

TRENDWATCHERS. Helpdesk generation

Edwige Roels

Nathalie Bekx & Edwige Roels

01/12/2004

EEN T-shirt met het opschrift *No, I don't want to fix your computer* is het meest bestelde item op de website www.thinkgeek.com. In de aanloop naar de komende feestdagen bestellen steeds meer Amerikaanse scholieren en universiteitsstudenten dit kledingstuk met dit overduidelijke statement. Vele jaren feestervaring heeft hen immers geleerd dat familiereünies geen synoniem meer zijn voor overheerlijke kalkoen- of wijndegustaties. Neen, vanaf het moment dat deze jongeren met IT-skills hun neus laten zien in familiekring, worden ze aangemaand om de computer van oma, opa, tantes en nonkels te repareren, formatteren of herprogrammeren. En terwijl de rest van de familie zich te pletter amuseert of zich lazarus drinkt, worden steeds meer jongeren naar één of andere bovenkamer verbannen om ver weg van sinterklaas- of kerstmuziek, maar gewapend met welgeteld één stuk kerststronk, de computerproblemen te lijf te gaan.

Een Amerikaanse uitzondering? Vergeet het! Ook bij ons breekt het angstzweet uit bij steeds meer (vooral mannelijke) tieners en twens als de feestmaand december begint. Deze helpdesk generation wordt geacht de computerproblemen, die door de vorige generatie babyboomers gedurende een volledig jaar werden georganiseerd - of misschien wel georchestreerd - in welgeteld één halve dag op te lossen. Je zou van minder plankenkoorts krijgen.

En denk niet dat er enig alternatief of een vluchtweg mogelijk is. „Ofwel krijg je het probleem niet voor elkaar en mag je blijven logeren. Een aanbod dat je uiteraard niet kunt weigeren als je niet wilt dat je familieleden je meteen als een sukkel beschouwen. Ofwel slaag je wel in je opzet en haalt de rest van de familie terstond zijn agenda boven om een afspraak met jou te noteren. Ofwel gebeurt het allerallerergste: je grootouders zijn zo tevreden over je kunde dat ze je naam en zelfs je gsm-nummer doorgeven aan de plaatselijke gepensioneerdenvbond, met als resultaat dat je zelfs op school wordt lastig gevallen door rijpere dames en heren, die zich uitgeven voor de beste vrienden van je grootouders", vertelt de achttienjarige Stef die de functie van gratis help desk al een tijd niet meer ziet zitten. Uiteraard levert één en ander geregeld een extra zakcentje op, maar Stef kan evenveel voorbeelden aanhalen van vriendelijke dames op leeftijd die een halve dag persoonlijke begeleiding en hulp rijkelijk belonen met een reep chocola.

Geen wonder dat het meest recente initiatief van Telenet met open armen door de helpdesk generation wordt ontvangen. Telenet werft klanten bij senioren met het aanbod van gratis computerlessen.

Op het eerste gezicht een prima idee, zo'n cursus op maat van een generatie die groot werd met de zwart-wit televisie, de cassetterecorder en de draaischijftelefoon. Anderzijds is de vraag of je als senior na zo'n cursus echt wel kunt goochelen met begrippen als e-mailadres, URL en outlook. Volgens ons weet zo'n senior na afloop één ding zeker: de computer werkte bij aanschaf en moet en zal opnieuw werken. Gek genoeg zullen ze zelden of nooit aan de verkoper in de computerwinkel toegeven dat ze geen barst verstaan van heel het technologische luik. En de verkoper? Die vraagt liever niet naar de gangbare problemen.

Op het eerste gezicht lijkt het senioren aanbod van Telenet dus wel erg verleidelijk, maar bij nader inzien misschien ook weer niet, weet Stef, onze IT-specialist in spe ons te vertellen: „Als alle senioren voortaan via Telenet permanent on line zitten, maken ze meer kans op het binnenhalen van virussen. Met als gevolg dat de helpdesk generation meerdere keren per jaar zal moeten uitrukken. Zeker als je weet dat de Telenetcursus beperkt blijft tot drie uur les: op die tijd kun je hoogstens enkele eenvoudige toepassingen onder de knie krijgen."

Bijgevolg gaan senioren massaal naar de Telenetcursus en zadelen ze achteraf toch nog hun nageslacht op met de hele rimram. Alvast een onverklaarbare en verrassende attitude, die geen zinnig mens van deze generatie ooit zou aannemen als het om de aankoop van een nieuwe wagen of wasmachine ging.

Conclusie: deze helpdesk generation zal waarschijnlijk letterlijk en figuurlijk de babyboomers en hun computerproblemen moeten overleven. Daarom deze goede raad aan alle opa's en oma's die onlangs on line zijn gegaan. Surf eens naar www.thinkgeek.com en bestel een IT-cadeau voor uw helpdesk-nageslacht. Wedden dat u voortaan op heel wat goodwill kunt rekenen als u uw IT-oogappels een eigentijdse kerstcadeautje geeft, zoals een binair polshorloge, een flexiglow mousepad, een touchstream keyboard of een transparante muis waarin een lief goudvisje spartelt?

Deze rubriek verschijnt om de twee weken op woensdag. De auteurs zijn trend- en mediawatchers van het advies- en onderzoeksbureau Bekx&X.

info@bekx-x.be

Copyright | De Standaard Online 2004