

КРАУДСОРСИНГ – ИННОВАЦИОННЫЙ ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация

В статье рассмотрен один из инновационных инструментов менеджмента – краудсорсинг. Актуальность исследования обусловлена текущим состоянием рынка и растущими требованиями компаний. Сегодня приоритетными задачами большинства компаний являются повышение конкурентоспособности, производительности и стабильность. Одним из путей совершенствования является краудсорсинг, который в настоящее время активно развивается в качестве инструмента для решения проблем и задач, стоящих перед государством, частным бизнесом и обществом в целом. Краудсорсинг как инструмент менеджмента позволяет оптимизировать функциональные процессы, где основную работу выполняет широкий круг лиц. Краудсорсинговый проект предполагает использование технологии, при которой делегируется часть полномочий случайным участникам – группе, состоящей из незнакомых друг для друга людей, которые, в свою очередь, предлагают решение значимых задач. По различным оценкам авторитетных экспертов, с течением времени технология краудсорсинг станет применяться практически во всех сферах бизнеса, поскольку сочетает в себе инновации и экономическую выгоду в решении проблем и задач, а также в разработке различных проектов. В статье в качестве способа реализации и развития инновационных проектов приводятся уникальные возможности технологии краудсорсинга, даны определение краудсорсинга, типы стратегий использования, участники проекта, представлена поэтапная реализация проекта, приведены примеры зарубежных и отечественных краудсорсинг-проектов. В результате проведенного исследования были выявлены как преимущества, так и недостатки использования инструментов краудсорсинга и даны рекомендации относительно применения данного метода в проектах.

Ключевые слова: краудсорсинг, проекты, краудфандинг, краудсоздание, краудголосование, конкурентоспособность, стабильность, полномочия.

Краудсорсинг заключается в том, что во всем мире люди объединяются для выполнения определенных задач, при этом оказывая услуги бесплатно или на взаимовыгодных условиях. Прежде в компаниях такие задачи выполняла команда специалистов или их выполнение передавалось на аутсорсинг.

Сама идея краудсорсинга появилась задолго до появления самого термина, а именно в эпоху великих географических открытий в 1714 г. В то время многие корабли терпели крушение по причине неправильного определения долготы. В тщетных попытках поиска правильного решения находились многие страны (Испания, Голландия, Франция), которые в итоге возложили поиск решения на широкий круг лиц. Правительство Великобритании предложило 20 000 фунтов стерлингов тому, кто найдет решение. Это удалось лишь часовщику Джону Харрисону – он изобрел морской хронометр, который впоследствии стал важным элементом навигационного оборудования морских судов и кораблей [1].

А сам термин краудсорсинг (с англ. crowdsourcing, crowd – «толпа», sourcing – «использование ресурсов») впервые приводится в журнале Wired под статьей «The Rise of Crowdsourcing» (июнь 2006 г.), автором которой является писатель и редактор журнала Джефф Хау.

В быстроменяющемся мире управлять проектом, предприятием, страной становится все сложнее, так как изменяются процессы управления. Поэтому краудсорсинг приобретает все более очевидную актуальность. Благодаря глобализации интернета появилась возможность использовать человеческие ресурсы для решения ряда проблем. Пользователи интернета могут принимать участие в решении корпоративных и организационных проблем, при этом не имея отношения к самой организации. Преимуществами краудсорсинг-проектов являются:

- ♦ привлечение талантливых кадров по всему миру со «свежими» идеями, при этом количество участников не ограничено;
- ♦ всестороннее рассмотрение поставленных проблем, поиск и принятие конкретных решений, основанные на выдвинутых предложениях людей;

- ♦ экономия финансовых ресурсов как доступный инструмент развития, эксплуатационные расходы на краудсорсинг гораздо ниже расходов на аутсорсинг;
- ♦ помощь в развитии проекта и бизнеса;
- ♦ реклама проекта.

Выделяют четыре типа краудсорсинга.

1. Краудфинансирование или краудфандинг (crowdfunding) – добровольный материальный сбор средств для реализации различных проектов.
2. Краудсоздание (crowdcreation) – когда проекты, создаются на платформе усилиями целевой группы посредством своих навыков и опытов.
3. Краудголосование (crowdvoting) – инструмент, включающий простое народное голосование.
4. «Мудрость толпы» (crowd wisdom или wisdom of the crowd) – создание форума, в котором аккумулируются все мнения и затем отбираются наилучшие варианты решения задач, проблем [2].

Проект с поэтапной реализацией с помощью технологии краудсорсинг представлен на рисунке 1.



