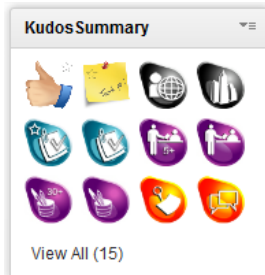


meet, beloon, stuur en verbeter: vergroot adoptie van IBM Connections door toepassing van speltechnieken met Kudos Badges

Steeds meer organisaties gebruiken het social software platform IBM Connections om het 'corporate brein' te faciliteren. Met Connections wil men beter gebruik maken van de kennis en vaardigheden van de medewerkers. Daarmee zullen medewerkers effectiever moeten gaan kennisdelen en samenwerken. Samenwerken in een sociaal platform is anders dan met andere tools. Namelijk meer openlijk.

Door slechts de introductie van een sociaal platform verander je nog niet de werkwijze en houding/gedrag van medewerkers. Implementatie wordt vaak veronderstelt als slechts 10% van wat nodig is om als organisatie te ontwikkelen tot één waar kennis openlijk wordt gedeeld en efficiënt en effectief wordt samengewerkt. De andere 90% zit hem in de mensen, de medewerkers, en hun adoptie van het nieuwe platform.

Hoe krijg je de medewerkers bereid om hun gedrag en houding te veranderen? Hoe zorg je er voor dat alle medewerkers begrijpen wat het belang is van de verandering? Hoe leren ze hoe ze anders kunnen samenwerken? Aandacht besteden aan gebruikersadoptie bepaalt 90% van het succes!



Kudos Badges maakt gebruik van **speltechnieken** om de adoptie van IBM Connections te vergroten. Met Kudos Badges spelelementen wordt het voor medewerkers aantrekkelijker om deel te nemen aan, én het hen leert effectiever om te gaan met de sociale functionaliteiten van het samenwerkingsplatform. Daarmee vormt Kudos Badges een uitstekend instrument als aanvulling op de adoptie-strategie.

Kudos +YELLOW&BLUE De e-office visie gaat uit van YELLOW&BLUE. Bestaande (20e eeuwse) structuren van organisaties zijn ontoereikend om te overleven in het huidige economische klimaat (21e eeuws). De veelheid aan processen is funest voor creativiteit en innovatie. Enige vorm van structuur is echter wel nodig om innovatie mogelijk te maken.

Alleen met de juiste mix van inventiviteit (YELLOW) en structuur (BLUE) waarborgt u de innovatiekracht van een organisatie. Met de inzet van deze mix wordt de belangrijkste asset van de organisatie, het **corporate brein**, namelijk optimaal benut. Deze is noodzakelijk om in de snel veranderende markt de juiste producten en diensten te kunnen blijven bieden en daarmee het bestaansrecht van de organisatie te waarborgen.

<p>proces controle voorspelbaar managen lage kosten mechanisch</p>	<p>kennis informatie overal netwerk creativiteit doelgericht</p>
<p>structuur & proces</p>	<p>slimheid & flexibiliteit</p>
<p>9 to 5 foutloos intern gericht geen verandering controle proces leading</p>	<p>intrinsiek zelfstandig vertrouwen samenwerken discipline faciliteren</p>

Blauwe systemen zijn proces-gestuurd (BLUE). U moet de stappen doorlopen en behaalt dan het gewenste resultaat. Denk bijvoorbeeld aan een order plaatsen of uren boeken. Daarover is duidelijkheid en het kan eenvoudig aangeleerd worden.

IBM Connections ondersteunt vooral het creatieve karakter van samenwerken (YELLOW). De medewerker en/of organisatie is namelijk vaak niet direct in staat om met de bestaande tools ècht sociaal samen te werken. Doelstellingen van het inzetten van IBM Connections zijn zaken als: vinden van expertise, kennisdelen, effectief samenwerken. Een medewerker stelt zich vervolgens de vraag: hoe doe ik dat? Anders dan bij blauwe systemen zijn de te volgen stappen niet zo eenduidig en vragen bovendien een behoorlijke verandering in gedrag en bestaande werkwijzen.

Naast de inzet van nieuwe technologie, zullen er ook nieuwe en andere werkprocessen gedefinieerd moeten worden, met bijbehorend gedrag. Medewerkers gaan eenvoudigweg niet zomaar anders werken. Veranderen van gedrag gaat geleidelijk, en vaak moeizaam. De meeste medewerkers slaan niet meteen aan het bloggen, nemen niet de tijd hun profiel in te vullen, zien nog niet het voordeel van het bouwen en volgen van een netwerk en willen wel samenwerken, maar dan wel in een besloten Community.

