



Mia Brugmans en Magda Hellinckx over 'bedrijfsbibliotheken'

"Wij zijn makelaars in informatie"

Zet Mia Brugmans en Magda Hellinckx samen voor een gesprek over bedrijfsbibliotheken, en u ontdekt een nieuwe wereld. Het zijn ervaren gidsen die hun sporen verdiend hebben bij brouwerijgigant InBev, respectievelijk België's banktrots Fortis. Hun leidraad biedt houvast, zonder daarom in hetzelfde materiaal gesponnen te zijn of langs dezelfde paden te lopen. Mia formuleert bedachtzaam, behoedzaam, bekommerd om de juiste nuance of de duidelijkste klemtoon te vinden. Haar betoog snijdt hout. Aan pertinentie evenmin gebrek bij Magda, maar haar verwoording rolt vlotter, varierender, alsof ze een pleidooi pro domo houdt voor de makelaar in informatie bij bedrijven. Niet verwonderlijk overigens, want een van haar functieomschrijvingen bij Fortis luidde Head of Information Brokerage. In een poging hun functie correct te omschrijven, komen beiden unisono uit bij: brokers of makelaars in informatie.*

In deze rubriek laten we mensen aan het woord die zich jarenlang actief hebben ingezet voor de Vereniging

Interview: Johan CUPPENS
johannes.cuppens1@telenet.be

Foto's: Marc ENGELS

Ook in de bibliotheek- en documentatiewereld past het de juiste uitgangspunten te hanteren. In de voorbereiding stootte ik op enkele omschrijvingen die zelfs voor een geïnteresseerde buitenstaander niet uitblonken in transparantie. Voor Mia lees ik nu eens *Information Services Manager* bij *Interbrew*, dan weer *Business Intelligence Manager*. Bij *Magda* en *Fortis* heb ik de keuze tussen *Head of Information Brokerage* en lid/hoofd van de *Business Information Services*. Kunt u kort enige duidelijkheid scheppen?

Mia: Er zijn nog veel meer benamingen mogelijk. Documentalist, knowledge manager, informatie-intermediair, informatiespecialist, en dan vergeet ik er zeker nog enkele. Keuze te over dus. Maar officieel was ik *Business Intelligence Manager* in de afdeling *Strategy & Business Development*, waarbij ik de brouwerijsector en zijn omgeving opvolgde en ervoor zorgde dat die kritische informatie kon worden gebruikt in strategische beslissingen.

Magda: Ik was *Information Broker* of makelaar in informatie en later hoofd van de *Business Information Services*.

Mia: Broker of makelaar lijkt me de wellicht beste omschrijving van onze functie.

Magda: In mijn geval moest je *broker* aanvankelijk ook letterlijk interpreteren. De bank 'verkoch' informatie aan cliënten, grote bedrijven, consultancybureaus. De auteurswetgeving heeft er echter een einde aan gemaakt. We stonden voor de keuze: (veel) betalen aan copyrights om als 'intermediair' te mogen optreden, of de dienst ingrijpend uitbreiden om alle teksten te herwerken/herschrijven. Sinds kort ben ik contractmanager bij de afdeling *Facility* waar ik verantwoordelijk ben voor leasing van auto's, catering, *cleaning* en alle aankopen buiten contract, plus de documentatiedienst, waardoor ik 'de baas' word van mijn opvolger. *Fortis* heeft me gevraagd voor die *move*, maar het was tijd om van job te veranderen. Na twintig jaar zat ik vast.

Mia: Ik ken dat fenomeen. Het is het gevolg van een gebrek aan bovenbouw, waardoor er weinig doorgroeikansen zijn. Zelf heb ik altijd rechtstreeks gerapporteerd aan afdelingen die vaak een beroep op mij deden, zoals *Techniek*, *Marketing* of *Strategie*, maar ik had soms problemen om te werken voor andere diensten.

Toen u in december 1983 startte bij *Artois*

Mia: Brouwerijen *Artois*

...correctie: bij *Brouwerijen Artois* dus, moest u een technische bibliotheek binnen de afdeling *Onderzoek en Ontwikkeling* opstarten. Moet ik ervan uitgaan dat die onderneming toen nog geen volwaardige bibliotheek had?

