



Improve
QUALITY SERVICES

Gamification

16-02-2017, Berry Kersten



consult.



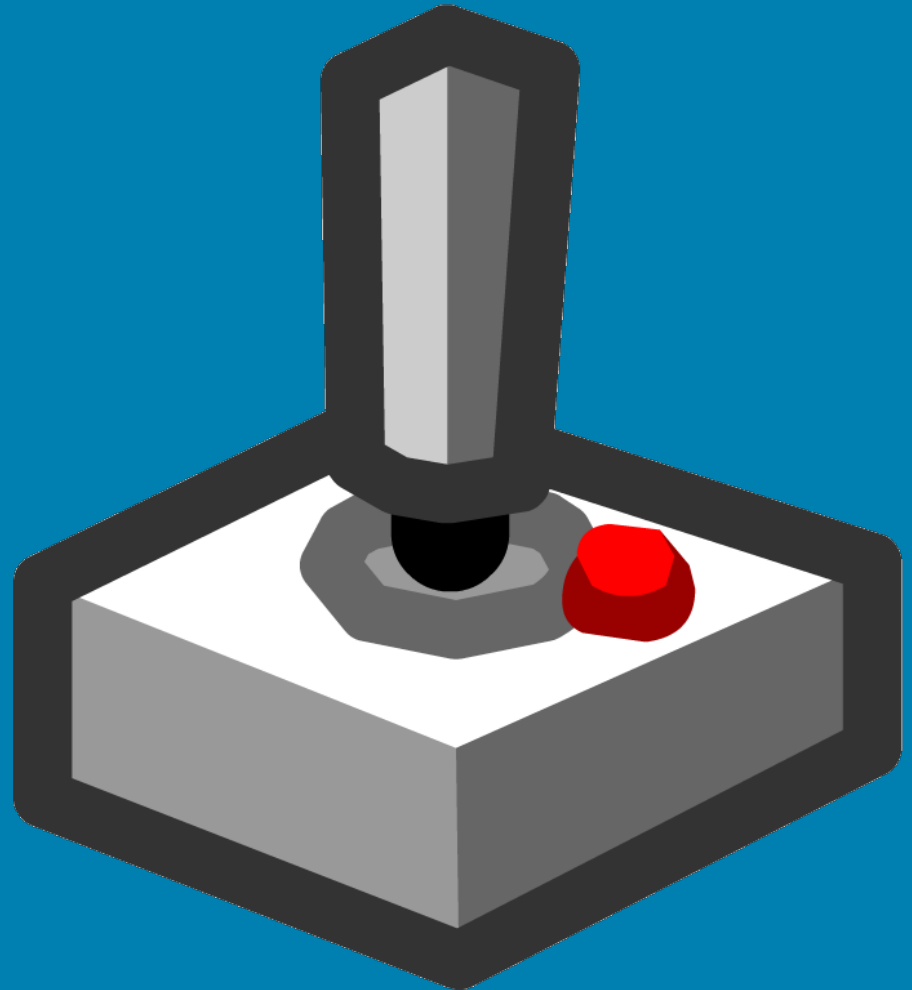
train.



practice.

Agenda

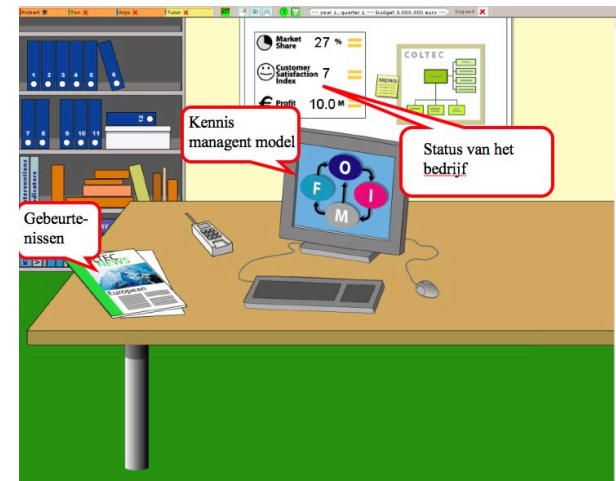
- Level 1: Waarom
- Level 2: Wat
- Level 3: Hoe
- Level 4: Toekomst



Kennismanagement

Testen

Agile / DevOps



KM Quest

Level 1

Manifesto for Agile Software Development

We are uncovering better ways of developing software by doing it and helping others do it.
Through this work we have come to value:

Individuals and interactions over processes and tools

Working software over comprehensive documentation

Customer collaboration over contract negotiation

Responding to change over following a plan

That is, while there is value in the items on the right, we value the items on the left more.