Рисунок 1 – Модель поэтапной реализации краудсорсинг-проекта

Примечание – Разработано автором.

На начальной стадии проектирования создается общий план по реализации проекта. Далее, в зависимости от специфики проектная команда подбирает необходимых участников либо по четко определенному критерию, либо участниками выступает общество, независимо от принадлежности к тем или иным критериям. Когда необходимое число участников набрано, следует голосование на заранее подготовленной онлайн-площадке. После сбора всех мнений и предложений анализируются результаты для выявления наиболее лучших вариантов, которые отвечают требованиям проекта. Затем проектная команда принимает решения относительно предложенных вариантов и после принятия осуществляется сбор средств при помощи метода краудфандинга. Следует отметить, что проект может обходиться и без финансирования, например, когда требуется узнать просто мнение общества по выпущенному продукту. Как только выполнены все вышеприведенные пункты, проектная команда приступает к завершающей стадии – реализации проекта.

Проектов, связанных с краудсорсингом, в мире достаточно много. В таблице 1 приводятся одни из известных краудсорсинг-проектов.

Из таблицы 1 (стр. 177) видно, что приведенные краудсорсинг-проекты занимают достаточно лидирующее положение в бизнес-среде. При этом успешные проекты не ограничены вышеприведенным списком.

В Казахстане наблюдается тенденция развития краудсорсинга. Первый краудсорсинговый проект был реализован в 2012 г. АО «Казахтелеком» на I Республиканском конкурсе по IT-проектам «Осуществим мечту вместе». Победитель в качестве вознаграждения получил возможность реализации запуска пилотного проекта [3].

Таблица 1 – Краудсорсинг-проекты в мире

Наименование проекта	Описание проекта
1. Wikipedia	Электронная энциклопедия, в создании которой участвовали волонтеры по всему миру
2. iStockPhoto	Фотобанк – посредник между автором изображений и покупателем, является одним из первых краудсорсинг-проектов
3. Uber	Всемирный транспортный онлайн-сервис по заказу такси
4. InnoCentive	Онлайн-платформа, выполняющая функции от генерирования бизнес-идей до решения сложных научно-технических задач
5. Oxford English Dictionary	Словарь английского языка, как и с Wikipedia, создавался усилиями волонтеров
6. Lego	Набор конструкторов. Компания активно использует краудсорсинговую стратегию
Примечание – Составлено автором.	

В 2015 г. был объявлен краудсорсинг общенационального движения «Казахстан–2050» по направлениям мобилизации населения, проведения прикладных исследований, информатизации граждан по стратегии «Казахстан–2050». Посредством программы было реализовано 40 социальных проектов, в которых принял участие один миллион граждан Республики Казахстан [4].

В октябре 2017 г. стартовал проект «100 лиц Казахстана» по принципу народного голосования. Целью проекта является поиск подлинных историй людей, достигших успеха благодаря труду и знаниям. В общем по Казахстану было собрано чуть более 300 заявок на участие в голосовании.

Сегодня для повышения конкурентоспособности, производительности и развития проектов особое внимание уделяют применению различных инструментов, таких, как краудсорсинг. Если в мире краудсорсинг занимает активную позицию, то в Казахстане роль данной технологии отводится на второй план, хотя потенциал его использования достаточно широк.

Стоит отметить, что краудсорсинг – не универсальный инструмент, который дает ответы на все вопросы. Прежде чем применять краудсорсинг, необходимо сформулировать стоящую перед компанией задачу для того, чтобы понять, является ли данный метод лучшим способом ее решения. Неправильное применение может привести к плохим результатам, и, как показывает практика, у многих компаний, которые полагались лишь на краудсорсинг, происходило именно так. При надлежащем применении метод краудсорсинг позволит получить продуктивное и качественное решение тех или иных проблем или задач, а также позволит существенно сократить издержки.

Как и любой другой инструмент, краудсорсинг имеет некоторые ограничения в виде недостатков:

- ♦ мнения, не несущие ценности. Правило «1:10:89» гласит, что 1% что-то реально создает, 10% голосуют за то, чтобы создать, и остальная масса – 89% являются пассивными участниками [4];

- ♦ утечка информации. Риск получения информации конкурентами высок, так как информация находится в открытом доступе. Поэтому необходимо максимально быстро обработать полученный результат, внедрить и запатентовать его. Отсюда вытекает следующий недостаток – это время на обработку результата;

- ♦ время на обработку. Бывает, что результатов исследований довольно много и на обработку каждого из них затрачивается большое количество времени.

