

THE

GREAT FRAGMENTATION

AND WHY

THE FUTURE

OF BUSINESS

IS SMALL

[澳] 史蒂夫·萨马蒂诺 (Steve Sammartino) 著

念昕 译 张瀚文 审译

碎片化时代

重新定义互联网+商业新常态

从工业革命到互联网二次革命，是社会从集约化向去中心化的碎片化过程，
而科技正是连接碎片、重塑商业模式的有力手段

 中国人民大学出版社

碎片化时代

重新定义互联网+商业新常态

[澳] 史蒂夫·萨马蒂诺 (Steve Sammartino) 著

念昕 译 张瀚文 审译

THE GREAT FRAGMENTATION
AND WHY THE FUTURE OF BUSINESS IS SMALL

中国人民大学出版社

• 北京 •

图书在版编目 (CIP) 数据

碎片化时代：重新定义互联网+商业新常态 / (澳) 萨马蒂诺 (Sammartino, S.) 著；
念昕译. —北京：中国人民大学出版社，2015.7

ISBN 978-7-300-21541-9

I. ①碎… II. ①萨… ②念… III. ①网络营销—研究 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第148322号

碎片化时代：重新定义互联网 + 商业新常态

[澳] 史蒂夫·萨马蒂诺 著

念 昕 译

Suipianhua Shidai: Chongxin Dingyi Hulanwang + Shangye Xinchangtai

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街31号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511770 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http:// www. crup. com. cn		
	http:// www. ttrnet. com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京联兴盛业印刷股份有限公司		
规 格	170 mm × 230 mm 16开本	版 次	2015 年 8 月第 1 版
印 张	19.75 插页2	印 次	2015 年 8 月第 1 次印刷
字 数	211 000	定 价	69.00元

版权所有

侵权必究

印装差错

负责调换

推荐序 碎片的价值，在于分享与连接

傅强 智囊传媒总裁

一谈到“碎片化”这个词，很多朋友都会心中一痛！首先出现的问题便是“时间被切碎”了。在传统的工业化管理时代，以效率为核心的管理模式，让生产流程与时间两个元素紧密地联系在一起，可一旦原有生产流程被打破，甚至被离散，原有“可控”的时间便四散奔逃，不知去向。以至于“时间去哪儿啦”，不仅仅成为了一种现象，也成为了一种无奈！

“碎片化”所带来的痛点还有很多，比如人。原本被生产线凝聚（或者说“禁锢”）在一起的人们，因为互联网的出现同样变得有些“失控”，人们在不同的时空出现和交流，甚至相互协作。人们正在从一个个生活盒子的束缚中解放出来，人们生活的地点不再由基础设施所在的区域所框定，当前的一切事物都已被碎片化并散布四周……

中国人有句古话：不破不立！破是个“过程”，而碎则是个“状态”，认识清楚这个状态，把握好这个过程，恰恰是《碎片化时代》这本书的目的。

在很多人看来，碎片化与传播学有关，我上百度查了一下词条，其对“碎片化”的解释是：所谓“碎片化”，英文为 Fragmentation，原意为完整的东西破成诸多零块。我们也可将“碎片化”理解为一种“多元化”，而碎片化在传播本质上是整个社会碎片化或者说多元化的一个体现。

但在过去十年中，人们对于“碎片化”的体悟早已经突破了信息以及传播学上的概念。尤其是从工业革命时代到互联网时代，工业时代的企业在产能过剩的道路上渐行渐远，商业模式逐渐衰落，企业若想在移动互联时代发展壮大，需要重新改写经济剧本。因此，“碎片化”不仅仅是一种当下的状态，更是一种代表未来的方向。

“大”时代结束了吗？这是本书作者在《碎片化时代》最后一章中提出的问题。在作者看来，在发展初期就十分壮大的企业现在常常会面临颓势“大”已经不再是一种优势。对于工业化时代的公司来说，过去的规模经济学已经变成了衰败经济学。“大”就意味着企业的生存非常脆弱，过度依赖于生产的规模。靠着供应链成长起来的企业之所以如此危险，是因为他们是垂直营销中的一部分，要彼此依靠，才能获得全面而稳定的发展。

