

КРАУДСОРСИНГ ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ УПРАВЛІНСЬКИЙ ІНСТРУМЕНТ І ЗМІСТОВА КОМПОНЕНТА НАВЧАЛЬНОГО ПОСІБНИКА ДЛЯ КЕРІВНИКІВ

Г. М. Калініна

У статті розглянуто суть, зміст, концепти краудсорсингу, його переваги та недоліки як управлінського інструменту на концептуальних засадах конвергенції. Наведено класифікацію сфер застосування краудсорсингу, приклади краудсорсингових майданчиків і проектів у міжнародній практиці та презентовано інформаційні ресурси.

Ключові слова: *краудсорсинг, інтелектуальне співробітництво, «ресурси натовпу», соціальний капітал, Інтернет-технології, генерація ідей.*

Постановка проблеми. Виклики та багатовимірність розвитку сучасного суспільства, громадянського, вільного, демократичного, інформаційного та технологічного, детермінують застосування адекватних сучасних інструментів для покращення якості управління усіх соціальних сфер та якості людської життєдіяльності. Однак невирішеною в теорії та практиці управління залишається проблема неадекватності випереджального розвитку інформаційних технологій, соціальних мереж, інформаційних ресурсів управлінського призначення, інноваційних управлінських інструментів з їх повільним впровадженням менеджерами в практику діяльності. Це зумовлює розгляд сучасного інструменту – краудсорсинга, впровадження якого спрямоване як на підвищення ефективності дій менеджерів, так і конкурентоздатності й іміджу інституцій, які вони очолюють.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням становлення концепції краудсорсингу як інструменту розвитку бізнесу присвячені праці зарубіжних учених, журналістів і економістів – Мартіна Джайлса, Д. Танскотта, Джеффа Хау, Сусуму Огави та Френка Піллера, Еріка фон Хіппель та ін. [4; 5; 7]. У наукових виданнях і журналах праці вітчизняних науковців, зокрема Х. Іваненко, О. Косенко та Н. Старицької, Ю. Луценко, О. Мар'їної, О. Марченко, Е. Нищенко, Т. Циганкової та ін., наведено як вузькоспеціалізовані публікації, переважно для економічної сфери та маркетингу. Це свідчить про недостатній рівень вивчення цього феномену в різних наукових галузях, усвідомлення важливості цього управлінського інструменту та зумовлює необхідність його висвітлення у змісті навчального посібника для менеджерів.

Формулювання цілей статті. Мета статті – розкрити суть поняття «краудсорсинг», його концепти, переваги та недоліки як інноваційного управлінського інструменту, стан впровадження краудсорсингових проектів у зарубіжних країнах в контексті логіки його практичного застосування для керівників.

Виклад основного матеріалу. Розпочати виклад цієї проблематики варто з актуальності та передумов виникнення краудсорсингу як практико орієнтованої концепції.

Актуальність розвитку та застосування технологій краудсорсингу в державному управлінні обумовлена об'єктивним ускладненням і подорожчанням процесів загальнодержавного, регіонального та інших видів соціального управління. Наразі та й у найближчому майбутньому неможливо буде здійснювати в країні державний нагляд і контроль, розвиток державного управління без розробки й освоєння сучасних технологій управління, що ґрунтуються на Інтернет-технологіях. Завдяки їх застосуванню можливе забезпечення якісно нового та прозорого способу державного менеджменту, використання ресурсів, дебіюкратизації здійснення насправді громадських обговорень. Саме такі технології повинні зумовлювати модернізаційні перетворення у всій системі, забезпечувати раціональність та ефективність управлінської діяльності в державному секторі управління.

Виникнення та розвиток краудсорсингу безпосередньо пов'язані з розвитком нового типу суспільства – інформаційного, що детермінувало випереджальний розвиток ІТ, формування мережевої економіки знань, розвиток соціальних мереж, нових типів е-взаємодії й універсальних інструментів з метою розв'язання поставлених завдань.

У 2006 р. журналістом, письменником і редактором журналу «Wired» Джеффом Хау (англ. *Jeff Howe*) вперше запропоновано поняття «краудсорсинг» (англ. *crowdsourcing*, *crowd* – натовп і *sourcing* – використання ресурсів) у статті «Схід краудсорсинга». Автор розглядає його як акт передавання деяких виробничих функцій невизначеному колу осіб, вирішення поставлених виробничих завдань добровольцям, які координують свою діяльність за допомогою інформаційних технологій [10].

