



**PROFESSIONELE BACHELOR IN HET ONDERWIJS  
SECUNDAIR ONDERWIJS**

# Bachelorproef

---

**Digital skills bij Coca-Cola Hasselt**

PROMOTOR  
KOEN VANDENHOUDT  
ICT

MICHELLE SNEYERS  
HANDEL-BUROTICA & INFORMATICA  
ACADEMIEJAAR 2016-2017





**PROFESSIONELE BACHELOR IN HET ONDERWIJS  
SECUNDAIR ONDERWIJS**

# Bachelorproef

---

**Digital skills bij Coca-Cola Hasselt**

PROMOTOR  
KOEN VANDENHOUDT  
ICT

MICHELLE SNEYERS  
HANDEL-BUROTICA & INFORMATICA  
ACADEMIEJAAR 2016-2017

## Voorwoord

De voor u liggende bachelorproef “Digital skills bij Coca-Cola Hasselt”, is het sluitstuk van mijn opleiding leerkracht secundair onderwijs, vakken Handel-Burotica en Informatica, aan de Hogeschool PXL. Het was zeker geen makkelijk traject omdat ik in juni 2016 nog veranderd ben van bachelorproef omdat ik het aanbod van Coca-Cola niet kon laten liggen.

Mijn begeleider meneer Vandenhoudt heeft mij persoonlijk gevraagd om onderzoek uit te voeren voor Coca-Cola Hasselt, dit was uiteraard een eer en na een nachtje slapen was ik er dan ook van overtuigd en heb ik in de vakantie de achterstand bijgewerkt.

Voor de totstandkoming van deze bachelorproef wil ik graag enkele personen bedanken. Om te beginnen mijn promotor meneer Koen Vandenhoudt. Dit eindresultaat was zonder zijn begeleiding, feedback en goede adviezen niet mogelijk geweest. Ook zou ik graag Karin Franssen en Lieselotte Umans willen bedanken voor de goede begeleiding en ondersteuning van Coca-Cola. Verder bedank ik ook alle werknemers bij Coca-Cola voor de aangename sfeer en de goede hulp.

Vervolgens ook een woord van dank aan ons opleidingsinstituut, Hogeschool PXL, waarbij we in slechts 3 jaar niet enkel kennis, maar ook praktijkgerichte vaardigheden hebben opgedaan in een boeiende vorm.

Tot slot wens ik ook mijn familie en vrienden te danken omdat zij mij zijn blijven steunen doorheen de opleiding. Mijn ouders in het bijzonder, deze ben ik dan ook zeer dankbaar dat ik de kans gekregen heb om deze opleiding te volgen.

Ik wens u veel leesplezier doorheen deze bachelorproef.

Michelle Sneyers

# Inhoudsopgave

Voorwoord.....	4
Inhoudsopgave.....	5
Inleiding.....	7
1    Probleemoriëntering.....	8
1.1    Onderzoeksvragen.....	8
2    Onderzoeksplan.....	9
3    Aan welke basis ICT-skills is er nood om aan te leren?.....	10
3.1    ICT gebruik in bedrijven.....	11
4    Op welke didactische manieren kunnen de basis ICT-skills aangeleerd worden? .....	13
4.1    Activerend lesgeven.....	14
4.2    Lesgeven één op één.....	15
4.2.1    Omgaan met verschillen.....	15
4.2.2    Het vier componenten instructiemodel (4C/ID-model) .....	15
4.2.3    Critical Events model van Nadler.....	17
5    Wat is het profiel van een werknemer binnen Coca-Cola Hasselt?.....	18
5.1    Leeftijd binnen Coca-Cola.....	18
5.2    Dataverzameling .....	19
5.2.1    Enquête 1.....	19
5.2.2    Enquête 2.....	19
5.3    Verloop trainingen .....	20
5.3.1    Training 1.....	21
5.3.2    Training 2.....	21
5.3.3    Training 3.....	21
5.3.4    Training 4.....	22
5.3.5    Training 5.....	22
5.4    Doelstellingen per training.....	23
5.4.1    Training 1.....	23
5.4.2    Training 2.....	24
5.4.3    Training 3.....	25
5.4.4    Training 4.....	26

5.4.5	Training 5 .....	27
5.5	Schema trainingen .....	28
5.6	Resultaten intakegesprek .....	30
5.7	Resultaten enquête .....	31
5.8	Verloop onderzoek .....	35
5.9	Evaluatie .....	36
5.9.1	Evaluatie van de werknemers .....	36
5.9.2	Evaluatie als begeleider .....	41
	Besluit .....	42
	Literatuurlijst .....	43
	Geraadpleegde werken .....	44
	Bijlagen .....	45
	Bijlage 1: Enquête 1 - Digital skills personeelsleden Coca-Cola Hasselt Nederlands .....	45
	Bijlage 2: Enquête 1 - Digital skills personeelsleden Coca-Cola Hasselt Frans .....	47
	Bijlage 3: Enquête 2 - Evaluatie Digital skills Coca-Cola.....	49
	Bijlage 4: Visitekaartjes website .....	51
	Bijlage 5: Certificaat .....	52
	Bijlage 6: Resultaten Enquête 1 - Digital skills personeelsleden Coca-Cola Hasselt.....	53
	Bijlage 7: Resultaten Enquête 2 - Evaluatie Digital skills Coca-Cola.....	56

## Inleiding

“86% van de Belgen heeft toegang tot een computer en internet. De digitale kloof ligt steeds minder tussen wie wel en wie geen computer en internetaansluiting heeft, maar verschuift naar wie er wel en niet mee kan werken. Zo kan 1 op 3 Belgen niet met tekstverwerker werken, 1 op 5 geen e-mails ontvangen of versturen en 1 op 7 niet surfen op het internet.” (Gezinsbond, 2016)

Uit deze cijfers kunnen we vaststellen dat het probleem zich niet situeert binnen het aanschaffen van een computer of internet maar wie ermee kan werken en wie niet. De cijfers die men aanhaalt in dit citaat zijn verontrustend. De meeste personen maken gebruik van een smartphone of computer thuis, maar zeer oppervlakkig. Personen die niet in aanraking komen bij het internet of bijvoorbeeld Microsoft Office toepassingen, zullen niet zelfstandig op onderzoek uitgaan en hier dus ook geen vaardigheden in verwerven.

Dit onderzoek speelt in op bovenstaande probleemstelling. Bij Coca-Cola is namelijk vastgesteld dat er een tekort is aan kennis en vaardigheden omtrent digital skills. De brede onderzoeksvraag van dit onderzoek is: ‘Hoe kunnen de basis ICT-skills van persoonsleden binnen Coca-Cola Hasselt aangeleerd worden’. In deel 1 wordt hier dieper op in gegaan.

Deze studie is als volgt opgebouwd. In paragraaf 1 wordt gestart met de bespreking van de probleemoriëntering en het onderzoeksplan. Paragraaf 2 vormt een literatuurstudie omtrent de onderzoeksvraag en de deelvragen die opgesteld zijn. In paragraaf 3 vindt u het veldonderzoek. Hierin worden alle trainingen en de didactische middelen besproken. Om af te ronden vindt u in paragraaf 4 de resultaten van het veldonderzoek.

## DEEL I Verkennend onderzoek

### 1 Probleemoriëntering

In juni 2016 is er de vraag van Coca-Cola Hasselt gekomen om te werken rond de digital skills van de werknemers. Ze hebben hier gemerkt dat werknemers vaak moeilijkheden ondervinden tijdens het werken met een computer en hier dan helemaal niet vaardig in zijn. Dit was dan ook de probleemstelling van mijn onderzoek.

Mijn opdracht bestaat erin om de werknemers warm te maken rond digital skills en om hen te motiveren om deel te nemen aan de trainingen. Er hebben uiteindelijk negen werknemers deelgenomen aan de trainingen. De werknemers waren vrij in keuze om hieraan deel te nemen en werden dus niet verplicht van Coca-Cola uit. Er hebben ook nog twee werknemers deelgenomen aan de trainingen, maar zij hadden enkel specifieke vragen over Excel en PowerPoint, deze werknemers zijn ook dagelijks bezig met de computer. De vragen die ze omtrent deze software hadden, hebben we samen besproken.

Uiteraard willen we in dit onderzoek de privacy van de werknemers zoveel mogelijk respecteren. Alle gegevens die gebruikt zijn, blijven anoniem en zullen ook anoniem afgenomen worden.

#### 1.1 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van dit onderzoek is 'Hoe kunnen de basis ICT-skills van persoonsleden binnen Coca-Cola Hasselt aangeleerd worden?' Deze wordt opgedeeld in verschillende deelvragen die zowel het probleem als de oplossing uitgebreid benaderen.

Om de hoofdvraag duidelijk te kunnen beantwoorden moeten we eerst onderzoeken aan welke vaardigheden men nood heeft binnen bedrijven. De eerste onderzoeksvraag is dan ook: *'Aan welke basis ICT-skills is er nood om aan te leren?'*

Uiteraard zullen deze trainingen didactisch verantwoord gebeuren. Ook dit is deel van een onderzoeksvraag: *'Op welke didactische manieren kunnen de basis ICT-skills aangeleerd worden?'*

Om een duidelijk beeld te hebben over de verschillende werknemers zal ik het profiel van alle werknemers binnen Coca-Cola Hasselt onderzoeken met de volgende deelvraag: *'Wat is het profiel van een werknemer binnen Coca-Cola Hasselt?'*



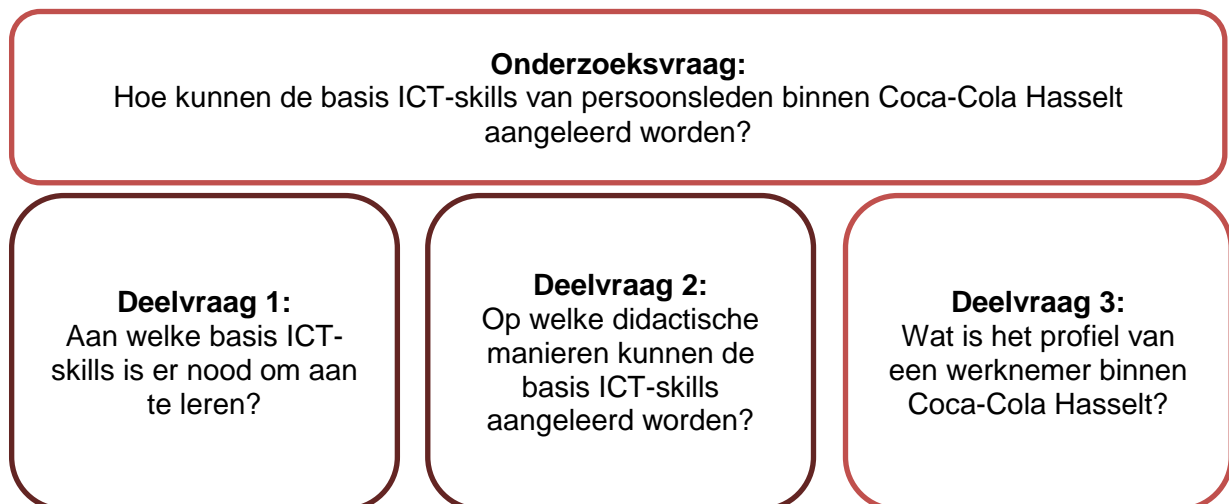
## 2 Onderzoeksplan

De eerste deelvraag zal via een literatuuronderzoek beantwoord worden. Het is de bedoeling om zoveel mogelijk bronnen te raadplegen via verschillende kanalen. Tijdens het onderzoek is een belangrijke bron ontdekt waarin zeer veel werknemers een enquête hebben afgelegd over ICT-gebruik binnen bedrijven, dit hebben ze dan visueel voorgesteld aan de hand van verschillende grafieken en resultaten.

Vervolgens wordt ook de tweede deelvraag beantwoord. Dit gebeurt ook aan de hand van een literatuuronderzoek. Met de hulp van een pedagoog zijn voldoende bronnen gevonden voor de beantwoording van deze vraag. Deze bronnen bespreken voornamelijk welke methodes gebruikt kunnen worden om trainingen te geven aan volwassenen.

De derde deelvraag wordt onderzocht met behulp van veldonderzoek. Dit gaat uiteraard over Coca-Cola Hasselt. Alle informatie die hierin verwerkt is, is mij ook aangeboden door deze vestiging. Uiteraard is dit niet de enige informatie die zal verwerkt worden in het veldonderzoek. Verder zal nog een overzicht gegeven worden over het aantal trainingen en de inhoud van deze trainingen. Evenals de enquêtes die afgenomen zijn bij de werknemers en de resultaten hiervan.

In onderstaande afbeelding ziet u een schematisch overzicht van de onderzoeksvraag en deelvragen. In de literatuurstudie zal de eerste en tweede deelvraag aan bod komen.



## DEEL II Literatuurstudie

### 3 Aan welke basis ICT-skills is er nood om aan te leren?

Uit een persbericht<sup>1</sup> op de website van de gezinsbond (Gezinsbond, 2016) stelt men dat digitalisering een bron is van nieuw analfabetisme. Men bedoelt hiermee dat de overheid en bedrijven sneller digitaliseren dan gezinnen.

Bedrijven merken dat personeelsleden die niet dagdagelijks met de computer geconfronteerd worden en hier zeer veel moeilijkheden ondervinden, ondanks dat deze computervaardigheden essentieel zijn in de huidige maatschappij. Uit onderzoek van de gezinsbond (Gezinsbond, 2016) blijkt dat digitale ongeletterdheid start met onvoldoende of geen computervaardigheden. 14% van de Belgen heeft zelfs geen toegang tot een computer of tot het internet.

Coca-Cola heeft al eerder een project naar digitalisering uitgevoerd. Meer bepaald heeft een masterstudent onderzoek uitgevoerd naar de digitale skills van personeelsleden binnen Chaudfontaine. Ze heeft de digitale skills van personeelsleden via verschillende workshops trachten te verbeteren. Dit project is zeer goed verlopen en heeft positieve resultaten opgeleverd. Echter is er in de vestiging van Hasselt ook nood aan de verbetering van digitale skills, hier speelt dit onderzoek ook op in.

Deze studie gaat over het verwerven van basis ICT-skills binnen Coca-Cola. De bedoeling is om via een literatuuronderzoek de noden in beeld te brengen. Deze noden zal ik dan verwerken in verschillende trainingen waar personeelsleden zich vrijwillig voor kunnen inschrijven. Onderstaande afbeelding heb ik ontworpen om personeelsleden binnen Coca-Cola Hasselt aan te moedigen om deel te nemen aan deze trainingen.



