



20. konferenca Dnevi slovenske informatike Upravljanje tveganj: Spletni socialni mediji



Mateja Škornik, Jalen Plut, Borut Jereb

16. 04. 2013



Spletni socialni mediji: ozadje

Sedanjest

- Veliki on-line računalniški sistemi s stotimi milijoni uporabnikov.
- Vsebine prihajajo od uporabnikov, ki za seboj puščajo sledi svojih socialnih aktivnosti.
- Spletne socialni mediji so navidezni laboratoriji, kjer lahko proučujemo na milijone ljudi.

4 sklopi spletnih socialnih medijev:

- socialna omrežja (LinkedIn, Facebook, Flickr, Myspace, Bebo, Digg, hi5, Reditt, Picasa + mala poplava drugih);
- blogi (Blogger, Twitter, Tachnorati, Google news, Wikipedia, Blogline...),
- online navidezni svetovi (Second Life, Haboo Hotel + razne MMORPG igre, npr. WOW, EVE online),
- neposredno sporočanje (mIRC, Skype, Google talk, Messenger Live, AIM, Yahoo messenger...).

Dinamične karakteristike spletnih socialnih medijev: preprosto iskanje; odprtost komunikacijske participacije; minimalnost objav; odprt dialog; hipno širjenje informacij...



Socialno medijska politika

Upravljanje tveganj spletnih socialnih medijev (SSM)

Potrebna umestitev v proces upravljanja tveganj celotne organizacije. Postane nujen del vseh socialno medijskih strategij. Proaktivnost – vpeljava ustrezne socialno medijske politike z načrtom kriznega upravljanja tveganj SSM. Nove vrste tveganj.

Za vzpostavitev učinkovitega procesa upravljanja tveganj SSM se osredotočimo na:

- prepoznavanje tveganj socialnih medijev,
- ocenjevanje in prednostno razvrščanje prepoznanih tveganj,
- zmanjševanje in upravljanje prepoznanih tveganj in
- nadzorovanje nepričakovanih tveganj.

16% svetovnih organizacij uporablja socialne medije za komunikacijo s svojimi komitenti (IBM, 2012).



Opredelitev pojma

Tveganje SSM

=

Verjetnost, da se bo negativni socialno medijski dogodek zgodil pomnožena z vplivom negativnega dogodka na organizacijo, v kolikor se le ta zgodi (Altimeter Group, 2012).

Največja tveganja SSM:

- izguba ugleda,
- nelojalnost zaposlenih in odtekanje zaupnih informacij,
- kršitev regulativ in zakonov,
- kraja identitete.



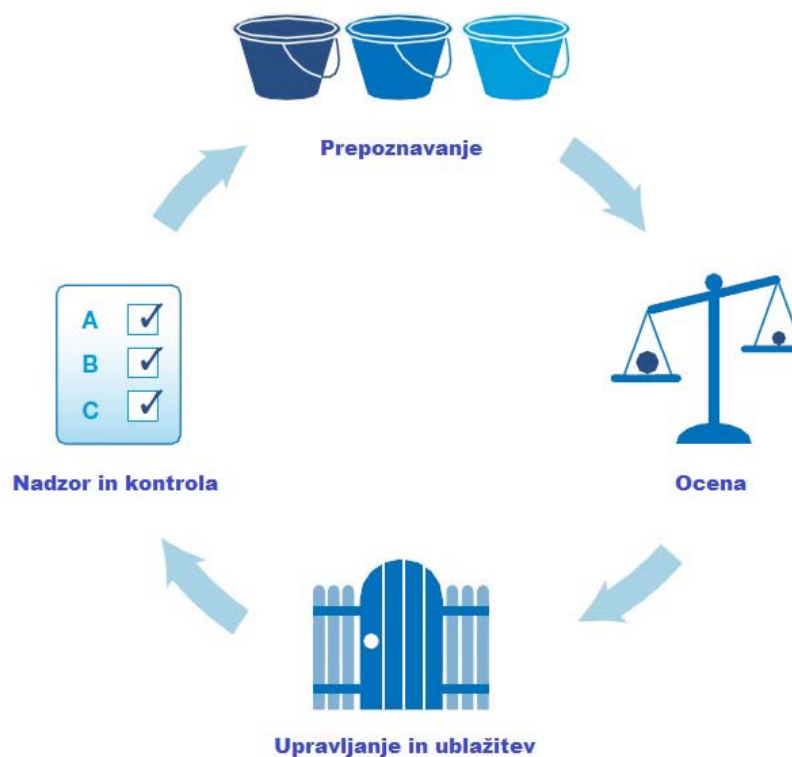
Proces upravljanja tveganj SSM

Definicija

Proces ocenjevanja kompromisne rešitve, pravzaprav analiza stroškov in koristi, z razvrstitvijo tveganj na stopenjsko lestvico.

Koraki za upravljanje tveganj:

1. Prepoznavanje tveganj;
2. Ocena tveganj;
3. Upravljanje in ublažitev;
4. Nadzor in kontrola.





Proces upravljanja tveganj SSM

Prepoznavanje

Naredimo seznam potencialnih tveganj.

Altimeter Group tveganja socialnih medijev razdeli v štiri skupine glede na njihov vpliv na organizacijo: ugled organizacije; zakonske in skladnostne kršitve; pravo in zasebnosti; operativna tveganja.

