

## **Expertenschwemme gegen die Informationsüberflutung? Expertentum und Expertise im digitalen Zeitalter**

*Leonhard Dobusch*

Informationsüberflutung ist einer der häufigsten Kritikpunkte an Internet und neuen Medien. Exponentiell wachsende Speicherkapazität führt in Kombination mit „Verdatung“ der Welt zu einer unüberschaubaren Masse an Information. Jede Minute werden 300 Stunden Videomaterial auf YouTube hochgeladen, jede Suchanfrage und jeder Webseitenbesuch werden gespeichert. Smartphone-Apps sammeln automatisch Nutzungs- und Standortdaten und mit dem Internet der Dinge werden Haushaltsgeräte, Autos und Kleidungsstücke den Datenbestand noch einmal explodieren lassen.

Kein Wunder, dass eine Suchmaschine das wichtigste Werkzeug im Internet und ihr Eigentümer eines der mächtigsten Unternehmen in zunehmend digitalen Märkten ist. Souverän im Netz ist, wer die erste Seite der Suchergebnisse kontrolliert. Keineswegs ausgemacht ist dabei, wie sich Zugang zu mehr und mehr Information auf das Finden *relevanter* Information auswirkt. Online mag zwar zu allem und jedem etwas zu finden sein – allerdings oft widersprüchlich oder unbelegt.

Die Informationsüberflutung im Netz und der Umgang mit ihr lässt sich besonders gut am Beispiel der Online-Enzyklopädie Wikipedia beobachten. Diese hat nicht nur die gedruckte Enzyklopädie auf dem Gewissen, sondern sie hat auch verändert, was als enzyklopädisch relevantes Wissen gelten und wer diesbezügliche Entscheidungen treffen darf. In der klassischen Enzyklopädie oblag es dem Ermessen einer kleinen, professionellen Redaktion zu entscheiden, was wissenschaftlich wertig genug für den knappen Platz in gedruckten Büchern war. Heute kann potentiell jeder Mensch mit Internetzugang zur Wikipedia beitragen, potentiell jede Information hat in den unendlich-digitalen Wiki-Weiten Platz. Tatsächlich ist es aber eine vergleichsweise kleine Gruppe von Freiwilligen – Expertinnen und Experten –, die nach selbstgegebenen Regeln – so genannten Relevanzkriterien – entscheidet, was wissenschaftlich wertig genug für einen Wikipedia-Eintrag ist. Zumindest in den Themenfeldern, in denen Wikipedianer Artikel verfassen, korrigieren

oder löschen, übernehmen sie eine ehrenamtliche Expertenrolle, die es so vor dem Internet nicht gab.

Wikipedia-Wissen und Wikipedianer sind aber keineswegs die einzigen neuen Formen von Expertise und Expertentum, die im Zuge der digitalen Revolution entstanden sind. Einer der Gründe für die Veröffentlichung dieses Bandes war die Diagnose, dass wir einerseits Gefahr laufen, von Informationen „erdrückt“ zu werden und andererseits „von Experten umzingelt“ sind, die uns genau davor bewahren sollen. Es stellt sich also die Frage, ob eine Expertenschwemme die Antwort auf Informationsüberflutung sein kann.