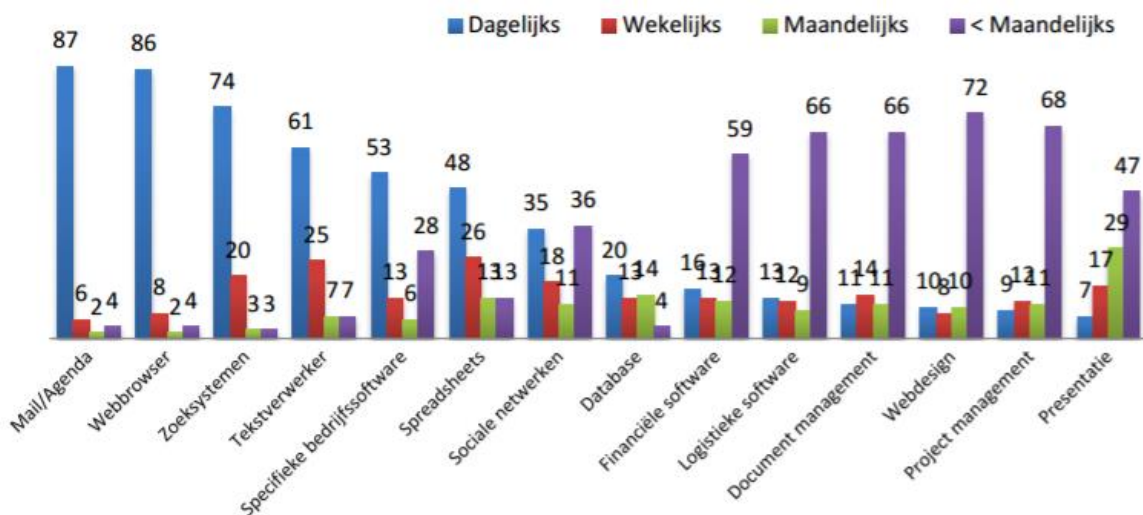
Figuur 1: affiche verwerving personeel

<sup>1</sup> Gezinsbond. (2016, augustus 30). Digitalisering bron van nieuw analfabetisme. Gezinsbond. Opgeroepen op november 09, 2016, van <https://www.gezinsbond.be/persberichten/Paginas/vorige-persberichten.aspx>

### 3.1 ICT gebruik in bedrijven

Binnen bedrijven wordt er vaak aangenomen dat de bestaande ICT-competenties voldoende verworven zijn. Ook bij de aanwerving van personeel gaat men ervan uit dat de ICT-competenties van de werknemer voldoende zijn. Ondanks dat men geen of beperkt rekening houdt met de aanwezigheid van deze digitale skills maken bedrijven steeds meer en meer gebruik van ICT. In de praktijk blijkt echter dat werknemers moeite hebben met digitale vaardigheden. Een voorbeeld binnen Coca-Cola Hasselt heeft betrekking op de chauffeurs die de verschillende verkooppunten en automaten moeten voorzien van voldoende voorraad. Deze chauffeurs werken tegenwoordig met een iPhone. Voor de ‘jongere’ generatie is dit natuurlijk geen probleem, maar de ‘oudere’ generatie ondervindt hier zeer veel problemen mee en weten vaak zelfs niet hoe ze het toestel moeten ontgrendelen.

Er bestaan verscheidenen ICT-applicaties waar werknemers gebruik van maken. In figuur twee<sup>2</sup> kan u verschillende applicaties terug vinden en de gebruiksfrequenties hiervan binnen verschillende bedrijven.



Figuur 2: Gebruik van applicaties binnen verschillende bedrijven (bron: zie voetnoot 2)

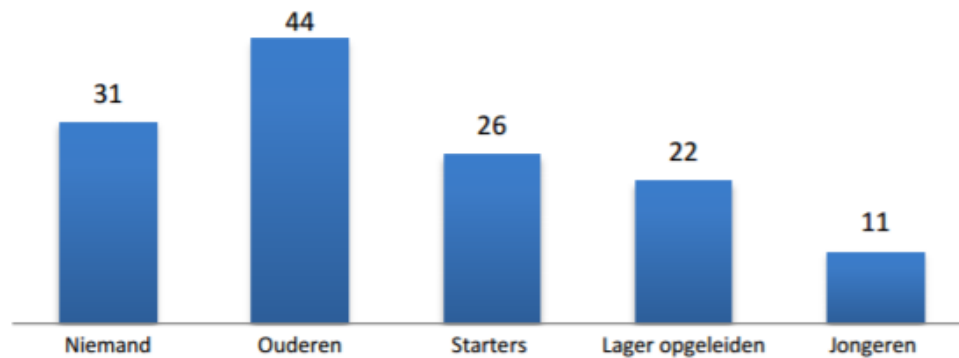
De meest gebruikte toepassing is de e-mail/agenda. Op het werk maakt 87% procent hier dagelijks gebruik van. Op de voet gevolgd door de webbrowser waarvan men dagelijks 86% gebruik maakt.

Een tekstverwerker (bijvoorbeeld Microsoft Word) kan terug worden gevonden op de vierde plaats, gevolgd door specifieke bedrijfssoftware. Spreadsheets (bijvoorbeeld Microsoft Excel) staan op de zesde plaats met een dagelijks gebruik van 48%.

Men kan dus concluderen dat bovenstaande ICT-applicaties zeer belangrijk zijn en vaak gebruikt worden. Werknemers worden hier vaak mee geconfronteerd. Ook blijkt dat de meest gebruikte tools om deze applicaties te gebruiken de desktopcomputer en de laptop zijn. De tablet is zich ook aan het inbedden in de maatschappij, maar gebruiken mensen alleen bij online applicaties.

<sup>2</sup> van Deursen, A., & van Dijk, J. (2013, december 17). Zicht op ICT-competenties. *Een werknemers- en managersperspectief in zes sectoren*. Opgeroepen op november 09, 2016, van Mediawijs: [https://mediawijs.be/sites/default/files/artikels/bestanden/2013\\_-\\_zicht\\_op\\_ict-comptenties\\_0.pdf](https://mediawijs.be/sites/default/files/artikels/bestanden/2013_-_zicht_op_ict-comptenties_0.pdf)

Verder komt uit dit onderzoek naar voor dat de ondervraagden voornamelijk vinden dat de oudere generatie te maken heeft met een ICT competentietekort. Ongeveer één vierde van de ondervraagden vindt, dat starters een tekort hebben, gevolgd door de laag opgeleiden. Een derde van de ondervraagden zegt dat niemand te kort schiet op vlak van ICT. In figuur drie<sup>3</sup> kan u deze ICT-competentietekorten waarnemen.



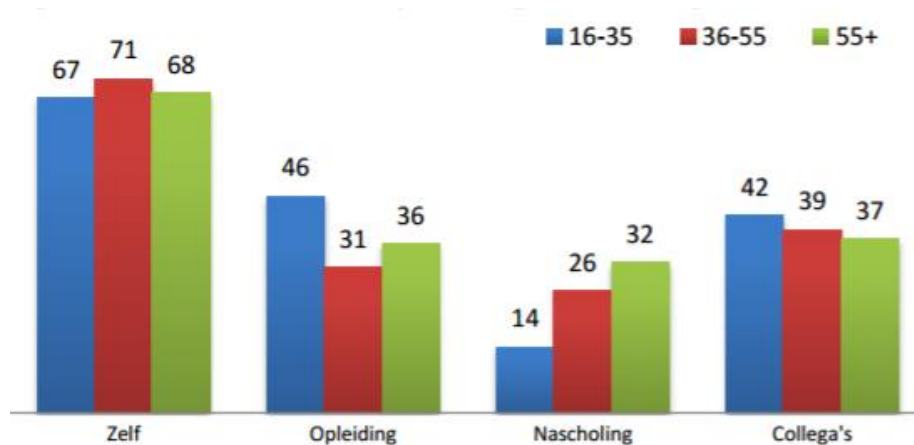
Figuur 3: ICT-competentietekort uitgedrukt in percentages (bron: zie voetnoot 3)

Om bovenvermelde tekorten inzake ICT-skills weg te werken dienen bedrijven hun personeelsleden te ondersteunen en niet aan hun lot over te laten. Het is belangrijk dat bedrijven, overheden en instellingen samenwerken om de kloof tussen deze verschillende werknemers weg te werken door de werknemers te helpen en ondersteunen. De samenwerking kan op verschillende vlakken gebeuren. De overheid kan bedrijven opleidingen aanbieden om de ICT-skills van de werknemers bij te werken. De overheid kan bedrijven zelf ook ondersteunen door een bepaald budget te voorzien, dit budget krijgen bedrijven als ze cursussen aanbieden aan werknemers en zij deze ook effectief gaan volgen.

<sup>3</sup> van Deursen, A., & van Dijk, J. (2013, december 17). Zicht op ICT-competenties. *Een werknemers- en managersperspectief* in zes sectoren. Opgeroepen op november 09, 2016, van Mediawijs: [https://mediawijs.be/sites/default/files/artikels/bestanden/2013\\_-\\_zicht\\_op\\_ict-comptenties\\_0.pdf](https://mediawijs.be/sites/default/files/artikels/bestanden/2013_-_zicht_op_ict-comptenties_0.pdf)

## 4 Op welke didactische manieren kunnen de basis ICT-skills aangeleerd worden?

Op welke manieren kunnen personeelsleden nu deze ICT-skills verwerven. In onderstaande tabel wordt weergegeven op welke manier de personeelsleden, binnen een bepaalde leeftijdscategorie, de benodigde ICT-competenties leren of hebben geleerd. Dit kan namelijk door zelfstudie, door een eerdere opleiding, door nascholing of door collega's. Opvallend is dat alle leeftijdscategorieën ICT-skills vooral zelfstandig verwerven. Uit onderzoek<sup>4</sup> blijkt dat de jongste groep verder vooral ICT-skills heeft verworven via hun vooropleiding. De categorie tussen 36-55 jaar kiest naast zelfstudie voor verwerving via collega's. Dit is in overeenstemming met de bevindingen betreffende de oudste personeelsleden. Nascholing met betrekking tot ICT-skills komt het minst vaak voor. Hier gaat dit onderzoek echter op focussen. Belangrijk is dus dat de ICT-skills worden aangeleerd met behulp van de juiste didactiek. We merken op dat nascholing heel weinig gebeurt. De 'oudere' generatie maakt het meeste gebruik van deze manier. De 'jongere' generatie maakt zeer weinig gebruik van aangeboden nascholing omdat zij vaak opgegroeid zijn bij deze toestellen en hier ook veel vaardiger in zijn.



Figuur 4: Manieren van leren, naar leeftijd in percentage (bron: zie voetnoot 4)

<sup>4</sup> van Deursen, A., & van Dijk, J. (2013, december 17). Zicht op ICT-competenties. *Een werknemers- en managersperspectief in zes sectoren*. Opgeroepen op november 09, 2016, van Mediawijs: [https://mediawijs.be/sites/default/files/artikels/bestanden/2013\\_-\\_zicht\\_op\\_ict-comptenties\\_0.pdf](https://mediawijs.be/sites/default/files/artikels/bestanden/2013_-_zicht_op_ict-comptenties_0.pdf)

## 4.1 Activerend lesgeven

De Amerikaanse onderzoeker Marzano<sup>5</sup> ontwierp een praktisch model, genaamd Dimensions of learning, dat betrekking heeft op activerend lesgeven. Het model bevat vijf dimensies die samen complexe leerprocessen beschrijven. Activerend lesgeven is ook zeer belangrijk in het kader van de trainingen. De werknemers moeten zo actief mogelijk betrokken worden bij het leerproces en zoveel mogelijk onthouden uit de trainingen. Door ze actief te betrekken zullen ze meer kennis en vaardigheden verwerven. Hierom streven we bij de ontwikkeling en het geven van de trainingen naar het gebruik van dit model. De bedoeling is steeds de vijf dimensies te doorlopen. We trachten dit te bereiken door de werknemers een computer ter beschikking te stellen waar ze alle onderdelen van de trainingen kunnen volgen en zo actief te werk gaan.



Figuur 5: vijf dimensies van Marzano

### Dimensie 1: motivatie

Hier staan aspecten centraal die een voorwaarde zijn voor het leren. Deze dimensie geeft zin in het leren, gemotiveerd te worden en ook te blijven.

### Dimensie 2: nieuwe kennis en vaardigheden verwerven en integreren

Kennis kan men onderscheiden in:

- Inhoudelijke kennis die je moet weten en begrijpen;
- vaardigheden waar men motorische of mentale handelingen gaat uitvoeren.

### Dimensie 3: kennis en vaardigheden verbreden en verdiepen

Bij deze dimensie gaan we acht denkvaardigheden toepassen om de nieuwe kennis en vaardigheden uit de vorige dimensie te verwerken: vergelijken, classificeren, argumenteren, inductief redeneren, deductief redeneren, stellingen onderbouwen, fouten analyseren en denken over waarden en normen.

### Dimensie 4: kennis en vaardigheden toepassen

Betekenisvol leren staat in deze dimensie centraal. Men gaat zelf denken, oplossen en ontwerpen.

### Dimensie 5: reflectie

Bij dimensie 5 gaat het om het ontwikkelen van denkgewoontes, deze zijn altijd op de achtergrond van het leerproces aanwezig. Laat leerlingen bewust nadenken over wat ze aan het doen zijn, zo zullen ze efficiënte en effectieve denkgewoontes ontwikkelen.

<sup>5</sup> Winkels, J., & Hoogeveen, P. (2014). *Het didactische werkvormen boek*. Assen: Koninklijke Van Gorcum BV. Opgeroepen op november 11, 2016

## 4.2 Lesgeven één op één

### 4.2.1 Omgaan met verschillen

Omdat we gemerkt hebben dat het niveau van de werknemers zeer verschillend is, hebben we ervoor gekozen om één-op-één trainingen te geven. Het omgaan met verschillen vormt dan ook het startpunt van de trainingen. Dit kunnen we koppelen aan de interne differentiatie, namelijk de verschillende niveaus van de werknemers inzake digitale skills.

Ik heb gebruik gemaakt van divergente differentiatie. Bij divergente differentiatie gaan we zoveel mogelijk aansluiten bij de individuele niveaus van de werknemers, dit passen we toe door gebruik te maken van de één-op-één sessie. We kunnen op deze manier voldoende aandacht aan de werknemer geven op het niveau dat hij of zij bezit. De trainingen zijn opgesteld aan de hand van minimumdoelstellingen, deze doelstellingen zijn verwerkt in de website. We trachten zoveel mogelijk doelstellingen te bereiken bij de werknemers maar stemmen dit zoveel mogelijk af op de noden en voorkennis van de werknemers.