如今，出现了一种新型“大”的形式，这种形式能够适用新的商业环境，那就是平台。平台由一个个分散的部分组成，而包容性很强的“大”理念可以为许多人提供平台。通过鼓励参与，这个大平台能够允许自身成为经济基础中的各个分散的部分。作者认为，新的“大”是集体中一些更小的部分所组成的。换句话说，碎片化不仅仅是一种状态，而是一种趋势！

最近，在中国“互联网+”这个概念非常“火”。尤其是

在6月24日，国务院总理李克强主持召开的国务院常务会议上，通过了《“互联网+”行动指导意见》之后，“互联网+”无疑成为了当下最大的“风口”。但当互联网把这些业已“破碎”、“失控”和相对“独立”的碎片“+”在一起之后，又会产生什么新的价值呢？

在我看来，局部、碎片、个体的价值和活力，在“互联网+”时代将得到前所未有的重视。万物互联和信息爆炸带来的不是人的淹没，其实恰恰是人的凸显，每个人的个性更加容易被识别，消费者更灵活地参与到个性化的产品和服务中去，实现以人为本、连接到人、服务于人、人人受益。这是经济发展的必然，也是社会发展的必然，更是未来企业发展的必然。因此上，可以说“碎片化”的价值不在碎片本身，而在于每一个碎片彼此的连接和分享！

“互联网+”也好，碎片化也罢，都让“以人为本”这句话成为了一种不可违背的现实。在消费领域，回归人性化，不再关注群体而是个人，成为了定义未来商业的关键词！在生产领域，分布式连接平台突破了地域限制，让志趣相投的人聚集在一起，他们完全突破了创意、研发、生产甚至消费的边界……在互联网时代，我们作为每一个“碎片”，都会遵循这样的一种新的发展规则：越开放，越成长；越分享，越受益！

即是实物，信息改造着物理世界、社会形态，而经济结构也会随之改变。

前言 科技重构商业方向

FORWARD

过去十年中，我一直在紧密地关注着商业社会的动态。自 2005 年离职起，我冥冥之中感受到这股变化的暗潮正在涌动。那时 Web 2.0 方兴未艾，赋权体验浪潮正在席卷着商业社会：转瞬之间，众多商业工具变得便捷易用；获取各类信息的途径变得方便快捷，人们无需寻求他人帮助便能完成工作。当我们中大多数人还在使用老式磁带录像机时，极客们决定不再囿于自我，转而探索外部。他们期望不仅为自己，也为所有人开发产品：终端客户可以借此娱乐消遣，学习提升甚至进行创新发明。在此基础上，为创新而创作，赋予商业行为人性与社会性的理念应运而生。这一情形出乎意料，互联网泡沫破灭之后，人们（包括笔者本人）曾普遍质疑互联网所允诺的科技乌托邦是否能实现。变革虽未能如期而至，却最终会实现。信息革命影响范围之广，程度之深，远远超乎预测。在新的语境下，所有人均能获取释放的信息，而这些信息与物理世界间的相互作用力量相当，方向相反。信息

即是实物，信息改造着物理世界、社会形态，而经济结构也会随之改变。

在很多方面，这一变革与商业发展背道而驰。商业是生产者与消费者间的零和游戏：在商业领域，“我们”（生产者）与“他们”（消费者）间泾渭分明；服务者与被服务者的界限清晰明朗。更多的时候，商业社会是一套确定的权力结构，拥有财富与资源的人群同时掌控着经济权力。我知道读者可能会问：“但那最富有的1%的极少数人不断增长的财富呢？”事实上，我们仅仅处于这场巨大变革的肇始阶段，这场革命将使得生活与商业中重要的事物变得更加廉价易得。科技的广泛应用将提高人们的生活质量，权力也将因为各类工具的大众化发展而回归于民。这将是一场生产要素的全面重组，商业实践方式与经济权力结构也将彻底改变。

