Microsoft

Sdílení znalostí v měnícím se světě

Analýza překážek a příležitostí ke zlepšení přístupu k informacím, odolnosti a úspor nákladů v hybridních pracovních prostředích

Obsah

03 Shrnutí

04 Úvod

06 Stav sdílení znalostí

09 Překážky a příležitosti při sdílení znalostí

15 Sdílení znalostí v době rychlých změn

17 Efektivnější sdílení znalostí zajišťované Microsoftem

19 Závěr

Shrnutí

Dnešní organizace se potýkají s obrovským množstvím komunikace a obsahu generovaného v průběhu každodenní práce. Výzvou ale stále zůstává, jak tyto znalosti zpřístupnit těm správným zaměstnancům ve správný čas – a tato potřeba se stala ještě naléhavější během pandemie COVID-19. Potřeba zajistit pro vzdálené pracovníky rychlý a bezpečný přístup k nezbytným informacím vedla k tomu, že se v příštích 12 až 24 měsících staly nástroje pro sdílení znalostí pro mnoho organizací prioritou.

Průzkum provedený organizací Spiceworks Ziff Davis týkající se trendů ve sdílení znalostí ukázal, že:

Organizace mohou potenciálně **ušetřit zaměstnancům pět až osm týdnů produktivity,** když zaměstnanci mohou efektivně vyhledávat a využívat informace, které mají k dispozici.

Nástroje pro sdílení znalostí umožňují uživatelům rychleji vyhledávat informace, mít přístup k jediné platné verzi informací a vyhnout se nutnosti znovu vytvářet informace, které už existují – a tím ušetřit čas i peníze celé organizaci.

Zajistit zabezpečení, možnosti vyhledávání a integraci znalostí je zásadním zájmem organizací po celém světě – zejména v době, kdy stále více zaměstnanců pracuje na dálku.

Microsoft nabízí integrovaná řešení pro zvýšení produktivity prostřednictvím cloudu Microsoftu 365. Microsoft Viva je platforma možností zaměstnanců, která propojuje různé prostředky využívané na pracovišti – komunikaci, znalosti, školení a přehledy. Služba Viva Témata lidem umožňuje snadno vyhledávat informace a využívat znalosti při práci a tím jim pomáhá ušetřit čas. Služba SharePoint Syntex pomocí pokročilé umělé inteligence a strojového vyučování rozšiřuje možnosti lidských dovedností, automatizuje zpracování obsahu a transformuje obsah na znalosti.

Úvod

Organizace denně generují obrovské množství informací v dokumentech, e-mailech, chatových zprávách, webových stránkách, intranetových webech a na dalších místech. Vyhledávání a sdílení nejcennějších informací a prostředků může být ovšem velmi náročné – obzvláště pro nové zaměstnance nebo pro ty, kteří začínají pracovat v nové roli. Tyto znalosti existují, ale hodiny potřebné k tomu, abyste je našli nebo abyste našli interní experty, kteří vám poradí, mohou narušovat produktivitu a tím vznikají další náklady. Podle dat úřadu U.S. Bureau of Labor by se ročně dalo v USA ušetřit 8,57 milionu USD, kdyby se o týden zkrátil čas, který je nutný k tomu, aby noví zaměstnanci začali efektivně pracovat (pro společnosti, které mají výnosy 1 miliardu USD nebo více).[1]

Globální zdravotní krize změnila způsob, jakým pracujeme – máme méně příležitostí k improvizovaným schůzkám a neformálním konverzacím na chodbě. Vznikla nová naléhavá potřeba dostat správné informace ke správným lidem ve správný čas, ať pracují kdekoli. I když se očekává, že výdaje na IT v roce 2020 celkově klesnou, u řešení podporujících práci na dálku a spolupráci se stále předpokládá růst.[2] Mnoho zaměstnanců se může rozhodnout pracovat hybridním způsobem, tedy kombinací práce na pracovišti s prací na dálku, a to i po skončení pandemie.

Dobrou zprávou je, že potenciál pro zvýšení produktivity zlepšením procesů souvisejících se znalostmi je stejně významný.

