

DANIEL RZECZKOWSKI

Wydział Nauk Ekonomicznych
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

Zastosowanie crowdsourcingu sieciowego w administracji publicznej

1. Wstęp – pojęcie crowdsourcingu w literaturze

Współczesne społeczeństwo informacyjne ustawicznie rozwija się przy jednoczesnym wykorzystaniu środków masowej komunikacji. Przez wykorzystanie globalnego medium, jakim jest Internet, społeczeństwo zyskuje własną mocną „osobowość”, która najbardziej ujawnia się na platformach uczestnictwa. Użytkownikiem platform uczestnictwa jest m.in. społeczeństwo prosumenckie, tworzące tzw. tłum w sieci. Korzystanie z mądrości tłumu nazwano crowdsourcingiem (z ang. *crowd* – tłum, *sourcing* – czerpanie; mądrość tłumu w społecznej przestrzeni Internetu)¹. Terminu tego po raz pierwszy użył J. Howe w artykule *The Rise of Crowdsourcing*, zamieszczonym w magazynie „Wired”. Crowdsourcing wymaga opanowania nowych umiejętności i przełamania tradycyjnych procedur nie tylko tych w realnym życiu, ale także w wirtualnym. Obecnie prawie wszystko można zrobić, zaprojektować, wykonać i użytkować zarówno w sposób off-line, jak i on-line².

O crowdsourcingu mówimy także wtedy, gdy firma lub organizacja zamiast powierzać jakieś zadanie wewnętrznemu zespołowi lub pracownikowi, przekazuje je niezdefiniowanej grupie ludzi w formie otwartego zaproszenia. Crowdsourcing, w pewnym uproszczeniu, to współpraca wielu osób przy tworzeniu pomysłów związanych ze wspólnym celem.

Zjawiska prosumpcji i otwartej innowacyjności, uznawane jeszcze kilka lat temu za marginalne, zmieniają dziś świat biznesu, administracji publicznej,

¹ <http://www.iswinoujscie.pl/artykuly/28817> (data dostępu: 25.08.2014).

² A.R. Bar, M. Maheswaran, *Confidentiality and Integrity in Crowdsourcing Systems*, Springer, Berlin 2014; D.C. Brabham, *Crowdsourcing*, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, Massachusetts 2013.

edukacji, a także nauki. Żyjemy w świecie, w którym m.in. za pośrednictwem Internetu niezadowolony, a innowacyjny i przedsiębiorczy konsument dysponuje siłą, której nie można zlekceważyć³.

Uogólniając, można stwierdzić, że grupa ma znacznie szerszą wiedzę niż pojedyncze osoby, tym samym ich współdziałanie daje lepszy efekt niż suma działań jednostek. W praktyce crowdsourcing może zarówno być stosowany w ramach jednej organizacji (w sytuacji, kiedy do generowania pomysłów zapraszani są pracownicy danej instytucji), jak i stanowić sposób pozyskiwania pomysłów spoza organizacji. Stąd sama koncepcja mądrości tłumu bazuje na różnorodności źródeł wiedzy, a nie na jej homogeniczności. Mechanizm crowdsourcingu opiera się w dużej mierze na różnorodnej sieci kontaktów międzyludzkich, które często nawiązują osoby mające zdywersyfikowaną wiedzę praktyczną i teoretyczną, umożliwiającą kreatywne i unikalne podejście do rozwiązania wielu zagadnień. Grupa takich osób przypomina tzw. wspólnoty praktyków w teorii zarządzania oraz socjologii, uznane za cenny zasób, który warto wykorzystać na potrzeby przedsiębiorstwa przez ich wsparcie. Trzeba przy tym podkreślić fakt, że dzięki współdziałaniu tych osób występuje efekt wzajemnego uczenia się⁴.

