

# DLV Intranet: 24 uren informatievoorziening

## Brandstof voor de professional

**Ing. Alice Booij**

*eindredacteur DLV Intranet*

*Dr. Willem Dreeslaan 1*

*6721 ND Bennekom*

*telefoon (0317) 49 16 42*

*e-mail: a.j.booij@dlv.agro.nl*

**Kennismanagement is voor een adviserend bedrijf als DLV van levensbelang. Inspelen op nieuwe ontwikkelingen; onderzoeksresultaten omzetten naar bruikbare praktische adviezen en uitwisseling van ervaringen tussen de verschillende specialisten zorgt ervoor dat de advisering op een hoog en actueel peil blijft. Intranet helpt onze medewerkers daarbij.**

Bij DLV maken we gebruik van de nieuwste computertechnieken. Windows 95, Office 97, Intranet en Internet horen tot de middelen die onze bedrijfsdeskundigen ter beschikking hebben. De ervaringen met het nieuwe netwerk zijn positief. De snelle uitwisseling van informatie door middel van mailen wordt door iedereen als een verrijking gezien. Snel ervaringen delen, vragen stellen of bestanden naar elkaar opsturen is via e-mail heel gemakkelijk. Ook de beschikbaarheid van Intranet krijgt waardering. Het opslaan van onze technische kennis in de kennisbank en de communicatie via Intranet verloopt voorspoedig. Geen stapels papieren meer en uitpuilende orders, maar een computersysteem waarin ons kapitaal is vastgelegd en makkelijk te doorzoeken is.

Intranet is in tegenstelling tot Internet voor een beperkte groep toegankelijk; namelijk alleen DLV medewerkers. Via dit nieuwe medium is het mogelijk onderzoeksresultaten, ervaringen en praktijkinformatie te verzamelen, om te zetten naar DLV-specifieke adviezen en snel naar onze mensen te communiceren. De informatie slaan we centraal op in een kennisbank, waar de medewerkers ongelimiteerd in kunnen zoeken. Tijdbesparend, actueel en bovenal een uniform advies is het gevolg.

### **Kennismanagement**

Intranet is momenteel het toverwoord in kennismanagement. Zet alle informatie en kennis maar op het web; geef alle medewerkers een aansluiting en klaar is de informatievoorziening. Zo werkt het dus niet. Managers die denken op deze manier de kennisvoorziening binnen hun organisatie te regelen komen bedrogen uit.

Intranet is alleen een middel om het doel van meer kennisdoorstroom te bereiken. We maken gebruik van moderne technieken om het de medewerkers makkelijker te maken. Van veel groter belang is de organisatie en cultuur binnen het bedrijf rondom de kennisvoorziening. En dit zijn aspecten die bij het bouwen aan Intranet haarfijn in beeld worden gebracht.

Intranet kun je wat dat betreft goed vergelijken met de omschakeling van papier naar computer. Degene die zijn papieren administratie niet goed voor elkaar heeft zal dat niet kunnen oplossen door een computer aan te schaffen om daar de gegevens in te zetten.

### **Kennis is kapitaal**

Er zijn eigenlijk twee redenen waarom Intranet voor DLV in beeld kwam; het delen van persoonlijke kennis met de hele organisatie en het feit dat medewerkers steeds meer vanuit een thuissituatie hun werk doen.

Bij De Landbouw Voorlichting werken zo'n 700 medewerkers. Advisering naar boeren en tuinders is onze 'core business'. De kennis bij onze mensen is ons kapitaal. Deze kennis is centraal ondergebracht bij de verschillende sectoren, maar ook bij de individuele medewerkers die ieder een persoonlijk archief hebben. Via Intranet maken we deze kennis gemeengoed. We hopen op een kruisbestuiving waarbij sectoren onderling kennis gaan overdragen.

Daarnaast werkt ongeveer de helft van onze mensen thuis. Het uitwisselen van kennis en ervaringen gebeurt over het algemeen via computer of telefoon. Intranet zorgt ervoor dat de actuele informatie voor de bedrijfsdeskundigen kant en klaar via de computer beschikbaar is. Of ze nu thuis werken en zich een aantal weken niet op een kantoor vertonen of wel dagelijks vanuit één van onze locaties werkzaam zijn; iedereen krijgt de informatie op hetzelfde moment en op dezelfde manier aangeleverd.

