



Naar een idee van:
Noortje Wiezer
Catelijne Joling

Uitgewerkt door:
Heleen de Kraker
Noortje Wiezer
Roos Schelvis
Maartje Bakhuys Roozeboom

Gerealiseerd door:
TNO
365
ING
Ranj



Menukaart

- Wat?
- Waarom?
- Hoe?
- Heden?
- Toekomst?

Wat is de 'Happy Worker Game'?



Management interventie

gericht op

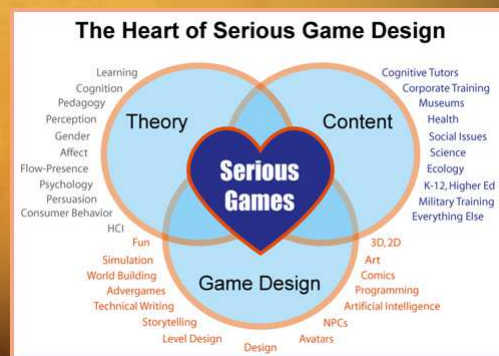
werkstress en bevoegenheid

in vorm van

een serious game

Wat is een serious game?

Serious game = Computerspel met een ander primair
doel dan puur vermaak (Wikipedia)



Waarom een *serious game* voor *werkstress en bevologenheid*?

- Traditionele werkdruk aanpak vaak niet effectief
- Effectiviteit van werkdruk aanpak hangt sterk af van hoe manager eigen rol ziet
- Proces van werkstress en bevologenheid is ingewikkeld
- Effecten zijn vaak pas op lange termijn zichtbaar

Waarom een *serious game* voor *werkstress en bevologenheid*?

- Experimenteren in veilige omgeving
- Ervaringsleren
- Uniforme manier van trainen
- Direct feedback op handelen
- Leuke manier om aan 'beladen' thema te werken



Serious gaming is 'up and coming'

- Steeds meer wetenschappelijk bewijs voor effectiviteit (Dondlinger, 2007).
- 1,5 miljard dollar per jaar in USA (in 2008)
- Serious gaming kent al vele toepassingen



How Mario deals with diabetes

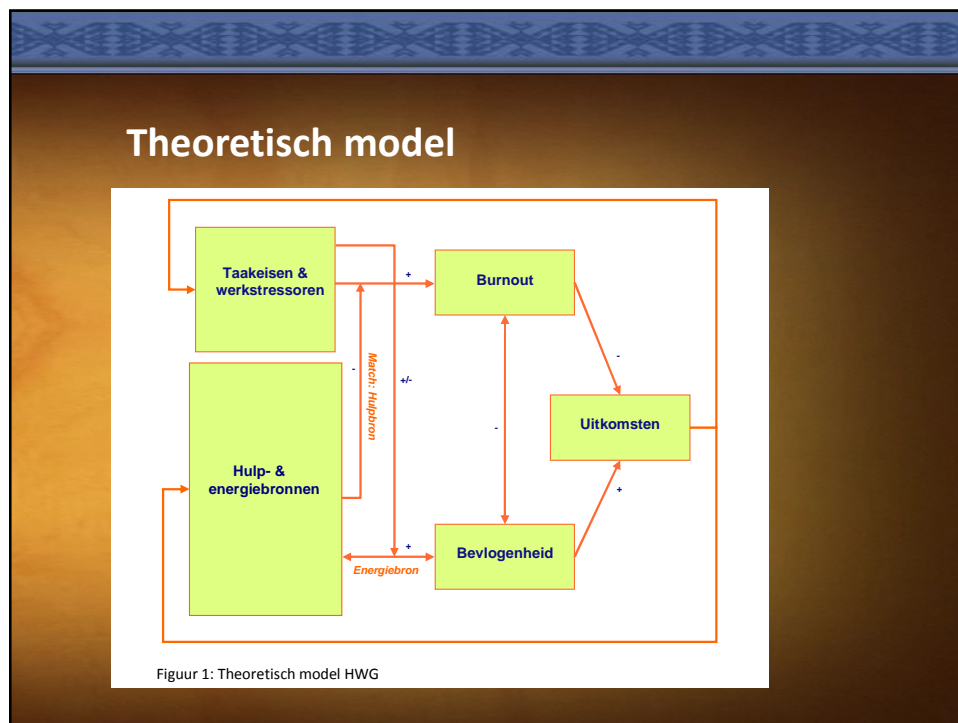
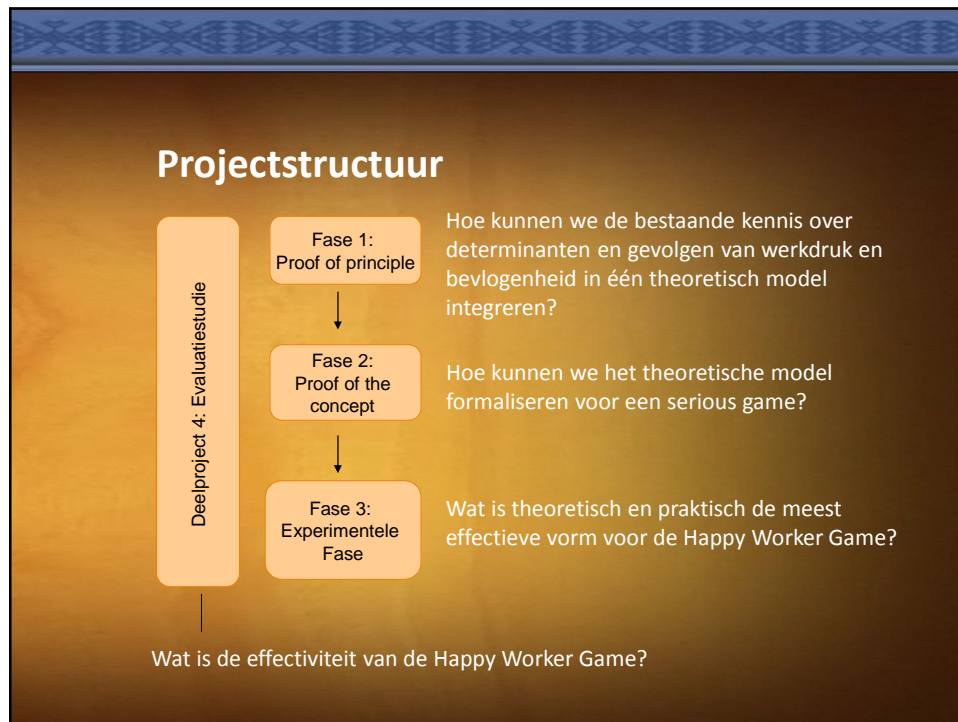


