

访谈录：Sean O'Driscoll —微软“最具价值专家”（MVP）全球项目负责人

译文 鲁紫鹃/贾晓敏

本周，价值中国网首席策略官Stephen Ibaraki对微软公司知名高级主管、微软“最具价值专家”全球负责人Sean O'Driscoll进行了一次专访。

个人简介



Sean O'Driscoll是微软公司“最具价值专家”（MVP）奖项的全球资深主管，微软“最具价值专家”奖通常授予一些优秀的技术社区主管，他们通过积极地与微软公司以及用户分享其在真实世界中的专业技术，来实现知识之间自由而客观的交流。“最具价值专家”奖是微软公司表彰个人工作的一种正式形式，获奖者都为自己的技术社区做出过突出的贡献。作为这一奖项的全球主管，Sean负责3500多名“最具价值专家”的评审、确定等事务，这一工作在全球90多个国家的90多个微软技术社区中开展。

1992年，O'Driscoll开始了他在微软公司的职业生涯，最初，他主要从事业务拓展以及公关事务的客服以及销售工作。最近，他主要负责专业服务的销售工作，以及为美国的独立软件开发商（ISV）提供产品。此前，作为业务拓展部的经理，他负责公司与独立软件开发商之间共同发展、市场合作以及渠道开发的工作。

在进入微软之前，O'Driscoll毕业于Forest Grove的太平洋大学（Pacific University），并获得了商业和哲学两个学位。他与妻子Kari共有两个女儿，Erin 和 Lauren。

访谈录：

价值中国：Sean，在您成就非凡的职业生涯中，您为本行业以及资讯科技界的专业人士们做出了很多贡献。非常感谢您能抽空与我们的读者交流，分享您的经验、智慧以及深刻的思想。

Sean：我感到很荣幸，其实，我真的不确定自己所做的贡献到底有多大的意义，当然，拥有两个女儿的事情除外。但是，能有机会通过价值中国和大家进行交流，我还是十分高兴。

价值中国：首先，请您介绍一下自己目前的工作，好吗？

Sean：在微软，甚至可以说在整个行业中，我都认为自己拥有着最好的工作。我的职位是“最具价值专家”奖项的全球主管，在这里，我想介绍一下这个角色的一些不同之处。

每天，我们都要做很多的工作，购买服务、用户装置、电脑、软件、游戏控制板，我们在快餐厅用餐、参加各种活动、观看展出、选择学校，等等，——这是一个没完没了的时间表。先不考虑如何处理，首先，怎样在各种合适的选择之中做出最好的抉择呢？当然，我们的做法和大多数人一样，就是向朋友、家人、邻居、同事等“关系网络”咨询。我们相信自己的私人关系网，因为他们都是来自不同领域的专家。但是，大多数的私人关系网络都存在着一个问题，那就是，他们在范围、专业技术以及经验上都有一定的限制，一旦我的关系网里没有人拥有与我工作相关的经验，那时我该向谁求助呢？

读到此，你肯定已经知道答案了：那就是社区。我喜欢这个购买相机的比喻，因为大多数人已经，或者有可能经历过类似的事情。以前，对我买东西的决策影响最大的人就是零售商，因为在我们当地的相机店里，有专家在后台训练那些销售人员。如果在买东西之前，你所了解的没有销售人员多，那么，我认为今天的消费者对这种情形便会有一个切身的体会，（只要他们去过线下的商店）。显而易见，我们的“私人关系网络”在这种场景中已经不能发挥作用，因为大家对专业的信息都不太了解。然而，不管什么样的信息，我们都可以其他人的网络社区中找到，这样以来，我再也不会受到自己个人关系网络的限制了，而一切仅仅取决于我在网上搜索信息的能力。

对每个社区来说，都存在着这样一个事实：能使社区发展壮大和产生价值的是专家们，这些专家可以回答我们的提问，并与我们分享他们的知识和经验。如果没有这些专家，社区的发展将举步维艰。这些专家是公认的、杰出的、可与之交流的社区领袖，其专业的意见会使他们提供的信息更加可靠。

