適合擔任臨時及急需的人員，有時比顧用一位專業人員更具彈性。

(四)提供限時快速的資料：公司內倘若急需決策參考用之資料，資訊仲介服務業者則是最佳的蒐集資料人員，使組織在不增加內部人員的情況下，儘速完成資訊蒐集的工作。

(五)專業資訊技術：有時顧客的需求是一項需專業資訊技術方能完成的工作，如建立公司的分類表、索引典等，或須線上檢索以獲取資料等，最好由資訊專業人員擔任。

(六)成本效益：組織及研究者有絕對的權力依照有限的人力財力，決定是否聘請仲介人員及服務項目。

雖然資訊的需求愈來愈迫切，但仍有些公司不認為資訊仲介服務者能幫其找到資料，有時也怕仲介者會將公司內部的計畫或機密洩漏給外界得知，因此常常裹足不前，使得業者在顧客開發上尤顯困難。根據某位業者表示，資訊仲介服務業在第一年內須花費50%到75%的時間於開發新顧客上。因此資訊仲介服務業對尋找顧客之道非常積極，一般而言，開發新顧客的方法較常使用的有下列數種<sup>④</sup>：

(一)口耳相傳：藉由親戚朋友或其他顧客的介紹，而達到招攬新顧客的目的。

(二)廣告：可透過單張廣告或在報紙期刊上的廣告進行宣傳。

(三)參加各類之專業組織：業者藉由加入專業的組織一方面可了解該專業的趨勢，另一方面也

可拓展顧客。

(四)展示：若有固定地點可公開陳列其服務及產品以吸引讀者。

(五)郵遞：以直接郵遞廣告給可能的顧客向其宣傳，是相當普遍的方法。

(六)拜訪：業者可至有關的單位或機構直接的拜訪專業的人士，以延攬顧客。

(七)列入相關目錄：將自己能收錄在專業性或專門圖書館的名錄中，增加被顧客發現之機會。

(八)由其他收費性資訊服務或資訊仲介公司轉介：由不同專業的公司進行此轉介服務，可使顧客獲得更快速且專業的服務。

然而由於近年來資訊技術的發展迅速，一般公司行號可經由網路，自行快速的查尋相關資料，同時有更多的資訊相關行業興起，如資料庫服務業、專業顧問等，帶給資訊仲介服務業相當的威脅。且美國有許多公共、大學、專門圖書館亦開始提供資訊仲介服務，幫助社區內讀者、公司、機構查詢資料，因圖書館的資源豐富、人力較多，有些資訊仲介者認為這種競爭相當不公平，對此亦感到沉重的壓力。

#### 四、資訊的查尋管道

為了給顧客最完整快速的服務，資訊仲介服務者最重要的即是其資料的來源與品質，資訊仲介業者的資訊來源大致可分為幾種<sup>②</sup>：

(一)有合約的專家：有些資訊仲介業者與許多學科的專家訂立合約，若有急需可透過電話、傳真詢問有關的解答。

(二)公司的館藏資源：通常資訊仲介業者與圖書館不同，其內部館藏規模都較小，只有極少數的核心期刊、目錄及資料庫文件等，有的甚至沒有館藏，所有的資訊皆靠外界資源而得。

(三)至圖書館查詢：資訊仲介服務業者若在公司內部無法得到之資料，則其會到圖書館做相關的查詢，因其通常具備一般圖書館查尋的技能，

因此在圖書館內能充份利用圖書館資源得到所需之資料。

(四)線上資料庫檢索：資訊仲介服務業利用內部開發或外界的資料庫進行資訊檢索是非常普遍的方式，許多業者因業務需要而製作的資料庫深具時效性及利用的價值。線上資料庫的發展對於資訊仲介服務業有相當的影響，尤其是網路資源的普遍性影響更鉅，幾乎改變資訊仲介服務的範圍<sup>③</sup>，有的業者只具備一部個人電腦及數據機 (Modem) 即可掌握相當正確與完備的資料庫資源，並能提供顧客快速滿意的服務。線上工業已給家庭式企業開啓了一個新的局面，資料庫供應者藉由資訊仲介者達到資訊的傳播，而資訊仲介者依賴線上資料庫發揮最大服務功能，二者可說是息息相關，日後亦會朝此方向不斷的發展<sup>④</sup>。