### 4.2.2 Het vier componenten instructiemodel (4C/ID-model)

Dit model stelt dat er vier componenten nodig zijn om complex of competentiegericht leren te realiseren. Het model is ontworpen door van Merriënboer en vormt de basis voor het ontwerpen van trainingsprogramma's om bepaalde complexe taken aan ta leren<sup>6</sup>. Men veronderstelt in dit model dat er competenties (kennis, vaardigheden en attitude) aan bod komen. Zelf zal ik de werknemers ook een complexe taak leren, namelijk werken met de computer. De werknemers hebben hier een beperkte kennis van en willen deze kennis verreiken. Onderstaand gaan we de vier componenten bespreken en koppelen aan mijn eigen aanpak in de één-op-één trainingen. Dit model speelt in op het voorgaande model, maar is specifiek voor de inhoud van de trainingen. In dit model leert men bepaalde complexe taken aan. In het vijf dimensie model van Marzano was het eerder de motivatie en zo activerend mogelijk les geven.

#### **Leertaak (betekenisvol, afgeleid van de realiteit van het beroep)**

In dit onderdeel is het zeer belangrijk dat de leertaken betekenisvol zijn voor de lerende en representatief zijn voor eventuele taken die in het beroepsleven kunnen terugkomen. Binnen het trainingsprogramma wordt er een grote variatie aan leertaken aangereikt en men streeft naar een grote variatie aan leertaken. Normaal gezien worden leertaken met ongeveer dezelfde moeilijkheidsgraad gegroepeerd in een taakklas. Indien er verschillende leertaken zijn binnen een taakklas zal er steeds minder ondersteuning voorzien worden.

De taakklassen worden gerangschikt volgens moeilijkheidsgraad. Men start met de makkelijkste taakklas en de moeilijkheidsgraad zal geleidelijk aan stijgen. Binnen deze leertaken worden er verschillende casussen aangeboden die een probleem of vraagstelling bevatten en die in praktijk kunnen voorkomen. Men stijgt ook in deze casussen in de moeilijkheidsgraad.

---

<sup>6</sup> The Plone. (2007). *Het vier componenten instructiemodel (4C/ID-model)*. Opgeroepen op mei 15, 2017, van kuleuven-kulak: <https://www.kuleuven-kulak.be/BlendedLearning/Blended%20learning/4c-id-model>

*Koppeling eigen aanpak:*

De werknemers van Coca-Cola hebben er zelf voor gekozen om deel te nemen aan deze trainingen. Het is dus zeer betekenisvol wat ze leren omdat ze er zelf voor gekozen hebben. Er zijn vijf verschillende trainingen van één uur, dus er is zeker en vast voldoende variatie in de trainingen. Ook de trainingen zijn gerangschikt volgens moeilijkheidsgraad, we zijn gestart met de basis van een computer en hebben zo verder opgebouwd naar Excel. Binnen één training zijn er verschillende onderdelen besproken en op het einde van de training of na verschillende onderdelen waren er telkens oefenmomenten die de werknemers zelfstandig moesten maken.

**Ondersteunende informatie**

Er wordt ondersteunende informatie aangeboden, deze is gelinkt aan een taakklas met onze diverse leertaken. De ondersteunende informatie blijft steeds beschikbaar tijdens de volledige taakklas. Men gaat eigenlijk ondersteuning bieden binnen de leertaken die uitgevoerd moeten worden. De lerende kan deze informatie opnieuw raadplegen indien hij/zij activiteiten alleen zal uitvoeren.

*Koppeling eigen aanpak:*

Via een website heb ik ondersteunende informatie aangeboden waar de vijf verschillende trainingen in staan. Alle onderdelen die in elke training aan bod gekomen zijn, heb ik gegroepeerd. De informatie zal ook beschikbaar blijven voor de werknemers om eventueel thuis terug te raadplegen.

**Procedurele informatie**

Deze informatie is gelinkt aan de leertaak en geeft aan hoe men de leertaak het best kan uitvoeren. Al deze informatie biedt men just-in-time aan, net op het moment dat de lerende dit nodig heeft. De procedurele informatie verdwijnt als de lerende meer competenties verworven heeft.

Er kunnen verschillende stappen aangeboden worden om een bepaald proces uit te voeren. Indien er in een casus verschillende stappen uitgevoerd moeten worden, kan de lerende het stappenplan raadplegen.

*Koppeling eigen aanpak:*

Ook deze informatie is aangeboden op de website, alle onderdelen zijn stap per stap opgebouwd en uitgelegd. De informatie is enkel niet just-in-time aangeboden, dit omdat de werknemers niet dagdagelijks bezig zijn met de computer en thuis vaak nog bepaalde onderdelen gaan moeten raadplegen.

**Deeltaakoefening**

In bepaalde situaties is het nodig om de taak in te oefenen. Er worden dus verschillende aanvullende oefeningen aangeboden om de competenties te verwerven. Deze oefeningen worden vaak aangeboden om de taken geautomatiseerd te krijgen. Deze oefeningen zijn eigenlijk een extra verrijking binnen de trainingsprogramma's.

*Koppeling eigen aanpak:*

Zoals eerder besproken zal er na elke training een oefening plaatsvinden of na een bepaald onderdeel, dit is afhankelijk van het aantal onderdelen dat we bespreken. De oefeningen zijn een herhaling van de verschillende stappen die we eerder samen overlopen en uitgevoerd hebben. Uiteraard hebben deze oefeningen ook als doel om de bepaalde handelingen te automatiseren. Bij de start van de training gaan we samen de onderdelen overlopen en na het onderdeel maakt de werknemer zelfstandig een oefening over dat bepaalde onderdeel.



### 4.2.3 Critical Events model van Nadler<sup>7</sup>

Dit model is specifiek voor bedrijfs- en beroepsopleidingen ontwikkeld. Hij heeft acht stappen ontworpen en aan elke stap verbindt hij een evaluatie- en terugkoppelingsactiviteit. Hij vertrekt vanuit 'critical event' dit wil zeggen dat als er zich een probleem voordoet in het bedrijf of organisatie dat er als oplossing een training vereist is. Enkele voorbeelden hiervan zijn: een ongeval, een productievertraging, een proces dat te veel tijd vraagt van de werknemers, ... . Zelf heb ik niet alle stappen doorlopen omdat deze eerder al bereikt waren. Stap één en twee zijn al door eerder onderzoek bereikt. Stap drie tot en met acht heb ik zelf doorlopen om correct te kunnen achterhalen waar de werknemers nood aan hebben en hoe ik dit zo efficiënt mogelijk kan aanbrenge.

Het ontwerpproces verloopt als volgt:

**Stap 1: behoefteanalyse in de organisatie**

Men gaat in deze stap een organisatieanalyse en functieanalyse uitvoeren om na te gaan in welke omstandigheden het incident zich heeft voorgedaan.

**Stap 2: het expliciteren van het functioneren van werknemers betrokken bij het probleem**

Men wil een zo concreet mogelijk overzicht krijgen bij de bepaalde aanpak die werknemers hanteren bij de taak waarrond het incident zich voordoet.

**Stap 3: behoeften van lerende identificeren**

In deze stap gaat het bedrijf de leerbehoeften nagaan in relatie tot het incident. Ze stellen zich eigenlijk de vraag hoe een training voorzien kan worden om het incident weg te werken of ervoor te zorgen dat het niet meer zal voorvallen.

**Stap 4: doelen bepalen**

Op basis van de voorgaande stappen zal men nu de leerdoelen bepalen. Deze doelen zullen gebruikt worden tijdens het ontwerpen van de trainingen.

**Stap 5: curriculum samenstellen**

In deze staat gaat men een lijst opstellen van concrete onderwerpen, kennisinhouden, thema's die aansluiten bij de verschillende leerdoelen. Vaak gaat men experts betrekken bij het opstellen van deze inhouden.

**Stap 6: selecteren van instructiestrategieën**

Het bedrijf gaat bepaalde instructiestrategieën kiezen die passen binnen de organisatie en die ook passen binnen de doelgroep.

**Stap 7: beschikbaar stellen van de instructiemiddelen**

Bepalen welke financiële middelen of mogelijkheden er zijn om de trainingen te geven, welke middelen hebben we nodig om de trainingen te geven en het inplannen van deze trainingen.

**Stap 8: implementeren trainingen**

De laatste stap is het uitvoeren van de ontwikkelde trainingen met het materiaal dat voorhanden is.

---

<sup>7</sup> The Plone. (2007). *Het vier componenten instructiemodel (4C/ID-model)*. Opgeroepen op mei 15, 2017, van kuleuven-kulak: <https://www.kuleuven-kulak.be/BlendedLearning/Blended%20learning/4c-id-model>

## DEEL III Veldonderzoek

### 5 Wat is het profiel van een werknemer binnen Coca-Cola Hasselt?

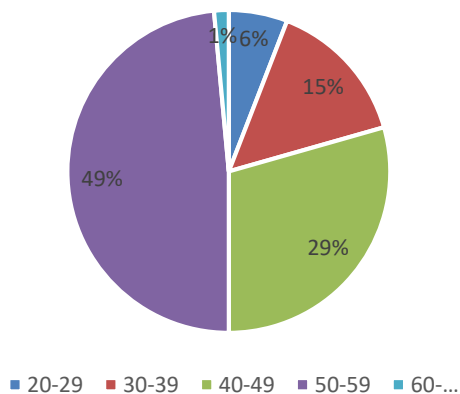
In dit onderdeel zal ik specifiek in gaan op de werknemers die ik trainingen heb gegeven maar ook op alle werknemers binnen Coca-Cola Hasselt. In het veldonderzoek ga ik voornamelijk onderzoeken aan welke digital skills er nood is in deze site. Dit zal voornamelijk gebeuren via enquêtes. In onderstaande afbeelding ziet u een schematisch overzicht van de onderzoeksvraag en deelvragen. In het veldonderzoek zal de derde deelvraag aan bod komen.



#### 5.1 Leeftijd binnen Coca-Cola

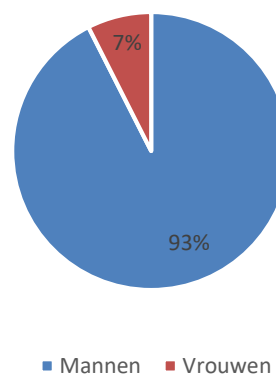
Onderstaande grafiek schetst de leeftijden van alle personeelsleden van Coca-Cola Hasselt. Het is een overzicht van de aantallen per leeftijd, je kan dus bijvoorbeeld zien dat er 8 personeelsleden zijn met de leeftijd van 58 jaar. Uit deze grafiek blijkt dat 75% van de werknemers ouder dan 45 jaar is. Niet enkel de leeftijd is opvallend in deze site maar ook het geslacht, er werken maar liefst 62 mannen dit is goed voor 93% van de werknemers. De vrouwen zijn in de minderheid en moeten het stellen met vijf. Al deze vrouwen werken op de administratie.

Leeftijden Coca-Cola Hasselt



Figuur 6: leeftijden in Coca-Cola Hasselt

Geslacht Coca-Cola Hasselt



Figuur 7: geslachten in Coca-Cola Hasselt

## 5.2 Dataverzameling

### 5.2.1 Enquête 1

Om een duidelijk beeld te krijgen van de visie over de digital skills in Coca-Cola Hasselt heb ik een enquête (zie figuur 8) afgenomen, we hebben geprobeerd zoveel mogelijk werknemers deze enquête te laten invullen. Er zijn 28 reacties, deze verschillen van chauffeurs, magazijnmedewerkers tot werknemers op de administratieve posten. Dit is een reactie van 42%. De enquête is in november en december afgenomen op papier. Het was helaas niet haalbaar om deze digitaal af te nemen. De resultaten zijn handmatig in Google Formulieren ingegeven. Er is sprake van 10 vragen waarvan 9 verplicht (zie bijlage 1). De vragen richten zich erop om een duidelijk beeld te krijgen welke digital skills ze voldoende beheersen en bij welke er nog verbetering mogelijk is. Het doel is dan ook om aan de hand van de enquête te weten te komen welke onderwerpen ik kan gebruiken voor de trainingen.



*Figuur 8: QR-code enquête 1*

Deze enquête is ook vertaald naar het Frans (zie bijlage 2) omdat Coca-Cola Hasselt een tweetalige site is en ook de Franse werknemers konden deelnemen aan de trainingen.

### 5.2.2 Enquête 2

Deze enquête (zie figuur 9) was enkel gericht op de negen werknemers die ik trainingen heb gegeven. Het is eerder een evaluatie over hoe de trainingen verlopen zijn en wat de werknemers er zelf van vonden. De enquête zal afgenomen worden op het einde van elke training, de werknemers vullen deze enquête digitaal in. Er is sprake van 15 vragen waarvan 13 verplicht (zie bijlage 3). In deze enquête heb ik ervoor gekozen om vragen van de eerste enquête terug te laten komen om de eventuele evolutie te kunnen waarnemen en ook hier een besluit uit kan trekken of deze trainingen nu nuttig zijn of niet, dit is dan ook het eerste doel van de enquête. Een tweede doel is een evaluatie van de trainingen. Meer bepaald of de inhoud van de trainingen voldoende was en of de docent, mijzelf, goed werd beoordeeld. De tweede enquête is tijdens de training vertaald in het Frans en dus niet opgesteld in het Frans.



*Figuur 9: QR-code enquête 2*

### 5.3 Verloop trainingen

De trainingen zullen steeds plaats vinden op de site van Coca-Cola hier heb ik een lokaal ter beschikking waar ik alle trainingen mag geven. Het lokaal heeft de naam 'Fanta meeting room' de ruimte is dan ook ingekleed in het thema van Fanta. De trainingen zullen ook steeds één-op-één gegeven worden, per uitzondering kan het zijn dat we enkele werknemers die hierin toestemmen (we vragen steeds toestemming omdat de kans bestaat dat werknemers zich schamen en niet in groep willen werken) een training samen geven. Het is eerder een uitzondering dat we trainingen in groepen van twee of drie zullen geven om werknemers meer vertrouwen en discretie aan te bieden. Werknemers schamen zich vaak over de



*Figuur 10: Fanta meeting room*

bepaalde kennis die ze hebben i.v.m. een computer en alle toebehoren. De trainingen zullen aan de hand van een website<sup>8</sup> (zie figuur 11) gegeven worden, deze heb ik zelf ontworpen. Ik heb gekozen voor een website omdat de werknemers deze ook thuis kunnen raadplegen. Elke sessie heb ik een onderwerp voor ogen, maar uiteraard kan ik hiervan af wijken als de werknemer hier nood aan heeft of bepaalde onderwerpen nog niet goed onder de knie heeft. Tijdens de intakegesprekken<sup>9</sup> heb ik bepaalde vragen genoteerd en hier zal ik dan ook bij elke werknemer individueel op ingaan om zo aan te sluiten bij de noden. Bij de start van de trainingen heb ik aan elke werknemer een visitekaartje (zie bijlage 4) gegeven, hierop vinden ze de website terug en kunnen ze deze thuis ook steeds raadplegen.

