

Vidensdeling i en verden i forandring

En gennemgang af barrierer og muligheder i forhold til at forbedre adgangen til oplysninger, få bedre robusthed og opnå besparelser i hybride arbejdsmiljøer





Indholdsfortegnelse

- 03 Sammenfatning
- 04 Introduktion
- 06 Status for vidensdeling
- 09 Barrierer og muligheder i vidensdeling
- 15 Vidensdeling i en tid med hurtige forandringer
- 17 Smartere vidensdeling med Microsoft
- 19 Konklusion

Sammenfatning

Nutidens organisationer skal forholde sig til en massiv mængde kommunikation og indhold, som genereres i løbet af det daglige arbejde. Men at finde og vise denne viden til de rette medarbejdere på det rette tidspunkt er en løbende udfordring – som er blevet endnu værre af COVID-19-pandemien. At skulle sikre, at fjernarbejdere har hurtig og sikker adgang til interaktive indsigter får faktisk mange organisationer til at prioritere værktøjer til vidensdeling i de næste 12 til 24 måneder.

Spiceworks Ziff Davis' forskning i tendenser inden for vidensdeling viste, at:



Organisationer potentielt kan **spare medarbejdere for fem til otte ugers produktivitet om året**, hvis medarbejderne effektivt kan finde og bruge den viden, der er tilgængelig for dem.



Værktøjer til vidensdeling giver brugere mulighed for at finde oplysninger hurtigere, få adgang til en enkelt sandhedskilde og undgå bøvellet med at gendanne oplysninger, der allerede findes – hvilket sparer tid og penge for organisationen som helhed.



Det er vigtigt for organisationer i hele verden, at viden er sikker, søgbar og kan integreres, særligt nu, hvor flere medarbejdere arbejder hjemmefra.

Microsoft tilbyder integrerede produktivitetsløsninger via deres Microsoft 365-sky. Microsoft Viva er en integreret, indsigtsdrevet platform til medarbejderoplevelser, som sammenkæder kommunikation, viden, indlæring og arbejdsindsigter. Viva Topics frigiver tid ved at gøre det nemt for folk at finde oplysninger og omsætte viden til arbejde. Og SharePoint Syntex bruger avanceret kunstig intelligens og maskintræning til at forstærke menneskelig ekspertise, automatisere indholdsbehandling og omdanne indhold til viden.



Introduktion

Hver dag genererer organisationer store mængder oplysninger i dokumenter, mails, chatmeddelelser, på websteder, intranetsteder med mere. Men at finde og dele de mest værdifulde indsigter og ressourcer er op ad bakke, særligt for nyansatte eller medarbejdere, der skifter roller. Den nødvendige viden findes, men den tid, det tager at finde den – eller at finde interne eksperter, der kan hjælpe – kan medføre en omkostningsfuld nedgang i produktiviteten. På baggrund af data fra USA's arbejdsbureau kan der årligt spares 8,57 millioner USD i USA ved at reducere nyansattes tidsforbrug med en uge (for virksomheder med en omsætning på 1 milliard USD eller mere).¹

Nu har en global sundhedskrise ændret måden, vi arbejder på, hvor vi har færre muligheder for uplanlagte møder og samtaler på gangen. Det er blevet vigtigere at få den rette viden til de rette personer på det rette tidspunkt, uanset hvor de arbejder. Selvom det forventes, at de generelle udgifter til it falder i 2020, forventes løsninger, der understøtter fjernarbejde og -samarbejde stadig at være i positiv vækst.² Mange medarbejdere vælger måske at arbejde på en hybrid måde, hvor de delvist arbejder på arbejdspladsen og delvist hjemme, selv når pandemien er overstået.

Den gode nyhed er, at potentialet til at få en virkelig stigning i produktiviteten ved at forbedre vidensprocesserne er ligeså markant.



Hvordan planlægger organisationer at håndtere deres udfordringer og muligheder i forhold til vidensdeling?

Spiceworks Ziff Davis gennemførte for nylig en undersøgelse af organisationer med base i USA for at finde svar på disse og andre spørgsmål. De adspurgte var fra organisationer af alle størrelser og omfattede mange roller – herunder beslutningstagere i it-afdelinger, virksomheder og på ledelsesniveau samt vidensmedarbejdere. Et bredt udvalg af brancher var også repræsenteret – alt lige fra produktion og finansielle tjenester til sundhedssektoren, myndigheder, it-tjenester og detail.