В настоящее время применять инструмент краудсорсинг следует, если проект нуждается в свежих взглядах, необходимы нестандартные решения или повышение доверия потребителей и если сам процесс организации путем краудсорсинга стоит дешевле, чем обращение к профессионалам.

Краудсорсинг – это перспективная технология, которая сможет стать основой для стимулирования развития предпринимательской деятельности и инновационных проектов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Stephanie Pain 'Lone' longitude genius may have had help / Stephanie Pain // New Scientist. – 2009. – С. 37.
- 2 Джефф Хау. Краудсорсинг: Коллективный разум как инструмент развития бизнеса / Джефф Хау – отдельное издание. – М.: Альпина Паблишер, 2014. – С. 140–142.
- 3 Победители I Республиканского конкурса IT-проектов // Деловой Казахстан. – 2012. – № 26(323). – 6 июля: <https://www.kursiv.kz/>.
- 4 Общенациональные проекты движения на 2017 год «Azamat KZ»: пресс-конференция на платформе СЦК – платформа СЦК 18.04.2017 г.: <http://infozakon.kz/gov/>.

Андапта

Мақалада инновациялық басқару құралдарының бірі – краудсорсинг қарастырылған. Зерттеудің өзектілігі нарықтың ағымдағы жай-күйі мен компаниялардың өсіп келе жатқан сұранысына байланысты. Бүгінгі таңда компанияның басым көпшілігі бәсекеге қабілеттілікті, өнімділікті және тұрақтылықты арттыру болып табылады. Краудсорсинг – жақсару үшін кілттердің бірі, қазіргі уақытта мемлекет, жеке меншік бизнес және жалпы қоғам алдында тұрған проблемалар мен міндеттерді шешу құралы ретінде белсенді түрде дамып келе жатыр. Краудсорсинг басқару құралы ретінде, негізгі жұмыс кең ауқымды адамдар жүзеге асыратын функционалдық процестерді оңтайландыруға мүмкіндік береді. Краудсорсинг жобасы кейбір делегаттар кездейсоқ қатысушыларға – бір-біріне таныс емес адамдардан тұратын және өз кезегінде маңызды тапсырмаларды шешуге мүмкіндік беретін технологияларды пайдалануды қамтиды. Белгілі сарапшылардың бағалауы бойынша, краудсорсинг технологиясы уақыт өте келе барлық бизнес салаларда қолданылатын болады, себебі мәселелер мен міндеттерді шешуде, сондай-ақ түрлі жобаларды дамытуда инновация мен экономикалық тиімділікті өзіне үйлестіреді. Мақалада инновациялық жобаларды іске асыру және дамыту тәсілі ретінде краудсорсинг технологиясының бірегей мүмкіндіктері ұсынылды, краудсорсингтің анықтамасы, пайдалану стратегиясының түрлері, жоба қатысушылары анықталды, жобаны кезең-кезеңмен іске асыру ұсынылды, шетелдік және отандық краудсорсинг-жобаларының мысалдары келтірілген. Зерттеу нәтижесінде краудсорсинг құралдарын пайдаланудың артықшылықтары мен кемшіліктері анықталды. Мақалада осы әдісті жобаларға қолдану жөнінде ұсыныстар берілген.

Тірек сөздер: краудсорсинг, жобалар, краудфандинг, крауд құру, крауд дауыс беру, бәсекеге қабілеттілік, тұрақтылық, өкілдік.

Abstract

The article dwells on one of the innovative management tools – crowdsourcing. The relevance of the study is related to the current state of the market and the growing demands of companies. Today, the priorities of the majority of the companies are to increase competitiveness, productivity and stability. One of ways of improvement is crowdsourcing, which is currently actively developing as a tool for solving the problems and challenges facing the state, private business and society as a whole. Crowdsourcing, as a management tool, which allows to optimize functional processes, where the main work is performed by a wide range of people. Crowdsourcing project involves the use of technology, in which some of the authority is delegated to random participants – a group consisting of people unfamiliar to each other, and who in turn offer solutions to significant tasks. According to various estimates by reputable experts, over time, crowdsourcing technology will be applied virtually in all business areas, as it combines innovation and economic benefits in solving problems and tasks, as well as in the development of various projects. Unique opportunities for crowdsourcing technology are considered in the article as a way of implementing and developing innovative projects. The definition of crowdsourcing is given, project participants are identified, a phased implementation of the project is presented, examples of foreign and domestic crowdsourcing projects are given in the present study. As a result of the study, both advantages and disadvantages of using crowdsourcing tools identified. The article gives recommendations on the application of this method in projects.

Key words: crowdsourcing, projects, crowdfunding, crowdcreation, crowdvoting, competitive ability, stability, authorities.