常常有人让我给社区下定义，一般大家都企图用具体的表现方法来描述其范围，即社区是新闻组讨论区、论坛、博客，或者是他们的组合，很多人根据自己的个人偏好，对社区形成了一种固定的看法。然而，我的看法则恰恰相反，事实上，应该尽量避免用讨论区或者技术支持服务器这样的概念来定义社区。对我来说，社区就是用户之间进行学习和交流的地方。

因此，我的工作其实是相当简单和令人满足的。我的团队负责维护全球的微软技术社区(Blogs, 论坛, 用户群, 新闻组等等)，并从

中找出最卓越的技术贡献者，对他们轻轻地说声“谢谢”。

我们称这些杰出的贡献者为微软“最具价值专家”。今年以来，我们已经将这一奖项授予了分布在全球90多个国家的90多个微软技术社区的技术精英。

价值中国：对于商业人士与IT决策者，您有什么有价值的领导经验可以与之分享？

Sean：这个问题很好，也非常具有代表性。目前，已经有很多书都在探讨这个话题，虽然如此，我还是想简单地谈谈我的看法：那就是尽力得到最优秀的人才——有智慧的人、有创造力的人、有个性的人、有经验的人、新人——但对自己所相信的事情充满热情和活力，可以和用户良好的沟通。此外，良好的商业环境和管理基础也很重要。优秀的领导需要雇佣优秀的管理者，优秀的管理者需要寻找优秀的领导。我曾经听到过这么一种说法：管理者的工作就是回答什么、何时、何地、谁，等一系列问题，而领导的工作则是回答“为何”的问题。这一原则正是我一直所坚持的，它使我考虑到高级管理团队和组织的整合问题。我喜欢这个话题，我的经验就是：需要花费大量时间来考虑人才的问题，就像做其他重要的工作一样。

价值中国：关于社区的发展，您拥有许多有价值的专业意见，那现存的社区主要有哪几种类型？他们的目的又是什么？这些社区的发展趋势怎样？为什么要实现社区的商业化？

Sean：我认为目前的社区的内容几乎涉及到所有的事物。不管你是一个摄影爱好者，还是对烹饪、旅游、音乐，等其他事情感兴趣，你都能找到相应的社区。我认为回答这一问题的最佳出发点就是研究用户利用社区的动机。我经常听到一种说法就是把社区仅仅当作一个技术支持平台，当然，人们经常登陆社区来寻求帮助，但是，这绝对不是唯一的动机。我总结出下面的一张动机“地图”。

1. 学习

与此相关的一个典型案例就是家庭网络。每一个有兴趣的用户都可以建设媒体，将他们的资料数字化，社区会是一个值得利用的资源，在这里，你可以阅读专家们的观点，聆听其他用户的遭遇，发现一些你根本意想不到的东西。

2. 社交或/和商业网络

显而易见，网络上最大、发展最快的社区都是社交网络。此外，社区还是一个交流的平台，在这里，人们会遇到世界上任何地方与自己志同道合的人，他们可以就任何一个共同话题进行交流，并激发出新的思想（社会的或商业的），我已经看到过许多这样的事情。

3. 帮助他人

从根本上说，“最具价值专家”是那些积极与人分享知识，并乐于帮助别人的人。他们会在如下的回复中获得极大的满足感：“谢谢，你真的帮了我一个大忙。”

4. 支持

一个主要的动机。现在，如果一个人遇到了什么麻烦，他尽可以拿起电话，寻求帮助，但是，一系列“怎么搞的？”、“或者”你为什么这样做？”、“或者”之前有人看过没有”，等诸如此类的问题便随之而来。而网络社区就不会有这么多问题，而且还可以提供全年365天，全天24小时的不间断服务，并且提供世界多种语言服务——真是难以置信啊！