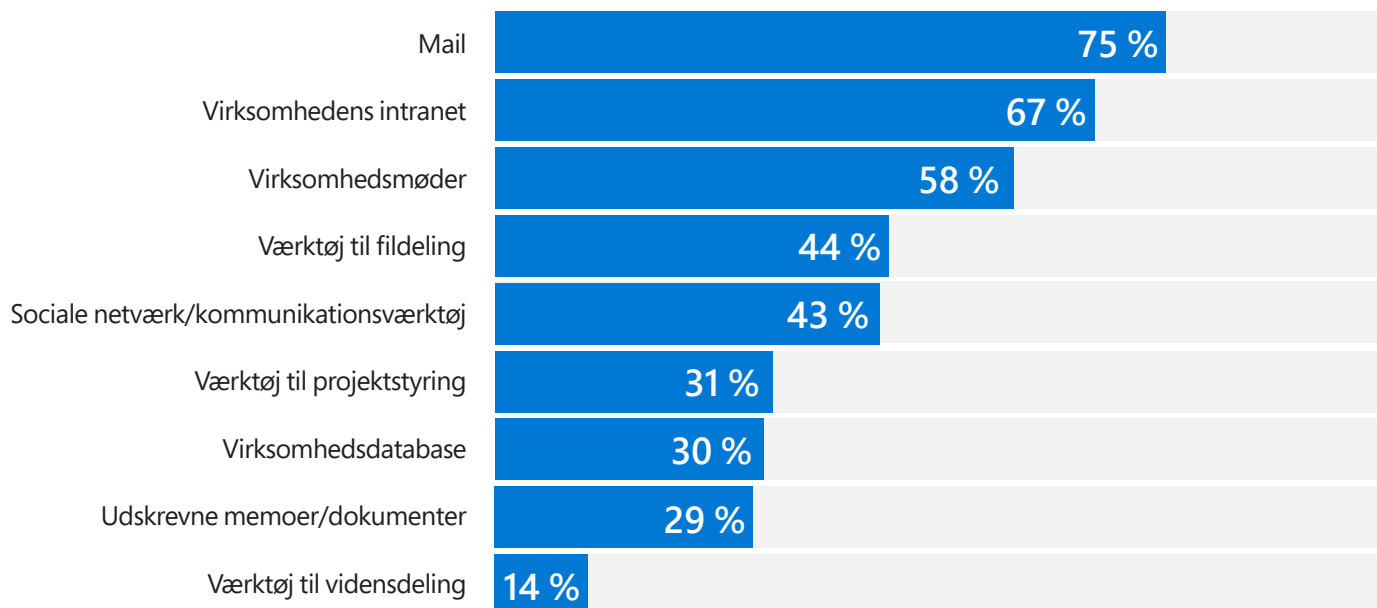
Dette whitepaper undersøger resultaterne af denne undersøgelse, herunder dybdegående, afdækkende indsigt i status for vidensdeling og -administration, og hvordan det udvikler sig. Du vil også lære, hvorfor værktøjer til vidensdeling giver mening for en hybrid arbejdsstil og hvordan de giver medarbejderne de oplysninger, de skal bruge for at blive mere produktive – og hjælper din organisation med at blive mere effektiv, robust og innovativ.



Status for vidensdeling

I årtier har organisationer primært været afhængige af mails og intranet til at dele oplysninger blandt medarbejdere. Ifølge Spiceworks Ziff Davis' undersøgelse er der ikke meget, der har ændret sig. Tre ud af fire organisationer (75 %) bruger mails til at distribuere oplysninger, mens 67 % bruger virksomhedens intranet. Mange af de adspurgte siger også, at de deler oplysninger via firmamøder, fildelingsværktøjer og sociale netværk/kommunikationsværktøjer.