Джефф Хау у праці «Краудсорсинг. Колективний розум як інструмент розвитку бізнесу» (англ. *Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd is Driving the Future of Business*) [5] наводить витoki виникнення концепції краудсорсингу, пов'язуючи їх з програмістами, які працювали над створенням операційної системи Linux, що була заснована на відкритому коді. Для свого розвитку вона потребувала праці багатьох програмістів, але обмеженість у коштах надихнула творців системи взяти на роботу аматорів та ентузіастів, які погодилися працювати за ідею, і це спрацювало. Саме Кен Томпсон є тим програмістом, який поділив працю над створенням операційної системи Linux на модулі та віддав її «натовпу» програмістів. Ця ідея розкривала більше, ніж просто залучення людей для отримання винагороди, це був проект ентузіастів, натхнених ідеєю.

На думку відомого журналіста The Economic Мартіна Джайлса, застосування краудсорсингу щільно та успішно спирається на використання соціальних мереж в інформаційному суспільстві. Він зазначає «... на допомогу індивідуальному інтелекту постійно приходить колективний розум» [4, с. 13].

Варто зазначити, якщо краудсорсинг інтегрує людські й інтелектуальні ресурси, то соціальні мережі, завдяки яким він застосовується, істотно спрощують процес інтеграції різних ресурсів великої кількості людей. Так, автори книги «Вікіноміка. Як масове співробітництво змінює все» Дон Тапскотт, Ентоні Д. Вільямс наголошують: «Доступність інформаційних технологій зростає, надаючи інструменти співробітництва, створення цінностей та конкуренції практично кожному. Це надає можливість людям вільно брати участь у процесі інновацій і створення цінностей в кожній економічній галузі» [7]. Ця праця, присвячена осмисленню феномену «відкритої» мережної економіки, стала яскравим прикладом відкритого краудсорсингового проекту, оскільки до написання цієї книги можуть долучитися всі бажаючі з лютого 2007 р., так як вона функціонує у режимі відкритого редагування на відповідному Інтернет-сайті [12]. Назва книги походить від термінів «вікі» та «економіка»: «Вікі» – це веб-сайт, структура й зміст якого може змінюватися користувачами за допомогою інструментів, закладених на самому сайті. Термін «вікі», чи «wiki-wiki» (з гавайської мови означає «швидко»), було введено програмістом Говардом Кенінгемом [2]. Звісно, у процесі створення книги автори також зважили на популярність найуспішнішого вікі-проекту «Вікіпедія» (відкрита енциклопедія) [13].

Так, відомий вчений у галузі економіки Ерік фон Хіппель (*Eric von Hippel*) називає краудсорсинг «... інновацією з розрахунку на користувача», тобто виробники покладаються на користувачів не лише у питанні формулювання потреб, але й у визначенні продуктів і вдосконалень, які б задовольнили ці потреби [3].

Загалом застосування краудсорсингу розрізняється за тематикою, за видом одержуваного результату, і за категорією залучення людей. Наразі найбільш повною й прийнятною для використання є узагальнений варіант класифікації краудсорсингу за категоріями застосування, запропонований редакцією порталу Crowdsourcing.ru [9].

І. За сферою життя

а) *У бізнес-сфері* – цей метод є ефективним інструментом, який дозволяє з мінімальними витратами коригувати розвиток бізнесу. Проект на основі краудсорсингу – E-generator.ru [6], це, по-суті, приклад колективної творчості в галузі генерації ідей («брейнштормінг» або «мозковий штурм» як метод, який може бути застосований як у будь-якій галузі реклами й маркетингу, так і в освіті). Експертне співтовариство генерує пул ідей на задану замовником тему, переможці отримують матеріальні бонуси. Додаткова схема монетизації проекту – продаж доступу до архіву ідей, зібраного за час над роботи проектом.

б) *У соціальній сфері* – рішення будь-якого спектру завдань, пов'язаних з громадською діяльністю, взаєминами між людьми, благодійністю. До цієї підкатегорії потрапляють такі проекти, як пошук зниклих людей, збір коштів на будівництво школи у вашому районі тощо. Наприклад, краудсорсинг-проект щодо

складання Оксфордського англійського словника (Oxford English Dictionary).

