



Gamification:

Unterweisungsinhalte spielerisch vermitteln

Die Motivation und Beteiligung von Mitarbeitern ist für Unternehmen ein wesentlicher Erfolgsfaktor im Bereich Wissens- und Innovationsmanagement. In unserem kostenfreien Whitepaper erfahren Sie alles über die verschiedenen Spielmechanismen, die sich im Arbeitsalltag einsetzen lassen, insbesondere bei der Durchführung von elektronischen Unterweisungen.

Was Sie erwartet:

- Gamification: Definition und Hintergründe
- Erfolgsfaktor Mitarbeitermotivation
- spieltypische Mechanismen im Unternehmenskontext
- Handlungsempfehlungen für Unterweisungen

Gamification: Definition und Hintergründe

Gamification, also die „Spielifizierung“, ist zu einem Schlagwort im Bereich Wissens- und Innovationsmanagement in Unternehmen geworden. Dahinter verbirgt sich der Gedanke, spieltypische Mechanismen im Arbeitsalltag einzusetzen und dadurch die Motivation und Beteiligung der Mitarbeiter zu erhöhen. Gamification lässt sich zunächst definieren als

die Verwendung von spieltypischen Elementen in nicht-spieltypischen Umgebungen, mit dem Ziel, das Verhalten von Menschen zu beeinflussen.

Der Mechanismus dahinter ist denkbar einfach: Menschen wollen sich in Spielen, Wettkämpfen oder Wettbewerben mit anderen messen. Das Engagement und die Partizipation der Spieler sind außerordentlich hoch, die Teilnahme ist in der Regel freiwillig.

Dabei geht es weniger um monetäre Anreize, sondern vielmehr um die Positionierung und Bestätigung der eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen. Bei klassischen Spielumgebungen, wie z. B. Brett-, Sport oder Computerspielen, lässt sich das besonders gut beobachten.

Die ersten konzeptionellen Arbeiten zu Gamification gehen auf die 80er Jahre zurück. Ziel war es damals, „enjoyable interfaces“ zu entwerfen, also unterhaltsame und Spaß bringende Bedienoberflächen auf Computern. Die Forschung ging davon aus, dass durch die Verspieltheit von Arbeitsaufgaben auch die Motivation der Nutzer steigen würde. Leitfragen für die Gestaltung waren u. a.:

- Spricht die Oberfläche die Fantasie des Nutzers an?
- Wird mit Metaphern gearbeitet, die der Nutzer versteht?
- Erhält der Nutzer ausreichend Rückmeldung für seinen Arbeitsfortschritt?

Auch im Alltag sind diese Eigenschaften wiederzufinden. Auf E-Commerce-Plattformen helfen beispielsweise Kundenrezensionen und Bewertungssysteme dabei, die Produktqualität besser zu bestimmen.

Die Rezensionen an sich können ebenfalls als mehr oder weniger hilfreich eingestuft werden. Das motiviert die Rezensenten, möglichst informative Beiträge zu verfassen.

Ein weiteres Beispiel für Gamification im Alltag sind sogenannte „Quantified-Self“-Applikationen auf mobilen Endgeräten. Hier geht es um die Messbarkeit der eigenen Tätigkeiten und Aktionen, z. B. Schrittzähler und Kalorienmesser.

Durch das Aufzeichnen, Analysieren und Auswerten persönlicher (Alltags-)Daten sollen die eigenen Leistungen fortlaufend optimiert werden. Die Nutzer stehen im ständigen Wettbewerb mit sich selbst.

Auch Online-Business-Netzwerke machen sich die spielerischen Elemente zunutze. Das Abbilden von Netzwerkstatistiken oder persönliche Profilansichten sind Indikatoren der eigenen (Online-)Sichtbarkeit, was hilfreich bei dem Ausbau der beruflichen Kontakte ist.

Gamification-Konzepte lassen sich auf das Produktmanagement eines Unternehmens übertragen. Ziel ist es, Aufmerksamkeit zu erregen sowie den Nutzen des Produktes darzustellen und zu kommunizieren. Die spielerischen Elemente sollen potentielle Interessenten motivieren, sich intensiv mit dem Produkt auseinanderzusetzen. So wird eine langfristige Kundenbindung geschaffen.

