

企业众包模式探讨

□文 / 邱伟力 翁 怡 吴向红

(福建师范大学协和学院 福建·福州)

[提要] 本文旨在通过对众包模式的解析,探索共享经济。通过收集研究调查问卷、细分受众群体、研究类似模式、实践操作等方法进行研究。通过细分五类问题,探讨企业如何运用众包模式减少成本,获得最大收益。

关键词 众包标准化问题 企业沟通成本问题 企业模式

大学生创新创业训练项目“福建师范大学大学生创新创业训练计划”(项目编号 201813472002);福建师范大学协和学院创新创业训练项目(项目编号 201813472002)阶段性成果

基金项目 福建省教育厅社会科学基金项目(项目编号 JAS170818) 福建师范大学协和学院社会科学基金项目(项目编号 JSPX17043)阶段性成果 指导教师 翁怡

中图分类号 F724.6 文献标识码 A

收录日期 2019年5月31日

近年来,随着共享经济和互联网的便捷性,商品的全球化分工和商业联络得到极大的提高与延伸。社会对于资源的浪费与利用问题再次被提起,共享经济随之诞生,而众包也被纳入其中。众包平台通常分为解决问题的平台和创意产生的平台。解决问题的平台是一种开放式创新研发媒介,汇集了问题提出者和潜在的问题解决者;而创意产生的平台通常是开放式的竞争性平台。

一、众包模式概述

众包,是由特定主体发布一项任务交由多数人处理,支付一定的报酬,选择“最优解”的方式帮助自己完成某种任务的共享经济模式。众包是个人、机构、非盈利组织或者公司将不同知识背景的个人,通过灵活的公开征集方式发起的一项在线参与活动,为了区别线下的传统型经济,国内学者也将依托互联网技术发展的众包称为网络众包。该种经济方式在之前无法得到发展,主要是依托的主体产生问题。现如今,众包通过互联网体系,将零星分散的资源进行整合,以选择的方式,使用最低成本,获得较高效率的方法完成某种特定的任务,可以有效地跨越局限和壁垒。这种经济模式在生活中不知不觉地影响着我们的生活,作为一种共享经济模式,创造着巨大的财富和社会作用。众包的出现不是偶然,是由人们无意识到有意识的希望更有效整合资源的愿望而产生的。互联网交互技术的实现催生了一大批创新商业网络平台。众包现象是

Web2.0技术下催生的创新商业模式。公司、众包中介利用互联网的资源,在信息互动技术的支持下,实现任务和所需资源的分配,并在互联网上互助协作,完成某项任务,创造商业价值。在信息科技高速发展的时代,众包网络平台有朝着功能多元化和细化发展的趋势,基于Web2.0的客户关系管理(CRM2.0)网络交互平台出现。具有多网站资源整合Web3.0众包网络服务平台等已应运而生,这些网络平台在实现商业的资源高效整合方面发挥重要作用。以及早在之前便有类似于:优酷、土豆、搜狐视频等这种视频网站,通过给予制作者一些片酬,从而要求他们将视频发布在该网站上增加视频内容的模式。再者,通过当众包依托于互联网模式下大行其道,便出现了许多概念性的众包平台。而众包平台不仅仅是单项模式经济,众包是一种多线性的程序型经济模式。本文首先介绍众包平台类型,而后开始分析企业应用众包模式时可能出现的问题以及解决方法,期望能对企业如何应用众包模式发展自身盈利提供一些参考和借鉴。

(一)众包类型。众包依托互联网技术作为基础架构,相较于传统经济特定分工模式中,众包以其独有的模式减少了传统经济中附属的加工费用以及管理费用。众包经济的涉及范围几乎可以包括任何行业。基于互联网的众包平台作为一个开放的系统,重塑了个人的价值体系,它不再以单纯的专业能力作为衡量标准,每个人不在属于某一固定的封闭系统的知识资

产。诺贝尔经济学奖获得者埃德蒙·费尔普斯写的《大繁荣——大众创新如何带来国家繁荣》一书中,提出了大众是驱动未来创新的力量。其方式类型多种多样,具有强大的实践可操作性。根据参与众包的不同形式,众包被分为协作式众包和竞赛式众包。协作式众包主要体现为数据类众包,通过收集数据类型完成调查问卷来获取报酬。竞赛式众包主要表现为技术众包、测试类众包、设计类众包。其方式大多数是以一定的或特定的产品交付为标志,多数人根据发包者需求提供一定的劳动产品,而发包者根据所需继续某个特定劳动产品报酬。

