Microsoft

Skupna raba znanja v spreminjajočem se svetu

Pregled ovir in priložnosti za izboljšanje dostopa do informacij, zaščite in prihranka stroškov v hibridnih delovnih okoljih





Kazalo vsebine

03 Povzetek

04 Uvod

06 Stanje skupne rabe znanja

09 Ovire in priložnosti skupne rabe znanja

15 Skupna raba znanja v hitro spreminjajočem se svetu

17 Pametnejša skupna raba znanja z Microsoftom

19 Zaključek

Povzetek

Organizacije so v današnjem času zasute z ogromno količino podatkov in vsebine, ustvarjene pri vsakodnevnih opravilih. Iskanje in posredovanje tega znanja ustreznim zaposlenim ob pravem času pa je nenehna težava, ki jo je pandemija COVID-19 še dodatno poslabšala. Ker želijo organizacije zagotoviti hiter in varen dostop do dejavnostnih vpogledov za oddaljene delavce, so se številne od njih odločile, da bodo v naslednjih 12 do 24 mesecih začele dajati prednost orodjem za skupno rabo znanja.

Raziskava trendov skupne rabe znanja, ki so jo izvedli pri podjetju Spiceworks Ziff Davis, je pokazala to:



Organizacije lahko potencialno **prihranijo zaposlenim pet do osem tednov storilnosti na leto,** če zaposleni učinkovito najdejo in uporabljajo razpoložljivo znanje.



Z orodji za skupno rabo znanja zaposleni hitreje najdejo informacije in dostopajo do enega zaupanja vrednega vira ter preprečijo nevšečnosti ponovnega ustvarjanja informacij, ki že obstajajo – s čimer celotna organizacija prihrani veliko časa in denarja.



Varnost, možnost iskanja in integracija znanja je pomemben dejavnik za organizacije po svetu, zlasti, ker vedno več zaposlenih dela na daljavo.

Microsoft zagotavlja integrirane rešitve za storilnost v oblaku okolja Microsoft 365. Microsoft Viva je integrirana platforma za izkušnje zaposlenih, ki temelji na vpogledih ter povezuje komunikacijo, znanje, učenje in vpoglede delovnega mesta. S storitvijo Teme Viva prihranite čas tako, da ljudje lažje poiščejo in uporabijo zanje. SharePoint Syntex uporablja napredno umetno inteligenco in strojno učenje za izboljšanje človeškega strokovnega znanja, avtomatiziranje obdelave vsebine ter preoblikovanje vsebine v znanje.



Uvod

Vsak dan je v organizacijah ustvarjena ogromna količina informacij v dokumentih, e-poštnih sporočilih, sporočilih v klepetu, na spletnih straneh, internetnih straneh in drugem. Toda iskanje in skupna raba najpomembnejših vpogledov in virov je stalna težava, zlasti pri novih zaposlenih ali zaposlenih, ki so zamenjali vloge. Znanje sicer obstaja, vendar lahko zaradi dolgotrajnega iskanja tega znanja ali pomoči zunanjih strokovnjakov nastanejo visoki stroški storilnosti. Po podatkih Urada za delo Združenih držav bi lahko v ZDA prihranili 8,57 milijona USD na leto s skrajšanjem časa zaposlovanja novih delavcev za en teden (za podjetja s prihodkom 1 milijardo USD ali več).[1]

Globalna zdravstvena kriza je spremenila naš način dela. Čedalje manj je osebnih priložnosti za spontane sestanke in sproščene pogovore. Razvila se je nova nujnost zagotavljanja ustreznega znanja ustreznim ljudem ob pravem času, ne glede na to, kje delajo. Čeprav smo leta 2020 zabeležili splošen upad porabe v IT-ju, pa rešitve, ki podpirajo delo na daljavo in sodelovanje, še vedno prikazujejo pozitivno rast.[2] Številni zaposleni se bodo tudi po koncu pandemije morda odločili za delo v hibridnem okolju – za kombinacijo dela na mestu podjetja in daljavo.

Dobra novice je, da je potencial za izboljšanje storilnosti z izboljšanjem procesov znanja enako pomemben.



Kako organizacije načrtujejo izzive in priložnosti skupne rabe znanja?

