

Crowdsourcing: what drives who?



Anne Vreeman
Universiteit van Tilburg
Mail: annevreeman@gmail.com
Tel: 06-20843657

Welkom: net afgestudeerd, kom hier vertellen over mijn thesis, die zich richt op:
Korte richtlijn → wat houdt crowdsourcing in, wat heb ik theoretisch gezien onderzocht en welke bedrijven zitten hier achter.

Crowdsourcing



Korte uitleg in de meest simpele vorm:

-Begrip geïntroduceerd door Jeff Howe in 2006

- Eigen uitleg geven: crowdsourcing gaat er om dat je als bedrijf een probleem (in de breedste zin van het woord) online voorlegt aan een grote groep mensen, die allemaal oplossingen aan mogen dragen. Bedrijf kiest uiteindelijk welke ze willen gebruiken en geven voor de gebruikte oplossing een beloning.

Wat heb ik hier mee gedaan?

- Motivatie
- Dienst-product

-Lag al wel wat onderzoek naar de motivatie om mee te draaien met crowdsourcing, maar is nog vrij fragmentarisch omdat het een nieuw onderzoeksveld is. Maar interessant om naar te kijken: wat drijft klanten om op zo'n manier een relatie met een bedrijf aan te gaan?

- Wat er nog niet is: onderzoek naar verschillen in motivatie voor klanten van bedrijven die een dienst verlenen en klanten van bedrijven die een product maken (NL heeft een diensten-economie, bij een dienst onderhou je een andere relatie met je klant, enz)

Motivatie

Onderscheid:

- Intrinsieke motivatie
- Extrinsieke motivatie

Korte uitleg geven: met dit onderscheid begonnen, motivatie als fenomeen überhaupt, dit onderscheid gebruikt om motivatie in te groeperen

Literatuurscan, gevonden motivaties:

- Fun
- Social
- Change
- Finance
- Career

Ook gekeken naar online communities, niet alleen naar crowdsourcing, aangezien er nog niet veel lag qua onderzoek. Dit resulteerde in 20 motivaties, die opgedeeld konden worden in 5 categorieën motivatie. Zal ze kort bij langs lopen, en aangeven of de categorie intrinsiek of extrinsiek is

Fun

- Enjoyment
- Hobby
- 'Verslaving'
- Creatieve uitlaatklep
- Tijd over hebben
- Uitdaging van het oplossen van een probleem

Intrinsiek motief

Verslaving → milde vorm van verslaving, bv een uur spijbelen om nog even door te kunnen gaan aan je idee

Uitdaging → vergelijking puzzel

Social

- Interactie met andere leden
- Interesse/liefde voor een community
- Wederkerigheidsverwachting
- Commitment naar een groep toe

Intrinsiek motief

Uitleggen: verschil motief 2 en 4 is het niveau van het commitment → community als geheel of een groep binnen de community

Change

- Ontevreden over huidige oplossingen
- Verwachting het product te kunnen verbeteren
- Gevoel van invloed

Intrinsiek/extrinsiek motief?

Finance

- Het geld winnen
- Prijs als een eerste prikkel zien
- Iets tastbaars terugkrijgen voor je bijdrage

Extrinsiek

Career

- Potentiëel (freelance) werk
- Positief effect op je reputatie
- Professioneel netwerk opbouwen
- Skills verbeteren

extrinsiek

Analyse intrinsiek/extrinsiek

- Fun
- Social
- Change
- Finance
- Career

Eerste drie blijken intrinsiek, laatste twee extrinsiek. Onderbouwing change geven

