



## "John & Mario"

Praktijkvoorbeelden van de toepassing van de CGC-Roundabouts voor digitale transformatie als leermateriaal voor de voorbereidende webinarsessie 2 "Digitale competenties".



## Inleiding

De volgende twee voorbeelden van "John" en "Mario" laten zien hoe digitale vaardigheden worden gebruikt in het dagelijks werk. John is het voorbeeld van een arbeider. Mario is een loopbaanprofessional.

## John

John is een 40-jarige geschoolde arbeider, die al 20 jaar een toegewijde werknemer is bij een klein familiebedrijf. John staat bekend om zijn praktische expertise en toewijding. Zijn dagelijkse werkroutine en verantwoordelijkheden zijn diep geworteld in een traditionele productiewijze. Dit heeft zowel zijn professionele identiteit als zijn benadering van zijn dagelijkse taken gevormd. John's primaire verantwoordelijkheid was voorheen altijd de handmatige bediening van machines. Dit omvatte het instellen van machines voor productieruns, het maken van aanpassingen voor verschillende productspecificaties en het uitvoeren van regelmatige onderhoudscontroles. Hij was ook verantwoordelijk voor het beheren van de fysieke inventaris. Deze taak bestond uit het handmatig tellen van de voorraad, het registreren in de voorraadadministratie en het op de hoogte stellen van het inkoopteam als er te weinig voorraad was. Het uitvoeren van kwaliteitscontroles was een belangrijk onderdeel van Johns rol. Hij inspecteerde producten op defecten of afwijkingen van de kwaliteitsnormen met behulp van praktische controles en visuele inspecties. Als senior lid van het team coördineerde John de werkzaamheden op de werkvloer. De communicatie verliep voornamelijk persoonlijk of via schriftelijke notities en memo's.

De werkomgeving van John werd gekenmerkt door een sterke afhankelijkheid van handmatige processen en persoonlijke interacties. Zijn taken waren grotendeels routinematig en vereisten geen geavanceerde technische vaardigheden die verder gingen dan de machines die hij bediende. Het werktempo was constant en veranderingen in processen of systemen kwamen niet vaak voor en verliepen geleidelijk. Deze stabiele en voorspelbare omgeving paste bij Johns vaardigheden en werkstijl, waardoor hij een betrouwbare en gewaardeerde werknemer in het bedrijf werd.

De introductie van nieuwe, computergestuurde machines in de fabriek betekende een belangrijke verandering voor John. Gewend als hij was aan handmatige werkzaamheden, ondervond hij problemen bij het begrijpen van de digitale interfaces en bij het programmeren van de machines. Het navigeren door software-instellingen en het oplossen van technische problemen werd een dagelijkse uitdaging voor hem. Als onderdeel van de digitalisering van een aantal bedrijfsprocessen moest John productiegegevens en rapporten interpreteren die door de nieuwe systemen werden gegenereerd. Hij had niet alleen moeite met de technologie, maar ook met het begrijpen en interpreteren van de digitale gegevens. Daarnaast vond hij het moeilijk om betrouwbare bronnen van onbetrouwbare te onderscheiden bij het online onderzoek naar mogelijke leveranciers.

De overstap naar digitale communicatieplatforms binnen het bedrijf was een andere hindernis voor John. Hij was gewend aan directe verbale communicatie en had moeite om zich aan te passen aan communicatie via e-mail en instant messaging voor de teamcoördinatie. Zijn terughoudendheid om gebruik te maken van online samenwerkingstools leidde vaak tot miscommunicatie en gemiste deadlines.

John's rol veranderde ook naar het creëren van digitale inhoud. Hij kreeg de taak om bij te dragen aan het nieuwe digitale inventarisatiesysteem van het bedrijf door gegevens in te voeren en records bij te werken. Zijn gebrek aan ervaring met contentcreatietools leidde geregeld tot onnauwkeurigheden en inefficiënties. De uitdaging voor John was niet alleen het leren gebruiken van deze tools, maar ook het begrijpen van de principes van het creëren van duidelijke en effectieve digitale content. Door de overgang moest John transversale vaardigheden ontwikkelen, zoals aanpassingsvermogen, digitaal leren en veerkracht. Hij vond het een uitdaging om zich aan te passen aan de snelle veranderingen en om gebruik te maken van digitale leerplatforms voor bijscholing. De verandering vereiste een mentaliteitsverandering in de richting van continu leren en aanpassingsvermogen, essentieel in het digitale tijdperk.

