

DRAAIBOEK MODULE EMPLOYEE JOURNEY

Een gesprek met medewerkers over de mogelijkheden van OAT binnen hun huidige takenpakket.

DE MODULE IN HET KORT

In deze module ga je met medewerkers in gesprek over de **mogelijkheden voor OAT-technologie in hun werk**. We bekijken de verschillende taken en activiteiten en welke **opportuniteiten en randvoorwaarden** er zijn voor de OAT-technologie volgens de medewerkers. De medewerkers krijgen de ruimte om hun ideeën en zorgen te delen. We gebruiken de **journey techniek** om dit in beeld te brengen. Door bottom-up te werken en de medewerkers te betrekken in het ontwikkel- en implementatieproces van de nieuwe technologie zal die beter passen binnen de werking van de organisatie en **gemakkelijker geadopteerd en geaccepteerd** worden.

In dit document vind je meer informatie over de module 'employee journey' die werd ontwikkeld door het [Kenniscentrum Data & Maatschappij](#) in het kader van het [ESF BOOT project](#). Eerst lees je meer **informatie** over de meerwaarde van de workshop module, wat het beoogde resultaat ervan is en voor wie deze workshopmodule werd ontwikkeld. Vervolgens vind je in dit document een uitgewerkt **draaiboek** dat je een gedetailleerde beschrijving geeft van de verschillende oefeningen in de workshop.

Met dit document kan je zelfstandig de workshopmodule organiseren en uitvoeren met de beoogde doelgroep. Indien je liever beroep doet op een externe partner om de workshopmodule te organiseren, of je vragen hebt over de module, dan kan je **contact** opnemen met het [Kenniscentrum Data & Maatschappij](#).



SMIT
STUDIES
MEDIA
INNOVATION
TECHNOLOGY



**Kenniscentrum
Data & Maatschappij**

FLANDERS
MAKE
DRIVING INNOVATION IN MANUFACTURING

VDAB

ESF
INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST

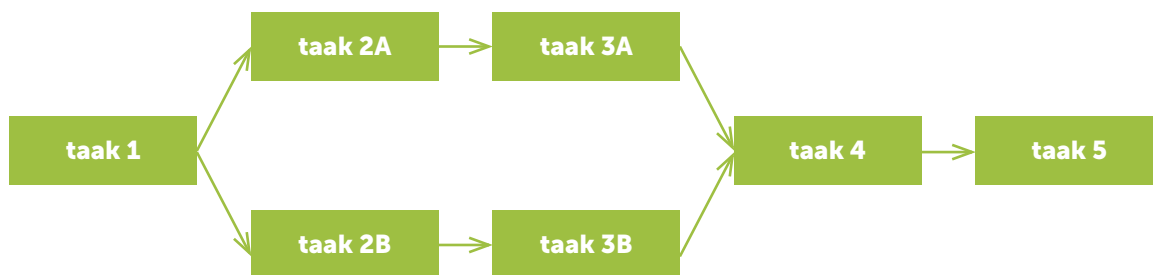


Europese Unie

AI VLAANDEREN
BOUWEN AAN JE DIGITALE TOEKOMST

WAT

In deze module duik je dieper in de huidige **arbeidsinhoud** en **arbeidsomstandigheden** van de werknemers en ga je met hen in gesprek over de mogelijkheden van OAT-technologie. De module is gebaseerd op een '**AS-IS journey**' die een beeld geeft van de dagelijkse taken en activiteiten. In de journey beschrijf je hoe de verschillende **taken en activiteiten** zich tot elkaar verhouden (zie voorbeeld hieronder). Je beschrijft de opeenvolging van de verschillende taken, en geeft indien nodig wat extra informatie bij de taak (bv. wie doet dit, welke technologie komt hierbij kijken, wordt hiervoor samengewerkt, ...). De journey wordt ofwel tijdens de workshop samengesteld ofwel van te voren uitgewerkt en afgetoetst met de werknemers tijdens de workshop. De 'AS-IS journey' is een concrete tool dat toelaat de **opportuniteiten en randvoorwaarden voor OAT's** vanuit de ervaringen en meningen van de werknemers te bespreken.



Een voorbeeld van hoe zo'n AS-IS journey er kan uitzien.

Deze module vindt best plaats in een **vroeg stadium** van het ontwikkel- en implementatieproces. De module is geschikt voor organisaties die al een bepaalde **OAT op het oog** hebben, maar nog niet weten hoe en welke versie precies, of organisaties die nog niet precies weten welke OAT geschikt is voor hun situatie.