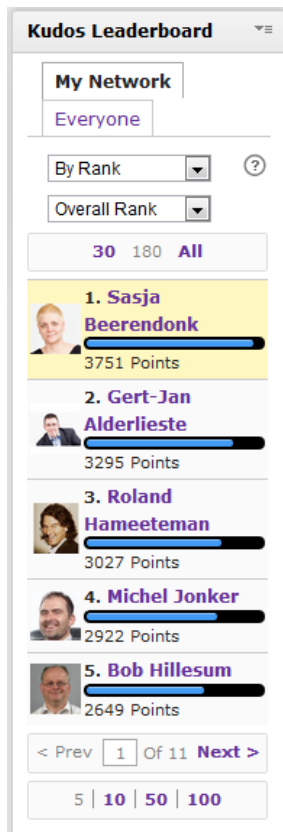
Kudos Badges wijst medewerkers geleidelijk de weg in Connections en helpt ze efficiënter en effectiever te werken om zodoende de bedrijfsdoelstellingen te verbeteren. Kudos maakt medewerkers meer 'engaged' (betrokken).

The screenshot shows the profile of Sasja Beerendonk, a trainer and adoption specialist. Her profile includes contact information, a 'KudosBadges' tab, and a progress bar for her overall rank (7th out of 2904 points). Below this, there are three categories of badges: 'All Categories' (15 of 38 badges), 'Profiles' (5 of 12 badges), and 'Communities' (2 of 4 badges). To the right, a list of 'Remaining Badges' is displayed, including 'Activities Beginner', 'Activity Builder', 'Audacious Activity', and 'Blog Frenzy', each with a brief description of the criteria for earning the badge.

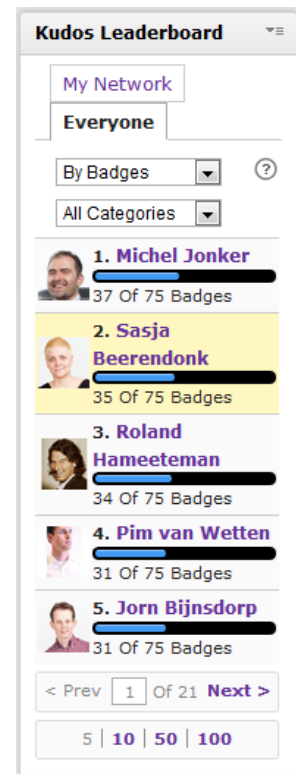
Adoptie van Connections gaat ook over 'engagement'. Gebruikers moeten worden begeleid en verleid om hun dagelijkse werkzaamheden anders uit te gaan voeren, met gebruik van de verschillende tools die Connections onder één paraplu biedt. e-office hanteert daarvoor een scenario-aanpak. Aan de hand van interviews worden groepen gebruikers begeleid om hun dagelijkse werkzaamheden anders in te richten of uit te voeren waardoor deze efficiënter en effectiever worden. Connections wordt vervolgens ingezet om dagelijkse werkzaamheden uit te voeren zodat het geen tool is die naast het werk gebruikt wordt, maar zelf het werk wordt. En het werk zelf draagt bij aan het corporate brein.

hoe werkt Kudos Badges? Kudos Badges werkt met punten, badges, levels en leaderboards. Voor allerlei handelingen worden punten toegekend en kunnen Badges behaald worden. Leaderboards geven gebruikers feedback over hun activiteiten in vergelijking tot andere collega's. Het Leaderboard toont de top medewerkers van de gehele organisatie, binnen iemands netwerk of binnen een Community.

Hoe klimt u omhoog in rang? Kudos Badges volgt via metrics de activiteiten van medewerkers binnen het IBM Connections-platform.