#### 五、收費的標準

通常資訊仲介服務業的收費相當重要，關係著該公司或部門的收支情況與運作情形，通常資訊仲介服務計價的標準有幾種<sup>⑤</sup>：

(一)以每個計畫計算 (by project)。

(二)以小時計算 (hourly rate)。

(三)以小時及分計算 (hourly rate plus minute fee)。

(四)以服務的類型計算 (type of service)。

(五)視每項服務而決定。

顧客付款方式則可有按每月固定自帳號中提撥、每年繳納年會費、或按每次服務付費等不同的方式。由於資訊服務不像其他有形產品服務，資訊無形的特色使得資訊仲介服務業所提供的資訊是否正確完整，以及資訊是否對其顧客真正有所益處，均無一衡量的標準，難以估算其價值，且資料的收集與整理往往需花費相當的時間與精力，因此較常會出現顧客拒絕付款之情形。

#### 六、圖書館內之資訊仲介服務

目前許多圖書館行政人員已經逐漸瞭解這種

即時的資訊服務對工商企業的重要，然而圖書館內尚存在一些限制，如缺乏有關訂定合約、價格、廣告等企業管理方面之訓練等，使圖書館內發展資訊仲介服務仍有其困難性。在館內發展資訊仲介服務之限制主要有⑤：

(一)一般圖書館內利用指導、教育的功能已佔了大部分館員的時間，限於人力問題，參考館員無力擴展此一業務。

(二)圖書館目前大多數的讀者服務仍處於被動式的面對讀者之需要。

(三)圖書館內的經費經常遭受刪減或凍結。

不過，仍有些公共、大學圖書館已開始提供收費性資訊服務，公共圖書館如Houston Public Library提供的「Business Information Service」，Minneapolis Public Library提供的「INFORM」⑥；大學中的收費性資訊服務則有Ohio University提供「O.U.INFO」服務，University of Michigan「MITS：Michigan Information Transfer Source」服務，Bowling Green State University的「InfoLink」服務等，他們針對其社區中的工商業公司、政府機關、專業人士、其他機構等提供線上檢索、文件傳遞、研究、索引摘要、館際合作等資訊服務，而收費則採按小時計酬或以會員會費方式⑦。大學圖書館若提供收費性資訊服務，對社區中的公司將有很大的助益，對圖書館而言一方面增進對社區的關係，與社區資訊需求結合，一方面增加圖書館收入，有正面的意義⑧。

## 肆、資訊仲介服務業與圖書館資訊服務的比較

由於資訊技術的發達及資訊量的增長，一九九〇年代的圖書館及資訊中心將逐漸成為單位中重要的政策中心、計畫中心之一，其所提供資訊的優劣足以成為衡量圖書館價值的標準，因此現

今館員必須熟悉各種資料庫、網路、CD-ROM、電子出版品等各種產品，亦須花費相當時間教導讀者，圖書館員將扮演資訊專家、網路管理者、電腦技工、市場顧問等更多角色。而資訊仲介者亦同時提供類似圖書館的資訊服務，且其提供之資訊範圍不會以公司內或圖書館內之館藏為限⑨。因此資訊仲介服務業興起後，許多圖書館界人士都認為它或多或少都將帶給圖書館一些衝突與刺激。因此，許多文獻開始探討圖書館與資訊仲介業者間的關係，究竟是合作或對立、互補或競爭？下列各項說明圖書館與資訊仲介服務業之間的互動關係與影響：