Product vs Dienst

- Kenmerken, verschillen

Tastbaar – ontastbaar

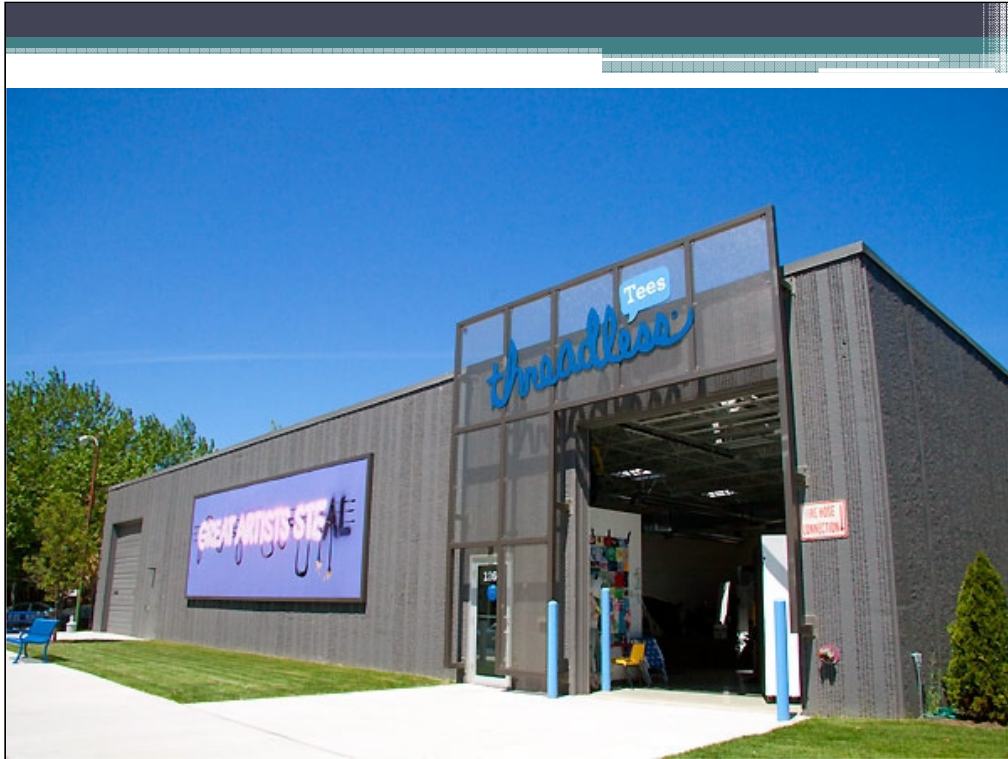
Transfer van eigenaarschap

Object – activiteit

Productie consumptie gelijktijdig vs gescheiden

Verwachtingen

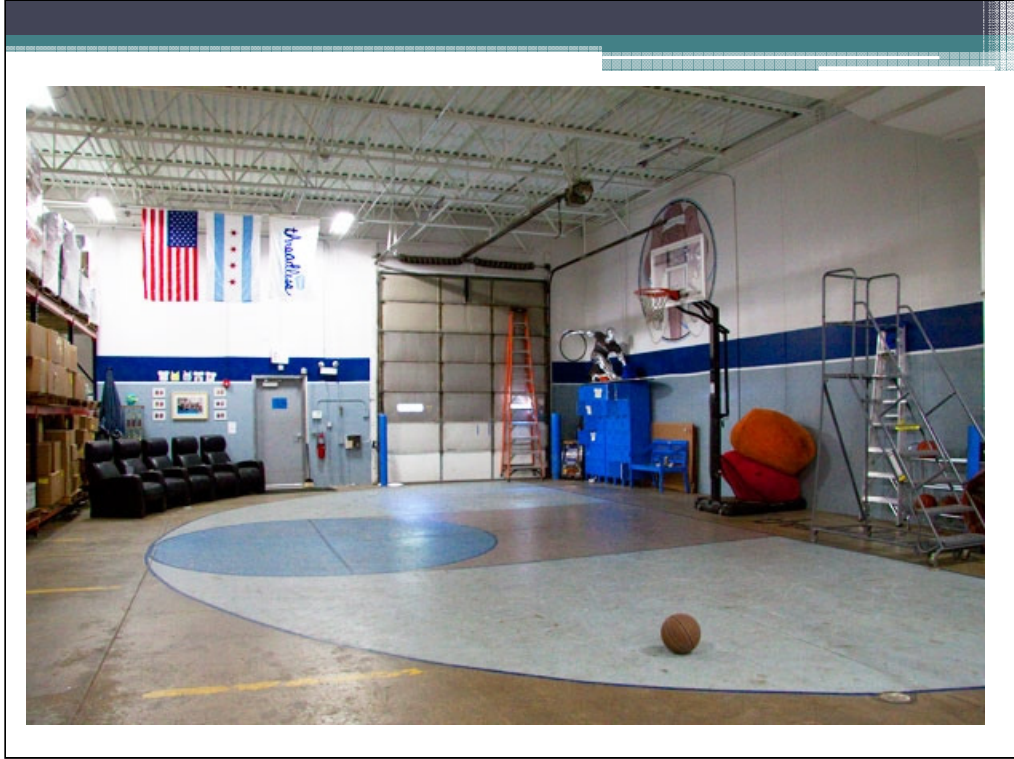
- **Intrinsiek:** dienst scoort hoger dan product vanwege meer interactie bij een dienst
- **Extrinsiek:** product scoort hoger dan dienst vanwege meer onzekere payback en minder grote meetbaarheid bijdrage