Pri podjetju Spiceworks Ziff Davis nedavno izvedli anketo med organizacijami v ZDA, da bi našli odgovor na ta in druga vprašanja. Anketiranci so bili iz organizacij vseh velikosti in različnih vlog – vključno z IT-jem, poslovodji, nosilci odločanja ter informacijski strokovnjaki. Zastopane so bile številne panoge – od proizvodnih in finančnih storitev do zdravstvenih, vladnih in trgovskih storitev ter storitev IT-ja.

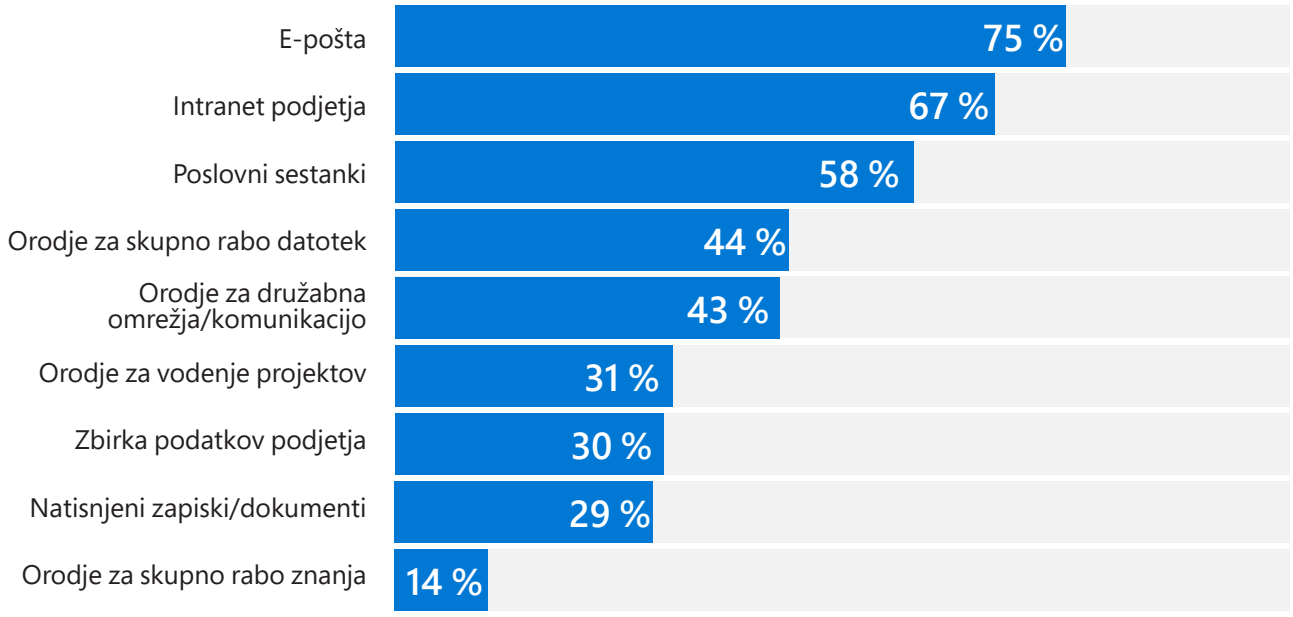
V tem informativnem dokumentu so predstavljeni rezultati ankete, vključno s podrobnimi, pronicljivimi vpogledi v stanje skupne rabe in upravljanja znanja ter njegovega razvoja. Predstavljene so tudi prednosti orodij za skupno rabo znanja za hibridne načine dela, s katerimi zaposleni lažje pridobijo potrebne informacije za izboljšanje lastne storilnosti – ter posledično izboljšanje učinkovitosti, zaščite in inovativnosti organizacije.



Stanje skupne rabe znanja

Organizacije so več desetletij uporabljale predvsem e-pošto in internetna mesta za skupno rabo informacij med delavci. Po podatkih ankete podjetja Spiceworks Ziff Davis se ni veliko spremenilo. Tri od štirih organizacij (75 %) uporabljajo e-pošto za posredovanje informacij, medtem ko jih 67 % uporablja intranete podjetja. Številni anketirani so odgovorili tudi, da informacije delijo z drugimi na poslovnih sestankih ali jih dajo v skupno rabo z orodji za skupno rabo datotek in orodji za družabna omrežja/komunikacijo.

