

Dorota Flizikowska
Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

PLATFORMY CROWDSOURCINGOWE W PROCESIE KSZTAŁTOWANIA SPOŁECZNEJ PARTYCYPACJI

Streszczenie

Prognozuje się, iż do roku 2020 liczba ludzi z dostępem do sieci Internet wzrośnie z obecnych 2,4 miliarda do około 5 miliardów. Tendencja ta implikuje coraz swobodniejszą możliwość stosowania różnorodnych instrumentów (opartych na technologiach ICT) aktywizujących lokalne społeczności, co przejawia się w szerokiej gamie zastosowań koncepcji zwanej *crowdsourcingiem*. Jednym z wymiarów tego procesu jest obecność projektów *crowdsourcingowych* w tematyce europejskiej (Collective Awareness Platforms for Sustainability and Social Innovation – CAPS) potwierdzająca zainteresowanie różnych służb i instytucji tą formą interakcji ze społecznością jako całością. W artykule dokonano przeglądu i charakterystyki platform *crowdsourcingowych*, w których społeczne zaangażowanie przekłada się na szeroko rozumianą poprawę jakości życia uzyskaną poprzez wsparcie dialogu społecznego i procesów decyzyjnych. Celem rozważań jest analiza wyselekcjonowanych platform *crowdsourcingowych*, ze szczególnym wskazaniem ich roli, funkcjonalności i możliwości kształtowania procesów partycypacyjnych. Artykuł ma charakter koncepcyjny.

Słowa kluczowe: *crowdsourcing*, zaangażowanie społeczeństwa, partycypacja.

Kody JEL: O35

Wstęp

„Wykorzystujemy Internet, ponieważ wierzymy, iż przez działalność *on-line* jesteśmy w stanie znieść bariery i uczynić pierwsze obywatelskie kroki ku poprawie życia mieszkańców. I, że (dzięki sieci Internet) będziemy mogli to rozpowszechnić na dużą skalę” (<http://www.mysociety.org>).

Rola i znaczenie społeczności internetowej nieustannie wzrasta i ewoluuje. Z biernego odbiorcy treści, internauci stają się pełnoprawnym jej uczestnikiem, a często źródłem i twórcą różnego rodzaju informacji i zasobów. A. Toffler (w roku 1980) wprowadził do literatury przedmiotu pojęcie *prosumenta* (klienta nowego typu) przedstawiając jednocześnie koncepcję wykorzystania klienta do roli projektanta, kreatora czy wręcz producenta (Toffler 1986).

W roku 2006 amerykański tygodnik „Time”, dla podkreślenia znaczenia tych procesów, przyznał społeczności internetowej tytuł „Człowieka Roku”, podając w treści uzasadnienia „(...) za przejęcie sterów globalnych mediów, za ustanowienie i kształtowanie nowej, cyfrowej demokracji; za pracę za darmo i ogranie profesjonalistów w ich własnej grze – Ty zostajesz Człowiekiem roku 2006” (Grossman 2014).

Funkcjonowanie społeczności internetowych stało się jedną z zasadniczych podwalin koncepcji *crowdsourcingu*. W literaturze przedmiotu, termin „*crowdsourcing*” rozumiany jest wieloznacznie i wieloaspektowo (Brabham 2013; Howe 2008; Kleeman 2008). Różnorodność definicyjna wskazuje na to, iż jest to zjawisko wciąż rozwijające się. Wg Brabhama, kluczowym aspektem powodzenia akcji crowdsourcingowych i poprawnego rozumienia koncepcji jest tworzenie płaszczyzny współpracy i ciągłe dążenie do wzajemnego oddziaływania (tłumu i organizacji). Mimo swej znaczeniowej pojemności i wielości zastosowań, bazą do poprawnego rozumienia koncepcji *crowdsourcingu* jest uświadomienie roli, jaką odgrywają w niej kwestie ludzkiego zaangażowania, przy czym przegląd praktycznych zastosowań (koncepcji *crowdsourcingowych*) wskazuje na tendencje do wykorzystywania wszelkich zasobów drzemających w społeczeństwie (w tym takich zasobów, jak czas wolny, kreatywność czy dobra wola). Ponadto, analiza informacji pochodzących ze stron www czy trendy widoczne w polityce europejskiej (m.in. w projektach Komisji Europejskiej CAPS czy Europejskiej Agencji Kosmicznej) dowodzą, iż kwestia wykorzystania idei *crowdsourcingu* do wzmocnienia społecznej partycypacji staje się obecnie tematem bardzo pożądanym i ważnym.

W artykule, bazując na zjawisku *crowdsourcingu* (koncepcji skupiającej się na działalności online) i na ludzkiej potrzebie współdziałania¹, zdiagnozowano formy wspierania partycypacji i integracji lokalnych społeczności, przedstawiając płaszczyzny współpracy (często rozproszonych) społeczności (środowisk, grup społecznych) skoncentrowanych wokół danego problemu. Głównym celem rozważań jest analiza wyselekcjonowanych platform *crowdsourcingowych* ze szczególnym wskazaniem ich roli, funkcjonalności i możliwości wykorzystania w procesach społecznej partycypacji. Autorka, opisując mechanizmy zaangażowania lokalnych (i nie tylko) społeczności, wskazuje możliwości ich rozwoju i wykorzystania tkwiącego w nich potencjału.

