

Секция «Государственное и муниципальное управление»

Проблемы использования технологии краудсорсинга в государственном секторе

Беланов Иван Сергеевич

Студент

Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет государственного управления, Москва, Россия

E-mail: Belanov2008@rambler.ru

Динамичное развитие компьютерных технологий и их повсеместное внедрение означает, что Интернет стал эффективным средством, с помощью которого можно не только распространять информацию, но и собирать идеи, которые постоянно возникают в головах многомиллионного населения сети.

Агрегирование идей происходит с помощью механизма краудсорсинга. Краудсорсинг – относительно новый термин в управленческой науке, который был введен в 2006 году Джеффом Хау в статье «The Rise of Crowdsourcing». Фактически, краудсорсинг – это способ решения какой-либо проблемы путем использования коллективного разума множества людей.

Суть краудсорсинга состоит в том, что создается электронная площадка, где размещается то или иное задание, требующее решения. В сети объявляется конкурс на лучшее решение и устанавливается вознаграждение за лучшую идею. Идеи постепенно накапливаются, затем происходит их оценка и отбор (нередко с привлечением самих пользователей сети).

Краудсорсинг – экономный способ поиска идей. Победителей в каждом массовом проекте редко бывает больше 3-4 человек. Они получают солидное денежное вознаграждение, которое, тем не менее, существенно ниже чем затраты на НИОКР. Поэтому краудсорсинг изначально был особенно интересен коммерческим организациям, которые использовали мощный потенциал этого механизма для экономного, с финансовой точки зрения, поиска инновационных решений, которые помогали компаниям быстро формировать конкурентное преимущество.

Тем не менее, думается, что полностью потенциал краудсорсинга может быть реализован в государственном секторе. Самой перспективной областью его использования является открытое правительство (open government), концепция которого в настоящее время активно разрабатывается и реализуется во многих развитых странах.

Открытое правительство подразумевает обеспечение свободного доступа граждан к базам данных государственных органов (исключением является секретная информация). Свободный доступ к информации повышает прозрачность государственного сектора, способствует развитию подотчетности, а также дает реальную возможность общественности разработать эффективные инструменты для решения актуальных проблем социума.

К сожалению, есть определенные преграды на пути эффективной реализации технологии краудсорсинга.

1. Вопрос, какую информацию стоит раскрывать, а которую оставить засекреченной. Его трудность заключается в том, что лицо принимающее подобное решение, априори больше заинтересовано скрыть данные, чем положить их в открытый доступ.

2. Проблема ненадлежащего использования данных гражданами. Некоторые заинтересованные лица могут исказить полученную информацию, а затем тиражировать ее для достижения собственных целей.

3. Задача создания среды, поощряющей всестороннее обсуждение имеющейся проблемы, и недопущения использования канала краудсорсинга для лоббирования узкогрупповых интересов

4. Необходимость обеспечения сбора и анализа мнений тех людей, которые по тем или иным причинам не имеют возможности участвовать в обсуждении в виртуальном пространстве.

Тем не менее, стоит также отметить ряд принципов, позволяющих снизить негативный эффект вышеупомянутых факторов, и увеличить эффективность использования технологии краудсорсинга:

1. Задавайте правильные вопросы. Правильный вопрос уменьшает количество заведомо неверных ответов, а правильный ответ на заведомо неправильно сформулированный вопрос только отдалит ЛПР от верного понимания ситуации

2. Будьте открытым новым идеям. Зачастую государственные служащие, впервые использующие краудсорсинг, ждут определенного ответа на поставленный вопрос, невольно отфильтровывая все непривычные для себя варианты. А возможно, именно безумная на первый взгляд идея окажется самой лучшей

3. Расширяйте сообщество. Обеспечьте максимальное включение всех потенциально заинтересованных людей в решение вашей проблемы. Для этого можно использовать, в том числе, и инструменты маркетинговых коммуникаций.

4. Учитесь у других. Краудсорсинг становится популярным инструментом, и есть много электронных площадок, где он успешно применяется. Большинство из них открыты всем пользователям сети. Этим можно воспользоваться для совершенствования своего проекта.

5. Формируйте внутреннюю команду. Именно она будет заниматься отбором идей и последующей их реализацией. Важно обеспечить заинтересованность сотрудников в данном проекте и обеспечить их вовлечение не только на стадии сбора информации, но и на этапе претворения отобранной идеи в жизнь.

В заключение, важно подчеркнуть, что реализация концепции открытого правительства не может быть возможна без формирования нового отношения граждан к процессу государственного управления. Из потребителей государственных услуг они должны превратиться в активных участников формирования государственной политики. Технология краудсорсинга может помочь в этом, если граждане увидят в ней реальный инструмент, помогающий им участвовать в принятии государственных решений, но может и помешать, если будет воспринята общественностью как популистский проект, не имеющий под собой ничего существенного.

Литература

1. Justine Brown (2012). Federal Crowdsourcing May Solve Problems Fast: www.govtech.com;
2. Jairus Yip (2011). Open Government and Public Crowdsourcing in Practice. Ethos — Issue 10 (October) (Journal of Singapore Civil Service College)