

Mecànica, dinàmica i estètica



Oriol Brutau

Expert en màrqueting
 obrutau@gmail.com

En una sessió de treball de fa uns dies amb uns joves enginyers emprenedors debatíem sobre la necessitat d'incorporar dinàmiques de joc en algunes estratègies de màrqueting. Acordàrem a la reunió que l'única forma viable d'aprendre –i en conseqüència de fer aprendre als clients sobre els productes i serveis que estan desenvolupant– era mitjançant metodologies de joc. Aquests, els jocs, fomenten la implicació de l'usuari més enllà dels missatges de comunicació, els vincula.

En la sessió de treball vam estructurar els processos d'un joc en tres fases: la mecànica, la dinàmica i l'estètica. Cada fase corresponia a un tema a desenvolupar i a compondre a fi de convertir una proposta passiva [la comunicació] en una proposta activa [el joc]. "Explica'm i ho sentiré; ensenya'm i ho veuré; implica'm i ho entendre." El joc, doncs, se'ns va mostrar com una eina d'enorme potencial a l'hora d'aconseguir els nostres objectius; que les empreses puguin implicar als seus clients d'una forma mai vista fins avui.

No se li escapa a ningú que també en l'àmbit analògic els usuaris mostren preferències pel joc com una forma de vincular-se emocionalment i del tot biològicament a aquest: els sudokus, els mots encreuats o el pàdel... Però també les loteries i les apostes o col·leccionar sèries a Netflix o likes a l'Instagram. Els joves –no cal dir-ho– mostren una abnegació enfront de les consoles i els *smartphones* amb segons quins jocs. Els no tan joves, també.

Així, doncs, ja comencem a tenir tots els ingredients per a un còctel infal·libre en màrqueting. Els jocs són una dinàmica usada habitualment per psicòlegs i educadors. Les dinàmiques de rol, les dinàmiques de grup o altres accions que mitjançant la participació aconseguen la implicació dels participants. En aquesta ocasió, però, es tracta d'afectar un grup no presencial de persones i en quantitats que superen les que podem governar en una aula o sala de treball. Es tracta d'aconseguir implicar els clients o clients potencials, a vegades centenars o milers

per fer que els nostres usuaris puguin participar activament. Així, la dinàmica seria la forma com els jugadors es desenvolupen en aquest conjunt de regles, normes previstes i eines, fins i tot és aquí on els jugadors poden decidir si continuen o canvien de joc. I finalment l'estètica: en ella recau la propietat moral i conceptual. Ella és la responsable del fet que les persones percebin i interpretin el conjunt de valors que els vinculi, que se sentin part del joc, que percebin la recompensa emocional i la implicació determinant en la seva missió.

Sembla complicat, però és fàcil. Imaginem aquests tres elements (mecànica, dinàmica i estètica) en l'educació, en el joc de la vida o en l'esdevenir d'un país. Algú defineix un reglament: regles a conveniència. Aquesta seria la mecànica. Per distròfica que sigui, no deixa de ser una mecànica. Aleshores, quan tot d'una els jugadors –o per continuar en la metàfora, els habitants d'aquest país– decideixen canviar la dinàmica establerta per una nova dinàmica, doncs tot s'espantia. L'estètica del joc es transforma i cada jugador –ai, ciutadà– viu i experimenta emocions diferents, tals com sentiments de pertinença del tot oposats. Ah, amics meus: és que a diferència de les mecàniques, les dinàmiques no són sempre perdibles.

Els jocs fomenten la implicació de l'usuari més enllà dels missatges, els vincula. El joc és una eina d'enorme potencial a l'hora d'aconseguir els nostres objectius

Tornant al màrqueting, aquest exemple és ben comú. De fet, per cada joc que triomfa, milers queden arraconats, apartats i oblidats de l'escena. Per cada joc que es fa popular, n'hi ha 10.000 que no triomfen. Per aquest motiu cal definir bé, estructurar amb detall i desenvolupar mecàniques que permetin a l'empresa testar i avaluar de forma continuada l'èxit de les dinàmiques en les seves propostes. Fer models ràpids, copsar com més aviat millor les impressions dels usuaris, processar aquestes dades, definir i redefinir i tornar a modelar un joc perfecte en mecànica, que permeti una dinàmica clara, fàcil,