Bijvoorbeeld wanneer een medewerker een status update plaatst, ontvangt hij daarvoor een Kudos Point. Wanneer hij een blog plaatst, krijgt de medewerker 5 Kudos Points. Wanneer iemand anders het blog aanbeveelt, krijgt hij 10 punten! Want gedeelde kennis is uiteraard nog waardevoller als dit door collega's wordt gewaardeerd. Is het aangegeven aantal punten voor een gestelde activiteit behaald, dan krijgt de medewerker een Badge. Zo zijn er verschillende acties te bedenken binnen uw Connections-platform, waarmee Kudos punten te verdienen zijn. Steeds wordt de medewerker getoond welke volgende handelingen tot meer punten en een Badge leiden. Zo verkent de medewerker stap-voor-stap de mogelijkheden van het platform en creëert tegelijkertijd waardevolle inhoud.



De Kudos Leaderboard Widget wordt getoond op de HomePage. Bovendien is het Kudos Leaderboard zichtbaar binnen een Community, zodat u kunt zien wie binnen een Community de grootste 'contributor' (bijdrager) is. Zo herkent u snel de ambassadeurs voor Communities.

aansluiten bij bedrijfsdoelstellingen Bij social collaboration stelt u bedrijfsdoelstellingen of resultaten op: zoals betere customer service, betere samenwerking tussen afdelingen, of vinden van kennis en expertise. Vervolgens wilt u deze resultaten meetbaar maken in KPI's. Ook hierbij kan Kudos helpen. Met Badges en Rangens kunt u definiëren waaraan u als organisatie waarde hecht. Medewerkers krijgen stapsgewijs aanwijzingen hoe ze sociaal kunnen samenwerken. Dit zijn de KPI's. Kudos toont dus wat de organisatie belangrijk vindt aan gedrag en werkwijzen en de te behalen doelstellingen. Het stimuleert sociaal werken én meet of het platform voldoet aan de gewenste doelstellingen.

Naast een standaard set aan metrics, kunt u de metrics geheel vormen naar uw eigen bedrijfsdoelstellingen. Zo beloont u niet alleen gedrag, maar stimuleert u medewerkers ook op de juiste manier gebruik te maken van het Connections-platform. Het is mogelijk andere systemen binnen een organisatie mee te nemen in Kudos Badges. Naast de standaard set aan metrics is het mogelijk om externe (niet-Connections) systemen te meten en het gebruik en gedrag daarin te belonen met een eigen Kudos Badge.

geen spelletje Alhoewel we het met Kudos Badges hebben over het toepassen van speltechnieken, is het doel zeker geen spelletje! Het gaat over *betekenis*, niet *flair*. Het doel is niet leaderboard-punten na te streven, maar om de bedrijfsdoelstellingen te realiseren.

Bij het woord speltechnieken denkt men wellicht vaak aan GameBoys, World of Warcraft, Wordfeud of Draw Something, maar velen van ons zijn al lang bekend met serieuze toepassingen van speltechnieken. Een goed voorbeeld hiervan is LinkedIn. Wanneer je op LinkedIn bezig bent wordt je steeds verleid om je profiel verder uit te breiden. De waarde van het platform neemt namelijk toe wanneer mensen actief deelnemen. Een goed gevuld profiel heeft meer waarde voor andere leden, dan een profiel zonder foto, zonder werkervaring of aanbevelingen.



waarom speltechnieken? Door het toevoegen van speltechnieken aan niet-spel omgevingen zoals IBM Connections worden gebruikers aangemoedigd om Connections te omarmen of kunt u gebruikers beïnvloeden in hoe het gebruikt moet worden (adopter). De speltechnieken maken Connections boeiender, omdat het gebruikers stimuleert om gewenst gedrag te vertonen. Kudos stimuleert gebruikers doordat het hen de weg wijst naar 'meesterschap' en 'autonomie'. Het zet speltechnieken in die gebruikmaken van de psychologische predispositie van mensen om deel te nemen in spelen.

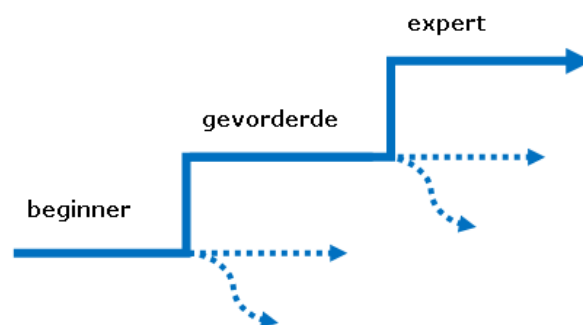
Met speltechnieken kunnen gebruikers worden verleid tot het uitvoeren van 'saaiere' handelingen, handelingen waar ze moeite mee hebben, of die onbekend zijn. Denk bijvoorbeeld aan het invullen van het Profiel in IBM Connections. Het is belangrijk dat je je profiel goed invult, maar tegelijkertijd blijft dit vaak achterwege omdat men er geen tijd voor heeft, geen zin in heeft, of niet direct een beloning hiervoor terugziet.

