



by: Hooman Tasdighi

tasdighi@gmail.com

روش های حل مسئله
منابع انسانی سازمان ها
به وسیله بازی درگیر می شود

روش‌های حل مسئله منابع انسانی سازمانها به وسیله بازی درستی (Gamification)

ارائه کننده : هومن آصفی

منابع و مراجع :

- 1 - Gamification in HR (Enterprise Gamification) by: Mario Heger
- 2 - Actionable Gamification by: Yu-kai Chou
- 3 - Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us by: Daniel Pink
Gamification فلسفه



سرفصل مطالب ارائه شده

۱- عناصر بازی و مفاهیم پایه

۲- راده کادی و یک مثال Gamification

۳- تقسیم به Stage بازیکنان

۴- بررسی Type بازیکنان

۵- معرفی Driver ها

۶- مثال پایانی و جمع بندی

Gamification

یک مثال ساده: خانه بازی کودکان (عروسک بازی) - شطرنج و

Goal [

هدف: یادگیری کودک - رفع کسالت - اکتفا کردن -

World [

زمین بازی: اتاقی که در آن ادیا هیپو کودک به بازی می پردازند.

Game
Mechanics [

اسباب بازی: عروسک - ظرف - کالسکه - لباس - کفش -

Game
Dynamics
(Rules) [

قوانین: کودک اول - بار بیج (عروسک)

کودک دوم - خانه بیج (عروسک)

وقتی همان می آید، نذرایی می کنیم

وقتی بیج کار بد می کند، خانه می تواند یا مهربانی تذکر بدهد.

گاهی به همان می روم

Challenges [

.....
چالش: داستان سراسر - رفع مشکلات بیج - رعایت قوانین و

مثال آغازین - انگیزش کارکنان تازه وارد :

« یکی از شرکت های بیمه »

شرکت بیمه با مشارکت (Engagement) اندک کارکنان تازه وارد خود روبرو است. Eng. در این شرکت دارای تعریف مشخصه است. به این منظور از سوی واحد HR ، اقداماتی برای افزایش Engagement صورت پذیرد. این اقدامات چه تواند تا 40٪ میزان Engag. را افزایش دهد. عناصر بازی کدامند؟ کنترل این بازی چیست؟

Game Dynamics قوانین Engagement (در این بازی)

اقدامات پیشنهادی (برنامه ها)

- تلاش برای رسیدن به اهداف
- مشارکت در جلسات گروهی واحد
- ارائه پیشنهادات و ایده ها به سازمان
- تلاش برای ارتقاء جایگاه
- مشارکت با سایر اعضای واحد
- ایجاد دینامیک برادری با سایرین

↑
action

Game Mechanics

(۴)

- Advice To Leaders هر پیشنهاد سازنده به سازمان ، ۵ امتیاز
- Write Job Description به خاطر سپردن 100٪ ، 10 امتیاز
- Out of Office Activity مشارکت در هر برنامه ، 2 امتیاز
- Place to Celebrate حضور 1 امتیاز ، مشارکت در برنامه های 2 امتیاز
- Mentorship Program کسب تجربه بالا ، 10 امتیاز
- Clear Path To Opportunities ارتقاء جایگاه ، 5 امتیاز
- Encourage Health جواب به آزمون سالانه مورد قبول ، 5 امتیاز

100 امتیاز	150 امتیاز	200 امتیاز
• اشتراک یک نامه تشویقی	• شرکت در 200 هزار تونی آست	• بن فرستادن...

شناسایی عناصر بازی

Goal

افزایش میزان Engagement
کارکنان تازه دارد.

World

شرکت بیم

Game Mechanics (BPL)

برنامه های پیشنهادی توسط HR
مانند Advice To Leaders
....., Place To Celebrate

Game Dynamics

توانمند رضع شده برای بازی
مانند:
✓ هر پیشنهاد کننده، 5 امتیاز
✓ به خاطر هر پیشنهاد 1000 امتیاز، 10 امتیاز
.....