### **Neuer Bedarf an Expertise und Experten**

Arbeitsteilig organisierte, kapitalistische Gesellschaften produzieren zwangsläufig eine ständig wachsende Vielfalt an Spezialgebieten, oft verbunden mit der Herausbildung von eigenen Ausbildungen und Berufen. Die Kehrseite von Arbeitsteilung, sei sie inner- oder zwischenbetrieblich, ist die Notwendigkeit der Koordination. Wertschöpfung, egal ob monetärer oder nicht-monetärer Art, entsteht gerade aus der Kombination von geteilter und koordinierter Arbeit. Expertise ist an beiden Enden erforderlich, sei es um immer stärker spezialisierte Fertigungs- und Vertriebskonzepte zu meistern, oder um Übersetzungs- und Koordinationsaufwand in Form von Controlling und Management zu bewältigen. Mit der durch den Soziologen Niklas Luhmann beobachteten, zunehmenden funktionalen Ausdifferenzierung von Gesellschaften ist deshalb auch ein steigender Bedarf nach Expertentum verbunden. Gut beobachten lässt sich funktionale Ausdifferenzierung an den Universitäten. Interdisziplinäre Studienrichtungen wie „Staatswissenschaften“ – eine Kombination aus Verwaltungs-, Rechts-, Wirtschafts- und Politikwissenschaft sowie Soziologie und Geschichte – sind am Rückzug. Stattdessen boomen immer stärker spezialisierte Masterstudiengänge wie „Health Care Management“, „Wirtschaftspsychologie“ oder „Real Estate Management“, um nur drei Beispiele aus dem unüberschaubaren Angebot im Bereich der Betriebswirtschaft zu nennen.

Dass gesellschaftlicher und technologischer Wandel, wie er mit Digitalisierung und Internet verbunden ist, neue(n Bedarf nach) Experten generiert, ist deshalb keineswegs überraschend oder neu. In zweifacher Hinsicht ist der durch Digitalisierung getriebene, zusätzliche Bedarf nach Expertise und Experten jedoch besonders.

*Erstens* ist der mit Digitalisierung und Internet verbundene Wandel ein besonders tiefgehender, sektorenübergreifender Umbruch. In der Wirtschaft gibt es kaum Branchen, die nicht durch neue, digital-ermächtigte Akteure umgekrempelt werden – vom Einzelhandel (Amazon) über das Hotelgewerbe (AirBnB) bis hin zur Unterhaltungsbranche (YouTube). Aber auch höchstprivate Lebensbereiche wie Freundschaft (Facebook), Kennenlernen (Tinder) und Sexualität (YouPorn) werden durch neue digitale Dienste erschlossen und verändert. Kaum ein Lebensbereich ist vor digitalen Umwälzungen gefeit und auch neue digitale Champions können sich keineswegs vor Veränderung sicher fühlen, wie das Scheitern von Nokia im Übergang von Mobiltelefonen zu Smartphones gezeigt hat.

Mit derart umfassender und weitgehender Veränderung in vergleichsweise kurzer Zeit geht eine fundamentale Unsicherheit einher. Fundamental meint, dass es nicht nur schwer ist, die Wahrscheinlichkeit verschiedener Entwicklungsmöglichkeiten abzuschätzen, sondern dass Art und Vielfalt möglicher Entwicklungspfade selbst kaum absehbar sind. Und je ausgeprägter derart fundamentale Unsicherheit, desto größer ist der Bedarf nach Experten, die in dieser Situation Orientierung versprechen. Dass auch die klügsten Experten angesichts fundamentaler Unsicherheit kaum mehr können, als „raten“, tut dem Bedarf nach ihren Ratschlägen keinen Abbruch.

Der übliche Umgang mit fundamentaler Unsicherheit besteht darin, sich an den Anderen zu orientieren. Experten können hierbei behilflich sein, indem sie „Best-Practice“-Beispiele verbreiten, also das zum Vorbild stilisierte Andere. Oder indem Sie das Andere aggregieren und extrapolieren, also vergangene Entwicklungen in die Zukunft fortschreiben, und dabei nicht selten deshalb richtig liegen, weil sie dadurch selbsterfüllende Prophezeiungen generieren. Etwas, das vor allem deshalb funktioniert, weil Experten sich in ihren Prophezeiungen angesichts fundamentaler Unsicherheit

ebenfalls an anderen Experten orientieren und so kollektiv vermeintliche Erwartungssicherheit produzieren. Die Vorhersage des Mooreschen Gesetzes, dass sich die Zahl der Transistoren auf einem Computerchip rund alle 18 Monate verdoppelt, tritt beispielsweise auch deshalb ein, weil sich Prozessorhersteller an genau diesem Ziel in ihren Entwicklungsanstrengungen orientieren.