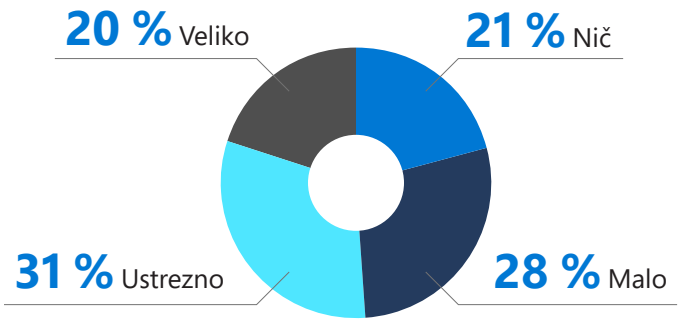
Trenutne prakse skupne rabe informacij



Organizacije z več kot 10.000 zaposlenih bodo bolj verjetno uporabljale intranete podjetja in e-pošto za skupno rabo informacij. Anketirani v oddelku za IT (storitve IT-ja, upravljane storitve ali programska oprema) so eni redkih, ki bodo verjetno dali informacije v skupno rabo z orodji za skupno rabo znanja (tj. orodji, ki združujejo zbirko znanja organizacije z zmogljivimi funkcijami iskanja in sodelovanja).

Kakšni so vzroki za takšne prakse? Večina organizacij (65 %) nima integriranih orodij ali praks za skupno rabo znanja v svojih postopkih. Velike organizacije uporabljajo zapletene infrastrukture IT-ja, kar poveča možnost težav z varnostjo/skladnostjo s predpisi in izzive osamljenih podatkov. Čeprav je zaradi zapletenosti številnih podedovanih orodij za znanje njihova uvedba pri uporabnikih lahko težavna, je kljub temu izobraževanje minimalno. Skoraj polovica anketirancev (49 %) pravi, da ni imela nobenega izobraževanja oziroma je izobraževanje trajalo le nekaj ur.

Čas izobraževanja, namenjen za orodja za skupno rabo znanja



Anketiranci pravijo, da trenutna orodja za skupno rabo znanja uporabljajo predvsem za notranjo skupno rabo informacij in sodelovanje ekipe. Kljub temu pa se organizacije zavedajo pomena nudenja pomoči zaposlenim pri dostopanju do znanja, njegovi skupni rabi in njegovem upravljanju.

Pet najpomembnejših funkcij, uporabljenih v orodjih za skupno rabo znanja

53 % Notranja skupna raba informacij

44 % Sodelovanje z drugimi

38 % Najboljše prakse, dokumenti, učenje

32 % Upravljanje poteka dela in opravil

26 % Upravljanje vsebine in različic

Kako so anketiranci zadovoljni s trenutnimi orodji za skupno rabo znanjaglede na funkcije, ki jih uporabljajo več kot druge? Ugotovljena je bila velika razlika v zadovoljstvu med anketiranci. Vodje so izjemno ali zelo zadovoljni (87 %) s trenutnimi orodji, kar je lahko rezultat njihove udeleženosti v postopku sprejemanja odločitev in ravni uporabe. Večina nosilcev odločanja v IT-ju (ITDM-ji) in poslovnih nosilcev odločanja (BDM-ji) je prav tako zelo zadovoljnih (68 % oziroma 47 %). Informacijski delavci – delavci, ki najbolj verjetno uporabljajo ta orodja – pa so najbolj nezadovoljni.

Podroben vpogled v podatke pokaže *višjo raven* zadovoljstva med anketiranci z boljšo integracijo orodij in postopkov za skupno rabo znanja. Organizacije v sektorju IT imajo prav tako višjo raven zadovoljstva.

Zadovoljstvo s trenutnimi orodji za skupno rabo znanja



- **42 %** Izjemno zadovoljen
- **45 %** Zelo zadovoljen
- **13 %** Nekoliko zadovoljen



- **3 %** Izjemno zadovoljen
- **25 %** Zelo zadovoljen
- **63 %** Nekoliko zadovoljen
- **6 %** Ne zelo zadovoljen
- **4 %** Nezadovoljen