Speltechnieken gaan uit van stimuleren. Veel mensen denken bij spelen vooral aan winnen als stimulans. Maar volgens Jane McGonigal gaat het bij spelen vooral om het harde werken dat iemand moet doen, het vooruit gaan, het beter worden, het deel uitmaken van een groter geheel of een gezamenlijk doel nastreven. Tijdens het spelen overwinnen we obstakels en werken naar een succesvolle uitkomst door hard werken. We zijn daarbij 'engaged', en krijgen daardoor allerlei positieve emoties en ervaringen. Werken en leren wordt een positieve ervaring, waarvan we er meer willen ervaren. Kudos voor IBM Connections kan actieve deelname (engagement), hogere ROI, kwalitatief betere data en ontdekkend leren bevorderen.

Wanneer speltechnieken op een juiste manier worden ingezet, kun je gebruikers verleiden om functionaliteit uit te proberen, nieuwe functionaliteit te ontdekken en door het uitvoeren van acties de meerwaarde van hun werk in IBM Connections te ervaren. Gebruikers die nog niet zijn gewend aan het sociale platform, en bijvoorbeeld het nut van bloggen niet kennen, zullen niet snel geneigd zijn dit vanzelf te gaan doen.

Wat games heel goed doen, is op de juiste manier stimuleren tot hard werk. Kudos Badges geeft stap-voor-stap aan hoe iemand meer betrokken kan zijn en actief kan deelnemen aan het platform. Eén van de kernbegrippen bij spelen, en daarom van gamification, is het hebben van de juiste uitdaging waarvoor hard gewerkt moet worden, maar die wel haalbaar is. Door kleine stapjes te nemen, te beginnen bij het invullen van je Profiel en je netwerk uit te breiden, wordt koudwatervrees overwonnen. Hierdoor is een medewerker niet overweldigd door het brede scala aan mogelijkheden van Connections. Kudos Badges toont welke kleine stapjes je op welk moment kunt nemen. En ook wat de waarde van deze stappen is: zowel de toegevoegde van de handeling zelf als de waarde als in meetbare punten. En Kudos geeft je de visuele beloning wanneer je de acties uitgevoerd hebt (Badge, notificatie in je nieuwsfeed, je positie in het Leaderboard).

Zo wordt je als gebruiker steeds weer meegenomen naar een hoger niveau, om door te gaan, vèrder te gaan. Iemand kan bovendien blijven proberen het doel te behalen. Falen is daardoor juist een stimulans om nog harder te werken!



meten, belonen, stimuleren Mensen houden van progressie! Badges zijn een indicatie van prestatie. Medewerkers zien wat ze reeds hebben bereikt en ook hoeveel punten nodig zijn voor een volgende badge binnen een categorie of om hogerop in het Leaderboard te komen. Het beloningssysteem verhoogt de betrokkenheid van medewerkers. Wanneer een medewerker een badge 'verdient', wordt daarmee niet alleen een beloning voor goed werk afgegeven, maar zien zij ook hoe hun werk bijdraagt aan de bedrijfsdoelstellingen.

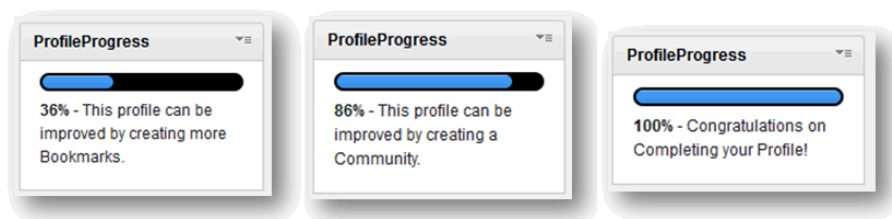
De kern van speltechnieken:


meten: stel doelen, levels, punten en meet of iemand deze heeft behaald

belonen: geef punten en badges

sturen: geef aan op welk niveau iemand zich bevindt, wat men moet doen om verder te komen, toon de besten

verbeteren: geef aan wat men moet doen om verder te komen, nodig uit om geavanceerde functionaliteit te gebruiken of gewenst gedrag te vertonen