### 一、角色的問題

圖書館員與資訊仲介人二者之工作有相同的目的，即成為過多文獻與需求者所需資訊間的有效仲介者，有學者認為二者間應是相輔相成的，資訊仲介者不但是資訊的供應者，更可回饋相關資訊於圖書館，幫助圖書館檢索及文獻傳遞之效率，因此資訊仲介者與圖書館資訊服務二者應是夥伴，是現今資訊鏈中不可或缺的構成要素之一⑩。

然而圖書館在社會上的功能，除了提供資訊之外，還有文化、教育、休閒等功能，它為廣大民眾提供免費而廣泛的資源是資訊仲介服務業不可能取代的。一般而言圖書館服務的對象較多，無法逐一滿足每一位讀者之資訊需求，而資訊仲介業者所服務的對象少，且須不斷開發其新顧客，由其提供即時適切的資訊服務以填補資訊市場上確實存在的需求與縫隙（gap），並無不可，此二者在社會上仍有其不同的角色。

Maxwell及Reinheimer二者以資訊仲介者的角度認為資訊仲介業與圖書館在工作、責任、提供的服務上均有不同。在資訊暴漲的時代中，圖書館要扮演唯一的資訊供應者實已不可能，作者以文件傳遞及支援研究二種服務為例說明資訊仲



介服務存在之理由，不論是由資訊仲介服務業或圖書館提供，都可紓解日漸繁重的圖書館內參考工作，同時亦是提供使用者找尋資料時另一個可以選擇的管道。事實上，目前已有資訊仲介服務業與圖書館間互相轉介讀者，二者之間亦可成爲一種互補的關係，各有其顧客而互不衝突，甚應可達到合作之境界<sup>④</sup>。

## 二、資訊付費的問題

許多人認爲圖書館與資訊服務仲介業最大的爭議即在於付費問題，圖書館所提供的資訊大多爲免費的，而資訊仲介者卻常在圖書館中查到資料後轉售給顧客，既然資訊是免費的，那資訊仲介人是否應該對顧客收費呢？而資訊仲介業者則表示其收費在於「服務」本身，包括查詢的時間、服務、過程等，而非「資訊」本身，因此並沒衝突。其實現代社會中資訊的產生、儲存、更新、檢索都必須靠相當大的經費維持，資訊不但不是免費的，且應是相當昂貴的<sup>⑤</sup>。

對於資訊仲介人利用圖書館的資源後加以出售是否有不當之處，根據Patricia Brauch對館員所作的調查發現，有的館員認爲圖書館的本質本來就是提供資訊的，尤其是公共圖書館是由政府稅收所支持的，而資訊仲介人亦有繳稅，當然可以利用圖書館的資源，不應加以限制身份。但若資訊仲介人要求參考館員幫其查詢資料，佔用太多參考館員的時間以獲取資料，則嫌不妥。有的業者則認爲在合理範圍內若館方要求業者付費用給圖書館，亦是合理而能接受的方式<sup>⑥</sup>。

## 三、資訊仲介與參考工作之比較

資訊仲介與參考工作極爲類似，均依據使用者的需求提供服務，協助讀者（顧客）查詢資料，二者人員最好都具備學科背景，瞭解各種工具書、及富有良好的溝通技巧，目前許多資訊仲介人都具備圖書館的碩士學位，許多更是由圖書館參考人員轉業而來，二者之工作比較如下<sup>⑦</sup>：

### (一)工作性質

二者間最大的不同點在於工作之彈性，圖書館員可依實際的狀況調整其服務的項目與程度、線上檢索之時間。而資訊仲介者的工作性質不如館員較爲固定，需依顧客之需求而定、工作內容與對象也並不固定、工作地點更依資料檢索之處而異、薪資也較參考館員更具彈性，不過這也是資訊仲介服務業能吸引許多參考館員的大特色。

