

УДК 60.59

КРАУДСОРСИНГ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ РЕГИОНА

Бронская Л.В.

начальник службы экономики и финансов Северо-Кавказской железной дороги – филиала ОАО «РЖД»,
Ростов-на-Дону, Россия

Чередниченко Д.А.

заместитель начальника инвестиционной службы Северо-Кавказской железной дороги – филиала ОАО «РЖД»,
Ростов-на-Дону, Россия

Аннотация: В статье рассмотрены пути внедрения краудсорсинга как фактора развития интеллектуального потенциала региона. Эта тема очень актуальна сегодня. Даны рекомендации по развитию и внедрению краудсорсинга в регионе.

Ключевые слова: краудсорсинг, творчество, интеллектуал, эффективность, регион.

CRAUDSORCING AS FACTOR OF THE DEVELOPMENT THE INTELLECTUAL RESOURCES OF REGION

Bronskaya L.V.

Cherednichenko D.A.

Abstract: The article discusses the ways of the inculcating of craydsorcing as factor of the development of the intellectual resource of region. This subject is very present interest today .The recommendations on the development and inculcating of craydsorcing in region is given.

Keywords: craydsorcing, creating, efficacy, region.

Современный мир все быстрее мчится вперед. Но чтобы двигаться к чему-то хорошему, необходимо видеть, куда идешь. Для успешного функционирования компании руководству необходимо ориентироваться в современных мировых трендах, присущих XXI веку и внедрять инновации, им соответствующие, во все сферы деятельности. Для повышения эффективности работы железнодорожного транспорта, обеспечения роста доходов Компании, роста числа инвесторов Компании, развития кадрового потенциала и улучшения инвестиционного климата была создана и внедрена краудсорсинговая платформа по сбору и разработке идей,

направленных на совершенствование технологии управления перевозочным процессом в ОАО «РЖД». Платформа обеспечивает сбор идей и предложений по конкретным задачам, направленным на улучшение перевозочного процесса.

Основные тренды современного мира[1]: мобильность, управление знаниями, тренд на удаленную работу, изменение профиля компетенций, приход поколений у, z, альфа, имеющих другие ценности и способы взаимодействия, игрофикация или “gamification” - позволяют внедрить краудсорсинг на железнодорожном транспорте. Характеристики netgen представляют собой как интеллектуальный потенциал, так и катализатор для развития краудсорсинг-проектов.

Как известно, перспективы развития общемировых объёмов пассажирских перевозок всеми видами транспорта - к 2050 году по сравнению с 2010 годом они могут возрасти в 2,5 раза; глобальная транспортная система должна будет отвечать спросу на услуги 9 млрд. чел. (в настоящее время 6,5 млрд. чел.). В мировой транспортной системе Российская железнодорожная сеть занимает второе место в мире по протяженности электрифицированных линий, третье – по эксплуатационной длине, третье – по грузообороту и объемам грузовых перевозок, четвертое – по пассажирообороту. По общему объему перевозок Российские железные дороги уверенно входят в пятерку крупнейших мировых перевозчиков. Ключевые факторы, влияющие на выбор пассажиров и на общую подвижность населения [2]: стоимость проезда, время в пути, частота сообщения для общественного транспорта, комфортность поездки. К 2035 году транспортная подвижность населения может вырасти до 10-12 млрд поездок в год. (сейчас - 7,5 млрд поездок в год). Основным клиентом ОАО «ДОСС» является население РФ, которое можно классифицировать по группам потребителей:

- целевая группа потребителей – люди до 65 лет, со средним доходом 55-100 тыс. руб., бизнесмены, руководители среднего звена. Количество

отправленных пассажиров в 2016 году по сравнению с аналогичным периодом 2015 года возросло на 33% и составило 3102 тыс. пассажиров;

- развитие группового сегмента – отправление пассажиров по ОГП увеличилось на 95,3 тыс. пассажиров или на 182%;

- организованный поток туристов в поездах «Сапсан» в 2016 году составил 4,5% к общему потоку, увеличился на 91, 1 тыс. пассажиров или 190%. Это туристы Китая – 46%, Италии – 26%, Израиля – 7%, России – 6%, Индии – 4%, Испании – 3%.

- несопровождаемые дети - доходы от этого вида деятельности увеличились на 67% и составили 30600 руб.

Миссия, видение и позиционирование скоростного пассажирского комплекса рассматриваются как главная стратегическая цель: быть лучшими в мире, завоевать рынок, иметь лучшие результаты.

В рамках развития высокоскоростного движения реализуется проект высокоскоростных железнодорожных магистралей ВСЖМ - 1 (Москва – Санкт – Петербург) и ожидается реализация проекта ВСЖМ – 2 (Москва – Екатеринбург). Рынок высокоскоростных пассажирских перевозок между двумя столицами устойчиво развивается [3]. Анализ современного состояния ОАО «ДОСС» показывает, что ОАО «ДОСС» находится на стадии жизненного цикла 5 – «Расцвет» (Prime). Основная проблема на этом этапе – как остаться на этой стадии жизненного цикла. В связи с этим, было проведено анкетирование сотрудников ОАО «РЖД». В компании продолжают расти объемы количества отправленных пассажиров, которые увеличились на 33%, а прибыль растет медленнее – на 25%. Следовательно, необходимо применить современные подходы повышения эффективности деятельности ОАО «ДОСС», новые механизмы, которые будут способствовать росту экономических показателей деятельности компании.

