



Книга Фактор социальности

Социальные сети и инновационное развитие бизнеса

Мария Азуа
IBM Press, 2009
Также есть на следующих языках: Английский

Рецензия BooksInShort

Четыре признака, говорящие о том, что вы сильно отстали от современной жизни, в которой господствует Интернет: 1) вы набираете “www” в адресах сайтов; 2) вы считаете слово “компьютерщик” уничижительной характеристикой; 3) вы выписываете программу телепередач; 4) вы пользуетесь стационарным телефоном. Если вы все это делаете, книга Азуа станет для вас откровением. Автор не только рассказывает о таких феноменах цифровой эпохи, как вики-сайты, облачная обработка данных, краудсорсинг, виджеты, социальный букмаркинг или фолксомия, но и объясняет, как все это использовать в бизнесе. Однако если вы уже имеете богатый опыт общения в социальных сетях, эта книга покажется повторением хорошо известных вам вещей. *BooksInShort* рекомендует ее бизнесменам, для которых Интернет остается загадкой (если такие еще остались, конечно), а также всем, кому нужно обогатить навыки использования интернет-ресурсов. Интернет – это целый мир, а книга Азуа – толковый путеводитель по этому миру.

Основные идеи

- Социальные сети произвели революцию в Интернете.
- Технологический прогресс приблизил новую эпоху в развитии цивилизации.
- Наиболее значимые технологические новшества появились в области коммуникационных сетей и средств общения.
- Членство в социальных интернет-сообществах способствует развитию креативного мышления.
- Ресурсы социальных сетей повышают конкурентоспособность компании.
- На базе социальных сетей можно планировать, улучшать, тестировать, анализировать и модернизировать любые товары и услуги.
- Вики-сайты помогают организовать совместную работу географически удаленных друг от друга сотрудников.
- Заведите для своей компании блог, чтобы быстро распространять через него важную информацию.
- При помощи блогов можно собирать ценные сведения о том, что клиенты думают о вашей продукции.
- Технология облачных вычислений позволяет экономить средства на IT и обеспечивает быстрый доступ к данным.

Краткое содержание

Революция социальных сетей

Современный бизнес и методы конкурентной борьбы претерпевают радикальные изменения под воздействием трех факторов.

- Перегруженность потребителя информацией;
- Стандартизация IT и превращение средств коммуникации в товар;
- Появление социальных интернет-сетей, благодаря которым стала возможна двусторонняя коммуникация производителей и потребителей без дополнительных затрат.

“Невероятно богатые возможности мобильного телефона превращают его в своеобразную социальную приставку к человеку”.

Появление Интернета оказало колоссальное влияние на современный мир, однако возникновение социальных сетей стало революцией еще более масштабной. Ими сегодня пользуются миллионы людей. Социальные сети позволяют своим пользователям систематически изучать и обрабатывать огромные объемы информации из Интернета. Можно выделить шесть способов использования социальных сетей в бизнесе.

- **Командная работа и сотрудничество.** Социальные интернет-ресурсы позволяют общаться с другими людьми, узнавать о них и от них что-то новое. В масштабе компании это позволяет повысить производительность и добиться слаженной работы. В масштабах отрасли компании, сотрудничая по Интернету, существенно повышают эффективность своих исследований и разработок.
- **Планирование преемственности.** Оценка знаний и навыков сотрудников.
- **Наем и адаптация новых сотрудников.** Социальные сети (например, LinkedIn) часто используются для поиска новых сотрудников. При помощи вики-сайтов новые сотрудники получают информацию о том, как следует выполнять свои обязанности. Общение новичка с опытным наставником, занимающимся его обучением, может происходить в формате блога или интернет-опроса.
- **Документирование знаний и умений.** Сотрудники обогащают социальные интернет-сообщества своими знаниями и профессиональным опытом.
- **Развитие навыков.** Интернет-сообщества специалистов помогают сотрудникам повышать свой профессиональный уровень и учиться хорошо выполнять свою работу. Новые средства социальных сетей – например, рейтинги, рекомендации и тэги – позволяют вывести на новый уровень дистанционное обучение.
- **Инновации.** Общение людей в социальных сетях благоприятно отражается на внедрении и освоении инноваций.

Вики-сайты

Интернет – практически идеальное пространство для дистанционного сотрудничества. Примером такого сотрудничества выступает сайт Wikipedia. Его пользователи отдают немало времени и сил на то, чтобы превратить “Википедию” в самую полную энциклопедию Интернета. Многочисленные вики-приложения позволяют вести совместную работу над любыми проектами. С их помощью, в частности, можно контролировать выполнение задач и распределять обязанности между сотрудниками. Люди, работающие в рамках вики-проектов, могут так никогда и не встретиться друг с другом лично, поскольку разделены большими расстояниями.

“Блоги компаний – идеальное место для хранения коллективных впечатлений о деятельности организации и отличный информационный канал для обсуждения сотрудниками интересных идей”.

