

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

На правах рукописи



Бакаленко Андрей Владимирович

**КОНЦЕПЦИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КРАУДСОРСИНГА
В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

Специальность 08.00.05 –

Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент)

Аннотация диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Научный руководитель:

д.э.н., доцент

Р.А. Долженко

Екатеринбург – 2022

Актуальность темы исследования. Руководство организаций, стремящихся стать глобальными лидерами на рынке, проводят изменения подходов к управлению ввиду влияния ряда системных факторов. Во-первых, усиливается конкуренция во внешней по отношению к организации среде. Ускорение перехода к новому информационному обществу сочетается с глобальными преобразованиями в экономике, что приводит к выходу на передовые позиции компаний, использующих современные технологии, методики и инструменты как в части производства продукта, так и в части менеджмента. Во-вторых, изменения происходят на внутреннем уровне. Выход представителей нового поколения на рынок труда вынуждает организации подстраиваться под меняющиеся формы потребностей сотрудников. Постоянное внедрение новых технологий определяет необходимость трансформации процессов, обучения персонала, ротаций менеджмента. В-третьих, у сообщества людей, которые рассредоточены во внешней и внутренней по отношению к организации среде, появляется все больше возможностей для оперативного влияния на развитие бизнеса, вовлечения в решение организационных задач.

Подобные изменения приводят к появлению новых форм функционирования и управления организацией. Все больше руководителей начинают использовать новые инструменты, методы и технологии управления. Многие из них объединяет краудсорсинг, который предполагает использование внешних и (или) внутренних ресурсов, в первую очередь человеческих, для создания дополнительных организационных результатов, как правило, на безвозмездной основе. Некоторые организации активно обращаются к краудсорсингу, однако существует большое количество барьеров, которые не позволяют делать это комплексно, системно, массово: сложности с пониманием способов использования, отсутствие нормативного регулирования, консерватизм участников экономических отношений, не до конца ясна степень возможной сложности решаемых задач, границы областей применения краудсорсинга все еще не определены и др. Из-за них,

краудсорсинг, который несколько лет назад воспринимался как универсальный инструмент вовлечения людей в решение организационных задач, стал все реже использоваться на практике.

Необходимость переосмысления роли краудсорсинга, уточнение содержания и разработка прикладных разработок по его использованию, способных определить новые современные способы управления организацией, построенные на гибких принципах, определяют актуальность данного диссертационного исследования, его тему, структуру, научную и практическую значимость.

Степень изученности проблемы. Тема краудсорсинга рассматривается в работах ряда ключевых зарубежных и отечественных ученых, которые представляют разные научные направления. Проблематика его использования является многоаспектной, что предопределило необходимость комплексного исследования краудсорсинга.

С теоретической точки зрения впервые представленный Д. Хау (J. Howe) инструмент по-разному трактуется такими авторами, как Д. Бребхемом (Daren C. Brabham), Леви (Levy) и Суровиецки (Surowiecki), Ля Веккием (La Vecchia) и Кистернино (Cisternino), Э. Эстелла-Арола (Enrique Estellés-Arolas), Д. Маццола (Mazzola) и А. Дистефано (A. Distefano), М. Вуковичем (M. Vukovic), П. Витлом (P. Whitla). Некоторые продолжают полемику о границах и рамках использования краудсорсинга, предлагая, в том числе, альтернативные трактовки, например, через термин Викиномики (Wikinomics), как это сделано в работах Д. Тапскотта (D. Tapscott), Э. Вильямса (A. Williams). Отсутствие согласия также говорит о недостаточной изученности понятия и быстрой скорости изменений – краудсорсинг включают в свою деятельность все новые виды организаций в новых условиях и с разными целями. Именно поэтому дальнейшие исследования в данном направлении являются крайне необходимыми.

