

## **МЕСТО И РОЛЬ КРАУДСОРСИНГА В СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ**

*Т. В. ШОРЕЦ*

*Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель*

Железнодорожный транспорт в лице объединения «Белорусская железная дорога» представляет собой инфраструктурную компанию национального уровня, которая обеспечивает единство экономического пространства страны путем удовлетворения потребности юридических и физических лиц в том числе и в пассажирских перевозках. На сегодня данный вид транспорта обеспечивает в Беларуси около 33 % пассажирооборота.

Существующие методы транспортных обследований лишь помогают обеспечивать надлежащий уровень транспортного обслуживания. Но для того, чтобы определить реальные потребности при перевозке пассажиров, необходимо использовать и применять на практике новые методы исследования.

Краудсорсинг представляет собой мобилизацию ресурсов людей посредством информационных технологий с целью решения задач, стоящих перед бизнесом, государством и обществом в целом. На сегодня краудсорсинг является способом оптимизации функционирования предприятий при помощи использования и внедрения идей сторонних участников на добровольной основе для решения актуальных вопросов развития организации или направления ведения бизнеса.

Суть краудсорсинга проста: участниками краудсорсингового проекта образуется сообщество, состоящее из неограниченного круга лиц, которые независимо от возраста, статуса или профессиональной деятельности предлагают варианты решений поставленной проблемы. Затем определенная группа ответственных лиц выбирает самое ценное предложение.

На сегодня краудсорсинг – достаточно новый инструмент развития предприятий, особенно для отечественного рынка, при этом в развитых странах он уже успел себя зарекомендовать как эффективное средство достижения целей. Широкое использование этого инструмента стало возможно благодаря появлению краудсорсинговых ресурсов – интернет-площадок, формируемых для сбора и анализа большого количества идей и предложений.

Мотивацией участия в проектах краудсорсинга является самореализация, лидерство, признание со стороны коллег, желание улучшить качество товаров, работ, услуг. Краудсорсинг основан на предположении, что в обществе всегда присутствуют талантливые люди, готовые бесплатно или за символическое вознаграждение генерировать идеи, решать проблемы и даже проводить исследования в корпоративных или общественных целях. При этом главным стимулом для них является не вознаграждение, а возможность увидеть воплощение своей идеи в практической деятельности.

Опыт крупных зарубежных компаний показывает, что интернет-аудитория охотно соглашается участвовать в краудсорсинговых проектах. Ведь в реальности многим из нас часто приходят в голову гениальные идеи, но зачастую они так и не реализуются. Для творческого человека, способного креативно мыслить и выдавать нестандартные решения, краудсорсинговая площадка – идеальное место для обсуждения идей и сотрудничества с заинтересованными людьми. Сами клиенты, участвуя в краудсорсинговых проектах, разрабатывают или модифицируют продукт «под себя» – продукт становится более ориентированным на конечных потребителей.

Краудсорсинг позволяет максимально корректировать развитие бизнеса, используя минимальные финансовые вложения в развитие. Именно он дает возможность компаниям использовать знания и навыки людей, желающих участвовать в проекте независимо от их места нахождения и при этом сэкономить. Заказ разработки проектов тех же решений у профессионалов может стоить на порядок больше, а результат может быть хуже, чем при подобном «мозговом штурме».

На наш взгляд, сегодня Белорусской железной дороге необходимо использовать возможности краудсорсинга для улучшения качества услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожных вокзалах и в пути следования.

Непосредственно для железнодорожного транспорта инструменты краудсорсинга позволяют:  
– собирать информацию о перемещении пассажиров;

- определять и составлять наиболее востребованные и приоритетные маршруты;
- выявить направления модернизации действующего порядка оказания пассажирам услуг по перевозке;
- определять дополнительные сервисные услуги, которыми хотели бы пользоваться пассажиры на железнодорожных вокзалах;
- выявлять требования пассажиров к подвижному составу;
- определять направления улучшения качества обслуживания пассажиров в поездах.

Краудсорсинг как управленческая технология обладает следующими преимуществами:

- 1) большой объем исполнителей;
- 2) вовлечение в процесс наряду с профессионалами непрофессионалов – пользователей Интернета, которые, в свою очередь, могут дать оригинальные рекомендации;
- 3) предложение множества альтернативных вариантов решений (мнений), что диверсифицирует выбор вариантов;
- 4) возможность получения единственного варианта в тех случаях, когда необходимо принять уникальное решение;
- 5) ускорение процесса принятия решений в связи с регламентацией сроков внесения предложений;
- 6) экономия финансовых ресурсов, так как всю необходимую работу делают неоплачиваемые или малооплачиваемые профессионалы-любители, которые готовы тратить свое свободное время на создание контента, решение проблем, проведение исследований и разработку.

К сожалению, краудсорсинг, как и любая другая технология менеджмента, не является панацеей для решения всех проблемных вопросов. Наряду с положительными сторонами технологии есть и отрицательные:

- 1) сложность или невозможность использования для краткосрочных проектов;
- 2) отсутствие гарантий результата;
- 3) несправедливый принцип вознаграждения исполнителя;
- 4) возможный низкий уровень исполнителей;
- 5) вероятность утечки информации.

На сегодня создано множество сайтов, программных комплексов, обеспечивающих возможность применения сетевой формы для выполнения того или иного класса задач. Некоторые из краудсорсинговых платформ являются независимыми, другие спонсируются или содержатся брендами.

Краудсорсинг-проекты по улучшению качества обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах и в пути следования можно реализовать также на официальном сайте Белорусской железной дороги. Данный сайт пользуется большой популярностью, так как предоставляет актуальную информацию о расписании движения поездов, количестве свободных мест, цене билетов и т. д., что предопределяет высокие показатели посещаемости данного сайта. Вследствие этого широкий круг лиц мог бы привлекаться к вышеуказанным проектам.

Помимо этого, необходимо широко использовать возможности социальных сетей (ВКонтакте, Одноклассники, Twitter, Instagram, Facebook и др.), которые также предоставляют доступ к широкому кругу лиц.

Именно в группах социальных сетей пользователи могли бы оставлять информацию, которую они считают полезной, для дальнейшего анализа и обработки данных о транспортном обслуживании.

Следует отметить, что акции, связанные с использованием краудсорсинга, можно проводить совместно с рекламными кампаниями. Это приведет к увеличению интереса со стороны потенциальных и существующих клиентов. Также стоит проводить запланированные рекламные акции с включением в них краудсорсинговых направлений, что повысит эффект и от рекламной кампании.

В целом можно отметить, что краудсорсинг является одним из мероприятий, позволяющим определить направления совершенствования пассажирских перевозок путем внесения ряда существенных изменений в организацию перевозок, чтобы они в большей степени отвечали современным ожиданиям общественности. В конечном итоге это приведет к росту конкурентоспособности железнодорожных пассажирских перевозок не только внутри республики, но и на международном рынке.