Jak organizace plánují řešit výzvy a příležitosti související se sdílením znalostí?

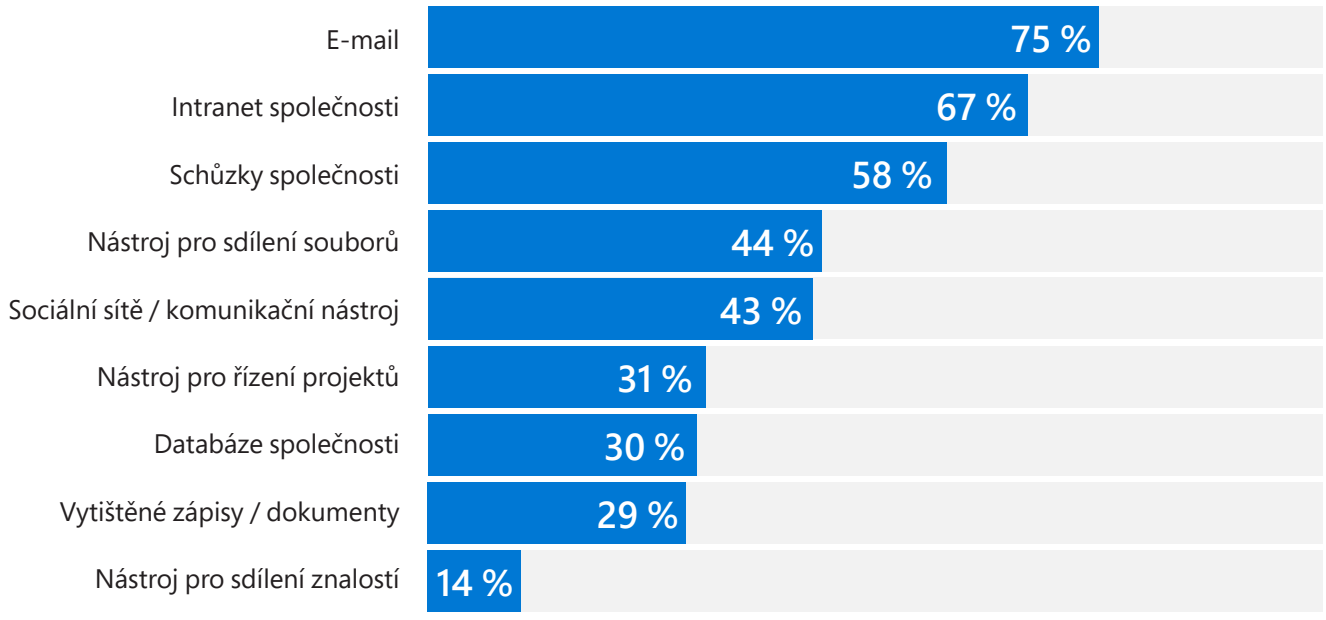
Organizace Spiceworks Ziff Davis nedávno provedla průzkum mezi organizacemi v USA s cílem najít odpovědi na tyto a podobné otázky. Respondenti pocházeli z organizací všech velikostí a vykonávali mnoho různých rolí – průzkumu se zúčastnili například pracovníci z IT, z obchodních oddělení a z vedení společností a informační pracovníci. Byla zastoupena široká škála oborů – od výroby a finančních služeb po zdravotnictví, státní správu, IT služby a maloobchod.

Tento dokument white paper se zabývá výsledky tohoto průzkumu, včetně hloubkových analýz a poznatků odhalujících stav sdílení a správy znalostí a toho, jak se tato oblast vyvíjí. Dozvíte se také, jaký mají nástroje pro sdílení znalostí význam pro hybridní styly práce a jak zaměstnancům poskytují znalosti, které potřebují k produktivní práci, a pomáhají organizaci být efektivnější, odolnější a inovativnější.

Stav sdílení znalostí

Po desetiletí organizace při sdílení znalostí mezi pracovníky spoléhaly zejména na e-maily a intranetové weby. Podle průzkumu organizace Spiceworks Ziff Davis se to dosud moc nezměnilo. Tři ze čtyř organizací (75 %) používají k distribuci informací e-mail a 67 % spoléhá na intranet společnosti. Mnoho respondentů také uvádí, že sdílejí informace prostřednictvím schůzek společnosti, nástrojů pro sdílení souborů a sociálních sítí nebo komunikačních nástrojů.