Український проект «Зробимо Україну чистою» – це екологічний проект за громадською ініціативою з прибирання своїх міст, яка відбувається кожного року навесні з використанням елементів краудсорсингу. Український проект «Донбаський діалог» є першим кроком створення першої професійної української краудсорсингової платформи, основним завданням якої є створення діалогового простору для дискусій в місцевих громадах і на регіональному рівні, а також відпрацювання методик ведення цього діалогу з архіважливих для усієї країни проблем [8].

в) У *політичному/державному управлінні* – найперше сюди потрапляють проекти обговорення різних законів та інших державних ініціатив. Найбільш сміливим безпрецедентним випадком законотворчого краудсорсингу в Європі є досвід прямої демократії, який належить Ісландії. За ініціативою Президента Ісландії було проведено референдум у 2011 р. та вирішено написати нову конституцію країни, залучивши до цього процесу звичайних громадян, а майданчиком написання розділів конституції обрали соціальні мережі, такі як Facebook, акаунт на Twitter, сторінка фотохостингу Flickr і канал на YouTube. Саме на цих соціальних майданчиках, а не на державних сайтах усі бажаючі могли залишати свої коментарі та побажання стосовно проекту нової конституції країни, процес написання якої – від початку реалізації ідеї до затвердження проекту конституції Ісландії парламентом і підписання президентом – тривав 2, 6 роки. Таким чином, вона стала першою у світі конституцією, написаною за допомогою краудсорсинга, тобто колективними зусиллями громадян цієї країни [1].

II. За типом вирішуваних завдань краудсорсинг поділяється на: створення продукту (контенту); голосування; пошук рішення; збір інформації; збір думок; тестування; службу підтримки; збір коштів – краудфандинг.

Під час розгляду феномену краудсорсинга основну увагу необхідно поділити перевагам і ризикам від його застосування.

Переваги використання краудсорсинга багато в чому залежать від суті поставленої задачі. Отже, зазначимо деякі узагальнення.

1. Широке охоплення аудиторії досягається автоматично, пропонуючи рішення задачі великій групі потенційних виконавців, а замовник при цьому не прикладає додаткових ресурсів або зусиль.

2. Залучення користувачів до розв'язання задач є фактично ключовим моментом технології краудсорсингу, тобто людина береться виконувати завдання, обмінюється ідеями, обговорює результати роботи, розповідає про проект своїм друзям (особисто чи у соціальних мережах), отже, людина найімовірно вмотивована та надзвичайно важлива для організації.

3. Безліч варіантів і різноманітність вибору ідей для розв'язання задач стосуються створення будь-якого виду контенту або пошуку рішення, тобто замовник отримує у своє розпорядження величезну кількість варіантів, серед яких він з набагато більшою ймовірністю знайде те, що шукав. Варто зверну-

ти увагу, що краудсорсинг найчастіше не має регіональних чи взагалі будь-яких меж. Варіанти рішень або ідей люди надсилають з різних континентів, вони є представниками різних професій і мають різний досвід – власне, це і створює величезну різноманітність вибору.

4. Визначити єдиноможливий варіант вирішення поставленого завдання найчастіше вдавалося винятково із застосуванням краудсорсинга. Це насамперед стосується наукової сфери, де унікальність рішення значно важливіша, ніж його креативність. Багато складних питань у медичній, космічній, технологічній, інформаційній сферах були успішно вирішені аматорами та ефективними практиками, ніж кваліфікованими фахівцями чи вченими певної наукової галузі.

5. Фіксовані терміни проектів дозволяють не затягувати вирішення питань, а навпаки – мати чіткі часові орієнтири, в які повинні вкластися учасники проектів.

6. Економія фінансових ресурсів – це передусім економія в маркетинговій складовій. Краудсорсинг дійсно дозволяє досягати значних або вагомих результатів із меншими витратами. Це обумовлено тим, що фінансову винагороду отримує лише один або декілька переможців, а людей, залучених у цілому, набагато більше.

7. Розвиток творчого потенціалу та ідей. Краудсорсинг – це, по-суті, насичене Інтернет-середовище, генеруюча висока напруга від сотень незнайомих один одному людей з діаметрально протилежними поглядами та характерами, які є самовмотивованими та об'єднаними інтересом до поставленої проблеми. Мистецтво краудсорсингу полягає в тому, щоб спрямовувати енергію партнерів-конкурентів у конструктивне русло, агрегувати результати їх дій в оптимальне вирішення проблеми. Колективний розум онлайн-спільноти посилюється об'єднаним керуванням, і краудсорсери не лише виконують завдання, але й реалізують свої мрії, розвивають свій творчий потенціал, підтверджують власні амбіції, отримують задоволення від процесу, суспільне визнання, схвалення та підтримку результату власної діяльності.