Crowdsourcing to alternatywa dla tradycyjnych sposobów pozyskiwania rozwiązań. Firma ma możliwość zatrudnienia specjalistów do pracy nad danym projektem, może także zlecić wykonanie zadania innej firmie bądź skorzystać z innowacyjnego narzędzia, jakim jest crowdsourcing. W takim przypadku firma, która boryka się z problemami lub poszukuje jakichś rozwiązań, ogłasza to przez odpowiednie platformy internetowe. Kieruje swoje zapytanie do szerokiego grona odbiorców, którzy z kolei przedstawiają firmie swoje idee, propozycje czy sugestie. Najlepsze pomysły mogą być wyłonione przez samych uczestników, jak również przez firmę. Autorzy zwycięskich prac zostają nagrodzeni, a ich projekt staje się inspiracją do działania lub, co nierzadko ma miejsce, jest wdrażany. Mamy więc do czynienia z sytuacją, gdy zarówno firma, jak i uczestnicy konkursu mogą wiele zyskać. Po pierwsze, firma oszczędza budżet, po drugie, nie ogranicza się do kilku pomysłów, ale uzyskuje ich olbrzymią liczbę. Ponadto odwołując się do opinii środowiska zewnętrznego i polegając na nich, tworzy swój nowy wizerunek. Dla uczestników jest to olbrzymia szansa na zaprezentowanie swoich pomysłów czy sprawdzenie własnych sił. Uzyskują oni narzędzie do

³ D. Rzeczkowski, *Potencjał innowacyjności sektora administracji publicznej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014.

⁴ Ł. Gajewski, *Wykorzystanie koncepcji mądrości tłumu do przyspieszenia tempa rozwoju technologicznego*, „E-mentor” 2010, nr 5(37).

współuczestniczenia w procesie tworzenia. Crowdsourcing w swojej pierwotnej formie nie ogranicza, a umożliwia prezentowanie poglądów przez wszystkich, którzy mają na to ochotę⁵.

Crowdsourcing pozwala organizacjom i instytucjom użytku publicznego przede wszystkim na:

- znaczne zwiększenie liczby możliwych do wykorzystania rozwiązań,
- zmniejszenie w dużym stopniu kosztów, dzięki włączeniu wielu osób w proces twórczy i nagrodzeniu tylko tych, których pomysł na rozwiązanie problemu okaże się najlepszy,
- zbudowanie wokół organizacji społeczności zaangażowanej w jej działalność,
- zbudowanie przez instytucję pozytywnego wizerunku na zewnątrz dzięki szczerości i transparentności swych działań.

Odkąd crowdsourcing pojawił się w przestrzeni publicznej i na dobre w niej zagościł, zaczęły ukazywać się z coraz większą częstotliwością publikacje na temat tego zjawiska. Obecnie na rynku znajduje się wiele pozycji poruszających tego rodzaju problematykę⁶.

2. Cel badań

Celem badań jest realizacja sformułowanego przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji zalecenia upowszechnia korzystania z Internetu i kompetencji cyfrowych. Cele główne badań są następujące:

- cel teoretyczny – opracowanie modelu konsultacji społecznych z uwzględnieniem usługi przetwarzanej w chmurze (crowdsourcing informatyczny);
- cel aplikacyjny – pilotażowa weryfikacja modelu konsultacji społecznych w gminach województwa warmińsko-mazurskiego.

⁵ J. Lebraty, K. Lobre-Lebraty, *Crowdsourcing. One step beyond*, Wiley, Hoboken 2013; J. Kasprzycki-Rosikoń, *Co zostało z pięknych wizji?*, w: *Crowdsourcing. Jak angażować konsumentów w świat marek*, red. J. Kasprzycki, J. Piątkowski, Helion, Gliwice 2013.

⁶ Ł. Gajewski, op.cit. Literatura: J. Howe, *Crowdsourcing. Why the power of the crowd is driving the future of business*; B. Libert, J. Spector, *9 zasad udanego crowdsourcingu*; K. Król, *Crowdfunding. Od pomysłu do biznesu, dzięki społeczności*; L. Muhdi, *Zrozumieć crowdsourcing*; D. Tapscott, A.D. Williams, *Wikinomics*.

3. Metodyka zastosowana w pracy

Do budowy koncepcji konsultacji społecznych w administracji publicznej z wykorzystaniem crowdsourcingu wykorzystano język UML (ang. *Unified Modeling Language*, zunifikowany język modelowania). Zastosowano jeden z diagramów zachowań – diagram aktywności (czynności), który służy do modelowania przepływów operacji wykonywanych w celu realizacji zadań zleczanych systemowi przez jego aktorów. Diagram ten stosuje się w modelowaniu:

- wysokopoziomowych procesów biznesowych,
- systemów i podsystemów,
- scenariuszy przypadków użycia,
- procesów charakteryzujących się dużą liczbą równoległych czynności i sytuacji decyzyjnych,
- operacji,
- algorytmów.