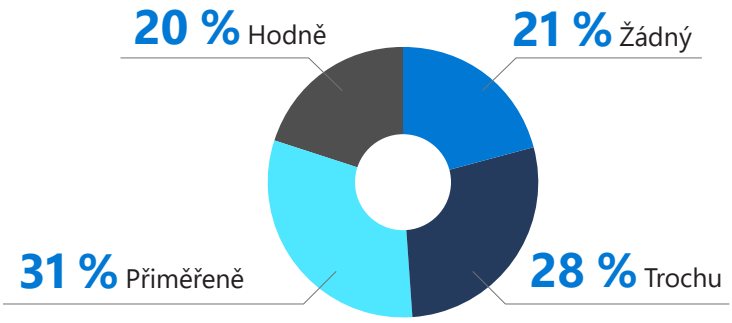
Aktuální postupy při sdílení informací



Organizace s více než 10 000 zaměstnanci se při sdílení informací s větší pravděpodobností spoléhají na intranet společnosti a e-mail. Respondenti z IT sektoru (IT služby, spravované služby nebo software) jsou jedni z mála, u nichž je více pravděpodobné, že budou sdílet informace prostřednictvím nástrojů pro sdílení znalostí (tedy nástrojů, které propojují znalostní bázi organizace s robustními funkcemi pro vyhledávání a spolupráci).

Čím se tyto postupy řídí? Většina organizací (65 %) nemá nástroje ani postupy pro sdílení znalostí těsně integrované se svými procesy. Větší organizace spoléhají na složité IT infrastruktury, což zvyšuje problémy se zabezpečením a dodržováním předpisů a problémy s daty uloženými v oddělených systémech. Navíc jsou některé starší nástroje pro sdílení znalostí tak složité, že se na ně uživatelé jenom pomalu adaptují a školení k nim je často jenom minimální. Téměř polovina respondentů (49 %) uvádí, že neměla žádné školení nebo jenom několik málo hodin.

Čas věnovaný školení k nástrojům pro sdílení znalostí



Respondenti uvádějí, že jejich stávající nástroje pro sdílení znalostí slouží zejména k internímu sdílení informací a týmové spolupráci. Přesto se zdá, že si organizace uvědomují, jak důležité je pomáhat zaměstnancům v přístupu, sdílení a správě znalostí.

Pět nejpoužívanějších funkcí v nástrojích pro sdílení znalostí

53 %
Interní sdílení informací

44 %
Spolupráce s ostatními

38 %
Doporučené postupy, dokumentace a vzdělávání

32 %
Správa pracovních postupů a úkolů

26 %
Správa obsahu a verzí

Jak jsou respondenti spokojení se svými stávajícími nástroji pro sdílení znalostí z hlediska funkcí, které se používají více než ostatní? Ukázalo se, že se míra spokojenosti velmi liší v závislosti na cílových skupinách. Vedoucí pracovníci jsou se svými stávajícími nástroji mimořádně nebo velmi spokojení (87 %), což může být důsledkem jejich zapojení do rozhodovacího procesu a úrovně, na které tyto nástroje využívají. Většina pracovníků s rozhodovací pravomocí v oblasti IT a v obchodní oblasti je také velmi spokojených (68 % a 47 %). Ale informační pracovníci – tedy pracovníci, kteří tyto nástroje asi nejvíce používají – jsou spokojení nejméně.

Když se podíváme na data podrobněji, ukazuje se, že spokojenost je *vyšší* mezi respondenty s větší integrací nástrojů a procesů pro sdílení znalostí. Organizace v IT sektoru také mají vyšší míru spokojenosti.

