

Informatiespecialisten en competentieontwikkeling

Mia Brugmans over InBev

MIA BRUGMANS, Business Intelligence
mia.brugmans@inbev.com

Informatiediensten van bedrijven zijn doorgaans de eerste in de BAD-sector om in te spelen op de nieuwe ICT-ontwikkelingen. Snelle en accurate informatie is in hun werkomgeving immers essentieel voor een efficiënte werking. Dat maakt dat takenpakketten er geregeld een andere inhoud krijgen, dat informatiespecialisten zich andere werkmethodes eigen moeten maken... Ze hebben dus andere competenties nodig. Hoe doen ze dat concreet?

Bibliotheek- & archiefgids legt in deze nieuwe reeks vijf vragen voor aan mensen die aan het hoofd staan van informatiediensten van bedrijven. Mia Brugmans, business intelligence bij InBev, bijt de spits af.

1. Wat is het profiel van de informatiespecialisten bij InBev?

Bij InBev zijn er binnen de afdelingen Techniek, de Juridische Dienst, Innovatie en Marketing informatiespecialisten actief. Ze hebben een voltijdse opdracht in informatiebeheer ofwel is de opdracht een deel van een bredere functie. Altijd is de opdracht een combinatie van het beheer van externe en interne informatie. Deze informatiespecialisten hebben geen documentaire opleiding en beschikken niet over specifieke bibliotheektechnische vaardigheden.

Zelf heb ik een Akte van Bekwaamheid, ik was docent aan de bibliotheekscholen van Gent en Leuven en ik ben actief in de VVBAD. Ik heb ervaring opgedaan in de Koninklijke Bibliotheek en in een schoolbibliotheek. Bij mijn aanwerving was deze achtergrond een vereiste. Omdat mijn aanwerving gebeurde door de afdeling Techniek, was mijn positief-wetenschappelijke opleiding een pluspunt.

'On the job' heb ik verschillende bijscholingen in beheer van bibliotheek en documentatie gevolgd en ook de cursus brouwerijtechnologie. Toen mijn opdracht uitgebreid werd naar alle afdelingen, heb ik een postgraduaat Bedrijfskunde gehaald. Algemene bedrijfskunde en kennis van het vakgebied zijn dus belangrijk.

Momenteel ben ik als Business Intelligence Manager verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van externe informatie aan de InBev medewerkers en het samenvattend rapporteren over de concurrentie.

De andere informatiespecialisten werden intern gerekruteerd voor hun specifieke technische, marketing- of juridische kennis en hun interesse voor een informatiefunctie. Indien nuttig volgen zij een seminarie 'Kennisbeheer' of een leveranciersopleiding voor het gebruik van een databank, maar een bijscholing in documentaire technieken is niet vereist. Nochtans zouden interne informatiesystemen beter functioneren als documentaire technieken meer naar waarde zouden worden geschat. Overigens is het opnemen van een andere functie dan waarvoor iemand een opleiding heeft gevolgd, heel normaal en het is een goede evolutie dat dit nu ook gebeurt voor het informatievak. Lang geleden was een overplaatsing naar de bedrijfsbibliotheek of documentatiedienst een demotie, nu is het opnemen van een informatiefunctie een promotie.

2. Wat is de ideale mix? Zijn dat bibliotheek-technische vaardigheden, communicatieve vaardigheden, vakkennis van het product van het bedrijf of het doel van de instelling, managementvaardigheden of andere?

Documentaire technieken beheersen is een 'must', zeker de kerncompetenties zoals structureren, opslaan, terugvinden en distributie van informatie, bronnenkennis, kennis van de informatiemarkt en van systemen voor documentbeheer.

Profiel van de informatiedienst Business Intelligence - InBev Hoofdkantoor

Sector	Brouwerij
Medewerkers	Business Intelligence Manager, geen medewerkers. Vijf jaar geleden werd de informatievoorziening gedecentraliseerd naar de verschillende afdelingen. Sinds de laatste reorganisatie is er opnieuw een centrale functie 'Business Intelligence' in het 'Dienstencentrum'.
Collectie	<p>Belangrijkste abonnementen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bedrijfseconomische databanken <ul style="list-style-type: none"> • Dun & Bradstreet (financiële bedrijfsrapporten) • Global Insights (economische landenrapporten en macro-economische cijferreeksen) • Thomson Financial/First call (commentaren van investeringsbanken over bedrijven en sectoren) • Bloomberg (financiële markten) • Thomson Dialog voor management literatuur e.a. 2. Databanken voor consumentenmarkten <ul style="list-style-type: none"> • Euromonitor (cijferreeksen voor de drankensector) • Datamonitor (cijferreeksen en marktonderzoeksrapporten voor drankensector en andere consumentengoederen) • Nielsen (verkoopscijfers en -prijzen van bier in supermarkten en winkels) • Innova (nieuwe producten) • Patenten en merkendatabanken • Planet Retail (supermarkten) • X-treme portfolio (reclamespots en -posters) 3. Persdatabanken <ul style="list-style-type: none"> • Thomson Newsroom (algemeen) • Factiva (algemeen) • Just drinks/Aroq (drankensector) 4. Databanken voor wetenschap en technologie <ul style="list-style-type: none"> • Food Science & Technology abstracts (voeding) • Chemical abstracts (chemie) 5. Elektronische rapporten <ul style="list-style-type: none"> • Platologic (biermarkten) 6. Papieren collectie <ul style="list-style-type: none"> • Een tiental brouwerijtijdschriften • Kranten <p>Functies in het 'Dienstencentrum' hebben geen eigen aankoopbudget. De operationele afdelingen zijn daarom eigenaar van deze abonnementen. De centrale functie houdt een inventaris bij en het budget daarvoor.</p>
Gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • 350 kader- en directieleden van het InBev-hoofdkantoor • alle InBev-landen hebben toegang tot de collectie die op het intranet beschikbaar is.
Producten	<p>De producten die geleverd worden en het niveau van de dienstverlening worden afgesproken met de belangrijkste klanten. Die producten zijn vandaag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intranetsite met toegang tot de collectie • beantwoorden van ad-hoc-vragen • samenvattend rapporteren over concurrenten en overnamekandidaten • het ontwerpen en up-to-date houden van rapporten met sleutelgegevens, bijvoorbeeld marktaandeelen van concurrenten, acquisities in de brouwerijsector, winstmarges op bier per land, macro-economische indicatoren... • medewerking verlenen aan projecten met een documentair aspect zoals het hedendaags archief, fotodatabank van InBev's erfgoed, databank met InBev's marktonderzoeksrapporten...