Diagram czynności składa się z: początku, końca, akcji i czynności, przejść, rozwidleń/złączeń, punktów synchronizacji, rozgałęzień decyzyjnych oraz wysłania/odebrania. Do opisu podejmowanych decyzji zastosowano przepływy decyzyjne – romb decyzyjny. Według notacji boków decyzyjnych rozróżniamy: decyzję, złączenie, integrację funkcji decyzji i złączenia. Do opisu przepływów procesów użyto przepływów współbieżnych z notacją: rozwidlenie, scalenie, zintegrowanie rozwidlenia i scalenia⁷.

4. Zastosowanie crowdsourcingu w administracji publicznej

Crowdsourcing to przede wszystkim koncepcja wywodząca się z sektora swobodnej innowacji opartej na nowych technologiach i użytkownikach Internetu. Społeczeństwo prosumenckie stanowi ogromny potencjał kreatywności i wiedzy, który można wykorzystać do określenia preferencji społeczeństwa w zakresie usług oferowanych przez administrację publiczną. Wykorzystanie crowdsourcingu w administracji publicznej pozwala na wyodrębnienie wiedzy społeczeństwa (tłumu), która mogłaby istotnie poprawić obsługę klienta w administracji

⁷ S. Wrycza, B. Marcinkowski, K. Wyrzykowski, *Język UML 2.0 w modelowaniu systemów informatycznych*, Helion, Gliwice 2006.

publicznej. W niniejszej pracy zostanie zaprezentowany przykład wykorzystania crowdsourcingu w konsultacjach społecznych.

Na rysunku 1 przedstawiono diagram przeprowadzenia konsultacji społecznych z wykorzystaniem crowdsourcingu. Jako zakres oddziaływania przyjęto przestrzeń społeczną⁸. Diagram aktywności obejmuje trzy części postępowania:

1. Administracja publiczna ogłasza konsultacje społeczne w danej sprawie. Treść ogłoszenia wraz z załącznikami udostępnia na platformie w chmurze dla przestrzeni społecznej. Każdy z zainteresowanych może wyrazić chęć udziału w konsultacjach. Rejestracja klienta na platformie w chmurze warunkuje prawidłowe uczestnictwo w konsultacjach społecznych. Po zweryfikowaniu profilu klienta otrzymuje on indywidualne zaproszenie do udziału w konsultacjach społecznych.
2. Uczestnik konsultacji po zalogowaniu się ma możliwość zamieszczenia opinii, implementacji pomysłu lub rozwiązania problemu. Cała procedura jest ograniczona czasowym dostępem. Każdy zarejestrowany wpis jest zapisywany w bazie danych, a jej autor otrzymuje informację zwrotną potwierdzającą uczestnictwo w tych konsultacjach w formie elektronicznej.
3. Zgromadzone dane podlegają przetwarzaniu oraz analizie i następnie są opracowane w formie raportu końcowego z przeprowadzonych konsultacji. Następnie wyniki te zostają opublikowane zarówno w przestrzeni społecznej, jak i w administracji publicznej.