Beschrijving Threadless (wordt tijdens presentatie uitgelegd, meer info op www.threadless.com)









Beschrijving giffgaff: wordt tijdens presentatie uitgelegd (voor meer informatie zie www.giffgaff.com)

Welcome to the giffgaff community!

TITLE	POSTS
Blog Check out the latest articles from giffgaff. Join the giffgaff blog. Latest Topic - Guilty Pleasures: HazelI22 Latest Post - Re: Guilty Pleasures: HazelI22	32590
Welcome and News This is the place where you can introduce yourself, read the community guidelines and check out the latest giffgaff news and discussions. Latest Topic - Hey it's Ayla here! Latest Post - Re: Introduce yourself to the community!	28453
Service Updates: Notice board Look here for information on improvements to our service, network updates and outages Latest Topic - Potential Delay in dealing with complaints [09/10/... Latest Post - Re: Potential Delay in dealing with complaints [09...	55780
Join: Considering giffgaff? Thinking of joining giffgaff? Ask our existing members what it's really like. Have a first impression of giffgaff that you want to share? – feel free Latest Topic - two months as a giff gaffr Latest Post - Re: two months as a giff gaffr	129989
Help: Ask the community (got stuck? get help here) Have a problem with your service or phone? Post here and a handy giffgaffer will be happy to help you out. Remember to mark your question with an 'Accepted Solution' so we know you're sorted Latest Topic - Unlock iPhone 4S from O2 Latest Post - Re: Unlock iPhone 4S from O2	2095860
Learn: giffgaff Top Tips Top tips from our members – how to get things going and handy things to know to improve your giffgaff experience Latest Topic - Internet Settings on Samsung Galaxy S3 Latest Post - Re: All the ranks (listed here) *UPDATE* colours n...	46727
Contribute: Innovation, Promotion and Improvements Found a gremlin or seen something that needs tweaking? Have a great idea for giffgaff that needs fleshing out, or thought of a brilliant way to promote giffgaff – share with us here Latest Topic - Generic Affiliate Code URL Latest Post - Re: giffgaff, this is what we're thinking. Are you...	149534

Results

Motive	Mean	Mean	T-value	df	P-value
	Physical good	Service			
Intrinsic motivation	2.4516	2.2513	-2.304	146	.012
Extrinsic motivation	2.1224	3.0979	7.191	157	.000

- Productklanten scoren bijna een volle punt hoger op extrinsiek, wat erg hoog is wanneer je in acht neemt dat het hier om 7 items gaat
- Dienstklanten scoren een kwart punt hoger op intrinsieke motivatie (bij een lijst van 13 motivaties)
- Voor beiden een significant verschil in gemiddelde, waarmee beide hypothesen bevestigd worden
- Benadrukken dat het om exploratief onderzoek gaat

Hoge scores voor beide bedrijven

- Enjoyment
- Liefde voor community
- Wederkerigheidsverwachting
- Iets tastbaars terugkrijgen

Allemaal hoger dan slightly agree (lijkt laag, is hoog) → meegenomen in deze presentatie als algemeen beeld van motivaties van communities

Wat wilt u toevoegen? Heeft u vragen?

