

Секция «Инновации в государственном управлении на современном этапе»

Алгоритмизация процессов управления в гиг-экономике

Научный руководитель – Гаврилюк Артём Владимирович

Чжао Аньжань

Аспирант

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Кафедра экономики инновационного развития, Москва, Россия

E-mail: 793676885@qq.com

Интеграция цифровых технологических решений в управленческие процессы привела к значительным изменениям в экономических отношениях. В последние годы стремительно развивается "гиг-экономика". Эта система труда подразумевает привлечение организациями независимых подрядчиков для выполнения краткосрочных обязательств. Она основана на гибком, временном или внештатном труде и, как правило, предполагает общение с клиентами или заказчиками через цифровые платформы.

Экономика гигов подразумевает использование цифровых платформ для связи гиг-работников с потребителями. Алгоритмы используются в качестве инструментов управления для повышения эффективности платформ, что известно как "алгоритмическое управление". [Литовченко 2020].

В настоящее время алгоритмическое управление изучается с 2 точек зрения: стратегии и контроля. Алгоритмическое управление позволяет компаниям-платформам стратегически управлять своей платформой, менеджерами и гиг-работниками. Используя алгоритмы, эти компании могут контролировать поведение своей рабочей силы и достигать своих корпоративных целей [Jago 2019]. Однако концепция алгоритмического управления позволяет рассматривать всех пользователей платформы как субъектов контроля и использовать цифровые технологии, такие как Big Data и искусственный интеллект, для анализа ситуации и помощи пользователям в принятии обоснованных решений. В данной работе дается определение алгоритмического управления - это подход к управлению организационными инновациями, при котором алгоритмы выполняют функции управления вместо менеджеров. В качестве объектов управления рассматриваются все пользователи платформы, включая гиг-работников, потребителей, компании и правительства.

Предпосылкой для функционирования гиг-экономики является организационная реформа компании, которая проявляется в экстернализации ее членов (аутсорсинг сотрудников), цифровизации процессов управления организацией, платформизации организационной формы и упрощении организационной структуры. С развитием цифровых технологий компании полагаются не только на штатных сотрудников для достижения своих целей, но и опираются на внешний рынок труда. Компании могут гибко увеличивать или уменьшать количество членов организации по требованию, что приводит к переходу от трудовых отношений «компания — работник» к партнерству «платформа — индивидуум» [Романец, Вербовский 2021].

Алгоритмы выполняют управленческие функции вместо менеджеров в работе гиг-экономики с фокусом на потребителях как на объекте услуг, гиг-работниках как на объекте управления и используют сочетание многочисленных цифровых технологий в качестве инструмента управления [Duggan et al. 2020]. Алгоритмическое управление постоянно регулирует поведение гиг-работников для повышения полезности (услуг) потребления на пяти этапах: выстраивание доверия, согласование, контроль, стимулирование и обратная связь. В частности, на основе установления доверия между пользователями платформы;

согласования спроса и предложения через онлайн-платформы; контроля пользователей платформы, распределенных в разном времени и пространстве и находящихся вне прямого организационного контроля с помощью алгоритмов виртуально; стимулирования пользователей к повышению интенсивности использования платформы через динамическое ценообразование; формирования рейтинга пользователей; анализа отзывов и рекомендаций пользователей платформы для улучшения инструментов управления [Gol et al. 2019]. Каждый этап управления алгоритмом имеет систему управления, соответствующую поставленным задачам.

Алгоритмическое управление — это инструмент регулирования поведения гиг-работников на основе потребительского спроса. Во многом власть в управлении переходит к потребителям, что оказывает влияние на стратегическое и оперативное поведение гиг-работников. Процесс управления эксплуатирует гиг-работников, способствуя их адаптации к постоянно меняющимся условиям организации деятельности. В ответ на алгоритмическую эксплуатацию возникают такие формы поведения гиг-работников, как адаптация, сопротивление и прекращение работы, то есть «алгоритмический активизм» [Lepri et al. 2018]. Например, сначала алгоритм передает водителям стандарты и нормы работы, установленные и позиционируемые компанией Didi, и большинство водителей будут следовать указаниям алгоритма, вести себя в соответствии с ожиданиями платформы и активно учиться, поскольку система управления постоянно обновляется, чтобы адаптироваться к новому алгоритму [Jialiang et al. 2021]. Далее некоторые водители будут использовать уязвимости алгоритмической системы, чтобы снизить алгоритмический контроль над процессом труда [Ferrari, Graham 2021]. Наконец, всеобъемлющий мгновенный интерактивный и нетранспарентный характер алгоритмического контроля водителей приводит к таким моделям их поведения, как деплатформинг, работа на другие подобные платформенные компании и прекращение работы [Elbanna, Idowu 2022].

Источники и литература

- 1) Литовченко О.В. Гиг-экономика как новая модель трудовых отношений // Вопросы устойчивого развития общества. 2020. № 9. С. 130–136. DOI: 10.34755/IROK.2020.14.17.017
- 2) Jago A.S. Algorithms and Authenticity // Academy of Management Discoveries. 2019. Vol. 5. Is. 1. P. 38–56. DOI: 10.5465/amd.2017.0002
- 3) Романец И.И. Вербовский Г.Д. Гиг-экономика как новая форма рыночных отношений // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2021. № 1(51). С. 186–192. DOI: 10.47581/2021/FA-07/IE/51/01.029
- 4) Duggan J., Sherman U., Carbery R., McDonnell A. (2020) Algorithmic Management and App-Work in the Gig Economy: A Research Agenda for Employment Relations and HRM. Human Resource Management Journal. Vol. 30. Is. 1. P. 114–132. DOI: 10.1111/1748-8583.12258
- 5) Lepri B., Oliver N., Letouzé E., Pentland A., Vinck P. Fair, Transparent, and Accountable Algorithmic Decision-Making Processes: The Premise, the Proposed Solutions, and the Open Challenges // Philosophy & Technology. 2018. Vol. 31. Is. 1. P. 611–627. DOI: 10.1007/s13347-017-0279-x
- 6) Jialiang P., Shanshi L., Xun C., Jiaojiao Qu. (2021) Perceived Algorithmic Control of Gig Workers: Conceptualization, Measurement and Verification the Impact on Service Performance. Nankai Management Review. Vol. 24. Is. 6. P. 14–27.

- 7) Ferrari F., Graham M. Fissures in Algorithmic Power: Platforms, Code, and Contestation // Cultural Studies. 2021. Vol. 35. Is. 4–5. P. 814–832. DOI: 10.1080/09502386.2021.1895250
- 8) Elbanna A., Idowu A. Crowdwork, Digital Liminality and the Enactment of Culturally Recognised Alternatives to Western Precarity: Beyond Epistemological Terra Nullius // European Journal of Information Systems. 2022. Vol. 31. Is. 1. P. 128–144. DOI: 10.1080/0960085X.2021.1981779