در تبدیل به یک "هدف" نویسی

Challenges

✓ تلاش برای دستیابی به اهداف و کسب امتیاز
✓ تلاش برای ایجاد و تقویت روابط با سایرین و کسب امتیاز
✓ تلاش برای ارائه پیشنهادات سازنده و کسب امتیاز
.....

نکته:

این کلمات، مفاهیم پایه
در Gamification و
طراحی آن هستند.

کالبد شکافی مثال آماری :

برای مدل سازی رفتار کارکنان تازه وارد در مقابل این برنامه ها، آمیزش مجدد می شود. نتایج در WEKA تحلیل گردید.

file1-new Emp. arff

1, 0, 0, 0, ..., 0

1, 1, 1, 0, ..., 1

0, 1, 0, 1, ..., 0

Simple K-Means



افزایش
Engagement

تجزیه و تحلیل

مشارکت

ارتقاء
سطح

توصیه به سازمان

Program	Full data (100)	0 (26)	1 (27)	2 (5)	3 (14)	4 (28)
Write Job Description	0.6	0.96	0.67	1	0.86	0
Advice To Leaders	0.72	0.69	0.67	0	0.60	1
Place To Celebrate	0.43	0.65	0	1	0.86	0.32
Out of Office Activity	0.53	0.40	0.96	1	0.71	0
Mentorship Program	0.55	0.38	0.44	0.8	0.07	1
Clear Path To Opportun.	0.45	0.53	0	0.8	0.60	0.68
Encourage Health Engagement	0.61	0.46	0.62	0.8	1	0.5
	0.39	0	0.51	0.4	1	0.32

40% افزایش مشارکت

(killers) Disengager

Out of Office Activ. Lovers

(players) Engagers

Start with Gamific.

نکته: برای بازیگران (یا هر گروه از بازیگران) همان Type آن را شناسایی نمود.
بر این منظور در روش داریم:

۱- Data mining: مثلاً این میانی، داده‌های جمع‌آوری شده، تکمیل می‌شود.

۲- استفاده از مدل‌های از قبل آماده: مانند مدل "بارتل" و یا "HEXAD"

<u>Data mining</u>	<u>بارتل (Bartel)</u>	<u>HEXAD</u>
• Disengagers	• Killers	• Killers
• Out of Office Activ. Lovers	• Achievers	• Influencer
• Engagers	• Explorers	• Improver
• Start with Gamification	• Socialisers	• Self-seeker
		• Consumer
		• Networker
		• Exploiter
		• Philanthropist
		• Destroyer

نکته: در زمان طراحی Game برای رفع مشكلات، مسائل منابع انسانی، باید به Type افراد توجه کرد.

توصیه	الگوی رفتاری	نام ویژگی	گروه سازمان
✓ برای ترغیب این افراد به دنبال راهی دیگر باشید. ✓ این نوع افراد را زیاد استخدام نکنید! ✓ کارهای با نیاز کم به شرکت را به این افراد بسپارید.	از همه برنامه ها استفاده می کنند ولی در نهایت شرکت نمی کنند.	Disengagers (killers)	۱ (26%)
✓ برنامه های "بیرون سازمان" را بسته تر کنید. ✓ امید و به این افراد بیشتر بکنید. ✓ در جشن ها، اشتراک حضور آنها را نداشته باشید. ✓ نمی تاهم به Advice To Leaders Encourage Health دارند	ریشه از هر چیزی به شرکت های بیرون سازمان علاقه مند هستند. اصدا 50٪ نیز افزایش شرکت دارند. از برگزاری جشن متنفر هستند!! از ظاهر آ توهم به مسرارت و شغل ندارند!!	Out of Office Act. Lovers	۲ (27%)