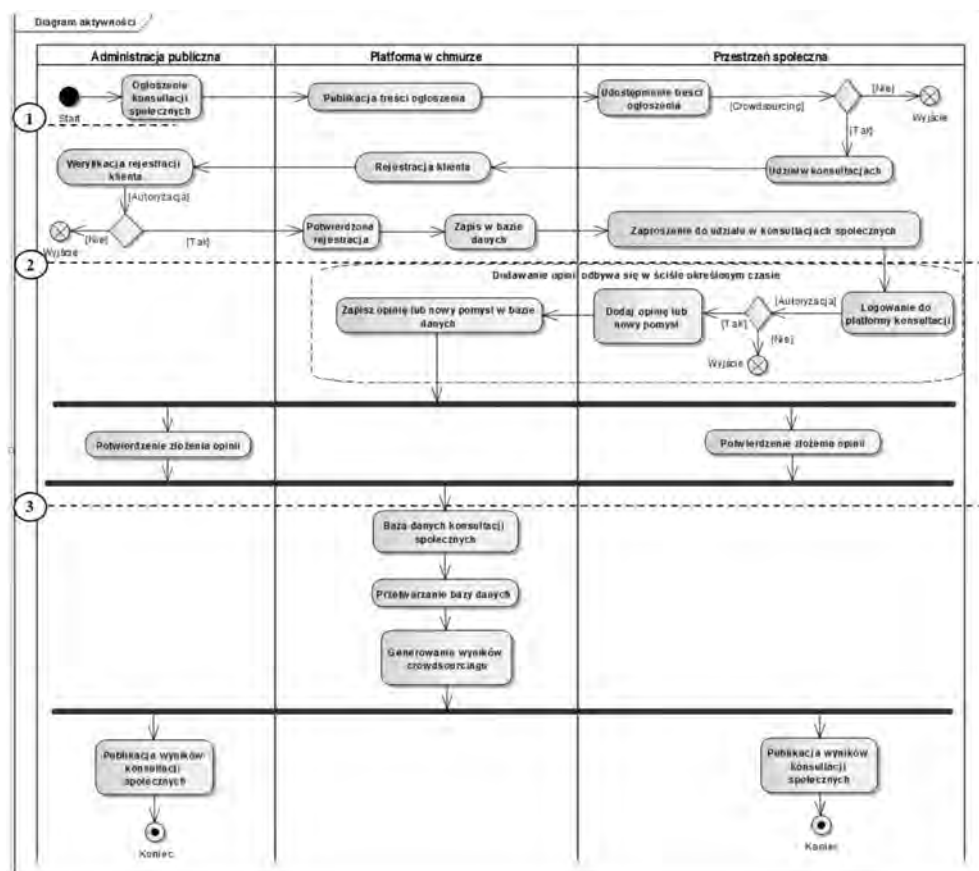
Crowdsourcing jest coraz bardziej popularny i znajduje coraz większe zastosowanie w przestrzeni publicznej. Myślę, że może to być początkiem „banku pomysłów” rozwoju gospodarczego i lokalnej społeczności. Bank pomysłów to miejsce, w którym klienci oraz sympatycy (bo nie można tutaj mówić o zamkniętym serwisie jedynie dla wybranych) mogą zostawiać swoje opinie oraz pomysły dotyczące działalności administracji, oczywiście obserwując sytuację, czasem biorąc w niej udział⁹.

W artykule *Kreatywność tłumu* P. Luty stwierdza: „Zaangażowanie w crowdsourcingu osiąga się przede wszystkim transparentnością procesu i otwartością. Ludzie, którzy biorą udział w takiej akcji, muszą mieć też pewność, że to, co

⁸ Przestrzeń, która istnieje w ramach innego porządku ontologicznego niż fizyczny i której rozmiarów nie da się określić; powstaje dzięki działaniom jednostki i grup zaspokajających potrzeby, realizujących swoje aspiracje.

⁹ *Przeprowadzanie konsultacji społecznych w samorządzie*, Instytut Rozwoju Regionalnego, Szczecin 2011; *Raport końcowy z badania efektywności mechanizmów konsultacji społecznych*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2011; *Tak konsultowaliśmy. Warszawa dzieli się dobrymi praktykami*, red. A. Petroff-Skiba, Urząd Miasta Warszawy, 2011.

stworzą, ich pomysły, zostaną zrealizowane lub w jakikolwiek sposób wykorzystane”¹⁰. Crowdsourcing wychodzi więc poza aspekt *stricte* badawczy, wykorzystując ludzką kreatywność i budując zaangażowanie społeczne. Pokazuje swoją siłę także w działaniach wewnątrz organizacji, ponieważ daje możliwość wykazania się kreatywnością przed przełożonymi.



Rysunek 1. Diagram aktywności konsultacji społecznych w administracji publicznej z wykorzystaniem crowdsourcingu

Źródło: opracowanie własne.