### (二)工作範圍

對參考館員而言，雖然各類型圖書館之參考服務項目會隨其目的、對象而有不同，但工作之內容大致固定，視圖書館的政策、人員、預算來決定，大致可分爲協助解答、襄助研究、利用指導、節目設計、編輯書目、選擇資料及參考書之整理等<sup>⑧</sup>，館員通常負有教育、協助之功能，且除轉介服務或館際互借之外，都以在館內的資料爲主。而資料仲介服務所提供的服務項目非常的多，大多依顧客的經費、期限及所需程度來決定服務的深度，通常使用者所需的資料沒有界限，只要可找到資料，資訊仲介人會至該處幫顧客查尋蒐集，其不以教育顧客爲目的，且提供包裝整理過的資訊，使用者可立刻使用。

### (三)工作層次

沈寶環教授認爲參考館員的工作層次通常可爲三個層次：保守性的服務（conservations）：指服務有一定的限度；開放性的服務（liberals）：指對讀者之服務採取盡其可能、不厭求詳的立場；中庸之道（moderates）：是有節制、折衷的服務<sup>⑨</sup>。而資訊仲介提供的服務是較深研究型（deep-research）與圖書館內開放性的服務爲相近。資訊仲介人完全配合顧客之要求，有時需至許多單位查詢，有的要以電話訪問，或需追蹤歷史事實等情況，不限於某些館藏之資料，挑戰性有時較圖書館參考工作更大。

### (四)工作責任



資訊仲介人與參考館員二者面對可能因無心而提供錯誤資料的壓力與責任不盡相同，對參考館員而言，所面臨的是工作疏失怠職、心理上的壓力及讀者權益上的損失，但若不是嚴重的錯誤，讀者較不會對其提出控訴，館員也許會損失一名讀者，但較不會受到責罰與嚴重之後果。但資訊仲介人提供錯誤資料導致顧客蒙受損失時，資訊仲介業者不但損失一位顧客，也許經口耳相傳造成大部分的顧客離去，亦可能因此而遭控訴。事實上，已有資訊仲介服務公司因顧客之控告而遭到破產之例。

一九八八年Patricia Brauch曾對39位資訊仲介業者及圖書館員進行調查研究，主要目的在找尋二者間的衝突，並提出改善二者關係的方法，其中發現資訊仲介者均認為與圖書館間並未有衝突存在，而館員部分則有半數認為沒有衝突，另外半數則認為主要的問題在於資訊仲介者常對圖書館提出過度需求且佔用參考館員的時間太多，有的資訊仲介者更將圖書館視為訓練新人的場所；其指出要改善二者間的關係必須先認清相互的角色與責任。二者間可透過良好的溝通管道或參與專業性的活動相互溝通，必要時尚可建立執行標準，以達到和諧的關係<sup>④</sup>。

## 伍、我國資訊仲介服務之現況調查

由於台灣目前資訊仲介的工作仍處於新興階段，較少有個人的資訊仲介人，而多由專門圖書館及專業資訊公司提供。本文擬提供資訊仲介服務之觀念，並由訪談瞭解我國資訊仲介服務的現況及其問題。因國內對資訊仲介服務之定義不十分明確，至目前為止並無任何名錄可做為本研究之依據。因此乃試由各種名錄中挑出國內已從事提供營利性資訊仲介服務者為研究對象，對其經營方式與內容做進一步的探討。本文對國內資訊仲介業者之範圍界定有三：其一為此項服務為該

機構主要對外開放之服務；其二由資訊仲介人（專人）提供代理檢索及蒐集資訊原件；其三為收取營利性商業費用。經篩選後，所得研究對象可分為兩大部分：

### 一、專門圖書館部分

根據中央圖書館八十一年所出版之全國圖書館暨資料單位名錄<sup>⑤</sup>，第柒部分專門圖書館中的研究機構圖書館、公營事業圖書館、民營事業圖書館、大眾傳播機構圖書館及民眾團體圖書館等五部分，以電話方式進行逐一的詢問，探查各圖書館是否提供收費性資訊仲介服務，所得結果共有6所圖書館提供：

- (一)工業技術研究院電子工業研究所圖書館
- (二)工業技術研究院工業材料研究所圖書館
- (三)中華民國對外貿易發展協會台北資料館
- (四)台灣經濟研究院產經中心
- (五)生物技術開發中心圖書館
- (六)資訊工業策進會資料服務中心

