

## DE ONDERSTEUNERS VAN KNEUZEN

U wist het waarschijnlijk al wel, maar de meeste IT-beheerders zien IT-gebruikers als een verzameling dom volk dat domme vragen stelt.

‘Hier staat ‘press any key’. Waar zit die?’  
‘Kan iemand het internet resetten?’

Iets minder bekend is dat IT-afdelingen ook zelden positief zijn over de mensen die ze ondersteunen. De populairste verhalen gaan over politieagenten die hun dure smartphones alleen maar gebruiken om naar boeven te gooien. Over dokters die de software van hun golfvriendjes promoten. Of over docenten die te lui zijn om dictaten aan te passen of nog dommer zijn dan hun smartboard.

Ik snapte dat nooit. Je kunt toch beter verhalen vertellen over die fantastische wijkagent, die levensreddende dokter of die docent die aandacht heeft voor iedereen, dacht ik. Je ondersteunt toch het liefst mensen waar je respect voor hebt. Zodat je iets bijdraagt. Zodat je trots kunt zijn op je werk. Je wilt toch geen kneuzen helpen? Dat ben je iemand die kneuzen ondersteunt. Dat is nog erger dan een kneus zijn.

Pas legde ik dit voor aan iemand van onze IT-afdeling. Die schudde meewarig zijn hoofd. Ik begreep er duidelijk helemaal niets van. Waarom zou je trots willen zijn op zijn werk? Trots zijn op je werk, dat was managementgelul. Werk moest gewoon leuk zijn. En weet je wat leuk is? Een domme, gezamenlijke vijand!

Daarna vertelde hij mij over een IT-gebruiker die gevraagd werd om de streepjescode van zijn laptop voor te lezen.

‘Dikke streep. Dikke streep. Dunne streep. Nog een dunne streep....’