

Marlies Ockenfeld, Darmstadt

Der Informationsmarkt der Zukunft

20. IK-Symposium 2014

DOI 10.1515/iwp-2014-0037

Zum 20. Mal veranstaltete der Informations- und Kommunikationsrings der Finanzdienstleister (IK) e.V. am 28. März 2014 das alle zwei Jahre stattfindende IK-Symposium, diesmal zum Thema „Der Informationsmarkt der Zukunft“, in Frankfurt am Main. Die Jubiläumsveranstaltung zog etwa 120 Besucherinnen und Besucher an, so viele, wie selten zuvor. Für die Gastgeberin DZ BANK AG begrüßte Vorstandsmitglied Frank Westhoff die Gäste, nicht ohne den Hinweis, dass er dankbar sei, wenn ihm nach Schluss der Veranstaltung jemand Hinweise geben könne, wie sich die Kosten der Informationsbeschaffung im Griff behalten ließen. Seitens der DGI nahmen die Teilnehmerinnen des laufenden Lehrgangs Informationsassistenten an dem Symposium teil, die viele wertvolle Einblicke bekamen und zum Teil ihre Beobachtungen zu diesem Bericht beisteuerten.

Einen Tunnelblick auf das weite Tätigkeitsspektrum der Information Professionals warf zu Beginn Prof. Dr. Gunter Dueck, ehemaliger Chief Technology Officer bei IBM-Deutschland, Ehemann der langjährigen Leiterin einer kleinen Institutsbibliothek und inzwischen als rüstiger Rentner auf unablässiger Vortragstour. Er unterhielt das Auditorium mit vielen amüsant vorgetragenen treffenden Beobachtungen aus seinem Berufsleben, insbesondere über das Scheitern im Umgang mit Vorgesetzten oder Auftraggebern, wenn es nicht gelingt, deren Informationsbedarf richtig zu erkennen und einzuschätzen und deshalb in einer gegebenen Situation nicht passende Zahlen oder Informationen geliefert wurden. Die schmerzliche Beobachtung, dass es sich für Unternehmen rechnet Bücher zu kaufen und nach Gebrauch wegzuerwerfen, anstatt Bibliotheken zu unterhalten, haben inzwischen viele gemacht. Liane Herzog vom NDR nahm aus dem Vortrag vor allem die Erkenntnis mit „service based is out“, stattdessen müssen die Dienstleistungen der Information Professionals „needs based“, „relationship based“ und „trust based“ sein. Mit anderen Worten, die Informationsspezialisten müssen Kümmerer sein, die ihre Kunden nicht bevormunden, aber sie verständnisvoll wie eine Krankenschwester in ihrer Informationssituation betreuen und begleiten und Komplexität reduzieren helfen. Gefahren lauern da, wo sich Information Professionals auf Dienstleistungen beschränken, die sich auch

mittels automatisierten Verfahren und Suchmaschinen in Selbstbedienung bewerkstelligen lassen. Angesichts der Herausforderungen von Big Data und dem Internet der Dinge, die Dueck ansprach, scheint das Bild der Krankenschwester irgendwie rührend. Die Frage seines Vortragstitel „Wie rettet man sich an's schwierige Ufer?“ wurde zwar nicht konkret beantwortet, doch spornte er dazu an, sich nicht an das Erreichte zu klammern, sondern neue Entwicklungen zu beobachten und Initiative zu ergreifen, um die eigene Zukunft zu sichern. Die Professionalisierung, der Branche, das wurde durch die folgenden Vorträge und die abschließende Diskussion deutlich, ist im Grunde schon auf diesem Weg.

Dr. Dirk Lewandowski, Professor für Information Research & Information Retrieval an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg, stellte in seinem Vortrag „Wie beeinflussen Suchmaschinen den Informationsmarkt?“ Ergebnisse von Eye-Tracking Studien an Ergebnislisten der Suchmaschine Google vor. Die Anordnung der Ergebnisse und ihr Layout, vor allem Fotos, beeinflussen die Wahrnehmung und das Klickverhalten enorm. Generell lässt sich ein Trend von der Suchmaschinenoptimierung hin zur Werbung mit Suchmaschinen feststellen. Beeindruckt zeigte sich Jacqueline Werner von Evonik von der inzwischen erreichten Interpretationsleistung von Google, etwa am Beispiel des Wortpaares Paris Hilton bzw. Hilton Paris. Lernen kann man von Google, dass es nicht ein einziges Ranking für alle Benutzer geben kann, sondern, dass dieses immer anfragerspezifisch sein muss. Obgleich die traditionellen Fachinformationsdienste in Sachen Ranking und Anfrageninterpretation erheblichen Nachholbedarf haben, sieht Lewandowski in absehbarer Zeit keine Übernahme des Geschäfts der etablierten Fachinformations-Anbieter durch Google.