Компании используют вики-приложения в самых различных целях. Вики-сайты позволяют фирмам общаться с людьми, находящимися в географически удаленных местах, и упорядочивать ценную информацию, в том числе “неявные” знания, приобретаемые человеком вместе с опытом работы. Вики-сайты открывают доступ к этой информации для любых сотрудников компании. Таким образом, вики-сайты помогают поддерживать прозрачность и демократичность бизнес-процессов. Вики-приложения помогают общаться не только удаленным друг от друга сотрудникам, но и организовывать общение внутри группы, поощряя интерес к экспериментированию, что в свою очередь стимулирует инновационное развитие. Наконец, с помощью вики-сайтов компании собирают данные для прогнозирования спроса и создания новой продукции.

Блоги

В Интернете любой человек может публиковать собственные тексты. Авторы блогов делятся своими мыслями на любые темы, какие только можно себе представить. До распространения блогов большая часть информации о деятельности компаний поступала из официальных источников и публиковалась в пресс-релизах. Часто эта информация оказывалась устаревшей уже к моменту ее публикации. Блоги же позволяют обновлять информацию практически мгновенно. Корпоративные блоггеры делятся со своими читателями “инсайдерскими” данными о бизнесе компании.

“Наиболее популярные блоги посвящены какой-нибудь конкретной теме или выражают определенную точку зрения на вопросы, касающиеся политики или современных технологий”.

Блоги служат для “вбрасывания” информации, а вики-сайты – для “вытягивания” ее из сотрудников. Частая публикация важных деловых новостей в блогах легко может заменить электронные рассылки. Для создания персонального блога особенно удобны сайты Wordpress.org, Blogger или TypePad – все они имеют некоторые общие характеристики.

- **Бесплатное использование.** Создание и ведение блога на этих сайтах бесплатно.
- **Комментирование блога.** У вас есть возможность общаться со своими читателями, модерировать комментарии и удалять те, которые вам не нравятся.
- **Презентация данных.** Вы можете выложить в общий доступ историю своей компании, описание ее возможностей и продуктов.
- **Контроль доступа.** У вас есть возможность решать, кто может читать ваши записи, а кто – нет.
- **Индивидуальное оформление.** Выбор стиля оформления блога.
- **Виджеты.** К ним относятся функции поиска, хранения архивных записей и просмотра последних комментариев. С блогом при желании возможно ассоциировать средства, предлагаемые сайтами Flickr и Twitter.
- **Инструменты редактирования.** С их помощью можно добавлять записи, публиковать фотографии, изменять оформление текста.

“Исследователи обнаружили, что в среднем сотрудник современной компании тратит на поиск нужной ему информации более 12 часов в неделю”.

Блоги и вики-сайты – великолепные площадки коллективного творчества, удобные для того, чтобы отдельные люди или группы могли генерировать идеи, концепции и гипотезы. Новые возможности интернет-ресурсов помогают сокращать расходы компаний, совершенствовать

бизнес-процессы и модернизировать модели бизнеса. При помощи блогов и вики-сайтов производители и поставщики находятся в постоянном контакте со своими клиентами и могут непрерывно анализировать текущие запросы рынка.

Тэги

Тэги – это одно из последних и наиболее заметных новшеств киберпространства. Тэги позволяют пометать и классифицировать объекты в режиме онлайн. Тэгом можно отметить страницу сайта, документ, видеоролик, музыкальную композицию, блог приятеля, комментарий на вики-сайте, книгу, коллекцию закладок и даже человека. Знатоки Интернета называют это явление “фолксономией” (по аналогии с таксономией). Фолксономия – это классификация, которую разрабатывает сообщество для целей самого этого сообщества. Фолксономия меняется вместе с изменением сообщества и имеет огромное значение для коллективного общения. Таким образом, разновидности фолксономии значимы и для компаний, которые стремятся продать свою продукцию этой группе людей.

“Инновационный процесс эффективен только в том случае, когда он протекает настолько легко, насколько это возможно”.

Облака тэгов позволяют компаниям изучать мнения и интересы интернет-сообществ. Если рассматривать те 250 миллионов человек, которые зарегистрированы сегодня в социальных сетях, как рыночную аудиторию, то информация о том, как отдельные сегменты этой аудитории классифицируют вашу продукцию, будет поистине бесценной для осуществления маркетинговых программ.

Облака данных

Технология облачной обработки данных позволяет пользователю хранить нужную информацию в Интернете, а не на жестком диске своего компьютера. Благодаря ей человек может получить доступ к нужным компьютерным программам из любой точки мира. Облака данных – это своего рода гигантские центры обработки информации, которые могут существенно удешевить расходы компании на ИТ. Благодаря этой технологии вам больше не понадобится дорогостоящее конфигурирование приложений и недешевая техническая поддержка. Кроме того, она значительно сокращает затраты на электроэнергию. Облачная обработка имеет три уровня организации.

