

SHOUFEI XINXIFUWU

[美] L. 马兰建 著
R. W. 鲍斯

收费 信息 服务

中国科学院文献情报中心

37.6
444

收费信息服务

[美] L·马兰健 R·W·鲍斯 著

许鸿英 夏文正 刘培一 译
孟广均 钟婉懿 华玉玲
余士雄 校

8/4 638 / 17

中国科学院文献情报中心

1989年

收费信息服务

〔美〕L.马兰建 R.W.鲍斯 著

许鸿英 夏文正 刘培一 译

孟广均 钟婉懿 华玉玲

余士雄 校

*

中国科学院文献情报中心出版
北京市大兴县包头营印刷厂印刷

*

787×1092毫米 1/32 印张: 7.5 字数: 120千字

工本费2.20元

前 言

近几年来,图书情报界的热门话题之一是有偿服务。为了借鉴国外的有益经验,1987年中心副主任辛希孟同志建议翻译此书。此书是有关美国收费信息服务的第一部主要调研报告。作者利用传统图书馆学、联机文献检索、电话会谈、采访工作人员等方法,调查、分析了经营搜集数据和进行一定分析的商行与自由职业者的状况。通过调研,作者认为美国80年代收费信息服务的主要特点是,已从70年代以计算机文献检索和文献传递为重点转移到以专业化信息服务为重点,专业化信息服务主要包括生产数据库、自动化编目和标引、出版和咨询等。几位有关的同志考虑到美国的一些经验对我国正在兴起的有偿信息服务不无参考价值,也表示同意出版此书。我当时作为编辑出版部主任,随即组织了一批同志将此书翻译出来。

参加翻译的同志有:刘培一(1—3章)、孟广均(4章)、钟婉懿(5—6章)、夏文正(7—8章)、许鸿英(9—11章)、华玉玲(附录)。书译出后又请中国工运学院译审余士雄同志校订。参与此项工作的同志还有贾宝琦、周金龙、肖熙道、唐宏瑞、王映雪等同志,在此一并致以谢意。

因一些原因拖到现在才在中心领导的大力支持下最后决定付印发行。为此应向订户表示深深的歉意。

孟广均

(中国科学院文献情报中心研究馆员

《图书情报工作》副主编

《国外图书情报工作》主编)

41022

目 录

第一章 一门新兴产业的调查研究.....	(1)
第一节 对收费信息服务的研究.....	(1)
第二节 收费信息服务的历史回顾.....	(6)
第二章 收费信息服务机构概述.....	(15)
第一节 大型信息服务机构.....	(15)
第二节 中型信息服务机构.....	(19)
第三节 小型商业服务机构.....	(24)
第四节 非营利性信息服务机构.....	(29)
第五节 加拿大收费信息服务机构.....	(33)
第三章 信息市场.....	(37)
第一节 技巧和方式.....	(38)
第二节 几种宣传方式概述.....	(44)
第四章 信息收集方法.....	(56)
第五章 企业经济学.....	(67)
第六章 FIND/SVP公司特写.....	(75)
第七章 主要的收费信息服务机构简介.....	(85)
第八章 自由职业者.....	(103)
第九章 国外收费信息服务机构.....	(114)
第十章 收费信息服务机构与图书馆.....	(124)
第十一章 今后的打算.....	(136)
附录一	(148)
附录二	(156)
附录三	(165)
选择的文献目录.....	(222)

第一章 一门新兴产业的调查研究

收费信息服务（也有称作其他名称的），20世纪70年代中期以来在美国发展非常迅速。这门较新的产业兴起于20世纪60年代末，开始发展于70年代初。独立的信息专家（无固定职业的图书馆员、信息经纪人、信息顾问等）纷纷进入这一领域，速度之快，简直使名录汇编收不胜收。目前美国大约有300家收费信息服务机构，其中有很多都没有列入正在销售的两种名录中。在1980年，美国36个州、加拿大5个省和欧洲9个国家都有收费信息服务机构。