Auch für den Arbeitsschutz ergeben sich zahlreiche Vorteile. Laut §12 des Arbeitsschutzgesetzes (ArbSchG) haben Arbeitgeber ihre Beschäftigten über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit während ihrer Arbeitszeit ausreichend und angemessen zu unterweisen.

Das Vermitteln von Arbeitsschutzthemen wird aufgrund deren Vielzahl und Komplexität oftmals als mühsam empfunden. Ein entscheidender Erfolgsfaktor für den erfolgreichen Arbeits- und Gesundheitsschutz in Unternehmen ist die Mitarbeitermotivation bzw. die Bereitschaft, den Themen aufmerksam zu folgen sowie den Anweisungen Folge zu leisten.

Gamification-Konzepte können helfen, die Unterweisungen und Schulungen unterhaltsamer und vor allem verständlicher zu gestalten.



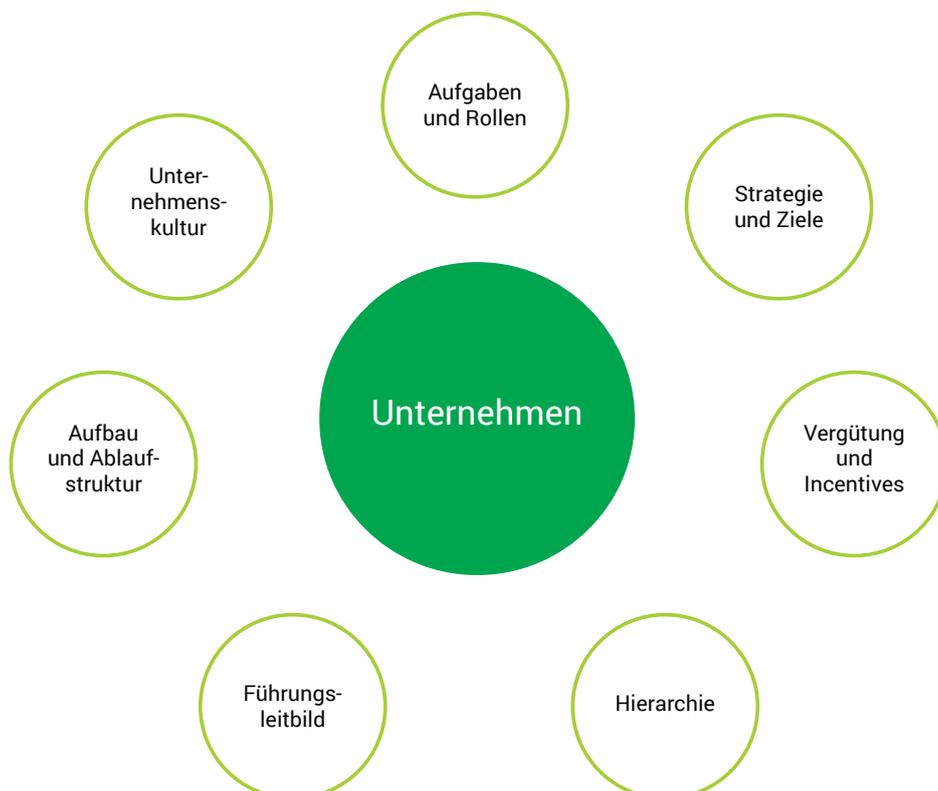
Erfolgsfaktor Mitarbeitermotivation

Mitarbeitermotivation ist eines der am meist diskutierten Konzepte der Arbeitswissenschaften bzw. Arbeitspsychologie, weswegen es auch zahlreiche Modelle und Theorien zur Thematik gibt. Motivation kann definiert werden als

die Bereitschaft, eine Handlung auszuführen oder diese unter Handlungsalternativen auszuwählen. Je motivierter eine Person ist, umso höher ist ihre Bereitschaft, sich intensiv und langhaltend mit einer Sache zu beschäftigen.

In Unternehmen müssen für die Mitarbeitermotivation verschiedene Wirkungszusammenhänge berücksichtigt werden.