Ovire in priložnosti skupne rabe znanja

Vpliv pandemije COVID-19

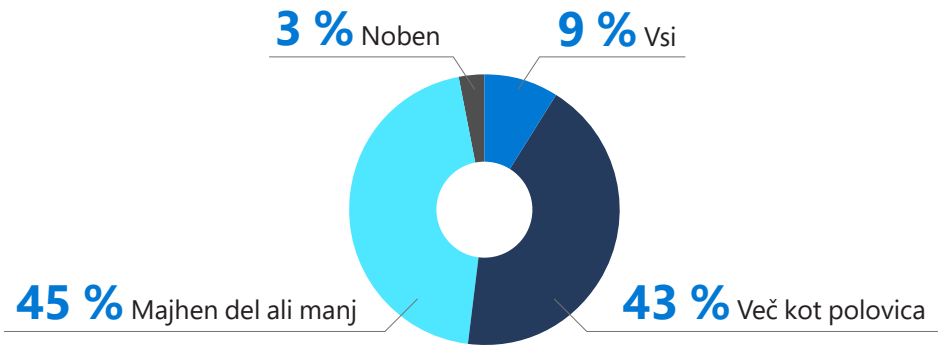
»Večina zaposlenih dela od doma, zato moramo centralizirati zbirko znanja ter tako zmanjšati izgubljeni čas.«

—*ITDM, zavarovanje*

Stari pregovor pravi, »znanje je moč«. To še posebej velja za tiste panoge, ki ustvarjajo dohodke z intelektualno lastnino. Kako težko zaposleni v današnjem času najdejo vsebino, odgovore ali potrebne strokovnjake? Kakšno je torej dejansko stanje?

Ko gre za skupno rabo znanja, večina organizacij – od vodij do BDM-jev in ITDM-jev – meni, da so zaposleni postavljeni pred izzive. Mnenja anketirancev glede pomembnosti te težave so bila sicer razdeljena 50/50 , vendar so se vsi strinjali, da obstajajo zaposleni, ki se soočajo z izzivi skupne rabe znanja.

Koliko zaposlenih se sooča z izzivi skupne rabe znanja?



Možnosti se razlikujejo tudi glede na sposobnosti organizacije zadovoljevanja potreb zaposlenih na glavnih področjih skupne rabe znanja (kot so skupna raba pridobljenih izkušenj, sodelovanje z drugimi in izkušnje zmogljivega iskanja). Vodje so posredovali najbolj pozitivne ocene, informacijski delavci pa najslabše.

Večina vodij in informacijskih delavcev se strinja, da njihove organizacije dobro ščitijo informacije – kar 71 % je učinkovitost organizacije ocenilo kot »odlično« ali »dobro«. Medtem ko vodje menijo, da je integracija informacij in zmogljivosti iskanja v organizaciji dobra, pa se več kot polovica informacijskih delavcev s tem ne strinja.

Največje prednosti skupne rabe znanja



Vsi anketiranci (vodje, ITDM-ji, BDM-ji in informacijski delavci) se strinjajo, da je varnost informacij v skupni rabi ključna za uspeh tako organizacije kot tudi za posameznike pri izvajanju svojih opravil. Pridobivanje panožnega znanja in posredovanje spretnosti članov ekipe sta bila prepoznana kot področja, kjer je treba izvesti največ izboljšav.

Vpliv pandemije COVID-19

»90 % zaposlenih dela od doma, zato je varnost skupne rabe znanja ključnega pomena.«

–Informacijski delavec, finančne storitve

Kaj je največji izziv posredovanja informacij v organizaciji?

Anketiranci so navedli številne elemente, vključno s temi:

- Skrbi glede varnosti in zaupnosti
- Zapletena integracija in neorganiziranost informacij
- Zapletena orodja za uporabo/tehnološke omejitve
- Zastarele informacije
- Pomanjkanje strokovnjakov
- Pomanjkanje uvajanja in izobraževanja

Vodje (43 %) in BDM-ji (42 %) menijo, da so njihovi največji izzivi glede skupne rabe znanja povezani z uvajanjem zaposlenih in izobraževanjem novih članov ekip. Nasprotno pa so ITDM-ji (38 %) in informacijski delavci (33 %) veliko bolj zaskrbljeni zaradi pomanjkanja strokovnjakov, ki zapuščajo njihove skupine ali organizacijo. To je še toliko bolj zaskrbljujoče med pandemijo COVID-19, ko je nekatero osebje zavzelo druga delovna mesta ali pa drugače ni na voljo.

Ker zaposleni delajo oddaljeno ali v silosih v globalnih organizacijah, je zato manj možnosti za neformalno komunikacijo s sodelavci ter pridobivanje potrebnih odgovorov. Če zaposleni ne najdejo ustrezne vsebine, jo običajno znova ustvarijo. To lahko privede do več različic vsebine v podjetju, pri čemer nihče ne ve, katera različica je pravilna.