### 二、營利性商業資訊公司

因國內目前並無已製作的資訊仲介務業之名錄可作為依據，因此僅能以文獻中所提以及市場中較具知名的資訊供應公司，並參考資策會所出之中華民國電子資料庫總覽、電子資料庫應用人門等目錄，及「資訊專業檢索人員組織」名錄等，逐一篩選研究對象，包括：

- (一)中央通訊社
- (二)世濠資訊公司
- (三)卓越文化事業
- (四)時報資訊公司
- (五)海棠資訊公司
- (六)飛資得資訊公司

本次訪問對象僅限於負責資訊仲介之館員或負責人，並不包括使用者，受訪對象乃是由筆者與該單位連絡後，由其指派相關人員接受訪問。以實地訪問與評鑑為研究方法，乃依據研究目的

、參酌國內外相關文獻，自編「我國資訊仲介服務業之現況調查問卷」，作為本文之研究工具。

### 一、我國資訊仲介服務業之組織與人員

本研究訪談12家資訊仲介服務單位中，有6家為財團法人研究機構中的圖書資料單位，利用現有圖書館資源提供單位以外之相關產業廠商、研究人員等各項資訊服務；另6家為私人的公司，以線上檢索、光碟或自行開發之資料庫提供服務。不論財團法人或私人公司的資訊仲介服務，目前各仲介服務多數為非獨立部門，為單位中附屬營業項目（佔73%），顯示我國資訊仲介服務業現仍為非主要營業項目。

在所有70名資訊仲介人員中，有14人（20%）為圖書館科系畢業，商科者最多為31人（44%），理工科畢業者為13人（19%），其餘12人（13%）。圖書館科系畢業者有7人集中於專門圖書館內，公司內資訊仲介人員亦有7人圖書館系畢業，而商科畢業者卻共有31人，分別於專門圖書館的12人及私人公司內的19人，比例均為最高。顯示目前資訊仲介人員仍以非圖書館系畢業者為主。

在資訊仲介人員條件分析中發現，認為圖書館訓練為非常重要者僅有少數，集中在專門圖書館中的受訪者，其餘均表示圖書館學訓練雖有其重要性，但其餘條件更為重要。根據量表結果發現「服務態度」總分84分，是訪談者認為資訊仲介人應有的最重要條件，其他依次為「溝通能力」79分，「工作經驗」71分、「學科背景」63分、「圖書館學訓練」53分。正如某位受訪者表示，雖然圖書館學訓練有其重要性，但現實工作中卻是以良好親切的服務態度使顧客願意光臨為最主要的目的，能於溝通時很快的掌握問題、瞭解問題，以該學科之用語和顧客交談，才能建立顧客的信賴感，這些都是圖書館學訓練以外的技能，值得圖書館學科系畢業並有心從事此行業者注

意。

### 二、我國資訊仲介服務業之服務項目及計價方式

綜觀我國資訊仲介服務的項目，目前是以「書目性資料查尋」、「文件提供」及「問題解答」三種服務為主。在12個單位中有11個提供「書目性資料查尋」，以電腦檢索為其主要資訊來源，包括了單位內部自製的資料庫（如單位內部期刊、剪報等資料庫）、國內外線上資料庫連線檢索（如DIALOG、MAID、國內他館館藏目錄）及光碟資料庫檢索等，「文件提供」亦是我國資訊仲介服務的主要項目之一，共有11個單位提供，可分為紙本式全文傳遞服務及全文資料庫檢索，其次為「參考問題解答」共有8個單位提供，另有少數單位提供產品（出版品）服務、為顧客舉辦活動、研討會及訓練課程及撰寫摘要、分析資料等。

