



Análisis de interacciones sociales en IBM Connections

Proyecto realizado en el año 2013 para el Laboratorio de Innovación de Sistemas de IBM Corporation (IBM Corporation, CIO Innovation Lab) como prueba de concepto del uso de la aplicación eAROS para la medida y análisis de la interacción social entre empleados de IBM España a través de su entorno colaborativo basado en [IBM Connections](#), la plataforma social líder del mercado. Se perseguía con ello utilizar las métricas de red derivadas de dichas interacciones como indicadores para gestionar mejor los procesos de negocio correspondientes.

Para ello, y en colaboración con IBM España, con el [centro de investigación sobre análisis de redes sociales](#) de IBM Research en Cambridge (MA) y con el laboratorio de investigación de IBM Research en Haifa, se recogieron datos anónimos sobre más de 450.000 interacciones colaborativas efectuadas entre más de 9.000 empleados de IBM en España y en otros países en un período de 12 meses.

A partir de esos datos se construyeron las redes de colaboración social generadas por las interacciones y, mediante la [aplicación eAROS](#), se midieron sus parámetros estructurales a nivel de red global, de red grupos y de los individuos estudiándose de manera anónima, en todos ellos su segmentación en función de variables organizativas o de perfil sobre datos anónimos de los empleados.

Como resultado del proyecto se desarrollaron diversos escenarios de colaboración en torno a procesos empresariales concretos (por ejemplo, la reutilización de soluciones para clientes, la detección temprana de innovaciones y tendencias o la adopción del comportamiento colaborativo) definiéndose indicadores cuantitativos de interacción social adecuados para medir el impacto y eficacia de la colaboración entre empleados en cada uno de los escenarios. Se determinó además un modelo de adopción de comportamientos colaborativos basado en las pautas reveladas por las métricas de red.

Estos indicadores se utilizarán para desarrollar y gestionar programas o intervenciones dirigidas a optimizar la colaboración entre los participantes en los procesos de interés lo cual redunda en la mejora de su eficacia y rendimiento y, por ende, del retorno de la inversión de las herramientas colaborativas, en la medida de la madurez de los grupos en cuanto a la implantación de pautas de trabajo colaborativo o en la aceleración de adopción de aquellas por los empleados.

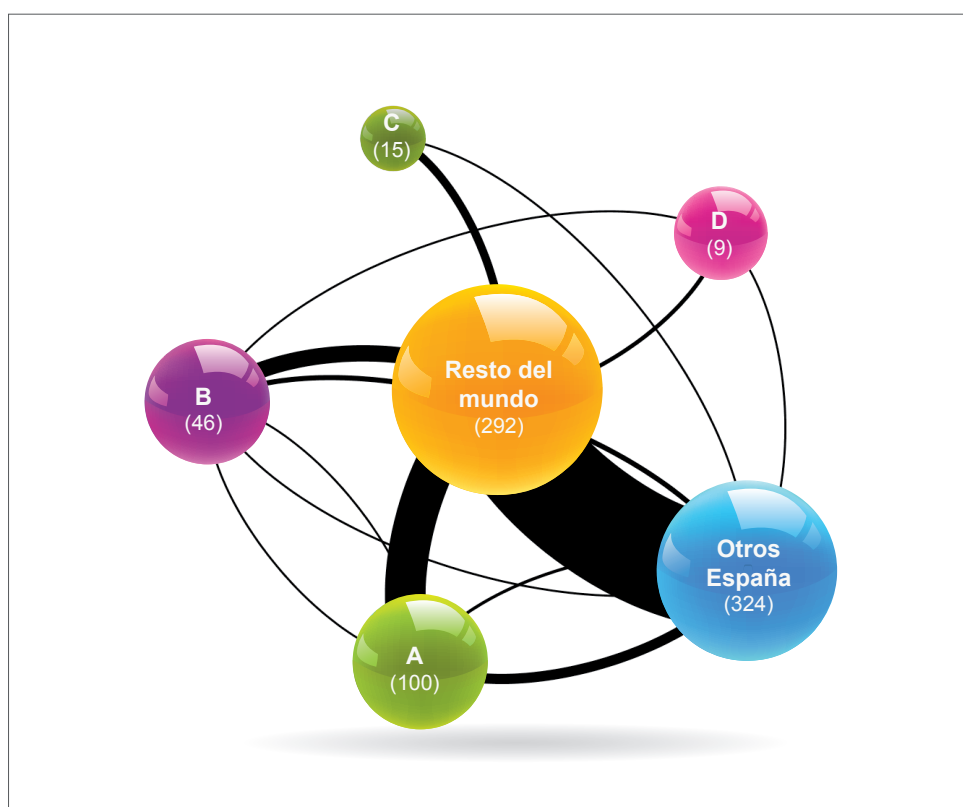


Figura: Flujos de intercambio de soluciones entre equipos comerciales (participantes).