Gamification !

Level 2

Serious Games

Game-Based Learning

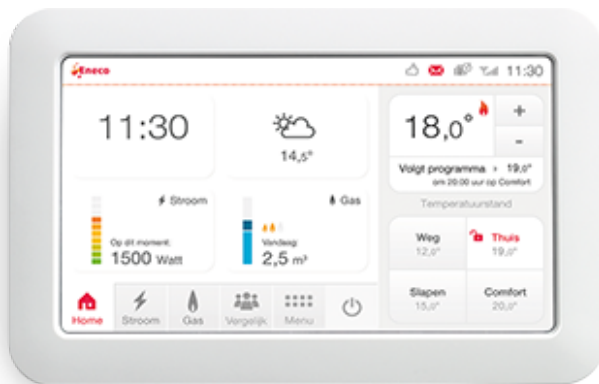
Gamestorming

Gamification !

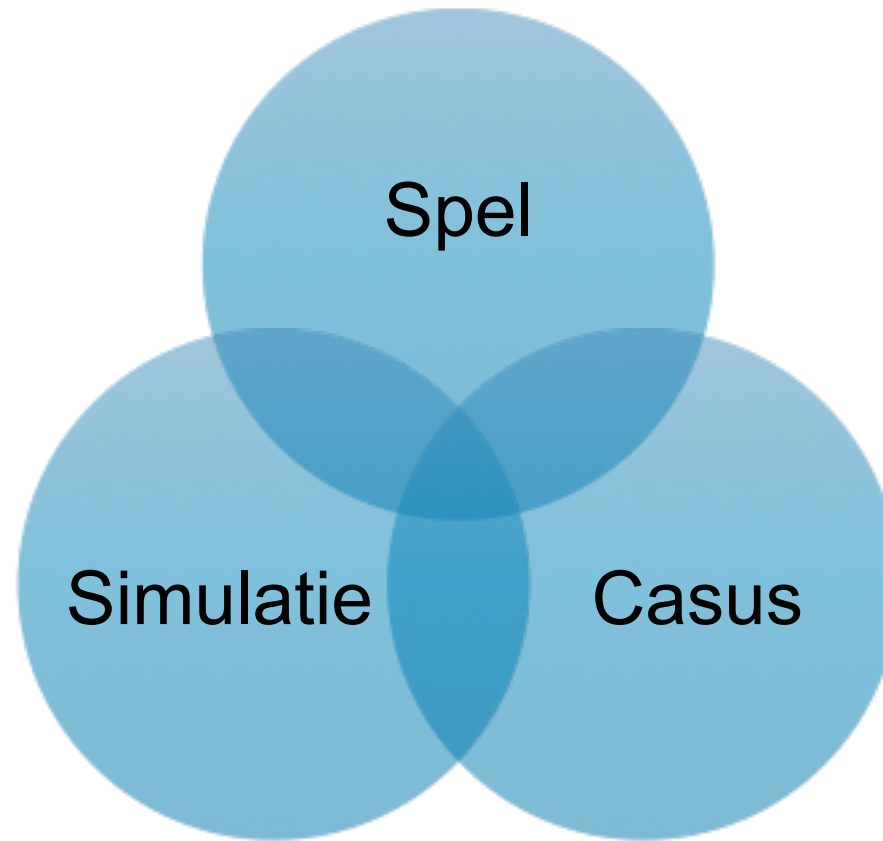
Gameful Design

Professional Business Simulations

Agile Games







**“the use of game mechanics and experience design
to engage and motivate people to achieve their goals”**

Gartner, 2014



Flow



Extase



Fun

Sterke intrinsieke motivatie om verder te gaan

Focus



Concentratie



Emotie



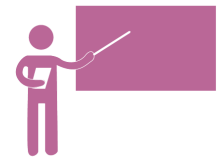
70% On-the-job
Experience

simulatie



20%
Informal
Learning

**via
anderen**



10%
Formal
Learning

cursus

Fun / Energizer

Leren

Verbeteren

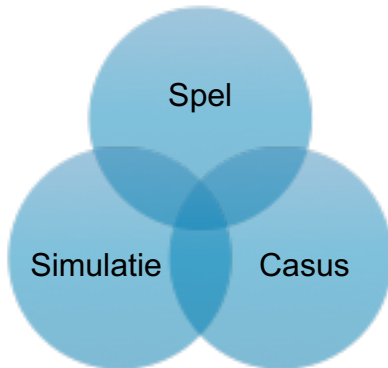


Proces

Team

Individu

Effecten van Gamification



- Verhoogt plezier/sfeer
- Versterkt sociale relaties en interacties
- Intensivering van belevenis probleem
- Leren en begrip van concepten
- Aha-erlebnis “opwekken”
- Gelijktijdige dialoog (polyloog)
- Geeft energie!

Mits...

- Spel/Simulatie/Casus op elkaar afgestemd is
- Goed gefaciliteerd
- In een veilige omgeving gespeeld
- Constructieve debriefing en feedback

Level 3

INPUT



PROCES



OUTPUT

- Wat is het probleem?
- Voor wie is het een probleem?
- Wat is het (leer)doel?

- Welke vorm ga ik inzetten?
- Welke instructies geef ik?
- Welke hulpmiddelen gebruik ik?
- Welke interventies pleeg ik?

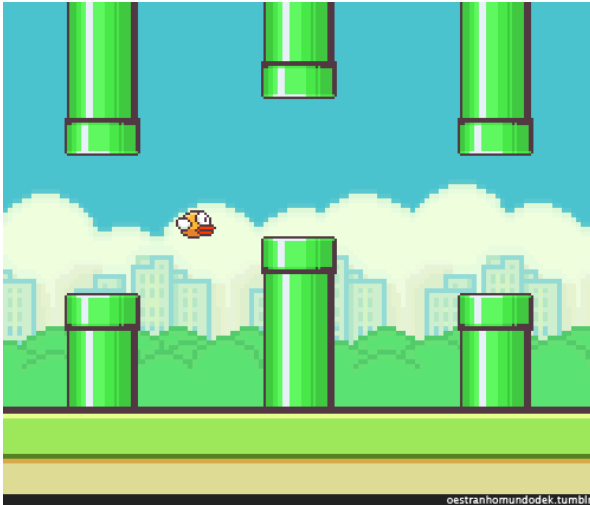
- Hoe ga debriefen?
- Wat doe ik met de feedback?
- Wat zijn de Next Steps?