Przegląd platform *crowdsourcingowych*

W obszarze fuzji dwóch ważkich (dla rozwoju społeczno-gospodarczego) dziedzin, takich jak zaangażowanie społeczeństwa i nowe technologie, funk-

¹ Człowiek to istota społeczna, dobrowolnie poszukująca kontaktów z innymi osobami oraz zmuszana przez rzeczywistość do współdziałania z innymi (Aronson 2005).

cjonują różnorodne podejścia i inicjatywy często występujące w literaturze przedmiotu pod wspólną nazwą „crowdsourcing”. Prezentowane zestawienia funkcjonujących platform *crowdsourcingowych* to często listy nieusystematyzowane, wykazywane z dużą dozą dowolności. Zgodnie z informacją dostępną na stronie <http://www.crowdsourcingresults.com>, istnieje² ponad 150 platform *crowdsourcingowych*, które usystematyzowano w 28 kategorii różniąc m.in.: *crowdfunding*, tłumaczenie przy pomocy tłumy, współdzielenie wiedzy, prognozowanie i przewidywanie, projektowanie przy pomocy tłumy itp. Natomiast inny wykaz, który umieszczono w postaci alfabetycznej listy na stronach Wikipedii (nie wprowadzając żadnej kategoryzacji) wskazuje ponad 180 różnych platform i inicjatyw *crowdsourcingowych*.

Tabela 1. Wykaz wyselekcjonowanych platform *crowdsourcingowych*

Lp.	Platforma	Kraj pochodzenia	Cel działania platformy
1	FixMyStreet.com	Wielka Brytania	Stworzenie miejsca, które umożliwi mieszkańcom zgłaszanie, upublicznianie i omawianie lokalnych problemów
2	SeeClickFix.com	Stany Zjednoczone	Zapewnienie efektywnego narzędzia do wzajemnej komunikacji dla mieszkańców i samorządów oraz rozwój lokalnych środowisk przez współpracę i partycypację
3	Ushahidi.com	Kenya	Wdrożenie nowych kanałów informacyjnych, zmiana świadomości i zachęcanie społeczeństwa do aktywności za pomocą wykorzystania nowoczesnych technologii i szeroko rozumianej współpracy
4	Safecity.in	Indie	Stworzenie platformy informacyjnej – zbierającej i agregującej informacje na temat niebezpiecznych miejsc na terenie Indii
5	Dobrepomysly.erzeszow.pl	Polska	Udostępnienie platformy konsultacyjnej mającej na celu zjednoczenie mieszkańców w osiągnięciu dobra wspólnego, jakim jest rozwój miasta Rzeszowa
6	OtwartaWarszawa.pl	Polska	Udoskonalanie miasta Warszawy poprzez partycypacyjne ustalenie tożsamości miasta, wzmacnianie dialogu społecznego, motywowanie mieszkańców do angażowania się w partycypacyjne budowanie wizerunku miasta
7	WeDundee.com	Wielka Brytania	Wspieranie lokalnej kreatywności, podnoszenie świadomości, wykorzystanie twórczego impulsu mieszkańców, działanie na rzecz dialogu społecznego

Źródło: opracowanie własne na podstawie informacji dostępnych na stronach internetowych poszczególnych platform.

² Dane z kwietnia 2014 roku.

Na potrzeby artykułu, autorka (bazując częściowo na zestawieniu ze strony www.crowdsourcingresults.com obejmującym m.in kategorię *citizen engagement* liczącą pięć platform i powiększając ją o przykłady platform nie ujętych w powyższym zestawieniu) dokonała selekcji zawężając analizę do siedmiu platform (por. tabela 1), uzasadniając wybór wspomnianej kategorii aspektem skupiania i angażowania społeczności (lokalnych i ponadlokalnych) wokół spraw istotnych dla danego regionu.

Wybrane platformy różnią się wieloma cechami (m.in. zasięgiem, zakresem działania czy wykorzystywanymi narzędziami). Łączy je jednak potencjał³ przekształcania ludzkiego zaangażowania do wspomagania ważkich procesów decyzyjnych w kluczowych obszarach życia społecznego, takich jak: problemy porządku publicznego, szeroko pojęte bezpieczeństwo czy zarządzanie kryzysowe.

Od tłumy do społeczności

W rozpiętości zjawiska *crowdsourcingu* zaznaczają się dwa wyraźne jego wymiary – wymiar komercyjny (do zastosowań biznesowych) i wymiar niekomercyjny. *Crowdsourcing* niekomercyjny znajduje coraz szersze wykorzystanie w inicjatywach publicznych, takich jak kwestie ochrony środowiska, administracji czy bezpieczeństwa publicznego. Według danych ze strony <http://www.crowdsourcing.org> można wskazać siedem kategorii *crowdsourcingu*, z czego dwie z nich tj. *civic engagement* i *community building* ściśle wpisują się w omawianą tematykę. *Civic engagement* rozumiane jako procesy zbiorowego działania dotyczące kwestii publicznych wykorzystują *crowdsourcing* jako dźwignię do wspomagania inicjatyw społecznych. *Community building* to rozwój społeczności przez aktywne angażowanie osób połączonych wspólną pasją, przekonaniem lub interesami, to dialog ze społecznością używany w celu zwiększania zaangażowania i budowy lojalności.