Daarnaast zijn de *managementvaardigheden voor het informatieberoep* belangrijk. De informatiespecialist moet een behoefteonderzoek kunnen uitvoeren en met de resultaten daarvan een dienstverlening bepalen. Deze diensten moeten dan succesvol op de interne markt van het bedrijf gebracht worden. Er moet regelmatig nagegaan worden of die diensten performant zijn en vooral wat hun impact of waarde is voor de onderneming.

Voor de functie van 'Business Intelligence' zijn kennis van bedrijfskunde vereist, een goed analytisch/synthetisch vermogen, contactvaardigheid en bronnenkennis.

Maar daarbij zou men al deze vaardigheden moeten linken aan competenties die nodig zijn om in een bedrijf te functioneren én vooruit te gaan. Dit zijn eerder *strategische competenties* zoals het goed begrijpen van hoe het bedrijf functioneert en wat de invloeden zijn van zijn externe factoren, weten wat de uitdagingen zijn van de top-directie, het aanvoelen van de bedrijfscultuur en de bedrijfsprocessen kennen, een sterk netwerk uitbouwen, weten hoe informatiediensten worden geëvalueerd en ervoor zorgen dat de top-directie de informatiediensten steunt.

Heel weinig informatiewerkers in bedrijven maken de stap naar een directiefunctie. De reden daarvoor zou kunnen liggen in een tekort aan deze laatste, strategische, vaardigheden. Directiefuncties zijn wel terug te vinden in openbare en universiteitsbibliotheken.

3. Ken je het beroepsprofiel Informatiemanager van de SERV? Zo ja, vind je die ideale mix uit de vorige vraag terug in dat profiel? Hoe evalueer je dat profiel? Wat doe je ermee?

Veel elementen uit 'mijn' ideale mix vind ik terug in het beroepsprofiel 'Informatiemanager' van de SERV, zij het wat te gedetailleerd en moeilijk gestructureerd. De reden hiervoor is waarschijnlijk de grote verschillen tussen informatiediensten die werken in zeer diverse organisaties en bedrijven. In het profiel mis ik vooral de strategische vaardigheden, zeker als afzonderlijk pakket. Het profiel wordt dan ook terecht 'Informatiemanager' genoemd.

4. Welke competenties die 'elders verworven' zijn, zijn belangrijk? Is er behoefte aan een erkenning, bijvoorbeeld in de vorm van ervaringsbewijzen?

Kennis van het vakgebied van de onderneming en algemene bedrijfskunde zijn competenties die buiten bibliotheek- en documentaire opleidingen verworven worden. Ik heb de

curcus Brouwerijtechnologie gevolgd en een postgraduaat Bedrijfskunde. Een getuigschift halen is steeds een plus.

Algemeen management en strategische competenties kunnen verworven worden door ervaring en opleidingen te volgen voor management en leidinggeven. De werkgever voorziet in deze opleidingen, binnens- en buitenshuis.

5. Welke competenties heb je nodig om te overleven als hoofd van een documentatiedienst?

Met enkel bibliotheektechnische vaardigheden denk ik dat je als informatiespecialist niet overleeft in een bedrijf. Als je de bibliotheektechnische vaardigheden combineert met beroepsvaardigheden, zoals het ontwerpen en organiseren van informatiediensten op maat, is je overlevingskans wellicht groter.

We moeten onszelf vooral afvragen waarom de diensten onder vuur liggen. In bedrijven lijkt het erop dat informatie broodnodig is, maar dat bibliotheken en documentatiediensten gemist kunnen worden. Informatiespecialisten worden opgenomen in projecten over kennisbeheer, documentbeheer en business intelligence, maar zelden op een strategisch niveau. De vraag is wat we moeten doen om in de toekomst onze plaats als informatie-experts te vrijwaren.

Een snel veranderende omgeving vraagt vooral verbeelding, pragmatisme, vernieuwing, flexibiliteit en – heel belangrijk – een strategische visie om vooruit te raken. Misschien moeten we de veilige dienstverlenende omgeving van een goed georganiseerde informatiedienst durven verlaten en als informatiespecialist ook deelnemen aan bedrijfsinitiatieven mét inzet van onze kerncompetenties: structureren, opslaan en terugvinden van informatie, bronnenkennis, en een unieke kennis van de omgeving van de onderneming. Alleen op die manier kan een verschuiving plaatsvinden van een traditionele dienstverlenende rol naar een actief bijdragen aan het behalen van bedrijfsobjectieven.

Als de informatiespecialist vooruitgaat, gaat ook het vak vooruit.



“ Een sterk netwerk uitbouwen helpt om een plaats aan de bedrijfstafel te krijgen, maar uitblinken in wat je doet, helpt ook. ”