

Gamification in der operationellen Flughafenplanung

Diese Arbeit gibt Empfehlungen für den Einsatz von Gamification in das Stakeholder-Management-System eines grossen, europäischen Flughafens ab. Es werden Beispiele für gamifizierte Systeme erarbeitet und mit Schlüsselaspekten der Gamification-Theorie bewertet. Die übliche Praxis für Flughafenbetreiber in Bezug auf Stakeholder-Management ist, dass sie Service Level Agreements mit ihren Partnern abschliessen. Die Zielerreichung erfolgt oft durch die Messung von KPI-Werten. Diese Verträge sind oft unflexibel, was dazu führt, dass sich die Partner gegenseitig die Schuld zuschieben, um Konsequenzen zu vermeiden. Dem soll mittels Anwendung von gamifizierten Systemen entgegengewirkt werden, sodass sich ein kollaboratives Arbeitsumfeld ergibt. Bisher gibt es wenige praktische Anwendungen von bewusst gamifizierten Methoden, wovon keine für Flughäfen existiert. Um diese Forschungslücke zu schliessen, werden die Stakeholder eines Flughafens gruppiert, bevor eine Analyse der Ziele durchgeführt wird. Danach werden gamifizierte Systeme ergründet und eine Bewertung in fünf Aspekten der Gamification-Theorie vorgenommen. Alle Erkenntnisse werden anschliessend diskutiert und die daraus resultierenden Aussagen in Interviews mit Branchenvertretern verifiziert. Diese Arbeit führt den Leser zur Erkenntnis, dass die Implementierung gamifizierter Elemente in Management Systemen das Engagement und die Zusammenarbeit der Teilnehmenden fördern kann.

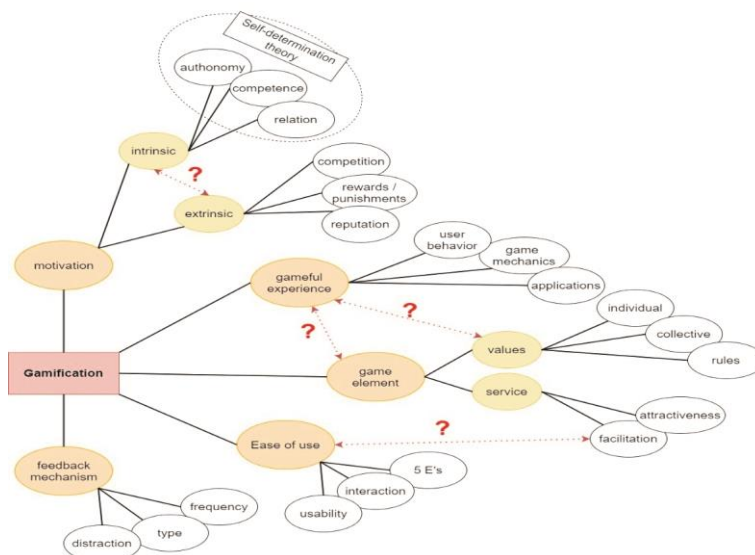


Diplomierende

Joël Benz
Luca Leisi

Dozent

Manuel Waltert



Minmap der Gamification-Theorie mit den fünf zentralen Aspekten in oranger Farbe.