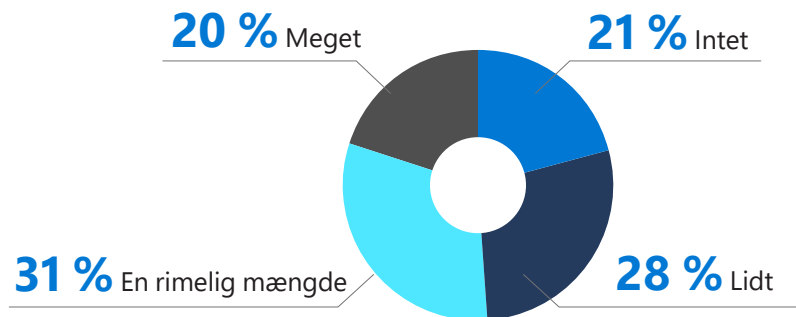
Nuværende praktiser til at dele oplysninger



Faktisk er det sandsynligt, at organisationer med mere end 10.000 medarbejdere bruger virksomhedens intranet eller mails til at dele oplysninger. Adspurgte i it-sektoren (it-tjenester, administrerede tjenester eller software) er blandt de få, der sandsynligvis deler oplysninger via værktøjer til vidensdeling (dvs. værktøjer, der kombinerer en organisatorisk vidensbase med robuste funktioner til søgning og samarbejde).

Hvad driver disse praksisser? De fleste organisationer (65 %) har ikke værktøjer eller praksisser til vidensdeling integreret i stort omfang i deres processer. Større organisationer benytter sig af komplekse it-infrastrukturer, hvilket øger problemer og udfordringer med sikkerhed/overholdelse ved data i siloer. Derudover er træningen ofte minimal, selvom kompleksiteten ved mange ældre vidensværktøjer kan hæmme brugerbrugtagningen. Næsten halvdelen af de adspurgte (49 %) siger, at de havde ingen eller kun nogle få timers træning.

Træningstid investeret i værktøjer til vidensdeling



Adspurgte siger, at deres nuværende værktøjer til vidensdeling mest bruges til intern deling af oplysninger og teamsamarbejde. Men organisationer forstår dog værdien i at hjælpe medarbejdere med at få adgang til, dele og administrere viden.

Fem mest brugte funktioner i værktøjer til vidensdeling



53 %

Intern deling af
oplysninger



44 %

Samarbejde med
andre



38 %

Bedste praktiser,
dokumentation, læring



32 %

Styring af
arbejdsprocesser
og opgaver



26 %

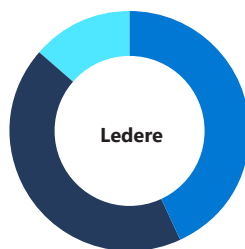
Styring af indhold
og version

I forhold til de funktioner, der bruges mere end andre, hvor tilfredse er de adspurgte så med deres nuværende værktøjer til vidensdeling?

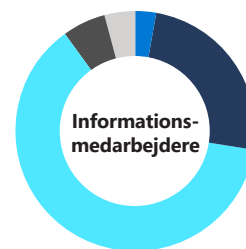
Det viser sig, at tilfredshed varierer meget mellem målgrupper. Ledere er ekstremt eller meget tilfredse (87 %) med deres nuværende værktøjer, hvilket kan være et resultat af deres involvering i beslutningstagningsprocessen og deres brugsniveau. De fleste beslutningstagere inden for it (ITDM'er) og virksomhedsbeslutningstagere (BDM'er) er også meget tilfredse (henholdsvis 68 % og 47 %). Men informationsmedarbejdere – dvs. de medarbejdere, der typisk bruger værktøjerne mest – og også de mest utilfredse.

Når man dykker dybere ned i data, viser de, at tilfredsheden er *højere* blandt de af de adspurgte med større integration af værktøjer og processer til vidensdeling. Organisationer i it-sektoren har også højere grad af tilfredshed.

Tilfredshed med nuværende værktøjer til vidensdeling



■ **42 %** Ekstremt tilfreds
■ **45 %** Meget tilfreds
■ **13 %** Delvist tilfreds



■ **3 %** Ekstremt tilfreds
■ **25 %** Meget tilfreds
■ **63 %** Delvist tilfreds
■ **6 %** Ikke ret tilfreds
■ **4 %** Slet ikke tilfreds