 **Blogger**
 You have moved past being a Beginner and created over 30 Blog Posts! Make sure you make them look good and include plenty of images! To get to the next level you need to create 100 Blog Posts with over 300 Comments

Awarded for creating a Blog with 30 blog posts

Category: Blogs

Awarded: Sat Mar 10 2012

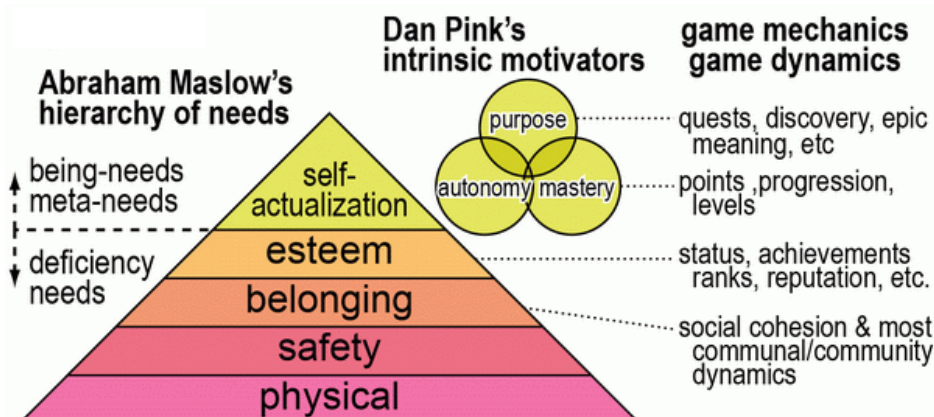
Met spelelementen zoals points, badges, leaderboards – en natuurlijk niet te vergeten plezier– worden medewerkers gemotiveerd om samen te werken naar een gemeenschappelijk doel en met een gewenst resultaat. Terwijl ze werken krijgen medewerkers zichtbare beloningen, waardering van collega's en meerderen, een gevoel van er toe doen en deel te zijn van een groter collectief doel en andere psycho-sociale beloningen die kunnen leiden tot de apex van Maslow's hiërarchie (zie verderop).

wat motiveert ons? over prikkelen en belonen Door het systeem van prikkels met Kudos Badges worden individuen en groepen naar een specifieke set van gedragingen geleid, die op hun beurt een gewenste uitkomst (gewenste resultaten/doelstellingen) positief beïnvloeden. Wanneer Kudos Badges goed en serieus wordt ingezet, wordt het een 'engagement mechanisme' voor samenwerkingsgedrag dat het natuurlijke onvermogen van mensen en bedrijven om effectief samen te werken aan een gemeenschappelijk doel, kan overwinnen.

Kudos Badges gaat uit van de menselijke behoefte aan status en beloningen. Het speelt in op extrinsieke beloning, zoals winnen en uitdagen, maar ook het delen van kennis, het helpen van collega's en het deel uitmaken van een groter geheel.

extrinsieke beloning	intrinsieke beloning
<ul style="list-style-type: none"> • competetief: winnen, verslaan, opscheppen, beschimpen, uitdagen • cooperatief: delen, helpen, geven, verwelkomen, uitwisselen, deelnemen  • verkennd: bekijken, zoeken, verzamelen, completeren 	<ul style="list-style-type: none"> • goed zijn in je werk • kennis vergaren • meer autonomie • ergens bijhoren • plezier hebben • zinvol werk doen 

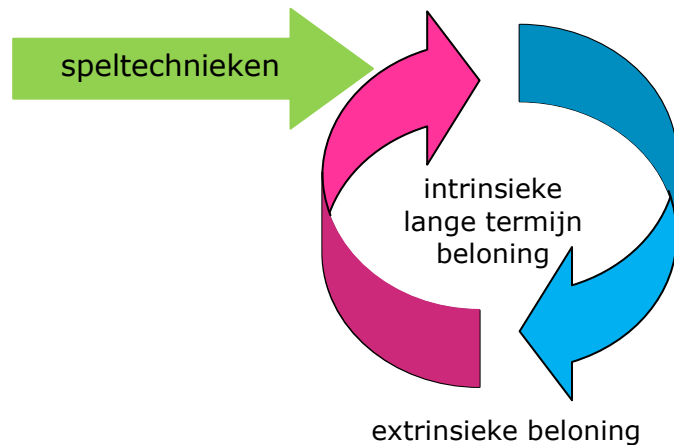
Je ziet dit ook in de pyramide van Maslow (1943) welke uitgebreid kan worden met Daniel Pink's visie uit zijn boek, Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us (2009). In het hoogste segment van de pyramide van Maslow gaat het om 'self-actualization'. Dan Pink stelt dat het in de moderne maatschappij vooral gaat om dit segment, waarin we vooral gemotiveerd worden door intrinsieke motivatie. Deze intrinsieke motivators komen ook weer terug in speltechnieken en specifiek in Kudos Badges voor Connections.