Mia: Toen ik bij *Brouwerijen Artois* aan de slag ging, trof ik een mooie, maar historische collectie tijdschriften aan waarvoor niemand echt verantwoordelijk was. Ik moest een bibliotheek en documentatiecentrum uitbouwen. Het bedrijf voelde immers aan dat gestructureerde en goed onderbouwde informatie, zeker voor de dienst *Onderzoek en Ontwikkeling*, broodnodig was. Met mijn universitair diploma (in de *Biologie*) en mijn interesse voor informatiewerk beantwoordde ik aan hun criteria. Ik had al enige ervaring in informatie- en bibliotheekwerk want bij de Koninklijke Bibliotheek in Brussel was ik ingeschakeld in een project rond biomedische trefwoorden. Nadien was ik bibliothecaris van het Hoger Technisch Instituut in Brugge waar ik ook eindwerken begeleidde voor de afdelingen *Dieet*, *Kinesitherapie* en *Logopedie*.

Magda: Ik ben heel bewust naar de *Bibliotheekschool* gegaan. Oorspronkelijk wilde ik geschiedenis studeren, maar het vooruitzicht les te moeten geven aan ongeïnteresseerde jongeren, schrikte me af. Zo belandde ik bij het *Stedelijk Instituut Hogere Leergangen* van Antwerpen waar ik een grauaat in de *Bibliotheek-, Documentatie- en Informa-*



tiekunde behaalde. Zodra ik mijn 'Akte van Bekwaamheid' had gehaald, ben ik deeltijds gaan werken in de gemeentelijke bibliotheek van mijn woonplaats Strombeek-Bever; een job die ik combineerde met mijn baan als loketbediende bij de Generale Bank. Via een collega vernam ik dat er een vacature was bij de documentatiedienst op de hoofdzetel, waar ik dan belandde. Ik kwam terecht in een team van liefst zestig mensen. Achteraf bekeken was het wellicht een overdreven luxe, maar de Generale Bank hield vast aan een

gecentraliseerde informatie. Ze was vooruitstrevend en gold als een pionier bij het scannen van documenten. De bank zag er een paradepaardje in, een uithangbord. En dat werkte. In die periode zijn veel andere banken en bedrijven uit de financiële wereld bij ons over de vloer gekomen om kennis te maken met onze aanpak.

In de jaren 1990 hebt u de diepgaande verschuiving van de informatietechnologie vanuit poleposition meegemaakt.

Hoe hebt u die ommezwaai beleefd? Of moet ik zeggen: ondergaan?

Magda: 'Ondergaan' vind ik geen gepast woord. Wie met zijn tijd mee wilde zijn, paste zich aan en zag al snel de enorme extra mogelijkheden. Mensen met een 'lager profiel' die zich tevreden stelden met, bijvoorbeeld, fotokopieën nemen, zullen de situatie wellicht hebben ondergaan. Door de automatisering moesten we andere methoden gebruiken maar er kwam ook meer tijd vrij voor een grondiger documentatiebeheer. Toen ik de dienst onlangs verliet, bestond de equipe nog uit twintig mensen, maar ze verrichtten veel meer werk dan het team van zestig dat ik leerde kennen.

Kon u vanuit uw positie die verschuiving sturen? Had u inspraak in de richting waarin de technologie intern zou worden geïmplementeerd en over de bronnen?

Mia: Ja. We hebben dat altijd zelf kunnen invullen. Tot twee jaar geleden hadden we een eigen budget. Bij de laatste herstructurering werd de functie ondergebracht in de afdeling *Business Shared Services*. Dat had het nadeel dat er geen eigen budget was omdat alle kosten door de lijnfuncties moesten worden gedragen. Toch hoeft dat geen groot nadeel te zijn. Het komt er immers op aan de beschikbare bronnen te exploiteren en de operationelen zijn blij als ze dat niet zelf moeten doen. Op die manier konden zij ook op hun beurt gemakkelijker gebruikmaken van bronnen die door andere afdelingen werden betaald.

Magda: Bij ons beheert de documentatiedienst een eigen budget én het algemene budget voor de elektronische informatie die binnen Fortis wordt aangekocht (behalve de informatie voor de marktzalen omdat die heel specifiek is). We kunnen dus zelf kiezen wat we in huis halen en we 'sturen' de rest omdat ze zonder ons niets kunnen kopen. We worden beschouwd als de deskundigen voor de informatie. Die aanpak heeft veel voordelen. Hij is kostenbesparend en zorgt voor consistentie en continuïteit in een beleid; zeker ook omdat een specialist mee heeft kunnen bepalen wat wordt aangekocht. Onze autonomie is heel reëel. De lijn naar de CEO die een uiteindelijk fiat moet geven, is bijzonder kort.



