

# Serving the Mobile Learner in the Transport Sector



Pieter de Vries

# Family owned business

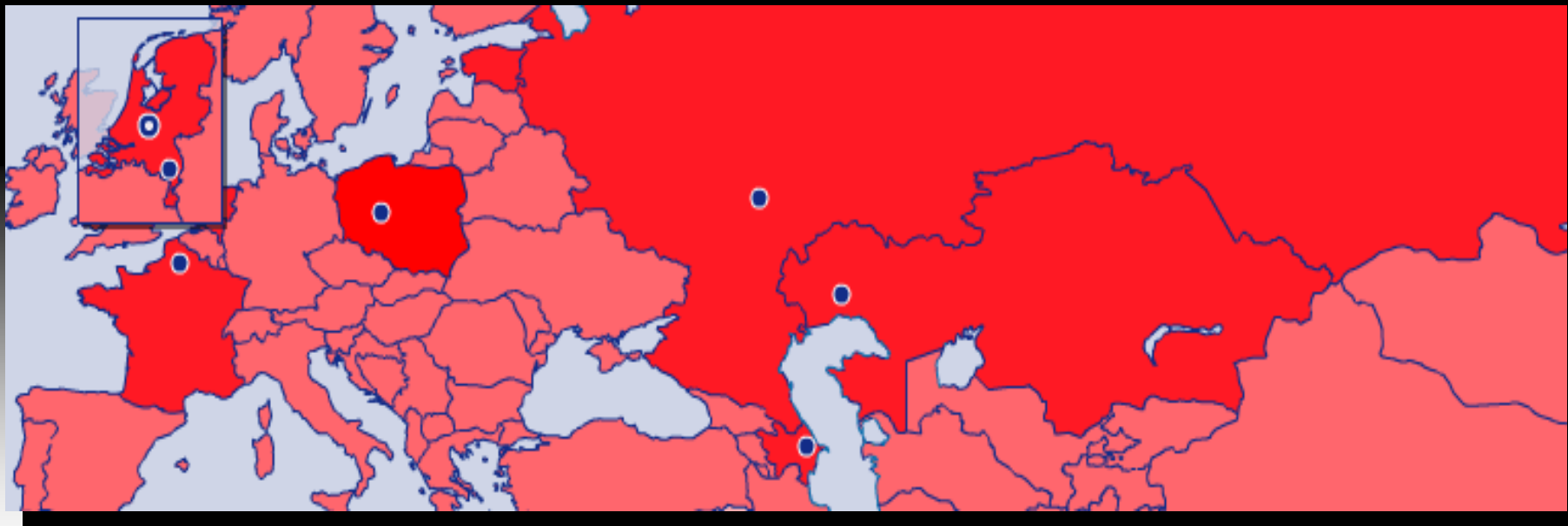


**SmartWay**  
Freight  **change**

SmartWay   
 **Logistics**  
Sustainable transport solutions

# Company information

Revenue €40 million  
450+ employees  
4 transport specialities  
6 international offices