Przed ukazaniem roli platform społecznych i udziału obywateli w ich funkcjonowaniu, warto wskazać, jakie czynniki przekształcają tłum (tj. „czasowe i nieorganizowane zgromadzenie jednostek, pozostające w bliskości przestrzennej i mający wspólny obiekt zainteresowania”) (Goodman 1997, s. 374) w grupę współdziałających dla wspólnego dobra obywateli. Aby zrozumieć istotę tych społecznych procesów warto odnieść się do definicji takich pojęć, jak „poczucie wspólnoty” i „partycypacja mieszkańców” (*citizen participation*). Psychologowie McMillan i Chavis zdefiniowali pierwsze pojęcie jako kompilację elementów: członkostwa, wpływu, integracji, spełniania wspólnych potrzeb

³ W tym kontekście, „potencjał” rozumiany jako pojęcie określające liczbę użytkowników danego portalu czy też liczbę zgłaszanych pomysłów. Niektóre platformy posługują się wskaźnikiem liczby zgłoszeń (SeeClickFix ponad 1,2 mln zgłoszeń, SafeCity ponad 4 tys. raportów, FixMyStreet ponad 560 tys. raportów), w innym przypadku jest to wskaźnik ilości uczestników (Ushahidi w pierwotnej wersji portalu posiadał ponad 45 tys. użytkowników) (dane z grudnia 2014 roku).

oraz dzielenia się wspólnymi przeżyciami, określając poczucie wspólnoty, jako „poczucie przynależności, uczucie ważności i znaczenia dla innego człowieka/grupy i wspólną wiarę, że potrzeby członków grupy będą zaspakajane poprzez wspólne bycie razem/działanie” (McMillan, Chavis 1986, s. 9). Natomiast „partycypacja mieszkańców”, powinna być rozumiana jako proces oparty na samodzielnym/dobrowolnym angażowaniu się obywateli, połączonych wspólnym celem i pracujących na rzecz wspólnych idei (często przez organizacje pozarządowe) (*Citizen Participation Handbook* 2002).

Niezależnie od wielkości, celu czy zasięgu działania, istotnym celem budowy platform *crowdsourcingowych* jest tworzenie efektywnego kanału komunikacyjnego (przyjaznego, łatwego w obsłudze) umożliwiającego efektywny przepływ różnorodnych zasobów (w tym informacji). W tym kontekście, kluczowym aspektem staje się zastąpienie jednokierunkowej komunikacji dwustronnym dialogiem tłumu (lokalnej społeczności) z daną instytucją. Savalle i inni (2010) podkreślają znaczenie odpowiedniego klimatu współpracy, tworzenia prawidłowo funkcjonującego ekosystemu oraz dostarczania użytecznych narzędzi (narzędzi przyjaznych i mobilizujących do współuczestniczenia). Istotne staje się zapewnienie, by oferowana platforma spełniała warunki określane jako SOCIAL, tj. charakteryzowała się swoistym „społecznym” wymiarem przejawiającym się w zbiorze określonych cech. Platforma *crowdsourcingowa* „SOCIAL” to platforma:

- stymulująca (S) (*stimuli*) – posiadająca odpowiednią kombinację stymulujących interakcji oraz profil społecznościowy dopasowany do wymagań firmy;
- organiczna (O) (*organic*) – posiadająca możliwość samoorganizacji, bez narzuconych norm i struktur;
- współpracująca (C) (*collaborative*) – umożliwiająca współpracę zarówno na poziomie indywidualnym (*peer-to-peer*) lub komunikację asynchroniczną;
- inteligentna (I) (*intelligent*) – posiadająca mechanizmy i rozwiązania umożliwiające korzystanie z mądrości tłumu (agregacja, filtrowanie wiadomości);
- z możliwością adaptacji (A) (*adapted*) – dostosowana do danej społeczności oraz do procesów, które są przedmiotem optymalizacji;
- (L) (*linked*) – zintegrowana z zewnętrznymi platformami społecznościowymi z innymi, potrzebnymi systemami korporacyjnymi (żadna platforma społecznościowa nie powinna istnieć w oderwaniu).

Crowdsourcing w służbie społeczeństwu (charakterystyka wybranych platform *crowdsourcingowych*)

„Wierzmy, że silna i demokratyczna odpowiedzialność w rozwijającym się społeczeństwie obywatelskim jest niezbędna dla naszego wspólnego dobra, i że nie może ono przetrwać, jeżeli ludzie nie angażują się w relację między władzami a społecznością” (<http://www.FixMyStreet.com>).

Głównym kryterium doboru platform do poniższej analizy był obywatelski i społeczny wymiar ich działalności. Takie postrzeganie *crowdsourcingu* wpisuje się w nurt nowego obywatelstwa i w poszukiwanie drogi do wspierania demokracji partycypacyjnej. Podczas konferencji TechCamp (2013) ówczesny minister administracji i cyfryzacji M. Boni podkreślał, że „nowe technologie pozwalają czuć się bardziej obywatelem, bo dają możliwość realnego wpływu na rozwiązania, jakie są przygotowywane przez władzę publiczną” (Boni 2013). Bazując na idei obywatelskiego zaangażowania, *crowdsourcing* przekształca kolektywny wysiłek w wartość dodaną, jaką może być szeroko rozumiana poprawa jakości życia danych społeczności.