1、技术众包。通过让收包者出让自己的技术,完成企业要求并且获利的模式。

2、测试类众包。通过发布测试任务,要求收包者寻找漏洞支付报酬。

3、设计类众包。通过发布设计任务,遴选优秀设计稿,支付报酬生产商品。

4、数据类众包。数据类众包,发布数据要求,获得原始数据,支付报酬给收包者获得利益。

以上只是一些粗略的分类,而作为实际众包平台载体则表现为:阿里众包、百度众包、京东众包、腾讯优测、威客中国、乌云众测等平台。

(二)众包机制工作原理。众包作为一种双向服务的平台,通过发包者发布任务,收包者完成任务收取报酬后,发包者再通过生产商品回馈给不特定消费者获得利益。这是一种循环经济,可以有效地利用循环的模式实现资金的闭环。众包经济可以有效的、快速的通过短期投入资本,实现盈利。并且可以以最优的效率,获得最大的利益。相对于共享经济就社会而言,是社会目前经济状态低迷的一种有效的解决模式。众包将企业和员工的雇佣关系变成零距离。使公司扁平化的模式甚至公司虚拟化的形式整合有效资源,获得最大效益。理论上使用他人的资源解决问题是高效率新范式,低价格高质量所带来的产出是可以想像的,但规模化效益形成问题尚待解决,实践投入产出操作中存在一定的滞后性。

二、企业众包经营模式的优点

众包模式是一种新型的商业模式,而可将商业模式理解为将企业内部创新与外部创新相联系的纽带。Chesbrough 提出商业模式的认知功能,即“创建了一个启发式的、简单明了的认知图——从投入的技术范畴到产出的社会范畴”。

企业众包经营模式是一种新型经济发展模型,它所涵盖的问题不仅仅只在于经济模型理论研究的探讨,更可以通过有效地利用这一新兴企业的模式为未来的企业模式探讨以及传统企业可行性问题中,得出

有利用价值的结论。

众包平台由于其多样化的服务提供,服务商基数众多,提供购买服务可以减少企业需求发布数量,类似于雇佣模式。比现实中的竞标模式多出一种选择,它可以有效地让企业直接看出成品,选择真正需要的服务,有利于早期企业方需求发布积累。在任务型众包网站 Taskn.com 上普通用户和专业用户直接的参与行为有很大差别,且最终专业用户获得了大部分的任务赏金。

企业众包经营模式可以有效地降低选择成本。扩大需求生产,甚至形成虚拟化企业。只需发布一定的需求,交由收包方生产,而企业通过分销的销售形式,精简内部结构,灵活控制生产规模,扩大收益。

企业众包经营模式的优点在于雇佣成本的降低,获得效益的最大化,获取数据和成品的来源更加广泛。不必签订劳动合同,只需要临时形成雇佣关系,并且在有效成品提供后与之相应的合同关系便可以随之消灭。这在成本交易中可以获得最少的代价。

三、企业众包经营模式存在的问题

(一)信任问题。众包的核心模式是来自企业外部的多数不特定的收包者所拥有的技术或资源来完成企业内部的任务。单个企业内部资源是相对有限的。而依托于互联网大数据技术所形成的资源存在大量的可使用性,企业产生需求,发布征集需求,而收包者通过不同渠道获得任务,使得企业可以获得更高的劳动效率或得到更多的创新产品需求。众包的实施能够实现企业的开放式发展,企业通过互联网技术发布任务,临时获得不特定的员工帮助产出劳动产品,同时通过平台竞价的方式获得最大的利益。社会自动整合内外部所需资源,可以更加减少资源的浪费。社会技术的不断发展导致了消费者更倾向于个性化消费,企业利用众包的模式,可以缩短企业和消费者的距离,最高效率和最大效益的定制个性化产品,减少成本费用,挖掘消费者的需求,通过人工费用减少企业的经济效益获得最大化。理论上这种操作所带来的收益具有极强的可操作性,并且可以高效地解决问题。但是基于经济全球化和多个区域的差异性,商业型社会中资本为了减少损失或追求效益而违约所形成的一系列可能出现的问题,其逐利性证明了商业欺诈的可能,而同时消费者也并不是弱势群体,通过伪装和利用瑕疵所形成的“职业打假人”群体活跃在消费领域,其扩大产品瑕疵的行为也会造成企业和消费者群体产生误解,使得公众群体对众包这一商业模式发展失去信心,因此众包经济的发展模式在实践中还需要公平效率的模型实施。

(二)标准化问题。众包模式在现代公司中的逐步

接受形成是因其具有的有利特点所带来的获利效益最大化导致的必然结果。早期众包常运用公司与公司之间合作。因为依托于公司之间相互信任以及质量保障而产生的早期众包行为是一种相对简单但小众的众包模式。随着市场规模的逐渐扩大,细分领域的生产模式不断完善。企业通过区域协调而造成的成本增加问题可以通过众包有效的解决。众包应用于企业中主要为企业通过发布生产要求,而劳动者选择交付任务获得酬金即可。极大地减少了人力资源的成本问题,但是对于企业运用众包模式进行生产时所带来的质量问题将如何有效的解决,则有两类问题可以分析并提出解决:

1、产品质量标准化问题。如果将产品交由普通个体执行,所产生的产品质量将会有严重问题。而公司如果培训个体收包者获得技能后,在完成产品后质量的问题虽然可以得到保障,但是所带来的预期成本会大于直接交由企业的众包行为。企业对于产品的质量来自于企业制定的产品标准化细则,而收包者仅充当临时性的员工,并且对于技术的盲目自信有可能造成产品的质量差异。无法通过有效的奖惩机制来约束收包者可能出现的消极怠工和产品质量参差不齐问题。

2、产品质量标准化模式。主要方式依托为两种:一种是由企业牵头带来的标准化模式,大众基于企业所带来的标准化执行,不过由于资本的逐利性问题,企业制定标准规则是其利益最大化的体现,企业内博弈后的最终结果只能是私利多数的规则。这对于其他企业和新兴进入的企业是极其不公平的。众包由于其所受众面广,一旦实行将会使相关产业大量涌入。这对于先前规则所提供的不公平资源,新进企业运用这种规则后生产效率相对于制定规则者必将是处于不利形势。另一种趋势则是由政府以及企业制定,通过吸收此前的各种经验制定的相对公平的标准化模式的规则。此类规则将极强地增加企业生产发展的活力。但相对于政府与企业一起进入制定规则,那么必将出现沟通的成本问题。企业有可能为了减少成本,打败竞争对手而降低生产质量,利用价低品次的效应,驱逐其他合规生产的企业。但同时也要注意的是,在规则制定后,企业内各企业和个体也会沟通不利,将可能产生沟通成本的增加。

(三)沟通成本问题。众包以互联网平台为依托,以严格的规则作为准则,采取自由、开放的竞争机制。这样可以有效减少沟通成本的问题。遵循规则来进行商业活动可以有效保证众包模式的稳定性。一旦商业模式稳定,便可以减少企业成本,大量涌入企业领域所需要的从业者。所以制定有效的规则,可以减少沟通成本的问题,实现经济利益最大化。

企业与个体收包者之间的沟通成本问题也是需要解决的,企业所带来的机遇和需求,可以满足大多数劳动者的需要。这种商业行为是一种有效的整合资源利用模式。而企业的发包者,主要关心的是执行力和领导能力的问题。如发包者随意制作,拒绝沟通而引发的产品质量问题。如此,发包者会支出不必要的沟通成本问题。

(四)事后维护服务问题。本小节主要针对“独角兽”企业运用数据众包时如何有效地解决数据维护和产品保修问题。诚如此言,在科技的进步趋势下,众包带来的不止是实体经济的发展,其将来更有可能被互联网企业所运用。数据众包正是其中重点,如数据的真实性问题、租借临时服务器损坏维修问题和收包者提供相应的服务保修问题。这一系列问题产生的原因,是数据众包无法跨越的障碍。

保修设施以及数据维护服务问题的解决主要依托于平台与众包者签订的服务合同为准。首先,收包者与发包者可以通过渠道验证身份。并且双方存在实名制有效信息,并且在签订众包合同时,应明确二者之间所约定的特殊合同事项,并有二者共同的署名。解决这个问题,首先要解决电子签名的合法性。其次,收包者与发包者个人信用问题,应由平台提供担保,所带来的风险效应,也应由该平台首先承担赔偿责任,再通过合法追偿的方式解决。这样可以有效地解决双方的信任问题。

(五)利益的博弈。众包需要得以实施,必先考虑如何有效地解决双方之间利益的博弈难题,无论双方是何人,都希望可以在最小的支出后收到最大的效益。因此,如果众包在博弈之间难以解决问题,必将会下降其效益活力。而众包经济将变得举步维艰。所以,必须出现一个有效的平台来稳固众包经济所带来的市场空间,通过其专业的评估手段,为发包者和收包者提供评分及建议报价。再在此基础上进行的谈判将会得到效率提升的可能。

四、解决对策

(一)健全法律,完善标准化体系,保障信任机制。众包模式在理论上诚然是十分可靠并且有利于社会发展的,但是如果发包者和收包者这两个主体之间,只要一方出现违约,那么便会造成公众对众包这一商业模式信心的下降。作为一个新兴的商业经济模式,任何人都不想为其风险买单。因此,没有一个具有公信力的平台可以作为担保,那么众包经济模式的发展举步维艰。该平台必须具有任何人都认可的公信力,且有风险保障能力,此类模式的发展需要法律的逐步推进,相应的法律应该保护所产生的法律关系和合法权益的维护途径,这样基于互相信任基础的众包平台