Spokojenost se stávajícími nástroji pro sdílení znalostí

- **42 %** Mimořádně spokojený
- **45 %** Velmi spokojený
- **13 %** Celkem spokojený

- **3 %** Mimořádně spokojený
- **25 %** Velmi spokojený
- **63 %** Celkem spokojený
- **6 %** Nepříliš spokojený
- **4 %** Velmi nespokojený

Překážky a příležitosti při sdílení znalostí

Dopad pandemie COVID-19

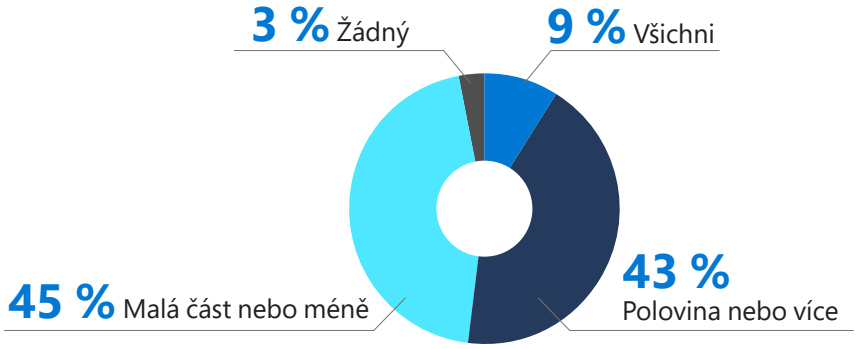
„Většina zaměstnanců pracuje z domova, takže musíme centralizovat znalostní bázi, abychom minimalizovali ztrátu času."

– pracovník s rozhodovací pravomocí v IT, pojišťovnictví

Jak říká staré rčení, znalosti znamenají moc. To platí zejména v těch oborech, které při zvyšování výnosů spoléhají na duševní vlastnictví. Jak obtížné je ovšem pro dnešní zaměstnance najít obsah, odpovědi a experty, které potřebují? Jak to v praxi probíhá?

Pokud jde o sdílení znalostí, většina organizací – od vedoucích pracovníků po pracovníky s rozhodovací pravomocí v obchodní oblasti a v IT – se domnívá, že se jejich zaměstnanci potýkají s problémy. Ohledně četnosti výskytu těchto problémů byli respondenti rozděleni půl na půl, ale téměř všichni z nich souhlasili s tím, že existují zaměstnanci, kteří se musejí potýkat s problémy souvisejícími se sdílením znalostí.

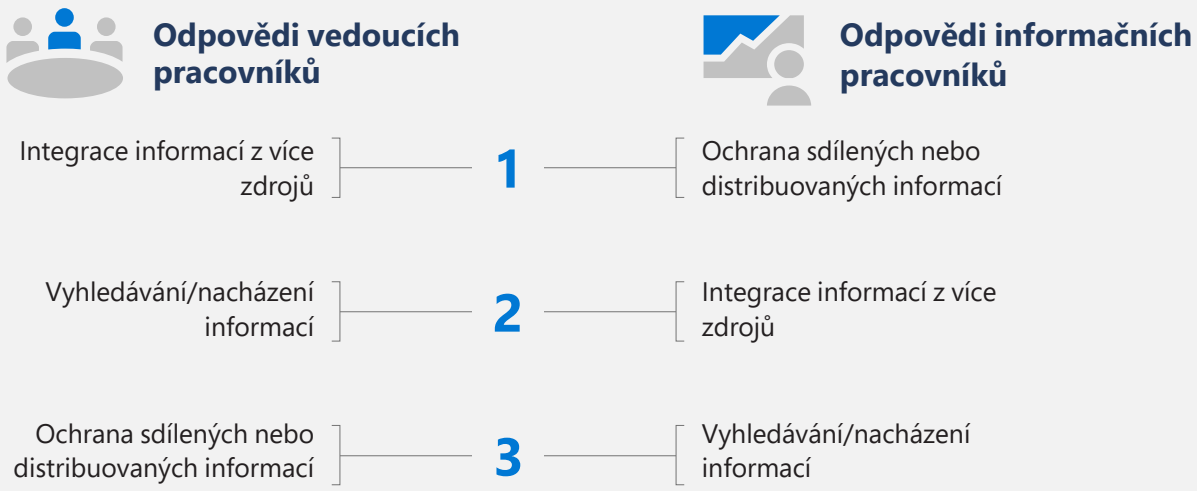
Kolik zaměstnanců má problémy se sdílením znalostí?