Glucoboy

Happy Worker Game als TNO-project



- KIEM-project van TNO-collega's
- EZCO-financiering
- Co-financiers: 365 en ING
- Looptijd: 2009- 2011

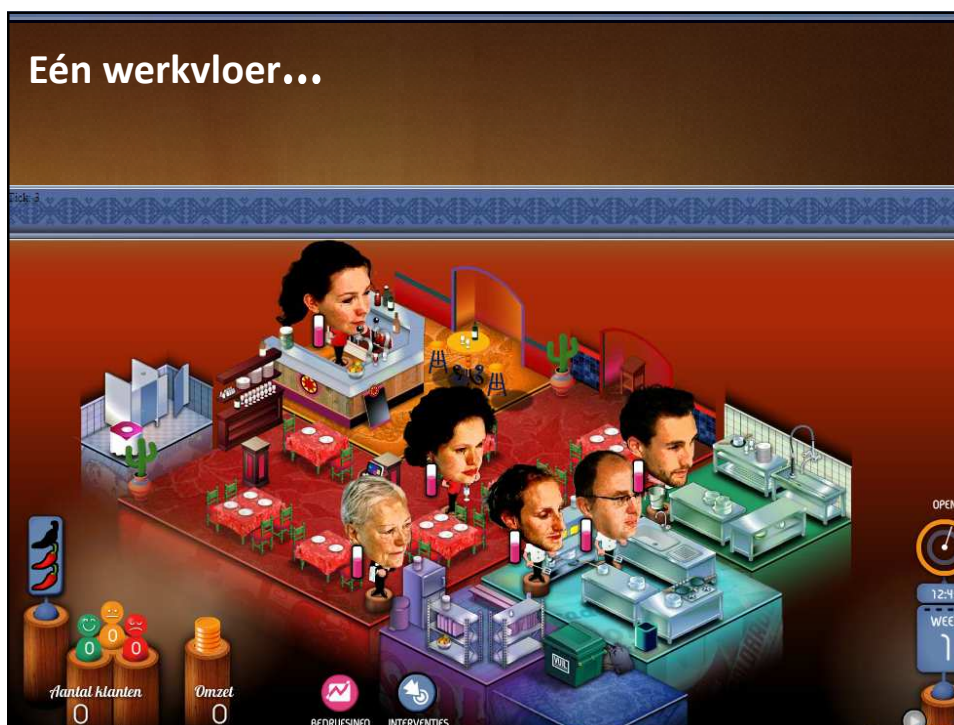


What's in a game?

- Interest & fantasy
- Play
- Challenge
- Feedback
- Instructional support
- Narrative
- Entertainment & Enjoyment

What's in our game?

- Simulatie van theoretisch model
- Interventiemogelijkheden
- Omgaan met dilemma's
- Feedback op handelen
- Dialogen met medewerkers
- Interpretatie van non-verbale communicatie
- Scoreschermb
- Dataopslag voor verder onderzoek









En met het team...