第一节 对收费信息服务的研究

1979年秋，作者对收费信息服务机构做了一次通信调查，收回105份，这次研究就是在此基础上进行的。同年7月至12月间的个人访问和现场采访对这次调查作了补充。大多数被调查的机构是以两部名录为依据的（收录该领域大部分公司的一览表）。这两部名录是《1978—1979年的信息市场》（波克尔公司1978年出版）^①和《收费信息服务机构名录》（第2版，信息选择公司1978年出版）。对那些列入双月刊《收费信息服务机构杂志》^②1979年第1卷中的服务机构也进行了调查（该刊是名录的补充）。此外还对一些只有作者知道的服务机构作了调查。

北美和欧洲的80余家收费信息服务机构表册是从《1978—1979年的信息市场》一书中获悉的。该书“信息经纪人”一节中还包括各种不同的信息产品和服务。《名录》和《收费信息服务机构杂志》提供了美国36个州、加拿大5个省、维尔京群岛、澳大利亚和英国290多个服务机构的表册（不过，这个数字还包括只提供部分时间或有限服务的个人。例如表册中有50余条是仅提供标引和文摘服务的个人）。

总之，共寄出调查表326份，收回188份，其中有55份是不合格的，因为这些个人或公司只从事标引、编辑、图书馆咨询、数据库生产以及无固定的项目等工作；有25份回答说他们已不再从事这些业务。其余的(138份)未予回答；近50%是标引员或其他无固定职业者，如教授和退休的图书馆员。

调查准则

因为两部信息服务机构名录对信息服务的范围和定义存在着不同的观点，所以本书作者不得不为此项研究定出一个标准。1家公司或个人必须提供广泛的信息服务和产品，包括提供以下诸项中的3项或3项以上：

分析报告

书目

编目

咨询

数据库设计和提供使用的方便

文献提供

管理记录

标引

按需提供信息

图书馆计划

人工查找

联机查找

研究

词表/叙词表编制

对这项研究所涉及的公司,是根据其规模所提供的服务、定价和销售策略以及其他有关因素来考察的(如背景和工作人员与用户的培训等)。要求回答者对这一产业的未来和他们的竞争情况做出评论(调查表见附录1)。

我们的意图是提供一个有关收费信息服务机构的概貌。由于信息产业这一领域内出版的东西很少,这项研究只限于考察收费信息服务机构的特点和差异。这些服务机构从大型组织、中型公司到个人经营,以及较大型公司支持的服务机构不等。为了进行分析,作者在此选取了7种类型的服务机构:

1. 大型信息服务机构(雇员在25人以上者);
2. 中型公司(雇员在5—25人之间者);
3. 小型公司(雇员在5人以下者);
4. 独立的经纪人或无固定职业者;
5. 非营利性组织;
6. 加拿大的信息服务机构;
7. 较大型公司内的信息服务(内部服务机构)。

表1和表2是美国和加拿大各种类型信息服务机构和回答者的地理分布。

尚未正名的一门产业

由于没有一个名称是本领域所有公司和个人普遍支持的,所以作者选用了“收费信息服务机构”这个名称。它几

表1 美国收费信息服务点的地理分布

州名(按网点 多少排列)	大型	中型	小型	私人	非营利性	内部服务	总和
加利福尼亚		5	5	9	4		23
纽 约	3	2	4	6	3	2	20
华盛顿	1	3	1	2			7
马萨诸塞		2	1	2	1	1	7
科罗拉多		1	3	2	1		7
宾夕法尼亚			1	3	1		5
俄亥俄		1	1	1	1		4
佛罗里达				1	2		3
伊利诺斯		1	1		1		3
新泽西	1		1				2
密西根			1		1		2
新墨西哥			1		1		2
犹 他		1		1			2
马里兰		1					1
亚利桑那			1				1
堪萨斯				1			1
密苏里				1			1
内华达				1			1
佛蒙特				1			1
俄勒冈				1			1
康乃狄格					1		1
衣阿华					1		1
德克萨斯					1		1
总和(23个州)	5	17	21	32	19	3	97

表2. 加拿大收费信息服务网站的地理分布

省份	中型	小型	私人	非营利性	总和
亚伯达	1			1	2
英属哥伦比亚			1		1
安大略	1	2	2		5
三省总和	2	2	3	1	8

注：表1和表2被调查回答者总和是105。

乎为所有拥有5人以上的机构所采纳。收费信息服务机构是一种要求收费、而从事研究和提供信息的组织。本书的中心就是探讨这一产业的营利方面。不过，应当指出，也有几个非营利的组织开展收费信息服务，这些服务机构以及大公司的内部收费服务机构，也包括在本研究之中。