DevOps Card Game

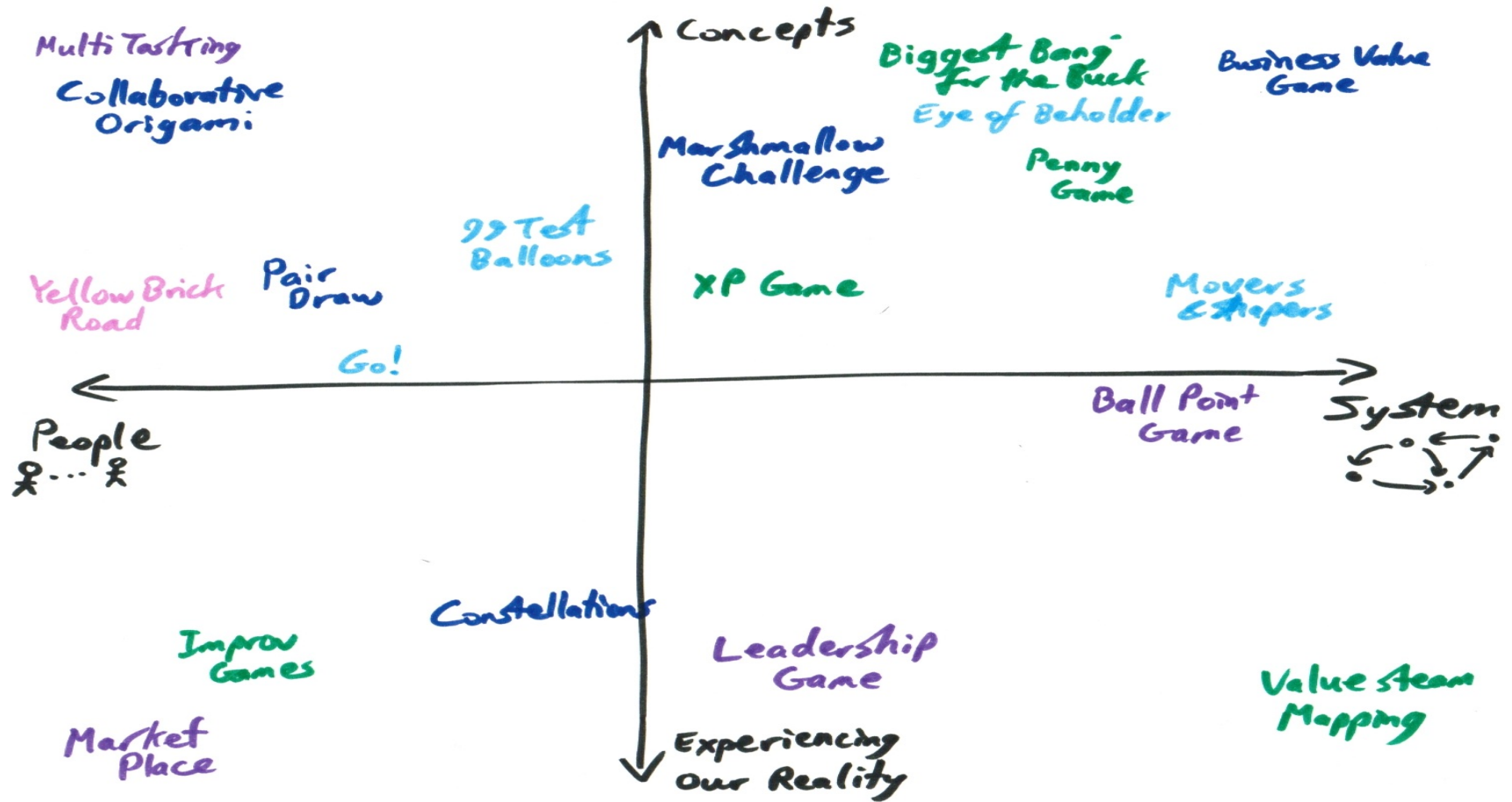
Probleem	organisatie wil 'DevOpsen', maar weet niet hoe
Doel	bewustwording rondom DevOps
Proces	- kaartspel met Agile en DevOps thema's - coöperatief self-assessment - ingrijpen indien thema niet duidelijk is
Output	- feedback over vorm spel - geprioriteerde backlog - vervolgacties