1/3 vseh anketirancev pravi, da se »pogosto« soočajo s pomanjkanjem strokovnjakov, ker ljudje zapuščajo njihove ekipe.

Rezultati ankete so pokazali, da bi zaposleni lahko potencialno prihranili **od štiri do šest ur na teden,** če jim ne bi bilo treba iskati informacij ali porabljati časa za njihovo ponovno ustvarjanje. Povedano drugače – lahko bi pridobili od 11 do 14 % dnevne storilnosti, namesto da morajo večkrat prenesti isto datoteko, brskati po številnih mapah z dokumenti, iskati po e-poštnih arhivih itd.

Poleg tega je storilnost 3-krat višje kot leta 2016, ko so pri podjetju Nucleus Research izvedli raziskavo, ki je pokazala, da zaposleni v povprečju porabijo 4,3 % dnevne storilnosti za iskanje ustreznih in najpomembnejših datotek.[3] Kaj se je spremenilo v teh letih? Poleg eksponentne rasti podatkov, zdaj v času pandemije več zaposlenih dela od doma.

Vpliv iskanja ali ponovnega ustvarjanja informacij na čas in storilnost

Informacijski delavci izgubijo

5,72 tedna

storilnosti na leto.

Ker **11 %** svojega časa namenijo iskanju ali ponovnemu ustvarjanju informacij.

VS

Vodje/BDM-ji/ITDM-ji izgubijo

7,28 tedna

storilnosti na leto.

Ker **14 %** svojega časa namenijo iskanju ali ponovnemu ustvarjanju informacij.

Mnenja informacijskih delavcev in nosilcev odločanja o storilnosti, povezani s skupno rabo znanja:

»Način skupne rabe in organiziranja gradiva je zelo nedosleden.«	»Za shranjevanje datotek v zbirko podatkov, v kateri je mogoče iskati, porabimo veliko časa in virov.«
»Informacije niso semantično shranjene, zato jih je težje najti.«	»Naši sistemi znanja so bili tekom časa organizirani drugače. Spominja me na špageti kodo.«

Vendar organizacije niso brez upanja. Prepoznajo številne prednosti orodij za skupno rabo znanja, s katerimi lahko pridobijo pomembne informacije, zmanjšajo količino podvojene vsebine in izboljšajo izkušnje iskanja. Informacijski delavci menijo, da je najboljša prednost orodij za skupno rabo znanja možnost hitrega iskanja informacij – kar jim dopušča več časa za pomembnejša opravila (52 %). Druge pomembne prednosti vključujejo omejitev potrebe po ponovnem ustvarjanju informacij (44 %) ter zagotovitev ene zaupanja vredne vsebine (43 %). Nenazadnje želijo vsi delati pametneje, brez vprašanj, ali imajo na voljo ustrezne informacije ob ustreznem času za dokončanje svojih opravil.

Najboljše 3 prednosti orodij za skupno rabo znanja za informacijske delavce



52 %
Hitrejše iskanje informacij



44 %
Omejitev potrebe po ponovnem ustvarjanju informacij



43 %
Zagotovitev enega zaupanja vrednega vira

Nosilci odločanja pa imajo nekoliko drugačen pogled, ko gre za prednosti orodij za skupno rabo znanja. Največja prednost za ITDM-je in BDM-je je možnost izboljšanja storilnosti zaposlenih za prihranitev časa in denarja (49 %). Vodje pa dajejo prednost možnosti ohranitve tihega znanja (tj. znanja, pridobljenega z osebnimi izkušnjami), ko člani ekipe zapustijo organizacijo ali prevzamejo novo vlogo (45 %). Vsi pa se strinjajo, da je treba zagotoviti boljše in hitrejše sprejemanje odločitev.

