

مهم ترین فرد گوگل که چیزی درباره او نشنیده‌اید

نگاهی به زندگی و سوابق سوزان ووی چیتسکی
نائب‌رئیس ارشد تبلیغات گوگل

« احمد شریف‌پور



به طرز عجیبی، بسیاری از داستان‌های مربوط به بزرگان صنعت IT از گاراژها شروع می‌شود! در اوت ۱۹۹۸، اندی بشتولزهایم چکی ده‌هزار دلاری در وجه شرکتی به نام Google Inc. نوشت که هنوز وجود خارجی نداشت. در ماه سپتامبر، برین و پیج به دنبال تأسیس شرکت و جایی برای برپا کردن نخستین دفتر کار خود بودند. آن‌ها شرکت گوگل را ثبت کرده و گاراژی را در خانه شماره ۲۳۲ خیابان سانتامار گاریتا در منلو پارک، به عنوان دفتر کار گوگل اجاره کردند. داستان «همه زنان IT» این شماره از همین گاراژ آغاز می‌شود؛ اما این بار به جای ساکنان و کارمندان مشغول به کار در این گاراژ، صحبت از مالک این گاراژ است.



بسیاری حوزه کامپیوتر را چه از نقطه نظر علمی و چه از دید کسب و کاری حوزه‌ای مردانه محسوب می‌کنند. اما با گذشت زمان لشکری از زنان موفق وارد این حوزه شده و توانستند موفقیت‌های بی‌شماری را کسب کنند. همین مسئله باعث می‌شود تا معرفی افراد کلیدی حوزه کامپیوتر، اهمیتی دو چندان پیدا کند.

«همه زنان IT» عنوان بخش ثابتی است که هر شماره به معرفی یکی از زنان موفق صنعت کامپیوتر و اطلاعات و ارتباطات می‌پردازد.

دوران کودکی سوزان دی ووی چیتسکی (Susan D Wojcicki) در کمپی دانشگاهی استنفورد در پائولو آلتوی کالیفرنیا گذشت. پدرش استانی، در این دانشگاه ریاست دپارتمان فیزیک را بر عهده داشت و مادرش استر، معلم روزنامه‌نگاری در دبیرستان پائولو آلتو بود. او پس از گذراندن دوران دبیرستان در سال ۱۹۸۶ به دانشگاه هاروارد رفت. در سال ۱۹۹۰ وی توانست با رتبه ممتاز در مقطع کارشناسی رشته تاریخ و ادبیات از این دانشگاه فارغ‌التحصیل شود. پس از آن و در سال ۱۹۹۱ به دانشگاه کالیفرنیا در سانتاکروز رفت و تحصیلاتش را تا مقطع کارشناسی ارشد رشته اقتصاد در این دانشگاه ادامه داد.

پس از فراغت از تحصیل، سوزان کارش را در اینتل شروع کرد. او همزمان در شرکت‌های R.B. Webber & Company و Bain & Company نیز به عنوان مشاور و مدیریت فعالیت می‌کرد. در سال ۱۹۹۶ تحصیلاتش را در دانشگاه UCLA و در رشته مدیریت تجاری (MBA) دنبال کرد. در سال ۱۹۹۸ زمانی که تازه از این دانشگاه فارغ‌التحصیل شده بود، خانه شماره ۲۳۲ خیابان سانتامارگاریتا را به قیمت حدود ۶۰۰ هزار دلار خرید. خانه‌ای که خود آن را «خانه‌ای کوچک و محقر با مساحتی کمتر از دو هزار فوت مربع» می‌داند. او برای کاهش بار مالی ناشی از خرید خانه، تصمیم گرفت که گاراژ خانه را اجاره دهد و قرعه به نام سرگی برین و لری پیچ افتاد. این دو نفر گاراژ خانه سوزان را به قیمت ۱۷۰۰ دلار در ماه اجاره کردند. تصمیمی که نه تنها باعث پا گرفتن پر استفاده‌ترین موتور جست‌وجوی اینترنت شد، بلکه زندگی سوزان و کل خانواده‌اش را نیز برای همیشه زیر و رو کرد. در کمتر از یک سال، سوزان به عنوان کارمند شماره ۱۸ گوگل و در سمت مدیر بازاریابی این شرکت تازه تأسیس استخدام شد.