“ **Magda:** Als het topmanagement vindt dat de dienst niet meer rendeert, helpen zelfs de beste statistieken niet. Het is leuk om overzichten te hebben van het gebruik dat van je dienst wordt gemaakt, maar als puntje bij paaltje komt, spelen andere economische wetten. ”

Mia: De laatste herstructurering, waarbij Interbrew het Braziliaanse AnBev overnam en InBev werd, bracht niet alleen een verandering in het toewijzen van de kosten mee maar ook een zeer agressieve kostenbesparing, met budgetten die elk jaar van nul begonnen.

Magda: Ook ik heb overnames en fusies meegemaakt die leidden tot een andere aanpak. Toen de Generale Bank met de ASLK fuseerde, verliep de integratie relatief vlot, al was er aanvankelijk wederzijdse argwaan. Die van de GB vreesden een ambtenarenmentaliteit bij hun collega's van de ASLK, terwijl de werknemers van de vroegere semioverheidsbank beducht waren voor 'de dikke nekken' van de Generale Bank. In de praktijk viel dat best mee en onze documentatiediensten waren al in elkaar ingepast, voor de fusie juridisch afgerond was. Toen Fortis en verzekeraar AG enkele jaren geleden samengingen, was de integratie veel moeilijker. Tot onze verrassing behoren bankiers en verzekeraars tot een andere wereld. Tussen Fortis België en Fortis Nederland verliepen de contacten bijzonder stroef. Integratie botste op een berg 'cultuurverschillen', maar lijkt me niettemin essentieel*.

Ik wil inderdaad ook stilstaan bij de schaalvergroting die uw ondernemingen hebben gekend. Had u, vanuit uw positie, enig zicht op die strategie. Kon u bijvoorbeeld uit vragen die u vanuit sommige diensten bereikten, opmaken dat er veranderingen (lees fusies of overnames) op til waren?

Mia: Zonder meer. Ik heb vooral gerapporteerd aan departementen zoals Strategie, Business Development bij InBev. En als u bedenkt dat bij het begin van mijn carrière Brouwerijen Artois nummer 17 in de wereld waren en InBev (heel binnenkort Anheuser-Busch InBev) afgetekend wereldleider is, kunt u zich voorstellen dat ik vanuit mijn functie de vinger aan de pols had. Toen ik aankwam, zorgde ik voor de bibliotheek. Het klassieke bibliotheekwerk evolueerde snel naar documentalist die meer maatwerk levert. Ik volgde een postgraduaat Bedrijfskunde en Brouwerijtechnologie en mijn chef schakelde me almaar vaker in voor Business Intelligence. Dat is een fundamenteel andere aanpak waarbij analyse en synthese van geselecteerde documenten sleutelbegrippen zijn. Wie in de informatiesector werkt, moet de bronnen kennen en de tools beheersen om eruit te putten. En de vergaarde informatie moet je dan nog op de gepaste manier ontsluiten voor de gebruiker. In het verwerken van de informatie ligt het grote verschil tussen bibliotheek, documentatie en Business Intelligence.

Magda: Volledig akkoord. Bij Fortis ligt het accent op documentalist en veel minder, of zelfs niet, op Business Intelligence, waarbij je rapporten maakt met analyses en syntheses. Van een bibliotheek in de strikte zin van het woord, met een catalogus bijvoorbeeld, is bij ons ook geen sprake. Boeken worden behandeld als artikels in tijdschriften of kranten. Onze dienst indexeerde, gaf een trefwoord, een plaats waar je iets kon terugvinden en een summiere beschrijving. Indexeren bij ons is: de bron, datum, taal, titel

en trefwoorden. We werken met 450 financiële trefwoorden in een eigen lijst die in de loop van de jaren vorm kreeg en we volgen ruim 5000 bedrijven. Bij de bank hebben we niet meer nodig. Onze dienst stond niet voor analyses of synthese zoals bij Business Intelligence maar vergaarde wel relevante informatie en stelde die beschikbaar, onder andere via de persoverzichten. In de manier waarop je die maakt – selectie en volgorde van de artikels – kun je wel accenten leggen.