Neben menschlichen Grundmotivationen, z. B. Sicherheitsbedürfnisse oder Beziehungspflege, gibt es zahlreiche Faktoren, welche das Wohlbefinden von Führungskräften und Mitarbeitern entscheidend beeinflussen können. Diese sollten bei jeglichen Motivationanalysen zumindest oberflächlich berücksichtigt werden:



Eine Jobstudie der ManpowerGroup (2016) zeigt, dass zwei Drittel der Arbeitnehmer ihre Tätigkeit als wichtigen Bestandteil ihres Lebens begreifen. Daher hat die positive Gestaltung des Arbeitsalltages einen wichtigen Einfluss auf die Arbeitsmoral und die entsprechenden Leistungen.

Es zeigt sich, dass vordergründig zwischenmenschliche Aspekte förderlich für die Motivation am Arbeitsplatz sind.

Es sind aber oftmals auch die kleinen Dinge, welche das Wohlbefinden entscheidend mitbestimmen. Was bedeutet das für den Einsatz von Gamification-Konzepten?

Zunächst ist festzuhalten, dass spielerische Elemente einen positiven Effekt auf die Mitarbeitermotivation haben können.

Allerdings müssen dafür attraktive Arbeitsbedingungen vorherrschen, bspw. flexible Arbeitszeiten, faire Entlohnung und ansprechende Arbeitsplatzgestaltung. Sind diese gegeben, können Gamification-Konzepte effektiv greifen.

Auch hier sollten jedoch wesentliche Grundprinzipien beachtet werden:

1. Im Unternehmen sind die Ressourcen begrenzt. Dementsprechend sollten auch die eingesetzten Spielmechanismen effektiv und effizient eingesetzt werden. Es gilt: Spielmechanismen müssen sowohl unterhaltend als auch nutzenstiftend sein (z. B. mit einer übergeordneten Zielerreichung wie „Unterweisung aller Mitarbeiter im Unternehmen“).
2. Die Motivation der Mitarbeiter in Unternehmen wird in besonderen Maße durch die Unternehmenskultur und der Führung beeinflusst. Es gilt: Spielmechanismen müssen die spezifische Motivationsempfänglichkeit der Mitarbeiter eines Unternehmens berücksichtigen.
3. Der Einsatz von Gamification-Konzepten sollte zur Lösung eines Problems bzw. einer Herausforderung beitragen. Eine klare Zielformulierung ist daher notwendig. Es gilt: Spielmechanismen müssen für die Mitarbeiter im beruflichen Alltag eine persönliche Relevanz besitzen.

Der Einsatz von spielerischen Elementen im Wissens- und Innovationsmanagement ist also kein Allheilmittel. Es bedarf im Vorfeld einer gründlichen Überlegung zu den Einsatzzielen und -feldern.

Für das Vermitteln von Unterweisungsinhalten, insbesondere in Form von elektronischen Unterweisungen, ist die Berücksichtigung von Gamification-Konzepten ein sinnvolles Ergänzungswerkzeug.

Folgende Faktoren werden von Arbeitnehmern als wichtig erachtet
(ManpowerGroup 2016)



gutes Verhältnis zu
Chef und Kollegen

76%



flexible
Arbeitszeiten

64%



freundschaftliches
Verhältnis zu Kollegen

49%



kostenlose
Getränke

45%



Raumgestaltung
und -ausstattung

45%



Arbeit im
Team

43%



Betriebliche Gesundheits-
förderung

42%



guter
Kaffee

40%



Pflanzen im
Büro

40%



Wertschätzung
der Arbeit

38%

Spieltypische Mechanismen einsetzen

Elektronische Unterweisungen haben den Vorteil, dass diese zeit- und ortsunabhängig durchgeführt werden können. Zudem lassen sich die Inhalte in verschiedenster Form einpflegen, bspw. klassische Power-Point-Präsentationen, PDF-Dokumente oder aber 360-Grad-Bilder bzw. virtuelle Unterweisungen. Neben einer Vielzahl an didaktischen Feinessen lassen sich die Inhalte aber auch in Hinblick auf Gamification-Konzepte optimieren.

Im Folgenden stellen wir Ihnen sieben Spielmechanismen vor, die sich auf die Durchführung von (elektronischen) Unterweisungen übertragen lassen, und geben Empfehlungen für die entsprechende Organisation im Vorfeld.



Status und Wettbewerb

Die Wahrnehmung und Bewertung des individuellen Erfolgs von Tätigkeiten und Aufgaben erfolgt oftmals durch den direkten Vergleich mit anderen Menschen. Dieses soziale Kräfteressen beruht auf einem Statusdenken, welches mal stärker und mal schwächer ausgeprägt sein kann. In Spielen und Wettbewerben lässt sich der Status in Form von Listen, Titeln oder Abzeichen (Badges) abbilden.