Wyselekcjonowane platformy zostały poddane analizie (por. tabela 2) pod kątem następujących kryteriów: zakres terytorialny, zakres problemowy i tematyczny, źródło/przyczyna powstania platformy, adresaci platformy, typ informacji zwrotnej, zakres wspieranie władz, wspomaganie procesów zapewniania bezpieczeństwa oraz rola w budowaniu społecznego zaangażowania.

Zakres problemowy i cel działania

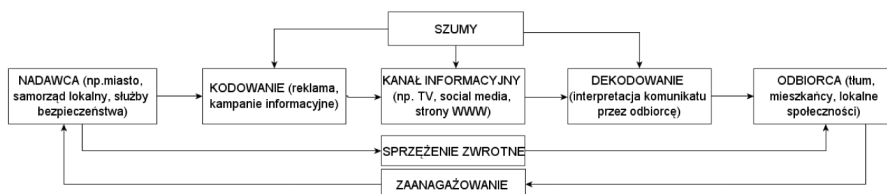
Niezależnie od szczegółowego celu i płaszczyzny działania, platformy te powstały na drodze poszukiwań nowej jakości przestrzeni sąsiedzkiej, miejskiej czy przestrzeni dotyczącej danego regionu/kraju. W tym kontekście umożliwiają one mieszkańcom i obywatelom stawanie się istotnym elementem kreowania najbliższego otoczenia. Twórcy tych inicjatyw zgodnie podkreślają sprawczą moc oddolnych przemian dowodząc, że „(...) zmiany, które mają realny wpływ na nasze codzienne życie występują na poziomie dzielnic i miasta” (<http://www.SeeClickFix.com>). Zaangażowanie społeczne jest tu wzmacniane przez nadanie mu priorytetowego znaczenia i wspomaganie istnieniem sprzężenia zwrotnego między „nadawcą” obywatelem a „odbiorcą” instytucją. Już ogólny przegląd założeń wybranych projektów pokazuje, jak (w ich tworzeniu) silny nacisk został położony na kwestie wsparcia partycypacji społecznej. W opisach głównych celów działania znajdują się takie założenia jak: wspieranie i ułatwianie obywatelom raportowania lokalnych problemów i komunikację z lokalnymi władzami (FixMyStreet, SeeClickFix), wspomaganie identyfikowania miejsc niebezpiecznych (Safecity), zarządzanie danymi w sytuacjach kryzysowych (Ushahidi) czy wreszcie wzmacnianie dialogu społecznego, zachęcanie i jednoczenie mieszkańców wokół idei partycypacji (Dobrepomysly, eRzeszow, OtwartaWarszawa, WeDundee). Budowanie i wzmacnianie lokalnej (i nie tylko) wspólnoty oparte zostało na modelu komunikacji dwustronnej. W przeciwieństwie do pierwotnego modelu komunikacji (Shannon 1948) w którym informacja płynie jednokierunkowo od źródła do adresata przekazu, crowdsourcing osadza swoje efektywne funkcjonowanie na pozyskiwaniu informacji zwrotnej i budowaniu relacji (Brabham 2013).

