



NOTIZIE DIGITALI

PID - Punto Impresa Digitale / #03 - 04.2024

FOCUS MARKETING

GAMIFICATION: il marketing si fa gioco

Utilizzare le meccaniche ludiche tipiche del gioco può aiutare le PMI ad attrarre e fidelizzare i clienti e a creare ambienti di lavoro positivi e senso di appartenenza all'azienda.



*Immagine di Freepik

La gamification - termine coniato nel 2002 da Nick Pelling - è l'applicazione di **elementi tipici dei giochi** (punteggi, sfide, premi) in contesti non ludici, al fine di motivare le persone, favorire determinati comportamenti e rendere le attività più **coinvolgenti e divertenti**. Grazie all'aumento della connettività e della disponibilità di dati, da alcuni anni molte aziende hanno iniziato a sfruttare la gamification non solo per aumentare la partecipazione dei clienti, incentivare comportamenti salutari e per scopi educativi, ma anche per migliorare il rapporto con i propri dipendenti.


CARATTERISTICHE POSSIBILI DI UNA STRATEGIA DI GAMIFICATION

- 🎯 OBIETTIVI:** specifici e misurabili (comunicando chiaramente i vantaggi per gli utenti nel loro raggiungimento)
- 📊 FEEDBACK:** immediati e continui (gli utenti devono essere stimolati e guidati continuamente nel percorso)
- 🏆 RICOMPENSE:** incentivi, premi, badge (dare agli utenti qualcosa di tangibile o duraturo)
- 📈 PROGRESSIONE:** livelli e punti (consentono di intraprendere un percorso lungo tramite conquiste intermedie)
- 🤝 COLLABORAZIONE:** interazione e socialità (prevedere attività in condivisione con altri utenti)
- 🔄 DIVERSIFICAZIONE:** missioni differenti (stimolare gli utenti a compiere azioni differenti)
- 🏃 COMPETIZIONE:** sfide e comparazioni (gli utenti sono stimolati quando l'obiettivo è superare i "competitor")

È la **psicologia** a confermarci quanto la gamification sia uno strumento efficace: le **ricompense** e i feedback mantengono alto l'interesse e la motivazione degli utenti; il desiderio umano di progresso e risultati tangibili sono soddisfatti dalle **gratificazioni istantanee** delle missioni e dalle **progressioni gradual**i dei livelli/punti; la **competizione sociale**, attraverso classifiche e leaderboard, spinge gli utenti a confrontarsi con gli altri e a cercare riconoscimento sociale; la **cooperazione** attraverso missioni condivise porta gli utenti a socializzare e a sentirsi parte di un gruppo. La gamification, infatti, stimola la liberazione di **dopamina** nel cervello, creando una sensazione di gratificazione e piacere associata al completamento di compiti e al raggiungimento di obiettivi.

 **NEGOZIO DI ABBIGLIAMENTO**

- Sistema di punti fedeltà per acquisti e bonus per il raggiungimento di obiettivi di spesa.
- Eventi speciali in negozio con attività ludiche (es. caccia al tesoro, sfide di stile) dove guadagnare punti o sconti.
- Concorsi sui social (es. caricamento di foto degli outfit) e sfide tre utenti..

 **HOTEL**

- Programma punti per gli ospiti, soprattutto di ritorno, con premi (es. upgrade di camera o servizi gratuiti).
- Eventi e attività (es. caccia al tesoro, sport), in sfida o cooperazione.
- Esperienze di gioco in camera o altri luoghi (es. enigmi da risolvere, missioni da completare durante il soggiorno) con premi in omaggio o sconti sui servizi.

 **RISTORANTE**

- Sistema di punteggio per i clienti fedeli con premi (es. sconti sui pasti o piatti in omaggio).
- Eventi e gare (es. sfide periodiche gastronomiche) per avere punti e premi.
- Offerta di menu segreti o piatti speciali disponibili solo per i membri del programma di gamification (senso di esclusività e spinta alla partecipazione).

Per implementare la gamification si può creare un'applicazione mobile dedicata che offra funzionalità di gamification integrate. Oltre al vantaggio della usabilità, si può sfruttare il sistema di notifiche push - per mantenere gli utenti informati sulle ultime promozioni e attività di gamification disponibili - e la geolocalizzazione. Purtroppo i costi rendono lo sviluppo di un'app un investimento non per tutti: quindi, un'alternativa più economica può essere l'**utilizzo di piattaforme di gamification**, che consentono all'attività di creare e gestire programmi utilizzando strumenti online accessibili tramite browser web, senza la necessità di sviluppare un'applicazione mobile personalizzata.

GAMIFICATION PER I DIPENDENTI

È una strategia che le aziende possono adottare per aumentare l'engagement, migliorare le prestazioni e favorire un ambiente di lavoro positivo. Con l'introduzione di elementi ludici e competitivi nelle attività quotidiane, le aziende possono incentivare i dipendenti a raggiungere obiettivi aziendali, migliorare le competenze e collaborare in modo più efficace. La gamification può anche favorire un senso di comunità tra i dipendenti, incoraggiandoli a condividere conoscenze, supportarsi a vicenda e collaborare per il successo comune dell'azienda.

ESEMPI DI UTILIZZO

- Programmi di punteggio e premi per il raggiungimento di obiettivi individuali e di squadra.
- Badge, quiz e riconoscimenti per promuovere la partecipazione ad attività di formazione.
- Possibilità di scambiare i punti con buoni pasto, ore di ferie extra o gadget aziendali.
- Sfide periodiche in particolari ambiti da affrontare in singolo o in team.