Harald:
Nou ja, het lijkt me logisch als ik, chefkok, de lunch op me neem.

Wie wil de uitdaging aangaan om een pilot uit te denken?

Opties
Kies een van de onderstaande opties:

- Staat genoteerd Harald.
- Mooi Harald, fijn dat ik op je kan rekenen.

KLADBLOK

OPEN 14.0

De baas tevreden te houden...

Ha m, alles goed? Je hebt het nieuws vast al vernomen!

Opties
Kies een van de onderstaande opties:

- Dag Ricardo, goed dat je belt. Welk nieuws heb je het over?

KLADBLOK

OPEN 13.30

Maar ook de klant...

Klant:
Hallal Wie is hier de manager?

Opties

Kies een van de onderstaande opties:

Dag mevrouw, dat ben ik. Wat kan ik voor u doen?

KLADBLOK

In te spelen op de omgeving...

Lekkerbeck breidt uit

LEKKERBECK - Door Hans Veenendaal

Nog even en dan is het echt zo ver. De nieuwe wijk van Lekkerbeck opent haar deuren.

De laatste steen is gelegd en de verhuuswagens staan al te ronken voor de poort. Deze nieuwe buurt is niet alleen een architectonisch hoogstandje, maar wordt ook genoemd om haar veelzijdigheid.

Naast de ruime vinexwoningen die veel ruimte biedt voor gezinnen met kinderen, brengt het splinternieuwe kantoor van een groot financiële handelen centrum ook veel werkgelegenheid met zich mee. Hiermee lijkt de nieuwe wijk een aanwinst te zijn voor ons prachtige Lekkerbeck.

De nieuwe Kreeftenbuurt, Lekkerbeck

Foto: Jan-Willem Heesters

WEEK

In goede tijden...

The screenshot shows a virtual notebook with a wooden cover. The left page contains three photos: a table with a red tablecloth and party hats, a child in a striped shirt, and a woman. Handwritten text on the left page reads "Kinderactiviteiten bij El Burro: een groot succes!!!". The right page features a photo of a smiling man in a suit. A small "=D" is written on the page. The interface includes a top bar with a date "ma 2012", a top-right close button, a left-side toolbar with a phone icon, and a right-side toolbar with "OPEN", a clock showing "15:15", "WEEK 3", and a bottom-right volume icon. At the bottom, there is a status bar with "Alanta 3", "1,125", and "BEDRIJFSINFO INTERVENTIES".

En in slechte tijden...

The screenshot shows a virtual interface with a wooden background. On the left, a video call window shows a man in a white lab coat talking on a mobile phone. Two speech bubbles are overlaid on the video: one from the man saying "He Emilio, goed dat je belt. Wat kan ik voor je doen?" and one from Emilio saying "Emilio: Ik meld me ziek, Maartje. Ik heb het helemaal geschoten, je hoeft voorlopig niet op me te rekenen." On the right, a chat window titled "Opties" contains the text "Kies een van de onderstaande opties:" and "Dat klinkt alsof er meer aan de hand is dan een griepje." Below the chat window is a "KLADBLOK" icon.

De bedrijfsvoering in de gaten te houden...

Bedrijfsinfo

De opening van een nieuwe wijk in Lekkerbeek leidt tot potentieel nieuwe klanten voor El Burro Crocante. Aan jou de taak om de mogelijkheden hiervan te verkennen met de uitrol van drie pilots.

Je hebt vijf weken om je personeel succesvol door deze verandering te leiden. Zorg dat zij bevoegen blijven en houd eventuele werkstress in toom.

- Behaal na vijf weken een bedrijfsresultaat van minimaal XXX euro.
- Evalueer drie pilots om nieuwe klanten aan te trekken.

Kwaliteit werknemers

Reputatie restaurant

Tevredenheid klanten

Totaal gerealiseerde omzet: € 1,125

Investerings: € 0

Bedrijfsresultaat: € 1,125

Signalen van werknemers op te pikken...