Tabela 2. Platformy crowdsourcingowe – podsumowanie kluczowych danych

Nazwa Platformy / Rok powstania	Zakres terytorialny	Cel działania	Źródło powstania	Zakres tematyczny	Adresaci	Informacja zwrotna	Współpraca z władzami	Aspekty bezpieczeństwa	Rola
FixMyStreet (UK)/2007	Dwie placzki: ogólnokrajowa (pierwotnie UK, później filie zagraniczne), lokalna (dotyczy problemów najbliższej okolicy i miast)	Stworzenie miejsc, które umożliwi mieszkańcom zgłaszanie, upublicznianie i omawianie lokalnych problemów	Wspólna inicjatywa mieszkańców i MySociety i Young Foundation, nie dla komercyjnych rozważań	Zgłoszenia zniszczeń, uszkodzeń, zabrudzeń, mienia publicznego typu: graffiti, działy w jezdni, uszkodzenia lamp ulicznych	Lokalne mieszkanicy, Grupy społeczne, Lokalna władza	Statystyki, raporty	Tak	Nie	Zbieranie danych, Agregacja, Raportowanie, Koordynowanie, Działania na rzecz porządku publicznego
SeeClickFix (USA)/2008	Dwie placzki: ogólnokrajowa (pierwotnie USA, później filie zagraniczne), lokalna (dotyczy problemów najbliższej okolicy i miast)	Zapewnienie efektywnego narzędzia do wzajemnej komunikacji dla mieszkańców i samorządów oraz rozwój lokalnych środowisk poprzez współpracę i partycypację	Oddolna inicjatywa grupy mieszkańców New Haven (USA)	Zgłaszanie lokalnych problemów, monitorowanie najbliższej okolicy i współpraca z odpowiednimi służbami	Samorządy, Rady (instytucje), Lokalne społeczności	Statystyki, kompletność, raporty, mapy	Tak	Nie (non-emergency issues)	Zbieranie danych, Agregacja, Raportowanie, Koordynowanie, Działania na rzecz porządku publicznego, Działania na rzecz ułatwienia wolontariatu
Ushahidi (Kenya)/2008	Placzką: globalna (wspomaganie zarządzania kryzysowego)	Wdrożenie nowych kanałów informacyjnych, zmiana świadomości i zachęcanie społeczeństwa do aktywności za pomocą wykorzystania nowoczesnych technologii i szeroko rozumianej współpracy	Oddolna inicjatywa społeczna związana w czasie kryzysu, wolontariat, obecnie organizacja pozarządowa	Wspieranie zarządzania kryzysowego, rozwiązywanie problemów, gromadzenie danych	Organizacje, Firmy, Osoby indywidualne	Mapy (geoprzestrzenna informacja), raporty	Tak	Tak	Zbieranie danych, Agregacja, Raportowanie, Koordynowanie, Zarządzanie danymi, Wspomaganie zarządzania kryzysowego
Sefcity (Indie)/brak danych	Dwie placzki: ogólnokrajowa (Indie), lokalna (dotyczy konkretnych rejonów)	Stworzenie platformy informacyjnej zbierającej i agregującej informacje na temat niebezpiecznych miejsc na terenie Indii	Oddolna inicjatywa kobiet (mieszkanek Indii) oparta na dobrowolnej pracy wolontariuszy	Wskazanie miejsc niebezpiecznych, w których dochodzi do przemocy fizycznej jak i psychicznej w stosunku do kobiet (często o podłożu seksualnym)	Mieszkanicy/Indie, Lokalne władze	Raporty i mapy miejsc niebezpiecznych	Nie (peter-wotnie)	Tak	Zbieranie danych, Agregacja, Raportowanie, Wspomaganie bezpieczeństwa mieszkańców
Dobropomysł, eraszów (Polska)/2014	Placzką: lokalna (dotyczy miasta Rzeszów)	Udostępnienie platformy konsultacyjnej mającej na celu zjednoczenie mieszkańców w osiąganiu dobra wspólnego, jakim jest rozwój miasta Rzeszowa	Ogólna inicjatywa władz miasta Rzeszów	Pomysły i idee na rozwój miasta wg. różnych kategorii m.in. kultury, turystyki, wizerunku, rekreacji czy komunikacji miejskiej	Mieszkanicy miasta, Rzeszów, Lokalne władze	Ranking pomysłów	Tak	Nie	Zbieranie danych, Agregacja, Konsultowanie, Wspieranie dialogu społecznego i kreatywności obywatelskiej
Otwarta Warszawa (Polska)/2014	Placzką: lokalna (dotyczy miasta Warszawa)	Udoskonalenie miasta Warszawy poprzez partycypacyjne ustalenie rozsądnego miasta, wzmacnianie dialogu społecznego, motywowanie mieszkańców do angażowania się w partycypacyjne budowanie wizerunku miasta	Ogólna inicjatywa władz miasta Rzeszów	Wspólne tworzenie tożsamości i wizji miasta poprzez zgłaszanie pomysłów m.in. z zakresu: przestrzeni miejskiej, komunikacji miejskiej, kultury, rekreacji	Mieszkanicy miasta, Warszawa, Lokalne władze	Mapy, pomysły, Rankingi pomysłów	Tak	Nie	Zbieranie danych, Agregacja, Konsultowanie, Wspieranie dialogu społecznego i kreatywności obywatelskiej
WeDumde/2013, Creativedudes/2008 (Szwajcaria, UK)	Placzką: lokalna (dotyczy miasta Dumde)	Wspieranie lokalnej kreatywności, podnoszenie świadomości, wykorzystanie twórczego impulsu mieszkańców, działanie na rzecz dialogu społecznego	Oddolna inicjatywa organizacji społecznej	Kultura, przestrzeń miejska (pomysły na polepszenie wizji miasta), łączenie lokalnej kreatywności	Mieszkanicy miasta Dumde, Szkoła	Listy, pomysły	Tak	Nie	Zbieranie danych, Agregacja, Konsultowanie, Wspieranie dialogu społecznego

Źródło: jak w tabeli 1.

Schemat 1. Przykład komunikacji dwustronnej w koncepcji crowdsourcingu



Źródło: opracowanie własne na podstawie: Shannon (1948, s. 379-423, 623-656).

Zakres terytorialny działania platform

Zakres terytorialny jest drugim kryterium znacząco różnicującym omawiane inicjatywy. Przedstawione platformy reprezentują bardzo różny zasięg – od lokalnych (Rzeszów, Dundee, Warszawa) po obejmujące swym zasięgiem całe regiony i kraje (np. Indie, USA). W tym kontekście, platformy zostały podzielone na cztery poziomy:

- zasięg lokalny, problemy lokalne – platformy wywodzące się z lokalnych środowisk i celujące w ich rozwój (np. Dobrepomysly.eRzeszow, Otwarta-Warszawa, WeDundee);
- zasięg krajowy (rozszerzony o liczne, zagraniczne filie), problemy lokalne – platformy koncentrujące się na problemach lokalnych społeczności, ale o zasięgu krajowym i szerszym (liczne bliźniacze platformy w innych krajach np. SeeclckFix, FixMyStreet);
- zasięg krajowy, problemy ponadlokalne – platformy dedykowane problemom uniwersalnym, obejmujące zasięgiem cały kraj (np. SafeCity);
- zasięg globalny – platforma Ushahidi wykorzystywana do wspomagania zarządzania kryzysowego poprzez tworzenie map, wspieranie zarządzania informacją np. trzęsienie ziemi na Haiti (2010), powódzie Queensland Australia (2011), sztormy zimowe Washington (2011) itp.