Barrierer og muligheder i vidensdeling



Betydningen af COVID-19

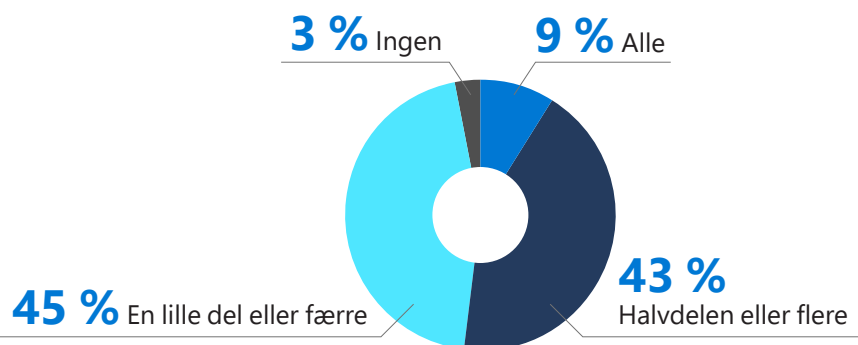
"De fleste medarbejdere arbejder hjemmefra, så vi har brug for at centralisere vidensbasen for at minimere tabt tid."

–ITDM, Forsikring

Som den gamle talemåde siger, "viden er magt". Det er særligt sandt i de brancher, der benytter sig af intellektuel ejendom til at drive omsætningen. Men hvor svært er det egentlig for nutidens medarbejdere at finde det indhold, de svar eller de eksperter, de har brug for? Hvordan er der ude i skyttegravene?

Når det kommer til vidensdeling, mener de fleste organisationer – fra ledere til BDM'er og ITDM'er – at deres medarbejdere oplever udfordringer. Mens de adspurgte var delt 50/50 med hensyn til udbredelsen af dette problem, var de næsten allesammen enige i, at der er medarbejdere, der oplever udfordringer med vidensdeling.

Hvor mange medarbejdere har udfordringer med vidensdeling?



Der er også delte meninger om, hvor godt organisationer opfylder individets behov på vigtige vidensdelingsområder (såsom deling af lærte lektioner, samarbejde med andre og robuste søgeoplevelser). I det store hele giver leder de mest positive vurderinger og informationsmedarbejdere de mindst positive.

De fleste ledere og informationsmedarbejdere er dog enige om, at deres organisationer gør et godt arbejde med at sikre oplysninger, hvor 71 % vurderer deres organisations præstation til "fremragende" eller "god". Men mens ledere ser integrationen af oplysninger og søgefunktionaliteter som områder, hvor organisationen gør det godt, er mere end halvdelen af informationsmedarbejderne uenige.

De største værdier ved vidensdeling



Leders svar



Informationsmedarbejderes svar

Integrering af oplysninger fra flere kilder

1

Beskyttelse af de delte/distribuerede oplysninger

At søge efter/finde oplysninger

2

Integrering af oplysninger fra flere kilder

Beskyttelse af de delte/distribuerede oplysninger

3

At søge efter/finde oplysninger

Alle de adspurgte i undersøgelsen (ledere, ITDM'er, BDM'er og informationsmedarbejdere) er enige om, at sikkerheden ved delte oplysninger er vigtig for organisationens succes – og for individer for at de kan udføre deres arbejde. Indhentning af institutionel viden og deling af teammedlemmers færdigheder blev identificeret som områder med mest plads til forbedring.



Betydningen af COVID-19

"90 % af arbejdsstyrken arbejder hjemmefra, så sikkerheden ved vidensdeling er afgørende."

–Informationsmedarbejder,
Finansielle tjenester

Hvad er den største udfordring ved at dele oplysninger på tværs af en organisation? De adspurgte nævnte en lang række problemer, herunder:



Problemer med sikkerhed og fortrolighed



Dårlig integration og uorganiserede oplysninger



Værktøjer, der er svære at bruge/begrænsninger i teknologi



Forældede oplysninger



Videnstab



Manglende ibrugtagning og træning

Ledere (43 %) og BDM'er (42 %) siger, at deres største udfordringer med vidensdeling er relateret til onboarding af medarbejdere og opkvalificering af nye teammedlemmer. Omvendt er ITDM'er (38 %) og informationsmedarbejdere (33 %) meget mere bekymrede for videnstabet fra personer, der forlader deres team eller organisation. Det kan være et endnu større problem under COVID-19-krisen, hvor noget personale bliver omroket eller på anden vis er utilgængeligt.

