

## Digitale innovatie in publieke organisaties: gamification in de praktijk

Digitale innovatie zien we al een tijdje hoog op veel bestuurlijke agenda's en ambitielijstjes van publieke organisaties staan. Op verschillende plekken gaan overheden er ook echt concreet mee aan de slag, bijvoorbeeld via gamification. Steeds vaker koppelen overheden inwoners en ambtenaren met speltechnieken of gamification aan ontwikkelingen in maatschappelijke opgaven. Een slimme combinatie van een spelelement met technologie en (social) media biedt interessante aanknopingspunten voor gedragsverandering, binnen en buiten (publieke) organisaties. Er komt meer data beschikbaar over menselijk gedrag en dit leidt tot bruikbare inzichten. Tegelijkertijd zijn er ook schaduwkanten. Denk bijvoorbeeld aan de ethische dilemma's: willen we ons gedrag allemaal met elkaar delen en beïnvloed zien door de overheid of gedijen we bij 'the happiness not to know'?

Aan de werking van gamification liggen diverse psychologische mechanismen ten grondslag. Het probeert op speelse wijze gedrag uit te lokken en mensen te motiveren om in beweging te komen. Dat vergt inzicht in gedrag van mensen en inzicht in de onderliggende gedragsprincipes. Hier zijn veel boeken over volgeschreven, daar weten mijn collega's met een achtergrond in psychologie mij bijvoorbeeld boeiend over te vertellen. De kern: ons gedrag komt niet (alleen) tot stand door rationele kosten-baten-overwegingen maar is 'voorspelbaar irrationeel'. Daar speelt men met gamification vaak handig op in. Daarin vertaalt men zulke gedragsinzichten in concreet toepasbare spelvormen en –principes met als uiteindelijke doel gedragsverandering bij de 'spelers'. Dat is een vak op zich, waarover later meer.

### Voorbeelden uit de Italiaanse, Zweedse en Duitse praktijk

Op verschillende plekken tref je voorbeelden van gamification. Zo kunnen reizigers van de vervoersmaatschappij SASA in Bolzano (Italië) bij elke rit punten verdienen via een speciale app. Voor elke afgelegde kilometer krijgt de busreiziger punten die hij ook kan vergelijken met anderen. Zo ontstaat er een scorebord (wie heeft de meeste reispunten?) en een competitie met verschillende niveaus. Het uiteindelijke doel: mensen nemen eerder het OV, dat is beter voor het (leef)milieu en zorgt voor betere doorstroming. Een ander voorbeeld zag ik in Hamburg (Duitsland). Daar zet de gemeente gamification in als beleidsinstrument voor de aanwezigheid van maatschappelijke voorzieningen. Met de speciale app 'Plaats Zoeken' zetten inwoners virtuele legoblokjes neer waar zij woningen, scholen en andere voorzieningen wensen. De bewoner kan zelf in- en uitzoomen om te zien of hun voorstellen reëel zijn of niet. Dit spoort inwoners aan om initiatief te nemen in de inrichting van hun leefomgeving. In Zweden is er de Methodkit voor liefhebbers van interactieve beleidsvorming en klassieke gezelschapsspelen. Met dat spel bouw je als inwoner stap-voor-stap (van elke beslissing krijg je van het spel de gevolgen te zien) aan de stad of buurt van de toekomst. Zo zijn er nog meer Europese voorbeelden.

### Voorbeeld Zuid-Holland: serious game designer Rens van den Bergh

Wat dichterbij huis timmert de provincie Zuid-Holland aan de weg met gamification. Sinds vorig jaar hebben zij een serious game designer in huis. Daar wilde ik meer over weten en ik zocht hem op.

*'Het is alweer bijna een jaar geleden dat ik aan de slag ging als serious game designer bij de Provincie. Ik vond het zeker spannend wat de vraag naar serious gaming zou zijn en hoe het opgepakt zou worden. Nou bleek dat al snel heel goed te zijn. Wat mij vooral opviel was het aantal games dat al was ontwikkeld en werd gebruikt. Zo was net de week voordat ik begon de OV-game gelanceerd. Een game voor publieksparticipatie bij het gebruik van een R-net-buslijn. Het bordspel Spion op je pad, een spel voor databeveiligingsbewustzijn was al in ontwikkeling en ik was ook onder de indruk van de virtuele training via de Binnenvaart-game die brugwachters en schippers gebruiken. Er gebeurde al veel op het gebied van serious gaming. Ik ben onder de indruk van de hoeveelheid en diversiteit van projecten', vertelt [Rens van den Bergh over zijn werk als serious game designer voor de provincie Zuid-Holland](#). 'Dwars door de organisatie heen ben ik bezig met het ontwikkelen, adviseren en ondersteunen van en over serious games. Concreet is er bijvoorbeeld het Archipel-spel, dat is een fictieve casus voor de Omgevingswet vanuit een samenwerking tussen de omgevingsdienst en de provincie. Met Line of Sight hebben we een asset management game voor de nieuwe rollen van de Dienst Beheer Infrastructuur (DBI). Ook een mooie is het Simulatiespel Aandachtsgebieden omgevingsveiligheid. Voor de nieuwe taken en verantwoordelijkheden van de buitendienst is er de Buitendienst van morgen-game. Dit is nog maar een selectie van wat er allemaal speelt en wordt gespeeld op het Provinciehuis'.*

### De praktijk van publieke organisaties

De voorbeelden, achtergronden uit de psychologie en het verhaal van Rens van den Bergh voeden bij mij de overtuiging dat gamification toegevoegde waarde kan hebben voor verschillende publieke organisaties. Toch beseft ik dat de schaduwkant van technologische ontwikkelingen als data science, AI en gamification, met de happiness not to know, ook ethische dilemma's oplevert en zorg en aandacht vraagt. Dit maakt dat ik de komende tijd graag met collega's en andere geïnteresseerden kijk hoe je digitale innovatie(s) nu echt slim(mer) werkbaar maakt in de praktijk. Door het zo te organiseren dat we er echt goed mee aan de slag kunnen in publieke organisaties en maatschappelijke vraagstukken.

## Digitale innovatie in publieke organisaties: gamification in de praktijk

Eens doorpraten hierover? Iets met ons delen over digitale innovatie in het publieke domein, zoals gamification? Benieuwd hoe wij kijken naar organisatieontwikkeling in het licht van digitale innovatie? [Neem dan contact met ons op.](#)