

# Informationsvermittlung: Mehr Mut zu intelligenten Fehlern

Bericht von der Veranstaltung „Steilvorlagen für den Unternehmenserfolg“ am 11.10.2018 auf der Frankfurter Buchmesse

Elgin Helen Jakisch

**Bereits zum 6. Mal veranstaltete der „Arbeitskreis Informationsvermittlung“ in Kooperation mit der Buchmesse Frankfurt am Messedonnerstag ein Branchentreffen für Information Professionals. Das Motto lautete „Turning Information Complexity into Simplicity – neue Chancen und Geschäftsmodelle für Information Professionals“. Ob man, wie im Programm angekündigt, tatsächlich neue „Steilvorlagen“ für einen optimaleren Informationsservice in „dramatisch sich wandelnden Zeiten“ gewinnen konnte, zeigt der folgende Bericht.**

„Technologische Themen haben eine hohe Relevanz und die Veränderungen sind rasend.“ Mit diesen Worten begrüßte und eröffnete Holger Volland von der Buchmesse Frankfurt die etwa 100 anwesenden Teilnehmer. Künstliche Intelligenz und neue Methoden der Informationsvermittlung bewegten derzeit alle, so Volland. Aus diesem Kontext heraus hatte der Arbeitskreis Informationsvermittlung ein entsprechendes Programm für den praktischen Umgang mit Daten im Geschäftsalltag und zur Erlangung von Wettbewerbsvorteilen zusammengestellt. Es wurden aktuelle Herausforderungen aus dem

Umfeld der in Unternehmen tätigen Information Professionals beleuchtet. Der Arbeitskreis Informationsvermittlung besteht mit Dr. Sabine Graumann (Graumann Consulting-Dienste), Tim Brouwer (Arix Business Intelligence), Stefan Holländer (Bibliothek Information Schweiz) und Michael Klems (infobroker.de) aus vier Information Professionals mit langjähriger Erfahrung.

## Mehr loben und Fehler tolerieren

Zu Beginn referierte Prof. Dr. Ralf Lanwehr (Internationales Management, FH Südwestfalen) über Grundzüge digitaler Führung. Lanwehr, der anhand von Methoden Künstlicher Intelligenz auch Teams der Bundesliga in strategischen Fragen berät, skizzierte in seiner Keynote, wie sich die Digitalisierung auf die Kommunikation zwischen Managern und Mitarbeitern in Unternehmen auswirkt. Seinen Beobachtungen zufolge herrscht ein Rückgang an direktem Austausch. Dieser werde vermeintlich nicht durch ein Mehr an Technik ersetzt. Mitarbeiter hätten oftmals das Gefühl, ihre virtuelle Arbeit und Leistung würde weniger Anerkennung finden. Hinzu käme, dass in binären Zeiten in vielen Unternehmen eine Art „Null-Fehler-Kultur“ vorzuherrschen scheine. Dies, so Lanwehr, hätte leider die Entstehung einer Einstellung zur Folge, dass, wer nichts macht, auch nichts falsch machen könne. „Das Lob wird systematisch unterschätzt und die Peinlichkeit, einen Fehler gemacht zu haben,



„Intelligente Fehler bergen Innovationspotenziale“, verspricht Ralf Lanwehr.

überschätzt“, brachte er es auf den Punkt. Fehler blieben länger im Gedächtnis als gute Taten. „Intelligente Fehler bergen aber jede Menge Innovationspotenziale, die es zu heben gilt.“ Sein Rat an die Manager: Explizit loben, für positive Gefühle unter der Belegschaft sorgen und mehr Mut unter den Mitarbeitern fördern.

## Vertrauen schaffen in die Datentransparenz

Nach diesen wohlthuenden Ratschlägen folgten drei Best-Practice-Vorträge im Hinblick auf „Anwendung neuer Methoden“, „Führende Informationszentren“ sowie „Informationsanbieter“. Der erste Vortrag hatte Big-Data zum Thema. Yannick Loonus stellte die algorithmischen Methoden der Firma Semalytix vor, Wettbewerbsvorteile aus unstrukturierten Daten zu gewinnen. Twittertexte, Kommentare, Infos aus Stellenausschreibungen und was es