chitchatter login | find | close

Harald
8 maanden lid
69 posts

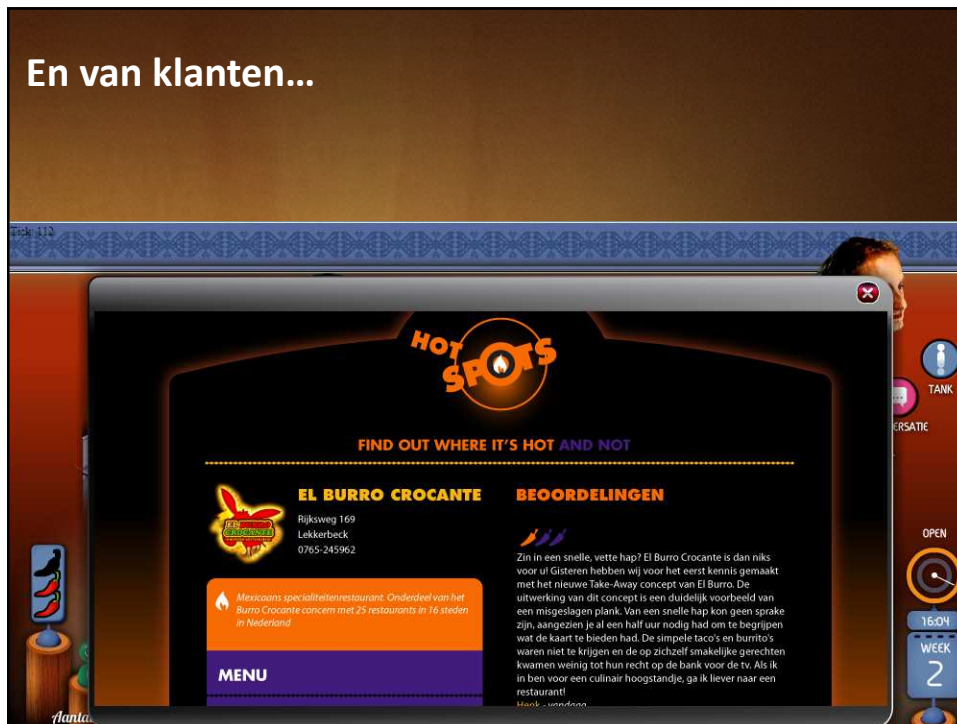
Harald
|| Klassiek voorbeeld van #onrechtopdewerkvloer. Iedereen werkt zich uit de naad en één iemand gaat er met de bonus van door. Is omkoperij de nieuwe manier om je personeel te motiveren? ||
Gepost : gisteren

Liz
|| Zometeen weer weekend en ik hoef niet te werken. Jippie! ||
Gepost : twee dagen geleden

16:20
WEEK

BEDRIJFSINFO INTERVENTIES

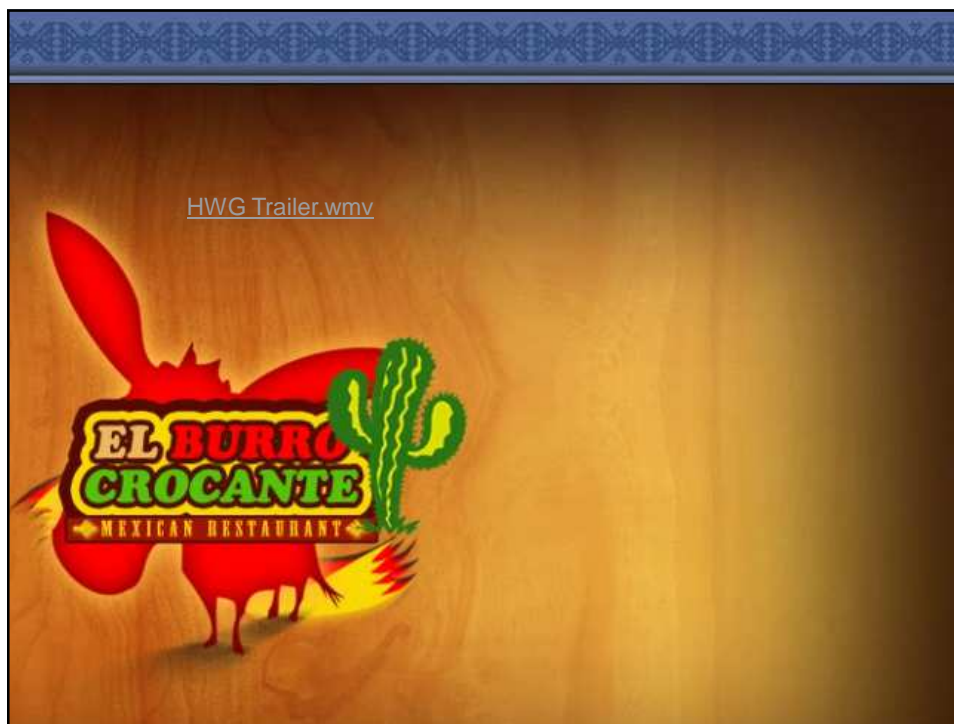
En van klanten...



Met als einddoel: een goed bedrijfsresultaat...







Toekomst?

- Uitrol via 365
- Effect- en procesevaluatie
- Onderzoek met gamedata
- Vertaling, uitbreiding, HWG versie 2.0...?



**Meer weten of je
leidinggevende
tippen?**

Birgitte Blatter
E: [Birgitte.blatter@tno.nl](mailto:birgitte.blatter@tno.nl)

Laagdrempelige vraag?
E: Roos.schelvis@tno.nl