Mia: Onze rol was anders en ging verder. Als er overnames op til waren, brachten we het andere bedrijf vanuit alle relevante invalshoeken in kaart, mét daarbij eigen commentaar waarin je wel accenten legt en de opening laat voor verdere detailinformatie. Daarmee gewapend kan de directie het dossier verder afhandelen om in een latere (meestal eind-)fase een update te vragen. In de aanloop naar fusies of overnames werd onze dienst dus altijd nauw betrokken en uit de aard van de vragen konden we doorgaans zien in welke richting gedacht en gewerkt werd. Er gold een strikte zwijgplicht en de projecten hadden codenamen. Fusies en overnames zijn maar één aspect. Het gebeurde ook dat de directie vragen stelde om beslissingen binnen het bedrijf te onderbouwen. Dat gebeurde bijvoorbeeld rond het in eigen beheer nemen of franchisen van de Leffecafés.

Kon er bij uw cliënten of bazen soms ook een complimentje af?

(hier 'ontspoot' het interview even met smeugige quotes 'off the record' waarbij toch vooral doorklinkt dat er waardering is voor het geleverde werk en er zelfs hier en daar een cadeautje op het bureau belandt. Anderzijds weten beiden ook dat complimenten niet de *corebusiness* van een grote onderneming zijn en dat het topmanagement in tijden van hoogspanning wel wat anders om het hoofd heeft. Ook hier dreigt de schaalvergroting/internationalisering een menselijk pigment uit de bedrijfsvoering te halen. Het institutionaliseren van het compliment lijkt nabij).

Werd uw functie ooit in vraag gesteld?

Mia: Ik wees eerder al naar het nieuwe management dat wel degelijk andere accenten legde en andere regels hanteerde. Mijn functie lag niet direct onder vuur, maar toch verrichtte ik een proactief behoefteonderzoek. Mijn bedoeling was dubbel. Ik streefde naar een grotere visibiliteit binnen de nieuwe onderneming en wilde nagaan dat de diensten die ik leverde, nodig en voldoende waren. Daarin ben ik geslaagd. In de laatste maanden voor ik met brugpensioen ging, heeft er zich bij InBev een ingrijpende verandering voorgedaan en werden bij een recente herstructurering, de *corporate services* losgekoppeld van de hoofdzetel in België en naar Hongarije overgeplant. Die loskoppeling van Business Service Centers vind ik geen goede evolutie. Je kunt het dagelijks ondervinden als je met een callcenter belt dat geen rechtstreekse voeling meer heeft met het bedrijf.

Magda: Het risico voor outsourcing dreigt zeker veel minder onze dienst. De facturering zit wel in Polen, maar voor onze documentatiedienst hangt die dreiging niet boven ons hoofd. Ik neem wel aan dat de integratie met Nederland en de internationalisering voor enige druk zullen zorgen en leiden tot kostenbesparende maatregelen. Dat belet niet dat we het nut van onze dienst permanent willen bewijzen en er alsnog in slagen ook. Van de 60.000 werknemers van Fortis maakt zeker een derde (regelmatig) gebruik van ons intranet terwijl 6.000 kunnen rekenen op een 'alert service' en zijn er meer dan 10.000 ad-hocvragen per jaar. Het bewijst dat onze dienst nodig is. Bovendien laat ik geen gelegenheid onbenut om vanuit onze dienst goede service te bieden waardoor een netwerk ontstaat dat desgevallend bij het topmanagement in de bres springt om het voortbestaan van de documentatieafdeling te bepleiten.

Het klinkt vertrouwd in de oren: de noodzaak aan netwerking.

Mia: Die noodzaak is er zeker en wel vanuit een dubbel standpunt. Je hebt die nodig om informatie te vinden via experts en je hebt mensen met invloed nodig die je diensten waarderen; ook bij het topmanagement. Je kunt immers zoveel statistieken verzamelen als je wilt, maar ze moeten ook 'aanslaan'. Via je netwerk kun je gericht de impact van je diensten 'verkoppen'. Management wil transparantie en daar kun je voor zorgen met statistieken. Daarnaast moet management de perceptie hebben dat je diensten een goed return on investment geven.