20世纪60年代末、70年代初，“信息经纪人”这个词在公司和个人之间就流行起来了。这一名称现在在专业聚会时仍被广泛地讨论，但终于在流行一阵之后而无声无息了。根据韦伯斯特的解释，经纪人就是：“为买卖双方合同的实现提供机会和帮助、从而收取佣金和费用的人”。这一称号是恰如其份的，因为信息经纪人实际上在信息的提供者与使用者中间起了桥梁的作用，并从中提取服务费用。但很多调查回答者还提出了很多其他可供选择的名称，如信息专家、信息科学家、无固定职业的图书馆员、无固定职业的专家、图书馆顾问、信息行家以及信息零售商等。

信息专家和信息服务二者具有美好的合作前景。一是可以提供信息收集服务，二是可以提供信息评价和分析服务。事实证明，专家为了收集信息，必须经常利用评价的技术，

因此最好以咨询身份工作。十分有趣的是，在英国，经纪业或“掮客”业专指不动产的交易，常用的名称是：“信息顾问”和“按需提供信息服务”。信息专家和信息用户之间的个人合同高于任何信息服务的成果，同时这也是关键性的问题，因为收费信息服务的大部分活动就是不断地重复业务。

第二节 收费信息服务的历史回顾

调查表明，收费信息服务业至今已经历了4个发展阶段（详见表3）。1950年以前出现的那些信息服务业，一般都

表3 收费信息服务的历史发展情况

类型	成 立 时 间			
	1950年以前	50年代	60年代	70年代
大型公司		1	2	2
中型公行			2	15
小型公司			2	19
无固定职业人员		1	4	27
加拿大的信息服务			1	6
非营利性的机构	2		9	9
大公司的内部服务				3
总 和	2	2	20	81

注：有一个加拿大的信息服务机构归入了“非营利性的机构”这一栏目中，“加拿大的信息服务”这一栏目就不把它包括在内了。

是美国东部创业者的科研成果，通常均在研究部门内部。例如有两个非营利性组织：一为纽约市工程技术学会联合图书馆（ESL），它成立于1913年，专门满足工程技术人员的信息需要；一为新墨西哥州立大学的商业和经济研究管理局，它成立于1945年，专为大学和私人组织提供商业、经济和人口统计学方面的信息。1958年，一个最大的信息服务机构在纽约州成立。这就是全世界信息服务机构，它开始主要是为新闻记者提供专门性的商业信息服务。其中一个被调查者声明，他作为一个无固定职业的专家和顾问开业于4年前（1954年）。在60年代，适应于工业需要的信息服务数量激增，有20家收费信息服务机构在这10年内建立，其中9家是非营利性的。在70年代，又有一大批收费信息服务机构相继出现；81个回答者声明他们的机构开业于70年代，服务群体则在1973—1975年和1977—1979年这几年之间形成。大型情报服务机构之一；按需提供信息服务社（FIND），创建于1969年，但直到1972年才为公众所知，并开始正式营业。

大部分在70年代初发迹的无固定职业的信息人员，都是农牧地区的“选择图书馆专业”运动的产物。这一运动起源于美国西海岸，特别是旧金山的海湾地区。60年代中期，对那几个被介绍到图书馆学专业学校学信息学专业的人员来说，是一个转折点。因为信息联机检索已进入图书馆学专业学校的全部课程，主要活动是来自设在伯克莱的加利福尼亚大学和纽约州北部地区的叙拉古大学。不久，一个题为“信息经纪人或无固定职业的图书馆员”的专题学术讨论会于1976年4月3日在叙拉古大学的信息学院召开，这是作为继续教育计划内的一次会议，它召集了信息专家、专业图书馆员和