این کار باعث شد که آنه، خواهر کوچکتر سوزان بتواند همسری شایسته برای خود بیابد! او در می‌سال ۲۰۰۷ در یکی از جزایر باهاماس با سرگئی برین ازدواج کرد. گوگل مبلغی حدود ۳/۹ میلیون دلار نیز در شرکت نوپای آنه به نام 23andMe که در زمینه زیست‌فناوری فعالیت می‌کند، سرمایه‌گذاری کرده است.

همسر سوزان، دنیس تروپر (Dennis Troper) نیز یکی از مدیران عملیاتی گوگل است و دیگر شوهر خواهر او گرگور نیز تا مدتی در دپارتمان مالی و اعتباری گوگل کار می‌کرد. گوگل برای مشاوره درباره موارد آموزشی نیز به واسطه سوابق آموزشی به استر، مادر سوزان مراجعه می‌کند.

اریک اشمیت، مدیرعامل سابق گوگل، درباره او می‌گوید: «هیچ کلمه و جمله‌ای نمی‌تواند میزان مشارکتی را که او در فعالیت شرکت داشته است توصیف کند. او در زمینه راه‌اندازی و پایه‌گذاری شرکت، نقشی تاریخی داشته است. همچنین او یکی از کسانی است که تفکر بسیار گسترده و در عین حال سریعی دارد.»

”

کارمند شماره ۱۸، کارش را با مدیریت بازاریابی آغاز کرد. او سپس روی بخش‌های جست‌وجوی تصاویر، جست‌وجوی ویدیو و کتاب کار کرد و از سال ۲۰۰۶ تا کنون عهده‌دار رهبری کل تجارت تبلیغاتی گوگل است.

“

همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، سوزان در سال ۱۹۹۹ کارش را به عنوان مدیر بازاریابی شروع کرد. او که برین را حتی پیش از تأسیس گوگل می‌شناخت، درباره او و پیچ گفته بود که «مؤسسان گوگل از همان ابتدا مبارزه با تبعیض جنسیتی را که از قدیم در محیط‌های کاری وجود داشته است مد نظر داشتند. آن‌ها به خوبی درک کرده بودند که باید از همان ابتدا زنان را نیز در شرکت استخدام کنند. تصور کنید یک زن به مصاحبه برای کار در شرکتی دعوت شود که پنجاه کارمند دارد و همه آن‌ها مرد هستند!»

او نه تنها از نخستین کارمندان زن گوگل است، بلکه نخستین مادر گوگل نیز هست؛ هنگامی که او خانه شماره ۲۳۲ سانتامارگاریتا را خرید باردار بود و دقیقاً به خاطر دارد که در روزهای نخست کارش روی جست‌وجوی خرید گوگل (Google Shopping) دریافته بود که جست‌وجوی کلمات «گهواره» و «اجاق گاز» نتایج مناسبی را نمایش نمی‌دهد.

پس از استخدام، نخستین وظیفه‌ای که به او واگذار شد مطرح کردن و افزایش شهرت نام گوگل بود. سوزان تصمیم گرفت که این کار را با پخش کردن موتور جست‌وجوی گوگل در سراسر وب انجام دهد. به همین دلیل با شرکت‌های متعددی وارد مذاکره شد و توانست مجوزهای استفاده از موتور جست‌وجوی گوگل در سایت اصلی شرکت را به آن‌ها بفرشد. او این مجوز را به رایگان در اختیار دانشگاه‌ها نیز قرار داد. اندکی بعد یعنی در سال ۲۰۰۳، سیستمی را در زمینه بازاریابی و تجارت تبلیغات بنا نهاد، که به شاهکاری جهانی تبدیل شد و به یک باره گوگل را به سلطان بلامنارز تبلیغات آنلاین تبدیل کرد و این شاهکار چیزی جز AdSense نبود! محصولی که در واقع ادامه راه AdWord محسوب می‌شود. خود سوزان در این باره می‌گوید: «ارائه تبلیغاتی که به صورت پویا هدف‌گذاری می‌شدند به راستی در آن زمان ایده جدیدی به شمار می‌آمد. در آن زمان مردم (رقبا) می‌گفتند که این سایت به عنوان مثال یک سایت ورزشی است، بنابراین ما هم تبلیغات ورزشی را در آن به نمایش در خواهیم آورد. اما حرف ما این بود که ما می‌توانیم به صورت بی‌درنگ به محتویات صفحه در حال نمایش نگاه کنیم و بفهمیم که مطالب این صفحه واقعاً درباره چه موردی است [و تبلیغات مناسب همان محتوا را نشان دهیم].»