Crowdsourcing jest w Polsce zjawiskiem nowym, ale reprezentującym wielki potencjał. Obejmuje wszelkie działania bazujące na wspólnej aktywności tłumu,

¹⁰ P. Luty, *Kreatywność tłumu*, <http://www.forbes.pl/crowdsourcing-kreatywnosc-tlumu,artykuly,156657,1,1.html> (data dostępu: 25.08.2014).

przybierając formy crowdfundingu (drobne wpłaty wielu osób, których celem jest wsparcie realizacji konkretnego pomysłu), *crowdcreation* (wspólne rozwiązywanie problemów, tworzenie nowej wartości) czy *crowdvotingu* (głosowanie). Pocięszający jest fakt, że w Polsce można znaleźć pierwsze przykłady wykorzystania crowdsourcingu w administracji publicznej. Na przykład w Krośnie uruchomiono Społeczną Platformę Konsultacyjną pod nazwą Dobre Pomysły. To portal internetowy, na którym mieszkańcy mogą zgłaszać ciekawe inicjatywy i pomysły mające stworzyć „lepsze Krosno”. Platforma ta jest także miejscem wymiany myśli i komentarzy obywateli, co ma służyć rozwojowi miasta. Narzędzie działa na zasadach crowdsourcingu, czyli czerpie mądrość, dobre pomysły i rozwiązania od własnego społeczeństwa.

Rozwiązania crowdsourcingowe zyskują coraz większą popularność na rynku światowym. Wiąże się to zapewne z tym, że na znaczeniu zyskuje otwartość firmy na potrzeby jej klientów, a współpraca staje się gwarantem sukcesu. W tym procesie nie powinno zabraknąć administracji publicznej. Proponowany w pracy diagram aktywności konsultacji społecznych w administracji publicznej z wykorzystaniem crowdsourcingu ma pomóc w dobrym przeprowadzaniu konsultacji społecznych.

Bibliografia

- Bar A.R., Maheswaran M., *Confidentiality and Integrity in Crowdsourcing Systems*, Springer, Berlin 2014.
- Brabham D.C., *Crowdsourcing. Massachusetts Institute of Technology*, Cambridge, Massachusetts 2013.
- Gajewski Ł., *Wykorzystanie koncepcji mądrości tłumu do przyspieszenia tempa rozwoju technologicznego*, „E-mentor” 2010, nr 5(37).
- <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/37/id/796> (data dostępu: 25.08.2014).
- Kasprzycki-Rosikoń J., *Co zostało z pięknych wizji?*, w: *Crowdsourcing. Jak angażować konsumentów w świat marek*, red. J. Kasprzycki, J. Piątkowski, Helion, Gliwice 2013.
- Lebraty J., Lobre-Lebraty K., *Crowdsourcing. One step beyond*, Wiley, Hoboken 2013.
- Luty P., *Kreatywność tłumu*, <http://www.forbes.pl/crowdsourcing-kreatywnosc-tlumy-artykuly,156657,1,1.html> (data dostępu: 25.08.2014).
- Mądrość tłumu w społecznej przestrzeni Internetu*, <http://www.iswinoujście.pl/artykuly/28817> (data dostępu: 25.08.2014).

Przeprowadzanie konsultacji społecznych w samorządzie, Instytut Rozwoju Regionalnego, Szczecin 2011.

Raport końcowy z badania efektywności mechanizmów konsultacji społecznych, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2011.

Rzeczkowski D., *Potencjał innowacyjności sektora administracji publicznej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014.

Tak konsultowaliśmy. Warszawa dzieli się dobrymi praktykami, red. A. Petroff-Skiba, Urząd Miasta Warszawy, 2011.

Wrycza S., Marcinkowski B., Wyrzykowski K., *Język UML 2.0 w modelowaniu systemów informatycznych*, Helion, Gliwice 2006.

* * *

Network crowdsourcing in public administration

Summary: Currently, the information society is constantly evolving along with the use of means of mass communication. Thanks to the Internet, the global medium, the society can express its own strong personality, especially through participation platforms. The prosumer society carries a major potential for creativity and knowledge, which can be used to determine social preferences and expectations in terms of services offered by the public administration. A simultaneous use of crowdsourcing in public administration will allow the isolation of knowledge from the society (the crowd), which could significantly improve customer service in public administration. This article presents an example of crowdsourcing usage in customer service in public administration.

Keywords: the prosumer society, participation platforms, crowdsourcing, customer service in public administration