De deelnemers hebben **geen voorkennis** nodig om mee te doen: de module is expliciet laagdrempelig opgebouwd zodat verschillende doelgroepen met diverse achtergronden mee kunnen doen.

VOOR WIE

Deze module is voor eenieder die wil onderzoeken of een of meerdere OAT's interessant zijn voor hun organisatie. De deelnemers van de module zijn de **werknemers** die op de werkvloer (in)direct in contact zullen komen met de beoogde nieuwe technologie.

WAAROM

Deze module stimuleert een **bottom-up aanpak** voor het implementeren van nieuwe technologie op de werkvloer. Door eerst een beter beeld te krijgen van het werk en de organisatie van de medewerkers en te kijken wat de **mogelijke effecten** van de OAT-technologie op de werknemer, het team en de organisatie zijn, zorg je dat de implementatie van de nieuwe technologie aansluit bij de **realiteit van de werkvloer** en de **noden** van de werknemers. Op die manier wordt de OAT-technologie gedragen door eenieder die er uiteindelijk mee zal werken of indirect impact van zal ondervinden.

RESULTAAT

Aan het eind van deze module krijgt de organisatie een duidelijk beeld over het **huidige werkproces** en waar er **opportuniteiten** liggen voor OAT-technologieën, en hoe werknemers tegenover de nieuwe technologie staan. De organisatie leert hoe een OAT hen kan ondersteunen en eenieder binnen de organisatie krijgt ruimte om een eigen mening te vormen. Voor werknemers is het een prettige manier om betrokken te worden in het ontwikkel- en implementatieproces.

PRAKTISCH

De module duurt **2-3 uur** (exclusief pauzes) en vindt best plaats in een zaal waar de deelnemers met elkaar in gesprek kunnen gaan (rond een tafel, in een U-opstelling, in een kring, ...) en waar er ruimte is om op grote papieren en posters te schrijven en deze op de muur te hangen.

De workshop werkt best met **4-6 deelnemers**: de deelnemers zijn werknemers van de betreffende organisatie en zullen (in)direct in contact komen met de nieuwe technologie. We raden aan om **2 moderatoren** in te schakelen met een neutrale positie, zodat de deelnemers vrij kunnen praten over hun zorgen en wensen.

In het draaiboek wordt bij iedere oefening het nodige **materiaal** opgesomd.

TIP

Nodig deelnemers uit die ook de andere werknemers kunnen vertegenwoordigen tijdens de sessie (zoals een vakbondsafgevaardigde). Het kan ook waardevol zijn om een teamleider mee uit te nodigen om de werknemers mee te ondersteunen en te vertegenwoordigen in het gesprek.

HOE

De workshop bestaat uit **8 delen**, die elk op hun beurt peilen naar de activiteiten en taken van de werknemers, om daar vervolgens te gaan kijken waar er zich opportuniteiten voor OAT kunnen voordoen. In dit hele proces wordt telkens gekeken wat **de werknemers hun voorkeur** is, maar ook **welke (rand)voorwaarden** voor hen belangrijk zijn bij de implementatie van OAT in hun werk.

De workshop bestaat uit deze 8 delen:

- Aftrap van de workshop (15 min.)
- Presenteren AS-IS journey (10 min.)
- Bespreking AS-IS journey (45 min.)
- Wat zijn OAT? (15 min.)
- Opportuniteiten en randvoorwaarden voor OAT (20 min.)
- Impact van OAT op job (20 min.)
- Terugkoppeling (15 min.)
- Afsluiting workshop (5 min.)

Het **draaiboek** werd uitgeschreven als een **handleiding voor de moderatoren**. Ieder deel van de workshop wordt uitgebreid beschreven, inclusief de nodige tijd en materiaal. Er worden ook tips voor de moderatoren meegegeven om de workshop in goede banen te leiden.

NA DE WORKSHOP

Voorzie aan het eind van de workshop wat tijd om even kort **ervaringen en feedback** te delen. Na de workshop maken de moderatoren een **verslag** op waarin de gesprekken en resultaten worden veralgemeend en omgezet naar actiepunten voor de organisatie. De moderatoren bespreken deze **actiepunten** met de verantwoordelijken van de organisatie en van het ontwikkel- en/of implementatieproces van de nieuwe technologie.

AFTRAP WORKSHOP

Met deze aftrap leiden de moderatoren de workshop in en duid je het doel van de workshop.

DOEL

Een open sfeer creëren waarin de werknemers zichzelf kunnen zijn en hun ervaringen en inzichten kunnen delen.