Empfehlung: Legen Sie fest, in welchen Zeiträumen Ihre Unterweisungen absolviert werden und welche Ziele (Achievements) die Teilnehmer erreichen müssen. Das kann durch das Festlegen von wesentlichen Inhalten geschehen, die gelernt werden sollen. Eine Auswertung ist durch optionale Verständniskontrollen möglich. Zur Steigerung der Motivation ist es hilfreich, im Vorfeld Badges zu bestimmen, welche die Lernerfolge abbilden. Dies kann in einer elektronischen Unterweisung über die Darstellung eines Profilsymbols geschehen (bspw. virtuelle Medaillen). In jedem Fall ist es ratsam, den virtuellen Status auch in die reale Umgebung zu übertragen (bspw. Aushang am Schwarzen Brett). Ziel ist es, das Absolvieren von Unterweisungsinhalten als Wettbewerb zu etablieren.

Ranglisten und Level

Aufbauend auf dem Prinzip des sozialen Kräftermessens ist das Anlegen von einsehbaren Ranglisten empfehlenswert. Durch das Abbilden des aktuellen Levels sind Spieler motiviert, ein höheres Level bzw. einen besseren Status zu erreichen, besonders in Verbindung mit verschiedenen Belohnungssystemen (Incentives). Dies können Preise beim Erreichen von (Teil-)Zielen sein oder aber auch exklusive Zugehörigkeiten in Gruppen mit besonderen Leistungsvorteilen.

Empfehlung: Gehen Sie sparsam mit den Incentives um. Bei Unterweisungen und Schulungen geht es schließlich um das Einhalten von Rechtsvorschriften und Unternehmensregeln. Dennoch können bereits kleinere Anreize die Motivation Ihrer Mitarbeiter erhöhen. Das Anlegen von Gewinnspielen ist also durchaus ratsam, sofern die Belohnung verhältnismäßig zu den definierten Lernzielen ist.

Quests & Lerneffekte

Ein wichtiger Motivationsfaktor von Spielern ist die stetige Weiterentwicklung von Kompetenzen. Dies geschieht durch das Absolvieren von Aufgaben (Quests), bspw. in Form von Rätseln. Die Lösung der Aufgabe erfolgt dabei entweder alleine oder mit anderen Spielteilnehmern. Die Quests werden im weiteren Spielverlauf anspruchsvoller, was auch einen Zugewinn an Erfahrungen und Fähigkeiten mit sich bringt. Oftmals haben die Spieler auch die freie Auswahl, welche Herausforderung sie als nächstes meistern möchten.

Empfehlung: Getreu dem Motto „Man wächst mit seinen Aufgaben“ können Sie Ihre Unterweisungsinhalte nach Schwierigkeitsgrad kategorisieren und nacheinander abarbeiten lassen. Zudem lassen sich besonders umfangreiche Unterweisungen in mehrere Teile gliedern. Bei elektronischen Unterweisungen ist es zudem üblich, einen Zeitraum für das Absolvieren festzulegen.

Resultattransparenz

Um die Handlungsmotivation von Spielern zu steigern, sollten diese die Konsequenzen bzw. Resultate ihres Handelns unbedingt kennen. Dazu gehören die direkten und indirekten Ergebnisse, das Abbilden von Ranglisten sowie die Bekanntmachung von Belohnungen.

Empfehlung: *Kommunizieren Sie Ihren Mitarbeitern die Wichtigkeit und Notwendigkeit der anstehenden Unterweisungen. Oftmals werden diese als „notwendiges Übel“ betrachtet, jedoch handelt es sich hier um konkrete Maßnahmen für den Arbeits- und Gesundheitsschutz. Sollten Sie auf Incentives setzen, dann verraten Sie Ihren Mitarbeitern bereits im Vorfeld, welche Preise zu erwarten sind. Auch bei der Verwendung des Quest-Prinzips kommt es darauf an, die entsprechenden (Teil-)Ziele so klar und deutlich wie möglich abzubilden. Die Resultattransparenz hilft dabei, die Komplexität und Zeitintensität von Unterweisungsinhalten abzubilden.*

Rückmeldung & Fortschrittsanzeige

In den meisten Fällen erhalten Spieler eine unmittelbare Rückmeldung auf ihre Handlungen. Die neu gewonnenen Erfahrungen werden dann für das weitere Vorgehen im Spielverlauf genutzt. Der Spieler entscheidet dabei oftmals selbst, welches Feedback er für sich mitnehmen möchte. Ein wesentliches Element sind hier Fortschrittsanzeigen.