Źródło inicjatywy powstania

Źródło inicjatywy to kolejny, ważny parametr dowodzący jak różny jest proces tworzenia tego typu inicjatyw. W tym obszarze wyróżniono dwa kanały tworzenia:

- oddolny – źródłem jest potrzeba mieszkańców. Tu kreatorem/inicjatorem zmiany jest obywatel, grupa mieszkańców, organizacja społeczna lub grupa wolontariuszy często przy współpracy z inną organizacją, lub przy wsparciu funduszy rządowych. Cykl procesu przebiega oddolnie i rozpoczyna się od obywatela/grupy obywateli. Inicjatorem zmiany są często środowiska

- skupione wokół danego aspektu związanego z ważkim problemem społecznym, np. z bezpieczeństwem. Przykładem takiego podejścia jest platforma SafeCity (gdzie lokalne społeczności kobiece, przez zastosowanie nowoczesnych technologii, podejmują działania na rzecz zwiększania poczucia bezpieczeństwa), czy platforma FixMyStreet (inicjatywa społeczna na rzecz porządku publicznego);
- odgórny – źródłem jest potrzeba wzmocnienia komunikacji instytucji rządowych/ samorządowych z obywatelem. Tu inicjatorem zmiany jest instytucja, proces zachodzi na linii instytucja – społeczeństwo, na rzecz wzmocnienia współpracy między miastem a jego mieszkańcami i ukonstytuowania nowego kanału dystrybucji informacji i danych (np. OtwartaWarszawa, Dobrepomysly.eRzeszow).

Adresaci platform

Trudno jednoznacznie określić odbiorcę treści przekazywanych za pośrednictwem platform. W większości przypadków są to zarówno mieszkańcy, jak i wóldarze miast i danych rejonów (np. SeeClick, FixMyStreet, Ushahidi, WeDundee, OtwartaWarszawa i Dobrepomysly.eRzeszow). Inicjatywy typu SafeCity dedykowane są głównie mieszkańcom określonego obszaru (tu obywatelkom Indii) i to do nich kierowany jest (główny) przekaz.

Zakres wspierania władz

Ujęcie problemu współpracy z władzami samorządowymi czy rządowymi różnicuje platformy na dwie kategorie – współpracujące i niewspółpracujące. Przy czym warto dodać, iż charakter działalności niektórych platform zmienia się i ewoluuje w czasie. SafeCity jest przykładem platformy, która w początkowych założeniach koncentrowała się na współpracy z obywatelem, jej celem nie było pełnienie roli pośrednika, a obieg informacji zamykał się w kręgu platforma – obywatel. Obecnie, według informacji⁴ ze strony <http://www.safe-city.in> trwają prace nad podjęciem współpracy z lokalną policją. Zdecydowanie liczniejszą grupą są platformy przynależące do grupy podmiotów aktywnych na linii miasto-obywatel, czyli platformy współpracujące z instytucjami i urzędami miast. Występują w roli pośrednika zbierającego i zasilającego w informacje odpowiednie instytucje, stając się istotnym elementem tworzenia polityki rozwoju miast i najbliższego otoczenia (np. SeeClickFix, Dobrepomysly.eRzeszow, OtwartaWarszawa czy WeDundee).

⁴ Dane na dzień 15.07.2015 r.

Zakres i typ informacji zwrotnej

Gama dostarczanych przez platformy *crowdsourcingowe* typów informacji zwrotnej jest bardzo szeroka. Istniejące platformy oferują różnorodne rozwiązania zarówno jeśli chodzi o formę i zawartość przekazywanych treści. Są to raporty dzienne, tygodniowe, miesięczne (np. SeeClickFix), mapy i geoprzestrzenna informacja (np. Ushahidi), znakowanie/wizualizacje miejsc niebezpiecznych (SafeCity) czy rankingi pomysłów (np. OtwartaWarszawa).

Rola *crowdsourcingu* w kształtowaniu zaangażowania społecznego

Na tle powyższego przeglądu kluczowych cech, podkreślenie ostatniego aspektu nabiera szczególnego znaczenia, pozwala bowiem spojrzeć na omawiane platformy z szerszej perspektywy, z perspektywy aktywizacji społeczeństwa. Kryterium to, oznaczone jako „rola crowdsourcingu w kształtowaniu społecznego zaangażowania” określa charakter i zakres wspomagania procesów partycypacji obywatelskiej na rzecz wzmocnienia roli społeczeństwa w tworzeniu wspólnego otoczenia. Autorzy (Badii i in. 2014) w publikacji *Handbook of Online Participatory Methodologies*, analizując funkcjonowanie platform *crowdsourcingowych* i wskazując na paradygmaty leżące u podstaw działania koncepcji, wydzielili trzy główne funkcje (z przynależnymi im podfunkcjami), które realizowane są przez platformy *crowdsourcingowe*:

- informacyjna (*telling*) (w tym podfunkcje otrzymywania i dostarczania informacji);
- aktywizująca (*enacting*) (w tym podfunkcje umożliwiające dyskusowanie, zgłaszanie nowych pomysłów czy głosowanie);
- współdziałająca (*making*) (w tym podfunkcje współdzielenia projektów, grupowego współtworzenia i rozwiązywania problemów oraz współdzielenia zasobów).