Lišily se také názory na to, jak dobře organizace naplňují potřeby jednotlivců v klíčových oblastech sdílení znalostí (například sdílení získaných zkušeností, spolupráce s ostatními a robustní možnosti vyhledávání). Celkově lze říct, že vedoucí pracovníci uváděli nejpozitivnější hodnocení a informační pracovníci nejméně pozitivní.

Většina vedoucích a informačních pracovníků se domnívá, že jejich organizace dobře zabezpečuje informace, přičemž 71 % z nich hodnotí výkon své organizace jako „skvělý“ nebo „dobrý“. Ovšem zatímco vedoucí pracovníci považují integraci informací a možnosti vyhledávání za oblasti, ve kterých si jejich organizace vede dobře, více než polovina informačních pracovníků nesouhlasí.

Hlavní hodnoty sdílení znalostí



Všichni respondenti průzkumu (vedoucí pracovníci, pracovníci s rozhodovací pravomocí v IT a v obchodní oblasti a informační pracovníci) souhlasí s tím, že zabezpečení sdílených informací je zásadním faktorem pro úspěšné fungování organizace a také pro to, aby jednotlivci mohli vykonávat svou práci. Jako oblasti s největším prostorem pro zlepšení respondenti označili zaznamenávání znalostí organizace a sdílení dovedností mezi členy týmu.

Dopad pandemie COVID-19

„90 % pracovníků pracuje z domova, takže sdílení znalostí je zásadní."

–informační pracovník, finanční služby

Co je největší výzvou při sdílení informací v organizaci? Respondenti uváděli celou řadu problémů, včetně následujících:

- Obavy související se zabezpečením a důvěrností informací
- Těžkopádná integrace a špatná organizace informací
- Nástroje, které se obtížně používají / technologická omezení
- Zastaralé informace
- Odliv znalostí
- Nedostatečná podpora adaptace uživatelů na nové produkty a chybějící školení

Vedoucí pracovníci (43 %) a pracovníci s rozhodovací pravomocí v obchodní oblasti (42 %) uvádějí, že největšími výzvami při sdílení znalostí jsou výzvy související s onboardingem zaměstnanců a zvyšováním kvalifikace nových členů týmů. Naproti tomu pracovníci s rozhodovací pravomocí v IT (38 %) a informační pracovníci (33 %) se mnohem více obávají odlivu znalostí způsobeného odchodem lidí z týmu nebo organizace. To může být ještě větší problém během krize způsobené onemocněním COVID-19, protože někteří zaměstnanci jsou přeřazováni na jinou práci nebo jsou jinak nedostupní.

V globálních organizacích pracovníci také často pracují na dálku nebo jsou od sebe oddělení, mají proto méně příležitostí neformálně se spojit s kolegy, aby získali potřebné odpovědi na svoje otázky. Když tedy zaměstnanci nemohou najít ten správný obsah, často ho znovu vytvoří. To může vést k tomu, že v organizaci koluje více verzí stejného obsahu a nikdo si není jistý, která verze je správná.

Třetina všech respondentů uvádí, že často dochází k odlivu znalostí, když lidé odcházejí z jejich týmu.

Průzkum zjistil, že potenciálně by zaměstnanci průměrně mohli ušetřit **čtyři až šest hodin týdně,** kdyby nemuseli vyhledávat informace – nebo trávit čas tím, že je znovu vytvářejí. Jinými slovy, mohli by potenciálně získat zpět 11 až 14 % denní produktivity, kdyby nemuseli několikrát stahovat stejné soubory, prohledávat nekonečné složky dokumentů, hledat v e-mailových archivech atd.

A co víc, prostor pro zvýšení produktivity je asi 3x větší než v roce 2016, kdy organizace Nucleus Research zjistila, že zaměstnanci tráví průměrně 4,3 % denní produktivity hledáním těch správných nebo nejrelevantnějších souborů.[3] Co se za čtyři roky změnilo? Kromě exponenciálního růstu objemu dat se děje také to, že zaměstnanci dnes kvůli pandemii pracují z domova.