OEFENING

- **Plenair** - De moderator heet de aanwezigen welkom en geeft meer uitleg over het doel van de workshop. De moderator kadert wat er met de resultaten zal gebeuren en hoe die kaders binnen een groter traject rond de implementatie van technologie in de organisatie.
 - Doel van de workshop: ingaan op de dagelijkse taken en activiteiten om zo te kijken waar opportuniteiten voor OAT's zich bevinden en wat hiervoor de randvoorwaarden zouden zijn, vanuit de ervaringen en meningen van de werknemers.
 - Spelregels: elkaar laten uitspreken, zaken opschrijven die je liever niet luidop meedeelt, etc.

TIPS

- Wees erg duidelijk over het doel van de workshop en dat het waardevol is om hun ervaringen mee te nemen in het implementatieproces van de technologie. Dit zorgt voor een groter draagvlak wanneer de technologie de intrede zal doen in de organisatie.
- Zorg dat de verwachtingen van de medewerkers correct zijn: wees transparant over welke zaken al vastliggen, welke opties nog open zijn en dat er naast de mening van de medewerkers ook andere aspecten meewegen in de uiteindelijke beslissing (kosten, technische mogelijkheden, ...).

PRESENTEREN AS-IS JOURNEY

Dieper ingaan op de dagelijkse taken en activiteiten om zo te kijken waar opportuniteiten voor OAT's zich bevinden en wat hiervoor de randvoorwaarden zouden zijn, vanuit de ervaringen en meningen van de werknemers.

DOEL

Nagaan of de taken en activiteiten zoals beschreven in de AS-IS journey overeenstemmen met hoe de werknemers hun taken- en activiteitenpakket zien.

MATERIAAL

- AS-IS journey
- post-it's
- schrijfgierief
- stiften

OEFFENING

- **Plenair** - Een van de moderators overloopt de AS-IS journey samen met de werknemers. Terwijl de journey wordt overlopen, schrijft de andere moderator de bevindingen van de werknemers over de journey op post-it's op en kleeft deze bij de bijhorende stap op de journey.

De moderator die de AS-IS journey overloopt, stelt ondertussen de volgende vragen aan de werknemers:

- Herkennen jullie dit?
- Hebben jullie aanvullingen?

TIPS

- Teken de AS-IS journey uit op een brownpaper, of toon deze in een presentatie. Zo hebben alle aanwezigen een goed overzicht over de journey en de volgende stappen.
- Sta open voor aanpassingen aan de AS-IS journey, werk met pijlen om opvolging van stappen aan te duiden en werk met post-it's om nieuwe stappen of meer details bij de stappen toe te voegen.

BESPREKING AS-IS JOURNEY

Zicht krijgen op de verschillende taken en activiteiten van de werknemers en voornamelijk welke taken zij fijn vinden en minder fijn. In dit deel wordt een eerste keer gepeild naar mogelijke opportuniteiten voor ondersteunende technologie in het werkproces.

DOEL

Dieper ingaan op de AS-IS journey, en aanpassen naargelang de ervaringen van de werknemers.

OEFENING

- **Plenair** - Een van de moderatoren stelt een voor een de onderstaande vragen aan de werknemers en modereert het gesprek. De andere moderator schrijft ondertussen de antwoorden van de werknemers op post-it's op en kleeft deze bij de bijhorende stap op de AS-IS journey.

Vragen voor dit deel:

- Welke taken zijn makkelijk, leuk, ... (positief)? [input van werknemers wordt op groene post-it's opgeschreven]
- Welke taken zijn minder leuk, saai, moeilijk, ... (negatief)? [input van werknemers wordt op rode post-it's opgeschreven]
- Welke taken wil je zeker niet veranderd zien in de toekomst?
- Van wie ben je afhankelijk? Met wie werk je samen?

