ЧТО ТАКОЕ КРАУДСОРСИНГ?

Для эффективности работы с инновациями нужны современные технологии, позволяющее отслеживать креативные идеи на соответствующих стадиях развития и оценивать отдачу после завершения их воплощения. Особенно важным это становится сегодня, когда в мире высока скорость изменений всех процессов. И это можно сделать с помощью новой методики работы — краудсорсинга. Термин «краудсорсинг» (crowdsourcing) известен с 2006 года. Днем рождения термина можно считать 14 июня, когда в журнале Wired вышла статья профессора журналистики Northeastern University Джеффа Хауи [1]. Этимологически слово «краудсорсинг» произошло от английских слов crowd — «толпа» и sourcing — еще одного термина, обозначающего «использование ресурсов», что в целом можно перевести как «использование толпы в качестве ресурса» [2].

Американский толковый словарь английского языка Merriam-Webster (известен как словарь Уэбстера) в 2011 году пополнился термином "краудсорсинг", в связи с его растущей популярностью. Согласно словарю Merriam-Webster, краудсорсинг — «практика получения информации от больших групп людей онлайн» [3].

Краудсорсинг позволяет посмотреть на существующие проблемы с разных сторон за счет участия широких слоев населения с разными личностными и профессиональными знаниями. При этом генерируемые в процессе общения идеи и их обсуждение в общем итоге формируют банк идей, который может быть использован организаторами такого общения как стартовая площадка при разработке инноваций В целом, краудсорсинг – это инновационный способ добиться цели с наименьшими затратами за счет использования современного двустороннего спутникового канала связи (Интернет) и объединения огромного интеллектуального потенциала большого числа людей, направленного на улучшение эффективности и повышение доходности, и который позволяет за короткий промежуток времени порождать большое количество идей, проводить аналитику и принимать решение о справедливости той или иной идеи.

***Суть краудсорсинга заключается в том, чтобы из одной входящей идеи с помощью группы людей объединенных общей целью, получить нужный для компании конечный продукт в виде решения, готового для реализации или внедрения.*** Так или иначе, в основе краудсорсинга лежит принцип добровольности. Всю работу делают неоплачиваемые или малооплачиваемые любители, которые тратят свое свободное время на участие в тех или иных проектах (ищут, размещают, перепроверяют информацию, генерируют идеи, выполняют небольшие операции, координируют деятельность других и т.д.). Человек сам определяет, сколько времени и сил (иногда и собственных средств) он может тратить на участие в том или ином проекте.

Явление краудсорсинга — общемировая тенденция. Поиск новых способов для инновации в любых социальных сферах заслуживает внимания. Именно краудсорсинг может стать средством реализации экономических, социальных и иных гражданских инициатив. Для управляющих каким-либо предприятием краудсорсинг может быть полезен, в том смысле, что идеи людей, то есть потребителей товаров или услуг, могут сыграть большую роль в развитии предприятия.

Краудсорсинг поможет людям показать и реализовать себя через различные идеи. Краудсорсинг — это технология будущего. Создание какого-либо продукта или разработка услуги в наше время процесс не просто, трудоемкий и сложный. Трудоемкость и сложность растут день ото дня. И прошлого опыта, и знания рынка, и возможностей для исследований сконцентрированных в одной обособленной и пускай даже очень компетентной группе людей бывает недостаточно. Добавим сюда сокращающееся с каждым днем время жизни или актуальности товара или услуги, и сразу возникает потребность в инструменте для решения проблем нехватки знаний и их практической переработки. И ответом на эту потребность стал краудсорсинг! Сейчас самая успешная экономическая модель — это экономика знаний. А краудсорсинг как раз и является технологией не производства знаний, а их систематизации, поиска путей использования и разработки механизмов внедрения в жизнь. С развитие информационных технологий участие в краудсорсинговых проектах стало доступным каждому и повсеместно. Результат коллективного обсуждения на сайтах вопроса мотивации людей на участие в краудсорсинге: возможность изменить будущее в лучшую сторону, раскрытие своего потенциала, своей уникальности, ощущение реальной ответственности за свои идеи и решения, возможность самореализации, участие в создании инноваций, возможность почувствовать себя частью коллектива, осознание того, что твое мнение важно и является вкладом в общее дело, реальное вознаграждение в виде подарков, предложения работы и т.д. [4].

Чем же еще краудсорсинг может быть полезен бизнесу? Во-первых, используя краудсорсинг мы привлекаем к разработке своих бизнес идей большое количество людей по существенно меньшей цене, чем, если бы решили воспользоваться услугами специальной фирмы, специализирующейся на оказании подобных услуг. Во-вторых, в таком случае мы демонстрируем потенциальным клиентам свою прозрачность и готовность к сотрудничеству, увеличивая их лояльность к бренду [5]. Разновидности краудсорсинга: краудсторминг — поиск в среде потребителей продукта предложений, которые могут улучшить его качество; краудкастинг — поиск людей и организаций, способных решить задачи, стоящие перед научно-исследовательскими, опытно-конструкторскими и технологическими отделами крупных корпораций; к раудпроизводство — деятельность, которая может быть осуществлена только усилиями открытого сетевого сообщества. В России термин «краудсорсинг» связан с именем президента и председателя правления Сберегательного банка Российской Федерации Германом Грефом, который вывел в отечественный свет новую технологию и активно применяет краудсорсинг в деятельности Сбербанка. По мнению главы Сбербанка, «краудсорсинг создает возможность использовать интеллектуальную энергию и потенциал множества людей для созидания будущего»[6].