У процесі структурування матеріалу необхідно звернути увагу на слабкі місця та суперечки навколо застосування краудсорсинга.

Першою слабкою ланкою є думка противників краудсорсингу про те, що «натовп» не може бути розумним та не здатен створити щось важливе та цінне, тому що він складається з надто різних людей, які не зможуть домовитися і видати продуктивне вирішення проблеми. Найчастіше продуктивне рішення може бути отримане, якщо використовувати принцип самоорганізованої спільноти. Учасники краудсорсингового проекту відсівають неправильні рішення та у підсумку видають вірний результат. Проте у більшості випадків цей вибір за них повинен зробити сам замовник. Прикладом є історія зі створенням пісні з нагоди передачі королевою Беатрикс трону Королівства Нідерландів своєму синові Віллем-Олександрю [11].

Наступною слабкою ланкою є несправедливий принцип винагороди,

оскільки приз отримує лише обмежена кількість людей – один чи декілька, а решта ж, по-суті, трудилася задарма. Саме тому професіонали не долучаються до краудсорсинг-проектів, адже занадто цінують свій час і не витрачають його марно, навіть заради соціально привабливих ідей. Ще одним недоліком варто назвати ризики щодо втрати інформації. Рішення розв'язання завдань найчастіше виставляються в публічному доступі для загалу, і угода про конфіденційність не завжди допомагає замовникові.

Краудсорсингові технології – це інноваційні універсальні технології, що реалізуються через мережу Інтернет суб'єктами громадянського суспільства в громадських, комерційних і державних інтересах. Більшість із тих проектів, у яких застосовуються краудсорсингові технології, має аналоги в політичній, адміністративній, юридичній та бізнес-практиці, тобто вони є запозиченими, однак відрізняється тим, що суб'єктом/«власником»/оператором цих технологій є «народний актор» (громадський активіст, громадська некомерційна організація, громадська ініціативна група та ін.).

Активне застосування в державному управлінні краудсорсингу пов'язане з розвитком сучасних ІКТ-технологій, соціальних мереж та різного роду діалогових Інтернет-майндчиків. Краудсорсинг дозволяє органам публічної влади приймати більш ефективні управлінські рішення з урахуванням думок, пропозицій, вимог і потреб населення (міст, області, країни в цілому) через залучення до вирішення завдань, що стосуються сфери його інтересів, шляхом надання можливості висловлювати ідеї та пропозиції, а також обговорювати, оцінювати, втілювати у життя ці пропозиції. Зазвичай обговорення відбуваються як в режимі голосування, так і збору конкретних думок і пошуку рішень. Органи державної влади та ієрархічної регіональної структури управління, застосовуючи краудсорсинг, залучають необхідну їм цільову аудиторію споживачів державних послуг (населення, бізнес-партнерів, громадські об'єднання тощо) до вирішення нагальних чи пріоритетних проблем соціально-економічного напрямку або особистісних проблем громадян. Зацікавлена спільнота за допомогою Інтернету розв'язує задачу або вирішує проблему (наприклад, у екологічній, комунікаційній чи соціокультурній сфері, проблема безробіття серед молоді тощо), витрачаючи на це свій вільний час, знання та досвід фактично безкоштовно. Основою всіх проектів, у яких використовується краудсорсинг, є талановиті люди. Це переважно альтруїсти та гуманісти, які готові працювати за ідею та жертвувати своїм часом, які не стільки прагнуть заробити грошей, скільки отримати моральне задоволення від роботи та мати можливість проявити себе, зробити соціально значущу і персонально важливу справу на користь окремої людини, громади та країни у цілому – все це має найбільш ціннісне значення для них.

Краудсорсинг у державному управлінні – це, насамперед, технологія залучення споживачів владних послуг (населення, бізнес, громади тощо) у процес соціальної взаємодії з органами державної влади та передача їм функцій співучасті в процесі розробки й прийняття рішень, що належать до різних

напрямів їхньої життєдіяльності, на підставі публічної оферти, яка не передбачає укладення трудової угоди.