財團法人圖書館對會員的服務，均以圖書館中所有資源及其他部門的研究人員為後盾，協助顧客儘量尋得所需資料，且多數可用「館際合作」自他館調閱相關資料，而私人公司的服務則只有少數單位會直接至其他相關單位、圖書館找尋資料，大多以公司內的資料庫、資料為蒐集的範圍。

目前我國資訊仲介服務的學科以商科為主，佔12所的7所（58%），顯示目前社會上各種中小型企業極需資訊仲介服務，以提供其投資、貿易、開發各項業務時的參考，其次為生物醫學方面，共有5所提供佔全部的42%，顯示醫學資料其重要性與時效性亦是目前所急需的。

而計價方式目前以按件計酬、會員制費用二種方式為主，按件計酬有8家佔單位的67%，而會員制又分為年費制及預存金制度二種，年費制以繳一年年費為單位，不限申請的次數，共有6家佔單位50%，而預存金制則於每次服務後以所



繳的費用中代扣用完為止，共有2家佔17%，目前雖然共有2個單位服務有按時間計費，但僅限於顧客以直接連線或利用電傳視訊之方式自行上機檢索之費用。

### 三、我國資訊仲介服務業之經營

根據本次調查，服務的對象以中小企業、公司行號者比例最高(92%)，其次為政府機關(67%)及相關的研究人員(67%)，對學術界如教師(33%)、學生(33%)的服務則較少。因此如何向各業者廠商宣傳推廣以維持顧客的來源，亦是資訊仲介服務業之重要工作之一，據調查結果各業者以「在適當場合中宣傳」為主，如相關之研討會，學會會議、系統說明會等，佔全部的83%，其次有58%的業者以「郵寄資料至相關單位人士」方式掌握顧客來源。

然而由於一方面社會中資訊付費的觀念仍然薄弱，顧客並不願為資訊付出昂貴的價格，另一方面許多的資訊仲介業者並非以該項服務為主要的營業項目，並將資訊仲介定位為服務性質，因此使得有些資訊仲介服務無法符合成本效益，此種現象以財團法人單位較為顯著，而私人公司因以營利為目標，因此不能符合成本效益較少。

### 四、資訊仲介服務之評估與發展

對提供資訊仲介服務的單位而言，評估該服務的標準應有許多方式，如會員數目是否增加？申請件數是否持續成長？顧客的滿意與否？等均可適切的反應該項服務的經營情形，而受訪的12個的單位中只有7所曾對其顧客進行評估，評估的方式可分為問卷式及隨件評估二種，而問卷又可分為對顧客隨機抽樣或全部進行普查兩種方式，主要是對該單位整體資訊仲介服務的評估，隨件評估則是凡服務後均請顧客填寫，針對此次服務的滿意程度，是否有覺得不周或不完備之處，作為是否繼續深入的依據。因此我國資訊仲介單位不論是專門圖書館或私人公司所提供，對評估

的工作應可再加強。

從單位成立資訊仲介的時間來看，10年以上者3家，5-10年者4家，5年內的有5家，資訊仲介業的成長量應是肯定的。有92%的受訪人員均樂觀的認為資訊仲介服務業有其發展的潛力，這些平時扮演資訊與使用者間橋樑的人員，深深體會目前各行各業的人們對資訊的需求量與日俱增，而獲得的管道又十分有限，因此資訊仲介的前瞻性應是肯定的，同時這些受訪人員中有75%贊成資訊仲介有一個組織扮演推動資訊仲介服務、技術提昇、經驗交流等之助力。

### 五、我國資訊仲介服務與圖書館服務之關係

本次調查中專門圖書館提供之資訊仲介服務均以服務相關產業之業者為其主要服務對象，使相關之公司、廠商及研究人員有機會使用該圖書館中許多助益性頗高的資源，且提供會員制服務，使其不需親至圖書館，透過電話、傳真即可獲得相關資料。因此，在財團法人專門圖書館中資訊仲介服務除服務對象、委託檢索及收費之外，與圖書館資訊服務大抵相同，亦可透過館際合作向其他單位借調或影印資料，實際作業的資訊仲介人員並不親自至其他圖書館中檢查查尋。