Om de trainingen op een mooie manier af te sluiten heb ik ook een certificaat (zie bijlage 5) ontworpen om mee te geven aan de werknemers. Dit certificaat is gepersonaliseerd op naam en op trainingen. Bij elke werknemer zal ik aanvinken welke trainingen hij doorlopen heeft en uiteraard ondertekenen.



*Figuur 11: QR-code naar mijn website*

<sup>8</sup> <http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen>

<sup>9</sup> Een gesprek dat ik bij elke werknemer gevoerd heb om kennis te maken en te achterhalen aan welke ICT-skills nood is en wat ze graag willen bijleren.

### 5.3.1 Training 1

Om toch te starten met een basis heb ik ervoor gekozen om de eerste training kort in te gaan op de laptop en de computer. Uiteraard maak ik duidelijk dat er nog verschillende toestellen bestaan, maar er is onvoldoende tijd om deze allemaal aan te halen. Hierin zal ik voornamelijk de verschillen aanhalen van een laptop en een computer. Na deze korte uitleg zal ik ook de randapparatuur bespreken, denk aan USB, externe HD, HDMI, aansluitingen, ... en voornamelijk dieper ingaan op de muis en het toetsenbord. Het nut van klikken en dubbelklikken en de cursor zal ook duidelijk worden. Wat staat er allemaal op een toetsenbord en hoe gebruiken we dit allemaal?

Verder wil ik in deze training het besturingssysteem Windows kort toelichten en hoe ze moeten werken met deze omgeving. Hoe de computer, bijvoorbeeld, wordt opgestart en terug afgesloten. Welke iconen zijn er allemaal en waarvoor dienen deze. De werknemers leren ook mappen maken en bestanden kopiëren of knippen naar deze map. Om dit alles duidelijk te maken zal ik een analogie gebruiken. We gaan alles vergelijken met een fysieke bureau (schuiven met mappen en documenten, bureaublad, verschillende mapjes, lades, ....).

Het laatste onderdeel van deze training is het gebruik van een USB stick, we gaan deze leren gebruiken op een computer en ook hier onze mappenstructuur in hanteren en bestanden kopiëren van de computer naar de USB stick. Na het gebruiken van de USB-stick gaan we hem ook veilig leren verwijderen.

### 5.3.2 Training 2

De tweede training zal voornamelijk over het internet behandelen. Hoe ze gericht informatie, afbeeldingen, nieuws en video's kunnen opzoeken aan de hand van Google. De omgeving van een internetpagina wordt ook besproken (extra tabblad openen, sluiten, bladwijzers, ...). Hieraan wil ik ook een oefening koppelen. Ze zullen na de uitleg zelf informatie moeten opzoeken.

Als we klaar zijn met de oefeningen gaan we verder naar het onderdeel e-mail. Dit moeten de werknemers dagelijks gebruiken op het werk, daarom zal ik dit onderdeel behandelen op de computer en op de iPhone. We starten met de computer, hierin zullen de werknemers leren hoe ze e-mails lezen, beantwoorden, verplaatsen naar een map, een map leren aanmaken en hoe ze een handtekening instellen. Deze onderwerpen behandelen we ook op de iPhone. Er wordt nog een extra onderdeel toegevoegd wanneer er met de iPhone gewerkt wordt, namelijk hoe ze een foto kunnen e-mailen via hun iPhone.

### 5.3.3 Training 3

Training drie zullen we spenderen aan iConnect. Dit is een programma waar werknemers allerlei informatie kunnen raadplegen. Deze training ging normaal gezien de laatste sessie plaats, vinden maar omdat Coca-Cola het gebruik van iConnect zeer belangrijk vindt, heb ik het verplaatst naar de derde training zodat ik zeker goed kan inplannen dat alle werknemers deze training gehad hebben. In iConnect gaan we leren hoe ze verlof moeten inplannen in Kronos. Als tweede onderdeel gaan we bekijken hoe en waar we de loonbrieven kunnen raadplegen. Als derde onderdeel gaan we, indien de werknemers, dit hebben de aandelen die ze binnen Coca-Cola hebben raadplegen. En als laatste onderdeel gaan we leren hoe ze online iConnect kunnen raadplegen en zo ook van thuis uit kunnen werken met iConnect om bijvoorbeeld verlof in te plannen.

### 5.3.4 Training 4

Deze training zullen we rond Word werken. De vraag hiernaar was groot en daarom heb ik er ook voor gekozen om hier een volledige training rond te werken. Ook dit zal ik koppelen aan de noden van de werknemers. Bij personen die totaal geen ervaring hebben met Word zal ik van nul starten en de basis uitleggen (tekst opmaken, tekst uitlijnen, kopiëren en plakken van tekst en documenten opslaan). Met werknemers die al veel werken met Word wordt er dieper ingaan op de functies van Word zoals opsommingen, tabellen invoegen, afbeeldingen en online afbeeldingen invoegen, ... .

### 5.3.5 Training 5

De laatste training wil ik spenderen aan Excel. Ook hiernaar was de vraag groot omdat de werknemers dit regelmatig moeten gebruiken voor het werk en dit niet altijd begrijpen. Hier zal ik starten met de basis zoals de opmaak van een Excel document, tabbladen, filter en enkele eenvoudige formules. Deze formule bouwen we op a.d.h.v. een gelijkheidsteken, functie en argumenten (bijvoorbeeld  $\rightarrow =SOM(B6:B12)$ ). Hierover zullen ze dan op het einde van de sessie een oefening krijgen. De laatste 10 minuten zal ik spenderen aan een korte evaluatie over de vijf trainingen die plaats hebben gevonden. Ze zullen via een Google Formulier verschillende vragen invullen en hun mening over de trainingen mogen geven. Ik maak gebruik van Google Formulieren om een duidelijk overzicht te krijgen over de evaluatie en de beantwoorde vragen. Na het invullen van de evaluatie ontvangen de werknemers een certificaat (zie bijlage 5 en figuur 12).



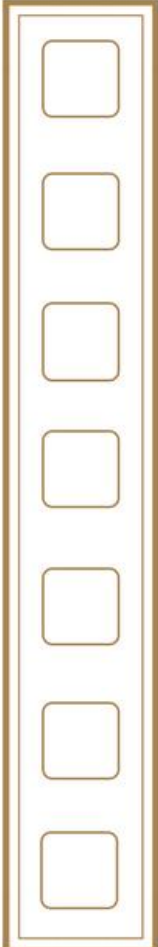
Figuur 12: certificaat voor de werknemers

## 5.4 Doelstellingen per training

### 5.4.1 Training 1

Onderstaande doelstellingen in verband met de computer en de laptop wil ik bij elke werknemer bereiken in de eerste training.

# Computer vs laptop


- 
- De werknemer kan verschillen geven tussen een computer en laptop.
  - De werknemer kan randapparatuur benoemen en gebruiken.
  - De werknemer kan toepassingen met de muis (klikken, slepen, dubbelklikken, scrollen, de cursor).
  - De werknemer kan toepassingen met het toetsenbord (sneltoetsen, alt, alt gr, ctrl, shift, ...).
  - De werknemer kan Windows toepassen tijdens de trainingen.
  - De werknemer kan mappen aanmaken, bestanden kopiëren, verwijderen, knippen en plakken.
  - De werknemer kan een USB-stick gebruiken (mappen maken, bestanden kopiëren van en naar computer, ...).

*Figuur 13: Doelstellingen van training 1*

## 5.4.2 Training 2

Onderstaande doelstellingen in verband met internet en e-mail wil ik bij elke werknemer bereiken in de tweede training.

# Internet & e-mail

- 
- De werknemer kan verschillende internetbrowsers geven (Mozilla firefox, Google Chrome, Explorer, ...).
  - De werknemer kan de omgeving van een internetpagina gebruiken (nieuw tabblad, refreshen, bladwijzers, ...).
  - De werknemer kan zelfstandig en gericht informatie opzoeken.
  - De werknemer kan zijn e-mail provider opzoeken en aanmelden.
  - De werknemer kan e-mails lezen, beantwoorden, verplaatsen en een nieuwe e-mail opstellen.
  - De werknemer kan een map aanmaken een e-mail hier naartoe verplaatsen.
  - De werknemer kan een persoonlijke handtekening instellen.
  - De werknemer kan bovenstaande handelingen uitvoeren op zijn iPhone.
  - De werknemer kan een foto toevoegen aan een e-mail en verzenden.


*Figuur 14: Doelstellingen van training 2*



### 5.4.3 Training 3

Onderstaande doelstellingen in verband met iConnect wil ik bij elke werknemer bereiken in de derde training.

## iConnect


- 
- De werknemer kan in eigen woorden uitleggen welke mogelijkheden er binnen iConnect zijn.
  - De werknemer kan naar iConnect surfen en zich op een correcte manier aanmelden.
  - De werknemer kan verlof raadplegen in kronos.
  - De werknemer kan verlof plannen in kronos.
  - De werknemer kan het aantal openstaande uren verlof raadplegen.
  - De werknemer kan zijn loonbrieven raadplegen in iConnect.
  - De werknemer kan zijn aandelen raadplegen in iConnect.
  - De werknemer kan online iConnect raadplegen en thuis gebruik maken van iConnect.

*Figuur 15: doelstellingen van training 3*

#### 5.4.4 Training 4

Onderstaande doelstellingen in verband met Word wil ik bij elke werknemer bereiken in de vierde training.

## Word


- 
- De werknemer kan een nieuw Word bestand openen.
  - De werknemer kan de omgeving van Word in eigen woorden uitleggen (liniaal, zoom, weergave, ...).
  - De werknemer kan het lint gebruiken en verschillende onderdelen benoemen.
  - De werknemer kan het verschil tussen opslaan en opslaan als in eigen woorden uitleggen en toepassen.
  - De werknemer kan gegevens invoeren in Word en hier verschillende aanpassing aanbrengen in het lettertype.
  - De werknemer kan opsommingen invoegen en de uitlijning van een tekst veranderen.
  - De werknemer kan een afbeelding en een online afbeeldingen invoegen.
  - De werknemer kan een tabel invoegen en deze een eenvoudige opmaak geven.

*Figuur 16: doelstellingen van training 4*

### 5.4.5 Training 5

Onderstaande doelstellingen in verband met Excel wil ik bij elke werknemer bereiken in de vijfde training.

## Excel

- 
- De werknemer kan een nieuw Excel document openen en kan een lege werkmap selecteren.
  - De werknemer kan de omgeving van Excel in eigen woorden uitleggen (zoom, weergave, werkbladen).
  - De werknemer kan het lint gebruiken en verschillende onderdelen benoemen.
  - De werknemer kan het verschil tussen opslaan en opslaan als in eigen woorden uitleggen en toepassen.
  - De werknemer kan de begrippen rijen en kolommen in eigen woorden uitleggen.
  - De werknemer kan het begrip bereik uitleggen en voorbeelden geven.
  - De werknemer kan gegevens invoeren in Excel en verschillende aanpassingen aanbrengen in het lettertype.
  - De werknemer kan gegevens op een correcte manier uitlijnen.
  - De werknemer kan het nut van een formulebalk uitleggen in eigen woorden.
  - De werknemer kan verschillende getalnotaties toepassen.
  - De werknemer kan een eenvoudige formule opbouwen (gelijkheidsteken, functie en argumenten).

*Figuur 17: doelstellingen van training 5*

## 5.5 Schema trainingen

In volgende twee overzichten kan u de trainingen terug vinden die ik aan de werknemers gegeven heb. Om de privacy van de werknemers te respecteren heb ik enkel de afkortingen van de namen gebruikt. Je zal opmerken dat sommige werknemers trainingen gemist hebben, dit werd meestal veroorzaakt door bijvoorbeeld een ongeval of te veel werk waardoor ze niet tijdig terug op de site waren.

Ik was wel steeds aanwezig op de site. Op die manier kon ik eventuele laatkomers opvangen of helpen om een oplossing te zoeken voor de gemiste trainingen. Wanneer deelnemers te laat waren of niet kwamen opdagen, stond ik andere werknemers van Coca-Cola bij met hun vragen over Word of Excel. Dit is echter niet vaak voorgevallen. Niet alle werknemers hebben de vijf trainingen volledig afgerond. De werknemer PP wou enkel iConnect leren en heb ik dan ook enkel training één en training drie gegeven.

Op onderstaande afbeelding kan u negen werknemers terug vinden. Aan deze negen werknemers heb ik de vijf ontworpen trainingen geven, maar er hadden zich nog twee extra werknemers aangeboden om deel te nemen. Deze hadden specifieke vragen over Excel en PowerPoint omdat ze dagelijks worden geconfronteerd met deze software. Uiteraard heb ik deze kans niet laten liggen en ook deze werknemers enkele trainingen gegeven maar dan over de specifieke vragen die zij hadden.

M	D	W	D	V	Z	Z
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20 JC: gemist DJ: gemist SVH: training 1	21	22 PF: training 1 RBO: training 1 PP: training 1	23 GN: training 1 BC: training 1 RB: training 1	24	25	26
27	28	29	30	31		

*Figuur 18: overzicht trainingen maart 2017*

# MEI 2017

M	D	W	D	V	Z	Z
1	2	3	4	5	6	7
8 GN: training 2 JC: training 2	9 PF: training 2	10 BC: training 2 DJ: training 2	11 PP: training 3 SVH: training 3	12	13	14
15 GN: training 3 JC: training 3 RB: training 2	16 RBO: training 2 PF: training 3 SVH: training 3	17 DJ: training 3 BC: training 3 RB: training 3	18 RBO: training 3 PP: training 3 RB: training 4	19	20	21
22 RBO: training 4 RB: training 5	23 BC: training 4 GN: training 4 PP: gemist	24 DJ: gemist SVH: gemist	25	26	27	28
29 GN: training 5 PF: training 5 JC: training 5	30 DJ: training 5 BC: training 5 SVH: training 5	31 RBO: training 5 PF: training 5 PP: training 3				

*Figuur 19: overzicht trainingen mei 2017*

## DEEL IV Resultaten van het veldonderzoek

Dit hoofdstuk richt zich op de resultaten van het veldonderzoek. Het overloopt de resultaten van de interviews die ik afgenomen heb met de negen werknemers. Het geeft ook de resultaten weer van de afgenomen enquête van alle werknemers.

Verder heb ik een tijdlijn gemaakt om het hele verloop van mijn onderzoek in beeld te brengen van de start van het onderzoek tot de afronding.

Om af te ronden heb ik ook nog een enquête afgenomen met de negen werknemers die deelgenomen hebben aan de trainingen. Zelf zal ik ook evalueren wat mijn gevoel was van de trainingen en het één-op-één lesgeven.