Старший вице-президент Сбербанка Виктор Орловский сказал: «Мы считаем, что технологии краудсорсинга позволяют разрабатывать новые продукты и услуги. Это не только голос клиента, это еще и новая модель управления. Современные технологии позволяют совершенно по-новому управлять компанией, сообществом и даже государством. » [7].

Краудсорсинг является методом инновационной работы Сбербанка, предоставляющим новые возможности роста, изменения и улучшения во всех сферах деятельности, в том числе: создание новых возможностей в технологиях продаж и развитии бизнеса; соучастие сотрудников и клиентов банка в выработке предложений по созданию или улучшению услуг, качества сервиса, процессов и технологий; укрепление бренда и имиджа банка; создание возможностей для обучения, подбора, подготовки развития персонала, выявление активных, инновационных и талантливых людей в различных сферах деятельности банка; развитие кросс-функциональных и внешних коммуникаций, обмен инновациями, идеями, расширение возможностей для взаимного обогащения между сотрудниками, клиентами и партнерами банка; демократизацию и изменение менталитета сотрудников. Краудсорсинг для Сбербанка не есть некоторая абстракция, не есть просто разговоры, это то, что в последние годы активно применяется и используется. Герман Греф применил в Сбербанке три типа краудсорсинга [8].

Первый тип – это так называемая биржа идей, куда может отправить свои предложения каждый сотрудник Сбербанка. Как правило, идеи касаются повышения производительности труда либо снижения издержек. «Таким образом, за 2010 год мы сэкономили и заработали на 27,4 миллиарда рублей больше, чем в предыдущем году, — заявил президент, председатель правления банка. — И это эффект, который будет сохраняться из года в год. В текущем году эффект, который дали нам наши сотрудники в виде своих идей, уже примененных за девять месяцев, — 7 миллиардов рублей дополнительно». По прогнозам Германа Грефа, к концу текущего года совокупный эффект от краудсорсинга может составить 17 млрд рублей. Второй тип – это поиск перспективных людей, когда с помощью специальных технологий оценки персонала компания ищет самых талантливых сотрудников для того, чтобы продвигать их внутри организации. По словам Грефа, все 20 тыс. менеджеров банка прошли оценку, и теперь известен «потенциал каждого из них в деталях». Глава Сбербанка указал, что до конца этого года будет запущен проект, в рамках которого любой житель России сможет заявить о себе, и, если он попадет в «зеленую зону», его примут на работу в банк. Третий тип – благотворительность. «Это проект, совместный с благотворительным фондом для помощи детей, больных лейкемией, сообщил он. Мы выпустили совместную кредитную карту, которую получили миллионы наших клиентов. Определенная часть от каждой трансакции по такой карте перечисляется на счет фонда. Таким образом, в прошлом году мы собрали 250 миллионов рублей и порядка 9 миллионов долларов». Если провести аналогию между Сбербанком и ОАО «РЖД», то надо отметить, что ОАО «РЖД» также в своей деятельности применяет технологию краудсорсинга. ОАО «РЖД» создает возможность использовать интеллектуальный потенциал своих сотрудников. Создан проект «Есть Идея», куда поступают инициативы (предложения) по повышению производительности труда, снижению издержек, улучшению организации труда и т. д. ОАО «РЖД» уделяет большое внимание кадровому вопросу, поиску молодых и перспективных людей. Успешно проходят региональные, дорожные и общесетевые слеты молодежи, по итогам которых лучшие специалисты направляются на стажировки в ведущие железнодорожные компании Европы. Ежегодно проводится общесетевой конкурс молодежных инновационных проектов «Новое звено». В рамках конкурса создана корпоративная молодежная информационная система ″4i″. В результате стартовавшей по всей стране программы развития молодых управленцев отобраны перспективные молодые руководители, которые составили основу сообщества будущих лидеров компании «Команда 2030». Хотелось бы привлечь ОАО «РЖД» к участию в благотворительности посредством краудсорсинга, например, определенная часть от каждого купленного билета перечислялась бы на благотворительный счет фонда. Таким образом, при участии большого количества людей через добрую волю ОАО «РЖД» была бы оказана реальная помощь людям, попавшим в критическую ситуацию, таким образом повысится бренд компании и ее имидж. Поскольку ОАО «РЖД» стремиться стать одним из лидеров мирового транспортно-логистического бизнеса, то новые экономические реалии заставляют компанию более активно двигаться вперед. Для того чтобы преуспевать в современном бизнесе ОАО «РЖД», нужны прорывные идеи, воплощение которых в жизнь обеспечит успех в конкуренции. И краудсорсинг предоставляет ОАО «РЖД» новые возможности роста, улучшения и изменения во всех сферах деятельности. Таким образом, мы видим, что перспектив у краудсорсинга гораздо больше, чем мы сегодня можем себе представить. Это огромная сила для выработки решений по реализации глобальных проектов. Для государств — это способ изменить мир к лучшему. Для частных компаний — средство эффективного создания новых продуктов. Для пользователей — средство самовыражения, саморекламы и даже заработка [9].

Максимов Н. Н., Паршина В. С. Краудсорсинг как способ активизации развития персонала // Молодой ученый. — 2012. — №12. — С. 233-236. — URL https://moluch.ru/archive/47/5861/ (дата обращения: 16.01.2018).

<https://moluch.ru/>