Najboljše 3 prednosti orodij za skupno rabo znanja za nosilce odločanja



Odgovori vodij

45 %
Ohranjanje tihega znanja/izkušenj, ko člani ekipe zapustijo podjetje

43 %
Izboljšanje učinkovitosti/ storilnosti zaposlenih, prihranek časa/denarja

37 %
Omogočanje boljšega/ hitrejšega sprejemanja odločitev



Odgovori ITDM-jev/ BDM-jev

49 %
Izboljšanje učinkovitosti/ storilnosti zaposlenih, prihranek časa/denarja

39 %
Učinkovito upravljanje velike količine informacij za izboljšanje storitev

35 %
Omogočanje boljšega/ hitrejšega sprejemanja odločitev



Skupna raba znanja v hitro spreminjajočem se svetu

Vpliv pandemije COVID-19

»Ta orodja se še toliko bolj pomembna zdaj, ko ni medosebne komunikacije.«

–BDM, zdravstvena ustanova

Zagotavljanje ustreznega znanja pravim ljudem ob pravem času je izziv za organizacije vseh velikosti. Pandemija COVID-19 pa je ta izziv še dodatno otežila, saj so morale organizacije tako rekoč čez noč uvesti način dela na daljavo. Hibridni načini dela bodo postali prihodnost, kjer bodo zaposleni včasih delali s sodelavci na mestu podjetja, včasih pa oddaljeno.

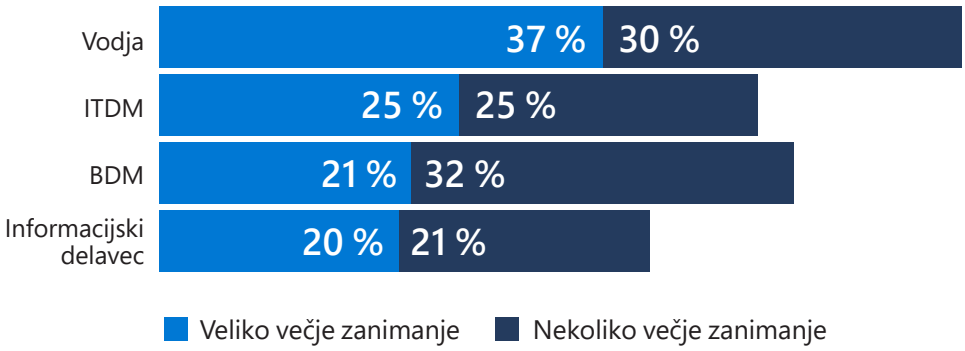
V preteklosti so lahko delavci prosili za pomoč sodelavca, s katerim so si delili pisarno. Toda oddaljeni in hibridni delavci potrebujejo ustrezna orodja, s katerimi bodo lahko poiskali odgovore na vprašanja, prepoznali strokovnjake v organizaciji ter preprečili ustvarjanje že obstoječih informacij.

Kako organizacije načrtujejo skupno rabo znanja v prihodnosti?

Rezultati ankete kažejo, da bodo nosilci odločanja verjetno dali prednost orodjem za skupno rabo znanja v naslednjih 12–24 tednih. Večina anketirancev načrtuje investicijo v orodja za skupno rabo znanja in/ali jih išče. 93 % vodij ter 84 % ITDM-jev in 79 % BDM-jev pravi, da je to verjetno. Velika večina jih prav tako načrtuje izboljšanje integracije funkcij in podatkov trenutnih orodij za upravljanje znanja (93 % vodij, v primerjavi z 87 % ITDM-jev in BDM-jev skupaj).

Ko gre za vpliv pandemije COVID-19, pa organizacije dajejo večji poudarek na in zanimanje za orodja za skupno rabo znanja. Zadovoljiti morajo namreč potrebe po komunikaciji in sodelovanju za oddaljene zaposlene, hkrati pa biti pripravljene na morebitno novo pandemijo. Vodje poročajo največje spremembe glede zanimanja za orodja za skupno rabo znanja (67 %), zanimanje zanje pa je večje tudi pri najmanj polovici ITDM-jev in BDM-jev (50 % oziroma 53 %).

Vpliv pandemije COVID-19 na zanimanje za orodja za skupno rabo znanja







Pametnejša skupna raba znanja z Microsoftom

Vpliv pandemije COVID-19

»Delo od doma se bo končalo, delo na daljavo pa ne. Skupna raba znanja bo še toliko bolj pomembna.«

–BDM, finančne storitve

Microsoft opisuje okolje Microsoft 365 kot »svetovni oblak za storilnost«. Z orodji za skupno rabo znanja v platformi Microsoft Viva, najnovejši pridobitvi okolja Microsoft 365, lahko organizacije v tem času hitrih sprememb zagotovijo boljšo zaščito, učinkovitost in storilnost.

Storitev Teme Microsoft Viva je zasnovana tako, da ljudje lahko dostopajo do strokovnega znanja in izkušenj v aplikacijah, ki jih uporabljajo vsak dan. Zaposleni lahko pridobijo želene informacije – od iskanja strokovnjakov za določena področja do odkrivanja vpogledov v določene elemente – v toku njihovega dela.