مزیت این شیوه جدید به همراه سهمی که مالکان سایت از درآمد ناشی از این تبلیغات کسب می‌کردند، به سرعت دارندگان تمام سایت‌ها را جذب گوگل کرد تا جایی که در همان چند سال نخست، درآمد گوگل از دو سیستم AdWord و AdSense به یک میلیارد دلار در هر سه ماه می‌رسید.

اما درآمد حاصل از این سیستم تنها نصیب گوگل نمی‌شد بلکه همان‌گونه که پیش‌تر هم گفته شد، بخشی از این درآمد نصیب مالکان سایت‌ها می‌شد. جنیفر اسلگ (Jennifer Slegg) که وبلاگش با نام JenSense به صورت کامل به

ارکان ۸ گانه نوآوری از نگاه سوزان ووی چیتسکی

روش برای رسیدن به این هدف اشاره می‌کند که به ترتیب عبارتند از:

- هدفی ارزشمند انتخاب کنید
- بزرگ بیاندیشید، اما کوچک شروع کنید
- به دنبال نوآوری تدریجی باشید، نه کمال آنی
- همه‌جا به دنبال ایده‌ها باشید
- همه چیز را به اشتراک بگذارید
- تخیل جرقه این سیستم است و داده‌ها سوخت آن
- به یک پلتفرم تبدیل شوید
- از شکست خوردن نترسید

از زمان استخدام به عنوان کارمند شماره ۱۶ گوگل تا رسیدن به سمت رهبری بخش تبلیغات این شرکت، سوزان تجربه‌های فراوانی اندوخته است که حاصل آن‌ها را در مقاله‌ای کوتاه با نام «ارکان ۸ گانه نوآوری» منتشر کرده است. او در این مقاله عنوان می‌کند که بزرگ‌ترین نوآوری‌ها و اختراعات، چیزهایی هستند که ما آن‌ها را بدیهی می‌پنداریم و تأکید می‌کند که در دنیای پرشتاب امروز، مهم‌ترین کار برای شرکتی که می‌خواهد نوآور بماند این است که فرهنگ نوآوری را در محیط کار خود نهادینه کند. او به هشت اصل و

زیادی در این عرصه داشته‌ایم، اما فکر می‌کنیم که هنوز می‌توانیم نوآوری‌های دیگری را نیز در این عرصه شاهد باشیم. ما همیشه به این فکر می‌کنیم که یک تبلیغ کامل چیست؟ یکی از چیزهایی که متوجه شده‌ایم این است که ما در برخی بخش‌های بازار تبلیغات به تجربه‌ای متفاوت نیاز داریم. به عنوان مثال اگر شما یک خرده‌فروشی دارید و محصولات را برای فروش عرضه می‌کنید، ما می‌خواهیم تصاویر و قیمت‌های این محصولات را هم در تبلیغاتمان بگنجانیم یا حتی آن‌ها را به بازخوردهای مشتریان مرتبط کنیم. اگر یک شرکت فیلم‌سازی باشید، ترجیح می‌دهیم یک ویدیو (مثلاً تریلر یک فیلم) را در تبلیغات شما به نمایش درآوریم.

یکی دیگر از بخش‌های جالب توجه این مصاحبه، نظر سوزان ووی چیتسکی درباره ورود گوگل به عرصه شبکه‌های اجتماعی بود. بسیاری معتقدند که «شبکه‌های اجتماعی» از ابتدا در گوشت و پوست گوگل نبوده است و به همین دلیل گوگل نمی‌تواند در این عرصه موفق شود. سوزان در این باره می‌گوید: «تبلیغات هم از ابتدا در گوشت و پوست گوگل ریشه نداشت، اما اکنون دیگر این موضوع صحت ندارد. گوگل زمانی وارد عرصه جست‌وجو شد که آلتاویستا در آن حکم‌فرمایی می‌کرد. شبکه‌های اجتماعی هنوز در مراحل نخستین شکل‌گیری هستند و راه‌های بسیاری برای اجتماعی کردن محصولات و خدمات ما وجود دارد که کاربردهای جذابی نیز به دنبال خواهند داشت.»