توصیه	اگرچه نشانه	نام بازیگران	نمودار بازیگران
✓ (از هم) برنامه‌ها، آموزش را اشتراک دهید. ✓ بررسی کنید چرا Mentorship Program برای آن خوب نیست. ✓ برای سایر انواع برنامه‌های Gamif. ارزش آموخته بگیرید.	✓ از تمام برنامه‌ها استقبال می‌کنند. بسیار عالی، Engage می‌شوند. ✓ فقط از Mentorship Program ناراحت می‌شوند!!	Engagers (players)	۳ (14%)
✓ اشتراک، حضور، گرفتن آموخته در برنامه‌ها خارج سازمان را نشان می‌دهد. ✓ برای آموخته برنامه‌های Mentorship ترتیب دهید. ✓ برای برنامه‌های Mentorship ارزش آموخته بگیرید. ✓ بررسی کنید چرا از "شرح وظایف" ناراضی هستند.	✓ از Out of Office Activ. خوشحال نمی‌شوند!! ✓ برنامه Mentorship برای آموخته بسیار جذاب است. ✓ فرصت Advice To Leaders به آموخته بسیار انگیزه می‌دهد. ✓ (اصلاً) به Write Job Descrip. علاقه ندارند.	Start with Gamification	۴ (28%)

نکته: تمام مواردی که تحلیل شد، مربوط به کارخان "تازه وارد" بود.

در مورد کارخان "قدیمی"، آگهی رستاره و نحوه انگیزش متفاوت است. (شاید)

File 1 - New Emp. arff

File 2 - Old Emp. arff

نکته: در زمینه طراحی یک Game، Type افراد، Stage آنرا تعریف کنید.



نتیجه این (so):

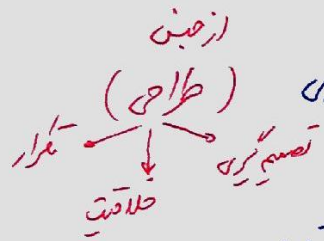
اکنون از روی آگهی رستاره افراد را می توانیم Type آنرا تعریف داده و به شکل مناسب Game برای آنرا

طراحی کنیم. (Game Mechanics & Dynamics)

مردمی بر تعدادی از تعاریف پایه:

عنصر بازی

فضای غیر مرتبط با بازی



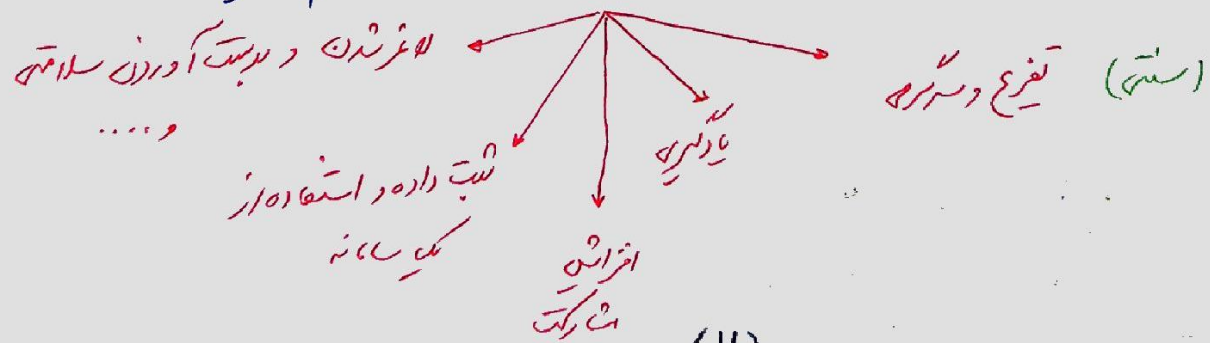
Gamification: فراگذاشته از عنصر "غیر رسمی" بازی، در یک فضای "رسمی" کاری

Game Mechanics: عنصری (اسباب بازی) است که می توان در Game بکار گرفت.

Game Dynamics: توانایی است که برای بازیکنان یک Game تنظیم می شود.

(البته ممکن است ترکیب گفته نباشد!! - Game Theory)

Game: فضایی است اختیاری که با هدف های گوناگون انجام می گیرد.