Flappy Bug

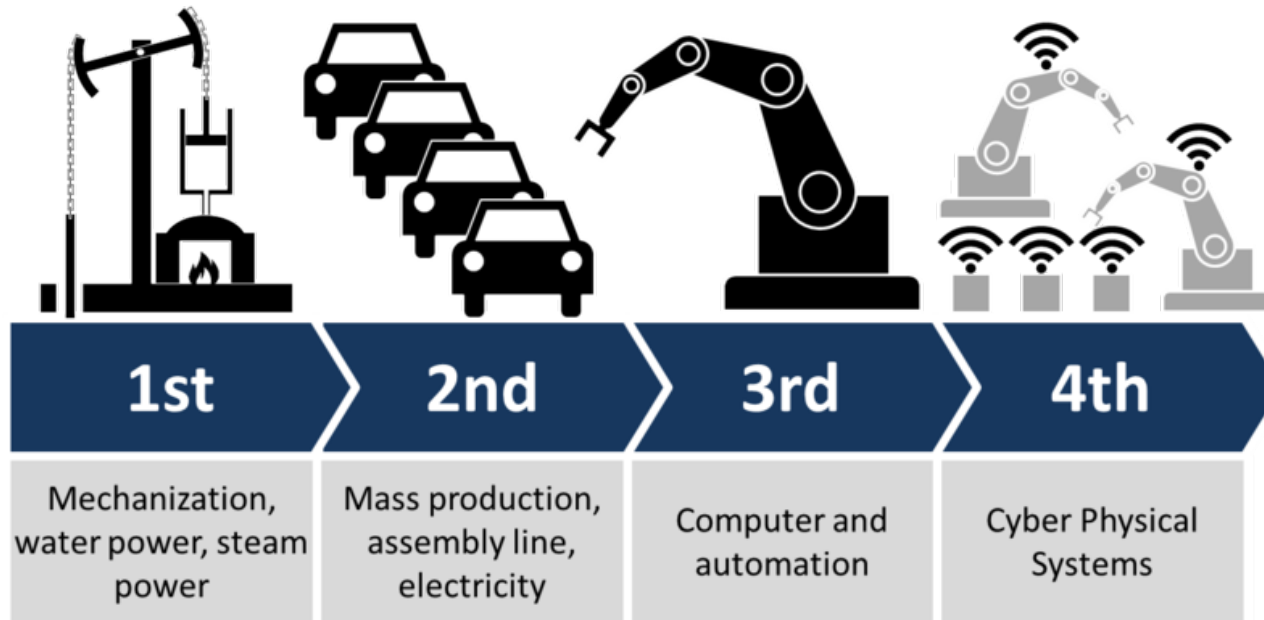


- Mindset testautomatisering
 - Geschikt voor alle testen?
 - Kunnen we alles automatiseren?
 - Willen we alles automatiseren?
- Competitieve Bughunt
- Discussie handmatig vs geautomatiseerd testen
- Beloning voor “winnaar”