Die Teilnehmer der Podiumsdiskussion von links nach rechts: Jens Köhler, Gerold Frers, Tim Brouwer, Yannick Loonus, Ralf Lanwehr

sonst noch an unstrukturierten Daten im Internet gibt – Loonus nannte sie in seinem Vortragstitel „Dark Data“ – könnten Hinweise auf Trends verschiedenster Branchen liefern. „Künstliche Intelligenz (KI) für Textanalysen macht Fortschritte“, erklärte Loonus. Bei Semalytix würden Texte in Teile und Entitäten gespalten und inhaltlich nach Zusammenhängen gesucht. Auf dieser Datenbasis trainiert das Unternehmen seine KI-Systeme. Semalytix will „AI (Artificial Intelligence) as a Service“ anbieten und damit Arbeitsprozesse verändern. Loonus sieht die Rolle des Infoprofis als Kenner von Datenqualität und als Bindeglied zwischen externer Innovation und internem Management. Da das Training der Algorithmen oftmals noch von Menschenhand passieren müsse, lägen hier zukunftssträchtige Aufgaben für Infoprofis, die darüber hinaus für Transparenz der Verfahren sorgen könnten.

#### **Bewährte dokumentarische Methoden wiederentdecken**

Gerold Frers kommt aus dem klassischen Informationszentrum eines Industrieunternehmens. Er leitet die

Patentrechercheabteilung bei der Siemens AG. Frers Vortrag schlug eine Brücke zwischen den traditionellen dokumentarischen Methoden und der Patentinformation des 21. Jahrhunderts. Mit seiner langjährigen Berufspraxis und Vernetzung in verschiedenste Patentarbeitsgruppen kennt er die Szene und ihre Entwicklung sehr genau. „Patentanmeldungen“, so der Fachmann, „schießen exponentiell in die Höhe. Vor allem chinesische Patente fluten den Markt und sorgen für riesige Datenmassen.“ Frers ist überzeugt: „Das Internet hat den Stellenwert der Patentinformation aktiviert.“ Deshalb gewinnt seiner Ansicht nach die engmaschige Beratung des Kunden während eines Rechercheprozesses stärker an Bedeutung. Für Frers ist zwischenmenschliche Kommunikation alles – gerade in einem Segment, wo ein „Nicht-Ergebnis“ eben auch ein Ergebnis sein kann; dann nämlich, wenn sorgfältig recherchiert werden muss, ob nicht ein bereits vorhandenes Patent die Anmeldung einer eigenen Produktentwicklung verhindert. Der Kunde müsse deshalb den Recherchekontext verstehen. Komplexe Klassifikationen als Recherch-

einstrumente hätten ihre Bedeutung und ihren Wert neben neuen Technologien wie Google-Patents in diesem Bereich nicht verloren, so Frers, „im Gegenteil“.

Recherchieren – Strukturieren – Bewerten – Berichten: diese vier Grundprinzipien der Dokumentation sind für Jens Köhler von KantarAddedValue im Bereich Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen ebenfalls essenziell. Seine Services als Informationsanbieter bauen auf Langfristigkeit in der Kundenbeziehung. In der Versicherungsbranche, die stark abhängig ist von Gesetzen und Regularien, die man kennen und berücksichtigen muss, würden gewisse Methoden der Informationsauswertung strukturierter Daten nicht veralten. Für alle, die sich inhaltlich in neue Bereiche einarbeiten, oder Innovationszyklen im Auge behalten müssten, seien diese Praktiken unverzichtbar, so Köhler.

#### **Innovation oder Kontinuität?**

Eine Diskussion über die Frage „Are we data rich but insights poor?“ versammelte abschließend alle Referenten auf dem Podium und thematisierte die Innovationsfreudigkeit von Inf-

oprofis im Hinblick auf Erkenntnisarmut in datenreichen Zeiten. Moderator Tim Brouwer fragte in die Runde, ob es ein Fehler sei, an traditionellen Methoden festzuhalten und Innovationen erstmal kritisch zu beäugen oder ein Zeichen von Kontinuität? Frers befürwortete, die Relevanz einer bestimmten Methode aufgrund des durch sie erzielten Ergebnisses zu bewerten. Angesichts der Datenflut dürfe man sich neuen Methoden nicht verschließen. So würde man weder eine technische Innovation noch eine bewährte Praxis in Frage stellen oder bevorzugen. Auch Köhler bestätigte, dass Informationsvermittlung ohne KI-gestützte Verfahren Textmining und Data Tracking nicht mehr machbar sei. Relevant ist aus seiner Sicht, was man aus den Ergebnissen mache, die man ganz gleich mit welcher Methode erhalte.