Door 'het doen' van de activiteit, gaan medewerkers de waarde van het platform ervaren. De behoefte aan extrinsieke beloning zal vervolgens minder worden en veranderen in een intrinsieke beloning, als kennis vergaren, goed zijn in je werk, waardering van je collega's, deel uitmaken van een groter geheel en plezier hebben. Zodra de eerste stappen in Connections worden gezet, zijn de medewerkers bezig met hetzelfde doel en ervaren ze een gevoel van betekenis en verbondenheid.

Punten en Badges zijn extrinsieke beloningen. Extrinsieke beloningen werken zeer goed op de korte termijn en zijn daarom uitstekend geschikt voor ondersteuning bij adoptie van IBM Connections.

Het effect van extrinsieke beloningen is niet eeuwigdurend. De beloningen die Kudos Badges biedt zijn dan ook bedoeld om te verleiden een betrokken en actieve deelnemer in Connections te zijn. Door het doen van de activiteit die in eerste instantie gestimuleerd en beloond wordt, creëert de medewerker iets dat langdurig waarde heeft. Er wordt tenslotte daadwerkelijk een bijdrage geleverd in het platform dat tot het corporate brein bijdraagt!



Wanneer de medewerker deze waarden begint te beseffen, zal de extrinsieke beloning minder belangrijk worden. Het hele beloningssysteem wordt secundair en dient ter versterking van de waarde die de medewerker creëert, die vervolgens de belangrijkste motivator wordt.

De op de lange termijn gecreëerde waarde zal (samen met de secundaire extrinsieke beloning) de spelactiviteit versterken. Hierdoor ontstaat een positieve 'feedback loop' die uiteindelijk de spelactiviteit verandert in iets dat intrinsiek motiverend werkt.

Bronnen:

Michael Wu, Ph.D., 'The Magic Potion of Game Dynamics'

<http://lithosphere.lithium.com/t5/Building-Community-the-Platform/The-Magic-Potion-of-Game-Dynamics/ba-p/19260>

Michael Wu, Ph.D , 'Gamification 101: The Psychology of Motivation'

<http://lithosphere.lithium.com/t5/Building-Community-the-Platform/Gamification-101-The-Psychology-of-Motivation/ba-p/21864>

Michael Wu, Ph.D , 'The Gamification Backlash + Two Long Term Business Strategies'

<http://lithosphere.lithium.com/t5/Building-Community-the-Platform/The-Gamification-Backlash-Two-Long-Term-Business-Strategies/ba-p/30891>

Roland Hameeteman, 'Yellow & blue - De juiste mix van inventiviteit en structuur'

<http://www.managementboek.nl/boek/9789047004486/yellow-blue-roland-hameeteman>

Jane McGonigall, 'Reality Is Broken' (2011)

http://www.ted.com/talks/jane_mcgonigal_gaming_can_make_a_better_world.html

Tim Royle - Guest Blogger, Executive Director ISW, 'Gamification: Unlocking hidden collaboration potential'

https://www-304.ibm.com/connections/blogs/socialbusiness/entry/gamification_unlocking_hidden_collaboration_potential2?lang=nl

TED talk Tom Chatfield: 7 ways games reward the brain

http://www.ted.com/talks/lang/nl/tom_chatfield_7_ways_games_reward_the_brain.html

Oscar Berg - Social Collaboration vs The Existing Communication Culture (14 December 2011)

<http://www.thecontenteconomy.com/2011/12/social-collaboration-vs-existing.html>

Sasja Beerendonk

social business strategist en
user adoption consultant

e sbe@e-office.com

t @sbeerendonk

w thoughtsoncollaboration.com

e-office

www.e-office.com