: Data mining

کند فراگیند سیستمیک ، جهت ارن یک بدیده ، باهدف رسید (تصمیم گیری)

: player Type

بمجموعه ای از صفحات ، صفحات یک گروه بازیگر که Game برای آن ظاهر می شود.

: player stage

سطحی که یک بازیگر در آن قرار دارد. (از نظر زمانه - میزان وفاداری - میزان تعامل ...)

کلیه از عوامل سوئر برطراحی Game می باشد.

: Drivers

عوامل / عواملی که می تواند بر روی رفتار بازیگران اثر گذار باشد.

Drivers

سوال: چرا اسٹریٹجی مہم ٹویج؟

1. Collecting : جمع کرنا۔ infogra. - تعداد زیادہ صفحات دہاا۔ - جمع کرنا استیاز - جمع کرنا قابل۔
... جمع کرنا Follower - مبارکہ عناصر با دیگران
2. Pattern Recognition: شناسایی الگوها - شناسایی الگوها در گذشته - شناسایی الگوها در حال حاضر - شناسایی الگوها در آینده
تخصصی نوینات ارز - شناسایی الگوها در گذشته - شناسایی الگوها در حال حاضر - شناسایی الگوها در آینده
3. Fame, Getting Attention: کچه از سیدترین پیمانگان - مدیر برترنال - کارمند برترنال
ماهرترین کارگر کارخانه - یک Finisher - متخصص مدیریت ماکاروورها
کچه از سیدترین پیمانگان - متخصص اشتفاده از یک نرم افزار (CRM)
4. Sharing & Gifting: upload کردن تکلیف یک رسم - به اشتراک گذاری یک گزارش -
به اشتراک گذاری یک خبر جدید - اعلانی هدیه به یک همکار یا مراجع کنند

5. Gaining position: lead auditor - کارشناس ارشد - کارشناس

Data steward - SWAT عضو تیم

Tycoon - دریاوت لقب - صاحب مقامه در یک شهر یا استون خاص

نیز پیش "مکن" در انستیتو گرام / مجله شرکت

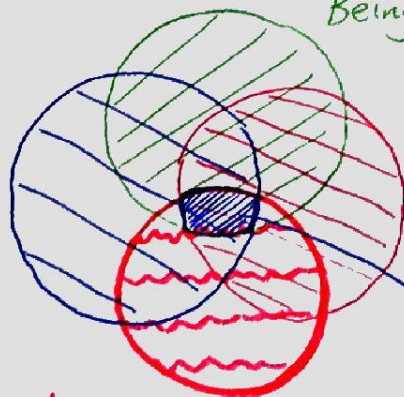
6. Being the Hero: ناجو یک پروژه خاص - مرجع پاسخ به سوالات مدیران

تسهیل گر فرآیندهای سازمان - ایده پرداز کمپن ها و تبلیغات

Being the hero: خبات شرکت

...

Fame: مدیر برتر



Gaining position: مدیر ارشد

کمی آدم اول کرده، معروف کن به "نوع خطیب" و "مرطبه"

Collecting: جمع کردن تجربه / دانش

تجربه دارد.

سوال : توصیف stage بازیکنان (BOV)

B: Beginner O: Old V: VIP

در یک سال ، واحد HR نیروهای سال را به ۳ دسته زیر تقسیم کرده است :

B: ^(۵۰٪) کارکنانی که به تازگی به سازمان وارد شده اند

O: کارکنانی که بالای ۲ سال در سازمان حضور دارند

V: کارکنانی که حداقل در ۵ پروژه ، نقش کلیدی داشته اند

(میانگین گروه های دیگر نیز تعریف کنیم)