本书横跨科技与商业领域，因此商业领域的读者将接触到许多新的科技概念。为求阅读方便，本书将提供多数科技术语的释义，而对于部分专业术语，读者则可以通过网络搜索获得。希望读者不拘于本书进行自我探索，展开一段丰富的阅读旅程，人生亦该如此。读者也应牢记，具体的科技原理并不重要，科技如何重构商业方向才是重点。新的商业模式是我们的关切所在。作为商业领域的从业者，我们只需关注科技能实现何物，而绝非其实现过程。

行业的不断碎片化发展是最为重要的商业模式转变。商业领域中的所有事物均在分崩为更小的单元。更为广泛的渠道增加了市场参与者的人数，也为我们从事商业活动提供了更为多元化的选择。换言之，我们的经济正处在不断去中心化的过程中。生产者与消费者界限消失不见。我们正在步入一个诸侯纷争、高度分化的碎片化商业体系。经济构成要素

不断变化，变化的最终形态虽然不得而知，但我们却把控着变革的轨迹。商业要素迅速流动，我们应避免妄自尊大，信口预测变革结果。相反，我们需要结合科技与新近赋权的大众，制定开源战略。在新的环境下，商业秘密将不太可能存在。

如今，商业社会正处于变局中，然而目前大多数思潮与分析却拒绝接受变革，甚至试图维持现状。作为商业领袖与企业家，我们需要接纳变革。在风云变幻之际，我们需要对新的商业格局与新形态进行彻底分析与评估。即使是互联网科技时代举足轻重的市场参与者——“商业新贵”也是通过创立分布极广的网络而崛起的，其组成部分是松散连接的碎片化产品及服务。移动互联网时代占统治地位的企业将越来越依靠商业长尾而存活。

市场上有许多为使用前沿技术提供实践指南的书籍，如果你是在寻找此类书籍，那么本书并不适合你阅读。如果你想要购买的是技术运用总结类书籍，那么请你慎重购买本书。本书旨在从商业及社会角度，阐述我对科技如何逐步影响世界的理解，科技与商业两条撰写主线无法相互独立，也没有理由相互分割。战略类商业书籍往往包罗万象，它们需要涉及人类学、科技、商业及文化等领域。

阅读完本书之后，读者将能清晰认识到世界的变化趋势。在迅速变化的环境下，阅读本书的收益绝非仅是一些用后即忘的技巧。移动互联网新兴企业正在重塑商业格局。技巧仅能供一时之用，对未来的清晰认识则是影响深远的。希望通过共同分析营销矩阵及其围绕在我们身边的变化与分化之后，读者对未来可以形成一个清晰的认识。

推荐序

P1

碎片的价值，在于分享与连接

前 言

PV

科技重构商业方向

第1章

P001

从工业革命时代到互联网时代

工业时代的企业在产能过剩的道路上渐行渐远，商业模式逐渐衰落，企业若想在移动互联网时代发展壮大，需要重新改写经济剧本。

第2章

P009

科技革命带来的全球化改革

科技革命席卷全球，它影响着地球上的每一个人，同时也将带动许多工业时代的理念和市场飞跃向前。

第3章

P021

互联网革命的起点：社交媒体

互联网空间的虫洞广阔无垠，而社交媒体仅仅是开启互联网的起点。它将架构起通往群体思维及人类实时活动的路径，让人们能够在碎片化时代中重新连接，而不再安于接受工业制度的安排。

第4章

P031

盒内人生：工业时代的生活范式

我们正在从一个个生活盒子的束缚中解放出来。我们生活的地点不再由基础设施所在的区域所框定，当前的一切事物都已被碎片化并散布四周。

第5章

P049

回归人性化：定义未来的关键词

互联网时代，我们将不再是工业机器的组件。人类的创造性将被释放出来，未来的决定权将由风尚引领者手中交到大众手中，创造出更具人性化色彩的未来。

第6章

P069

已成明日黄花的人口分析法

碎片化时代，我们都在远离群组，背离预期，传统营销预测的不二法宝——人口分析法已然失灵，个体和城市因共同的兴趣而逐渐趋同。互联网时代的营销将变得小而美。

第7章

P087

定价的真相：迎来降价浪潮的可用科技时代

在互联网时代，科技正以指数级方式得以改进，成为了现代经济快速民主化发展的核心推动力。随着科技降价潮的到来，普通民众与企业之间的科技鸿沟完全消失，民众不再冷眼旁观科技，而是真正参与其中。