5. 确认

网络社区可以确定第一个发布此信息的人。事实上，很多人以为自己是第一次做某事——我们的挑战就是找出那些重复信息的人——我认为网络社区在这方面做的很好。

6. 信息

像上面讲的学习一样。但是，在这里我指的范围更广，社区里充斥着无数的“读者报道”，如果你愿意查看的话。

社区的下一个发展趋势是关注用户的特征。任何一个社区，都存在一些不同类型的受众。我认为主要有如下几类：

7. 浏览者——只利用别人的贡献

8. 发问者——主要在提问，并利用别人的贡献

9. 发问—回复者——主要在提问，偶尔回答问题

10. 回复—发问者——主要回答问题，偶尔提问

11. 回复者——几乎只回答问题

有人看到这里，会认为这种分类十分简单，没错！但是，对于那些初涉这一领域的人来说，这却是一个好的出发点。关于这一点，已经发表了许多文章，而这些作者都比我更具有创造力。例如，有一个称为“火焰武士”（flame warriors）的分类——当你看到它，你肯定知道他们唯一的目的就是在社区里制造混乱，改变讨论的方向，增加争论，等等。应该怎样处理他们？我的意见是视而不见，不要参与进去（不管你有多么气愤）——这正是他们的目标。不予理睬，他们自然就离开了。

上述的五种人都是根据用户的特征来分类的，例如，有一些用户，他们掌握着技术、经验以及回答问题的知识，但是缺少兴趣、时间或者精力来做这件事。另有一些发问者没有任何经验，他们仅仅处于学习的阶段，而其他用户则是因为有需要才进入社区。这不是在批评谁，而是在描述一种实际情况。一些用户需要的答案，在另一些用户看来，则是毫无用处的。我们所谓的社交网络与技术社区之间存在着很多的不同，随着社区进一步的社会化，最应该关注的就是用户分布（浏览者/发问者/回复者的比例）的变化，而这种情况也不是一成不变的。

除了社区之外，网络上还存在着许多不同形式“讨论区”——新闻组、在线论坛、博客、网络百科全书，等等，还有一些新形式不断的出现，如RSS、播客、身份定位系统等。我近期不会涉足这些领域，但是，已经有很多人在做这些讨论区的事情，不久便要订阅他们认为有价值的专家或内容。这将是一件非常有意义的事情，它可以帮助你更加有效的工作，根据你的兴趣来利用社区内容。

最后的一个问题是社区为什么要实现商业化？除了提供一种良好的交流方式之外，社区实际上将成为知识、技能、经验与内容的丰富来源，因此，我认为它应该商业化。商业，从本质上来说是人来做，它的成功取决于决策的质量。对我来说，社区为人们制定决策提供很多的资源，并且在资源的深度与广度方面有很大的突破。此外，社区还是一种时尚，他们通过影响决策人，来改变人们所做的决定。不管你从事的是哪种行业，肯定存在着一个用户社区，你拥有三个选择，抵制它，忽略它，选择它，但只有最后一个才是正确的选择。

价值中国：ICT专业人士与社区是一种什么关系？他们怎样作出贡献？

Sean：我在这里提出两个建议：第一，请访问www.microsoft.com/communities。看过之后，也许你还想把它放进你的收藏夹呢！这是微软公司网站的核心网页，它引导用户进入微软的技术社区——博客、聊天室、网络广播、用户组、论坛、新闻组，等等。在这里（http://www.microsoft.com/communities/bkst_column_43.msp），你可以看到有关这些社区的更多的详细情况，比如你对微软交换服务器（Microsoft Exchange Server）感兴趣，点击上面的网页，它就可以将你带到交换社区的主页：<http://www.microsoft.com/exchange/community/default.msp>，在这里，你就可以找到微软工作人员或其他专家的关于交换的博客，关于交换用户组的信息，见到负责交换服务的MVPs，以及/或者直接与社区联系，讨论产品的事情。

我的第二个建议是访问<http://search.msn.com>，寻找"<insert your hobby> community"，当然你也可以利用其他的搜索引擎，不过我喜欢用这个，你可以尝试一下。<http://groups.msn.com>，已经是MSN社交网络的一个目标文件，为了更加深刻的了解一个社区的实力，我认为查看这个社区中一个你感兴趣的话题，会是一个有效的方法。你可能会发现一些特别有趣、好玩的东西，谁知道呢！奇怪的是，吸引我登陆社区的并不是技术，而是烹饪，特别是烤肉，关于这个，我已经发现了许多有趣的社区，我经常去访问。