Magda: Ik kan me daarin volledig herkennen. Toch moeten we ons geen illusies maken. Als het topmanagement vindt dat de dienst niet meer rendeert, helpen zelfs de beste statistieken niet. Het is leuk om overzichten te hebben van het gebruik dat van je dienst wordt gemaakt, maar als puntje bij paaltje komt, spelen andere economische wetten. Laat anderzijds duidelijk zijn dat in tijden van voorspoed en winst, minder gemakkelijk vragen zullen worden gesteld bij bijvoorbeeld een documentatiedienst. Ik maak me alsnog niet veel zorgen omdat de dienst de jongste jaren zeker niet boven zijn stand heeft geleefd.

Op welk bedrijfsniveau zou u uw dienst inschalen?

Magda: Idealiter hoort de dienst thuis op *Corporate Centre*-niveau. Dat is een overkoepelend niveau waar bijvoorbeeld de algemene communicatie zit of de branding.

Mia: Eerst ressorteerden we onder Techniek. Later kwamen we terecht bij Strategie binnen het *Corporate Centre*. Dat is een goede positie.

Magda: Het voordeel om daar niet te zitten, is dat je minder in de kijker loopt en dus ook niet zo vlug in het oog van een mogelijke storm belandt. Je kunt werken vanuit de luwte. Zo blijf je wellicht buiten schot bij een besparingsronde. Onze plaats bij *Facility* is ongetwijfeld minder sexy maar biedt wel

comfortvoordelen van *easy living*. Voor het ego is het leuk om bij het *Corporate Centre* te horen.

Mia: Ik ben altijd content geweest met mijn positie.

Magda: Ik mag niet klagen in vergelijking met vele anderen.

Ik stel een merkwaardig accentverschil vast tussen "altijd content geweest" en "ik mag niet klagen".

Magda: Die indruk is fout. Ik heb jaren met heel veel overtuiging en plezier mijn werk gedaan.

Mia: Eigenlijk heeft het weinig belang. Er is immers, zoals gezegd, geen bovenbouw en dus geen 'natuurlijke' plaats voor onze diensten binnen een bedrijf.

Magda: Een documentatiedienst is tenslotte heel specifiek binnen een bank zodat het moeilijk wordt hem ergens in onder te brengen. Het belangrijkste is dat er iemand achter het project staat en je middelen krijgt om te werken. Veel hangt af van jezelf en van je ploeg.

Welke competenties moet(en) uw opvolger(s) hebben? (enige hilariteit bij het uittekenen van het goede profiel; of liever bij het zoeken naar 'een witte raaf').

Magda: Hij/zij moet een goede *peoplemanager* zijn om een equipe van twintig mensen te sturen. Hij moet commerciële feeling hebben, niet om iets aan een loket te verkopen maar wel om zijn ploeg binnen de onderneming aan de man te brengen. Creatief. Een doordruwer. Hij moet niet noodzakelijk een goede documentalist zijn maar wel genoeg visie hebben op informatie en de technieken beheersen. De finesses mogen hem ontsnappen, want daarvoor heeft hij binnen het team specialisten die het technische, uitvoerende werk verrichten. Een vorming als documentalist is leuk en meegenomen maar niet essentieel. Een goede algemene kennis, gezond verstand, flexibiliteit en belangstelling voor de job zijn wel essentiële vereisten.

Mia: Ik ga in grote lijnen akkoord, maar de context waarin ik werkte was anders. Een brouwerij is absoluut geen bank en is ook anders gestructureerd. Ik heb nooit in een groot team gewerkt en leg dus minder de klemtoon op *peoplemanagement*. Er moet binnen de dienst iemand zijn met vaardigheden en technieken op het gebied van documentenbeheer. Samen staan we sterk, is het credo, zodat niet alle capaciteiten in één persoon moeten worden verenigd. Bovendien is het belangrijk een juist inzicht te hebben in het begrip *service*. Je moet precies weten wie wat wanneer nodig heeft en waar je bij wie de relevante informatie het vlugst kunt vinden. Bibliotheektechnisch is bronnenkennis belangrijk en je moet een heldere structuur kunnen uittekenen voor de informatiestroom. Je moet vandaag uiteraard ook vertrouwd zijn met de nieuwe technologie, niet alleen om de informatie te verzamelen maar ook via de juiste kanalen en in de aangepaste vorm beschikbaar te stellen. Zoals Magda

aangaf, moet de verantwoordelijke van de dienst niet noodzakelijk die skills beheersen. Ze moeten wel aanwezig zijn in de dienst en eventueel buiten de afdeling. Een entrepreneurialiteit lijkt me ook een geweldige pluspunt. Wie de dienst leidt, moet vertrouwen en integriteit uitstralen omdat regelmatig gevoelige materies aan bod komen. Vertrouwen bouw je langzaam op, maar kun je in één moment verliezen.

