

# Informatiespecialisten en competentieontwikkeling



Denis DE BRUYNE, Communicatieverantwoordelijke Corelio, Documentatie-, Informatie- en Archiefcentrum  
denis.de.bruyne@corelio.be

*Hoe organiseert een mediagroep als Corelio zijn informatiestromen, vooral nu het aantal informatiebemiddelaars afneemt? Het antwoord is te vinden in een flexibele houding én in de juiste competenties.*

*Na een inblik in de werking van de informatiedienst van Inbev (Bibliotheek- & archiefgids, (2007) 4; p. 24-26) en van het advocatenkantoor Freshfields Bruckhaus Deringer (Bibliotheek- & archiefgids, (2007) 5; p. 31-33), onthult Corelio de strategie achter zijn Documentatie-, Informatie- en Archiefcentrum (DIA).*

## 1. Wat is het profiel van de informatiespecialisten bij Corelio?

De jongste jaren was er een ontegensprekelijke evolutie binnen het Documentatie-, Informatie- en Archiefcentrum, zowel in de personeelsbezetting als in de dienstverlening. Het ene houdt uiteraard verband met het andere.

Toen ik begin 2004 de leiding over DIA toegewezen kreeg, bleven er na een zoveelste inkrimping nog drie effectieve informatiebemiddelaars over, allen met een sterk uitgesproken bibliotheektechnisch profiel. Ik kreeg als speciale opdracht om de ietwat voorbijgestreefde werkwijze van wat toen nog Redactiedocumentatie heette, om te kneden tot een toekomstgericht potentieel. Met mijn journalistieke achtergrond kon ik beter de noden en wensen van de redacties inschatten en daar proactief op inspelen. Door projectmatig te werk te gaan, konden we op korte termijn de eerste successen boeken. Een naamswijziging in Documentatie-, Informatie- en Archiefcentrum maakte dat wij intern en ook extern als actiever overkwamen.

Het moeilijkste bij het omkneden van een informatiedienst, is de informatiespecialist zelf te overtuigen. Hij of zij beseft dat

het anders kan, dat het anders moet, maar heeft moeite om oude werkwijzen en gewoonten af te zweren. Altijd is er wel een reden om iets te blijven doen op een manier waarop het al jaren wordt gedaan. Behoudsgezind? Gebrek aan creativiteit? Gebrek aan inlevingsvermogen? De "never change a winning team"-mentaliteit zit blijkbaar diepgeworteld.

Toch werden vrij snel mooie resultaten behaald, niet alleen op inhoudelijk, maar ook op budgettair vlak. Hoewel DIA altijd wel – zoals alle bedrijfsdocumentatiecentra – de non-profit binnen de profit zal blijven, kon door het herschikken van enkele databaseverlanciers en het stimuleren van enkele (betalende) klantgerichte activiteiten enerzijds bespaard en anderzijds meer geld binnengehaald worden.

Momenteel zet DIA weer een nieuwe stap. De ploeg van de informatiebemiddelaars werd verder ingekrompen van drie naar één. Zelf heb ik altijd meegedraaid in de werking van de ploeg, waardoor de andere informatiebemiddelaars iets meer ademruimte kregen voor vorming en bijscholing. Tegelijk met de inkrimping van de groep, kreeg ik de verantwoordelijkheid over de interne en externe communicatie van Corelio. Een taak die volgens mij perfect aansluit bij de functie van informatiebemiddelaar. Alleen kwamen we nu ineens maar met één informatiebemiddelaar te staan, met mezelf nog altijd als back-up.

Daarom is de taak van informatiebemiddelaar intussen omgevormd tot die van informatiecoach. Binnen de redacties van *De Standaard* en *Het Nieuwsblad* werden enkele informatiebeheerders aangesteld: journalisten die het beheer voeren over de database-accounts. Het is niet de bedoeling dat zij zelf opzoeken gaan doen voor medejournalisten, wel dat ze erover waken dat geen misbruik wordt gemaakt van de dikwijls dure databanken. De grondslag van de nieuwe werking is immers dat de journalisten hun zoekingswerk zelf doen. De informatiecoach helpt hen daarbij en zet hen op weg. Onder het motto "zeg nooit nooit" kan de informatiecoach zelf de meer ingewikkelde zoekingsvragen aanpakken. Bovendien krijgt de informatiecoach nu meer ruimte om 'nieuwe' zaken op te zetten, om proactiever te werken, om zelf content te creëren voor de krantensites of de gedrukte krant.