Dopad vyhledávání nebo opětovného vytváření informací na čas a produktivitu

Informační pracovníci

ztrácejí **5,72 týdnů** produktivity ročně.

Protože **11 %** svého času tráví vyhledáváním nebo opětovným vytvářením informací.

Porovnání

Vedoucí pracovníci a pracovníci s rozhodovací pravomocí v obchodní oblasti a v IT

ztrácejí **7,28 týdnů** produktivity ročně.

Protože **14 %** svého času tráví vyhledáváním nebo opětovným vytvářením informací.

Toto uváděli informační pracovníci a pracovníci s rozhodovací pravomocí o své produktivitě v souvislosti se sdílením znalostí:

„Ve způsobech sdílení a organizace materiálů jsme velmi nekonzistentní."

„Ukládání souborů do databáze, která se dá prohledávat, vyžaduje čas a prostředky."

„Informace se neukládají systematicky, proto je obtížné je najít."

„Naše znalostní systémy byly v průběhu času organizovány různými způsoby. Připomíná mi to špagetový kód."

Organizace ovšem mají naději na zlepšení. Vidí mnoho výhod v nástrojích pro sdílení znalostí, které zobrazují relevantní informace, omezují duplicitní obsah a nabízejí lepší možnosti vyhledávání. Informační pracovníci konkrétně říkají, že největší výhodou nástrojů pro sdílení znalostí je možnost rychleji najít informace – mohou tak více času věnovat smysluplnější práci (52 %). Mezi další největší výhody patří omezení nutnosti znovu vytvářet informace (44 %) a možnost mít k dispozici jedinou platnou verzi informací (43 %). Všichni chtějí pracovat efektivněji a nemuset se zabývat otázkami, jak získat ty správné informace ve správný čas, aby mohli dělat svou práci.

Tři hlavní výhody nástrojů pro sdílení znalostí pro informační pracovníky

52 %
Rychlejší vyhledávání informací

44 %
Omezení nutnosti znovu vytvářet informace

43 %
Možnost mít k dispozici jedinou platnou verzi informací

Pracovníci s rozhodovací pravomocí mají trochu odlišný pohled na nejdůležitější výhody nástrojů pro sdílení znalostí. Hlavní výhodou pro pracovníky s rozhodovací pravomocí v IT a v obchodní oblasti je možnost zvýšit produktivitu zaměstnanců a ušetřit čas a peníze (49 %). Vedoucí pracovníci naproti tomu upřednostňují možnost uchovávat tacitní znalosti (znalosti získané z osobní zkušenosti), když členové týmu odcházejí z organizace nebo přecházejí na novou roli (45 %). Všichni se shodují na potřebě umožnit lepší a rychlejší rozhodování.

Tři hlavní výhody nástrojů pro sdílení znalostí pro pracovníky s rozhodovací pravomocí

Odpovědi vedoucích pracovníků

45 %
Zachování tacitních znalostí nebo dovedností při odchodu členů týmu

43 %
Zvýšení efektivity a produktivity zaměstnanců, úspora času a peněz

37 %
Možnosti pro lepší a rychlejší rozhodování

Odpovědi pracovníků s rozhodovací pravomocí v IT a v obchodní oblasti

49 %
Zvýšení efektivity a produktivity zaměstnanců, úspora času a peněz

39 %
Efektivní správa velkých objemů informací za účelem zlepšení služeb

35 %
Možnosti pro lepší a rychlejší rozhodování

Sdílení znalostí v době rychlých změn

Dopad pandemie COVID-19

„Tyto nástroje teď potřebujeme ještě více, protože nemůžeme komunikovat osobně."

– pracovník s rozhodovací pravomocí v obchodní oblasti, zdravotnictví

Poskytování důležitých znalostí správným lidem ve správný čas je pro organizace všech velikostí trvalou výzvou. Pandemie COVID-19 to ovšem posunula na úplně novou úroveň, protože organizace potřebovaly přejít téměř přes noc na vzdálenou práci. Očekává se, že hybridní styly práce zůstanou i nadále pravidlem a zaměstnanci budou někdy pracovat se svými kolegy na pracovišti a jindy na dálku.