Empfehlung: *Bei der Darstellung Ihrer Inhalte sollten Sie unbedingt eine Fortschrittsanzeige integrieren, um die noch zu erledigenden Aufgaben sowie deren Zeitaufwand abbilden zu können. Dies kann in Form von Anteilen (1/3), Ampeln (grün, gelb, rot) oder Prozentanzeigen (38%) erfolgen. Generell sind alle Formen von Darstellungen und Visualisierungen denkbar, solange sie vom Nutzer verstanden werden. Die elektronische Unterweisung bietet hier den Vorteil, dass die Kommunikation zwischen Administrator und Nutzer enorm vereinfacht wird. Beispielsweise bekommen Erstere in anonymisierter Form Rückmeldung über den Bearbeitungsstatus der anstehenden Unterweisungen, während Letztere entsprechende Zuweisungen mit optionalem Handlungsleitfaden erhalten.*

Epic Meaning

Jeder Spieler handelt zielorientiert. Sind diese Ziele sinnstiftend und leisten obendrein noch einen Beitrag zu einem übergeordneten Rahmen, dann steigt auch die Handlungsmotivation. Die Herausforderung bzw. Quest bekommt eine besondere Bedeutung (Epic Meaning) und wird auch eher absolviert. Insbesondere für Gruppenarbeiten ist dieses Prinzip hilfreich, denn oftmals sind komplexe Herausforderungen nicht alleine zu bewältigen.

Empfehlung: *Im Unternehmen ist es hilfreich, einzelne Aufgaben einem übergeordneten Ziel zuordnen zu können. Im Kontext des Arbeitsschutzes gilt es beispielsweise, die Notwendigkeit der Rechtssicherheit zu kommunizieren oder den Gesundheitsschutz der Mitarbeiter in den Fokus zu stellen. Die Unterweisungen werden in den übergeordneten Rahmen des Compliance Management eingeordnet. Dabei ist ein kurzer Hinweis zu Beginn ausreichend (Beispiel: „Diese Unterweisung hilft Ihnen dabei, Ihren Bildschirmarbeitsplatz optimal einzurichten. Damit unterstützen Sie nicht nur Ihre Vorgesetzten bei ihren Unterweisungspflichten, sondern schützen auch langfristig Ihre Gesundheit!“).*

Cascading Information

Um die Überforderung von Spielern zu vermeiden, sollten ihnen im Spielverlauf nur die notwendigsten Informationen bereitgestellt werden. Diese schrittweise Informationsvermittlung basiert auf dem Prinzip der phasenadäquaten Teilaufgaben (Cascading Information). Darunter versteht man, dass nur bestimmte, für die Bewältigung der aktuellen Aufgabe notwendige Informationen vermittelt werden. Insbesondere bei Lernspielen findet dieses Prinzip Berücksichtigung.

Empfehlung: *Auch bei Unterweisungsthemen gilt es, die Teilnehmer nicht zu überfordern. Die Inhalte beschäftigen sich oftmals mit Rechtstexten sowie formalen Kriterien und wirken daher oft sperrig oder abstrakt. Konzentrieren Sie sich daher auf die für die Unterweisung wesentlichen Informationen. Verzichten Sie weitestgehend auf Zusatzinfos oder „Nice-to-Know Facts“. Auch die didaktische Aufbereitung der Inhalte muss in diesem Zusammenhang berücksichtigt werden.*

FAZIT

Für die Vermittlung von Wissensinhalten in Form von Unterweisungen und Schulungen lassen sich Gamification-Konzepte gewinnbringend einsetzen. Dafür gilt es jedoch einige wesentliche Dinge zu beachten:

1. Gamification-Konzepte müssen unter Berücksichtigung der Unternehmensstrukturen und der motivationalen Gegebenheiten der Mitarbeiter konzipiert werden.
2. Der Erfolg von Gamification-Konzepten ist von den jeweiligen Erfahrungswerten im Unternehmen abhängig.
3. Der Lernerfolg bei Unterweisungen für Arbeits- und Gesundheitsschutz kann durch Spielmechanismen maßgeblich erhöht werden.