Endvidere, når medarbejdere arbejder hjemmefra eller isoleret i globale organisationer, er der færre muligheder for at snakke uformelt med kolleger for at få de svar, de har brug for. Faktisk er det sådan, at når medarbejdere ikke kan finde det rette indhold, ender de ofte med at genskabe det. Dette kan føre til, at flere versioner flyder rundt i organisationen, hvor ingen er sikker på, hvilken version, der er korrekt.



1/3 af alle de adspurgte siger, at de oplever videnstab fra personer, der forlader deres team "ofte".

Undersøgelsen fandt, at medarbejdere i gennemsnit potentielt kunne spare **mellem fire til seks timer om ugen**, hvis de ikke behøvede at søge efter oplysninger – eller bruge tid på at genskabe dem. Med andre ord kunne de potentielt få 11 til 14 % tilbage i daglig produktivitet fremfor at downloade den samme fil flere gange, grave gennem endeløse dokumentmapper, søge i mailarkiver osv.

Derudover er stigningen i produktivitet cirka 3x højere end i 2016, hvor Nucleus Research fandt, at medarbejdere gennemsnitligt bruger 4,3 % af den daglige produktivitet på at søge efter de rigtige eller mest relevante filer.³ Hvad har ændret sig på fire år? Udover eksponentiel datavækst arbejder flere medarbejdere nu hjemmefra på grund af pandemien.

Betydning for tid og produktivitet ved søgning efter eller gendannelse af oplysninger



Informationsmedarbejdere

mister **5,72 ugers**
produktivitet om året.

Fordi **11 %** af deres tid bruges
på at søge efter eller gendanne
oplysninger.

VS

Ledere/BDM'er/ITDM'er

mister **7,28 ugers**
produktivitet om året.

Fordi **14 %** af deres tid bruges
på at søge efter eller gendanne
oplysninger.



Her er, hvad informationsmedarbejdere og beslutningstagere havde at sige om deres produktivitet i forhold til vidensdeling:

"Vi er meget inkonsekvente omkring, hvordan vi deler og organiserer materialer."

"Det tager tid og ressourcer at gemme filer i en søgbar database."

"Oplysninger gemmes ikke systematisk, hvilket gør det svært at finde dem."

"Vores videnssystemer er blevet organiseret på forskellige måder gennem tiden. Det minder mig om spaghetti kode."

Men organisationer er ikke uden håb. De ser mange fordele ved værktøjer til vidensdeling, som hjælper med at finde relevante oplysninger, reducere duplikeret indhold og forbedre søgeoplevelser. Særligt informationsmedarbejdere siger, at de største fordele ved værktøjer til vidensdeling er muligheden for at finde oplysninger hurtigere – så de kan bruge mere tid på at udføre mere meningsfyldt arbejde (52 %). Den anden største fordel omfatter begrænsning af behovet for at genskabe oplysninger (44 %) og at have en enkelt sandhedskilde (43 %). I sidste ende vil de have mulighed for at arbejde smartere uden problemer med at have de rette oplysninger på det rette tidspunkt, så de kan udføre deres arbejde.

De 3 største fordele ved værktøjer til vidensdeling for informationsmedarbejdere



52 %

At finde oplysninger hurtigere



44 %

At begrænse behovet for at gendanne oplysninger



43 %

At have en enkelt sandhedskilde

Beslutningstagere har et lidt andet perspektiv på de største fordele ved værktøjer til vidensdeling. Den største fordel for ITDM'er og BDM'er er muligheden for at øge medarbejderproduktiviteten for at spare tid og penge (49 %). Omvendt prioriterer ledere muligheden for at bevare tavs viden (dvs. viden, der er opnået via personlig erfaring), når teammedlemmer forlader organisationen eller flytter til en ny rolle (45 %). De er alle enige om behovet for at muliggøre bedre og hurtigere beslutningstagen.

