



دورة التلعيب وتصميم أنظمة التحفيز بالألعاب: تفاعل الموظفين والتعلم وولاء العملاء



دورة التلعيب وتصميم أنظمة التحفيز بالألعاب: تفاعل الموظفين والتعلم وولاء العملاء

مقدمة:

دورة التلعيب وتصميم أنظمة التحفيز بالألعاب دورة تدريبية مدتها خمسة أيام للعاملين في التعلم والتطوير والموارد البشرية وعمليات المبيعات والتسويق وتجربة العملاء وإدارة المنتجات، وتنتهي بإعداد مخطط تصميم التفاعل القائم على التلعيب. تضيف جهات كثيرة النقاط والشارات ولوحات المتصدرين إلى مسارات تهيئة الموظفين الجدد وأنظمة الحوافز والولاء، ثم يتراجع الإقبال بعد الإطلاق بفترة قصيرة، ويتحایل الموظفون على المؤشرات، وتمارس بعض التصميمات ضغطاً غير عادل على المستخدمين. يدير المرشحون مبادرات للتفاعل أو التعلم أو الولاء في عملهم، وتعتمد الدورة على دراسات حالة تطبق على أنظمة حقيقية وبياناتها. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في التلعيب.

أهداف الدورة:

- تشخيص مشكلات التفاعل باستخدام نظرية Self-Determination Theory تقرير المصير وأنماط اللاعبين والموازنة بين المكافآت الداخلية والخارجية
- تحليل نظام قائم للحوافز أو الولاء بإطار MDA الآليات والديناميكيات والجماليات والمحركات الأساسية في نموذج Octalysis
- تصميم النقاط والشارات والمستويات ولوحات المتصدرين والتحديات وحلقات التغذية الراجعة بما يعزز السلوكيات المستهدفة
- تطبيق التلعيب على تهيئة الموظفين الجدد والتعلم في بيئة العمل والتقدير وحوافز المبيعات وأنظمة ولاء العملاء
- فحص التصميم القائمة على التلعيب بحثاً عن الأنماط التلاعيبية واختبار أثرها باختبارات A/B ومجموعات المقارنة
- إعداد مخطط تصميم التفاعل القائم على التلعيب مع مواصفات الآليات وبطاقة قياس الأثر لجهة تمثل حالة دراسية

الفئة المستهدفة:

- العاملون في التعلم والتطوير المسؤولون عن تهيئة الموظفين الجدد ومسارات التعلم ودافعية المتعلمين
- العاملون في الموارد البشرية الذين يديرون مبادرات تفاعل الموظفين والتقدير وجودة الحياة الوظيفية
- العاملون في عمليات المبيعات الذين يصممون مسابقات المبيعات والمستهدفات وأنظمة الحوافز
- العاملون في التسويق وتجربة العملاء المسؤولون عن الولاء والاحتفاظ بالعملاء وتنشيطهم
- العاملون في إدارة المنتجات الذين يشكلون رحلات المستخدم واعتماد الخصائص والتفاعل داخل التطبيقات

محاوِر الدورة:

اليوم 1: أسس التلعيب وعلم نفس الدافعية ومحركات التفاعل

- تعريف التلعيب والتمييز بين عناصر اللعب والألعاب الجادة
- احتياجات الاستقلالية والكفاءة والانتماء في نظرية Self-Determination Theory
- أثر التبرير المفرط والموازنة بين المكافآت الداخلية والخارجية
- أنماط اللاعبين في تصنيف Bartle وإسقاطها على الموظفين والعملاء
- تدقيق خط الأساس للتفاعل في أنظمة الحوافز والتقدير الحالية

اليوم 2: أطر التلعيب ونماذج آليات اللعب والمنصات

- إطار MDA وربط الآليات والديناميكيات بالجماليات الثماني
- تحليل نظام قائم وفق المحركات الأساسية الثمانية في Octalysis
- موازنة هرم العناصر بين الديناميكيات والآليات والمكونات
- تحديد السلوك المستهدف وربط نتائج العمل بأفعال اللاعبين
- خيارات منصات التلعيب من حزم التفاعل إلى الإضافات البرمجية

اليوم 3: تصميم آليات اللعب والتحديات وحلقات التغذية الراجعة

- تصميم اقتصاد النقاط بقواعد الكسب وضوابط التضخم
- بنية الشارات والمستويات للدلالة على الإتيقان والتقدم
- أنواع لوحات المتصدرين النسبية والجماعية ومحددة المدة
- تصميم منحى التحدي بموازنة الصعوبة مع نمو مهارة اللاعب
- رسم حلقات التغذية الراجعة الفورية وإشارات التقدم والإشارات الاجتماعية