1924

# Mission statement & values

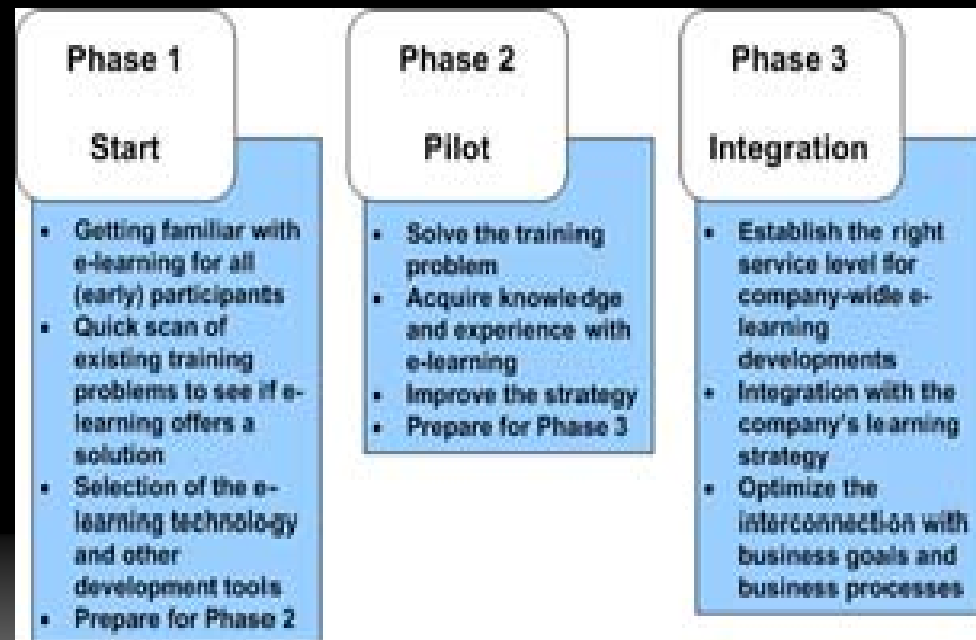
- Providing the best possible solution
- Operate on the basis of fairness and respect for people and the world we live in
- Honesty and integrity
- Respect, creativity and passion
- Quality and professionalism
- Entrepreneurship and drive

- Swift changes in regulations and organization makes innovation an absolute necessity
- Capability for change depends on information management and learning capacity
- Need for a sustainable, innovative information and learning strategy for the mobile workforce

- Develop a Learning Strategy as an integrated part of the Company's Business Strategy
- Integrated solution using an online Business (News) Portal (WSN) as the main communication vehicle
- Train Managers in using microtraining to support the informal learning practices

## Holistic approach

- Organization
- Process
- Content
- Infrastructures
- Impact assessment



Bedrijfsjaarplan

Opleidingbeleidsplan

Informeren: waaronder  
nieuws brieven

Leren: zoals cursussen en  
en gebruik  
Microtraining

Prestatieonder-  
steuning: zoals  
spelregel voor  
begeleiding door een  
ervaren collega

# Overview of Instruments

- Integrated Strategic Business Policy
- Job descriptions (basic + annual)
- Performance assessment
- Workplace learning (micro training)
- Business portal (open source) with
  - News
  - 2- way communication & Interaction
  - Job instructions (o.a. Drivers Handbook)
  - Courses (digital tachograph)
  - Connection with Compliance management
- Coaches

# The road to Aktau – Kazakhstan



Represents the interest of the drivers in the operation

Their tasks:

- Detect 'good and misbehaviour'
- Feedback
- 'Disciplinary actions'
- Report to management

# Theoretical Concepts and Models

## Social Constructivism

Each person is unique, learning happens 24/7 everywhere, motivation is the driver, learning is (inter-)action and context related