价值中国：社区的ICT专业人士有什么报酬？

Sean：说到报酬，就又要回到动机的问题。报酬就是用户们的回复，这不能用金钱来衡量。你的建议可能降低了他人决策的风险，可以从帮助他人的过程中获得自我的满足，他人的贡献也可能正好是你实际工作中要用到的。对许多事物来说，有多大的付出，就有多大的收获，而在社区中，可能并不是这样，一点时间的投入可能获得许多有价值的回报，因此，常会发生这样的情况：许多社区的专家是从浏览者与发问者发展而来的，过一段时间，他们便成了其他社区的回复者。我希望大家都可以成为社区中的回复者，但是，第一步是去访问。

有时，我自问：'我怎么成了MVP'？因为我从来没有为了成为MVP，而在社区里毛遂自荐。回报不应该是身份之类的东西，因为有帮助他人的渴望，才会创造出有良好特性的产品，这应该是自然发生的，没有既成的规则，但是，我认为这里肯定有一个出发点——与他人分享你的知识、技术与经验。

价值中国：您之前提到的MVP项目，作为它的主管，请问它对ICT专业人士和社区有什么意义？

Sean：就像我之前所说的，社区之所以有价值，是因为这里有许多专家，并且愿意与大家分享他们的知识、经验与思想。没有MVP奖，社区（以及它的专家）照样会存在，但是，这个奖会使行业内具有突出贡献的技术领导为人所知。大家可以看看<http://mvp.support.microsoft.com/>，这里有MVP们的目录。此外，还有一个非常好的网址：<http://www.mvps.org/>，这是由MVP们自行管理的，里面有MVP的博客与3rd party网站的链接。我希望大家在看到这篇采访之后，可以多关注MVP，认可那些在电脑另一端默默付出的人，他们以其对社区突出的贡献，被微软公司所赏识。

价值中国：MVP之间有什么的共同点？

Sean：我认为有三点：

1. 他们都是独立的专家，精通一项或多项微软的技术。
2. 在社区里，他们都在与大家积极的分享自己的知识与专业技能。
3. 参与社区的动机是学习、分享，以及帮助他人。

价值中国：这个项目今后有什么目标？

Sean：持续不断的开展这个项目对社区的发展很有好处，下面是这个奖项的几个核心原则：

1. 保证社区里MVP们言论的独立性。
2. 坚持一个奖项的基本原则——授予那些通过在线上与线下的社区积极与人分享技能，而做出贡献的人。
3. 确保能识别与奖励那些最应得的全球贡献者，以保证品牌的质量与受奖者的利益。
4. 继续将这一项目全球化，扩大受奖者的范围，确保受奖者代表了微软技术的多样性，以及社区在全世界的形象与影响。
5. 通过微软在业内的地位，为MVP与他人的交流创造机会。
6. 更为重要的是，维持奖项的最基本目的——对用户说声“谢谢”。
7. 继续寻找并学习新的社区空间，以奖励杰出的贡献者。

价值中国：您最想向大家推荐的一个网络资源是什么？

Sean：还是社区。实际上，我每天都要利用社区中的一些信息。我希望大家都能进入我之前提到的社区中看看，此外，我再推荐两个网站：

Technet: <http://technet.microsoft.com/en-us/default.aspx>

MSDN: <http://msdn2.microsoft.com/en-us/default.aspx>

价值中国：请谈谈您对网络未来发展趋势的预测，及其影响与机遇。

Sean：趋势1：社区

社区的影响是有以下三个趋势，像我上面说的，我认为这不是一时的“时尚”，它不会消失的。网络并没有创造社区的概念，或者需要它，但网络的确加速了社区的发展，并扩大了它的影响力。这是一个很有趣的话题。社区中匿名的方式可以使人们以一种不同与实际生活的方式参与其中。总之，我认为这是一个好事情，当然也存在一定的问题，但整体而言，给人们提供一个畅所欲言的场所总是一个好事情。这些社区在范围上将更加全球化，对企业来说，他们将传统的聆听系统转化为类似的社区，以使工作变的更有效率。基本上，机遇就在于是否善于“聆听”，你的用户将告诉你一些信息，关于你的产品，你的政策，你的决定，你的许可，等等，而不管你在场还是不在，这不是你能决定的。更为重要的是，你不能加以控制，事实上，我认为在你企图对社区作出控制与实际的控制程度之间是成反比的。要想获得成功，不管你是一个厂商，还是提供服务者，或者其他行业，你都必须成为社区的参与者，而不是一个控制者。对许多组织者来说，社区只是一个直观的计算器，而对我来说，这是一个必须的东西。