### 5.6 Resultaten intakegesprek

Voor de start van de trainingen heb ik een persoonlijk gesprek gehad met zeven van de negen deelnemers. Initieel was het de bedoeling dat de Franstalige werknemers trainingen gingen krijgen van een werkneemster binnen Coca-Cola, maar wegens omstandigheden is dit niet gelukt en heb ik samen met een collega de Franstalige werknemers ook de trainingen gegeven. Hier heb ik helaas geen persoonlijk gesprek mee kunnen voeren voor de start van de trainingen.

De bedoeling van dit intakegesprek was om enerzijds kennis te maken met de werknemers en te polsen naar welke onderwerpen zij graag aangereikt zouden krijgen. Voor de start van de vragen heb ik de werknemers de kans gegeven om de enquête online in te vullen indien ze dit nog niet gedaan hadden. Ik heb aan alle werknemers dezelfde vier vragen gesteld en deze zal ik dan ook bespreken, bij bepaalde werknemers kwam er vlot een antwoord en bij sommige was het moeizamer.

De eerste vraag luidt 'Bent u thuis veel met ICT bezig?'. Over het algemeen was hier het antwoord 'neen' of 'veel te weinig' van toepassing. Veel werknemers hebben een iPhone ter beschikking van Coca-Cola en werken hier voornamelijk op. De meeste werknemers beschikken thuis ook over een tablet. Er waren twee werknemers die thuis relatief vaak met ICT of de computer aan de slag gingen.

'Met welke applicaties ondervindt u de meeste moeilijkheden?' was de tweede vraag. Deze vraag gaf verschillende antwoorden. Twee werknemers hebben moeilijkheden met Word en Excel. De andere werknemers hebben problemen met de computer in het algemeen. Hierdoor hebben ze angst om de computer te gebruiken. Door deze angst gaan ze enkel gebruikmaken van de tablet of Smartphone.

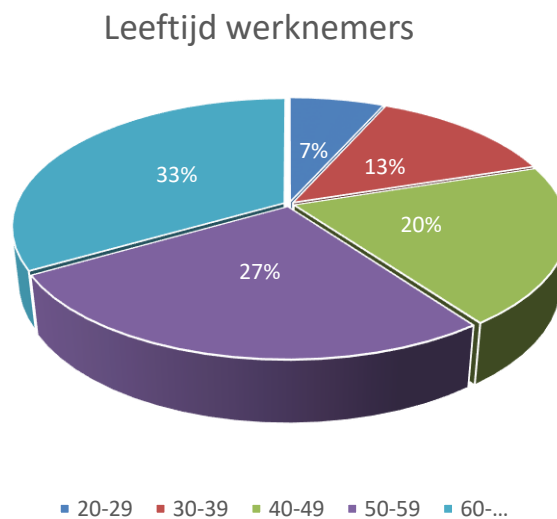
Om een duidelijk beeld te krijgen van wat ze graag willen bijleren tijdens de trainingen heb ik de volgende vraag gesteld 'Wat zou jij het liefst bijleren in de trainingen?'. Hier heb ik hen proberen een top vijf te laten maken, maar dit is helaas niet gelukt. Ik bespreek enkele onderwerpen die vaak aan bod gekomen zijn. Verschillende invoegmogelijkheden leren in Word, bestanden opslaan en terug vinden in mappen, mappen maken, berekeningen leren maken in Excel, iConnect, e-mails correct versturen en beantwoorden, het internet correct leren gebruiken en foto's verzenden via de smartphone.

De allerlaatste vraag is vaak onbeantwoord gebleven: 'Wat verwacht je van mij?'. Dit vonden ze vaak een moeilijke vraag omdat ze niet wisten wat ze net moesten verwachten. Het meest voorkomende antwoord was dat ze graag extra kennis wouden opdoen over de computer.

## 5.7 Resultaten enquête

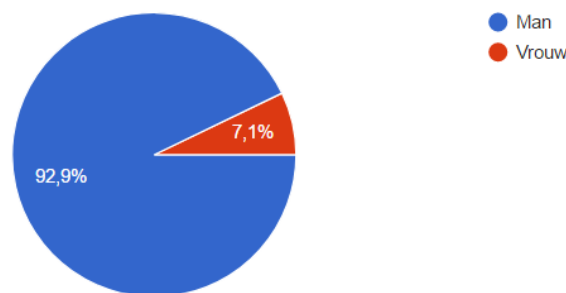
In totaal hebben 28 werknemers deelgenomen aan de enquête (bijlage 1, 2 en 6) over de digital skills binnen Coca-Cola Hasselt. De grafieken zijn automatisch verwerkt door het programma Google Formulieren, deze heb ik gebruikt voor een overzichtelijke en visuele weergave (enkele grafieken die onduidelijk waren heb ik opnieuw gemaakt met behulp van Excel). In dit deel van het onderzoek, worden alle resultaten kort overlopen.

In onderstaand diagram wordt duidelijk dat er een zeer divers publiek is binnen Coca-Cola Hasselt de leeftijden liggen er tussen de 22 jaar en de 60 jaar. 44 jaar is het populairste jaar, drie werknemers hebben namelijk deze leeftijd.



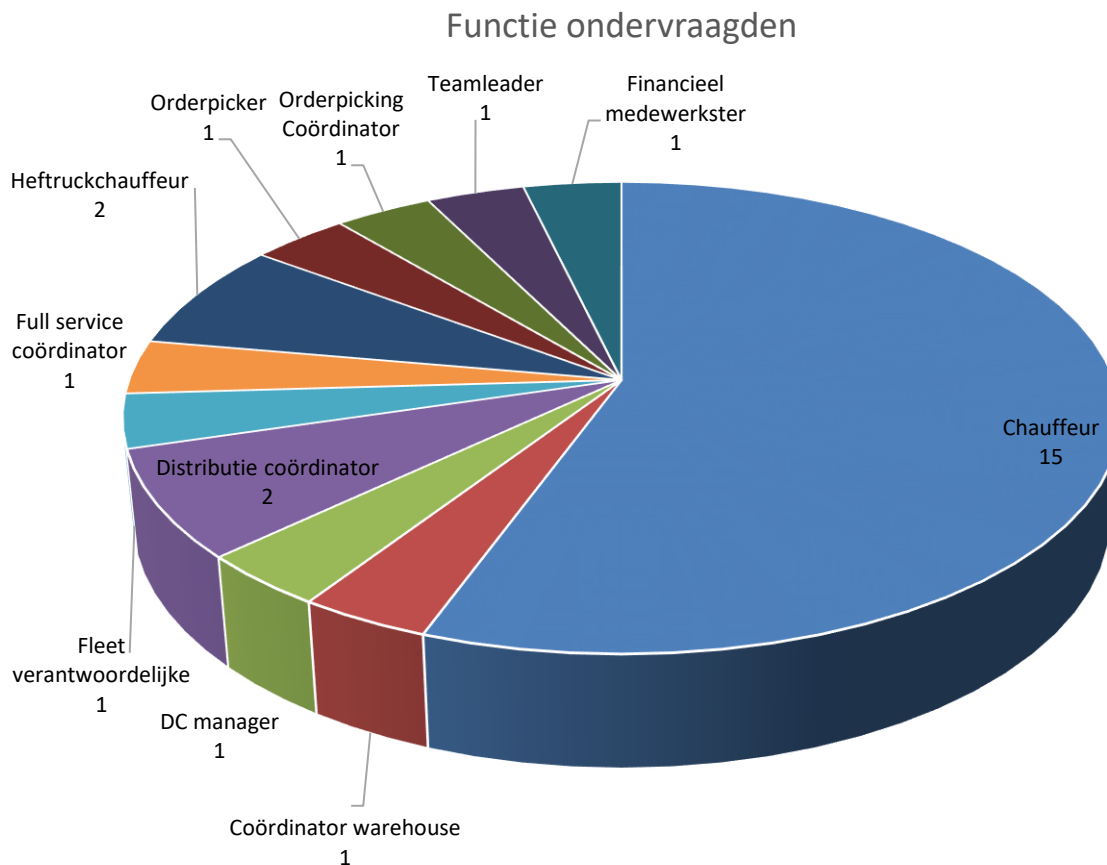
*Figuur 20: vraag 1: Wat is uw leeftijd?*

Er hebben slechts twee vrouwen deze enquête ingevuld en de overige 26 antwoorden zijn van mannen. Zoals eerder opgemerkt werken er zeer weinig vrouwen in dit bedrijf en zij werken enkel op de administratie.



*Figuur 21: vraag 2: Wat is uw geslacht?*

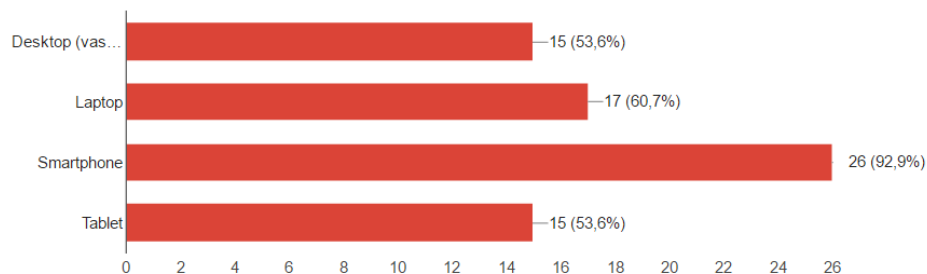
Er is één persoon die geen reactie heeft geplaatst op deze vraag. Verder zijn er 15 chauffeurs die de vragen beantwoord hebben, vijf coördinatoren, één manager, één fleet verantwoordelijke, twee heftruckchauffeurs, één orderpicker, één teamleader en één financieel werknemster. Je kan hieruit opmaken dat er verschillende functie binnen het bedrijf zijn waar de werknemers kennis van de computer nodig hebben. De coördinatoren werken dagelijks met de computer zoals ook de manager en de financieel medewerkster. De chauffeurs werken dagelijks met de iPhone en de heftruckchauffeurs werken met specifieke toestellen om bestellingen en dergelijke vast te leggen.



Figuur 22: vraag 3: Wat is uw functie binnen het bedrijf?

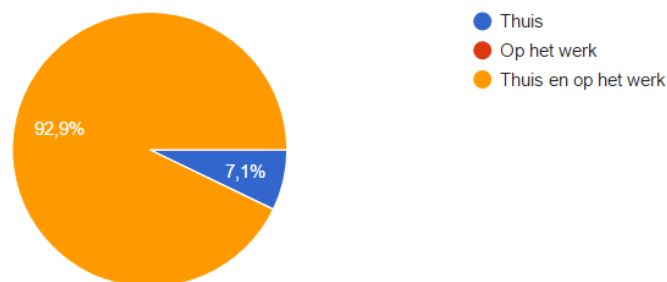


Uit deze vraag merk je duidelijk op dat de Smartphone het meest gebruikte toestel is. Dit aantal is ook beïnvloed door het feit dat chauffeurs een smartphone ter beschikking hebben van het bedrijf. De smartphone wordt opgevolgd door de computer met 17 stemmen en dan gevolgd door de desktop en tablet met 15 stemmen. In de huidige maatschappij is de smartphone ook niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven.



Figuur 23: vraag 4: Welk van onderstaande toestellen gebruikt u?(meerkeuzevraag)

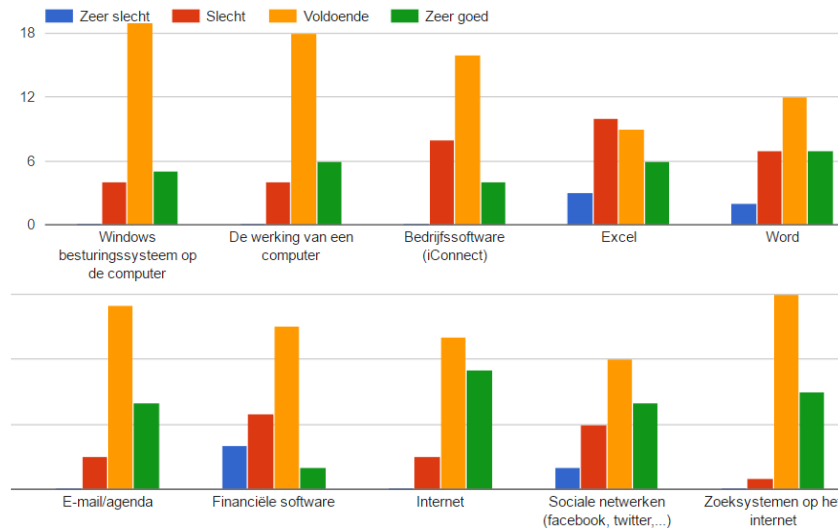
92,9% of 26 van de 28 stemmen gebruikt zijn toestellen thuis en op het werk. Slechts twee personen gebruiken de toestellen enkel thuis. Een groot aantal gebruikt de toestellen dus op het werk. Dit toont aan hoeveel de ICT ingebed zit. De werknemers kunnen dus niet achter blijven en moeten innoveren naar deze nieuwe technologieën.



Figuur 24: vraag 5: Waar gebruikt u deze toestellen?

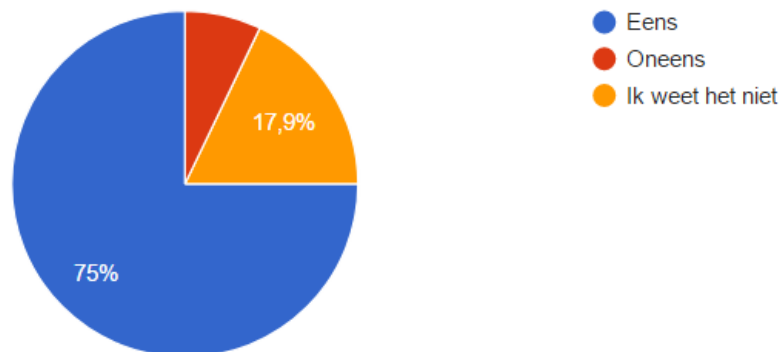
De volgende vraag ga ik enkel mondeling bespreken omdat het antwoord hier relatief kort en bondig was. De vraag 'Hebt u thuis (draadloze) internettoegang?' werd door alle deelnemers beantwoord met 'ja'. Iedereen beschikt thuis over internet en kan gebruik maken van een smartphone, laptop, tablet of computer. Deze vraag is voornamelijk gesteld voor het maken van didactisch materiaal, indien er bepaalde mensen geen internet hadden, hebben ze ook geen toegang tot de website die ik gemaakt hebt.

Bij deze vraag was het de bedoeling dat ze op een schaal van één tot vier gingen beoordelen of ze moeilijkheden hadden met de applicatie, één was zeer slecht en vier was zeer goed. Over het algemeen was de kennis over alle onderwerpen voldoende. Excel was echter slecht bij de meeste werknemers. Dit is ingevuld door verschillende werknemers binnen Coca-Cola die dagelijks met de computer werken, dit heeft zeker en vast het resultaat beïnvloed.



