

Краудсорсинг как инструмент повышения эффективности государственного и муниципального управления Crowdsourcing as a tool of improving the efficiency of state and municipal government

Кольцова Ольга Владимировна,
канд. экономических наук

Тамбовский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации,
г. Тамбов, Россия
Koltsova Olga V.,
Ph. D. in Economics

Tambov branch of the Russian presidential academy of national economy and public administration, Tambov, Russia
E-mail: koltsova-ov@bk.ru

УДК: 338.24

ББК: 65.04

К62

В статье рассмотрено понятие «краудсорсинг», выявлены его недостатки и преимущества применения. Представлены примеры использования данного инструмента в российской практике. Указаны информационные ресурсы краудсорсинговых площадок. Сделаны предложения по применению краудсорсинга в государственном и муниципальном управлении.

Ключевые слова: краудсорсинг, проект, эффективность, управление.

The article considers the term «crowdsourcing», reveals its shortcomings and advantages of application. Some examples of the use of this instrument in the Russian practice are given. The information resources of crowdsourcing sites are shown. Proposals on the crowdsourcing application in state and municipal government are made.

Keywords: crowdsourcing, design, efficiency, management.

В ходе своей деятельности органы власти всех уровней управления решают задачи различной степени сложности, которые носят нормативно-правовой, организационный, управленческий, программно-целевой характер и др. Однако потенциал государственных и муниципальных служащих не всегда является достаточным условием для принятия эффективного решения и достижения цели. Одним из инструментов в разрешении вышеуказанной проблемы может выступать технология краудсорсинга.

Понятие «краудсорсинг» образовано двумя английскими словами «crowd» (толпа) и «sourcing» (подбор ресурсов) и означает передачу на практически безвозмездной основе выполнения определенных функций неограниченному или заранее определенному кругу лиц с целью решения задач, стоящих перед бизнесом, государством и обществом.

Впервые термин «краудсорсинг» появился в 2006 г. в США в одном из печатных изданий, и в дальнейшем данная технология стала применяться в сфере бизнеса, прежде всего, специалистами в области маркетинга и менеджмента.

Преимуществами краудсорсинга является то, что без вложения значительных ресурсов (в первую очередь, финансовых) достигается решение задач посредством охвата значительной аудитории, которая вовлекается в процесс деятельности субъекта, проводящего краудсорсинг.

К недостаткам краудсорсинга следует отнести недостаточно высокий призовой уровень, утечку информации и не всегда оправданные вложения в проект.

Одной из первых крупных российских корпораций, использующей модель краудсорсинга стал Сбербанк, который определил данное направление как «Модель поиска решения задач силами неопределенного множества добровольцев».

Сбербанк использует как внешний, так и внутренний краудсорсинг.

Участниками внешнего краудсорсинга является неограниченный круг людей, вне зависимости от их профессиональной, возрастной и статусной принадлежности. Участники краудсорсинг программы образуют сообщество, которое путем обсуждения отбирает наиболее удачное решение. Тем самым Сбербанк эффективно использует технологию краудсорсинга, затрагивая две группы населения, первая – непосредственно разрабатывает предложения; вторая – участвует в обсуждениях, опять-таки предлагая решения (фактически выступает экспертами, предоставляющими дополнительную информацию). Стимулом для участия в «беспрепятственной отдаче идей» является, во-первых, призы по окончанию проекта, во-вторых – возможность карьерного роста. Эффективность проводимых мероприятий для Сбербанка заключается в минимизации издержек в процессе реализации изменений в развитии бизнеса, направленного на удовлетворение потребностей потенциальных и фактических клиентов, которые сами для себя разрабатывают новые продукты и технологии.

К проектам внешнего краудсорсинга, проведенного Сбербанком можно отнести [3]:

1. Очередей. Нет! (август 2012 – октябрь 2012).
2. Корпоративная социальная ответственность: бизнес для общего будущего (август 2012 – октябрь 2012).

Сбербанк, в стремлении соответствовать лучшим мировым стандартам, также разработал политику корпоративной ответственности (КСО). К настоящему моменту банком уже выпущено два отчета по КСО и он продолжает активно работать над улучшением и расширением своей программы. Важным фактором, во многом определяющим дальнейшее развитие этой работы, является организация диалога с «стейкхолдерами», т.е. со всеми заинтересованными лицами, теми на кого направлена программа КСО.

Проект вызвал широкий резонанс в профессиональной и общественной среде: участие в нем приняли 5368 человек. В ходе проекта участниками было подано 1,8 тысяч предложений по основным темам проекта, оставлено более 35 тысяч комментариев и 97 тысяч оценок!

