

DIGITALE TRANSFORMATIE EN EEN PAAR EUROPESE KANTTEKENINGEN

Lichtwerk, een coöperatieve vennootschap opgericht door onder meer maatwerkbedrijf Mariasteen en werkplekarchitect Emino, begeleidt maatwerkbedrijven én reguliere bedrijven bij hun transformatie, waaronder de inzet van inclusieve technologie. Directeur Lieven Bossuyt en Lisa Messely, verantwoordelijk voor onderzoek en innovatie, zitten in de Stuurgroep van het project Competentieprognoses en zijn ook betrokken bij het Europese B-WISE project. Dit project beoogt het uittekenen van een Europese strategie rond skills in sociale economie organisaties, met een focus op digitale vaardigheden en maatwerkbedrijven. Zij plaatsen voor WerkVormen een aantal resultaten van het competentieprognose-onderzoek in een Europees perspectief.



Lieven Bossuyt



Lisa Messely

Duurzaam integreren van technologie

De focus van Lichtwerk ligt op de inzet van technologie om werkvloeren inclusiever te maken en mensen aan het werk te houden en te ondersteunen in hun (complexere wordende) job.

Lieven: "Toch is technologie an sich niet de oplossing. Duurzaam integreren van technologie in de dagdagelijkse werking is de boodschap. Het profiel van werknemers in maatwerkbedrijven wordt almaar diverser. En in reguliere bedrijven heeft men onvoldoende aan de beschikbare profielen op de arbeidsmarkt. Om naar inclusievere werkvloeren te gaan, zijn verschillende maatregelen nodig. Coaching bijvoorbeeld, maar ook de inzet van technologie. Vanuit Lichtwerk ondersteunen we momenteel meer dan 30 organisaties. Dit kan gaan over de implementatie van LightGuide Augmented Reality-oplossingen, strategisch advies bij transformatietrajecten gericht op meer inclusieve werkvloeren of het opzetten van nieuwe digitale activiteiten, tot de ondersteuning bij de ontwikkeling van een blended learning opleiding. We kiezen daarbij bewust voor een 'Go Digital, Stay Human' aanpak, waarbij het uitgangspunt steeds is: hoe kunnen we ervoor zorgen dat de activiteit ook door de meest kwetsbare medewerkers uitgevoerd kan worden."

Digitale diensten

Digitalisering biedt mogelijkheden om het product- en dienstenaanbod in de maatwerkbedrijven – inclusief het leveren van digitale diensten – te diversifiëren.

Lieven: "Investeren in technologie helpt je als organisatie om nieuwe markten aan te boren. Door het inzetten van een waaier aan ondersteuningsmethodieken kun je topkwaliteit leveren. De inzet van slimme technologie en impactvolle opleiding maakt het mogelijk om als onderneming nieuwe en meer complexe opdrachten aan te trekken. Dat besef dringt ook in onze maatwerkbedrijven langzaam door. Maar ze blijven voorzichtig om daarin te investeren. Wat ook heel logisch is, aangezien hun belangrijkste kapitaal mensen zijn. Het gevolg van een mislukking kan groot zijn."

Lisa: "We geloven dat er in de toekomst nieuwe producten en diensten zullen aangeboden worden door maatwerkbedrijven. Vandaag is hun aanbod aan digitale diensten nog beperkt. Digitale skills van maatwerkers worden nog niet benut. Maar in de toekomst zullen ongetwijfeld meer en meer digitale activiteiten aangeboden worden, zoals het labelen van data in functie van het trainen van modellen voor AI of Machine Learning. Dit gebeurt nu

heel vaak offshore in India of Afrika, terwijl dit soort activiteiten – mits de passende ondersteuning en gerichte opleiding – ook in Vlaanderen lokaal, kwalitatief en efficiënt zou kunnen uitgevoerd worden door maatwerkers.”

Vooruit denken

Om dit te realiseren zijn nieuwe competenties nodig, en dit zowel bij de omkadering als bij de doelgroep.

Lieven: “Uit het B-WISE project blijkt dat managers van Europese sociale economie organisaties eerder een ‘sociale’ achtergrond hebben dan een ‘technische’. In Vlaanderen is dat al anders, hier hebben de meeste maatwerkbedrijven al een managementteam met diverse competenties. En gelukkig maar, want alles staat of valt met dat management. Het is cruciaal dat zij voldoende ver vooruit kijken. Kernactiviteiten van vandaag, zoals herverpakken onder krimpfolie, kunnen door automatisatie of verduurzaming snel minder worden of zelfs helemaal verdwijnen.”