Figuur 25: vraag 7: Bij welke applicaties ondervindt u moeilijkheden?

75% is het eens met deze stelling en vindt dat hij/zij het werk naar behoren kan uitvoeren en dus voldoende ICT-skills beheerst. 17,9% of vijf stemmen weet niet of er voldoende vaardigheden zijn en twee personen zijn het oneens en beheersen dus niet voldoende vaardigheden om het werk naar behoren uit te voeren.



Figuur 26: vraag 8: Stelling: "Ik beheers voldoende ICT-skills om mijn werk naar behoren uit te voeren."

De overige twee vragen 'Wat zou jij nog graag leren op vlak van jou ICT-skills?' en 'Eventuele opmerkingen of suggesties?' zijn vaak niet beantwoord, de tweede vraag is zelfs helemaal onbeantwoord gebleven maar was ook niet verplicht. Bij de andere vraag kwam voornamelijk Excel voor gevorderden aan bod. Dit aanbod is eerder van toepassing voor coördinatoren in het magazijn of de administratieve werknemers.

## 5.8 Verloop onderzoek

Op onderstaande afbeelding kan u een tijdlijn terug vinden van heel mijn proces. Het proces is gestart in juni 2016 en zal ook eindigen in juni 2017.



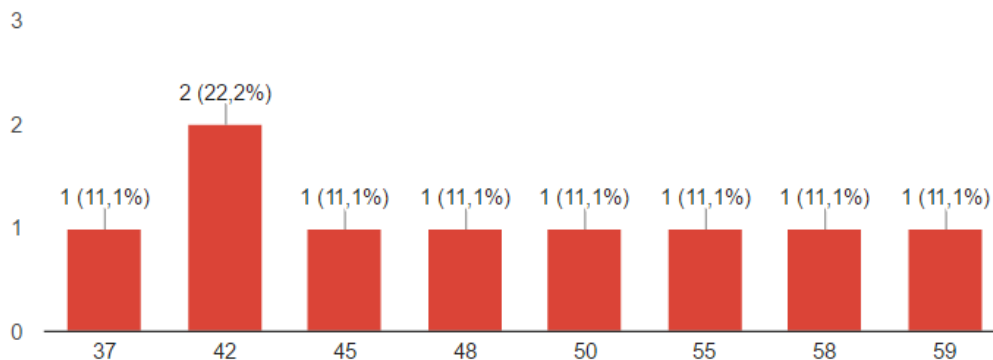
Figuur 27: verloop onderzoek

## 5.9 Evaluatie

### 5.9.1 Evaluatie van de werknemers

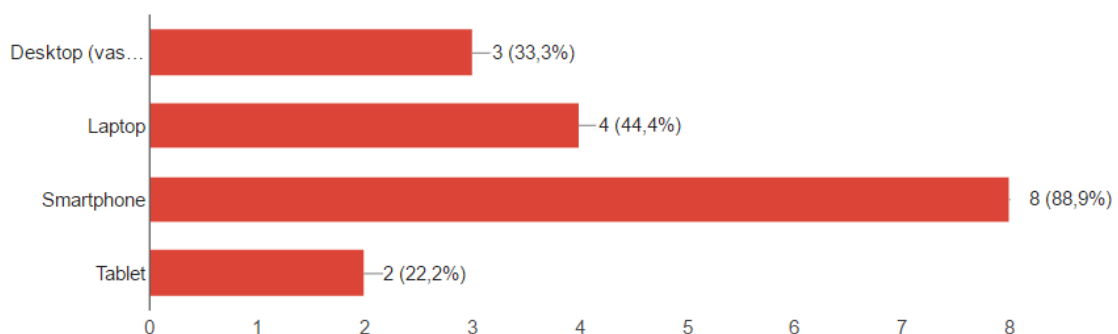
In totaal hebben negen werknemers deelgenomen aan de enquête (bijlage 3+7), dit zijn de negen werknemers die de trainingen gevolgd hebben. De grafieken zijn automatisch verwerkt door het programma Google Formulieren, deze heb ik gebruikt voor een overzichtelijke en visuele weergave. In dit deel van het onderzoek, wordt de evaluatie van de werknemers besproken. Alle vragen worden kort overlopen, indien het een korte vraag is of als het antwoord op deze vraag voor alle werknemers hetzelfde is zal ik geen grafiek toevoegen. De eerste zes vragen zijn terugkerende vragen over de enquête die afgenomen is bij alle werknemers van Coca-Cola, zo kan ik vergelijken of hier merkbare verschillen zijn.

In onderstaand figuur wordt duidelijk dat bijna alle werknemers die deelgenomen hebben tussen de 40 en 50 jaar liggen. Er is één deelnemers van 37 jaar, hij is zeer leergierig en neemt dan ook aan heel veel cursussen of extra opleidingen deel.



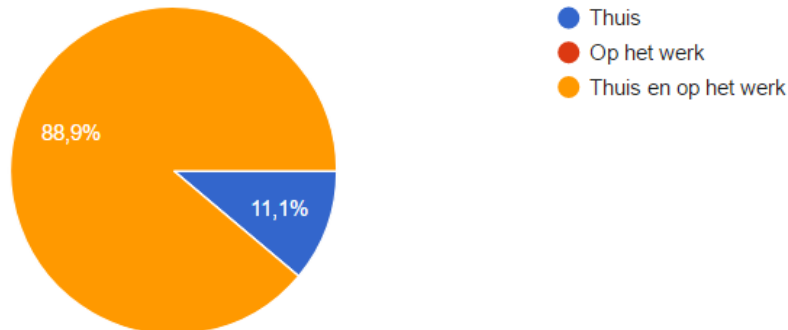
Figuur 28: vraag 1: Wat is uw leeftijd?

Ook hier kwam uiteraard de smartphone als meest gebruikt toestel naar voor. Eén werknemer heeft aangeduid dat hij geen gebruik maakt van de smartphone. Dit slaat uiteraard op zijn privé gebruik aangezien, alle chauffeurs gebruikmaken van de smartphone voor het werk. Er zijn drie werknemers die gebruikmaken van de desktop en drie die gebruikmaken van de laptop. Dit wil zeggen dat er twee werknemers geen gebruikmaken van een desktop of laptop, maar van een tablet.



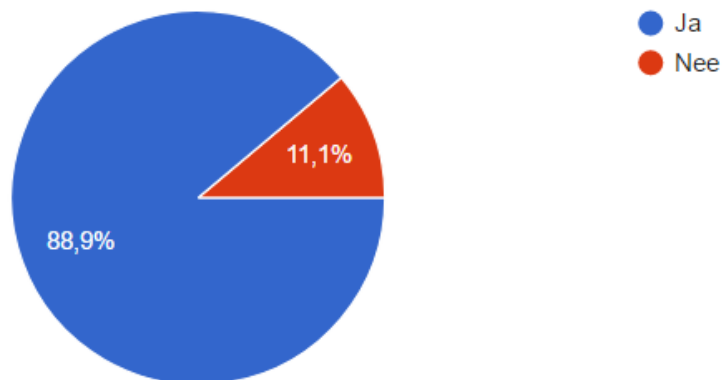
Figuur 29: vraag 2: Welk van onderstaande toestellen gebruikt u? (meerkeuzevraag)

Acht van de negen werknemers gebruikt alle toestellen thuis en op het werk. Eén werknemer maakt enkel thuis gebruik van deze toestellen. Uit de voorgaande resultaten blijkt dat ook enkel twee werknemers over de hele Coca-Cola site enkel thuis gebruikmaken van deze toestellen.



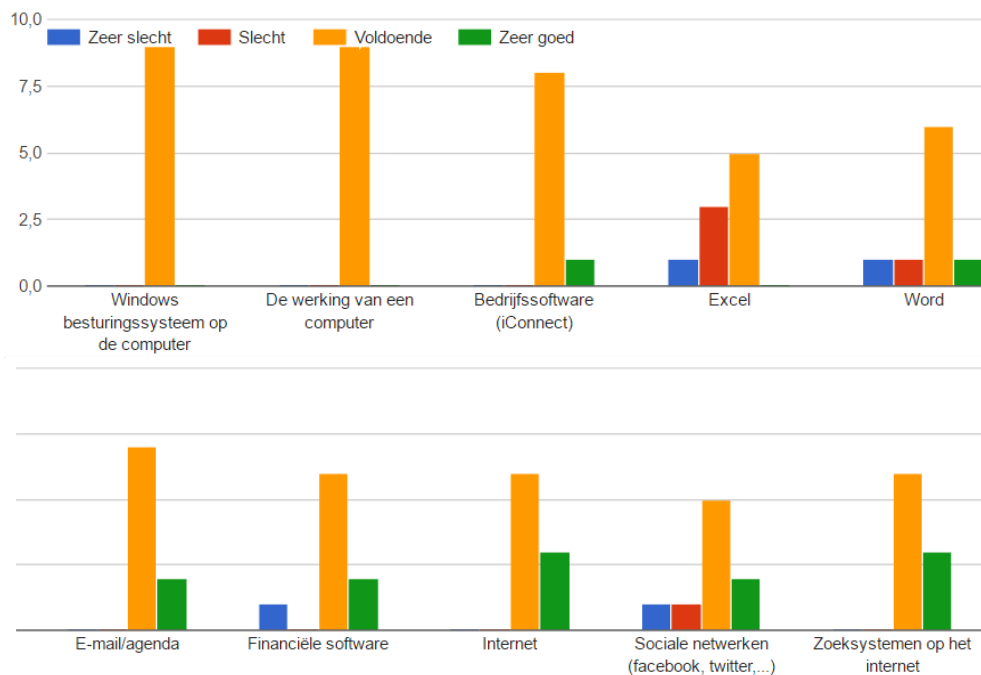
*Figuur 30: vraag 3: Waar gebruikt u deze toestellen?*

Ook hier hebben terug acht van de negen werknemers de vraag beantwoord met 'ja', zij beschikken dus allemaal over een internettoegang thuis. Er is één werknemer die bij zijn thuis niet beschikt over internet, maar kan wel toegang tot het internet krijgen bij familieleden. Uit het eerder afgenomen onderzoek blijkt dat iedereen thuis internettoegang heeft, waarschijnlijk heeft deze persoon de vraag eerder fout begrepen.



*Figuur 31: vraag 4: Hebt u thuis (draadloze) internettoegang?*

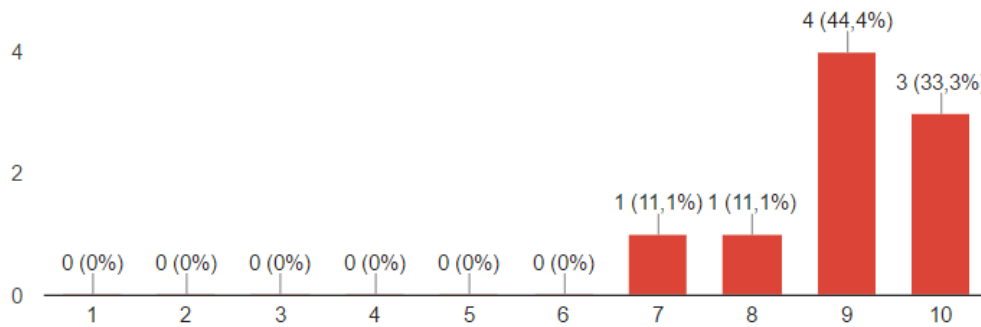
Bij deze vraag was het de bedoeling dat ze op een schaal van één tot vier gingen beoordelen of ze moeilijkheden hadden met de applicatie, één was zeer slecht en vier was zeer goed. Alle werknemers hebben ‘voldoende’ aangeduid over het Windows besturingssysteem, dit is ook zo over de werking van de computer. Acht werknemers kennen iConnect nu voldoende en één werknemer zelfs zeer goed. In Excel is er nog een merkbaar verschil, niet alle werknemers hebben Excel kunnen afronden en hebben daarom een zeer slechte of slechte kennis hiervan. Ook bij Word zijn er twee werknemers die niet voldoende gehad hebben aan één training. De e-mail en agenda beheerst iedereen voldoende of zelfs zeer goed. De financiële software ook, de persoon die zeer slecht aangeduid heeft, maakt hier geen gebruik van. Het internet en zoeksystemen beheerst iedereen ook voldoende of zeer goed. De sociale netwerken ook aangezien, de personen die zeer slecht of slecht aangeduid hebben hier geen gebruik van maken. In vergelijking met de voorgaande resultaten is er een merkbare vordering.



Figuur 32: vraag 5: Bij welke applicaties ondervindt u moeilijkheden?

De volgende vraag ga ik enkel mondeling bespreken. Hier is het antwoord relatief kort. De vraag ‘Stelling: “Ik beheers voldoende ICT-skills om mijn werk naar behoren uit te voeren” werd door alle deelnemers met ‘ja’ beantwoord. Alle werknemers beheersen dus voldoende ICT-skills om alles naar behoren uit te voeren. Bij het voorgaande onderzoek waren twee personen het hier oneens over.

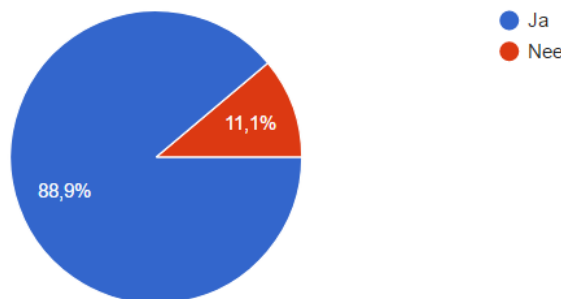
Uit de volgende vraag wordt duidelijk dat alle werknemers tevreden waren over het verloop van de trainingen. Het gemiddelde van deze score is dan ook een negen op tien. Hier ben ik zelf zeer tevreden over. Zelf had ik ook wel het gevoel tijdens de trainingen dat de werknemers tevreden waren.



Figuur 33: vraag 7: Ben je tevreden over de trainingen? Duid aan op een schaal van 1 tot 10.

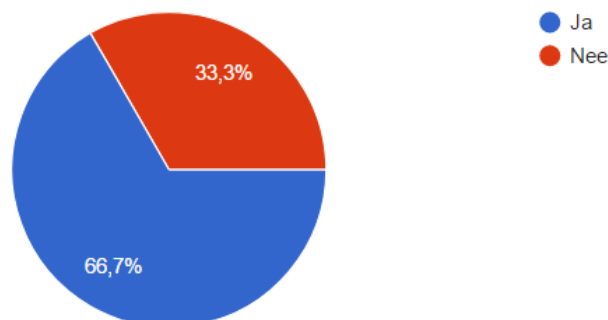
De vraag 'Waren de trainingen zoals je verwacht had?' werd door iedereen met 'ja' beantwoord. De volgende vraag is dus ook onbeantwoord gebleven, deze vraag moest enkel beantwoord worden indien er iemand 'nee' zou aangeduid hebben. Er werd dan specifiek gevraagd wat er niet aansloot met hun verwachtingen.

