

ZIEZO, het einde VAN DE persoonlijke VOORLICHTING

Ing. Henk Vermeer,

Agroportal bv, 0320 - 26 99 99, henk.vermeer@agroportal.nl

Het droombeeld van veel managers: voorlichting (in dit stuk in één adem te noemen met advisering) van de doelgroep via een internetportaal. Geen dure leaseauto's, lunchvergoedingen, verlof- en verzuimdagen meer, maar 24 uur per dag x 7 dagen per week voorlichting geven. Oftewel direct leveren tegen de laagste kosten. Om nog maar niet te spreken van het direct en eenduidig kunnen communiceren van de in de onderneming uitgezette bedrijfslijnen, zonder hinderlijke vertraging door medewerkers, die wars zijn van iedere verandering en hun eigen mening als waarheid wensen te verkondigen, inclusief de nodige stokpaardjes.

Natuurlijk is bovenstaand beeld scherp neergezet (toch?) en ligt de praktijk en de toekomst genuanceerder: ook boeren en tuinders hebben op hun tijd behoefte aan interactie met levende personen, die ze ook nog eens in de ogen kunnen kijken. Personen die van meerdere markten thuis zijn en waarmee je desgewenst een band op kunt bouwen.

Toch biedt de toepassing van het medium internet bij de voorlichting wel degelijk voordelen ten opzichte van andere kanalen. Naast de genoemde besparingen is hier meer over te zeggen.

Het voordeel van voorlichting via internet is, dat de informatieafnemer actief achter de computer zit (dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld de passieve televisie en in geringere mate de vakbladen) en dat, zeker in de agrarische sector, de computer vooral met werken wordt geassocieerd. Internet maakt het mogelijk om meer en anders gestructureerde kennis beschikbaar te stellen, maar ook om creatieve processen op gang te brengen tussen mensen die doorgaans moeilijk of weinig met elkaar communiceren, zoals boeren en tuinders die veelal individualistisch werken. De combinatie van content, adviesmodules en interactieve elementen als forum, chat en mail, biedt toegevoegde waarde.

Moderne portalen als ZIEZO.biz maken het mogelijk om volgens persoonlijke profielen te werken, waardoor informatie op maat gefilterd en aangeboden wordt. Hier schuilt echter ook een gevaar. Het instellen van een filter kan ook het kokerdenken bevorderen. Waarom zou een teler van waspeen uit Noord-Holland niets op kunnen steken van een varkens-

houder uit Limburg? Daarom zal in een nieuwe versie van het ZIEZO portaal eind 2003 ingespeeld worden op dit dilemma: informatie wordt aangeboden op basis van zelf in te stellen profielen (persoonlijke desktop) maar de weg naar de brede informatie is slechts één klik van je persoonlijke pagina verwijderd.

Het persoonlijke profiel is ook de basis voor persoonlijke voorlichting. Adviesmodules met koppeling aan het ZIEZO-platform (met zogenaamde affiliated services) kunnen adequater inspelen op de persoonlijke situatie zonder elke keer weer naar de bekende weg te moeten vragen. Hiermee is een belangrijke irritatiefactor weg te nemen. De persoonlijke voorlichter had hierin immers altijd een belangrijke voorgrond: hij/zij kende de ondernemer(s) aan tafel en een goede voorlichter weet hier op in te spelen. Een adviesprogramma via internet met een door de ondernemer zelf bij te houden profiel heeft echter wel een meer objectieve benadering. Hoe vaak gaat een voorlichter namelijk niet uit van vooringenomen stellingen uit wellicht gesprekken van lange tijd geleden, welke door de dynamiek van de sector bij een bepaalde ondernemer volledig achterhaald kunnen zijn. En hier spreek ik uit eigen ervaring uit mijn loopbaan als verkoper/voorlichter in de mengvoedersector.

"ZIEZO, het einde van de persoonlijke voorlichting" is gezien voorgaande overwegingen daarom geen juiste stelling. Beter is: "ZIEZO, ondersteuning van de persoonlijke voorlichting". Met het medium internet kan zowel de agrariër als zijn/haar voorlichter worden ondersteund. 's Avonds werken met een adviesmodule, de uitgangspunten en uitkomsten laten versturen naar je voorlichter, die er later op terugkomt met extra informatie en een persoonlijke noot. Vóór het adviesgesprek kan de voorlichter al allerlei scenario's doorrekenen met behulp van informatie welke de agrariër online ter beschikking gesteld heeft via internetmodules. Op deze manier is er voor iedereen wat te winnen. Dit bleek ook bij de MINAS-module van Agrifirm voor afnemers. Op voorhand sceptische voorlichters gebruiken de module nu als extra middel voor de gespreksvoorbereiding waardoor een efficiënter contact mogelijk is. Minder tijd hoeft te worden besteed aan het bij elkaar zoeken van gegevens en in alle rust kunnen alternatieven vooraf uitgewerkt worden.