MATERIAAL

- AS-IS journey
- post-it's (groen, rood, geel)
- schrijfgierief
- stiften

TIPS

- Werk voor de eerste 2 vragen met rode en groene post-it's, de rest van de antwoorden kan je neerschrijven op gele post-it's of je schrijft deze bij op de AS-IS journey.
- Het kan helpen om op de AS-IS journey of op een apart groot papier een vak te tekenen met daarin de titel 'opportuniteiten' en 'voorwaarden'. Dan kan je de input op de twee laatste vragen eerder apart opschrijven, in plaats van die bij de AS-IS journey te schrijven.
- De moderator die het gesprek leidt zal goed het gesprek moeten begeleiden om ervoor te zorgen dat de werknemers bijvoorbeeld niet in een spiraal terecht komen van frustraties met het werk. Geef aan wanneer een persoon te veel aan het woord is dat je ook graag de ervaringen en meningen van de anderen zou horen. Indien bepaalde personen net erg stil zijn, kan je hen vragen om hun input bijvoorbeeld op te schrijven zodat je toch ook hun ervaringen mee hebt.
- Afhankelijk van de groep, kunnen de werknemers eventueel ook zelf op post-its de vragen beantwoorden. Wees in dat geval duidelijk over de verschillende kleuren post-its en vraag ze expliciet om 1 onderwerp per post-it te behandelen.

WAT ZIJN OAT?

Werknemers meer inzicht geven in de verschillende types OAT's (cobots, robots, digitale werkinstructies, exoskeletons, etc.), wat de meerwaarde ervan is, maar ook wat de mogelijke obstakels zijn. Op die manier zijn de werknemers geïnformeerd over de mogelijkheden van OAT en kunnen ze voor zichzelf bepalen wat hun wensen en voorkeuren zijn. [Sla dit deel over indien er al een specifieke OAT op het oog is.]

DOEL

De werknemers een korte introductie geven over OAT's en waarvoor ze worden gebruikt.

OEFENING

- **Plenair** - De moderator geeft meer info over OAT en wat de voor- en nadelen zijn aan de hand van enkele praktijkvoorbeelden. Dit kan bijvoorbeeld zijn:
 - Digitale werkinstructies: [praktijkvoorbeeld](#)
 - Cobots: [praktijkvoorbeeld](#)
 - Robots: [praktijkvoorbeeld](#)
 - Exoskeletons: [praktijkvoorbeeld](#)
 - Augmented reality: [praktijkvoorbeeld](#)
 - ...

TIPS

- Als de organisatie al een bepaald type OAT op het oog heeft, kan je ervoor kiezen om enkele praktijkvoorbeelden van dat type OAT te presenteren. Zo hebben de werknemers een beter idee van de technologie die hen mogelijk zal komen ondersteunen.

MATERIAAL

- (eventueel kunnen de voorbeelden in een PowerPoint-slide worden getoond)

OAT OPPORTUNITeiten EN RANDVOORWAARDEN

Met de groep kijken waar OAT waardevol kan zijn in de AS-IS journey en op welke manier het de werknemers kan ondersteunen.

DOEL

De opportuniteiten en randvoorwaarden voor OAT bespreken met de werknemers die in eerste lijn de gevolgen van de OAT zullen ondervinden.

OEFENING

- **Plenair** - De moderator peilt aan de hand van onderstaande vragen naar de opportuniteiten en randvoorwaarden voor OAT in de AS-IS journey. De andere moderator duidt in de AS-IS journey aan waar OAT een meerwaarde kan betekenen.
 - Op welke momenten / voor welke taken zie jij mogelijkheden voor OAT? Welke ideeën heb je?
 - Waarom? Wat maakt dat je dat moment kiest?
 - Wat hoop je dat de OAT zal geven / zal opleveren?
 - Wat zijn belangrijke randvoorwaarden bij de implementatie van de OAT op de werkvloer?

MATERIAAL

- AS-IS journey
- template met opportuniteiten en randvoorwaarden
- schrijfgierief
- stiften

TIPS

- De moderator kan in de AS-IS journey aanduiden waar OAT waardevol kan zijn. Dit kan bijvoorbeeld met een icoontje van de OAT of een ander symbool. Om ook de context mee te krijgen, raden we aan op een apart groot papier een tabel met 2 kolommen te tekenen, waar je info over de opportuniteiten in de eerste kolom noteert en de info over de randvoorwaarden in de laatste kolom noteert.
- Je kan aan het begin de werknemers even de tijd geven om minstens 1 opportuniteit en 1 randvoorwaarde op een aparte post-it te noteren. Deze bespreek je dan in de groep en kleef je vervolgens op de template. Nadien vraag je aan de groep of alle opportuniteiten en randvoorwaarden werden benoemd. Zo niet, dan voegt de moderator deze zelf nog toe.

IMPACT VAN OAT OP JOB

Te weten komen wat de mogelijke voor- en nadelen zijn van de implementatie van OAT op de werkvloer voor de werknemers.

DOEL

De werknemers bevragen over de mogelijke impact van de OAT op hun job (inhoudelijk, praktisch, samenwerking, ...).

