

Lessen in luiheid



Ze hield zich al bezig met Web 2.0 vóóordat de wereld het zo noemde. Ze ziet de voordelen ervan, maar sluit haar ogen niet voor de nadelen. Het grote Sociale Web is volgens Sanne Roemen een plek waar je meerdere rollen kan spelen, maar waar je ook moet leren omgaan met vormen van sociale druk.

Sanne Roemen (1970) wist het destijds nog niet, maar achteraf lijkt haar studietraject speciaal ontworpen voor haar huidige werkzaamheden. Sociale academie, informatica en bedrijfskunde. Achteraf een goeie set *tools* die ze als Web 2.0 specialist kan gebruiken. 'Ik wist destijds niet precies waar ik mee bezig was, maar nu snap ik het. Ik ben zowel een randgroepjongerenwerker, een computernerd, én ik weet wat 'bedrijfje spelen' inhoudt.'

Tijdens haar studietijd komt ze in aanraking met de muziekwereld en leert daardoor internet te gebruiken. 'Ik hielp bandjes met promotie en management. Dat dwong me om internet te gebruiken. Het waren voornamelijk punk- en metalbands. Die bracht je makkelijker onder de aandacht via internet dan door middel van de traditionele methoden. Echt makkelijk ging het nog niet, want dit speelde rond 1997 en 1998. Internet was nog niet alomtegenwoordig. Ik ontdekte dat je met html van alles aan een site kon veranderen. Daar wilde ik meer van weten.'

In 2005 begint Sanne opnieuw voor zichzelf. Ze begeleidt innovaties van bedrijfsprocessen. In die periode krijgt ze genoeg van het internet. 'Ik vond het een grote berg éénrichtingverkeer vol met marketing-bagger.' Maar gelukkig voor Sanne arriveren de eerste signalen van een nieuwe wereld: Web 2.0.

Schitterende ongelukken

Het is moeilijk aan te duiden wanneer Web 2.0 precies gestalte krijgt, maar de contouren waren volgens Sanne al lang zichtbaar. Blogs kwamen in opkomst, evenals wiki's. 'Ik zei tegen klanten dat ze moesten gaan bloggen. Daar keken ze soms raar van op. Veel bedrijven, en trouwens ook daarbuiten, denken in emmertjes. Iedereen heeft bepaalde kennis en die zit in een eigen emmertje, keurig afgeschermd van anderen. Wanneer iemand naar bepaalde kennis vraagt, verwijst men bijvoorbeeld naar een Excel-sheet. Maar de bestandssoort zegt niets over de inhoud en maakt de kennis niet voor iedereen toegankelijk. Het is geen kennisontsluiting, maar kennisopsluiting.'

Volgens Sanne moet het niet uitmaken 'waar informatie woont'. Je moet je eigen emmertje los kunnen laten: de kennis moet voor iedere betrokkene in het bedrijfsproces heel makkelijk toegankelijk zijn. 'Zo niet, dan ontstaat er snel frustratie. Dat verstoort visies en kennis binnen een team. Het gebruik van blogs en wiki's vereenvoudigt het proces. Door zulke social media toe te passen, kun je met verschillende gebruikers op één plek bij elkaar komen. R&D-afdelingen denken vaak in vastgeroeste patronen, terwijl je dat juist daar niet verwacht en zeker niet wil. Ik begrijp het wel: mensen zien kennis als iets van zichzelf en

proberen het af te schermen. Mijn taak is er voor te zorgen dat alle aanwezige informatie zo snel mogelijk voor iedereen binnen het team beschikbaar komt. Dat vergroot de kans op schitterende ongelukken.

Patronen doorbreken

Hoewel Sannes leven in het teken lijkt te staan van werken met computers, is dat niet de hoofdzaak. 'Mensen raken snel afgeleid door een overdaad aan mogelijkheden, waardoor het moeilijker is om tot de kern te komen. Wanneer ik een bedrijf binnenkom, is mijn eerste vraag meteen de essentiële: 'Wat wil je doen?' Vaak zijn er genoeg tools in een bedrijf aanwezig, maar ziet men de meest elementaire dingen over het hoofd. Meestal zit er teveel kennis in de weg, of is de blokkade ontstaan door gewenning aan een vast patroon van kijken; dat kan je afstoppen. Die regel geldt trouwens evengoed voor mezelf. Mijn vader stapte nog niet zo lang geleden over op een MacBook. Hij ontdekte in iPhoto dat er onderaan het venster een driehoekje staat. Hij herkende het meteen als een play-knop en kwam erachter dat je er diavoorstellingen mee kunt maken. Ik heb dat knopje jarenlang volledig over het hoofd gezien, waarschijnlijk omdat ik dacht dat ik het programma al kende.'