Operatorondersteuning met inclusieve technologie

Ook maatwerkers moeten nieuwe vaardigheden aangeleerd krijgen. Lieven: “Uit onderzoek weten we dat op vandaag maatwerkers digitale devices en bijbehorende digitale vaardigheden vooral in hun privéleven gebruiken, met de smartphone als meest gebruikte toestel. Hun begeleiders en het management geven aan dat digitale vaardigheden minder relevant zijn op het werk. In de nabije toekomst zal dit veranderen gezien technologische ondersteuning belangrijker zal worden. Niet alleen omdat maatwerkers voor hun job meer digitale en technologische tools zullen gaan gebruiken, bijvoorbeeld bij het volgen van een digitaal stappenplan, bij het gebruik van digitale werkinstructies via Augmented Reality, bij het plaatsen van bestellingen plaatsen via een tablet of smartphone,... Ook omdat de digitalisering zich aan snel tempo voltrekt in een aantal domeinen die sterk gelinkt zijn aan werken (bv. badgesysteem en verlofregeling via app, maaltijd- of coronacheques via een account, app en kaart, communicatie van de overheid met de burger etc.).

Operatorondersteuning met inclusieve technologie is op dat vlak veelbelovend, maar moet qua gebruik – zeker in Europa – nog doorbreken. Lisa: “Slechts een beperkt aantal Europese sociale economie organisaties implementeerde reeds assistieve technologieën. Slechts 7.9% van deze organisaties past deze technologieën in hoge

mate toe, en amper 5.5% onder hen gebruikt al assistieve technologie voor cognitieve ondersteuning. In Vlaanderen en Nederland zijn we wat dat betreft voorloper. Het feit dat Vlaamse maatwerkbedrijven in het onderzoek Competentieprognoses de technologische ondersteuning van operatoren aanduiden als cruciaal, toont dat Vlaanderen op dat vlak een voortrekkersrol opneemt in Europa. We zijn early adopters. We hebben ook een aantal grote maatwerkbedrijven die hierin voorop lopen. En toch blijft het ook in Vlaanderen nog een opkomende technologie.”

Levenslang leren

Tot slot nog enkele ‘lessons learnt’ uit het Europese project.

Lieven: “De sector van de maatwerkbedrijven moet (nog veel meer) duidelijk maken aan de overheid en de maatschappij dat elke euro die in maatwerkbedrijven geïnvesteerd wordt een (economische én sociale) meeropbrengst betekent. Werk is een cruciale hefboom om kwetsbare mensen houvast te geven.”

Lisa: “In het B-WISE project zijn er 3 types van sociale economie organisaties naar voor gekomen: zij die prioritair inzetten op economische activiteiten, zij die inzetten op vorming en zij die inzetten op het sociale luik. We merken dat in Vlaanderen alle maatwerkbedrijven eigenlijk in de eerste plaats onder het eerste type vallen (waarbij ze natuurlijk ook de sociale component en in iets mindere mate de opleidingscomponent in zich hebben). Sowieso zijn die drie componenten cruciaal om als maatwerkbedrijf in de toekomst relevant te kunnen blijven, zowel voor mens als voor maatschappij.”

Tot slot zien Lieven en Lisa nog meer dan nu al het geval is een cruciale rol weggelegd voor levenslang leren. Lisa: “In alle sectoren is levenslang leren cruciaal, dat geldt dus ook voor maatwerkbedrijven. Maatwerkbedrijven maar ook federaties zoals Groep Maatwerk moeten blijvend inzetten op relevante professionele opleiding van maatwerkers, begeleiders en management. En dat die opleidingen meer en meer ook een hybride vorm zullen aannemen (digitale en face-to-face component), staat vast. Groep Maatwerk zet daar overigens ook al de nodige stappen, door bijvoorbeeld de doorstroomopleiding voor maatwerkers in een hybride vorm aan te bieden.”

Meer weten?

De resultaten en onderzoeksrapporten van het B-WISE project zijn te raadplegen via

<https://www.bwiseproject.eu/nl/resultaten>

Meer informatie over Lichtwerk via www.lichtwerk.io