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



Aangezien DIA nu met een informatiecoach werkt, moet die persoon over niet weinig vaardigheden beschikken. In eerste instantie moet hij of zij de *bibliotheektechnische* competenties volledig beheersen, aangezien ze ook in grote lijnen doorgegeven moeten worden aan de gebruikers. Dit vereist sterke *communicatieve* en *educatieve* vaardigheden.

Proactief werken en zelf content creëren houdt in dat je vertrouwd bent met het product, dat je weet wat er verwacht wordt. In die zin is het belangrijk dat de informatiecoach – en zeker de informatiemanager – werkt in functies van de *strategische* keuzes van het bedrijf.



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?

Het beroepsprofiel van de Serv is zo uitgebreid dat om het even welke mix erin terug te vinden is. Logisch, want de sector is bijzonder gevarieerd en in elke informatiedienst zijn er specifieke noden. Zo is het bij DIA heel belangrijk om ook een zo algemeen mogelijke opleiding en/of interessefeer te hebben: je moet gewoon van alles op de hoogte zijn. Een echt inhoudelijk specialisme is niet vereist, zeker als je ziet met welke beperkte ploeg gewerkt wordt.

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

Zoals gezegd, is het heel belangrijk om voeling te hebben met het product. Dat kan je nergens leren, dat moet je gewoon inhouse opsnuiven. Een bibliotheek- en documentaire opleiding is belangrijk, maar geen must. DIA heeft meer nood aan mensen die thuis zijn in zowat alle sectoren: economie, sport, binnenland, buitenland, politiek, cultuur. Ze hoeven geen specialist of wandelende encyclopedie te zijn,

maar moeten weten dat je Jan Fabre niet tussen de wielrenners zoekt of Bergen-Belsen bij Alden Biesen. Het zijn ook geen quizbeesten die alles uit het hoofd weten. Ze moeten alleen maar weten waar ze iets snel kunnen vinden. En dat klinkt eenvoudiger dan het is.

Een ervaringsbewijs zegt me eigenlijk niet zoveel, net zomin als een diploma. Het is niet omdat je gegradueerde BDI bent, dat je een goede informatiewerker bent. Een ervaringsbewijs bewijst alleen maar dat je een bewijs hebt. De ervaring zelf moet je op de werkvloer bewijzen.

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

Een informatiemanager die zich beperkt tot het louter beantwoorden van de gestelde vragen, leidt een rustig leven en zal zeker niet ten onder gaan. Tenzij hij erop gewezen wordt dat zijn taak veel meer omvat.

Naar mijn mening moet een informatiemanager zich niet bezighouden met het zoeken van informatie of met het vinden van informatie, maar wel met de informatie op zich. En daar krijgt hij een aantal sleutelwoorden voorgeschoteld:

- *Availability*: is de nodige informatie aanwezig, beschikken we over de juiste bronnen?
- *Findability*: hoe vindbaar is de informatie?
- *Usability*: hoe bruikbaar is de informatie?
- *Desirability*: is de aanwezige informatie gewenst?
- *Credibility*: is het informatieaanbod – en bij uitbreiding de dienstverlening – geloofwaardig?
- *Accessibility*: hoe toegankelijk is de informatie?

Om op al deze vragen te kunnen antwoorden, moet de informatiemanager enerzijds een grondige bibliotheektechnische opleiding hebben en anderzijds over de nodige managementvaardigheden beschikken om te evalueren en bij te sturen. Ervaring met projectwerk kan daarbij behulpzaam zijn, navorming en bijscholing zijn onmisbaar.

Voor de rest moet de informatiemanager beschikken over competenties die elke manager moet hebben: strategische visie, flexibiliteit, overtuigingskracht, leiderschap, stressbestendigheid, geduld ook. En misschien ook soms wel een dik vel: niet iedereen staat open voor vernieuwing...

## Profiel van het Documentatie-, Informatie- en Archiefcentrum van Corelio

**Sector** Media

**Medewerkers** 1 *informatiemanager, tevens communicatieverantwoordelijke* (voltijds): Denis leidt de afdeling vanuit zijn achtergrond als beroepsjournalist. Bovendien behaalde hij het grauaat BDI aan de Gentse Bibliotheekschool, waar hij ook les geeft.