<http://agilitrix.com/2010/06/learning-through-games/>

Level 4



The Fourth Industrial Revolution

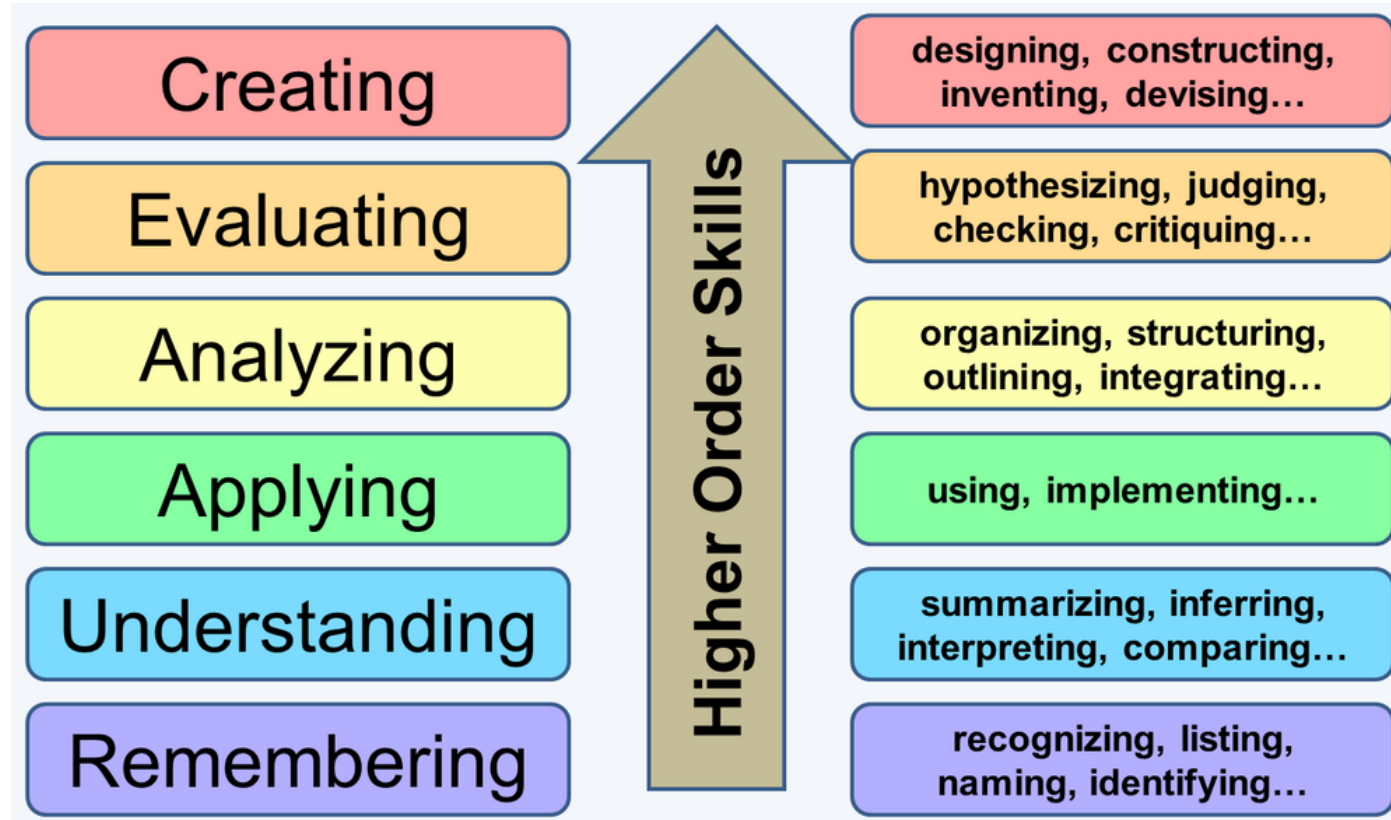
Top 10 skills in 2020

1. Complex problem solving
2. Critical thinking
3. Creativity
4. People management
5. Coordinating with others
6. Emotional intelligence
7. Judgment and decision-making
8. Service orientation
9. Negotiation
10. Cognitive flexibility



Future of Jobs Report, World Economic Forum, 2016

Bloom's Taxonomy



"A taxonomy for learning, teaching, and assessing", Benjamin Samuel Bloom, 2001



Prof. Dr. Robert-Jan Simons
Blog: “2020 – Trends & Ontwikkelingen”

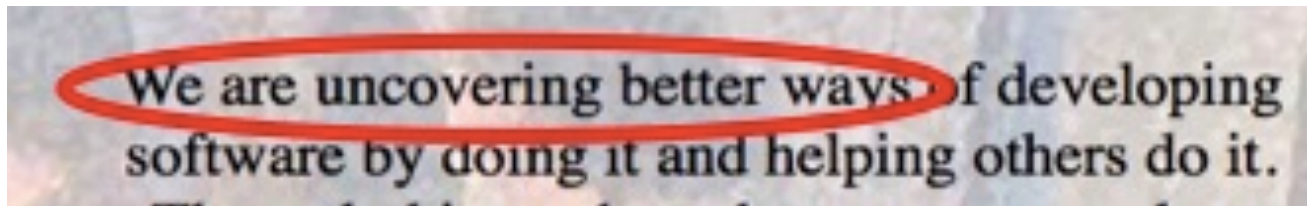
“Leren gaat steeds meer plaatsvinden op de werkplek. Deze ontwikkeling is al langer gaande, maar nieuw hieraan is dat het **aantal varianten in deze leeromgeving sterk stijgt**”

“(...) **nieuwe professionaliteit is benodigd** waarvoor **ander gedrag** nodig is. Minder gericht op het individu, meer op **samenwerking en uitwisseling van kennis**”

“Organizations must understand **the potential of gamification** to design behaviors, develop skills and enable innovation”

“Gamification, combined with other emerging trends and technologies, will have a **significant impact** on: innovation, employee performance management, education, personal development and customer engagement.”

Gamification werkt als een katalysator voor:



Bonus Level

<http://tastycupcakes.org>

<http://agilegamification.org>

<http://gamification-research.org>

<http://www.nextlearning.nl>

<https://www.learning-theories.com>

GAME OVER

Improve Quality Services BV



www.linkedin.com/company/improve-quality-services



@improveqs



info@improveqs.nl



+31 (0) 40 202 1803



Prof. Dr. Dorgelolaan 30, 5613 AM Eindhoven
Amsterdamsestraatweg 55A, 3744 MA Baarn