У процесі комунікації громадян з органами державної влади може бути використана технологія краудсорсингу з метою гармонізації відносин у системі «громадяни – суспільство – держава», а також для активного «громадянського опору» стосовно тих чи інших нерациональних, руйнівних або негативно забарвлених державних чи регіональних практик, ініціатив або інститутів. Застосування краудсорсингових технологій у соціальній, бізнес та державній сферах надає можливість:

- економії фінансових, людських, інформаційних, енергетичних та часових ресурсів;
- рационального використання знань, умінь, досвіду та інтересів як «наत्वпу», так і окремої конкретної людини;
- створення нових сприятливих умов для налагодження ефективної комунікації з цільовою аудиторією споживачів послуг або для сервісного забезпечення життєдіяльності людини;
- підвищення ефективності пошуку та поширення соціально значущої інформації;
- зниження ризиків краудсорсинг-проектів;
- збільшення інтелектуальної цінності даних за допомогою тегування, рейтингів і відгуків, а також презентація на їх основі соціальних рекомендацій вирішення проблем для ширшого загалу користувачів;
- заохочення усіх активних суб'єктів до прийняття участі в процесі формування колегіальних і прозорих управлінських рішень та підвищення відповідальності громадян та суспільства в цілому у процесі їх впровадження з метою розвитку свого міста, області, країни;
- участі та доступу до результатів праці необмеженої аудиторії завдяки масштабності проектів;
- завершення проектів за короткий термін.

Висновки. Краудсорсинг – це витончений спосіб делегування віддаленій спільноті користувачів розв'язання бізнес-задач або життєво важливих завдань через Інтернет-мережу, що розглядається як середовище та соціальний інструмент ефективної комунікації. Інтернет-мережа сприяла розквіту краудсорсинга, який може слугувати основою моделі нового ринку праці та нової online-економіки, а також стала середовищем і засобом його реалізації.

Краудсорсинг за короткий проміжок часу став потужним і дієвим управлінським інструментом, застосування якого в управлінні, бізнесі, різних соціальних сферах дозволяє розв'язувати актуальні, соціально важливі та нагальні задачі, використовуючи при цьому спільний інтелект, знання, компетентність як кваліфікованих фахівців, так й активних, креативних і небайдужих пересічних громадян.

Отже, краудсорсинг – це сучасний універсальний управлінський інструмент пошуку нових ідей та коштів із застосуванням ІКТ-технологій. Краудсорсинг

розглядається і як сучасна інноваційна управлінська технологія, що ґрунтується на концептуальних засадах конвергенції та розглядається як синкретизм і взаємопроникнення інтелектуальних, комунікаційних та інформаційних технологій, запровадження яких забезпечує ефективне розв'язання менеджерами бізнес-задач і успішну реалізацію проектів на практиці в різних соціальних сферах.

Література

1. Академик : словарь [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/1527742>
2. Веб-сайт Верда Кенінгема [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://c2.com/cgi/wiki?WelcomeVisitors>
3. Вікіпедія – вільна енциклопедія. «Краудсорсинг» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Краудсорсинг>
4. Джайлс М. Настоящие друзья / Мартин Джайлс // Мир в 2050 году / под. ред. Д. Франклина и Дж. Эндрюса. – М. : Манн, Иванов и Фербер, Эксмо, 2013. – С. 13.
5. Джефф Хау. Краудсорсинг. Коллективный разум как инструмент развития бизнеса. – М. : Альпина Паблишер, 2012. – 288 с.
6. Интерактивное творческое агентство «Е-генератор» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.e-generator.ru/>
7. Танскотт Д. Викиномика. Как массовое сотрудничество изменяет все – [Електронний ресурс] / Д. Тапскотт, Э.Д. Уильямс. – М. : Best Business Books, 2009. – 392 с. – Режим доступу: [<http://www.likebook.ru/books/download/98707/>]
8. BiggggIDEA. Донбасский диалог [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://biggggidea.com/project/846/#>
9. Crowdsourcing.ru. Портал крауд-сервисов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://crowdsourcing.ru/>
10. Howe J. Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd is Driving the Future of Business [Electronic resource] / J. Howe. – Mode of access: <http://www.bizbriefings.com/Samples/IntInst%20—%20Crowdsourcing.PDF>
11. Koningslied (Officiële uitgave) [Electronic resource]. – Mode of access: <https://www.youtube.com/watch?v=MEUKyKb4g6k#t=11>
12. The Wire [Electronic resource]. – Mode of access: <http://http://www.newparadigm.com/>
13. Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.wikinomics.com/>

References

1. Akademik : slovník [Elektronníj resurs]. – Rezhim dostupu: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/1527742/>
2. Veb-sajt Verda Keninghema [Elektronnyj resurs]. – Rezhim dostupu: <http://c2.com/cgi/wiki?WelcomeVisitors/>
3. Vikipedija – viljna encyklopedija. «Kraudsorsyng» [Elektronnyj resurs]. – Rezhim dostupu: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Kraudsorsinf>
4. Dzhajls M. Nastojashhie druž'ja / M. Dzhajls // Mir v 2050 godu / pod. red. D. Franklina i Dzh. Jendrjusa. – M. : Mann, Ivanov i Ferber, Jeksмо, 2013. – S. 13.