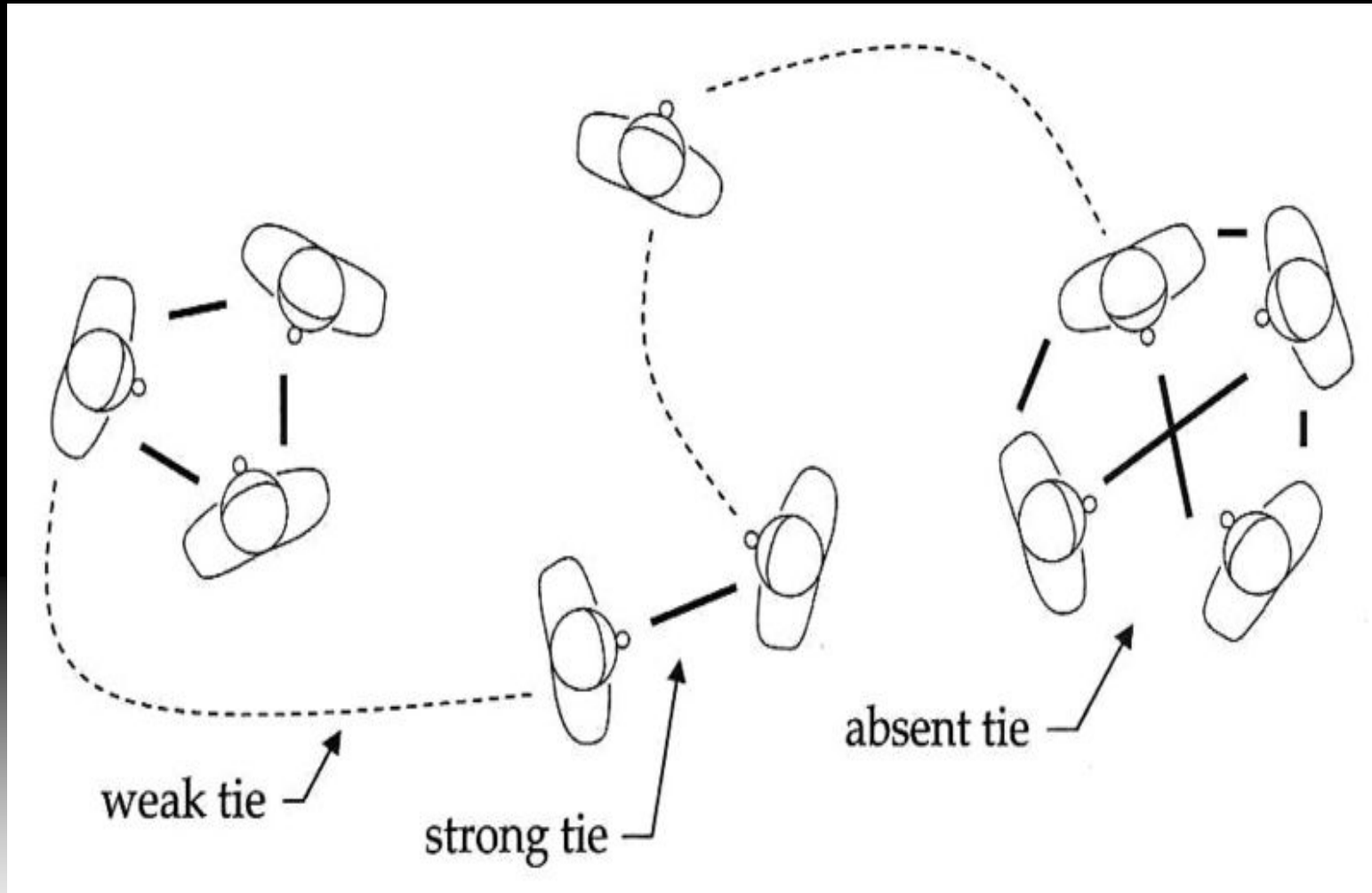
## Connectivism

Information exchange is a social process, new information media, the changing knowledge landscape, nodes of knowledge are co-created and networked

## Level of Experience

It is about information, communication, learning and performance improvement. Experience does matter.

# A Social Network of strong and weak Ties



# TU Delft 'Learning' situation of truck drivers

15 minutes per week

- Information exchange
- Correction
- Motivation

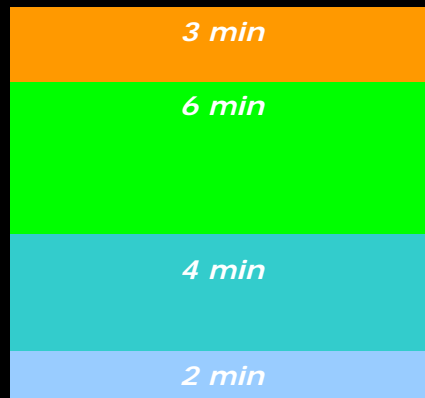


## Information and Learning Solution

- A sustainable 24/7 learning strategy
- that fits the mobile trucker
- connected to performance improvement