- **Физический уровень.** Оборудование по большей части “виртуализовано”.
- **Сеть.** На этом уровне удаленные компьютеры соединяются между собой.
- **Сервис.** Простой интерфейс с доступом к имеющимся программам.

Социальные приложения

Приведем примеры интернет-приложений и сайтов, позволяющих людям общаться и делиться информацией.

- **Twitter.** Сайт с микроблогами, в которых можно публиковать сообщения длиной не более 140 знаков. Ценный источник для сбора и анализа деловой информации.
- **LinkedIn.** Этот сайт – отличная замена традиционной визитной карточке. На нем можно разместить подробное резюме с личной и деловой информацией. На LinkedIn также есть множество групп, объединенных профессиональными интересами.
- **Facebook.** Этот сайт позволяет общаться со старыми знакомыми и заводить новых.
- **YouTube.** Сайт, на котором можно публиковать видеоролики о вашей продукции.

“Желание людей делиться своими знаниями друг с другом – одна из причин того, почему компании в сфере высоких технологий, как правило, территориально расположены недалеко друг от друга”.

Следующие интернет-приложения облегчают отслеживание социальных трендов и предпочтений клиентов:

1. **Technorati.** Рейтинги популярных блогов на основе статистики посещений.
2. **Google Alerts.** Поиск страниц, блогов, мультимедиа и групп Google по ключевым словам. Результаты поиска регулярно высылаются на адрес электронной почты.
3. **Twitter Search.** Поиск определенных слов в сообщениях Twitter.
4. **Bloglines.** Поиск интересных вас блогов и подписка на них.
5. **Google Blog Search.** Сервис оповещений о блогах.

Программы с открытым исходным кодом

Компьютерная программа, созданная при сотрудничестве нескольких независимых разработчиков, называется открытой. Программирование с открытым исходным кодом отличается от традиционного написания программ своей прозрачностью. Такая программа доступна совершенно бесплатно и за ее функциональность отвечает не один, а много программистов или команд. Социальные сети, вики-сайты и блоги облегчают программистам совместную работу над открытыми программами. Многие компании используют для этого набор программ LAMP (Linux, Apache, MySQL и Perl/PHP/Python), которые имеют открытые исходные коды и совместимы с большинством операционных систем. Организациям и предприятиям стоит задуматься о распространении этого подхода, основанного на коллективном сотрудничестве, и на другие области своей деятельности.

Инновации

Инновации – это не просто технологические новинки. Некоторые инновации имеют социальную природу и касаются новых способов обмена идеями. Новые идеи могут появляться только в условиях, дружественных к инновациям. Социальные сети позволяют креативным людям

общаться не только друг с другом, но и с пользователями новых технологий – без такого диалога полномасштабный запуск новых разработок невозможен.

“Реальная польза Twitter открывается тогда, когда функция поиска нужных слов используется для слежения за обменом сообщениями, касающимися вашей компании, сферы деятельности, навыков или интересов”.

Попробуйте превратить свою компанию в “фабрику инноваций”, коллектив которой – “сообщество инноваторов” – трудится над преобразованием идей и замыслов в работающие прототипы новых товаров и услуг, которые адаптируются и модернизируются. После дополнительных тестов и изменений новый продукт готов к выходу на рынок. Пусть 45% бюджета, выделенного на IT, тратится на инновационную деятельность – оставшихся 55% хватит на поддержание уже имеющейся IT-инфраструктуры.

Социальные сети и ВВП

Инновации и технологические новинки имеют большое значение не только для отдельных компаний, но и для государств, в которых те работают. Между уровнем технологического развития страны и ростом ее ВВП существует прямая корреляция. Аналогичная корреляция существует между уровнем развития социальных связей граждан страны и ростом ее экономики. Развитость социальных сетей – важнейший фактор успеха для компаний, работающих в сфере обслуживания. Сегодня в этой сфере работает 60% населения США, а через пару лет эта цифра возрастет до 80%. Развитие социальных интернет-сетей напрямую стимулирует этот рост.

Мобильность

Благодаря новейшим мобильным разработкам люди получили возможность поддерживать друг с другом связь в любое время и в любой точке планеты. Современные мобильные устройства имеют гораздо более сильные процессоры, чем их более ранние предшественники, а установка на этих устройствах социальных приложений позволяет извлечь максимум выгоды из технологического прогресса. С помощью мобильных устройств компании получили возможность моментально получать данные о продукции и клиентах – эти данные теперь всегда под рукой в буквальном смысле слова.

“Тэги – это нечто вроде отпечатков пальцев в общем социальном киберпространстве, которые помогают отслеживать предпочтения ваших клиентов”.

По прогнозам IBM, к 2015 году число пользователей Интернета превысит пять миллиардов, и большинство из них будут выходить в сеть через беспроводные соединения. Это значит, что коммерческий потенциал социальных сетей многократно вырастет.

Об авторе

Мария Азуа – специалист по облачной обработке данных, сотрудник компании IBM. Лауреат почетного диплома Международного зала славы женщин, внесших вклад в научно-технический прогресс.