OEFENING

- **Plenair** - De moderator be vraagt de voor- en nadelen van de mogelijke implementatie van OAT op de werkvloer voor de werknemers. De discussie wordt geleid door onderstaande vragen. Op een apart papier met als titel 'impact op job' noteert de andere moderator de bevindingen en reflecties van de groep mee. De template bestaat uit twee kolommen, in de eerste kolom worden de positieve gevolgen genoteerd en in de tweede kolom de mogelijke negatieve gevolgen.
 - Denk je dat dit je takenpakket zal veranderen? En/of de volgorde van de taken die je doet?
 - Welke impact heeft dit op je afdeling?
 - Hoe verandert dit het contact / samenwerking met collega's, wat vind je daarvan?
 - Hoe zal dit jouw job (inhoudelijk) veranderen? Wat vind je daarvan?
 - Wat zijn je zorgen?

TIPS

- Je kan aan het begin de werknemers even de tijd geven om minstens 1 positief en 1 negatief gevolg van de OAT op de job op een aparte post-it te noteren. Deze bespreek je dan in de groep en kleef je vervolgens op de template. Nadien vraag je aan de groep of alle voor- en nadelen werden benoemd. Zo niet, dan voegt de moderator deze zelf nog toe.

MATERIAAL

- template met impact op job
- schrijfgierief
- stiften

TERUGKOPPELING

Een lijst van belangrijke punten opmaken zodat duidelijk is welke punten/acties/bedenkingen prioritair zijn of belangrijk zijn om mee rekening te houden in het vervolgtraject.

DOEL

De workshop stiltejesaan afronden door de belangrijkste punten en lessons learned nog even op te sommen.

MATERIAAL

- groot vel papier
- schrijfgerei
- stiften

OEFENING

- **Plenair** - De moderator vraagt aan iedereen wat de 3 belangrijkste punten zijn om mee te nemen na deze workshop. De andere moderator schrijft deze mee op een groot papier zodat de werknemers dit mee kunnen lezen. Doel is om hier tot een top 3 te komen die door alle werknemers gedragen wordt en wordt gezien als de 3 belangrijkste punten om mee te nemen in het vervolgtraject.

TIPS

- Wees eerlijk en duidelijk dat je deze punten verzamelt en mee zal geven aan de bestuursleden van de organisatie, maar dat je niet kan garanderen dat deze punten ook zullen uitgevoerd worden of mee in rekening zullen worden gebracht.

AFSLUITING WORKSHOP

Het is belangrijk om voldoende tijd te nemen voor het einde van de workshop. Bedank de werknemers voor hun input en hun inzet tijdens de workshop. Duid ook wat er met deze workshop zal gebeuren, bijvoorbeeld de input zal worden verwerkt in een verslag dat wordt gedeeld met de werknemers en dat op de volgende bestuursvergadering zal worden gepresenteerd aan de directie.

DOEL

De workshop beëindigen, de werknemers bedanken en duiden wat er met de resultaten zal gebeuren.

OEFENING

- **Plenair** - De moderatoren bedanken de aanwezigen voor hun tijd, en om hun ervaringen en input met hen te delen. Ze duiden wat er met de input van de workshop zal gebeuren en hoe deze workshop ook (eventueel) kadert in een groter participatietraject rond de implementatie van technologie op de werkvloer.

TIPS

- Wees eerlijk en maak geen beloftes die je als moderator niet kan nakomen. Als je bijvoorbeeld niet zeker bent dat de bestuursleden deze input zullen meenemen, zeg dit dan ook niet, maar vermeld dat je de input aan hen zal voorstellen en dat je hoopt dat zij dit zullen meenemen in een vervolgtraject.

Projectinfo

Het BOOT-project werkt aan het sensibiliseren, oriënteren, checken van de haalbaarheid en de implementatie van innovatieve Operator Ondersteunende Technologieën (cobots, robots en digitale werkinstructies) in je onderneming.

Het project richt zich hoofdzakelijk op bedrijven (incl. toeleveranciers) actief in de (maak)industrie, de voedselverwerkende sector en de farmaceutische sector.

Contact

<https://www.flandersmake.be/boot>

info@data-en-maatschappij.ai

info@flandersmake.be



SMIT
STUDIES
MEDIA
INNOVATION
TECHNOLOGY



**Kenniscentrum
Data & Maatschappij**

FLANDERS
MAKE
DRIVING INNOVATION IN MANUFACTURING

VDAB

ESF
INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST



Europese Unie

AI VLAANDEREN
BOUWEN AAN JE DIGITALE TOEKOMST