De 3 største fordele ved værktøjer til vidensdeling for beslutningstagere



Lederes svar

45 %

Bevaring af tavs viden/ekspertise, når teammedlemmer forlader teamet

43 %

Forøgelse af medarbejdernes effektivitet/produktivitet, hvilket sparer tid/penge

37 %

Muliggørelse af bedre/hurtigere beslutningstagen



ITDM'ers/ BDM'ers svar

49 %

Forøgelse af medarbejdernes effektivitet/produktivitet, hvilket sparer tid/penge

39 %

Effektiv administration af større mængder oplysninger for at forbedre tjenester

35 %

Muliggørelse af bedre/hurtigere beslutningstagen



Vidensdeling i en tid med hurtige forandringer



Betydningen af COVID-19

"Vi har endnu mere brug for disse værktøjer nu, hvor vi ikke kommunikerer ansigt til ansigt".

–BDM, Sundhedssektoren

At få vigtig viden til de rette personer på det rette tidspunkt har været en vedvarende udfordring for organisationer af enhver størrelse. Men COVID-19-pandemien har tilføjet et helt nyt lag, da organisationer blev nødt til at skifte til fjernarbejde næsten fra dag til dag. Hybride arbejdsmåder forventes at være en norm også i fremtiden, hvor medarbejdere nogle gange arbejder sammen med kolleger på arbejdspladsen og andre gange arbejder hjemmefra.

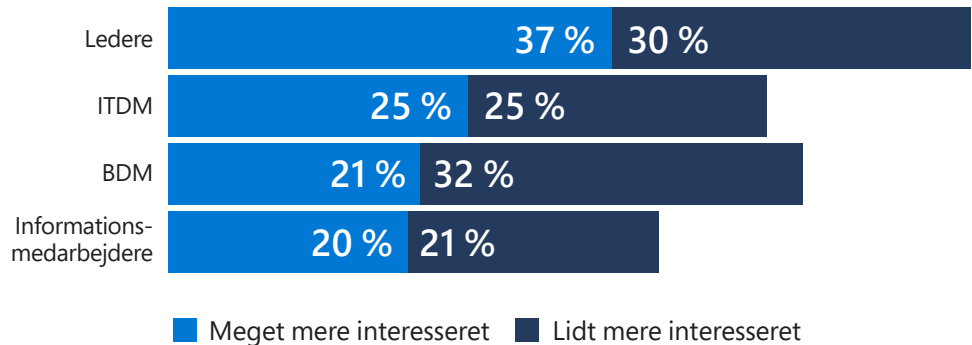
Før i tiden kunne medarbejdere læne sig over væggen i deres bås og spørge naboen om hjælp. Men medarbejdere, der arbejder hjemmefra eller hybridt, har brug for de rette værktøjer til at hjælpe dem med at finde svar på deres spørgsmål, identificere eksperter inden for organisationen og undgå at skulle gendanne oplysninger, der allerede findes.

Hvordan planlægger organisationer at forholde sig til vidensdeling fremover?

Undersøgelsen fandt, at beslutningstagere sandsynligvis vil prioritere værktøjer til vidensdeling over de næste 12-24 måneder. De fleste af de adspurgte planlægger at investere i og/eller lede efter værktøjer til vidensdeling, hvor 93 % af lederne siger, at dette er sandsynligt, sammenlignet med 84 % af ITDM'er og 79 % af BDM'er. Et stort flertal planlægger også at forbedre funktionaliteten og dataintegrationen af deres nuværende værktøjer til vidensstyring (93 % af ledere og 87 % af både ITDM'er og BDM'er).

Når det kommer til betydningen af COVID-19, har organisationer en øget påskyndelse af og interesse i værktøjer til vidensdeling. Det handler ikke kun om, at de har brug for at opfylde deres fjernarbejders behov for virtuel kommunikation og samarbejde. De vil også være forberedt i tilfælde af en anden pandemi. Ledere rapporterer den største ændring i interessen for værktøjer til vidensdeling (67 %), men mindst halvdelen af ITDM'er og BDM'er har også større interesse (henholdsvis 50 % og 53 %).

Betydningen af COVID-19 for interessen for værktøjer til vidensdeling



A photograph showing two men sitting at a long wooden table in a modern office. Both are wearing face masks. The man on the left, wearing a blue shirt and glasses, is gesturing with his hands while speaking. The man on the right, wearing a dark shirt, is listening. There are laptops and water bottles on the table.

Smartere vidensdeling med Microsoft



Betydningen af COVID-19

"Selvom hjemmearbejde slutter, gør fjernarbejde ikke. Vidensdeling vil være endnu vigtigere."