Die Devise für Ihre Unterweisungsinhalte sollte demnach lauten: start small – think big. Bereits kleinere Projekte können zu bemerkenswerten Erfolgen führen.

Ein letzter Hinweis zum Schluss:

Nicht alle Spielmechanismen sind für die Unternehmensumwelt und die Aufbereitung von (elektronischen) Unterweisungen hilfreich. Verzichten Sie bei der Durchführung der Unterweisungen auf vorgegebene Zeitintervalle (Countdowns). Die Zeitbegrenzung führt zwar zunächst zu einer höheren Aktivität, jedoch kann der zeitliche Druck zu Überforderung und Demotivation der Teilnehmenden führen. Auch Überraschungen sollten Sie dementsprechend weitestgehend ausschließen können. In Spielumgebungen erhöhen diese den Spielspaß, stören im operativen Tagesgeschäft aber den Zeitplan bzw. festgelegte Arbeitsabläufe.

Vielen Dank für's Lesen!

Literaturtipp:

Koch, Michael; Ott, Florian & Oertelt, Stephan (2013): „Gamification von Business Software – Steigerung von Motivation und Partizipation“. Schriften zur soziotechnischen Intergration, Band 3. München: Forschungsgruppe Kooperationssysteme, Universität der Bundeswehr München

Unsere Software-Welt „Unterweisen & Schulen“ von iManSys

Mit unserer Software-Welt **Unterweisen & Schulen** vermitteln Sie Wissen an Ihre Mitarbeiter auf spielerische Art und Weise und erhöhen deren Motivation durch Gamification-Konzepte.

- ✓ effektive Förderung Ihrer Mitarbeiter
- ✓ gezielte Personaleinsatzplanung für Tätigkeiten und Projekte
- ✓ unmittelbares Erkennen von Qualifizierungsbedarfen
- ✓ aktiver Dialog zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern
- ✓ nachhaltige Sicherung von Unternehmenswissen
- ✓ strategische Nachfolgeplanung für Positionen und Tätigkeiten

Die HSQE Compliance-Management-Software iManSys unterstützt Sie bei allen Anforderungen in den Bereichen Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit, Qualität und Umwelt (Health, Safety, Quality, Environment – HSQE). **Für mehr Sicherheit in Ihrem Unternehmen!**





Maßnahmen & Pflichten

Auditmanagement organisieren, Pflichten delegieren, Legal Compliance sicherstellen



Unterweisen & Schulen

Mitarbeiterunterweisungen durchführen, Fremdfirmenmanagement organisieren, Veranstaltungsmanagement planen



Skills & Kompetenzen

Kompetenzmatrix aufbauen, Qualifizierungsbedarfe ermitteln, Umfragen erstellen



Arbeitsmedizin & Vorsorge

Eignungsuntersuchungen, Pflicht-, Angebots- und Wunschvorsorgen organisieren



Risiken & Gefährdungen

Gefährdungsbeurteilung erstellen, Verbandbucheinträge digitalisieren, Gefahrstoffmanagement aufbauen



Nachhaltigkeit & Umwelt

Ressourcen verwalten, Verbräuche ermitteln, Umweltreportings erstellen



Prozesse & Qualität

Dokumentenmanagement organisieren, Freigabeprozesse verwalten, Checklisten erstellen

**Sie wollen mehr über unsere Software-Welten erfahren?
Kontaktieren Sie uns!**

www.domeba.de/kontakt



domeba®

Compliance. Management. Solutions.

© domeba distribution GmbH

phone: +49 (0)371 4002080 | fax: +49 (0)371 4002081 | mail: info@domeba.de | web: www.domeba.de

Geschäftsführer / CEO: Dipl.-Ing. Matthias Domes & Dipl.-Inf. Jens Fabian | Registergericht / register court: Amtsgericht Chemnitz – HRB 27402

USt-IdNr. / VAT no.: DE283059020 | Redaktion, Konzept & Design: Dr. Valentin Belentschikow

Titelbild: © Lars Kastilan/Shutterstock.com