而私人資訊公司均以自製的資料庫、光碟或代理光碟、連線國內外資料庫等檢索工具提供書目資料。全文資料的提供則各單位有所不同，有的存於資料庫中，可隨時調出列印，有的遇顧客委託時會至相關圖書館中蒐集資料，有的則提供電腦連線全文資料庫檢索，僅有一家公司以至某些圖書館查詢為其主要提供全文的地點，與圖書館間有真正的直接接觸，其表示使用這些圖書館資源時，均能自行取閱、影印、歸架，不佔用館員時間，並儘可能提供部分經費，與圖書館保持良好的關係。

## 陸、結論

由此次的調查訪問中所得甚多，雖然過程中不免遭遇一些公司的拒絕，以至於樣本數較為偏低，但仍應可對國內提供資訊仲介服務業者有一初淺的概念，現今國內資訊仲介服務以附屬於機關團體內所提供者為主，服務人員學科背景以商科畢業者為主，具圖書館專業背景者僅佔了五分之一，且業者亦不認為圖書館學訓練是其選擇人員的重要因素，因此一方面圖書館界應積極於圖書館學系所內增加相關課程及觀念之疏導，並鼓勵學科背景之訓練，一方面也應使業者得知圖書館學訓練對資料的蒐集與檢索是絕對有其意義的。目前各單位服務項目及檢索工具地點與國外之業者相較之下十分有限，大都集中於單位內自製資料庫資源的檢索，或利用網路連線其他資料庫

檢索，然而利用電腦之外的檢索工具或提供資料的分析、整理等服務者僅佔少數，顯示此方面仍有相當的發展空間。而我國社會中資訊有價的觀念至今尚未完全被一般中小企業所瞭解與接受，業者常有使用者不願付費或抱怨資訊費用昂貴之遭遇，使得此項業務無法符合成本效益，因此資訊有價、使用應付費的觀念仍需在國內有系統的教育與宣揚。此外，各類型圖書館，如大學圖書館、公共圖書館，在自籌經費的壓力下亦可研究是否以企業化經營的理念來加強圖書館的服務，利用館內的現有的資源與人力，向社區內的業者、廠商提供資訊仲介服務的可行性，相信，因整體社會的進步、隨著經營環境的逐漸改變，國內對資訊的產生及需求量不斷的提高，「資訊仲介」在台灣的發展應可預期的。

(收稿日期：1995年10月16日)

## 註釋

註①：耐思比德 (John Naisbitt) 著，潘祖銘譯，大趨勢 (Megatrends) (台北：志文，民國73年)，頁1-2。

註②：余宏揚，「資訊服務業現況與展望」，資訊傳真雜誌，121期 (民國78年12月)，頁124。

註③：胡歐蘭，參考資訊服務 (台北：學生，民國73年)，頁176。

註④：Kelly Warnken, The Information Brokers: How to Start and Operate Your Own Fee-Based Service (New York: Bowker, 1981), pp.2-4.

註⑤：李宏麟，「情報產業，快又準！」，商業周刊，57期 (民國77年12月)，頁64。

註⑥：同上註。

註⑦：Brenda C. Rosen, "The Age of the Information Broker: an Introduction," Reference Librarian, 22 (1988), p.6.

註⑧：同註④，p.3。

註⑨：B. M. Gupta, R. Kundra, and S. P. Gupta, "Information Brokers," Annals of Library Science and Documentation, 30 (1983), p.64.

註⑩：Robin Kinder, "Agreeing to Disagree: the Relations Between Librarians and Brokers," Reference Librarian, 22 (1988), p.1.

註⑪：Gupta, Kundra and Gupta, op. cit., p.64.