Crowdsourcing: underpaid innovators?

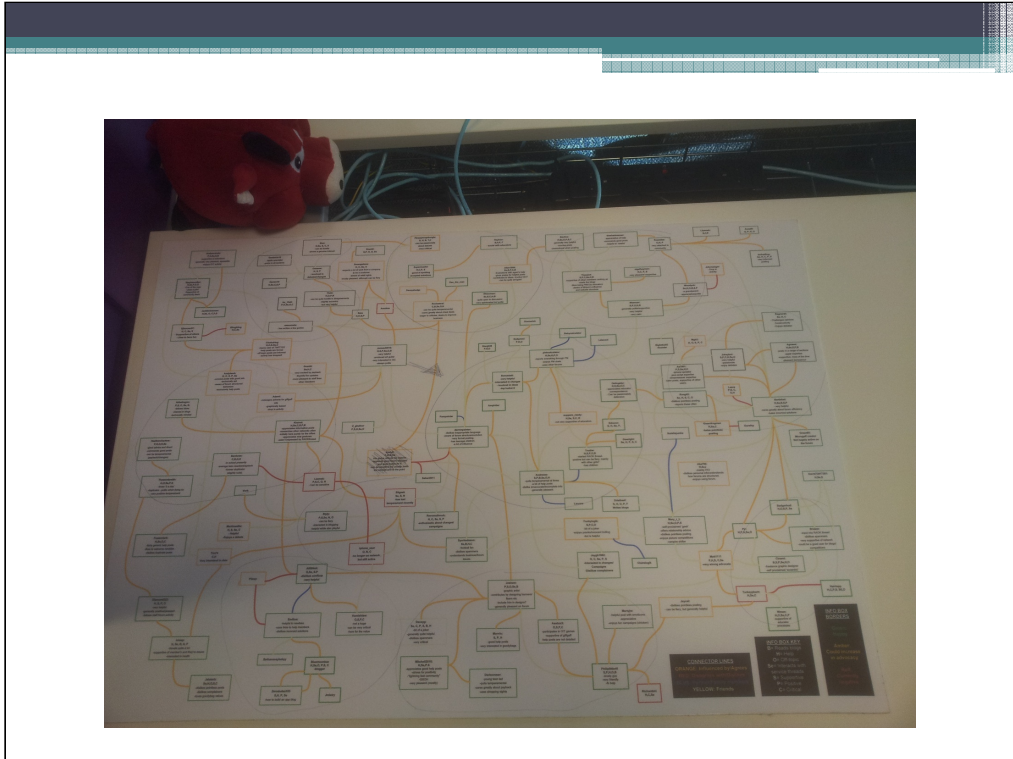
WE CROWDSOURCE THE DESIGN
PROCESS, ALLOWING THOSE WITH
THE BEST DESIGNS TO CONNECT—
VIA ALREADY-IN-PLACE SOCIAL
NETWORKING INFRASTRUCTURE—
WITH INTERESTED MANUFACTURERS,
DISTRIBUTORS, AND MARKETERS.



NOBODY CAUGHT ON THAT OUR BUSINESS
PLAN DIDN'T INVOLVE US IN ANY WAY—
IT WAS JUST A DESCRIPTION OF OTHER
PEOPLE MAKING AND SELLING PRODUCTS.

Het managen van een community:

- Hoe hou je controle/overzicht?



Actorennetwerk giffgaff

- Hoe wordt er binnen uw bedrijf gebruik gemaakt van crowdsourcing?