88,9% of acht van de negen stemmen vond de website een meerwaarde. Eén werknemer vond dit niet, dit was een Franstalige werknemer en de website was uiteraard in het Nederlands, het is dus logisch dat hij de website geen verrijking vond.



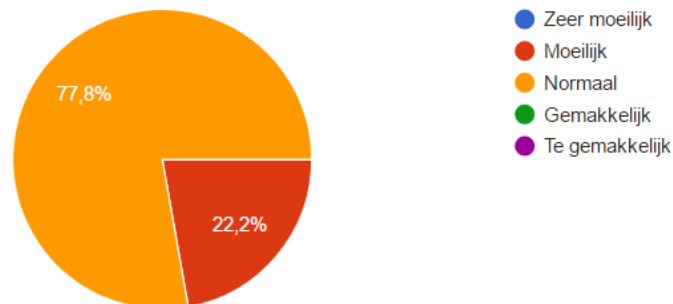
Figuur 34: vraag 10: Vond je de website een meerwaarde?

33,3% of drie van de negen werknemers zal de website thuis niet meer raadplegen. Ook hier zat één Franstalige werknemer bij die omwille van het gebruik van het Nederlands geen gebruik meer zal maken van de website. Er is één Franstalige werknemer die de website thuis zal raadplegen en zo het Nederlands ook beter leert beheersen. De overige zes werknemers hebben laten blijken de website nog terug te bezoeken.



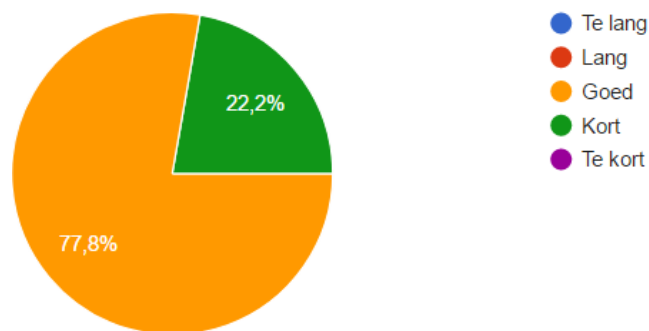
Figuur 35: vraag 11: Ga je de website ook thuis nog raadplegen?

Over het algemeen was de inhoud voor iedereen 'normaal', voor twee werknemers was het soms moeilijk. Deze werknemers waren dan ook niet vaak bezig met de computer of de laptop. Zij begonnen eigenlijk van nul. Ondanks dat ik dacht dat de cursus voor sommige werknemers te makkelijk zou zijn is dit toch niet het geval.



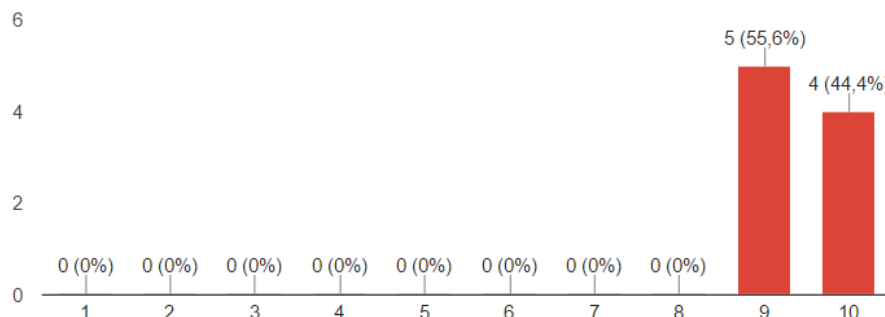
Figuur 36: vraag 12: Hoe moeilijk was de inhoud van de cursus voor jou?

Zeven werknemers vonden de duur van de trainingen goed. Twee werknemers vonden het te kort. Zij hebben ook aangegeven dat ze graag nog meer willen leren over de computer omdat er nog zoveel meer komt bij kijken dan ze nu geleerd hebben. Uiteraard heb ik nu enkel de basis gezien over deze vijf onderwerpen en kunnen we hier nog veel verder in uitbreiden.



Figuur 37: vraag 13: Wat vond je van de totale duur van de cursus (5 sessie van 1 uur)?

Uiteraard ben ik zeer blij en fier met onderstaande resultaten. Het gemiddelde van deze resultaten is 9,44. Hieruit blijkt dus dat de trainingen goed gegeven zijn en dat alle werknemers tevreden waren over mij.



Figuur 38: vraag 14: Ben je tevreden over hoe de trainingen gegeven zijn door mij? Duid aan op een schaal van 1 tot 10.

De laatste vraag is onbeantwoord gebleven en hier werd gepolst of ze eventueel nog suggesties hadden voor in de toekomst.



## 5.9.2 Evaluatie als begeleider

Het was een zeer unieke en leerrijke ervaring die ik moest ik de kans opnieuw krijgen zeker en vast zou aanvaarden. Het voltallig personeel van Coca-Cola Hasselt was uitermate vriendelijk en zeer gastvrij. Indien ik een vraag of een bepaald probleem had, hielp iedereen om deze op te lossen of deze vraag te beantwoorden.

In het eerste semester kwam ik dan ook met plezier aan mijn onderzoek werken en kennis maken met de werknemers. in het tweede semester ben ik vijf weken aanwezig geweest in Coca-Cola Hasselt meestal van maandag tot donderdag. Het geven van de trainingen was bovendien ook zeer interessant en leerrijk voor mij. Zelf merk ik dat wij ervan uit gaan dat mensen die niet opgegroeid zijn met al deze media hier ook 'moeten' mee werken en dit ook moeten kunnen zonder hier uitleg over te krijgen. Niet alle mensen hebben het hier even gemakkelijk bij en ondervinden dan ook vaak moeilijkheden

Het contact met de werknemers was zeer aangenaam. Telkens ze voorbij mijn lokaal liepen zeiden ze allemaal goedendag of kwam ze indien ik er alleen zat even praten. Iedereen heeft zich ingezet en geëngageerd voor de trainingen en alles is eigenlijk zeer vlot verlopen. Voor enkele werknemers mochten de trainingen gerust nog wat langer duren omdat ze het interessant en leerrijk vonden. Omdat ik tijdens de oefeningen ook vaak persoonlijke zaken liet opzoeken zoals de hobby van zoon/dochter of eventueel de kleinkinderen heb ik ook met alle werknemers een band kunnen opbouwen.

De één-op-één sessies vond ik eigenlijk de ideale werkvorm om toe te passen. Indien er meerdere werknemers samen gezeten zouden hebben zou het relatief hectisch geweest zijn omdat ze veel vragen hadden en vaak nog gestuurd moesten worden ook bij het maken van de oefeningen. Het was dus zeer intensief omdat je vaak echt moet wijzen waar ze allemaal op moeten klikken, maar als ze dan tijdens het maken van de oefeningen zelf dingen onthouden hebben geeft dit uiteraard eens zoveel voldoening.

Je merkt wel dat ze niet veel met de computer werken en hier nog vaardiger in moeten worden en eigenlijk gewoon moeten leren door het te doen en niet te twifelen. Het was dus een zeer aangename ervaring waar ik later nog vaak aan ga terug denken en eventueel ook kan gebruiken in mijn latere beroepspraktijk.

## Besluit

Dit project is van start gegaan op de site in Chaudfontaine. Hier heeft een masterstudent al eerder onderzoek gedaan naar de digital skills van werknemers en hier ook trainingen in gegeven. Omdat dit een geslaagd project was en hier in Coca-Cola Hasselt ook nood aan is, hebben ze deze vraag doorspeeld naar de PXL. Bij de start van het project was het voor mij niet helemaal duidelijk wat nu net de bedoeling was van het onderzoek dat ik zou uitvoeren, dit omdat het niet een atypische bachelorproef is, in een niet schoolse context. Na een gesprek samen met Coca-Cola is dit allemaal duidelijk geworden.

Ik ben gestart met het onderzoeken aan welke ICT-skills de werknemers nood hebben, in het algemeen binnen bedrijven, dit heb ik opgezocht aan de hand van een literatuuronderzoek. Verder heb ik ook onderzocht hoe ik deze trainingen didactisch via één-op-één sessies kan geven. Bij de start van de trainingen heb ik een affiche ontworpen om de werknemers warm te maken voor de trainingen, uiteraard werden ze niet verplicht en kon iedereen zich vrijblijvend inschrijven.

Verder ben ik gaan onderzoeken wat het profiel van een werknemer binnen Coca-Cola is. Hier heb ik informatie van Coca-Cola ontvangen en ook zelf informatie ingewonnen aan de hand van enquêtes. De eerste enquête was bedoeld om te achterhalen waar de werknemers over de hele site van Coca-Cola Hasselt problemen mee hebben. Uit deze enquête, aan de hand van het literatuuronderzoek en aan de hand van een intakegesprek met alle werknemers die deelnemen aan het project zijn dan ook de vijf trainingen ontstaan. De tweede enquête was een evaluatie van de trainingen die ik zelf gegeven heb.

Per training zijn er minimumdoelstellingen opgesteld die ik samen met alle werknemers wou bereiken. Door het wisselend schema van de werknemers is dit helaas niet altijd mogelijk geweest en zijn er sommige werknemers die bepaalde trainingen niet afgerond hebben.

Om de werknemers ondersteunend materiaal aan te bieden heb ik een website ontworpen, hierin zijn alle trainingen verwerkt. De werknemers kunnen nu nog steeds deze trainingen raadplegen en informatie zelfstandig verwerken. Alle doelstellingen en oefeningen zijn ook verwerkt in deze website dus indien werknemers dit wensten, konden ze thuis ook de oefeningen opnieuw maken aan de hand van de theorie.

Het was een zeer interessant onderzoek wat ze bij Coca-Cola Hasselt zeker en vast nog kunnen uitbreiden, eventueel ook naar de verschillende sites. Dit blijkt dan ook uit de verschillende resultaten die we besproken hebben. De werknemers waren zeer tevreden over de trainingen en hebben hier zeer veel voldoening uit gehaald.

## Literatuurlijst

- Delporte, J.-M. (2016). *Barometer van de informatiemaatschappij 2016*. Opgeroepen op november 09, 2016, van statbel fgov: [http://statbel.fgov.be/nl/binaries/Barometer\\_van\\_de\\_informatiemaatschappij\\_2016\\_tcm325-278973.pdf](http://statbel.fgov.be/nl/binaries/Barometer_van_de_informatiemaatschappij_2016_tcm325-278973.pdf)
- Gezinsbond. (2016, augustus 30). Digitalisering bron van nieuw analfabetisme. *Gezinsbond*. Opgeroepen op november 09, 2016, van <https://www.gezinsbond.be/persberichten/Paginas/vorige-persberichten.aspx>
- The Plone. (2007). *Het vier componenten instructiemodel (4C/ID-model)*. Opgeroepen op mei 15, 2017, van kuleuven-kulak: <https://www.kuleuven-kulak.be/BlendedLearning/Blended%20learning/4c-id-model>
- Valcke, M. (2007). *Onderwijskunde als ontwerpwetenschap*. Gent: Academia Press.
- van Deursen, A., & van Dijk, J. (2013, december 17). *Zicht op ICT-competenties. Een werknemers- en managersperspectief in zes sectoren*. Opgeroepen op november 09, 2016, van Mediawijs: [https://mediawijs.be/sites/default/files/artikels/bestanden/2013\\_-\\_zicht\\_op\\_ict-comptenties\\_0.pdf](https://mediawijs.be/sites/default/files/artikels/bestanden/2013_-_zicht_op_ict-comptenties_0.pdf)
- Winkels, J., & Hoogeveen, P. (2014). *Het didactische werkvormen boek*. Assen: Koninklijke Van Gorcum BV.

## Geraadpleegde werken

- Centraal bureau voor de statistiek. (2016, oktober 27). *Internet; toegang, gebruik en faciliteiten*. Opgeroepen op november 09, 2016, van Statline: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83429ned&D1=8-24,37,52-57,62-69&D2=0,3-6&D3=0&D4=a&VW=T>
- Eurostat. (2015, juni). *Statistieken over de informatiemaatschappij - huishoudens en personen*. Opgeroepen op oktober 11, 2016, van Eurostat: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals/nl](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_-_households_and_individuals/nl)
- Instituut Samenleving & Technologie. (2010). *Digitale inclusie in Vlaanderen*. Opgeroepen op oktober 11, 2016, van [http://ist.vito.be/nl/pdf/dossiers/dossier23\\_digitalekloof.pdf](http://ist.vito.be/nl/pdf/dossiers/dossier23_digitalekloof.pdf)
- Kerpel, A. (2014, juni 01). *Differentiatie*. Opgeroepen op mei 15, 2017, van wij leren: <http://wijleren.nl/differentiatie-uitleg.php>
- Kerpel, A. (2014, juni 1). *Het didactische werkvormen boek*. Opgeroepen op november 09, 2016, van wij leren: <http://wijleren.nl/didactische-werkvormen-boek.php>
- Loach, K. (Regisseur). (2016). *I, Daniel Blake* [Film]. Opgeroepen op mei 13, 2017
- Vanhaelewyn, B., Pauwels, G., De Wolf, P., Accou, T., & De Marez, L. (2015). *Digimeter*. iMinds. Opgeroepen op oktober 11, 2016
- Vernooij, K. (2012). Omgaan met verschillen nader bekeken. Wat werkt? *Onderwijs maak je samen*, 12. Opgeroepen op mei 15, 2017

## Bijlagen

### Bijlage 1: Enquête 1 - Digital skills personeelsleden Coca-Cola Hasselt Nederlands

Deze enquête is ook verwerkt in een Google Formulier, dit kan u bereiken door de QR-code te scannen. De enquête is afgenomen op papier en hierna ingegeven in Google.

1 Wat is uw leeftijd?

.....

2 Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

3 Wat is uw functie binnen het bedrijf?

.....

4 Welk van onderstaande toestellen gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Desktop (vaste computer)
- Laptop
- Smartphone
- Tablet

5 Waar gebruikt u deze toestellen? (computer, smartphone, tablet)

- Thuis
- Op het werk
- Thuis en op het werk

6 Heeft u thuis (draadloos) internettoegang?

- Ja
- Nee

7 Bij welke applicaties ondervindt u moeilijkheden, beoordeel dit op een schaal van zeer slecht tot zeer goed. Zet een kruisje in het vak wat voor jou van toepassing is.