Практические кейсы рассмотрены в научных работах достаточно широко, в частности, проведен анализ отдельных случаев использования

краудсорсинга в государственной практике такими авторами, как Б. Новек (B. Noveck), Т. Гульфасоном (T. Gylfason); в социальной сфере Н. Эллисон, Д. Бойд (Ellison N., Boyd D.), К. Дареном (Daren C.), А. Гиегеричем (A. Giegerich); для более качественного прогнозирования событий Л. Ву (L. Wu), Э. Бринйолфссоном (E. Brynjolfsson); для получения прибыли отдельными корпорациями К.Л. Лакхани (K.L. Lakhani), Л. Хьюсоном и Н. Саккабом (L. Houson, N. Sakkab), Э. Зингом (A. Zynga), К. Ихлем (C. Ihl), Д. Люттгенсом (D. Lüttgens), Ф. Пиллером (F. Piller). Тем не менее на данный момент отсутствует четкая систематизация примеров использования краудсорсинга.

В российской научной литературе тему краудсорсинга в первую очередь освещают работы Р.А. Долженко, И.В. Мирошниченко, Е.В. Морозовой, С.В. Полутина, А.В. Седлецкого, С.В. Пономарева, которые рассматривают различные практические примеры использования краудсорсинга, в том числе с учетом национальной специфики. Целый спектр работ российских авторов посвящен краудфандингу, имеющего непосредственное отношение к краудсорсингу. Изучением краудфандинга занимаются такие авторы, как С.В. Рукавишников, М.К. Санин, А.Н. Сивакс, Н.С. Суворов. Вопросы регулирования краудфандинга с точки зрения законодательства рассматриваются в работах Е.А. Ермаковой и Е.А. Нестеренко, а также В.А. Кузнецова и др.

Несмотря на многочисленность работ, посвященных краудсорсингу, единой концепции по использованию данного метода и технологии в управлении организацией в настоящее время не разработано.

Цель диссертационного исследования заключается в развитии теоретических и методических основ краудсорсинга и разработке концепции его использования в управлении организацией.

Для достижения поставленной цели в диссертации сформулированы следующие **задачи**:

1. Раскрыть содержание понятия «краудсорсинг» как технологии интеграции интересов, метода использования ресурсов и подхода к формированию структуры управления организацией.

2. Разработать классификацию видов краудсорсинга с позиций различных аспектов его практического применения в управлении организацией.

3. Провести анализ и систематизировать отечественные и зарубежные кейсы применения краудсорсинга, выработать практические рекомендации по совершенствованию использования данного инструмента для управления организацией.

4. Разработать концепцию использования краудсорсинга в управлении организацией, позволяющую гибко и оперативно изменять структуру и процессы с привлечением человеческих ресурсов нужного количества и качества.

5. Разработать технологию интеграции мета-подразделений организации, основанных на краудсорсинге, в проектные структуры для оперативного решения различных прикладных задач.

Объектом исследования являются краудсорсинг в управлении организацией.

Предметом исследования являются направления использования краудсорсинга в управлении организацией.

Теоретическая и методологическая основа исследования. Теоретическую основу составляют исследования, посвященные определению краудсорсинга, труды зарубежных и отечественных ученых в области теории управления, корпоративного управления, теории управления организацией, исследований в области управления группами, в области экономики знаний, поведенческой экономики и экономики совместного использования.

Методология исследования основывается на применении процессного подхода. В процессе работы применялись методы логического анализа, аналогии, наблюдения, анкетирования, метод сравнительного анализа,

интервью, статистического исследования с использованием экспертных оценок - дескриптивной статистики. Практические примеры были проанализированы с помощью метода конкретных ситуаций (кейс-стади). Для разработки концепции использования краудсорсинга было применено функциональное моделирование по методологии IDEF0.

Информационно-эмпирическая база исследования основывается на материалах официальной статистики в отечественных и зарубежных базах данных. Значительную роль сыграли первичные данные, полученные в результате самостоятельного социологического исследования, а также личный опыт автора в организации краудсорсинга в ПАО «Сбербанк России».

Доказательная база была получена на основе эмпирических исследований автора. Было проведено анкетирование и интервьюирование экспертов, отвечающих за организацию краудсорсинга в организациях.