SharePoint Syntex uporablja umetno inteligenco (UI) za samodejno označevanje in organiziranje ločenih podatkov v ekosistemu okolja Microsoft 365 ter shrambah in sistemih drugih ponudnikov. Pomembne teme so dostopnejše za učenje, ne glede na to, ali uporabniki delajo v Officeu, Outlooku ali aplikaciji Microsoft Teams.



Vpliv pandemije COVID-19

»Z orodji za skupno rabo znanja bomo pripravljeni na morebitno novo pandemijo.«

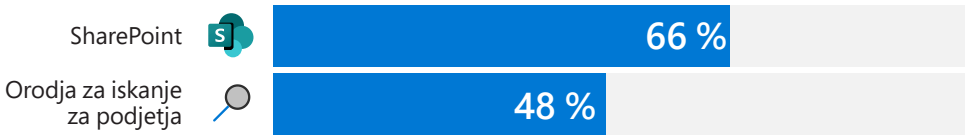
–Vodja, nepremičnine

Zakaj priporočamo platformo Microsoft Viva in storitev SharePoint Syntex za skupno rabo znanja

- Učinkovite izkušnje iskanja
- Integracija z vsakdanjimi orodji
- Razvrstitev/kuriranje vsebine, ki temelji na umetni inteligenci
- Učinkovito razmerje med časom in storilnostjo
- Izboljšana varnost in skladnost s predpisi

Za organizacije, ki načrtujejo uvedbo novih orodij za skupno rabo znanja ter želijo hkrati v celoti izkoristiti obstoječa orodja, je platforma Microsoft Viva logična izbira. SharePointove storitve vsebine že uporablja 66 % anketirancev, zato lahko konsolidirajo, umaknejo ali zamenjajo druge rešitve.

Uporaba trenutnih orodij za skupno rabo znanja



S storitvijo Teme Viva imajo organizacije boljšo vidljivost v najpomembnejše teme in povezave, s čimer vodje lahko bolje razumejo svoje zaposlene. Nosilci odločanja si lahko ogledajo, katere teme so priljubljene, kateri strokovnjaki pogosto dostopajo do znanja ter katere teme niso več v uporabi.

Zaključek

Z izboljšanjem pomembnih aplikacij, ki jih organizacije že vsakodnevno uporabljajo, Microsoft zagotavlja ljudem znanje, ki ga potrebujejo za hitro ukrepanje, ter zaščito in varnost informacij. Microsoft je bil leta 2019 imenovan za vodilno podjetje v Gartnerjevem magičnem kvadrantu za platforme storitev vsebine in arhiviranje informacij za velika podjetja. Zato se lahko zanesete na Microsoftove rešitve za učinkovitejše in brezskrbno delo v hitro spreminjajočem se svetu.

Ali ste pripravljeni na preoblikovanje skupne rabe znanja? Oglejte si, kako lahko vaša organizacija s storitvama Teme Microsoft Viva in SharePoint Syntex posreduje ustrezne informacije pravim ljudem ob pravem času, ne glede na to, kje delajo.

Več informacij >

Microsoft

Več o avtorju

Microsoft je leta 2020 naročil spletno študijo, ki jo je izvedlo podjetje Spiceworks Ziff Davis. Ta študija je bila ciljana na IT, poslovodje in nosilce odločanja ter uporabnike orodij za skupno rano znanja v različnih panogah. Organizacije so morale imeti najmanj 500 zaposlenih, od tega je 34 % anketirancev imelo 10.000 zaposlenih ali več. Cilj te ankete je bil razumevanje trenutnih izzivov, dojemanj in praks skupne rabe znanja, vključno s potrebami oddaljenih delavcev in vplivom na storilnost. Rezultati ankete vključujejo odgovore 750 anketirancev v ZDA.

Viri

1 Urad za delo Združenih držav, 2019.

2 Joe McKendrick, »COVID-19 crisis pushing organizations deeper into digital transformation«, ZDNet, 22. april 2020. https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/

3 Nucleus Research, »Guidebook: Microsoft SharePoint«, junij 2016.

4 Gartner, »Gartner Magic Quadrant for Content Services Platforms«, oktober 2018.

5 Gartner, »Gartner Magic Quadrant for Enterprise Information Archiving«, december 2018.