第8章

P101

零障碍的世界：知识渠道如何击碎障碍

信息不仅改变了我们学习和行事的方式，也改变了我们获取资源的源头。获取信息能够消除我们通往创新与商业民主的必由之路。互联网时代，企业能做到的，个人亦可做到。

第9章

P115

无限商店：重新定义零售行业

互联网时代，零售思想经历了如此巨大的改变，人们不再关注自己所购买的商品，而更多的是关心从这个过程中所获得的体验。零售不再仅是供应链的终端，还是每家企业和每个人都能完成的事情。

第10章

P129

比互联网更为宏大：3D 打印革命的到来

3D 打印技术将制造业从工厂带至书桌之上，它对社会的影响将远远超过互联网，它使得生产流程碎片化，并将影响整个商业领域。

第11章

P145

大屏播放：后大众媒体时代

作为碎片化时代被瓦解程度最深的行业，媒体行业正在分化成一个超级细分的市场，人人皆可成自媒体。互联网时代媒体行业的参与者最重要的是提供平台供大众创造自身真正想要的内容。

第12章

P175

大而不倒：互联网金融的兴起

在移动互联的世界中，银行业中的各个模块正在分崩离析，并将实现端对端的互联网连接，金融将更多地呈现出其社会性本质，分散于互联网经济之中，更加符合互联网经济的流动性特征。

第13章

P191

互联网的第三阶段：物联网时代的到来

物联网时代将意味着一个互联网无所不在却又几乎遁于无形的世界，我们将步入这样一个世界：任何人与任何物皆能通过科技以及我们与计算能力和互联网本身的连接而得以增强。物联网将带来全新的连接与创新的可能，而我们要做的就是对未知世界时刻保持一颗好奇的头脑。

第14章

P205

大游戏时代：通往商业游戏化的未来之路

游戏的概念已不再局限于操纵杆，游戏化机制将进入更为广阔的社会领域，游戏化的种子已经深深根植于我们的行为之中，世界将因此变得更高效、更安全、更环保，也更加有趣。

第15章

P225

系统黑客入侵：好创意，坏名声

如今，人类正迈入互联网黑客文化时代，黑客文化并非技术天才们所独享。便于操作的连接工具创造了一种黑客思维，人人皆可成为黑客。如果某个商业体系可以被入侵，那它就一定会被入侵。

第16章

P235

移动办公和“云端员工”时代的来临

在相互连接的互联网世界中，办公楼将作为最后的工业遗址，被彻底改变，员工的角色将被碎片化和分裂为零散的项目，移动办公楼最终有了实现的可能性。

第17章

P249

从创意到产品：互联网产品发布

互联网时代，分布式连接平台突破了地域限制，让志趣相投的人聚集在一起，今天的市场已经开始自主选择了。只有当个人或企业虚怀若谷，秉持好奇探索的心态，才会有真正的发展，商业是时候该放低姿态了。

第18章

P265

颠覆传统行业的创新者

任何已经联网或即将联网的产业，无论大小，要么已经被颠覆，要么即将被颠覆，试图找到市场的竞争者无疑是一件很愚蠢的事。任何行业中真正的创新很可能来自可预测的竞争领域之外。

第19章

P277

外部效应的本质：我们的隐私真的无处可逃吗

随着诸多行业受科技的影响越来越多，人们的生活将会日益公开化。最新的科技不禁让人望而却步，驻足思考未来的可能性。但只要我们敢于革新，并与他人分享成果，那么一切就会变得越来越好。

