

Gamification

Spel

De *homo ludens* bestaat en werkt in de Wuppermann staalfabriek te Moerdijk. De Volkskrant verhaalt hoe, onder de bezielende leiding van een directeur die is gegrepen door *gamification*, het productieproces stap voor stap wordt omgevormd tot “...een soort computerspel dat wordt gespeeld door de fabrieksmedewerkers”. De gedachte is dat spelletjes leuk en verslavend zijn, dus als werk op een spel lijkt, wordt er “...vanzelf harder en met meer plezier gewerkt.” Daarom worden teams vergeleken op bedrijfsongevallen en stilstand van de productie, want “cijfers zijn de basis ingrediënten van een spel”. Misschien komt er nog een beloningssysteem, zegt de directeur. “Geen idee of dat wel werkt. We zijn hier aan het pionieren.”

Pionieren

Maar onduidelijk blijft in het artikel, waar dat pionieren nou precies uit bestaat. Bedrijfsongevallen bijhouden is niets bijzonders (“Deze bouwplaats / productiehal / werkplaats is al zoveel dagen ongevallenvrij”) en stilstand registreren is het negatief tegenovergestelde van de productie meten. Medewerkers individueel of in teamverband extra belonen als ze bepaalde targets hebben gehaald, is ook niet pas gisteren bedacht.

Eerlijk is eerlijk: Wuppermann is nog lang niet klaar. Het hele productieproces gaat voorzien worden van spelelementen en wie weet

doet dat een interessant concept als *gamification* – “the application of game-mechanics to non-game environments” – meer recht dan de resultaten tot nu toe, die nogal neo-Tayloriaans overkomen.

Level

Want het “leuke” en “verslavende” van spelletjes zit niet alleen in de uitkomst, maar vooral ook in de uitdagingen waarvoor de speler wordt gesteld: de moeilijkheden die je moet oplossen, de strategieën die je moet bedenken en tactieken die je kunt inzetten – bijvoorbeeld door samen te werken met andere spelers. En als je dat goed hebt gedaan volgt de beloning doordat je naar het volgende level mag, dat nieuwe combinaties van vaardigheden vraagt.

In die zin lijkt de vormgeving van een proces ook wel wat op een spel – met spelers op een speelveld en met spelregels om de interactie en de samenwerking te optimaliseren, zodat de uitkomsten op draagvlak en draagkracht kunnen rekenen.

Procescontext

In een procescontext hebben we veelal te maken met een weerbarstig vraagstuk in een onzekere en onoverzichtelijke omgeving. Het vinden van een uitkomst is een samenwerkingsproduct van vele partners, die elk afzonderlijk het vraagstuk niet kunnen oplossen. In een of meer rondes bedenken zij met elkaar criteria waar oplossingen aan moeten voldoen. Ze produceren oplossingsrichtingen en verkennen die op hun merites. Daarna strepen ze die oplossingsmogelijkheden weg, die niet aan de criteria

voldoen en die geen optimale mix van belangen van deelnemers bieden. Wat overblijft, kan worden gerealiseerd of is zonnodig input voor een volgende ronde van divergeren, exploreren en convergeren.

Benutten

Om een proces tot een goed einde te brengen, hebben deelnemers inzicht en doorzicht nodig, initiatief, doorzettingsvermogen, een grote frustratietolerantie, alsmede de bereidheid om buiten de lijntjes te kleuren en de spelregels productief op te rekken. Dat zijn zo'n beetje de eigenschappen en vaardigheden die je ook moet bezitten om een willekeurige (computer)game tot een goed einde te brengen.

Nog veel meer dan nu gebruikelijk zouden we daarom in procesonderdelen *game-mechanics* kunnen benutten – bijvoorbeeld oplossingsmogelijkheden in spelvorm bedenken en uittesten, een conceptbesluit uitspelen en zo de gevolgen op het spoor komen, het risicobewustzijn van deelnemers door middel van een spel vergroten...

(271014)