Magda: Een documentatiedienst kun je beschouwen als een KMO binnen het bedrijf waar iedereen wel je collega is, maar niet noodzakelijk je vriend. Op een documentatiedienst weet je vaak veel. En dan is het zaak van horen, zien en zwijgen.

Hoe groot schat u de kloof tussen de informatieafdeling van een bedrijf en een klassieke bibliotheek?

Mia: Het verschil schuilt vooral in de producten die je aanbiedt.

Magda: De cliëntèle is ook anders. Destijds had ik moeite met het statische in een bibliotheek. Ik durf er niet aan denken dat ik vele jaren na elkaar altijd met hetzelfde bezig zou moeten zijn. In de voorbije twintig jaar evolueerde ik van 'gewone documentalist' bij een bank, naar hoofd van een dienst waarbij ik de kans kreeg voortdurend iets nieuws te leren. Die vernieuwing sloeg zowel op technologie als op de integratie van documentatiediensten van de verschillende bedrijven die uiteindelijk de Fortisgroep vormen. Die veranderingen betekenden een verrijking. In een bibliotheek is dat minder evident; al zie ik mogelijkheden om bibliotheken nauwer te laten aansluiten bij scholen.

Mia: Er zijn natuurlijk veel bibliotheken die op dat vlak uitstekend werk verrichten en ook andere doelgroepen aanspreken. Er heerst een andere cultuur dan in een documentatiecentrum van een bedrijf. De kortetermijndruk is in bibliotheken minder groot, denk ik. Net als Magda had ik me daar niet meteen zien functioneren.



“ **Mia:** Bij een recente herstructurering werden de corporate services losgekoppeld van de hoofdzetel in België en naar Hongarije overgeplant. Die loskoppeling van Business Service Centers vind ik geen goede evolutie. Je kunt het dagelijks ondervinden als je met een callcenter belt dat geen rechtstreekse voeling meer heeft met het bedrijf.

Op welke verwezenlijking kijkt u met het meeste genoegen terug?

Magda: De uitbouw van ons intranet. Aan het einde van de jaren 1990 heb ik bij de Generale Bank mee aan de wieg gestaan van het intranet dat eerst openstond voor het personeel en later voor Fortis België en vervolgens Fortis worldwide. De manier waarop we toen onze dienst gepositioneerd hebben, mogen we als een pluim op onze hoed steken. Anderzijds ben ik best trots op de integratie van de documentatiecentra van de verschillende bedrijven. De inte-

gratie verliep aanvankelijk allerm minst van een leien dakje, maar ik denk dat het resultaat best mag worden gezien; afgezien van de problemen met Fortis Nederland.

Mia: Ik heb het plezierige gevoel dat ik een uitstekende service heb kunnen bieden waarbij ik een beroep heb kunnen doen op experts. Ik ben fier dat ik op hen heb kunnen rekenen zonder dat ze daartoe gedwongen waren. Zij maakten het mij mogelijk in de moeilijkste dossiers en op de hoogste echelons uiterst accurate informatie te leveren. Verder zorgde ik voor de eerste internetaansluiting bij Interbrew, het eerste intranet en bouwde ik de eerste internetsite van de groep uit. Later zorgde ik voor een klein maar zeer gebruiksvriendelijk intranet dat alleen kon worden geraadpleegd door het topmanagement. Daarnaast heb ik de beste herinneringen aan de jaren dat ik les heb gegeven aan de Bibliotheekschool in Gent.

En waren er ook ontgoochelingen?

Magda: Daarover moet ik niet lang nadenken: het onvermogen om Fortis Nederland voldoende te integreren. Dat is een ernstige ontgoocheling. Maar andere mogelijke minpunten vergeet ik graag. Ik ben vooral dankbaar voor de mogelijkheden die ik heb gekregen en voor de kans die in nu krijg om vanuit nieuwe verantwoordelijkheden toch nog de supervisie te houden op de documentatie.