*Zweitens* verschärfen Digitalisierung und Internet – Informationstechnologien im Allgemeinen – die Eingangs bereits erwähnte und vor allem gefühlte „Informationsüberflutung“. Selbst jenseits von unsicheren Zukunftsperspektiven stellen sich mit der Zunahme an zugänglicher Information Fragen von Zuverlässigkeit und Relevanz in verschärfter Form. Während die menschliche Informationsverarbeitungskapazität bestenfalls linear wächst, steigt die zur Verarbeitung verfügbare Information überproportional.

Im Ergebnis wächst dadurch der Bedarf nach Experten in ihrer Funktion als Filter und Relevanzrichter. Weil ein eigenständiges Vertiefen in die verschiedenen Themenbereiche keine Option ist, bleibt nur der Rückgriff auf die Einschätzung von Experten, die im jeweiligen Themenfeld einen Informationsvorsprung besitzen. Daran wird auch deutlich, dass es sich bei Expertenstatus um ein relationales Konzept handelt; einerseits weil er aus Zuschreibung durch Dritte resultiert und andererseits auf Erfahrungs- und Informationsvorsprung gegenüber ebendiesen Dritten fußt.

Der neue und gesteigerte Bedarf nach Expertise und Experten im Zuge des digitalen Wandels beantwortet jedoch noch nicht, wer in der Lage ist, diese Bedürfnisse zu befriedigen. Gerade rasche technologische und wirtschaftliche Entwicklungen erfordern Expertise in Feldern, die (noch) nicht von herkömmlichen Bildungseinrichtungen – den traditionellen Expertenfabriken – abgedeckt werden können. Wie so oft ist es aber auch in diesem Fall so, dass dort, wo eine Nachfrage besteht, meist schnell ein Angebot entsteht. Gerade im Kontext von Internet und Digitalisierung lassen sich deshalb neue Formen von Experten und Expertentum beobachten.

## Neue Formen von Experten und Expertentum

Ganz allgemein hat das Internet zwei neuen Experten kategorien zur Blüte verholfen. Internetexperten und Experten im Internet. Internetexperten erklären neue, Internetbasierte Technologien, Produkte und Dienstleistungen. Dementsprechend gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Bezeichnungen für Internetexperten, je nachdem, welche Ecke des Internets die Basis des jeweiligen Expertengeschäfts bildet. Eine der häufigsten Ausprägungen ist der Social-Media-Berater oder -Stratege, der Erfahrungsvorsprung in der Nutzung gerade aktueller Online-Werkzeuge – von Facebook über Twitter bis hin zu Pinterest – zu monetarisieren in der Lage ist. Während Social-Media-Berater eher zu den Generalisten unter den Internetexperten zählen, gibt es auch „Spezialexperten“ wie beispielsweise solche für Suchmaschinenoptimierung („search engine optimization“, SEO).

In beiden Fällen ist der Expertenstatus allerdings von besonderer Prekarität gekennzeichnet. Mangels etablierter Ausbildungswege sind sowohl Social-Media- als auch SEO-Experten in der Regel Autodidakten. Sie kämpfen deshalb bisweilen mit Skepsis ihrem Expertenstatus gegenüber, der sogar in beißenden Spott münden kann. Die US-Online-Satirezeitschrift „The Onion“ sorgte beispielsweise mit einem Video für Furore, in dem sich ein Social-Media-Experte damit brüstet, es auch ohne eine einzige originelle Idee zum erfolgreichen Berater gebracht zu haben.<sup>1</sup> Im Fall von SEO wiederum kursieren zahlreiche Warnungen vor halbseidenen SEO-Experten,<sup>2</sup> die mit falschen Versprechungen von verbesserter Platzierung in Suchergebnissen am Rande des Betrugs vorbeischnappen.