趋势2：线上—线下的社交网络

影响/机遇

这一趋势现在已经出现，而且发展的越来越快，人们急于想了解它与什么相关，它的商业模式是什么。过去，存在一些以传统社会学方法，如物理建构，来看待社区的人。经过十多年的发展，随着在线社区的出现，以及在线私人关系的发展，这种观念已经受到了挑战。我谈的不是并不是配对服务，而是真实的人与人之间，许多对人们来说非常私人的话题与事件的联系。匿名的方式对此有很大的贡献，但是，毫无疑问，这里面存在着一些危险，我们必须提高警惕。移动设备的出现，定位服务以及随时随地的宽带/无线服务，的确使人们交往的方式发生了改变。Howard Rheingold在这方面已经做了大量的工作，我认为对此有兴趣的人值得关注“Smart Mobs”以及“The Virtual Community.”。通过这些设备以及服务，在线社区很容易就超越了实际的联系方式，因为它使人们可以快速的找到他们所“认识”，或者已经看中的目标人物，并与他们联系。

趋势3：企业的透明度

影响/机遇

影响是巨大的，而且，趋势也是很明显的。这是另一个充满活力的领域。我认为老板们应该关注员工的博客。在微软，我们就鼓励员工写博客，而实际上，微软正有数百名的员工在写博客。他们在博客里谈论他们的工作、企业，以及技术，等等。老板们将关注这些博客的公开性，他们关心的是合法性、义务、隐私、知识产权、竞争者的能力，等等。最终，企业会作出选择，但我更愿意看到这样的选择：“为什么不能更加透明？”此外，一个基本的事实是不管你做什么，用户都会进行评论，因此，最好还是积极的参与，加入讨论。Channel 9 在这方面做的很好，(<http://channel9.msdn.com/>)。查看简介：<http://channel9.msdn.com/about.aspx>，在这里，大家会对我谈的企业透明度的问题有一定的了解。另一点是这提供了一个机会，使企业变的更加人性化。通常人们彼此了解主要是通过一些正式的交往方式（网站、文件、公关，等等）。这没有什么不好，只是有点单一，因为有一套既定的、标准的交流方式。透明度给予企业了一种新的方式，使其员工人格化，并传播一些不同的信息。拿微软来讲，看看微软的交流方式，之后看看Channel 9的简介。我希望听到一些回应。

趋势4：消费者权利的扩大

影响/机遇

我们将看到持续的增殖，信息的民主化，以及采用多种专业技术的途径，除了语言、文化、产品、服务、观念等话题，最终，走向商业化，我认为这是一个巨大的变革。消费者在决策的过程中，将比以前拥有更多的话语权，他们将掌握主动权。这是一条不同以往的供应链条，它对企业的组织以及市场走向方面，将产生巨大的影响。我个人认为，它对各行各业都将产生一个巨大的影响，目前，作为革新的一个时期，这将非常激动人心。

这些趋势也将使网络产生一些“噪音”，我们很可能被信息的洪流所淹没。但是，我在大多数时候是一个经济学家，而不是一个技术人员，作为经济学家，我认为从整体而言，网络产生的价值将占绝对优势，而一直存在的“噪音”终将被边缘化。

价值中国：Sean，我们怎样能与您更进一步交流？

Sean：这个问题很好。你想让我怎么做？我很乐意加入你们的社区，如果你们有兴趣的话，也许通过播客或者聊天室？我同样欢迎大家来分享我的信息，能了解你们的想法我很开心。我知道今天谈了很多关于社区的事情，因此，我希望获得更多的新想法。

价值中国：Sean，再次谢谢你抽空接受这次采访，希望您以后的事业更加成功。

Sean：我很荣幸。我喜欢与大家谈论这样的话题，我尤其对社会动力学以及社区行为很感兴趣，所以这次谈的可能与平常大家所说的有些不同。

[这里是英文采访](#)