5. Dzhaff Hau. Kraudsorsing. Kollektivnyj razum kak instrument razvitiya biznesa. – M. : «Al'pina Pablisher», 2012. – 288 s.
6. Interaktivnoe tvorcheskoe agentstvo «E-generator» [Elektronnij resurs]. – Rezhim dostupu: <http://www.e-generator.ru/>
7. Tanskott D. Vikinomika. Kak massovoe sotrudnichestvo izmenjaet vse [Elektronnij resurs] / D. Tapkott, Je. D. Uil'jams. – M. : Best Business Books, 2009. – 392 s. – Rezhim dostupu: [<http://www.likebook.ru/books/download/98707/>]
8. BiggggIDEA. Donbasskij dialog [Elektronnij resurs]. – Rezhim dostupu: <https://biggggidea.com/project/846/#>
9. Crowdsourcing.ru. Portal kraud-servisov [Elektronnij resurs]. – Rezhim dostupu: <http://crowdsourcing.ru/>
10. Howe J. Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd is Driving the Future of Business [Electronic resource] / J. Howe. – Mode of access: <http://www.bizbriefings.com/Samples/IntInst%20—%20Crowdsourcing.PDF>
11. Koningslied (Officiële uitgave) [Electronic resource]. – Mode of access: <https://www.youtube.com/watch?v=MEUKyKb4g6k#t=11>. – Title from screen.
12. The Wire! [Electronic resource]. – Mode of access: <http://http://www.newparadigm.com/>
13. Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything. – [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.wikinomics.com/>

Калиніна Г.М.

КРАУДСОРСИНГ КАК ИННОВАЦИОННЫЙ УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТ И КОМПОНЕНТ СОДЕРЖАНИЯ УЧЕБНОГО ПОСОБИЯ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

В статье рассмотрены сущность, содержание и концепты понятия «краудсорсинг», охарактеризованы основные его преимущества и недостатки как современного управленческого инструмента. Указаны социальные сферы и систематизированы основные бизнес-задачи, которые успешно могут быть решены с помощью применения краудсорсинга. Систематизированы примеры успешного использования данного инструмента в международной практике, информационные ресурсы эффективно действующих краудсорсинговых площадок и проектов.

***Ключевые слова:** краудсорсинг, интеллектуальное сотрудничество, социальная психология, «ресурсы толпы», эффективное управление, общественное мнение, социальные знания, социальный капитал, Интернет-технологии, генерация идей, бизнес-задачи.*

CROWDSOURCING AS INNOVATIVE MANAGERIAL TOOL AND CONTENT COMPONENT OF A TEXTBOOK FOR MANAGERS

In the article a concept of «crowdsourcing»: its essence, substance, advantages and defects as management tool are considered.

Calls and multidimensionality of development of modern society as civil, free, democratic, the informative and technological determined the application of adequate modern instruments for the management quality improvement of all social spheres. In this connection consideration of crowdsourcing as modern innovative management tool is scientific and practical issue of the day, solving of that is directed both to the increase of managers' actions efficiency and to the competitiveness and image creation of institutes they lead. Logic of exposition of crowdsourcing as an innovative management tool is given basing on integrative conceptual principles of scientific approaches. Crowdsourcing is modern management tool, that is based on conceptual principles of convergence and that is examined as syncretism and interpenetrations of intellectual, communication and information technologies, the introduction of that provide an effective solving of managers' business-tasks and successful realization of projects in practice in different social spheres.

Examples of the use of this instrument in international practice are given, the informative resources of crowdsourcing grounds and projects are indicated.

Social spheres and basic business-tasks that can be successfully solved due to application of crowdsourcing are distinguished.

Keywords: *crowdsourcing, intellectual cooperation, social psychology, good governance, «resources of the crowd», public opinion, social skills, social capital, Internet of technologies, generating ideas, business challenges.*