

## **JUGAR, APRENDRE, CRÉIXER: INCLOENT LA GAMIFICACIÓ EN L'EXPERIÈNCIA DE LES PERSONES TREBALLADORES**

**Alicia Pomares**, sòcia directora de Humannova & Cloudtalent | Autora de "Conectar talento, proyectar eficacia"

La vida és joc i el joc crea emocions, emocions que ens ajuden a créixer, aprendre, desenvolupar-nos, motivar-nos, implicar-nos, i aquest va ser el fil conductor del nostre taller, liderat per Alicia Pomares de la consultoria Humannova.

Totes aquestes raons fan que la ludificació – millor que gamificació segons Fundeu – entri amb força en les empreses, entesa com “l'aplicació de dinàmiques de joc en un entorn seriós” com l'empresa, “per aconseguir els seus objectius a través de la participació activa dels seus empleats”, aconseguim emocions que provoquen participació, compromís, col·laboració entre departaments, desenvolupament d'habilitats... la ludificació és capaç de canviar comportaments de forma sostenible.

Fa temps que el joc està introduït en l'empresa d'una o una altra forma, des de la formació a través de l'*outdoor training*, els *teambuilding*, els incentius per al millor venedor de l'any amb forma de creuer pel Carib, els *Business Game* o el concurs de l'empleat del mes. A poc a poc també comença a ser normal en moltes empreses disposar d'un espai on jugar al futbolí de forma distesa mentre xerres amb els col·legues, sales plenes de cistelles de bàsquet, i sofàs amb grans televisors per jugar amb alguna consola. I, gràcies a la tecnologia, els videojocs i les xarxes socials, el joc entra en format digital.

Ara ja estem en un moment en el qual el joc s'ha acceptat i disposem de gran quantitat d'eines per potenciar-ho de forma estratègica. En aquest sentit la ludificació es posiciona com una nova disciplina que integra el disseny d'elements lúdics, amb experiències d'usuari, anàlisi de comportament/competències, amb motivació amb l'objectiu de millorar els resultats empresarials en els diferents àmbits de l'organització.

Segons la consultora Gartner les àrees en les quals la ludificació pot obtenir millors resultats són:

- ✓ Aprenentatge i desenvolupament personal
- ✓ Acompliment i compromís
- ✓ Processos d'innovació

Podem utilitzar des d'una ludificació senzilla i bàsica com poden ser els incentius en forma de punts i insígnies que després es canvien per premis, fins a jocs de gran sofisticació. Guanyar punts que puc acumular i canviar per un premi funciona tant en el departament comercial per incrementar vendes com en l'acompliment del meu treball si estic a l'àrea de compres, com a motivació per generar idees innovadores.

La ludificació també té un paper important com potenciadora de participació en les comunitats internes (RSC) – incrementa fins a un 50% la participació en alguns casos-. Jugant amb el nostre ego, moltes Xarxes Socials Corporatives tenen sistemes de reconeixement que et posicionen com *influencer* en la teva comunitat provocant una participació més intensa. Hi ha un altre tipus d'incentius com arribar a incentivar en metàl·lic les aportacions de valor i el temps dedicat a aportar coneixement.

Aquest ha sigut el context en el que s'ha desenvolupat el taller **Jugar, aprendre, créixer: incloent la gamificació en l'experiència de l'empleat** on hem treballat alguns aspectes de la gamificació aplicada als diferents processos de l'*Employee Journey*:

- ✓ Atracció de talent i *Employer Branding*
- ✓ Plans d'acollida
- ✓ Acompliment
- ✓ Compensació i beneficis
- ✓ Clima laboral
- ✓ Aprenentatge i desenvolupament
- ✓ Innovació

Hem vist exemples d'algunes eines i jocs de gamificació per selecció de personal, processos d'acollida, formació de lideratge i hem treballat de forma pràctica un cas de desenvolupament professional i innovació. I per una altra banda, hem pogut entrar a una demostració d'una eina de reconeixement i *feedback* – Feedbalia - molt interessant pels nous sistemes d'acompliment gamificats. (veure enllaços al final del text)

I per descomptat, un dels aspectes més interessants d'aquests tallers es el compartir experiències. Els assistents han compartit exemples de les diferents organitzacions i hem arribat a les següents conclusions:

- La gamificació l'hem feta servir sempre però ara tenim eines noves i tecnologia que ens facilita el treball i potencien el joc.
- Els elements de gamificació son ajudes per la gestió del talent però no substitueixen el reconeixement i altres elements motivacionals.
- La gamificació és una moda que moltes vegades es fa servir més per potenciar una imatge moderna de la companyia i *employer branding*, que com a eina útil i pràctica, Per exemple en els casos de selecció de personal a través de videojocs, no son tant efectius com altres eines més tradicionals o les entrevistes, però potencien la imatge de l'empleador.
- S'han compartit experiències de les organitzacions assistents en projectes de gamificació de l' Acollida, Selecció de personal i Formació.
- Exercici de gamificació de desenvolupament i innovació.
- S'han fet quatre grups per treballar un cas real de desenvolupament d'un grup d'Alts Potencials d'una companyia hotelera a través d'eines de gamificació i eines digitals. Els grups han dissenyat un programa d'innovació.

- Hem treballat amb una eina digital de reconeixement, *feedback* immediat i 360º: Feedbalia, on hem pogut avaluar i assignar puntuacions als altres grups des d'uns usuaris ficticis per entendre el funcionament de la gamificació en gestió de l'acompliment.
- Hem experimentat amb un dispositiu de clima laboral "Happy or not happy", una mena de termòmetre de la felicitat, i hem conclòs que està bé com a element per copsar tendències però sense donar-li una gran fiabilitat

No deixem de jugar, amb el joc podem dissenyar emocions col·lectives que impliquin passió, il·lusió, confiança, generositat, altruisme, compassió... i que ajudin a transformar la nostra organització i millorar resultats. Al final, jugar ens sortirà rendible.

Eines, exemples i plataformes de gamificació:

<https://www.game-learn.com/game-based-learning-formacion-corporativa/serious-game-procesos-onboarding/>

[https://www.youtube.com/watch?v=0mGyQ\\_drDHU](https://www.youtube.com/watch?v=0mGyQ_drDHU)

<https://feedbalia.com/>

<https://www.game-learn.com/game-based-learning-formacion-corporativa/serious-game-de-liderazgo-y-gestion-de-equipos/>

<https://www.bbva.com/es/bbva-da-empleados-control-formacion-sistema-basado-tokens/>

<https://knackapp.com/predictive-talent-streaming/>

<https://www.bunchball.com/>

<https://www.gigya.com/platform/features/>