Проект позволил сформировать социальную сеть для последующих обсуждений и создать «банк» первичных предложений по развитию КСО и отдельных инициатив.

3. В октябре-ноябре 2011 года был реализован беспрецедентный краудсорсинговый проект «Сбербанк21», объединивший 120 тысяч участников из 64 стран мира. Проект «Сбербанк-21» является инициативой Сбербанка России, запущенной в преддверии своего 170-летия.

Этот краудсорсинговый проект включал в себя три мероприятия:

- обсуждение различных решений на площадке «Профессионалы.ru»;
- доработка и голосование за решения «WikiVote!»;
- генерация, доработка, отбор лучших решений на площадке «Witology».

По итогам коллективной работы были сформированы два доклада: «Сбербанк-21-Будущее» и «Россия-21-Прогресс», представленные участникам международной финансовой конференции «Новые технологии управления. Что изменит мир?». Материалы докладов и 15 лучших проектов стали основой для долгосрочных планов развития и легли в основу Стратегии Сбербанкана 2014-2019.

4. Некредитные продукты для малого, среднего и крупного бизнеса (сентябрь 2012-ноябрь 2012).

В рамках проекта участникам предлагалось проанализировать текущее предложение некредитных продуктов Сбербанка и разработать предложения по их улучшению и изменению. Работа велась по двум направлениям:

- дистанционное банковское обслуживание (ДБО);

- продукты размещения денежных средств корпоративных клиентов в срочные инструменты банка.

Всего в проекте приняли участие 4896 человек из 7-ми стран. В ходе проекта участниками было подано почти 1700 предложений, оставлено более 8000 комментариев. Проект позволил получить новые решения по улучшению продуктов привлечения средств корпоративных клиентов и развитию каналов дистанционного банковского обслуживания в ОАО «Сбербанк России», которые учтены при реализации комплексных стратегических программ.

5. Розничный офис: комфорт и качественный сервис (декабрь 2012- март 2013).

Сбербанк ежедневно работает над выявлением и предотвращением проблемных зон в области качества сервиса, вот почему мы так заинтересованы в поиске и внедрении новых методов, принципов и инструментов работы с клиентом. Цель данного проекта изучить и отобрать лучшие практики и создать оптимальную модель обслуживания в розничном офисе Банка.

Всего в проекте приняли участие 2995 человек. За время проекта участниками было подано более 5,2 тысячи предложений по основным темам проекта, оставлено более 30 тысяч комментариев! В ходе проекта были определены «узкие» места в розничных офисах Сбербанка: планировка, навигация внутри офисов, организация зоны самообслуживания, и предложены решения по их устранению.

Внутренний краудсорсинг выражен в функционировании в Сбербанке более 4 лет Биржи Идей – корпоративной программы, в рамках которой каждый сотрудник может подать предложение по улучшению работы, а другие участники и эксперты помогут ему доработать идею и довести её до внедрения. Система объединяет все территориальные подразделения Сбербанка и является основой новой культуры сотрудничества.

Также в Сбербанке России с 2013 года действует правило обязательной краудсорсинговой экспертизы внутренних нормативных документов. Каждая внутренняя Политика или Регламент публикуется для общественного обсуждения перед утверждением. По итогам обсуждения автор документа использует идеи профессионалов всего банка для улучшения качества документа и даёт комментарии на самые поддерживаемые предложения.

Многие крупные российские компании проводят различные конкурсы, которые по сути своей можно отнести к технологии краудсорсинга.

Например, компания «МТС» в сентябре 2013 года провела конкурс «Говорим честно!». Компания вовлекла в игру клиентов или просто заинтересованных лиц в разрешения вопроса: Остаться Н.Валуеву в рекламе «МТС», либо нет. Очевидно, что компания понимает, насколько фигура Валуева благоприятно сказывается на статусе ОАО «МТС» и повышает эффективность его деятельности, но провоцирует принять участие в разрешении «выдуманной» проблемы. При этом «МТС», во-первых, практически бесплатно получает идеи, которые могут быть использованы в дальнейшем в рекламной кампании и, во-вторых, сама акция является инструментом продвижения.

В России на данный момент существует единая краудсорсинговая платформа, расположенная на ресурсе crowdsourcing.ru, включающая в себя платформы для финансирования стартапов, систему управления контентом в сфере проектов электронной коммерции, краудсорсинговые платформы корпоративного управления, сбора средств на благотворительные цели и др. На сегодняшний момент на единой краудсорсинговой площадке в России из 41 действующего проекта краудсорсинга 4 относятся к государственным программам:

1. Мониторинг и обсуждение дорожных карт по улучшению инвестиционного климата России [4].

