

## Literatuurtips

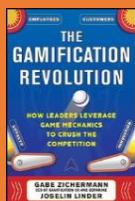


### Mastering gamification; Customer Engagement in 30 Days

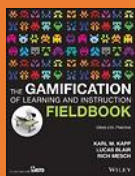
Scott Harris, Kevin O'Gorman  
[Managementboek.nl](http://Managementboek.nl)



Gamification in de klas  
Sem van Geffen, Eveline  
Storms, Piet van Eindhoven  
[Managementboek.nl >](http://Managementboek.nl)



The Gamification  
Revolution  
Gabe Zichermann, Joseline  
Linder  
[Managementboek.nl >](http://Managementboek.nl)



The Gamification of  
Learning and Instruction  
Fieldbook  
Karl M. Kapp  
[Managementboek.nl](http://Managementboek.nl)

## Content paper

In deze content paper inspirerende artikelen, literatuurtips en achtergrondinformatie over het thema Gamification.

Een mastersessie over gamification waarbij de wetenschap, theorie en praktijk in een sessie bij elkaar komen.

Vragen die we gaan beantwoorden:

- Hoe kunnen we een goede game ontwikkelen?
- Wat zijn de do's and don'ts?
- Gamification, de trends en de mogelijkheden.
- Knab; het ontstaan en de ontwikkelingen van de 'omgekeerde' bank Knab.
- Gamification bij Knab

## De sprekers

Om zijn ambitie te realiseren - het vernieuwen van de financiële wereld - bouwde **René Frijters** een bank die er écht voor klanten is: Knab.



**David Nieborg** is een academicus, ondernemer, publicist en is aangesloten als postdoc fellow aan de Universiteit van Amsterdam (UvA) en het Massachusetts Institute of Technology (MIT).



Met zijn bedrijf in gamification, EngageIT, helpt **Chris van den Berg** organisaties met het motiveren en inspireren van hun werknemers middels directe positieve feedback.



Dagvoorzitter **Theo van der Steen** is Big Data en Customer Experience specialist bij Underlined en PvKO kernlid Ontmoeten





@PvKO

#PvKO

[facebook.com/pvko.nl](https://facebook.com/pvko.nl)

## Achtergrondartikelen

### [Game over voor Gamification?](#)

Bron: *Customer First*

### [Gartner's 2014 Hype Cycle for Emerging Technologies Maps the Journey to Digital Business](#)

Bron: *Gartner.com*

### [Gartner Says by 2014, 80 Percent of Current Gamified Applications Will Fail to Meet Business Objectives Primarily Due to Poor Design](#)

Bron: *Gartner.com*

### [Onderzoek Framing Virtual Experiences Effects on Environmental Efficacy and Behavior Over Time](#)

Bron: *Communication Reserach*

### [Master thesis werking Gamification](#)

Bron: *enterprise-gamification.com*

## Blogs

### [Into the Trough: Gamification in the 2014 Gartner Hype Cycle](#)

Bron: *Enterprise Gamification Consultancy*

### [Gartner's 2014 Hype Cycle for Emerging Technologies Maps the Journey to Digital Business](#)

Bron: *Gartner.com*

### [Case Knab](#): maak spelers van je werknemers; Gamification bij het contact center van Knab

Door *Chris van den Berg*

### [Valkuilen Gamification](#): Gamification 8 voorbeelden van hoe het vooral niet moet

Door *Chris van den Berg*

### ['We hebben weer een ambassadeur!' Verslag business game 'Klant-erger-je-niet](#)

Door *Pieter de Rooij*

## Video's



**Yu-Kai Chou**

Gamification to improve our world



**Extra credits: Gamification Education**



**René Frijters, CEO van Knab**  
Over nieuwe Knab proposities

## Stellingen

- Gamification kun je goed gebruiken om medewerkersbegrip bij klanten te kweken door klanten zich in de rol van medewerkers te laten verplaatsen.
- Gebruik van gamification onder werknemers zorgt eerder voor meer competitie onderling dan op klantgerichter werken.
- Door gamification kunnen mensen veel sneller iets leren, doordat ze actief met hun kennis bezig zijn.