اليوم 4: التعلم بالتلعيب وحوافز القوى العاملة والولاء والمخاطر الأخلاقية

- مهام تهيئة الموظفين الجدد وتصميم مسارات التعلم القائمة على المهمات
- تلعيب مسابقات المبيعات والتقدير دون آثار الإدارة التفصيلية المفرطة
- تلعيب ولاء العملاء بتسجيل الحضور والسلاسل المتتالية وتحديات المستويات
- فحص الأنماط التلاعبية كالإدمان القهري والنفور من الخسارة والضغط غير العادل
- تصميم اختبارات A/B ومجموعات المقارنة للخصائص القائمة على التلعيب

اليوم 5: دراسة حالة لبناء تصميم تفاعل قائم على التلعيب مع مؤشرات القياس

- إحاطة الجهة محل الدراسة بسلوكيات القوى العاملة والمتعلمين والعملاء
- بناء شخصيات اللاعبين وملفات الدافعية للحالة
- تطبيق مصفوفة اختيار الآليات على السلوكيات المستهدفة في الحالة
- بطاقة قياس أثر التلعيب بمؤشرات المشاركة والاحتفاظ والسلوك
- استكمال مخطط تصميم التفاعل القائم على التلعيب ومناقشته أمام لجنة الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- تشخيص الدافعية
- تحديد أنماط اللاعبين
- تصميم آليات اللعب
- موازنة اقتصاد النقاط
- تصميم التحديات والتغذية الراجعة
- المراجعة الأخلاقية لتصاميم التفاعل
- تصميم تجارب قياس التفاعل
- تحليل مؤشرات التفاعل

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم مخطط تصميم التفاعل القائم على التلعيب بآلياته وبطاقة قياس أثره إلى قائد الموارد البشرية أو التعلم أو التسويق الراعي للمبادرة
- تقرير الآليات المناسبة لكل سلوك مستهدف، ومعرفة متى تضعف لوحة المتصدرين أو المكافأة الدافعية بدلا من رفعها
- تفادي هدر ميزانيات الحوافز والتحاييل على المؤشرات والشكاوى من التصميمات التلاعبية عبر اختبار الآليات قبل التوسع
- نقل قوالب تحديد أنماط اللاعبين ومصفوفة اختيار الآليات وقائمة الفحص الأخلاقي إلى الفرق التي تدير مبادرات التفاعل

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون قائد الموارد البشرية أو التعلم أو التسويق الراعي للمبادرة مخطط تصميم التفاعل القائم على التلعيب، وهو يحدد السلوكيات المستهدفة وأنماط اللاعبين والآليات المختارة ونتائج الفحص الأخلاقي وبطاقة قياس الأثر. وتعتمد عليه الوحدة في اختيار المبادرة التي تجرب أولا، والآليات التي تستبعد، وطريقة تمويل المكافآت دون إضعاف الدافعية. وبعد أول مرحلة تجريبية تراجع الوحدة معدلات المشاركة والانسحاب ونتائج اختبارات A/B مقابل مجموعة المقارنة وأي شكاوى تتعلق بالضغط أو العدالة قبل التوسع في التطبيق.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة التلعيب وتصميم أنظمة التحفيز بالألعاب؟

يكفي أن يدير المشارك مبادرة للتفاعل أو التعلم أو الحوافز أو الولاء في عمله أو يسهم فيها، ولا يحتاج إلى خبرة في البرمجة أو تطوير الألعاب. ويساعد إحضار وصف موجز لنظام قائم مع أرقام المشاركة فيه على تطبيق الأطر على حالته.

بم تختلف دورة التلعيب وتصميم أنظمة التحفيز بالألعاب عن دورات تصميم التعلم الإلكتروني أو إعداد المدربين؟

تركز الدورة على الدافعية وتصميم النقاط والتحديات وحلقات التغذية الراجعة والمكافآت في أنظمة الموظفين والعملاء. أما دورات التعلم الإلكتروني فتتناول أدوات التأليف ومعايير المحتوى، ودورات إعداد المدربين تتناول التقديم داخل القاعة، فلا تنطرق إلى التلعيب إلا بإيجاز.

هل ترفع النقاط والشارات ولوحات المتصدرين في التلعيب مستوى التفاعل دائماً؟

لا. تنجح هذه العناصر حين تقدم تغذية راجعة مفيدة وتدعم الاستقلالية والكفاءة والانتماء. أما المكافآت المتحكممة فقد تضعف الدافعية الداخلية، وقد تحبط لوحات المتصدرين من هم بعيدون عن القمة، لذلك تحتاج التصميم إلى آليات مختبرة وبدائل مثل الترتيب الجماعي أو النسبي.

ماذا يعود به المشارك من دورة التلعيب وتصميم أنظمة التحفيز بالألعاب؟

يعود المشارك بمخطط تصميم التفاعل القائم على التلعيب لجهة تمثل حالة دراسية، يضم السلوكيات المستهدفة وأنماط اللاعبين ومواصفات الآليات وسجل الفحص الأخلاقي وبطاقة قياس الأثر مع خطط اختبارات A/B، قابلاً للتكييف مع مبادرة في وحدته.