---

1

Vgl. <http://www.theatlantic.com/technology/archive/2012/11/the-onions-pitch-perfect-parody-of-social-media-gurus/265536/> (Stand: 16.09.2015).

2

Vgl. z. B. <http://www.purelybranded.com/notes/top-10-seo-scams-and-how-to-avoid-getting-burned/> (Stand: 16.09.2015).

Mit steigender Bedeutung sozialer Medien und Suchmaschinen für die Geschäftstätigkeit von immer größeren Teilen der Wirtschaft ist die Nachfrage nach Expertise und Experten in diesen Gebieten dennoch ungebrochen. Und klarerweise sind Internetexperten in der Regel auch als Experten im Internet tätig, das heißt sie demonstrieren ihre Expertise in Form von Blogs, Tweets und Facebook-Postings.

In dieser zweiten Kategorie der Experten im Internet – Experten für alles mögliche, die sich der Möglichkeiten des Internets bedienen, um beispielsweise ihren Bekanntheitsgrad zu erhöhen – lassen sich wiederum zwei Subtypen unterscheiden. Einerseits gibt es „traditionelle“ Experten, die ihre Expertise auch via neuer Medien anbieten und verbreiten. In diesem Fall speist sich der Expertenstatus regelmäßig aus einer Kombination von Ausbildung und beruflichem Hintergrund. Je stärker ausgeprägt der Bezug zu Internet und digitalen Technologien ist, desto weiter verbreitet ist dieser Typus. So sind unter den zahlreichen bloggenden Anwälten – Rechtsexperten – jene mit Spezialgebieten wie IT- und Medienrecht sicherlich überrepräsentiert. Einer der in Deutschland bekanntesten Online-Rechtsexperten – „Law Blog“-Autor Udo Vetter – ist allerdings Fachanwalt für Strafrecht und profitiert wohl davon, dass seine Beiträge näher an der Lebensrealität der breiten Bevölkerung sind.

Ganz generell ist das wichtigste Expertenmedium im Netz wahrscheinlich das Blog. Es lässt sich wohl ohne Übertreibung behaupten, dass es kaum ein Thema gibt, zu dem nicht auch gebloggt wird. Nicht in allen Fällen ist es jedoch so, dass die verbloggte Expertise auf professionellem Hintergrund beruht. Mindestens ebenso relevant können Lebenserfahrung oder einfach gesteigertes Interesse an einer Thematik sein. Im Ergebnis kann so auch ohne formale Ausbildung oder entsprechende berufliche Tätigkeit die fortgesetzte, internet-öffentliche Auseinandersetzung mit einem Thema Expertenstatus begründen.

Auf diese Weise kommt es aber zunehmend zu einer Erweiterung dessen, wer als Experte und was als Nachweis von Expertise gelten kann. Paradoxe Weise erlaubt es gerade das oft für seine Schnelllebigkeit gescholtene Internet durch ausdauernde Beschäftigung mit und Kommunikation von spezifischen Inhalten, Expertenstatus zu erwerben. Das liegt

nicht zuletzt auch daran, dass derartige Aktivitäten Voraussetzung sind, um mittels Suchmaschine überhaupt gefunden und damit als Experte identifiziert werden zu können.

Bis zu einem gewissen Grad nähert sich dadurch das Verständnis von Expertise und Expertentum jenem an, das im Bereich qualitativer – das heißt an Einzelfällen interessierter, nur deskriptiv-statistischer – Sozialwissenschaften bereits seit längerer Zeit propagiert wird. Eines der am weitesten verbreiteten Werkzeuge zur Datenerhebung im Rahmen sozialwissenschaftlicher Forschung ist das Experteninterview. Dabei werden solche Menschen als Expertinnen und Experten befragt, die aus Perspektive des jeweiligen Forschungsinteresses über einen Wissensvorsprung verfügen. Ein solcher Wissensvorsprung kann auf unterschiedlichsten Eigenschaften beruhen, sei es eine berufliche Tätigkeit (z.B. Social-Media-Berater), eine Ausbildung (z.B. Juristin), eine soziale Rolle (z.B. ein Elternteil) oder sonstige Aktivitäten (z.B. Zeitzeugin des Mauerfalls in Deutschland).