才可能依法走向正规。并且可以大大降低发包者的成本,发包者只需在该平台发布任务即可。对于此类平台而言,缴纳一定的佣金给该平台作为审核的资金和稳定性的维护。通过该方式,众包经济也可由小众群体逐渐扩展到大众范围。而政府应提前着手规范市场,这样才可以有效地赋予这种模式公信力。立法企业应尽早通过立法模式,使商业纠纷有理可循,通过健康的市场,完善的法律配套,形成相互交集的二重保护。众包经济的信任问题便可迎刃而解,但是基于发包者和收包者直接为主体的经济模式,必须需要大量的人员流入才可以有效地运作这一模式。二者不仅要遵循法律和互相信任,同时也必须保证产品质量。

(二)建设众包平台,促进众包主体的沟通交流及后期维护建设。对于产品的质量标准化问题则交由个体收包者执行的产品标准化问题需要由一个有执行能力的平台进行筛选,并且利用平台将各类拥有不同技能的发包和收包者进行分类。这样,企业可以减少冗杂的成本,同时不用通过签订大型合同,减少资金流的方式让自己的业务受损。企业利用可靠的平台进行发包行为,收包者通过寻找特定类型的任务或者企业的任务。选择这种模式,就可以有效地避免不必要的成本附加和可靠的产品质量。而通过与发包者取得联系后的收包者可以利用现有资源,听从发包者的要求制作产品实现资源最大化的利用。这一方式可以有效地依附在数据收集类型、设计类型和文化创意类型的企业实现。

寻求这类问题的解决,必须需要一个公正有效的平台,一部完善的法律出台。同时,平台需要强大的执行能力和严格的审核机制,做到宁缺毋滥,没有严格的审核机制就会造成企业内出现参差不齐的从业者。而由此引发的沟通问题将进一步提高,而企业必将锐减大部分从业人员。从而导致众包经济无法活跃发展,众包经济依托的是公平公正的社会规则和基于人之间的信任关系,如果无法真实有效地解决沟通问题,那么众包经济也无法存在。沟通成本的提高会带来企业内部相应地减少选择该类模式生产。一部完善的法律,所带来的不仅仅是企业与劳动者之间的法律关系,同时也是众包模式在企业运用实行的一个立足之本。如果不解决这个问题,届时还是会出现众包经济停滞在十几年前的单一、低效、失信状况。

五、总结

众包经济起源于社会经济之中,又将回馈于社会经济之中。它包罗万象,无所不能,个体与个体的经济效益也许渺小,但通过众人合力,仿佛又是那么的庞大。当众包成为连接企业与个人之间那最后一座桥,全球性资源将得以共通。众包经济在共享经济中的发

展带来的前景是可以预见的,同时在当前社会经济现状低潮中的发展具有极强可行性。针对于众包这一新兴事物的所可能带来的问题反思,可以让我们在迎接随之到来的众包经济中得到一定的经验。在众包业务模式中,经济活动的主要参与者基于自己的兴趣和爱好提供资源,而价格信号只是资源分配中的一部分功能,其开放、民主和无国界的特点使其能够在面对不同的个人需求和不断变化的市场条件时,灵活、高效。低成本地重新分配和整合资源。特别是,其虚拟化的经营平台为可用的全球性的资源提供了一个超越时空界限的道路,极大地促进和发展了跨区域性分工和工业经济的全球一体化。此外,众包基于开放规则,企业协作根据要求进行。最重要和必不可少的是,现如今互联网所开放的市场和自由的经济为新一轮的工业发展热潮提供了不间断的热烈信号,提供了无限的创新活力。

主要参考文献:

- [1]HOWE J.Crowdsourcing Why the Power of the Crowd is Driving the Future of Business[M]. New York :Crown Bussiness Random House 2008.
- [2]BAKICI T ALMIRALL E WAREHAMJ.The underlying mechanism of open innovation intermediaries [C].Paper presented to the R&D Management Conference Manchester 2010.
- [3]JEPPESEN L B LAKHANI K R.Marginality and Innovation and cirtual environments :towards virtual knowledge brokers [J].Organization Science 2010.21(5).
- [4]Zhao Yu-Xiang Zhu Qing-Hua.Evaluation on crowdsourcing research Current status and future direction.Information Systems Frontiers , 2012.11(1).
- [5]CHESBROUGH H.Open Business Models How to Thrive in the New Innovation Landscape[M]. Boston Harvard Business School Press 2006.
- [6]徐泽水.一种基于目标贴近度的多目标决策方法[J].系统工程理论与实践 2001.21(9).
- [7]刘锋.威客(witkey)的商业模式分析[D].中国科学院研究生院硕士论文 2006.
- [8]朱新颖,高厚礼.众包模式下客户关系管理创新研究[J].商业时代 2011(24).
- [9]林素芬,林峰.众包模式下的生产力解析[J].哈尔滨工业大学学报(社会科学版) 2013(15).
- [10]刘晓芳.众包:微观时代[M].北京:商务印书馆, 2011.