Создание и реализация проекта направлено на улучшение инвестиционного климата в рамках Национальной предпринимательской инициативы (НПИ), включающей в себя предложенные предпринимателями планы мероприятий по упрощению, удешевлению и ускорению действующих на территории Российской Федерации процедур, связанных с ведением бизнеса. Данный проект реализуется Агентством стратегических инициатив.

2. Общество и власть: вместе на благо Волгоградской области [7]. Примечание: проект был приостановлен до заявленной даты окончания.

По данным портала к проекту присоединилось более 2000 человек, была проведена и плановым образом завершена работа по нескольким разделам, состоялись встречи лидеров проекта с представителями Правительства Волгоградской области и награждение наиболее результативных авторов. Некоторые возникшие по ходу проекта предложения общественности уже успешно реализованы, некоторые находятся в процессе реализации.

3. Проект «Общественный договор. Стандарты работы управляющих советов школ Москвы» [6].

Данный проект является составной частью городской программы «Разработка эффективной модели функционирования системы государственно-общественного управления в образовательных учреждениях Москвы», инициированной Департаментом образования города Москвы и Институтом государственно-общественного управления образованием.

Основная цель проекта является коллективное создание стандартов работы управляющих советов школ Москвы, общественное рассмотрение инициатив и лучших практик их реализации.

К участию в проекте приглашаются:

- общественные управляющие - представители деловой, профессиональной, родительской, ученической и иной общественности, входящие в управляющие советы школ г. Москвы;

- представители сообщества (родители, работники образования, учащиеся), заинтересованные в расширении общественного участия в управлении образованием через создание и эффективную деятельность управляющих советов.

4. Общественная экспертиза и доработка Федерального закона №223-ФЗ [5].

Интернет-площадка правового краудсорсинга создана для совершенствования действующего Федерального закона, регулирующего одну из важнейших отраслей российской экономики. Проект реализован Национальной ассоциацией институтов закупок (НАИЗ) и компанией WikiVote! при поддержке ОАО «Ростелеком».

На новом сайте специалисты в области закупок, представители бизнеса, государственных структур и независимые эксперты совместно работают над совершенствованием закона. Каждый из них может предложить свои варианты смысловых блоков, из которых собираются статьи, главы и весь текст закона. Все предложения обсуждаются и оцениваются сообществом, и на основании рейтинга встраиваются в финальный вариант поправок к закону. При этом внесению поправок предшествует стадия выявления и фиксации проблем в уже действующих нормах, которые будут решаться путём внесения предлагаемых изменений.

Многие аналогичные региональные и муниципальные проекты также основаны на использовании краудсорсинга. Широко распространены такие проекты с использованием геоинформационных систем для обратной связи с правительствами. Например, в европейских странах люди могут указать местоположение на карте, написать о правонарушении, проблеме и проголосовать за нее. Это пример краудсорсинга для поддержания системной обратной связи и контроля работы подрядных организаций.

Администрация Тамбовской области и г. Тамбова периодически проводят различного рода конкурсы, направленные на решение существующих проблем. Однако подобные конкурсы выполняют в большей степени «собирательную» функцию, а не результативную, тем самым снижается эффективность и целесообразность проведенных мероприятий, так как отсутствует практическая реализация при наличии затраченных ресурсов (трудовых, временных, денежных). В связи с этим региональным и местным властям, на наш взгляд, следует применить технологию краудсорсинга для более эффективного решения проблем государственного и муниципального управления, разработав концепцию данной технологии и разместив краудсорсинговые площадки на официальном сайте администрации Тамбовской области (tambov.gov.ru) на сайте администрации г. Тамбова (city.tambov.gov.ru).

Список литературы:

1. Вырази позицию. Выиграй приз! URL: <http://www.valuevmts.ru/> (дата обращения 18.10.13)
2. Категория «Государственные». URL: http://crowdsourcing.ru/crowdsourcing_projects?category (дата обращения 20.10.13)
3. Краудсорсинг в Сбербанке. URL: <http://sberbank21.ru/page/view/19> (дата обращения 21.10.13)
4. О проекте «ИНВЕСТКЛИМАТ. РФ» URL: <http://xn--80adjkclhjd6blf.xn--p1ai/about/> (дата обращения 20.10.13)
5. О проекте «НАИЗ». URL: <http://law.naiz.org/> (дата обращения 21.10.13)
6. О проекте «Общественный договор. Стандарты работы управляющих советов школ Москвы» URL:<http://gouo.crowdexpert.ru/page/view/3> (дата обращения 19.10.13)
7. Обращение администрации проекта. URL: volga-dialog.ru (дата обращения 20.10.13)