有志于图书馆学的学生们参加。其中有一个学生于同年在马萨诸塞州组织了一个“信息服务中心”(INFO/MOTION)。

围绕着提供信息是免费还是收费这一主题召开的学术讨论会一直持续不断。1979年4月16日,由纽约市立大学图书馆协会(LACUNY)主办的一个研究所,召集了一次题为“信息产业和图书馆竞争或协作”的专题学术讨论会。会议吸引了400多名信息专家、信息发言人、图书馆员和本专业的学生^③。多伦多《信息资源》的作者苏珊·克利门特出席了“选择图书馆事业专题学术讨论会”,并参加了美国图书馆专业学校倡办的学术讨论会。在她的宣传性的著作中,克利门特描写道,讨论会“试图寻求扩大图书馆事业的范围,而不是建议人们选择这个职业……讨论会鼓励与会者用新的眼光和热情来评价他们的职业,并鼓励与会者高度估价自己的能力。”^④讨论会讨论了促进信息服务的各个方面,如市场、用户与咨询人员的关系、作为商品的信息以及收费服务。与会者来自各个部门,分组进行讨论,其中有的来自小型非营利性的信息机构,有的来自大型营利性的信息公司,有的来自公共或院校系统的收费服务部门,以及“选择”图书馆职业的人员。同时,图书馆专业学校则就这个专题提供继续教育规划。1979年,一个“评论问题会议”在纽约市的蒲拉特研究所召开,并特别就信息市场召开了为期3天的座谈会。会议的录音磁带已在市场销售,其销路说明了来自图书馆界的高度兴趣。^⑤

《信息选择》的作者和《收费信息服务机构名录》的编辑克里·瓦恩肯,促成召开了一次全国范围的专题学术讨论会。她试图通过她的出版物向经纪人传播信息,并宣传收费信

息服务业。但这些出版物能起到多么深远的影响却很难断定。事实上，几家信息服务机构得知这些出版物仅仅是靠口头传闻，或者仅仅是由于免费而乐意加以关注。这次调查中很多回答者评论说，尽管名录中的一览表不能变成生产力，但这些出版物对市场部门了解同行、竞争者、相似的组织情况以及潜在的转订合同有很大用处。这些信息不可能从“黄页电话号码簿”中得到，因为这里面信息服务的广告只占很小的篇幅。况且，由于没有信息服务这一标题，所以这些服务公司都是列在图书信息服务、市场研究和分析、或者研究服务等栏目中。

最有价值的商业信息出现在各种专业会议和研究所中。但是由于很多信息服务机构的负责人和一些工作人员常常是各种专业协会的会员，因而也就没有必要经常召集一些权威人士聚会了。如果要问选择哪些专业协会比较合理的话，恐怕要算信息产业协会（IIA）以及它的分支协会，还有信息联合管理者协会（AIM）。信息产业协会成立于1967年，目的是在信息产业中促进私人企业的发展。它是一个包括150多个合作成员的同业公会。这是由一些热衷于先进技术的开发和应用的营利性的组织和个人，为适应各种各样的市场需要而组织起来的一个协会。信息产业协会代表全体会员的利益，为本国和国际的信息政策的完善而开展活动。成立于1978年的信息联合管理者协会，其宗旨是“促进一个组织总的信息源，搞好协调专业管理，并且帮助管理者的专业知识的发展。”^⑥

值得注意的是，在接受调查并作了答复的105家机构中，仅有19家属于信息联合管理者协会，11家属于信息产业协会，

有 5 家同时属于两个协会，这或许可以说是贸易信息中的困难的迹象（表 4 所列即信息服务的专业协会会员机构）。在信息服务产业中，专门图书馆协会（SLA）拥有的会员最多。这表明大多数的服务都由专业图书馆员在承担（事实上，105 家机构负责人中有 65 个具有图书馆学专业学位）。

由于没有一个专业协会担当收费信息服务机构的领导

表 4 专业协会会员机构数目

协会名称	大型	中型	小型	无固定职业者	非营利的	加拿大	内部服务	总和
信息产业协会 (IIA)	2	5		1	1	1	1	11
信息联合管理者协会 (AIM)	2	6	4	4	1	1	1	19
美国信息科学学会 (ASIS)		7	10	7	12	4	1	41
专门图书馆学会 (SLA)		8	13	13	12	5	2	53
美国图书馆协会 (ALA)		5	4	13	13	2		37
Mgt/MK _g (AMA, SBA)	1	3	1	3				8
科学信息提供中心协会 (ASIDIC)		1			2			3
联机用户组 (On-Line User Groups)			1		3			4
其他协会 (州、地区图书馆协会)		14	11	17	8	5		55
不属任何学会的机构	1	2	4	1	3	1		12