# Microtraining as a mechanism to support informal learning

Always organized in the same way:



1. Active start
2. Exercise / Demonstration
3. Feedback/ Discussion
4. Conclusion: What's next? How do we learn more?

**Introduction**

Sessions on sub-issues

**Conclusion**



Voeg WSN bericht toe

### Extra editie WSN Brandstofverbruik



•Speciale issues

#### Trefwoorden

activiteiten arbeidsstijd  
bakken bedrijfskleding  
beleid bereikbaarheid BHV  
boordcomputer buiten  
de baan chauffeursoverleden de

•Tags

doenters eastern europe  
exceptioneel transport  
feest fotos garage  
grieprik klanten leren  
LZV meldpunt boetes  
onderweg onderzoek  
organisatie  
personeels  
berichten

## De eerste sneeuw

wo, 16/12/2009 - 13:47 — i.smits

Ingezonden door Arie de Bruin.

De eerste sneeuw van 2008! De avond ervoor was alles nog groen en 's ochtends bij het ontwaken (op 30 oktober) ziet de wereld er ineens heel anders uit. Het filmpje is gemaakt in Zwitserland op de weg terug naar Nederland, net voorbij de gotthardtunnel.



•Blogs

Plaats een reactie 4 keer gelezen

prikbord

### Wat vinden wij?

Ik ben heer en meester in het

•Triggers

alle denkbare situaties:

- Ja zeker, ik beheers dit!
- Nee, er zijn enkele manoeuvres voor verbetering vatbaar

Stem

### Laatste reacties

◦ Bedankt voor deze reactie  
J.Morgenstern  
01/12/2008 - 10:53

•Interactie

28/11/2008 - 20:32

◦ Da's mooi. Er ligt wel een  
h.haan  
27/11/2008 - 18:23

more

### Archief

◦ Juli 2010 (2)

◦ Juli 2010 (16)

 Voeg WSN bericht toe

Mis het niet  
Klik hier voor

**BELANGRIJK  
NIEUWS**

## Top 11 Tankstations

Van goedkoop naar duur:

1	Capellen - BP	0,0
2	Capellen - AS24	0,0
3	Meer - AS24	+ 3,4
4	Kruishouten - AS24	+ 3,4
5	Lokeren - AS24	+ 3,5
6	Houdeng - AS24	+ 3,6
7	Houthalen - AS24	+ 3,6
8	Tournai - AS24	+ 3,7
9	Utrecht Homebase	+ 7,7
10	Roermond - BP	+ 10,1
11	Moerdijk - BP	+ 10,1

## ladingzekering

### Afbinden van lading, dichtmaken trailers en bakken.

di, 27/07/2010 - 13:30 — i.smits

Aan: de chauffeurs van Van der Wal Utrecht, 22 juli 2010

**Betreft: Afbinden van lading, dichtmaken trailers en bakken.**

Als chauffeur zijn jullie verantwoordelijk v

Dat betekent dat je te allen tijde verplicht

- a) lading goed vast te zetten dan wel te c
- b) trailers en bakken op de juiste wijze di

De afgelopen weken zijn er diverse incide  
deze verantwoordelijkheid niet op de juist  
voorbeelden:



1. News
2. Special issues
3. Drivers handbook
4. Learning
5. Experts



•Tags

in der Wal Transport kan zich dergelijke onachtzaamheden totaal niet  
mitterren!

dit leidt tot enorme reputatieschade bij de klant en in bepaalde gevallen zelfs  
tot gevaarlijke situaties op de weg

Zoek door deze site:


reacties

rg

hebt is het

27/09/2010 - 20:37

- o [p.dekoning](#)  
Hoi Remco & Malou &  
22/09/2010 - 09:57
- o [R.Anschutz](#)  
He Remco, Van Harte  
16/09/2010 - 13:30
- o [C.vanDommelen](#)  
Christiaan Hammes heeft  
15/09/2010 - 17:04
- o [C.vanDommelen](#)