Sanne Roemen gebruikt nog niet zo heel lang een Mac, want ze is van oudsher een hobby-sleutelaar. 'Ik vond het leuk om van meerdere computers in verschillende staten van ontbinding één werkend exemplaar te maken. Dat deed ik tussen 1998 en 2005. Pas toen ik voor mezelf begon, beseftte ik dat ik een computer nodig had die honderd procent betrouwbaar functioneert, en dat was een Mac. Ik ben overigens geen Windows-basher, want in zekere zin zijn pc's opener dan Macs. Bij Apple kun je niet veel aanpassen en dat is soms een nadeel. Ik zie het als de prijs die je voor de stabiliteit betaalt.'

Hout twitteren

Terug naar Web 2.0, of zoals Sanne het omschrijft: 'Het sociale web'. Het fungeert volgens haar als een hefboom in het werkelijke leven. Roemen geeft het voorbeeld van een 'twithouthaksessie'. Iemand in haar kennissenkring kreeg via een oproep op Twitter meer dan genoeg mensen bij elkaar om de flinke hoeveelheid hout te hakken die zij had liggen. 'Ze zorgde voor een hapje en een drankje, het hout werd gehakt, het was gezellig en mensen leerden elkaar kennen. Ideaal toch? Ze had natuurlijk ook binnen haar vriendenkring kunnen bellen, maar dan bereik je alleen je vaste kennissen. Zo ontmoet je geen nieuwe mensen.'

Het is een mooi voorbeeld, maar over het algemeen zien mensen die via virtuele netwerken communiceren elkaar zelden in levende lijve. Hoe belangrijk is die nieuwe vorm van contact nu werkelijk en maakt Web 2.0 het leven echt rijker? 'Kijk, ik heb meer dan tweeduizend mensen in mijn adressenbestand staan', zegt Sanne. 'Natuurlijk ken ik die niet allemaal even goed. Maar dat hoeft ook niet. Ik initieer de Naamlooz-borrels die elke week afwisselend in Utrecht, Amsterdam, Groningen, Arnhem of Den Bosch plaatsvinden. Via RSS stel ik de belangstellenden op de hoogte en het staat iedereen vrij om wel of niet te komen. Ik ben niet echt een super sociaal dier, maar eerder een *einzelgänger* die het leuk vindt om op een gecontroleerde manier nieuwe dingen te ontdekken. Ik wil ook niet meteen in het koude water springen of iedereen meteen persoonlijk leren kennen. Al die netwerken, of het nu Hyves, Facebook of Twitter is, stellen je in staat om meerdere mensen te zijn. In een samenleving,

bijvoorbeeld een heel klein dorp, zit je al snel vastgegoten in een bepaalde mal binnen die gemeenschap. Ik vond het als middelbare scholier altijd leuk om in de grote vakantie een nieuwe *look* uit te proberen. Wanneer ik had getest of iets in de smaak viel, durfde ik in het volgende schooljaar in dat nieuwe velletje te kruipen. Je gaat gaandeweg je leven steeds meer rollen spelen. Ik ben Sanne de dochter, de zus, de vriendin, maar ook de Sanne die trainingen geeft of Naamlooz-borrels organiseert. En dat kan best zonder er schizofreen van te raken. Je moet je alleen realiseren dat je tijd beperkt is en dat je niet alles kunt aanpakken. Het is onmogelijk om elke rol even goed te spelen.'

Onverdeelde aandacht

Het gevaar van al die netwerken is dat ze een nieuwe sociale druk creëren. De aantrekkingskracht van bijvoorbeeld Twitter is volgens Sanne dat je verbindingen aangaat zonder dat je daar grote verwachtingen aan koppelt. 'Het komt voor dat ik een paar weken niet of minder Twitter. Dan vragen sommige mensen of het wel goed met me gaat. Dat is onzinnig, maar daar moet je wel tegen kunnen. Of die stortvloed aan informatie gezond is? Ach, zolang ieder voor zichzelf er keuzes in kan maken, valt het wel mee. Als ik bijvoorbeeld sociaal werk was blijven doen, had ik heel veel nachtdiensten moeten draaien. Is dat gezond? En had ik in dat leven ooit een Mac of een iPod gehad of getwitterd?'

De stortvloed aan informatie vereist wel nieuwe, slimme tactieken. Zo zet Roemen twee keer per dag haar mail en telefoon aan. Mensen die haar buiten die periodes bellen, krijgen keurig een bericht dat Sanne later terugbelt. 'De mensen in mijn netwerk zijn daar inmiddels aan gewend en weten dat ze mijn onverdeelde aandacht krijgen wanneer ik ze spreek - want daar gaat het om. Ze hoeven nooit meer aan me te vragen of het schikt: als ik telefoneer, dan doe ik niet tegelijkertijd tien andere dingen. Niemand krijgt van mij te horen dat ik ondertussen in de supermarkt iets sta af te rekenen. Uiteindelijk moet je ervoor zorgen dat al die nieuwe mogelijkheden niet tegen, maar vóór je werken. In feite ben ik bezig om strategisch lui te zijn, en daar ben ik paradoxaal genoeg prettig druk mee.'

Informatie: www.sanneroemen.nl