注：53 家信息服务机构声称至少属于一家专业协会；加拿大非营利性机构包括在“加拿大”栏目内。

者，因而各种会员机构都有。在美国西海岸，特别是旧金山海湾地区，象图书馆妇女工作者协会(WLW)和妇女企业家协会(WE)这样的团体真是不胜枚举。几个接受调查的信息

专家认为这个产业需要有一个普遍使用的名称，还认为这个产业需要有一个讨论会，专家们表示了极大的关心。按照国家和国际水平，我们不仅要提高对信息机构的认识，而且要增强用户的信息意识。那些被访问的人还评论了缺乏专业标准和道德标准，以及需要把好质量关的问题。信息联合管理者协会的分支机构和信息经纪人特设委员会，于1979年在第三届全国信息博览会（NICE II，由信息产业协会倡议）上开碰头会时，一起探讨了他们共同关心的问题。在这个小组的成员中成立了一个非正式的联络会，并准备在将来的会议上成立一个信息服务的特设部，籍以健全职业道德标准、准则和公共关系规划。在探究他们的名称和地位时，收费信息服务机构必须在国际范围内保持他们正式和非正式的网络，并逐步做到在小组内步调一致。与此同时，几个英国的服务机构表示希望同美国的机构加强联系，实际上，美国的很多服务机构早已开展对外信息交流这一活动了。

关于收费信息服务业的前途问题，已有了很多推测（具体将在第十一章中详细论述）。有几个本行业的开拓者现已成为成功的企业单位，从而为这一领域的其他人和有志者树立了成功的典范。作者的研究表明，随着大机构对市场的垄断，私人的和公共系统的信息服务机构也将日趋繁荣昌盛。目前，无论哪一个大的信息服务机构，年收入差不多都超过100万美元。举例来说，按需提供信息服务社1980年的年收入就超过了300万美元^⑦。尽管有人认为，随着大公司对小公司的“吞并”，80年代将会出现信息联合大企业，但按需提供信息服务社的主席安德鲁·加尔文深信，“将永远存在一个市场，专作为无固定职业的人员搞研究和转订合同研究服务。诚然，这

个市场就是一个很大的收费信息服务机构，并和市场、管理相配合，因而生财自有潜在的成功之道。”

收费信息服务的思想在图书馆中的发展是比较缓慢的，建议更多的公共系统图书馆和院校系统图书馆按照下列机构的方式开展收费服务，如克利夫兰公共图书馆的收费服务机构，达拉斯公共图书馆的用户研究服务机构，以及明尼阿波利斯公共图书馆的通报机构。由于预算限制越来越多，图书馆可以实施一种计价制度，或者申请州或联邦政府的资助来提供一种优惠的信息服务。联机书目检索服务也将变得更加适应信息用户的需要。信息专家一旦能起到中间人的作用时（如检索策略家），那么用户就能够学会直接检索数据库。如果这样的话，信息专家的作用将扩展到提供附加的评价和分析服务。信息专家可以把信息作为一种资源——一种可以被选择、成为资本或者被消费的资源。目前，信息作为一种商品和一种可以赚钱的东西，还是企业中的一种新观念。这个思想的不稳固是由本领域的一些不同意见造成的：如信息是免费的，信息本身是没有价值的；有人认为收费服务是专指重新改装数据库的服务而言。

下面的几章着重论述收费信息服务的主要组成部分。根据调查的结果，我们对本产业有了一个总的看法，这一看法可以为信息市场和信息收集方法两章提供一个背景材料。有几个主要的收费信息服务机构将成为人们注意的中心。国际上的信息景象也将被集中在英国进行讨论。独立的信息专家、信息经纪人，也将被作为一种现象进行专门的研究，对收费信息服务业进行经济分析的结果，以及对图书馆和图书馆事业的未来冲击的结果，将可以从整体上为这门产业提供一个