Natomiast w aspekcie pełnionych ról przez dane platformy, można wskazać dwie płaszczyzny specyfikujące opisywane inicjatywy. Pierwszy obszar to wspólna misja, pewna rola uniwersalna ujawniająca istotę celu działania tych platform, a sprowadzająca się do wspierania społecznej partycypacji w aktywnym budowaniu wspólnoty ludzi wokół określonego problemu i do kreowania możliwości współdecydowania o najbliższym otoczeniu. Natomiast druga płaszczyzna to rola indywidualna i jako taka jest silnie skorelowana z celami szczegółowymi funkcjonowania poszczególnych platform. W tym rozumieniu jest dla nich specyficzną charakterystyką (cechą wyróżniającą). Warto jednak podkreślić, iż jednoznaczność pełnionej roli nie zawsze jest oczywista, gdyż poszczególne cele przenikają się wzajemnie, a zamierzeniem artykułu jest podjęcie próby wskazania obszaru najistotniejszego (dla danej platformy). Ze względu na to kryterium wskazano następujące role (indywidualne):

- Informacyjna – polega na gromadzeniu, agregowaniu i rozpowszechnianiu zgromadzonych danych na konkretne tematy (od zagadnień lokalnych związanych z najbliższym otoczeniem po aspekty bezpieczeństwa). Rola ta koncentruje się na zbieraniu i przetwarzaniu informacji, z dużym naciskiem na kształtowanie świadomości lokalnego społeczeństwa (np. platforma Safecity).
- Konsultacyjna (wspierająca) – platforma wykorzystywana nie tylko do zbierania i przetwarzania pomysłów, lecz przede wszystkim do wspierania lokalnych inicjatyw i lokalnej kreatywności poprzez tworzenie przestrzeni do wymiany pomysłów (WeDundee), motywowania i angażowania mieszkańców w problemy miasta czy wręcz partycypacyjnego ustalania ich tożsamości poprzez budowanie płaszczyzny dialogu społecznego czy wymiany pomysłów i idei m.in. OtwartaWarszawa, DobrepomyśleRzeszow.
- Koordynująca – przykładami platform, które dążą do koordynowania⁵ (harmonizowania) wspólnych działań związanych w tym przypadku z zapewnianiem ładu i porządku publicznego, przy optymalnym wykorzystaniu możliwości są m.in. FixMyStreet, i SeeClickFix. Platformy te, poprzez działania zapewniające sprawne i efektywne pośredniczenie, zapewniają skuteczny przepływ informacji pomiędzy obywatelem a odpowiednią instytucją.
- Wspieranie procesów decyzyjnych (zarządzanie danymi) – zgodnie z założeniami, portal Ushahidi został stworzony do wspierania procesów decyzyjnych w oparciu o narzędzia i rozwiązania technologiczne typu open source. Misją platformy jest zmiana sposobu przepływu informacji (*change the way information flows*) dzięki zastosowaniu nowoczesnych technologii gromadzenia danych z tłumy i wizualizacji, gdzie i kiedy doszło do danego zdarzenia.

Na tle powyższego, należy, raz jeszcze, podkreślić dużą różnorodność zastosowań koncepcji *crowdsourcingu*, która wykorzystywana jest w szerokim zakresie tematycznym, między innymi w:

- działaniach na rzecz porządku publicznego,
- zarządzaniu danymi i wspieraniu procesów decyzyjnych,
- wspomaganiu zarządzania kryzysowego,
- wspomaganiu szeroko rozumianego bezpieczeństwa,
- działaniach w kierunku rozwoju wolontariatu,
- oraz wspieraniu dialogu społecznego i kreatywności obywatelskiej.

⁵ Koordynować czyli „harmonizować działania prowadzone wspólnie przez wiele osób w celu uzyskania efektu tych działań w jak najkrótszym czasie, przy jak najmniejszym nakładzie” (<http://www.sjp.pl>).

Podsumowanie

Przegląd tematyki wykorzystania koncepcji *crowdsourcingu* w kształtowaniu zaangażowania obywatelskiego wskazuje na ogólnosiwiatowy trend zainteresowania tą formą wsparcia społecznej aktywności. Przez pryzmat swoich celów strategicznych (pomysłodawcy platform) dążą do tworzenia nowych płaszczyzn komunikacji redefiniując obecne relacje między obywatelem a instytucją. Platformy, których funkcjonowanie osadza się na kreowaniu zaangażowania społecznego funkcjonują również w Polsce, choć są to inicjatywy stosunkowo młode, powstałe w latach 2013-2014. Przegląd wybranych platform pozwala dostrzec wiele tendencji, wśród których najważniejsze to:

- rosnąca popularność i zainteresowanie władz i instytucji (krajowych i międzynarodowych) wykorzystaniem idei *crowdsourcingu* w budowaniu społecznego zaangażowania i wsparcia procesów decyzyjnych;
- zróżnicowane oddziaływanie *crowdsourcingu* na sposób komunikowania się władz i społeczności;
- dążenie do wykorzystywania *crowdsourcingu* jako koncepcji wsparcia dialogu społecznego w różnorodnych sferach funkcjonowania miejskiej przestrzeni;
- istnienie różnorodnych przyczyn tworzenia platform *crowdsourcingowych* (w tym oddolne potrzeby grup społecznych lub lokalne zapotrzebowanie na usprawnienie komunikacji z mieszkańcami);
- brak reguły co do istnienia korelacji tworzenia inicjatyw *crowdsourcingowych* we współpracy z władzami (z odpowiednimi organami czy jednostkami właściwych służb).