نیویورک تایمز ووی چیتسکی را «مهم‌ترین فرد گوگلی که تاکنون درباره او چیزی ننشیده‌اید» نامیده است. کسی که در فهرست قدرتمندترین زنان جهان که از سوی فوربس منتشر شده است در رتبه شانزدهم قرار دارد. در نهایت او کسی است که در پاسخ به سؤال استیون لوی که از او پرسیده بود؛ چرا هنوز در سمت خود باقی مانده است در حالی که دیگر چیزی برای بهینه‌سازی و پیشرفت باقی نمانده (همه چیز تا حد نهایی گسترش یافته و بهبود بخشیده شده است) پاسخ داده بود: «پس چرا تو کتابت را درباره گوگل نوشتی؟ (اشاره به کتاب In The Plex) گوگل جایی جذاب و فریبنده است. کتاب تو هنوز به پایان نرسیده است. من در حال ایجاد، زندگی کردن و ساختن فصل‌های بعدی این کتاب هستم.»

در این سال (۲۰۱۰)، حدود ۹۶ درصد از سود ۲۸/۲ میلیارد دلاری گوگل مدیون برنامه‌ها و پروژه‌های سوزان ووی چیتسکی در بخش‌های مختلف کسب‌وکار گوگل از AdWord و AdSense گرفته تا DoubleClick و یوتیوب بود.

ما همیشه به این فکر می‌کنیم که یک تبلیغ کامل چیست؟ یکی از چیزهایی که متوجه شده‌ایم این است که ما در برخی بخش‌های بازار تبلیغات به تجربه‌ای متفاوت نیاز داریم. اگر شما یک خرده‌فروشی دارید و محصولات را برای فروش عرضه می‌کنید، ما می‌خواهیم تصاویر و قیمت‌های این محصولات را هم در تبلیغاتمان بگنجانیم یا حتی آن‌ها را به بازخوردهای مشتریان مرتبط کنیم.

اما سوزان هنوز برای آینده گوگل رؤیاهای فراوانی در سر دارد. او در مصاحبه‌ای با وایرد در مورد برنامه‌هایی که برای سال آینده دارد، می‌گوید: «هرچند تبلیغات در کنار نتایج جست‌وجو به خوبی کار می‌کند و ما موفقیت

فناوری‌های AdSense اختصاص داده شده است می‌گوید: «افراد بیش‌تر و بیش‌تری از این فناوری درآمد کسب می‌کنند که میزان این درآمد نسبت به هر سیستم دیگری در اینترنت بیشتر است. تعداد زیادی میلیونر وجود دارد که ثروت خود را از AdSense به دست آورده‌اند.»

شاید شما هم لوگوهای مناسبی گوگل را دیده‌اید. جالب است بدانید که یکی دیگر از نخستین وظایفی که به عهده سوزان گذاشته شد، بهینه‌سازی طرح لوگوی اولیه شرکت بود که در ابتدا توسط برین طراحی شده بود. تلاشی که در نهایت به خلق نخستین نمونه‌های لوگوهای مناسبی یا به اصطلاح Doodle منجر شد. کمی بعد او عهده‌دار کل طراحی‌ها و نوآوری‌های تمام محصولات پلتفرم‌های تبلیغاتی و اندازه‌گیری و تحلیلی گوگل شد. این پلتفرم‌ها در واقع منابع اصلی درآمد گوگل را تشکیل می‌دهند. هرگاه در وبلاگ یا سایتی روی لینک‌های تبلیغاتی کلیک می‌کنید، هرگاه برای ارزیابی وضعیت ترافیک و میزان بازدیدهای سایت خود از آنالیتیکز گوگل استفاده می‌کنید، به طور مستقیم با محصولات سروکار دارید که تحت نظارت و رهبری سوزان توسعه داده شده‌اند.

سوزان تا اکتبر سال ۲۰۱۰ یکی از دهه‌ها نایب‌رئیس گوگل بود. اما بالاخره در این زمان هیئت تصمیم‌های راهبردی گوگل، اعلام کرد که گوگل می‌خواهد او را به سمت نایب‌رئیس ارشد (که تا آن زمان در گوگل تنها هشت نفر بودند) ارتقا دهد. به این ترتیب او به هشت نایب‌رئیس ارشد دیگری پیوست که تنها یک نفر آن‌ها (شوناال براون ناظر عملیات اجرایی) زن بود. به رغم این ارتقای شغلی کار روزانه او همچنان بدون تغییر مانده است: نظارت بر تمام محصولات تبلیغاتی گوگل!