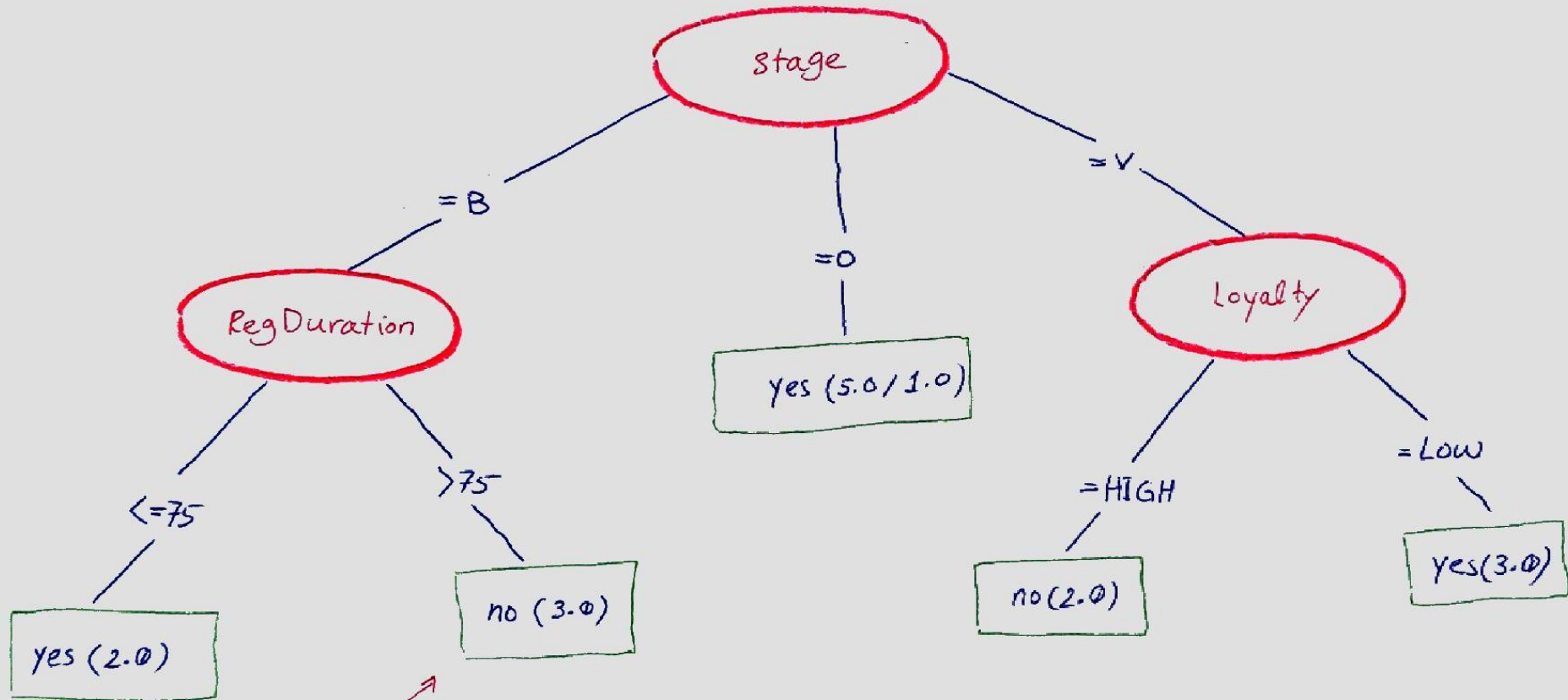
اشاره از یک سال (مثلاً سال مدیریت دانش یا CRM یا) در این سال Gamify شده است .
 نتایج شامل Stage ، points ، Registration Dur. ، میزان وفاداری و میزان مهارت کسب شده
 نشان از Gamificat. در طول ۱۰۰ روز ثبت شده است . تحلیل نتایج چگونه است ؟

پاسخ :

Stage	Points	Reg Duration	Loyalty	Skill
B	850	85	Low	no
O	800	86	Low	yes
V	650	70	HIGH	yes
;	;	;	;	;

(۱۵)

کتاب مرتبط WEKA خروجی زیر را تولید میکنند :



!!! سوال: چرا این اتفاق افتاد!!!

توضیح: با توجه به stage، هر گروه از بازیکنان به گونه ای تحت تأثیر قرار گرفته اند. Gamifi برای بعضی سوخته و برای بعضی خنک (جارت کسب نکردند)