- 註⑫：同上註，pp.64-65。
- 註⑬：Kathleen J. Voigt, "Computer Search Services and Information Brokering in Academic Libraries," Reference Librarian, 22 (1988), p.23
- 註⑭：Rosen, op. cit., p.6.
- 註⑮：Voigt, op. cit., p.23
- 註⑯：Barbara Whyte Felicetti, "Information for Fee and Information for Free: the Information Broker and the Public Librarian," Public Library Quarterly, 1 (Spring 1979), p.9.
- 註⑰：Alice Sizer Warner, "Information Brokering: the State of the Art," in Marketing of Library and Information Service, 2, ed. by Blaise Caonin (London: Aslib, 1992), pp.283-284.
- 註⑱：Susanne Biorner, "Who Are These Independent Information Brokers?" Bulletin of American Society for Information Science, 21 (Feb/Mar. 1995), p.13.
- 註⑲：Deborah C. Sawyer, "Certification for Information Brokers," Bulletin of American Society for Information Science, 21 (Feb/Mar. 1995), pp.15-17.
- 註⑳：同註⑮
- 註㉑：同註⑬
- 註㉒：李德竹，圖書館暨資訊科學字彙（台北：漢美，民國74），頁142。
- 註㉓：張淳淳，工商圖書館（台北：漢美，民國79年），頁164。
- 註㉔：行政院主計處，中華民國行業分類標準（台北：編者，民國76），頁449-456。
- 註㉕：同註⑬。
- 註㉖：見「中華民國資料庫專業檢索人員組織章程」。
- 註㉗：Alice Sizer Warner, "To Be or Not to Be an Information Broker," Reference Librarian, 22 (1988), pp.186-188.
- 註㉘：Barbara Whyte Felicetti, "The Last Word: Opinion, Commentary and (Hopefully) Non-Libelous Innuendo," Library Hi Tech, 7 (Sep. 1984) p.120.
- 註㉙：Susan E. Feldman, "The Entrepreneurial Librarian," Reference Librarian, 22 (1988), pp.166-167.
- 註㉚：Warnken, op. cit., pp.59-75.
- 註㉛：Marianne Broadbent and Deborah Kelson, "Information Brokers in Victoria: Doing What, From Whom and How," Australian Library Journal, 33 (Nov. 1984), p.19.
- 註㉜：Marilyn M. Levine, "A Brief History of Information Brokering," Bulletin of American Society for Information science, 21 (Feb/Mar. 1995), p.9.
- 註㉝：Susan Rosenstein and Karen Smalletz, "Online Systems and Information Brokers," National Online Meeting, in National Online Meeting. Proceedings 1987, New York, 5-7 May 1987, ed. by Martga E. and Thomas H. Hogan (Medford, New Jersey: Learned Information, 1987), pp.419-422.
- 註㉞：Broadbent and Kelson, op. cit., p.19.
- 註㉟：Susan R. LaForte, "Information Brokers: Friend and/or Foe?" Public Library Quarterly, 3 (Winter

1982), p.87.

註③：Felicetti, op. cit., p.17.

註④：Voigt, op. cit., p.24.

註⑤：Loretta Caren and Arleen Someille, "Issues Facing private Considering Fee-Based programs," Reference Librarian, 22 (1988), p.38.

註⑥：Sue Rugge, "The Broker: an Integral Part of the Information Chain," Information Today, 8 (Oct, 1991), p.16.

註⑦：Rugge, op. cit., pp.16-17.

註⑧：Christine Y. Maxwell and Ellen C. Reinheimer, "Librarian and Information Broker: The Challenge of Cooperation," Reference Librarian, 22 (1988), pp.105-112.

註⑨：Felicetti, op. cit., p.16.

註⑩：Patricia Brauch, "Working Together - the Librarian and the Broker," Reference Librarian, 22 (1988), p.96.

註⑪：Maxwell and Reinheimer, op. cit., pp.105-112.

註⑫：同註⑩，pp.15-16。

註⑬：沈寶環，西文參考資料（台北：學生，民國74），頁4-5。

註⑭：Brauch, op. cit., pp.96-99.

註⑮：全國圖書館暨資料單位名錄（台北市：國立中央圖書館，民國81），頁VII-9-VII-20.