1 *informatiebemiddelaar* (4/5): Ann is licentiate Germaanse filologie en Pers & Communicatie. Ze heeft geen BDI-achtergrond.

2 *fotodocumentalisten* (2 x 1/2): Chris kan bogen op een lange ervaring in het archief van *Het Volk* en is tevens medewerker in een openbare bibliotheek. Hij behaalde het grauaat BDI in Gent. Rudi is beroepsjournalist en werkt ook halftijds op de fotoredactie van *Het Nieuwsblad*. Hij heeft geen BDI-opleiding. Chris bekommert zich voornamelijk om het analoge fotoarchief, Rudi beheert het digitale fotoarchief.



2 *administratieve medewerkers* (voltijds + 4/5): Hilda en Linda ontfemen zich over een aantal administratieve taken en zijn verantwoordelijk voor de collectieverzorging (o.a. kranten en tijdschriften, klasseren, voorbereiding aanmaak microfilm). Ook verwerken ze externe informatieaanvragen en begeleiden ze bezoekers. Ze hebben geen BDI-achtergrond, wel veel ervaring.

### Collectie

#### 1. Eigen collectie

- de volledige collectie van *De Standaard* op microfilm (van 1918 tot heden)
- de volledige collectie van *Het Nieuwsblad* op microfilm (van 1929 tot heden)
- de volledige collectie van *De Gentenaar* op microfilm (van 1879 tot heden)
- de volledige collectie van *Het Volk* op microfilm (van 1891 tot 2008)
- de volledige collectie van *Het Volk*, ingebonden (van 1891 tot 2008)
- 'werkcollecties' van *De Standaard* en *Het Nieuwsblad* van de jongste drie maanden
- *De Standaard*, *Het Nieuwsblad* en *Het Volk* op pdf (van 2003 tot heden)

#### 2. Andere kranten en tijdschriften

- werkcollecties van de voornaamste binnen- en buitenlandse kranten van de jongste drie maanden
- werkcollecties van de voornaamste binnen- en buitenlandse tijdschriften van het jongste jaar

#### 3. Bibliotheek

- een beperkte bibliotheek met voornamelijk naslagwerken

#### 4. Knipselmappen

- ruim 900 lopende meter knipselmappen, met knipsels vanaf de jaren 1960 tot vandaag, gehaald uit eigen kranten, maar ook uit andere kranten en tijdschriften
- de knipselmappen worden in grote lijnen onderverdeeld in personalia, bedrijven en thematisch
- de thematische mappen zijn bijgehouden tot 1998 (invoering elektronisch archief)

#### 5. Fotocollectie

- analoog: ruim 5 miljoen foto's, dia's en negatieven
- digitaal: 'werkarchief' van 600.000 beelden

#### 6. Databanken

- *Mediargus* voor de Vlaamse kranten en tijdschriften
- *PressBanking* voor de Waalse kranten en tijdschriften
- *Factiva* voor de internationale pers
- *Graydon* voor economisch nieuws
- *Infosource* voor eigen kranten (wordt afgebouwd)
- *Polopoly* als nieuw CMS voor de krantensites (binnenkort)

### Gebruikers

- intern: voornamelijk ondersteuning van de 250 journalisten van *De Standaard* en *Het Nieuwsblad*, bij uitbreiding ook van de 1.850 medewerkers van Corelio
- extern: de rest van de wereld; vragen komen van lezers, niet-lezers, andere kranten of tijdschriften, uitgevers, bedrijven, onderzoekers, studenten...

### Soorten vragen

- vanuit de redacties komen louter informatievragen ("Wanneer is Leterme als formateur bij de koning geweest?") maar ook ingewikkelder onderzoeksvragen (bv. vergelijking van asielbeleid in de 27 landen van de Europese Unie)
- externe vragen hebben meestal te maken met het terugvinden van artikels of foto's, het aanvragen van documentatie over een bepaald onderwerp of het opzoeken van diepgaande informatie; afhankelijk van de vraag zoeken we zelf, verwijzen we door (bv. naar de website of de openbare bibliotheek) of nodigen we de mensen uit om zelf te komen zoeken