Mia: Het is moeilijker om daarover te praten. Als uitgangspunt wil ik wijzen op een boek van Herman Liebaers, voormalig hoofd van de Koninklijke Bibliotheek in Brussel. Volgens hem komen de meesten per toeval in het bibliotheekvak terecht. De enen willen dan zo snel mogelijk weg, terwijl een tweede groep blijft. Ik ben bij toeval in het bibliotheek- en documentatiewezen beland en ben gebleven. Ik heb de uitspraken van Liebaers wellicht te letterlijk genomen en ben niet weggegaan. Ik heb ondervonden dat ik snel tegen het carrière-plafond gebotst ben. De komende maanden werk ik voor de VVBAD mee aan de omvorming van de beroepsprofielen tot beroepscompetentieprofielen en ik realiseer me nu almaar beter dat ik met mijn competenties ongetwijfeld andere boeiende functies had kunnen uitoefenen binnen InBev. In de loop van de jaren heb ik binnen het bedrijf een paar andere functies geambieerd. Die switch is er nooit gekomen. Enerzijds wilden ze me niet kwijt als Business Intelligence Manager, anderzijds dufde ik mijn ambities wellicht niet krachtig genoeg door. Ik ben een vrouw van mijn tijd. Toch wil ik niet negatief klinken. Ik heb al die jaren een boeiende tijd meegemaakt en de Brouwerijen Artois voorzichtig zien evolueren van een typisch Belgisch familiebedrijf naar een wereldspeler op de biermarkt. Het plezier is veel groter dan mogelijke ontgoochelingen. En Magda, proficiat met je carrièrewending die duidelijk een promotie is.

Als ik uw uitleg over bedrijfsbibliotheken en documentatiecentra hoor, merk ik wel degelijk een enorme kloof tussen 'uw wereld' en de klassieke bibliotheken. En toch maakt

u deel uit van de VVBAD, zonder een aparte afdeling te vormen? Hoe moet ik dat rijmen? Vindt u het uitblijven van een eigen sectie een gemiste kans?

Mia: We moeten daarover geen te grote woorden gebruiken. Ik stel vast dat ook archieven deel uitmaken van de VVBAD. In de mate dat we allemaal te maken hebben met het verwerken en ordenen van informatie, hebben we er een plaats. Om een eigen groep te maken, hebben wij vanuit het bedrijf geen mandaat. We zijn eerder een buitenbeentje met weinig leden zodat de aandacht vanuit de VVBAD nogal beperkt is.

Magda: Ik werk met plezier samen met de VVBAD en mijn baas liet me ook voldoende vrijheid. Maar ik heb onvoldoende tijd, en in de toekomst zal die marge nog kleiner worden.

Gaat u uw ervaring nog ten dienste stellen van de VVBAD?

Magda: Zoals gezegd zal dat nog moeilijker, zometert onmogelijk worden. Toch wil ik, in de mate van het mogelijke, nog op heel precieze vragen vanuit de organisatie ingaan. Systematisch naar vergaderingen komen of actief zijn in seminars, dat zit er niet meer in.

Mia: Ik huldig het principe dat je snel achterophinkt zodra je uit het beroep stapt. Tot december wil ik wel mee nadenken over de nieuwe beroepscompetentieprofielen.

Tot slot geven Mia en Magda de VVBAD een opbouwende boodschap mee. "Verlies de bedrijfsbibliotheken en documentatiecentra niet uit het oog. Evoluties binnen de bibliotheekwereld, en zeker binnen de universiteitsbibliotheken, tekenden zich eerder al af binnen de bibliotheken en documentatiecentra van de bedrijven."

Bedankt Mia en geniet van je brugpensioen. Voor Magda, ook bedankt en proficiat met je nieuwe carrièrestap.

* Het interview vond plaats voordat Fortis in het oog van de bancaire storm belandde en Fortis Nederland door de Nederlandse overheid werd overgenomen. Na de gebeurtenissen begin oktober is die 'integratieoptie' zonder voorwerp geworden. De diensten van Magda zullen een modus vivendi moeten vinden met de Fransen van BNP Paribas.