CASE STUDY REALI

TIM Party offre ai clienti la possibilità di accumulare punti partecipando ad attività interattive, rispondendo a sondaggi e interagendo con i contenuti dell'applicazione. I punti possono essere scambiati con premi e sconti su servizi.

BOOKING utilizza la barra di progresso nel programma "Genius" per incentivare le prenotazioni, con le quali si sale di livello, ottenendo vantaggi. Il timer avverte che se non si avanza di livello in tempo, si perdono i progressi fatti.

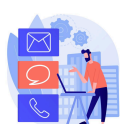
Le lezioni su **DUOLINGO** sono delle sfide, con obiettivi chiari e feedback immediati. Le risposte corrette danno punti esperienza, sbloccando i livelli successivi. La serie giornaliera mantiene alto l'impegno, premiando la costanza.

CISCO incentiva i progressi nello sviluppo di nuove competenze con tre livelli di certificazione e piccole sfide di squadra. I partecipanti ricevono badge per completare le sfide, rendendo il processo coinvolgente e divertente.

GOOGLE stimola la disciplina di spesa e l'allocazione efficiente delle risorse con la gestione dei rimborso spese per chi viaggia per lavoro: se risparmia rispetto al budget, la differenza viene aggiunta allo stipendio o donata in beneficenza.

SANTA MONICA ha creato un'app stile Tinder per coinvolgere i cittadini nelle decisioni urbane. Gli utenti esprimono interesse per progetti tramite swipe su foto degli interventi proposti: il comune raccoglie così feedback essenziali.

di Nicolò Mora e Giulia Bernini



I servizi del PID: www.pno.camcom.it/digitale/pid

INCONTRI FORMATIVI E MATERIALE INFORMATIVO

EVENTI E SEMINARI gratuiti e aperti a tutti, sul digitale, sul digital marketing, sulle tecnologie abilitanti e sui contributi per investimenti 4.0

FOLLOW UP appuntamenti individuali, suggerimenti sulle implementazioni tecnologiche strategiche da attuare

NOTIZIE DIGITALI E GUIDE ogni mese nuovi articoli di approfondimento con focus sul mondo 4.0 e sul marketing digitale

ORIENTAMENTO VERSO IL NETWORK 4.0

Portale Atlante i4.0 elenco delle strutture, del Network Nazionale Impresa 4.0, che offrono servizi e strumenti a supporto dei processi di trasformazione digitale e di innovazione tecnologica 4.0

MENTORING servizio gratuito di accompagnamento individuale con i *Digital Mentor*, per assistere le imprese nella digitalizzazione dei processi, nell'adozione delle tecnologie e nell'adeguamento dei modelli organizzativi verso Impresa 4.0

WAY TO SOLUTION per cercare esperti del settore sulla base dei bisogni aziendali, dentro una banca dati proprietaria che contiene oltre 70mila brevetti pubblicati dall'EPO

ASSESSMENT 4.0: VALUTAZIONE DELLA MATURITÀ DIGITALE

SELF4.0 questionario di auto valutazione con Report su livello di maturità e benchmark di settore

ZOOM4.0 assessment guidato con Report su implementazioni e orientamenti verso network 4.0

DIGITAL SKILL VOYAGER questionario di autovalutazione personale con punteggio finale in hard/soft skills e attestato

SUSTAINABILITY: L'ASSESSMENT SULLA SOSTENIBILITÀ

assessment gratuito per la valutazione delle principali dimensioni della sostenibilità aziendale: ambientale, di governance e sociale. Il report riassume il livello tramite grafici e cifre, fornendo spunti operativi per migliorare le performance aziendali.

CHECKUP SICUREZZA IT: GLI ASSESSMENT SULLA CYBERSECURITY

PID CYBER CHECK assessment gratuito a compilazione autonoma per una prima auto-valutazione del livello di rischio di un attacco informatico al quale l'impresa potrebbe essere esposta. Il Report contiene gli eventuali rischi in cui l'azienda può imbattersi, restituendo anche una stima del danno economico derivante dai possibili attacchi

CYBER EXPOSURE INDEX analisi passiva (costo 55€+iva) effettuata su sito web ed email con dominio aziendale. Prevede l'elaborazione di due analisi (a distanza di 6 mesi) contenenti quantità dei servizi esposti su internet, l'elenco delle vulnerabilità potenziali sfruttabili dall'esterno (già note ai cybercriminali) e le fughe di dati relative ad utenze e password legate all'azienda

PROGETTO MIR: IL MATCHING TRA IMPRESE E RICERCA PUBBLICA

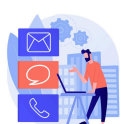
si focalizza sulle esigenze di innovazione delle imprese: dalla Piattaforma MIR si attiva la collaborazione con i ricercatori del CNR e dell'ENEA per individuare nuove soluzioni tecnologiche integrando la ricerca pubblica ed il sistema produttivo

BANDI DI CONTRIBUTO PER L'INNOVAZIONE DIGITALE E LA TRANSIZIONE ECOLOGICA

dettagli e modulistica per la partecipazione alle misure di contributo per l'implementazione digitale e sostenibile delle aziende

PREMIO "TOP OF THE PID"

premia i progetti delle imprese che innovano prodotti o modelli di business grazie all'utilizzo delle tecnologie digitali. Per i vincitori sono previsti dei premi per la valorizzazione del proprio progetto



Camera di Commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte
Servizio PID - Punto Impresa Digitale
www.pno.camcom.it/digitale/pid - pid@pno.camcom.it