Michael Klems, Inhaber und Geschäftsführer von www.infobroker.de mit einem eindrucksvollen Spektrum an Web 2.0-Elementen auf seiner Website, setzte sich in seinem Vortrag „Das Einzige, was stört, ist das Internet. Das Dilemma der Professional Information“ mit der eigenen Branche auseinander und gab den Motivationstrainer („Wir können eine richtig geile Szene werden!“). Er bedauerte – etwas bizzar angesichts der gut besuchten Veranstaltung – dass die Branche nicht sichtbar sei und nicht miteinander kommuniziere. Statt ihre Zeit mit



Abb. 1: Sie diskutierten beim 20. IK Symposium am 28. März 2014 in der DZ Bank über den Informationsmarkt der Zukunft (v.l.) Prof. Dr. Gunter Dueck, Michael Klems, Dr. Rafael Ball und Prof. Dr. Dirk Lewandowski (Foto: IK e. V.).

Google („legitimiertes Moorhuhn am Arbeitsplatz“) zu verschwenden, müssten die Beschäftigten von Informationsprofis entlastet werden, damit sie sich stressfrei ihren Hauptaufgaben widmen könnten. Hart ins Gericht ging er mit Datenbankbetreibern, die sich immer stärker selbst an die Endkunden wenden und dafür komplizierte oder hochwertige Dienste zurückfahren. Information als Dienstleistung rückt so aus dem Blick der Öffentlichkeit, nicht zuletzt auch wegen öffentlicher Angebote, z. B. von Bundesanzeiger, Patentamt oder Statistischem Bundesamt.

Corinna Öller von R+V gefiel vor allem der Vorschlag, dass die innerbetrieblichen Bibliotheken und Informationsstellen Service-Welten à la Starbucks schaffen sollten, die bei den Kunden einen Wohlfühleffekt hervorrufen und die Bereitschaft wecken, geprüfte Informationen von Profis zu beziehen und für diese Convenience auch zu bezahlen. Informationsvermittler sollten Profiler werden, ihre Dienste auf Personas zuschneiden und ihre Kunden entsprechend deren persönlichen Bedürfnissen bedienen.

In der abschließenden Podiumsdiskussion konfrontierte Dr. Rafael Ball, Direktor der Universitätsbibliothek Regensburg und IK-Beirats-Mitglied, die Referenten mit der Frage, ob es denn tatsächlich eine Zukunft für Information Professionals gebe und wie diese aussehe. Während Prof. Dr. Gunter Dueck dem Berufsstand keine Zukunft zugestand, betonten Prof. Dr. Dirk Lewandowski und Michael Klems, dass Informationsabteilungen und ihre Dienste sogar wichtiger werden.

Als Fazit ließ sich die nicht ganz neue Erkenntnis mitnehmen, dass Fachleute gebraucht werden, die pro-

fessionell Informationen aufspüren, inhaltlich bewerten und benutzergerecht aufbereiten können. Die Zeit der Auseinandersetzung mit Kommandosprachen und technischen Hürden bei der Informationsbeschaffung ist weitgehend vorbei. Deshalb verwundert es mich auch nicht, dass sich „die Branche“ nicht mehr trifft, um in aller Breite mit Datenbankproduzenten und Hosts über deren Dienste zu diskutieren und Neuigkeiten auszutauschen. Wie das IK Symposium zeigte – oder auch andere Treffen, etwa des PAID, der Patentrechercheure, der Sacherschließungsgremien u. a. –, stehen Inhalte und Fachlichkeit von Informationsaufbereitung und -dienstleistungen wieder im Vordergrund und daher auch die entsprechenden spezifischen Veranstaltungen. Übergreifende Themen, die Information Professionals aller Fachgebiete betreffen, etwa Urheberrecht, Bibliometrie oder Open Access, werden ebenfalls in gut besuchten Tagungen behandelt. Und die IuD-Absolventen der Hochschulen finden auch recht schnell einen Arbeitsplatz. Die immerwährenden Herausforderungen sind also P.R. sowie Sichtbarkeit und Wertschätzung bei Entscheidern zu erzeugen.

Der Vorsitzende des IK Dirk Lorber zog nach der Veranstaltung ein positives Resümee: „Es war eine Identitätsstiftende Veranstaltung am Puls der Zeit.“

Deskriptoren: Tagung, Finanzwesen, Informationsvermittlung, Berufsbild