Home &gt; Handboek chauffeurs



## Rapportages

- Gelezen & begrepen
- Berichten
- Bezoekers
- Grafieken
- Statistieken

## Reports

## Wie is er online?

- g.pijper
- b.polhuis

RSS



## Wettelijke bepalingen

### Explanation



ma, 09/02/2009 - 10:30 — admin

De basisregel in het bedrijf is: we houden ons aan de wet.  
Om er samen op toe te zien dat we deze afspraak waar maken, is er de informatieplicht, zijn er procedures, controlepunten en spelregels.

In dit hoofdstuk lees je over ieders verantwoordelijkheid voor het naleven van de wetten.

- [Verantwoordelijkheden](#)
- [Rij- en rusttijden](#)
- [Uitleg bij rijtijdenwet](#)
- [Arbeidstijd](#)
- [Beladen en as-last](#)
- [Gevaarlijke stoffen](#)
- [Controle op naleving](#)
- [Naleving vervolg](#)

### Read and understood



 Reactie toevoegen

### Interaction

Zoek door deze site:

Zoeken

## Handboek chauffeurs

- [Missie, visie en waarden](#)
- [Geschiedenis](#)
- [Transport specialisme](#)
- [Wagenpark](#)
- ▷ [Gedragcodes](#)
- ▷ [Kantoor/Service centrum/buitenterrein](#)
- ▽ [Wettelijke bepalingen](#)
  - [Verantwoordelijkheden](#)
  - [Rij- en rusttijden](#)
  - [Uitleg bij rijtijdenwet](#)
  - [Arbeidstijd](#)
  - [Beladen en as-last](#)
  - [Gevaarlijke stoffen](#)
  - [Controle op naleving](#)
  - [Naleving vervolg](#)
- ▷ [Onderweg](#)
- ▷ [Algemene zaken](#)
- ▷ [Bijlagen](#)

**Process**

- [Managing orders](#)

**Task**

- [Order entry](#)

**Department**

- [Transport](#)
- [Expedition](#)
- [Exceptional](#)

**Function**

- [Account manager](#)
- [Administrator](#)

Where does it fit  
in the work  
proces?

## Add a new order (basics)

### Key data

**Topic:** The main fields and buttons

**Goal:** Knowing where and how data to be recorded

Administrator: [g.pijper](#)

Expiration date: 10-11-2010

- [Step 1 Notice the unique order number](#)
- [Step 2 Enter addresses in different areas](#)
- [Step 3 Enter dates and times](#)
- [Step 4 Enter the bill to references](#)
- [Step 5 Enter the internal department details](#)
- [Step 6 Notate the specifications of the load](#)
- [Step 7 Notate the charges of this order](#)
- [Step 8 Notice the status of the order](#)
- [Step 9 Enter the details of the stops](#)
- [Step 10 Save the order & Save the fax in the digital archive](#)