Man müsse mit neuen Verfahren erst Erfahrungen sammeln, und dies mit einer gesunden Skepsis, riet Lanwehr. Firmen sollten Systeme ausprobieren, Fehler zulassen und bereit sein, aus intelligenten Fehlern auch intelligente Schlüsse zu ziehen. Lanwehr nannte IBM als Beispiel, wo man mit Watson zunächst einen Hype erlebt hätte, um dann zu bewährten Methoden zurückzukehren, weil die Innovation noch nicht ausgereift war. Loonus bestätigte, dass die Ergebnisse von KI zunächst weniger hinterfragt würden, auch wenn man der Blackbox nicht ganz traue. Innovationen sollte man kritisch ausprobieren, nach Transparenz bei algorithmischen Verfahren fragen und deren Wirkweisen verstehen wollen, riet er. Seiner Ansicht nach ist man in den gegebenen datenreichen Zeiten nicht so sehr „insights poor“, sondern hätte es eher mit einem Mangel an Strategien zu tun, Probleme mit Hilfe von Datenmengen richtig anzugehen. „Technologie sollte uns helfen“, so sein Hinweis. Zurück zum Kunden und zur Kommunikation, ergänzte Köhler, könne deshalb nie ein falscher Weg sein, gerade beim Einsatz von neuer Technik. Es komme



Gerold Frers erläutert die Patentinformation im 21. Jahrhundert.

darauf an, mit dem Kunden Ergebnisse zu erarbeiten.

Abschließend wurde, wie schon bei vorausgegangenen „Steilvorlagen“ in den letzten Jahren, auch diesmal wieder die Frage nach konkreten Rezepten gegen den fortschreitenden Abbau von Information Professionals in Unternehmen gestellt. Frers sieht einen Wandel vom Rechercheur zum Berater, plädierte für einen offenen Umgang damit. Er riet, ein bestimmtes Know-how als Alleinstellungsmerkmal zu betonen, Netzwerke zu bilden und empfahl abschließend, eine Sammlung von relevanten Success-Stories aufzubauen.

### Wandel braucht Zeit

Die diesjährigen Steilvorlagen vermittelten den Eindruck, dass sich Gewohnheiten nicht so schnell ändern wie Technologien, auch wenn auf der Veranstaltung neue Methoden wie KI traditionellen dokumentarischen Verfahren gegenüber gestellt wurden. Man konnte aber auch zur Erkenntnis gelangen, dass es augenblicklich nicht so sehr darauf ankommt, jeden Hype mitzumachen. Bei den professionellen Informationsvermittlern ist die Verunsicherung über neue Technologien aber ohnehin nicht so ausgeprägt. Sie haben sich bisher dem technologischen Wandel nicht verschlossen und gehen an gewonnene Informationsergebnisse ohnehin nüchtern analytisch heran. Beste Vorausset-

zungen, gut durch „dramatisch sich wandelnde Zeiten“ zu kommen.

Die Steilvorlagen-Veranstaltung auf der Buchmesse in unmittelbarer Nachbarschaft der Halle 4.2 (wissenschaftliche Verlage) hat sich als netzwerkfördernder und praxisbezogener Branchenaustausch etabliert. Das belegte auch die konstant gebliebene Anzahl von Teilnehmern<sup>1</sup>. Die Vorträge wurden aufgezeichnet. Die Playlist der Videos<sup>2</sup> ist auf Youtube unter dem Stichwort „Steilvorlagen 2018“ zu finden. Das genaue Programm findet sich auf der Webseite der Buchmesse<sup>3</sup>. ■



**Elgin Helen Jakisch**  
U&B Interim-Services,  
Berlin  
jakisch@ub-interim.de

<sup>1</sup> Siehe Feedback und Auswertung der Veranstaltung in den Meldungen vom 17., 22. und 30. Oktober im Passwort-Archiv <http://www.password-online.de/push-dienst-archiv/>

<sup>2</sup> <https://tinyurl.com/yaiejdxj>

<sup>3</sup> <https://www.buchmesse.de/files/media/pdf/besuchen-steilvorlagen-programmdetails-frankfurter-buchmesse.pdf>