	Ze er slecht	Slecht	Voldoende	Ze er goed
Windows besturingssysteem op de computer				
De werking van een computer				
Bedrijfssoftware (iConnect)				
Excel				
Word				
E-mail/agenda				
Financiële software				
Internet				
Sociale netwerken (facebook, twitter, ...)				
Zoeksystemen op het internet				

8 Stelling: "Ik beheers voldoende ICT-skills om mijn werk naar behoren uit te voeren."

- Eens
- Oneens
- Ik weet het niet

9 Wat zou jij nog graag leren op vlak van jou ICT-skills?

.....

.....

.....

10 Eventuele opmerkingen of suggesties?

.....

.....

.....

.....

## **Bijlage 2: Enquête 1 - Digital skills personeelsleden Coca-Cola Hasselt Frans**

Deze enquête is niet verwerkt in Google Formulieren omdat ze afgenomen is op papier en erna verwerkt in de Nederlandse versie in Google.

1 Quel est votre âge?

.....

2 Quel est votre sexe?

- Homme
- Femme

3 Quel est votre fonction dans l'entreprise ?

.....

4 Quels appareils utilisez-vous?

- Ordinateur
- Laptop/ ordinateur portable
- Smartphone
- Tablette

5 Où utilisez-vous ces appareils?

- À la maison
- Au boulot
- À la mas

6 Avez-vous une connexion Internet à la maison?

- Oui
- Non

7 Dans quelles applications remarquez- vous des difficultés. Évaluez-le sur l'échelle de très mauvais à très bon. Mettez une croix dans la case qui vous convient.

	Très mauvais	mauvais	bon	Très bon
Windows				
le fonctionnement d'un ordinateur				
logiciels d'entreprise (iConnect)				
Excel				
Word				
E-mail/agenda				
logiciels financiers				
Internet				
Facebook, twitter, ...				
systèmes de recherche sur Internet				

8 Thèse: je maîtrise assez de compétences pour faire mon travail correctement.

- Je suis d'accord
- Je ne suis pas d'accord
- Je ne sais pas

9 Qu'est – ce que vous voulez encore apprendre à propos des compétences d'ICT?

.....  
.....  
.....

10 Avez-vous encore des remarques ou des suggestions?

.....  
.....  
.....  
.....



### Bijlage 3: Enquête 2 - Evaluatie Digital skills Coca-Cola

1 Wat is uw leeftijd?

.....

2 Welk van onderstaande toestellen gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Desktop (vaste computer)
- Laptop
- Smartphone
- Tablet

3 Waar gebruikt u deze toestellen? (computer, smartphone, tablet)

- Thuis
- Op het werk
- Thuis en op het werk

4 Heeft u thuis (draadloos) internettoegang?

- Ja
- Nee

5 Bij welke applicaties ondervindt u moeilijkheden, beoordeel dit op een schaal van zeer slecht tot zeer goed. Zet een kruisje in het vak wat voor jou van toepassing is.

	Ze er slecht	Slecht	Voldoende	Ze er goed
Windows besturingssysteem op de computer				
De werking van een computer				
Bedrijfssoftware (iConnect)				
Excel				
Word				
E-mail/agenda				
Financiële software				
Internet				
Sociale netwerken (facebook, twitter, ...)				
Zoeksystemen op het internet				

6 Stelling: "Ik beheers voldoende ICT-skills om mijn werk naar behoren uit te voeren."

- Eens
- Oneens
- Ik weet het niet

7 Ben je tevreden over de trainingen? Duid aan op een schaal van 1 tot 10.

1 = niet tevreden 10 = zeer tevreden

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8 Waren de trainingen zoals je verwacht had?

- Ja
- Nee

9 Indien nee, wat sloot niet aan met je verwachtingen?

.....  
.....

10 Vond je de website een meerwaarde?

- Ja
- Nee

11 Ga je de website ook thuis nog raadplegen?

- Ja
- Nee

12 Hoe moeilijk was de inhoud van de cursus voor jou?

- Zeer moeilijk
- Moeilijk
- Normaal
- Gemakkelijk
- Te gemakkelijk

13 Wat vond je van de totale duur van de cursus (5 sessie van 1 uur)?

- Te lang
- Lang
- Goed
- Kort
- Te kort

14 Ben je tevreden over hoe de trainingen gegeven zijn door mij? Duid aan op een schaal van 1 tot 10. 1 = niet tevreden 10 = zeer tevreden

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

15 Heb je eventuele suggesties voor in de toekomst?

.....  
.....

## Bijlage 4: Visitekaartjes website

**DIGITAL SKILLS**

MICHELLE SNEYERS

Website: [michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen](http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen)

**DIGITAL SKILLS**

MICHELLE SNEYERS

Website: [michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen](http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen)

**DIGITAL SKILLS**

MICHELLE SNEYERS

Website: [michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen](http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen)

**DIGITAL SKILLS**

MICHELLE SNEYERS

Website: [michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen](http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen)

**DIGITAL SKILLS**

MICHELLE SNEYERS

Website: [michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen](http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen)

**DIGITAL SKILLS**

MICHELLE SNEYERS

Website: [michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen](http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen)

**DIGITAL SKILLS**

MICHELLE SNEYERS

Website: [michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen](http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen)

**DIGITAL SKILLS**

MICHELLE SNEYERS

Website: [michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen](http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen)

**DIGITAL SKILLS**

MICHELLE SNEYERS

Website: [michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen](http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen)

**DIGITAL SKILLS**

MICHELLE SNEYERS

Website: [michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen](http://michellesneyers.wixsite.com/cocacolatrainingen)

## Bijlage 5: Certificaat

*Trainingen Digital Skills  
Coca-Cola*

CERTIFICAAT VAN DEELNAME

HET CERTIFICAAT WORDT TOEGEKEND AAN

*Naam*

VOOR DEELNAME AAN DE TRAININGEN OVER DIGITAL SKILLS.  
HEEFT DE VOLGENDE ONDERDELEN VOLBRACHT:

COMPUTER VS LAPTOP     INTERNET & E-MAIL  
 ICONNECT     WORD     EXCEL

---

**BEGELEIDER: MICHELLE SNEYERS**  
STUDENTE LERARENOPLEIDING PXL-EDUCATION

## Bijlage 6: Resultaten Enquête 1 - Digital skills personeelsleden Coca-Cola Hasselt

	Wat is uw leeftijd?	Wat is uw geslacht?	Wat is uw functie binnen het bedrijf?	Welk van onderstaande toestellen gebruikt u?	Waar gebruikt u deze toestellen?
1	49	Man	chauffeur	Smartphone	Thuis en op het werk
2	59	Man	chauffeur	Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
3	54	Man	afleveraar	Laptop, Smartphone	Thuis en op het werk
4	47	Man	chauffeur afleveraar	Desktop (vaste computer), Smartphone	Thuis en op het werk
5	41	Man	Full Service chauffeur	Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
6	44	Man	afleveraar full service	Smartphone	Thuis en op het werk
7	44	Man	afleveraar full service	Smartphone	Thuis en op het werk
8	60	Man	Afleveraar	Desktop (vaste computer), Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
9	39	Man	Order picker	Desktop (vaste computer), Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
10	22	Man	/	Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
11	57	Man	Full service	Desktop (vaste computer), Laptop, Smartphone	Thuis en op het werk
12	46	Man	Chauffeur afleveraar	Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
13	43	Man	Afleveraar	Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
14	26	Man	Heftruck chauffeur	Laptop	Thuis
15	40	Vrouw	DC manager	Desktop (vaste computer), Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
16	46	Man	Chauffeur	Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
17	32	Man	Heftruck chauffeur	Smartphone	Thuis en op het werk
18	59	Vrouw	financiële werknemster	Desktop (vaste computer), Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
19	27	Man	Full service coördinator	Desktop (vaste computer), Laptop, Smartphone	Thuis en op het werk
20	55	Man	Team leader	Desktop (vaste computer), Laptop	Thuis en op het werk
21	44	Man	arbeider	Desktop (vaste computer), Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis
22	50	Man	Fleet verantwoordelijk	Desktop (vaste computer), Smartphone	Thuis en op het werk
23	42	Man	Chauffeur	Desktop (vaste computer), Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
24	34	Man	Distributie coördinator	Desktop (vaste computer), Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
25	36	Man	Chauffeur	Laptop, Smartphone	Thuis en op het werk
26	24	Man	Distributie coördinator	Desktop (vaste computer), Laptop, Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk
27	33	Man	Orderpicking coördinator	Desktop (vaste computer), Smartphone	Thuis en op het werk
28	34	Man	Coördinator warehouse	Desktop (vaste computer), Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk

Heeft u thuis (draadloze) internettoegang?	Applicatie 1	Applicatie 2	Applicatie 3	Applicatie 4	Applicatie 5	Applicatie 6	Applicatie 7	Applicatie 8	Applicatie 9	Applicatie 10
Ja	Slecht	Slecht	Slecht	Slecht	Slecht	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Slecht	Voldoende
Ja	Zeer goed	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Zeer goed	Voldoende	Voldoende	Zeer goed	Voldoende	Voldoende
Ja	Voldoende	Voldoende	Slecht	Slecht	Slecht	Voldoende	Slecht	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Ja	Slecht	Voldoende	Voldoende	Zeer slecht	Zeer slecht	Voldoende	Slecht	Voldoende	Zeer slecht	Voldoende
Ja	Voldoende	Voldoende	Slecht	Slecht	Slecht	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Ja	Voldoende	Slecht	Slecht	Slecht	Voldoende	Slecht	Zeer slecht	Slecht	Slecht	Voldoende
Ja	Voldoende	Slecht	Slecht	Slecht	Voldoende	Slecht	Zeer slecht	Slecht	Slecht	Voldoende
Ja	Voldoende	Voldoende	Slecht	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Slecht	Slecht	Zeer goed	Zeer slecht	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Zeer goed	Zeer goed	Voldoende
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Zeer slecht	Zeer slecht	Voldoende	Zeer slecht	Voldoende	Slecht	Voldoende
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Ja	Slecht	Voldoende	Slecht	Slecht	Voldoende	Voldoende	Slecht	Slecht	Zeer slecht	Slecht
Ja	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Slecht	Slecht	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Slecht	Voldoende	Zeer goed	Voldoende	Zeer goed	Voldoende	Zeer goed
Ja	Voldoende	Voldoende	Zeer goed	Zeer goed	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Ja	Voldoende	Zeer goed	Voldoende	Voldoende	Zeer goed	Zeer goed	Slecht	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Slecht	Voldoende
Ja	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Slecht	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Ja	Zeer goed	Zeer goed	Voldoende	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed
Ja	Slecht	Slecht	Slecht	Zeer slecht	Slecht	Slecht	Slecht	Voldoende	Slecht	Voldoende
Ja	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Voldoende	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed
Ja	Voldoende	Zeer goed	Voldoende	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Voldoende	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed
Ja	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Slecht	Slecht	Voldoende	Slecht	Zeer goed	Voldoende	Zeer goed

Stelling: "Ik beheers voldoende ICT-skills om mijn werk naar behoren uit te voeren."	Wat zou jij nog graag leren op vlak van jou ICT-skills?	Eventuele opmerkingen of suggesties?
Ik weet het niet	meer vertrouwen winnen	
Eens	nog meer te weten dan nu	
Ik weet het niet	alles	
Eens	vlot gebruik van computer	
Eens	Beter gebruik van de pc	
Oneens	alles	
Oneens	alles	
Ik weet het niet	/	
Eens	Een beetje van alles	
Eens	/	
Eens	/	
Eens	/	
Ik weet het niet	/	
Ik weet het niet	Meer over de software die op het werk gebruikt wordt	
Eens	/	
Eens	/	
Eens	codes schrijven, programmeren, macro's	
Eens	/	
Eens	Verdere kennis Excel, Access	
Eens	Extra opleiding Excel voor gevorderden	
Eens	/	
Eens	Had graag iets meer over Excel geweten	
Eens	/	
Eens	/	
Eens	Excel, e-mail, agenda en Word.	
Eens	/	
Eens	/	
Eens	Excel	

### Bijlage 7: Resultaten Enquête 2 - Evaluatie Digital skills Coca-Cola

	Wat is uw leeftijd?	Welk van onderstaande toestellen gebruikt u?	Waar gebruikt u deze toestellen?	Heeft u thuis (draadloze) internettoegang?	Applicatie 1	Applicatie 2
1	42	Desktop (vaste computer), Smartphone	Thuis en op het werk	Ja	Voldoende	Voldoende
2	59	Laptop	Thuis	Nee	Voldoende	Voldoende
3	50	Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk	Ja	Voldoende	Voldoende
4	55	Laptop, Smartphone	Thuis en op het werk	Ja	Voldoende	Voldoende
5	37	Laptop, Smartphone	Thuis en op het werk	Ja	Voldoende	Voldoende
6	45	Desktop (vaste computer), Smartphone	Thuis en op het werk	Ja	Voldoende	Voldoende
7	48	Desktop (vaste computer), Smartphone	Thuis en op het werk	Ja	Voldoende	Voldoende
8	42	Smartphone, Tablet	Thuis en op het werk	Ja	Voldoende	Voldoende
9	58	Laptop, Smartphone	Thuis en op het werk	Ja	Voldoende	Voldoende

Applicatie 3	Applicatie 4	Applicatie 5	Applicatie 6	Applicatie 7	Applicatie 8	Applicatie 9	Applicatie 10
Voldoende	Voldoende	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed
Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Voldoende	Slecht	Slecht	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Zeer slecht	Voldoende
Voldoende	Slecht	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Voldoende	Slecht	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Zeer goed	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Zeer goed	Slecht	Zeer goed
Voldoende	Voldoende	Voldoende	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed	Zeer goed
Voldoende	Zeer slecht	Zeer slecht	Voldoende	Zeer slecht	Voldoende	Voldoende	Voldoende



Stelling: "Ik beheers voldoende ICT-skills om mijn werk naar behoren uit te voeren."	Ben je tevreden over de trainingen?	Waren de trainingen zoals je verwacht had?
Eens		9 Ja
Eens		10 Ja
Eens		7 Ja
Eens		9 Ja
Eens		8 Ja
Eens		9 Ja
Eens		9 Ja
Eens		10 Ja
Eens		10 Ja

Indien nee, wat sloot niet aan	Vond je de website een meerwaarde?	Ga je de website ook thuis nog raadplegen?	Hoe moeilijk was de inhoud van de cursus voor jou?
	Ja	Ja	Normaal
	Ja	Nee	Normaal
	Ja	Nee	Normaal
	Ja	Ja	Moeilijk
	Ja	Ja	Normaal
	Ja	Ja	Normaal
	Ja	Ja	Normaal
	Ja	Ja	Normaal
	Nee	Nee	Moeilijk

---

Wat vond je van de totale duur van de cursus	Ben je tevreden over hoe de trainingen gegeven zijn door mij?	Heb je eventuele suggesties voor in de toekomst?
Goed		9
Goed		10
Goed		9
Goed		9
Kort		9
Kort		10
Goed		9
Goed		10
Goed		10