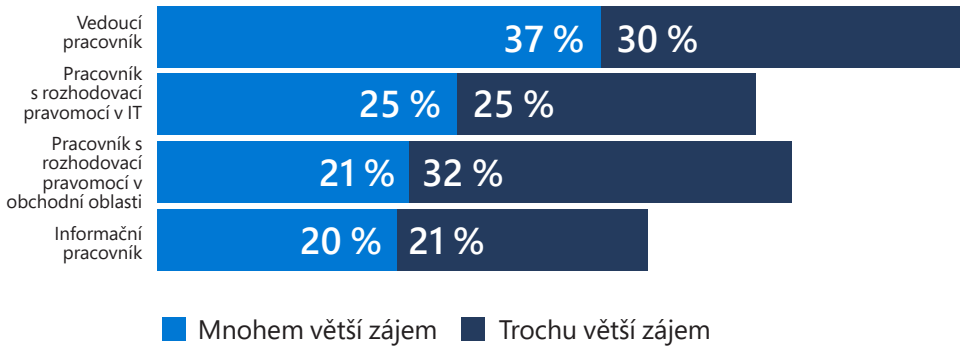
Dříve se zaměstnanci mohli naklonit ze svého pracovního místa ke kolegovi a požádat ho o pomoc. Vzdálení a hybridní pracovníci ovšem potřebují správné nástroje, které jim pomohou najít odpovědi na otázky, identifikovat experty v organizaci a omezit nutnost znovu vytvářet informace, které už existují.

Jak organizace plánují řešit sdílení znalostí do budoucna?

Průzkum zjistil, že pracovníci s rozhodovací pravomocí pravděpodobně udělají z nástrojů pro sdílení znalostí prioritu pro příštích 12–24 měsíců. Většina respondentů plánuje investovat do nástrojů pro sdílení znalostí nebo tyto nástroje hledat – 93 % vedoucích pracovníků uvádí, že je to pravděpodobné, v porovnání s 84 % pracovníků s rozhodovací pravomocí v IT a 79 % pracovníků s rozhodovací pravomocí v obchodní oblasti. Velká většina také plánuje vylepšit funkce a integraci dat u stávajících nástrojů pro správu znalostí (93 % vedoucích pracovníků v porovnání s 87 % pracovníků s rozhodovací pravomocí v IT a v obchodní oblasti).

Pandemie COVID-19 způsobila, že organizace mají zvýšený zájem o nástroje pro sdílení znalostí a více je oceňují. Nejde jenom o to, že organizace tyto nástroje potřebují pro virtuální komunikaci a spolupráci vzdálených pracovníků, ale chtějí se také připravit na případnou další pandemii. Vedoucí pracovníci vykazují největší změnu v zájmu o nástroje pro sdílení znalostí (67 %), ale nejméně polovina pracovníků s rozhodovací pravomocí v IT a v obchodní oblasti o ně má také větší zájem (50 % a 53 %).

Vliv pandemie COVID-19 na zájem o nástroje pro sdílení znalostí



Efektivnější sdílení znalostí zajišťované Microsoftem

Dopad pandemie COVID-19

„I když práce z domova skončí, práce na dálku neskončí. Sdílení znalostí bude ještě důležitější."

– pracovník s rozhodovací pravomocí v obchodní oblasti, finanční služby

Microsoft označuje Microsoft 365 jako „světový produktivní cloud". Nástroje pro sdílení znalostí, které nabízí Microsoft Viva, nejnovější přírůstek v Microsoftu 365, mohou organizacím pomoct vyjít z této doby rychlých změn odolnější, efektivnější a produktivnější.

Služba Viva Témata přináší pracovníkům nové možnosti k získávání znalostí a odborného obsahu v aplikacích, které používají každý den. Zaměstnanci mohou získávat potřebné informace a využívat řadu možností – od možnosti najít experty na danou problematiku až po zjišťování informací o konkrétní položce – přímo v nástrojích, se kterými denně pracují.