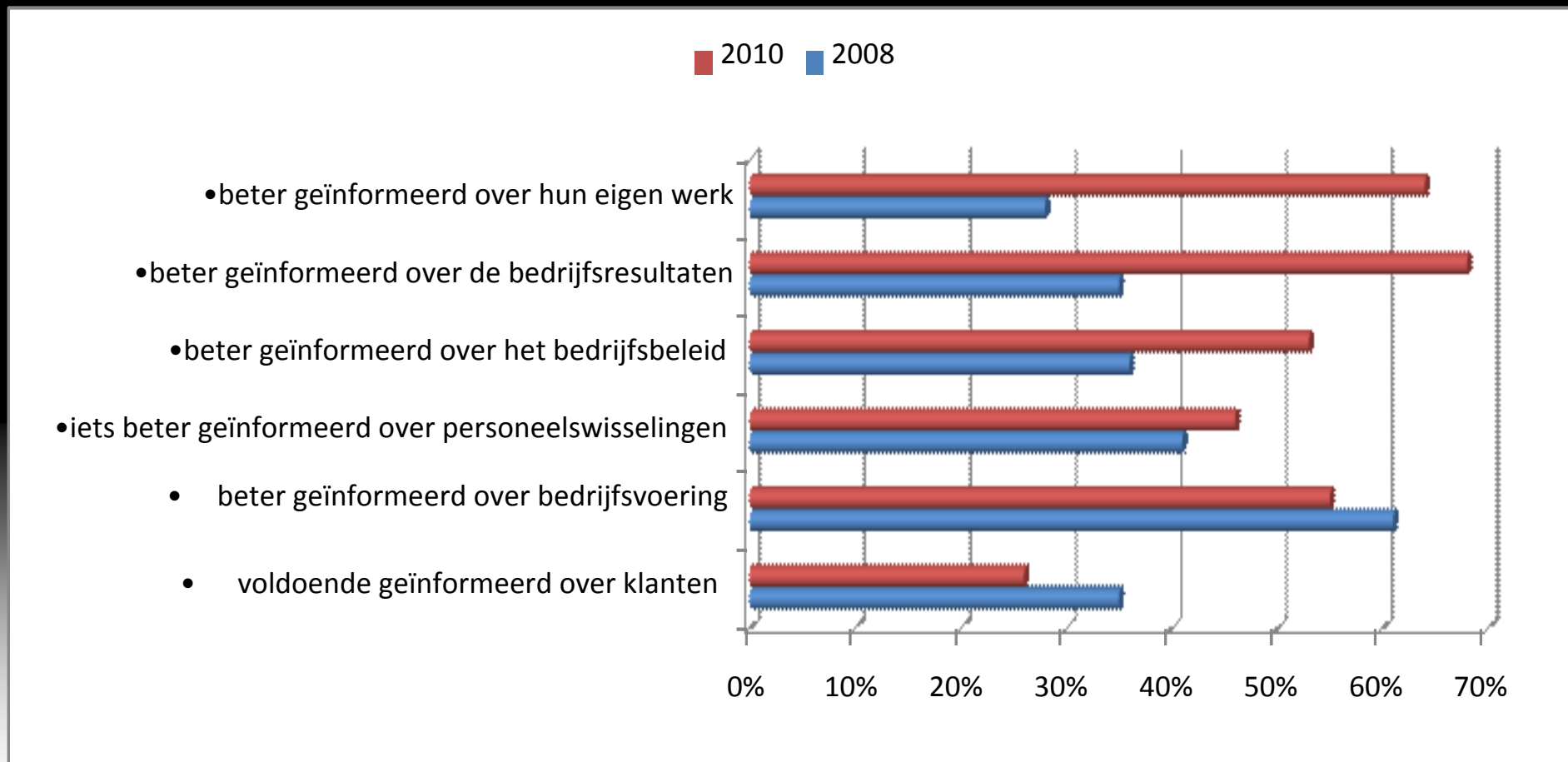
### Standardized workflow

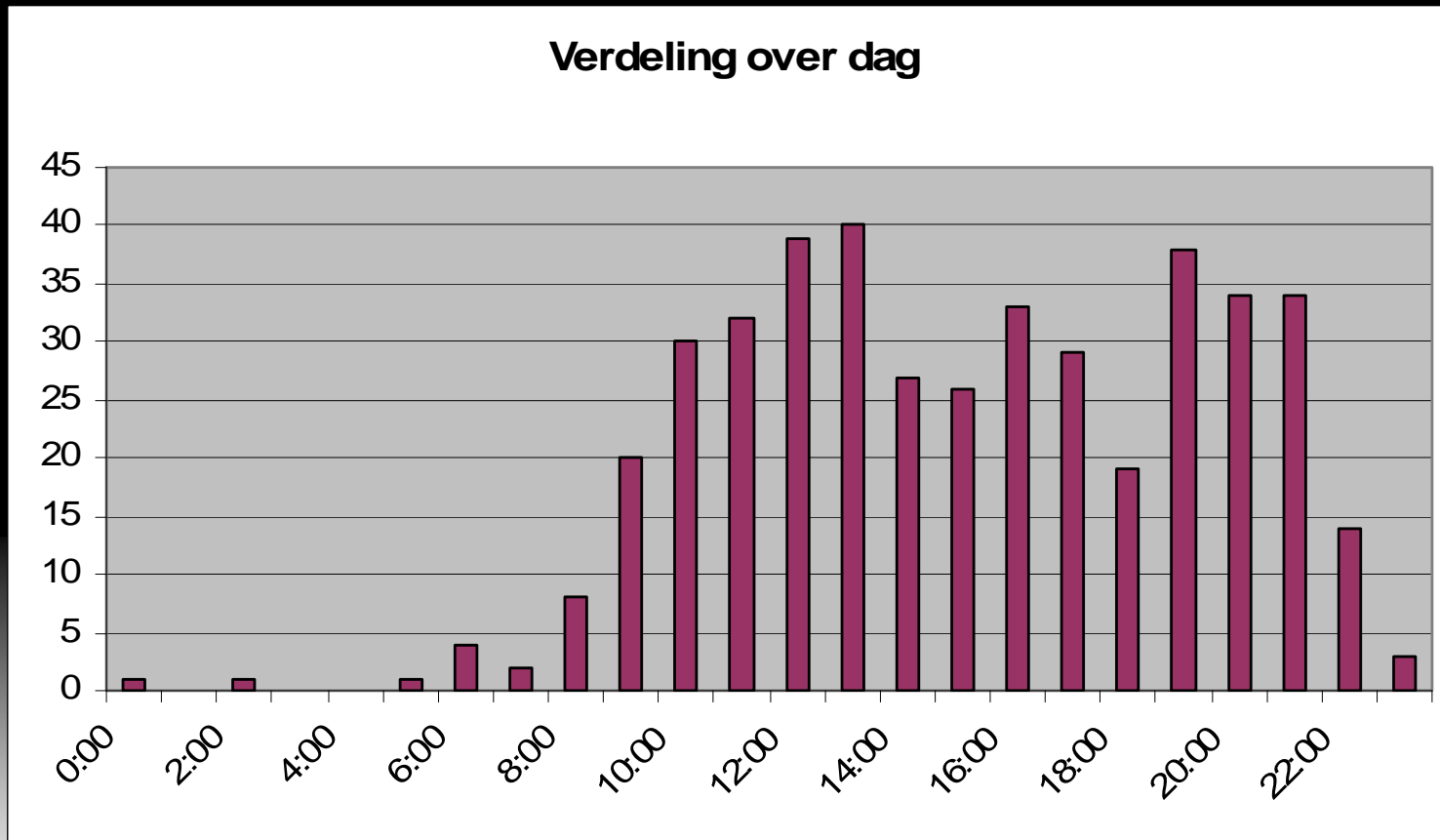


[Reactie toevoegen](#) 23 keer gelezen

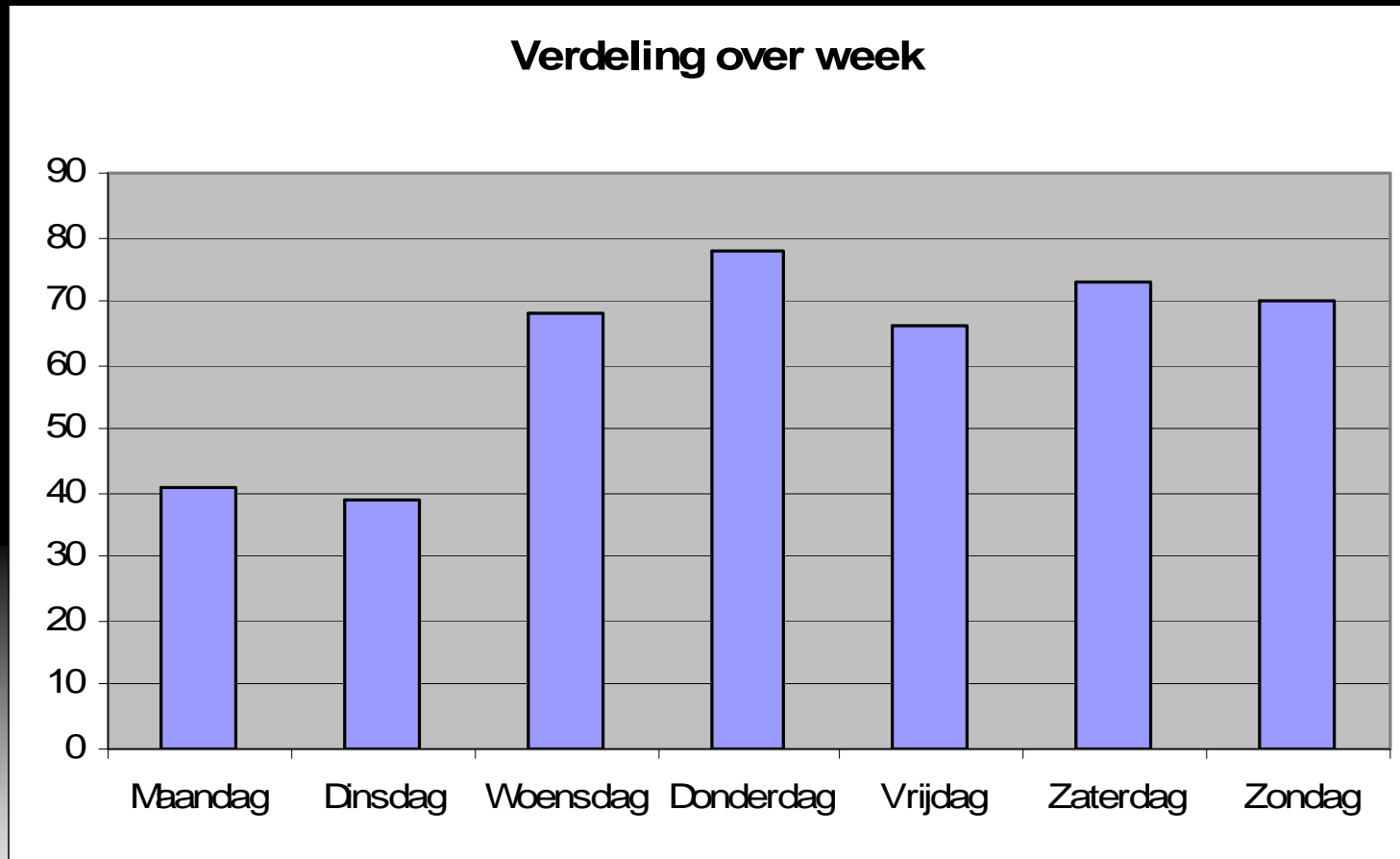
[Pagina toevoegen](#) ▼

## Employees are .....





# Pattern of weekly use



- Perception of the employees is: better informed and better involvement
- The improvement is a succes of the portal in combination with all the other activities.
- Need for improvement on the professional level (business results and customers)
- The succes of 'Business portal 2' depends on the integration with the primary processes.

Key words related to  
'real innovation'

- Participation
- Autonomy
- Patterns of behavioral change
- Motivation → habit





## **Dr. Pieter de Vries**

Learning Organizations and Technology

Faculty of Technology, Policy and Management

Systems Engineering Department

Delft University of Technology

[pieter.devries@tudelft.nl](mailto:pieter.devries@tudelft.nl)