## Mario

Mario is loopbaanbegeleider in een kleine coachingspraktijk. Hij is 56 jaar oud en dankzij zijn jarenlange ervaring als coach heeft hij veel kennis en ook een goed begrip van de arbeidsmarkt. Hij heeft een uitgebreid netwerk van lokale arbeidsmarktpartijen. Hij heeft ook jarenlang dagelijks met een pc moeten werken en heeft solide basisvaardigheden in het gebruik van veel applicaties. Daar zijn nu echter online bijeenkomsten en online e-coaching bijgekomen. Mario is hier momenteel nog zoekend in.

Eens per maand komt het team online bijeen voor een teamvergadering. Kort voordat de vergadering begint, pakt Mario zijn headset uit de kast, sluit deze aan op de USB-poort van de computer en gaat de vergaderruimte binnen via de link die door de netwerkcoördinator is gestuurd. Zoals elke maand lijkt hij de andere netwerkdeelnemers niet te kunnen horen. Hij laat van zich horen en zegt luid "hallo", maar niemand lijkt hem te antwoorden. Wat Mario zich niet realiseert is dat de anderen hem wel kunnen horen, maar dat hij zelf zijn collega's niet kan verstaan. Een jongere collega, die ook al in de online vergadering zit, realiseert zich dat Mario moeite heeft met de technologie. Ze zit in hetzelfde kantoorgebouw als Mario en helpt hem door hem de opdracht te geven de vergadering weer te verlaten, de juiste audio-instellingen te maken en opnieuw op de link te klikken. Het werkt. "Op een gegeven moment moeten we weer een stap-voor-stap-leercursus voor me maken," lacht Mario.

In de vergadering zelf presenteert de coördinator eerst de huidige arbeidsmarktcijfers. Mario kan niet geloven wat hij ziet. "Waar komen deze statistieken vandaan en hoe zijn ze berekend? Ik heb hierbij een

heel ander beeld dan tijdens mijn coachingssessies. We hebben veel meer jongeren en jongvolwassenen waarmee we in het netwerk werken." Het bespreken van de database waar de informatie uit afkomstig is zou nu te lang duren, maar de coördinator belooft Mario de documenten na de vergadering toe te sturen, zodat Mario zijn eigen oordeel kan vormen.

Tijdens het volgende agendapunt worden de teamleden gewaarschuwd. Een anonieme gebruiker doet zich voor als medewerker van de coachpraktijk op Instagram en TikTok en kan zo de organisatie schade berokkenen als gebruikers erin trappen en de anonieme gebruiker vertrouwen. Het team gebruikt een mural, een digitaal whiteboard, om ideeën te verzamelen over hoe de acties van de anonieme gebruiker tegen te gaan. Naast het rapporteren van de gebruiker aan de beheerders van de twee sociale netwerken, is er ook het idee om eigen accounts aan te maken om zo een check te doen op de communicatie op sociale media. Vervolgens brainstormt het team op het whiteboard over de content die er gecreëerd zou kunnen worden.

Mario en zijn collega zijn erg nieuwsgierig en gemotiveerd om zich bezig te houden met sociale media. Hoewel Mario nog wat twijfels heeft of hij de toepassing wel aankan, staat hij ervoor open om hierover iets nieuws te leren en vertrouwd te raken met het (digitale) leven van de mensen die advies zoeken.

UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVAUniversität für  
Weiterbildung  
Krems

De creatie van deze bronnen is (gedeeltelijk) gefinancierd door het ERASMUS+ subsidieprogramma van de Europese Unie onder subsidienummer 2022-1-DE01-KA220-HED-000089003. Noch de Europese Commissie, noch de nationale financieringsinstantie van het project DAAD zijn verantwoordelijk voor de inhoud of aansprakelijk voor enig verlies of schade voortvloeiend uit het gebruik van deze bronnen.