Kluczowym argumentem za wykorzystaniem koncepcji *crowdsourcingu* (w kierunku aktywizacji społecznej i wspierania rozwoju wspólnej przestrzeni) powinny być możliwości oraz wszechstronność jego wykorzystania, uwidaczniająca się w gamie tematycznej praktycznych zastosowań. Ponadto, odpowiednio zaimplementowany i wdrożony *crowdsourcing* umożliwia dostęp do bardzo dużych ilości danych oraz środków ich skutecznego przetwarzania, co (potencjalnie) czyni z niego narzędzie wspierania procesów decyzyjnych. Patrząc dalekosiężnie, dzięki zastosowaniu technologii ICT i dzięki postępującej cyfryzacji, platformy crowdsourcingowe mogą stać się istotnym narzędziem wzmocnienia społeczeństwa obywatelskiego i budowania nowej, bardziej efektywnej płaszczyzny komunikacji (np. przez zbieranie informacji w czasie rzeczywistym).

Bibliografia

- Aronson E. (2005), *Człowiek istota społeczna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Badii A. (red.) (2014), *Handbook of Online Participatory Methodologies*, SciCafe 2.0 Consortium, <http://scicafe2.reading.ac.uk/index.php/documents> [dostęp: 01.06.2015].

- Boni M. (2013), *Polska bez skoku świat cyfrowy pozostanie na haldach węgla*, <http://tech.pb.pl/3362393,32541,boni-polska-bez-skoku-w-swiat-cyfrowy-pozostanie-na-haldach-węgla>, [dostęp: 15.09.2014].
- Brabham D.C. (2008), *Crowdsourcing as a Model for Problem Solving: An introduction and Cases*, "The International Journal of Research into New Media Technologies", Vol. 14(1).
- Brabham D.C. (2013), *Crowdsourcing*, The MIT Press, Cambridge, Massachusetts.
- Eposti C. (2014), <http://www.crowdsourcing.org/editorial/crowdsourcing-industry-taxonomy-definitions-by-crowdsourcingorg/2936> [dostęp: 01.09.2014].
- Citizen Participation Handbook* (2002), *People's Voice Project International Centre for Policy Studies*, iMedia Ltd., Kijów [dostęp: 10.02.2015].
- Goodman N. (1977), *Wstęp do socjologii*, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań.
- Grossman L. (2014), *You — Yes, You — Are TIME's Person of the Year*, <http://content.time.com/time/magazine/article/0,9171,1570810,00.html> [dostęp: 29.12.2014].
- Howe J. (2008), *Crowdsourcing. Why the power of the crowd is driving the future of business*, Three Rivers Press, New York.
- Kleeman F., Voss G.G., Rieder K, (2008), *Un(der) paid Innovators: The commercial utilization of Consumer Work through crowdsourcing*, "Science, Technology and Innovation Studies", No. 4(1).
- McMillan D.W., Chavis D.M. (1986), *Sense of community: A definition and theory*, "Journal of Community Psychology", No. 14(1).
- Sopińska A. (2013), *Otwarte innowacje bazujące na mądrości tłumu – podstawa sukcesu współczesnego przedsiębiorstwa*, „Zarządzanie i Finanse”, Tom 4.
- Savalle P., Hofland W., Brugman A. (2010), *From crowd to community*, Sogeti, Rotterdam.
- Shannon C.B. (1948), *A mathematical theory of communication*, "The Bell System Technical Journal", Vol. 27.
- Słownik Języka Polskiego*, <http://www.sjp.pl> [dostęp: 15.03.2015].
- Toffler A. (1986), *Trzecia fala*, PIW, Warszawa.

Netografia

- <http://www.citysourced.com>
<http://www.crowdsourcing.org>
<http://www.dobrepomysly.erzeszow.pl>
<http://www.fixmystreet.com>
<http://www.mysociety.org>
<http://www.otwartawarszawa.pl>
<http://www.safecity.in>
<http://www.seeclixfix.com>
<http://www.sjp.pl>

<http://www.ushahidi.com>

<http://www.wedundee.com>

<http://www.wikipedia.org>

<http://www.web.gov.pl>

Crowdsourcing Platforms in the Process of Formation of Social Participation

Summary

It is forecasted that till the year 2020 the number of people with the access to the Internet will grow from the present 2.4 billion to some 5 billion. This trend implies the more and more free possibility to apply various instruments (based on ICT technologies) activating local communities, what manifests itself in a wide range of applications of the concept called crowdsourcing. One of the dimensions of this process is the presence of crowdsourcing projects in the European topics (Collective Awareness Platforms for Sustainability and Social Innovation, CAPS) confirming the interest of various services and institutions in this form of interaction with the society as a whole. In her article, the author reviewed and characterised the crowdsourcing platforms where the social commitment translates into the improvement in a broad sense of the quality of life achieved by way of support of the social dialogue and decision-making processes. An aim of considerations is to analyse the selected crowdsourcing platforms, with a particular indication of their role, functionality and opportunities to shape the participative processes. The article is of the conceptual nature.

Key words: crowdsourcing, society's commitment, participation.

JEL codes: O35

Artykuł nadesłany do redakcji w sierpniu 2015 roku.

© All rights reserved

Afiliacja:

mgr Dorota Flizikowska

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Wydział Zarządzania

al. Niepodległości 10

61-875 Poznań

tel.: 61 856 90 00

e-mail: dorota.flizikowska@gmail.com