Služba SharePoint Syntex pomocí umělé inteligence automaticky označuje a uspořádává různorodá data z ekosystému Microsoftu 365 i úložišť a systémů třetích stran. Klíčová témata jsou přístupnější pro vzdělávání – ať lidé pracují v Office, Outlooku nebo Microsoft Teams.

Dopad pandemie COVID-19

„Nástroj pro sdílení znalostí nám pomůže připravit se na případnou další pandemii."

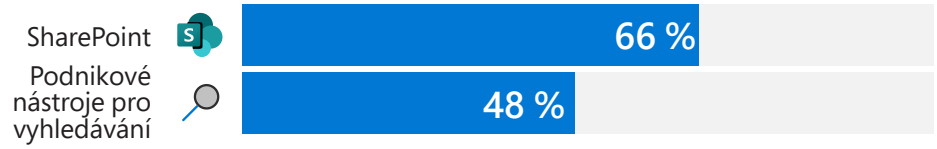
– vedoucí pracovník, reality

Proč používat služby Microsoft Viva a SharePoint Syntex ke sdílení znalostí

- Efektivní možnosti vyhledávání
- Integrace s každodenními nástroji
- Klasifikace a kurátorování obsahu pomocí umělé inteligence
- Zkrácení času nutného k začlenění a zapracování nových zaměstnanců
- Lepší zabezpečení a dodržování předpisů

Pro organizace, které plánují nasadit nové nástroje pro sdílení znalostí a zároveň využít na maximum svoje stávající nástroje, je využití platformy Microsoft Viva logickým dalším krokem. Obsahové služby SharePointu už používá 66 % respondentů, je tedy možné služby konsolidovat, vyřadit z provozu nebo nahradit jiná nesourodá řešení.

Aktuálně používané nástroje pro sdílení znalostí



Se službou Viva Témata mají organizace lepší přehled o nejdůležitějších tématech a propojeních – to pomáhá vedoucím pracovníkům lépe porozumět tématům, která jsou pro zaměstnance zásadní. Pracovníci s rozhodovací pravomocí uvidí, která témata jsou oblíbená, kteří experti mají běžně využívané znalosti a která témata už se nepoužívají.

Závěr

Microsoft obohacuje a rozšiřuje důležité aplikace, které už organizace denně používají, a tím dává lidem nové možnosti využívat znalosti, které potřebují k rychlému jednání – a zároveň zajišťuje ochranu a zabezpečení informací. Microsoft byl v roce 2019 označen jako lídr ve studiích společnosti Gartner pro oblast platforem obsahových služeb a archivace podnikových informací. U řešení od Microsoftu se tedy můžete spolehnout na to, že vám v rychle se měnícím světě zajistí novou efektivitu a dodají jistotu.

Jste připravení transformovat sdílení znalostí? Zjistěte, jak služby Microsoft Viva Témata a SharePoint Syntex mohou pomáhat vaší organizaci dostat správné informace ke správným lidem ve správný čas, ať pracují kdekoli.

Další informace >

Microsoft

Informace o průzkumu

V červnu 2020 Microsoft zadal organizaci Spiceworks Ziff Davis požadavek na zpracování online průzkumu. Tento průzkum byl zaměřený na pracovníky s rozhodovací pravomocí v IT a v obchodní oblasti a na pracovníky z vedení firem a také na uživatele nástrojů pro sdílení znalostí z různých oborů. Organizace musely mít nejméně 500 zaměstnanců, ale 34 % respondentů mělo 10 000 zaměstnanců nebo více. Cílem průzkumu bylo porozumět aktuálním problémům, překážkám a postupům souvisejícím se sdílením znalostí, včetně potřeb vzdálených pracovníků a dopadu na produktivitu. Výsledky průzkumu vycházejí z odpovědí 750 účastníků z USA.

Zdroje

[1] U.S. Bureau of Labor, 2019.

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

[3] Nucleus Research, Guidebook: Microsoft SharePoint, červen 2016.

[4] Gartner, Gartner Magic Quadrant for Content Services Platforms, říjen 2018.

[5] Gartner, Gartner Magic Quadrant for Enterprise Information Archiving, prosinec 2018.