Основной научный результат заключается в разработке теоретических и методических основ концепции использования краудсорсинга в управлении организацией, отражающих современные гибкие подходы к консолидации ее ресурсов, изменению структуры под актуальные задачи.

Научные новизна диссертационного исследования.

1. Уточнено содержание понятия «краудсорсинг», которое в отличие от имеющихся в литературе охватывает различные его виды и сопоставляет со смежными понятиями, что позволяет определить сферу применения краудсорсинга как метода оптимизации ресурсов и структуры организации, а также как технологии интеграции потребностей заказчика и возможностей неограниченного количества исполнителей.

2. Разработана авторская классификация видов краудсорсинга по различным признакам: цель (пять параметров), организатор (два параметра), мотивация участников (два параметра в матричной структуре), позволяющая комплексно отражать возможности использования краудсорсинга в управлении организацией.

3. Выявлены и эмпирически доказаны возможности и перспективы, ограничения и риски использования краудсорсинга в управлении организацией на основе систематизации отечественных и международных кейсов, что позволило выработать практические рекомендации по совершенствованию применения краудсорсинга для интеграции интересов работников, клиентов, руководства, эффективного использования ресурсов и формирования гибкой организационной структуры.

4. Разработана концепция использования краудсорсинга в управлении организацией, включающая принципы гибкого изменения ее целей в соответствии с запросами потребителей, управления ресурсами с учетом эволюции рынков и развития мотивации сотрудников, формирования мета-подразделений и их поэтапной интеграции в организационную структуру для оптимизации ресурсов. Описаны ключевые аспекты трансформации работы организации, которая внедряет краудсорсинг (новые подходы к целеполаганию, использованию ресурсов, организации деятельности, мотивации участников).

5. Предложена технология интеграции гибких изменчивых подразделений (мета-подразделений) в проектные структуры с использованием краудсорсинга, позволяющая комплексно выстраивать их целеполагание, определять исполнителей, подбирать базовые инструменты реализации и имеющиеся ресурсы для решения организационных задач.

Теоретическая значимость исследования состоит в комплексном изучении сущности и содержания краудсорсинга, а также формирования авторской классификация его видов. Такая систематизация позволяет понимать различные аспекты применения краудсорсинга для решения различных задач, использования ресурсов, интеграции интересов участников проектов. Кроме того, изложенные подходы к пониманию эволюции использования краудсорсинга в управлении организацией позволят сформировать направления исследований в области проектирования

современных форм функционирования и развития систем управления организациями нового поколения.

Практическая значимость состоит в разработке концепции использования краудсорсинга в управлении организацией, основанной на консолидации лучшего опыта создания и реализации подобных проектов. Выделенные области использования краудсорсинга позволяют сформировать стратегические направления развития систем управления организацией. Разработки, полученные в ходе исследования, были апробированы в ряде краудсорсинговых проектов ПАО «Сбербанк России», в том числе, посвященных цифровым сервисам и мобильным приложениям. Представленная в работе концепция использования краудсорсинга, а также интеграции мета-подразделений в проектные структуры, открывают возможность для применения перспективных методов управления организацией с помощью краудсорсинга.

Структура диссертации. Работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников, списка литературы и приложений. В первой главе представлены предпосылки появления краудсорсинга, описана эволюция форм и способов его использования для различных организационных задач. Представлена авторская классификация подходов к пониманию содержания краудсорсинга по различным основаниям. Во второй главе проведен обзор зарубежных и российских практик использования краудсорсинга. Представлены результаты авторского исследования практики использования краудсорсинга в ряде отечественных организаций, а также глубинных интервью с экспертами. Описаны проблемы, которые мешают активному внедрению краудсорсинга в практику бизнеса. В третьей главе описаны базовые принципы концепции и методика использования краудсорсинга в управлении организацией, предложены технологии интеграции гибких, изменчивых подразделений в проектные структуры, построенные с использованием краудсорсинга. В заключении подведены итоги диссертационного исследования.