In deze ontwikkeling schuilt meteen ook een gevaar; menselijke contacten zijn niet te vervangen door een beeldscherm. Het 'wandelgangen' circuit blijft geweldig belangrijk voor het cultiveren van nieuwe en creatieve ideeën. De persoon achter de hoeveelheid kennis blijft een beslissende factor in de onderneming.

Intranet heeft dan ook tot gevolg dat de hoeveelheid papieren informatie behoorlijk gekrompen is in onze organisatie. Geen duizenden kopieën meer en dikke enveloppen met portokosten; maar digitaal aangeboden informatie. Een behoorlijke kostenbesparing derhalve.



Figuur 1 – Intranet is momenteel het toverwoord in kennismanagement.

Intranet is een snel medium en voor je het weet zit de gebruiker alweer op een andere pagina. Om de lezer te boeien maken we beperkt gebruik van plaatjes en animaties. Deze technieken vertragen het systeem behoorlijk en zijn niet relevant; het gaat tenslotte om de informatie. Daarnaast moet de webredacteur ook een vertaalslag maken naar de dagelijkse praktijk. Hiervoor moet de redacteur een beroep doen op inhoudelijk verantwoordelijken.

Naast de actualiteit is ook het beheer van de informatie van levensbelang. Een systeem opzetten en informatie beschikbaar maken vraagt veel tijd, maar is het meest gemakkelijke deel van Intranet. De kennis die we opgeslagen hebben in onze kennishank moet gegarandeerd 100 % juist zijn. Op basis van deze info geven de bedrijfsdeskundigen tenslotte advies dat van belang is voor de klant.

En last but not least is het belangrijk dat Intranet zeer gebruiksvriendelijk is. Er is een groot verschil in computer-enthousiasme. Ook voor de minder vaardige gebruikers moet de weg zich op Intranet vanzelf wijzen. Doel is de informatie te ontsluiten met zo min mogelijk 'klikken'. Daarnaast zorgt de webredactie er ook voor dat interessante Internet sites via Intranet te bereiken zijn. Dit bespaart de medewerkers een hoop zoekwerk en dus tijd. Bovendien kunnen ze snel op de hoogte zijn van actuele zaken die via Internet worden verspreid. @

De communicatie is ook behoorlijk veranderd door Intranet. Niet alleen de zender bepaalt welke informatie er naar de ontvanger gaat. De gebruiker kan onderwerpen aanklikken waarin hij of zij geïnteresseerd is. Ze kunnen zelf een keuze maken wat ze tot zich nemen aan informatie. Dat betekent niet dat we via Intranet alles maar op onze mensen kunnen afsturen. Het blijft heel belangrijk na te gaan wat voor de doelgroep wel en niet interessant is. Het screenen van de informatie is noodzakelijk om mensen nieuwsgierig te houden.

Bij DLV gaat het om bedrijfsspecifieke informatie. Het omzetten van onderzoeksresultaten en ervaringen naar de dagelijkse praktijk bijvoorbeeld. De R&D-afdelingen (Research en Development) zorgen ervoor dat de informatie gecombineerd wordt met onze visie en bevindingen en levert zo pakkende praktische adviezen op. Intranet leent zich bij uitstek om dit soort (vertrouwelijke) adviezen onder onze medewerkers te verspreiden.

### Webredacteur als journalist

Intranet is er voor de medewerkers, maar wordt ook gemaakt door de medewerkers. Het is belangrijk dat onze bedrijfsdeskundigen Intranet als hun eigen systeem zien. Dat betekent voor de redactie dat de verantwoordelijkheid voor actualiteit en inhoud zoveel mogelijk bij de medewerkers zelf ligt. We hebben bewust voor een constructie gekozen van een webredactie die de voelsprieten in de sector zelf heeft. Alleen op deze manier is de redacteur spin in het web. Een redactieafdeling op een hoofdkantoor waarbij een aantal medewerkers continu bezig is met de webredactie is qua efficiëntie waarschijnlijk wel beter, maar de wisselwerking vanaf de werkvloer naar Intranet is van levensbelang.

Dat betekent ook dat de webredacteurs zich een aantal journalistieke vaardigheden eigen moeten maken. Nieuws op Intranet is van belang om de lezer terug te laten komen. Dit nieuws moet kwa tekst op een journalistieke manier opgebouwd zijn;