

Business

COLUMN



PIERRE MERCIER,

managing director
COMPUTER PROFILE
pierre@computerprofile.be

BRUNO VAN MARSENILLE,

managing director
SIZE COMMUNICATION
Bruno@sizecom.be

Uw mening telt!

We hopen dat u in 2006 eindelijk uw 'clan' hebt gevonden, dat u hebt meegewerkt aan het opbouwen van uw 'gemeenschap' en dat u onze raad hebt gevolgd bij de creatie van uw 'blog'. In 2007, met het concept Web 2.0, wordt het internet een echt netwerk van informanten dat een echt geloofwaardig alternatief biedt voor de klassieke media, die bijna volledig gefinancierd worden door de adverteerders. Het internet wordt dus een ruimte voor vrije meningsuiting, die ontsnapt aan de controle van merken en organisaties.

Sta ons toe u het Franse initiatief van www.feedback2.0.com voor te stellen. Dit heeft als ambitie "aan merken en organisaties het recht te verlenen om hun mening te geven in discussies die hen aanbelangen." Hun deelname aan het debat moet hen in staat stellen hun dienstverlening te verbeteren en ook hun keuzes en visies te verantwoorden ten aanzien van de gebruikers. In het tegenovergestelde geval riskeren ze natuurlijk dat er een gerucht wordt verspreid met funeste gevolgen.

Een leuk voorbeeld hierover vindt u op de blog van Kris Hoet (crossthe-breeze.com). U vindt daar een artikel over de impact van een foto waarop drie jonge 'promoboy's' – gekleed in een hemd van Sony – met de nieuwe Wii-console van concurrent Nintendo spelen. Dat beeld is heel de wereld rondgegaan en toont hoe een simpele foto die wordt doorgestuurd via het internet een hele communicatiestrategie kan verpesten.

Vandaar dat in 2007 initiatieven zoals www.feedback2.0.com ontstaan, waar merken uw mening en reacties vragen om toekomstige ontsporingen te voorkomen. Zo kan er een dialoog ontstaan in de vorm van een discussie over een product, dienst, project, merk of organisatie. De oprichters van de site spreken over "een speelveld creëren waarop beïnvloeders plezier beleven aan het deelnemen en waar het gekozen publiek zal deelnemen aan het spektakel van een directe, transparante en coherente dialoog."

Kortom, www.feedback2.0.com is een discussieforum waarop een debat mogelijk is over een product, dienst of project waarbij tegelijkertijd de experts en de kandidaten aan het woord komen, als ze zich willen uitdrukken, en waarbij de merken

en suggesties worden geanalyseerd; waar u uw gemeenschap kunt onderhouden, kunt reageren en uw keuzes kunt verdedigen. In de woorden van de stichters: "door een dialoog aan te gaan trekt u de anderen uw wereld binnen."

Op het moment van de vernieuwing van de informaticasystemen, heeft ook Groupama Transport een feedback 2.0-panel opgestart, gericht naar het personeel: ze willen zo peilen naar hun verwachtingen betreffende het nieuwe informaticasysteem. Ook de gebruikers van de zoekmotor Exalead (www.exalead.com) zijn aanwezig op feedback 2.0. Ze kunnen zich uitspreken over de verschillende functionaliteiten van dit product. Het forum is publiek (feedback.exalead.com): u kunt gerust even langssurfen om te zien hoe deze dienst er concreet uitziet. Het forum bestaat uit drie door de moderator geordende rubrieken die de verschillende meningen als volgt structureren: laatste reacties, beste reacties en de actiefste gebruikers, die kort worden voorgesteld, inclusief een link naar hun blog.

Een site als Feedback 2.0 is best handig om burgers en de politiek dichter bij elkaar te brengen en een participatieve democratie tot stand te brengen. In Frankrijk heeft het stadhuis van Grenoble op zijn website bijvoorbeeld een forum voor de burgers gecreëerd, waarop de inwoners hun mening kunnen geven over het budget van de stad in 2007. Elke maand wordt een vergadering georganiseerd om de resultaten

“Het internet wordt een ruimte voor vrije meningsuiting die ontsnapt aan de controle van merken en organisaties.”

van de fora die actief zijn op het internet te verspreiden. We nemen aan dat het ook de gelegenheid is om de acties die door de stad werden ondernomen uit te leggen ten opzichte van die verschillende opmerkingen.

Men kan zich voorstellen dat de erg ondernemende staatssecretaris Vincent Van Quickenborne, bevoegd voor administratieve vereenvoudiging, dat soort dienst op zijn site www.kafka.be invoert. Vandaag kunnen we al wel een opmerking of suggestie sturen op www.kafka.be, maar een forum vinden we er nog niet.

In 2007, met de verkiezingen die dichterbij komen, kunnen we meer participatieve democratie alleen maar toejuichen. Laat uw stem horen! ■