第20章

P285

技术与商业的大融合：重新定义 4P 理论

在科技与商业大融合的今天，我们要明白速度就是我们的资本，创造力比财力更重要，合作比控制更有力量。

译者后记

P297

The Great
Fragmentation
and
Why the Future of
Business
is small

第1章

从工业革命时代到互联网时代

工业时代所遵循的规则

不破不立

互联网时代的商业结构重组

营销组合中的 4P 理论

工业革命是一场带来诸多益处的变革：劳动者因此享受稳定的工作与更高的薪酬，带薪年假成为现实，而在工会的努力下，工作环境得到极大改善。我们的住所冬暖夏凉，家居便利设施及那些用完可以随意处置的物件提升了我们的居住体验，我们甚至还可以在家中免费观影。私人交通工具的普及与完善的国家交通基础建设相得益彰。家庭车库存放着各式各样的儿童玩具。超市为顾客装配空调，长形货架上的商品琳琅满目，消费者也可以在大卖场选购；政府支持教育事业、医学创新与公立医院等公共服务。我们还能乘坐喷气式飞机纵览云霄。如今我们的平均寿命已超过 35 岁。

仍处于工业化阶段国家的居民也因此期待享有更长寿命及更富足的生活。对他们而言，唯一可行的道路便是完成工业化。长寿本身已经极其诱人，而纸醉金迷的生活与随性的消遣方式更是令人趋之若鹜。

人类为此提供自身技能与创意，参与构建满足各类需求的经济，并使无数消费产品充斥其中。只有这样，人类才能得到想要的一切物品。这就意味着我们以人类最具个性的手工技艺作为交换代价，成为了冰冷机器的一部分，从而在此基础上获得更多。我们拥有先辈梦寐以求的一切，惊人的生

活水准，即使是历史上的那些王公贵族也望尘莫及。然而，这一切的代价就是我们必须为此努力工作。我们大批量生产工业产品并将其消费掉，由此，我们必然成为消费者。

工业时代所遵循的规则

工业革命虽未带来系列条款与条件，但我们都深知教材中一些并未明言的规则。教材仅教授生产致富方法，却从未提及为何此类方法如此重要。

在过去两个世纪的大部分时间内，人类都在遵守这些条款，而其中最为重要的两条是：

我们的物质生活可以更丰富，但是我们必须遵守资本家们制定的规则。

简而言之，个人的创造力在资本家聚合的生产效率面前就如同螳臂当车。这与基本的人性相违背，人类需要合作，创造性与个体差异这些精神深植于我们的发展历史中，幸运的是它们也将继续留存于未来。

消费者与创造者是工业社会的两个不同阶级。工业家们占有生产要素。劳动者独立生产的能力被褫夺，经改造之后为资产阶级独有。资本家表面宣称“我们设计、制造、分销和宣传产品，作为交换，我们为你们提供更高的生活水准。”但对剥削的剩余价值，他们却只字未提。

当人类拥有一切必需品后，这种经济模型便难以为继，也逐渐没落。工业革命的影响正逐步从商业社会消散，因此，我怀疑资本家们是否会因此进行计划性报复生产。

不破不立

工业革命时代的企业在产能过剩的道路上渐行渐远，其商业模式已然落伍。企业若想在互联网时代发展壮大，需要慎重修改经济剧本。这些企业的效率使得高端科技能为其所用，或者至少以低成本使用科技。如果某项产品每年都需要进行改良，并较上一年度成本更高，企业便很难盈利。

在这种情况下，企业盈利的唯一途径便是出售更多的产品，然而消费者可以在诸多的移动终端和电视中作出购买选择。因而，在新经济时代，企业只有推翻原有经济模式，方能获得收益并保持一定的市场地位。

互联网时代的商业结构重组

经济、政治与社会结构正从历时二百年之久的工业时代步入移动互联网时代。构成社会经济结构的方方面面正经历着科技上的重组。然而，变革并非以我们熟知的温和渐进的方式进行。对那些毫无准备的人群而言，这场变革如疾风骤雨般冲击着他们的职业生涯以及他们所经营的产业。产品与服务、分销体系、定价方法以及广告与促销模式均从原本集群、聚合式的商业权力体系中剥离出来，放弃满足各类需求的经济结构，转而向小型、分化、具体及定制平台进行一对一式运营。原本稳定的经济结构也正在快速碎片化。