

Gamification in Produktion und Logistik

Leistungssteigerung durch einen Anstieg der Motivation und Arbeitszufriedenheit

Auch in Produktion und Logistik kann Gamification dabei helfen, Mitarbeiter zu unterstützen, anzulernen und zu motivieren. Dies führt zum einen zu einer Steigerung der Arbeitszufriedenheit, bringt zum anderen aber bei gutem Design der Gamification-Anwendung einen Anstieg der Produktivität mit sich.

Der Begriff „Gamification“ existiert bereits seit den frühen 2000ern und entstammt einer Idee des Marketing. Es wurde versucht, durch Spiele und Spielelemente Kaufanreize und Markenwahrnehmung zu schaffen. Gezielt wird hier der Spieltrieb des Menschen adressiert. Doch schon seit einigen Jahren erfährt der Trend eine zunehmende Durchdringung in Alltags- und Arbeitsbereichen über das Marketing hinaus. Fitness-Apps, Badge-Systeme auf Online-Plattformen und Punkte für Kundentreue sind dabei die gängigsten Beispiele. Das Spektrum der vorhandenen Anwendungen reicht von kleinen Mini-Spielen im Firmendesign bis hin zu aufwendig gestalteten Applikation mit einer komplexen Spieldynamik, wie die Fitness-Applikation Zombies Run (siehe Abbildung).



Quelle: <http://www.zombieapocalypsegames.com>

Definiert wird Gamification als die Integration von Spielelementen in einen nicht-spielerischen Kontext, was ein breites Spektrum an Möglichkeiten einbezieht. Nichts desto trotz sollte man den Charakter von Gamification herausstellen. Anders als bei

der Gestaltung von Serious Games oder Planspielen, wird bei Gamification gezielt der nicht-spielerische Kontext mit Spielelementen angereichert. Bei Serious Games oder Planspielen hingegen wird ein Modell oder eine Abstraktion der realen Situation geschaffen. Dies erschwert den Einsatz im Arbeitskontext, da der eigentlich auszuführende Prozess durch die Spielelemente nicht behindert werden darf.

Im Arbeitsalltag wird Gamification in erster Linie zur Mitarbeitermotivation eingesetzt. Unternehmen zielen dabei auf eine einhergehende Leistungssteigerung ihrer Angestellten. Bei genauerer Betrachtung sieht sich im Unternehmensumfeld in erster Linie Gamification-Anwendungen in administrativen Arbeitsbereichen. Spielerische Motivations- und Unterstützungsanwendungen in manuellen operativen Arbeitsprozessen sind auf dem Markt kaum vorhanden. Woran liegt das?

Warum existieren kaum Anwendungen in operativen Arbeitsbereichen?

Auf diese Frage lassen sich zwei Antworten finden. Zum einen ist es einfach, einen digitalen Arbeitsplatz mit Spielelementen anzureichern. Einem Mitarbeiter, der die meiste seiner Arbeit am Computer verrichtet, kann man leichter eine Gamification-Anwendung in seine Arbeitsoberfläche integrieren. Der zweite Grund ist ein strategischer. Operative Mitarbeiter in Produktion und Logistik werden in vielen Unternehmen als ausführende und austauschbare Leistungserbringer wahrgenommen. Motivation der Mitarbeiter spielt hier nur eine untergeordnete Rolle. Vielmehr wird versucht, die Arbeit weiter zu standardisieren und eine digitale Unterstützung zu schaffen, die den Arbeitsinhalt des Mitarbeiters weiter verkleinert. Doch gerade hier zeigen Studien,

dass vielen Problemen mit Motivationssteigerung der Mitarbeiter begegnet werden kann.

So zeigt ein Forschungsprojekt der TU München, in dem ein Spielsystem für die manuelle Kommissionierung entwickelt wurde (siehe Abbildung), dass durch Gamification eine Motivationssteigerung und Steigerung der Arbeitszufriedenheit in operativen Bereichen erreicht werden kann. Dies führte zu einer Erhöhung der Produktivität um fast 50% und einer Fehlersenkung von 40%.



Quelle: Lehrstuhl für Fördertechnik Materialfluss Logistik an der TUM

Gerade die fortschreitende Digitalisierung des Shop Floors macht es zunehmend einfacher, auch in operativen Bereichen mit Spielelementen anzusetzen.

Digitalisierung birgt auch für Gamification Potenziale

Der momentan stattfindende Wandel der Arbeitswelt im Zeichen von Industrie 4.0 führt dazu, dass Arbeitsinhalte weiter verkleinert werden und der operative Mitarbeiter zunehmend von einer ausführenden in eine kontrollierende Funktion gedrängt wird. Hier braucht es Unterstützung zum Einlernen in komplexe Funktionen und Tools sowie einer motivationalen Unterstützung des Mitarbeiters.

Einhergehend mit der genannten zunehmenden Digitalisierung auch einfacher operativer Arbeitsplätze kann Gamification eine Möglichkeit sein, diesen Herausforderungen zu begegnen. Die spielerische Unterstützung und Begleitung des Wandels

kann dazu beitragen, Hemmschwellen abzubauen. Doch Gamification ist kein Selbstläufer und birgt Gefahren.

Dem Design sollte viel Aufmerksamkeit geschenkt werden

Schafft man eine spielerische Anwendung, in der der Mitarbeiter zum Erzielen von Erfolg auch gute Arbeit in seinem eigentlichen Arbeitsprozess erbringen muss, ergibt sich die Möglichkeit, beim Mitarbeiter eine Zielfunktion zu schaffen, die sich mit den unternehmerischen Zielen deckt. Hierauf muss in der Entwicklung der Anwendung der Fokus gelegt werden. Schaffen wir ein Spiel, in dem der Mitarbeiter erfolgreich sein kann, ohne seinen Arbeitsprozess besonders gut auszuführen, kann der Einsatz von Gamification sogar zu einem Abfall der Produktivität führen.

Auch sollte bei der Entwicklung die organisationale Arbeitssituation Beachtung finden. Konkurrenzsituationen unter den Mitarbeitern, zwischen Schichten oder zwischen Funktionen sollten durch Gamification nicht forciert werden. Dies kann eine gegenseitige Manipulation bewirken, die zum einen das Arbeitsklima beeinflusst und zum anderen die Produktivität senkt. Beim richtigen Einsatz und zielgerichteten Design kann Gamification jedoch viel Positives unter der Mitarbeiterschaft bewirken.

Über dem Autor:

Markus Klevers
m.klevers@gepro.com

Markus Klevers forschte vier Jahre im Bereich Gamification am Lehrstuhl für Fördertechnik, Materialfluss, Logistik der Technischen Universität München und ist seit April 2016 als Berater bei der GEPRO mbH in unserem Münchener Büro tätig.

*Ist dieses Thema auch für Sie interessant?
Sprechen Sie uns an!*

Workshops zum Thema Gamification finden Sie zudem auf www.lernwerkstatt.org