–BDM, Finansielle tjenester

Microsoft beskriver Microsoft 365 som "verdens produktivitetssky". Værktøjer til vidensdeling i Microsoft Viva, den nyeste tilføjelse til Microsoft 365, kan hjælpe organisationer med at vende tilbage efter denne tid med hurtige forandringer som mere robuste, effektive og produktive.

Viva Topics er designet til at udstyre personer med viden og ekspertise i de programmer, de bruger hver dag. Medarbejdere kan få de oplysninger, de har brug for – fra fremsøgning af eksperter inden for bestemte emner til at finde indsigter omkring et specifikt element – i deres egne arbejdsprocesser.

SharePoint Syntex bruger kunstig intelligens til automatisk at mærke og organisere forskellige data på tværs af Microsoft 365-økosystemet samt tredjeparters lagre og systemer. Nøglemner er mere tilgængelige til læring, uanset om folk arbejder i Office, Outlook eller Microsoft Teams.





Betydningen af COVID-19

"Et værktøj til vidensdeling vil hjælpe os med at være forberedt i tilfælde af endnu en pandemi."

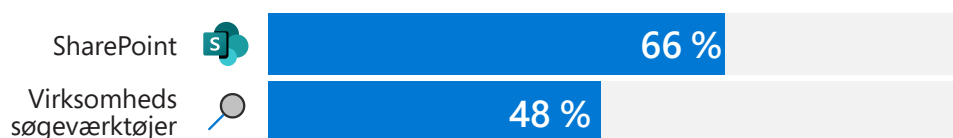
–Leder, Ejendomsbranchen

Hvorfor Microsoft Viva og SharePoint Syntex til vidensdeling

-  Effektiv søgeoplevelse
-  Integration med hverdagsværktøjer
-  Indholdsklassificering/organisering drevet af kunstig intelligens
-  Hurtigere tid-til-produktivitet
-  Forbedret sikkerhed og overholdelse af regler og standarder

Når organisationer planlægger at udrulle nye værktøjer til vidensdeling og få mest muligt ud af dem, de allerede har, er Microsoft Viva det logiske næste skridt. SharePoint-indholdstjenester bruges allerede af 66 % af de adspurgte, så det kan være muligt at konsolidere, deaktivere eller udskifte andre punktløsninger.

Nuværende brug af værktøjer til vidensdeling



Med Viva Topics har organisationer mere synlighed i de emner og forbindelser, der betyder mest – hvilket hjælper ledere med bedre at forstå medarbejderes "puls". Beslutningstagere kan se, hvilke emner, der er populære, hvilke eksperter, der har ofte tilgået viden, og endda hvilke emner, der ikke længere bruges.

Konklusion

Ved at avancere de vigtige programmer, som organisationer allerede bruger hver dag, forsyner Microsoft personer med den viden, de skal bruge, for at kunne agere hurtigt – og sikrer samtidig, at oplysningerne er beskyttede og sikre. Faktisk blev Microsoft anerkendt som førende i Gartners Magic Quadrant for platforme til indholdstjenester og førende i arkivering af virksomhedsoplysninger i 2019. Så du kan regne med, at Microsoft-løsninger leverer ny effektivitet og ro i sindet i en verden i hurtig forandring.

Er du klar til at forvandle din vidensdeling? Få mere at vide om, hvordan Microsoft Viva Topics og SharePoint Syntex kan hjælpe din organisation med at få de rette oplysninger til de rette personer på det rette tidspunkt, uanset hvor de arbejder.

Få mere at vide >



Om undersøgelsen

Microsoft bemyndigede Spiceworks Ziff Davis til at udføre en onlineundersøgelse i juni 2020. Denne undersøgelse var målrettet beslutningstagere i it-afdelinger, virksomheder og på ledelsesniveau samt brugere af værktøjer til vidensdeling på tværs af mange forskellige brancher. Organisationer skulle have mindst 500 medarbejdere, men 34 % af de adspurgte havde 10.000 medarbejdere eller flere. Målet med undersøgelsen var at forstå de nuværende udfordringer, opfattelser og praktiser angående vidensdeling, herunder fjernarbejders behov og betydningen for produktiviteten. Undersøgelsens resultat afspejler svar fra 750 deltagere i USA.

Kilder

¹ USA's arbejdsbureau, 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," juni 2016.

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

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