Diesem Verständnis von Expertentum zu Folge scheint es dann auch gar nicht mehr absurd oder illegitim, Wikipedia-Wissen als Expertenwissen zu begreifen. Wenn es auf Wissens- und Erfahrungsvorsprung im jeweiligen (Nischen-)Feld ankommt, dann ist kaum eine bessere Art und Weise vorstellbar, Expertise zu organisieren, als in einem möglichst offenen, kollaborativen Prozess wie jenem der Wikipedia. Dadurch gewinnt im Internet aber der Experte qua Interesse und Alltagserfahrung an Bedeutung gegenüber traditionellen Experten, die ihren Status auf formale Ausbildung und Zertifizierung stützen.

Die Entgrenzung der Expertenrolle im Netz geht allerdings noch weiter und macht, ohne dass uns das bewusst sein muss, tatsächlich jeden und jede zu Experten und Expertinnen. Wenn eine beziehungsweise wahrscheinlich sogar *die* entscheidende Rolle von Experten angesichts drohender Informationsüberflutung die eines Filters und Relevanzrichters ist, dann sind es die Algorithmen von Online-Diensten wie Google oder Facebook, die ebendiese Rolle zuweisen.

Eines der wesentlichsten Kriterien für Reihung und damit Relevanz von Suchergebnissen sind Verlinkungen. Vereinfacht gesagt schätzen Suchmaschinen Informationen umso relevanter ein, je mehr Menschen einen bestimmten Link zu einem bestimmten Thema gesetzt haben. Wer verlinkt, beansprucht deshalb schon alleine durch diesen Akt diesbezügliche Expertise – und sei es nur die Relevanz der verlinkten Information betreffend. Ganz ähnlich verhält es sich mit Likes und Shares auf Facebook. Auch verlassen sich die Algorithmen zur Ordnung der Beiträge auf die Expertise der „Likenden“. Zumindest in dieser Hinsicht ist also die Frage, ob sich Informationsüberflutung mittels Expertenschwemme bewältigen lässt, eindeutig mit Ja zu beantworten. Umgekehrt bedeutet das jedoch nicht, dass diese Art der Relevanzzeugung qualitativ hochwertig oder auch nur klassischen Formen der Relevanzproduktion überlegen ist. Die Allgegenwart von Katzenvideos im Internet legt aber zumindest den Schluss nahe, dass es sich um eine neue Form der Relevanzzuschreibung handelt.

## **Fazit**

Tiefgreifender Wandel im Zuge von Digitalisierung und Internet haben nicht nur zu gesteigertem Bedarf nach Experten geführt, sondern auch neue Formen von Expertentum hervorgebracht. Die traditionelle Begründung von Expertenstatus über Ausbildung und berufliche Tätigkeit ist dadurch keineswegs obsolet geworden, erfordert aber bisweilen zusätzliche Aktivitäten – wie Bloggen oder Twittern – um weiterhin wirksam zu werden. Gleichzeitig kommt es durch spezifische Formen der algorithmischen Informationsüberflutung zu einer Verallgemeinerung des Expertenstatus, insofern Handlungen wie Verlinkungen oder Likes als Maßstab für Relevanz herangezogen werden. Allerdings geht diese zwar marginale, dafür aber überall verbreitete Expertenfunktion aller Online-Nutzer in der Regel nicht mit der Attribution eines Expertenstatus durch Dritte einher. Im Internet mag deshalb zwar jede und jeder Experte sein; als Experte erkannt und benannt zu werden, wird jedoch weiterhin ein Privileg sein, das nur Dritte zuerkennen können.