В соответствии с Калейдоскопом изменений был выбран следующий дизайн изменений [4]:

- стартовая точка изменений – пилотные программы (pilot sites) – разработка и внедрение краудсорсингового проекта;
- стиль изменений – участие и сотрудничество с пассажирами;
- цель изменений – результаты деятельности организации (output) и ценности (values);
- роли изменений – бенч-маркинг-команда изменений и внешние консультанты;
- рычаг изменений – через коммуникации, образование, развитие, использование интеллекта пассажиров.

Краудсорсинг получил массовое развитие благодаря двум ключевым факторам [5]. Во-первых, рост продаж персональных компьютеров и других цифровых устройств позволил обеспечить большую часть населения планеты эффективными инструментами для обработки, сбора и анализа информации. Во-вторых, из-за возрастающей доли подключенных устройств к интернету люди смогли быстро обмениваться информацией и организовывать группы для совместной работы по интересам. Так образовалась новая форма взаимодействия интеллектуальных ресурсов участников сетевого сообщества. Участие краудсорсеров складывается из ряда элементов: заинтересованности, наличия желания участвовать в решении проблем, убежденности, что такое участие необходимо и способно приносить конкретные результаты. Сегодня пассажиры получили реальную возможность участвовать в создании продукции и улучшения сервиса высокоскоростных и скоростных пассажирских железнодорожных перевозок.

Каналы обратной связи с пассажирами:

- анализ обращений пассажиров (интернет-приемная, ЕИСЦ, портал президента, онлайн приемная генерального директора);
- исследование удовлетворенности (GR-код) электронная анкета по ссылке, исследования независимых организаций;
- личный опрос пассажиров стюардами в 1-ом классе;

- мониторинг отзывов в интернет- ресурсах (TripAdvisor, социальные сети, изучение публикаций в СМИ).

Интерпретируя опыт реализации краудсорсинга брендовыми компаниями, было отмечено [6], что его продуктивность обусловлена применением интернет-технологий, смысловой кодировкой сообщения, связанной с конструированием системы мотивации участия, а также расширением и интенсификацией обратных связей. В мире всегда найдется тот, кто не просто хочет поработать, но и может решить сложную на первый взгляд задачу, при решении которой испытывают затруднения даже профессионалы. Основные участники краудсорсингово проекта и их функции:

- инициатор – автор главной идеи проекта.
- заказчик – будущий владелец и пользователь результатов проекта. Краудсорсинг для заказчика это: способ эффективного поиска решений задач и проблем бизнес-процессов, а также путей улучшения бизнес-процессов и инноваций; инструмент оценки и поиска талантливых и активных сотрудников.
- инвестор – вкладывает инвестиции в проект, цель инвесторов - максимизация прибыли на свои инвестиции от реализации проекта;
- руководитель проекта – лицо, которому заказчик и инвестор делегируют полномочия по руководству работами по осуществлению проекта;
- команда проекта – специфическая организационная структура, например, бенч-маркинг-команда, возглавляемая руководителем проекта и создаваемая на период осуществления проекта.

Общепризнанным является факт, что чем больше у участников деятельности мотивов оставаться таковым, тем сильнее он будет в нее погружен, тем больше будет степень его вовлеченности. Разные исследователи краудсорсинга сошлись во мнении, что люди хотят поработать, если их позовут. В мире всегда найдется тот, кто не просто хочет

поработать, но и может решить сложную на первый взгляд задачу, при решении которой испытывают затруднения даже профессионалы.

Учитывая, что разработка краудсорсингового проекта трудоемка и сложна, был разработан организационно-технологический проект внедрения краудсорсинга на базе высокоскоростных пассажирских железнодорожных перевозок. В соответствии с алгоритмом разработана технологическая схема организации краудсорсинга и сетевой график организационно-технологического проекта создания и внедрения краудсорсинговой платформы. Краудсорсинговый проект востребован и соответствует основным трендам современного мира, что говорит о положительных перспективах его развития.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Транспортная подвижность населения России/Доклад Центра Экономики Инфраструктуры. Под ред. Косого В.В., Чистякова П.А. –М.:Бизнес - диалог ,2016.- 42с. [www. bd -event .ru](http://www.bd-event.ru).
2. Долженко, Р.А., Бакаленко, А.В. Краудсорсинг как инструмент мобилизации интеллектуальных ресурсов: опыт использования в сбербанке России/ Российский журнал менеджмента, Том14,2016, №3. –с. 77-102.
3. Brabham D. C. 2008. Crowdsourcing as a model for problem solving: An introduction and cases. *Convergence* 14(1) :75-90.
4. Ellis S. 2014. A History of collaboration, a future in crowdsourcing: Positive impacts of cooperation on British librarianship. *Libri* 64(1): 1-10.
5. Чередниченко, Д. А. Стратегия управления бизнес-процессами на железнодорожном транспорте: международный и российский опыт: монография / Д.А. Чередниченко, Л.Н. Дубенко; ФГБОУ ВПО РГУПС. – Ростов н/Д, 2015. – 150 с. – Библиогр.: с. 107–109.