Za ugotavljanje morebitnih tveganj navadno uporabljamo kombinacije naslednjih dejavnosti:

- pregled preteklih aktivnosti;
- platforme za poslušanje;
- učenje od drugih;
- kreiranje kataloga tveganj SSM;
- pregled novih aktivnih tveganj;
- nadzor nad spremembami potencialnih tveganj.



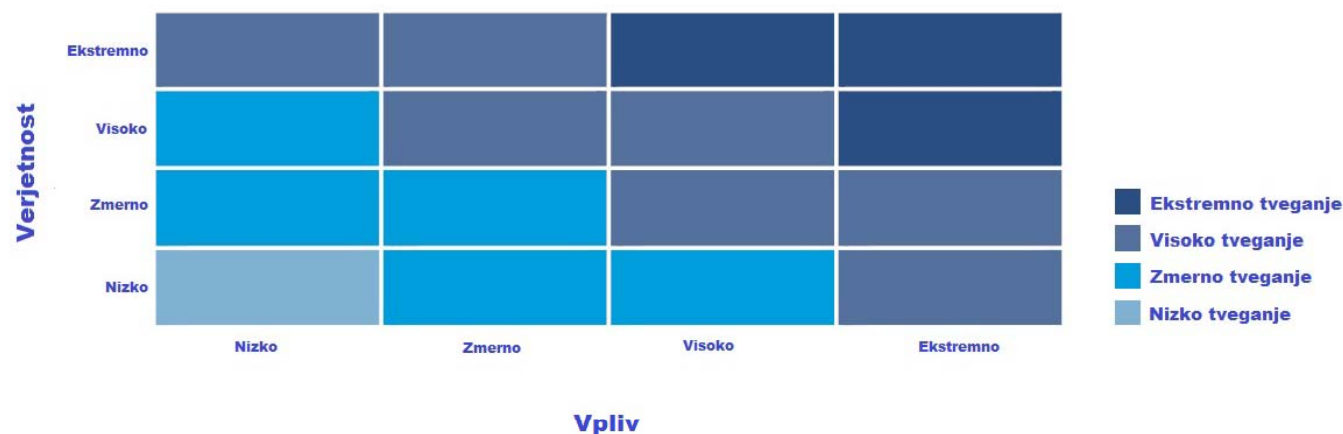
Proces upravljanja tveganj SSM

Ocena

Določimo stopnjo tveganja na podlagi dveh osnovnih komponent – verjetnost in vpliv. Tveganja ocenimo, vire pa uporabimo proti njim za zmanjšanje vpliva na organizacijo.

4 koraki ocene tvegj;

1. Ocena stopnje verjetnosti;
2. Ocena potencialnega vpliva;
3. Razvrstitev tveganj;
4. Prednostna prizadevanja in sredstva za upravljanje in zmanjševanje tveganj.





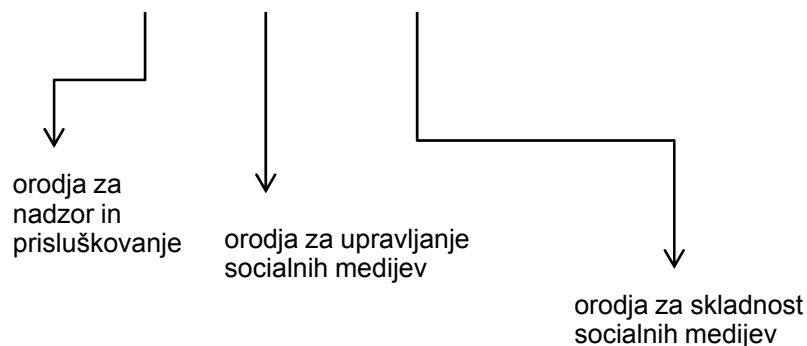
Proces upravljanja tveganj SSM

Upravljanje in ublažitev

Metode: ublažitvene strategije, skladnostne tehnologije, usposabljanje zaposlenih.

6 korakov:

1. Ustvarjanje okvirnih sklepov;
2. Nadzor vlog (pravic) in procesov;
3. Zaposleni in namenska sredstva;
4. Pravilna umestitev in vplajava pravil;
5. Usposabljanje in nadgrajevanje znanja zaposlenih;
6. Raba primernih orodij





Proces upravljanja tveganj SSM

Nadzor in kontrola

Priporočljivo polletno posodabljanje. Vpeljevanje novih načinov nadzora in obvladovanja.

Obvezna posodobitev pri:

- vstopu v nov socialni medij,
- pojavu nove tehnologije,
- identifikaciji novih groženj.



Zaključek

Stopnja tveganja raste s stopnjo popularnosti SSM.

Organizacije morajo biti pri upravljanju in zaznavanju tveganj SSM proaktivne.

Upravljanje tveganj SSM mora biti v skladu z upravljanjem vseh tveganj s katerimi se organizacija srečuje.

Gre za proces, ki ga je potrebno vzpostaviti ter po vzpostavitvi stalno izvajati in dopolnjevati.

Edini način za preverjanje uspešnosti je izvedba testiranj – vaje z različnimi scenariji in simulacijami.

Testiranja je potrebno izvajati redno (vsaj na letni ravni).

Pri ustvarjanju SSM vsebin je nujno potrebno upoštevati pravila spletnega obnašanja (etikete).



Hvala za vašo pozornost !

Vprašanja?

Pripombe?

Predlogi?