

Η ανταλλαγή γνώσεων σε έναν κόσμο που αλλάζει

Μια ανασκόπηση των εμποδίων και των ευκαιριών για τη βελτίωση της πρόσβασης, της προσαρμοστικότητας και της εξοικονόμησης κόστους σε υβριδικά περιβάλλοντα εργασίας





Πίνακας περιεχομένων

- 03 Εκτελεστική σύνοψη
- 04 Εισαγωγή
- 06 Η κατάσταση της ανταλλαγής γνώσεων
- 09 Εμπόδια και ευκαιρίες στην ανταλλαγή γνώσεων
- 15 Η ανταλλαγή γνώσεων σε εποχές ραγδαίων αλλαγών
- 17 Εξυπνότερη ανταλλαγή γνώσεων με τη Microsoft
- 19 Συμπέρασμα

Εκτελεστική σύνοψη

Οι σημερινοί οργανισμοί αντιμετωπίζουν τεράστιο όγκο επικοινωνιών και περιεχομένου που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της καθημερινής εργασίας. Ωστόσο, η εμφάνιση και η αποκάλυψη αυτής της γνώσης στους σωστούς εργαζόμενους τη σωστή στιγμή είναι μια συνεχής πρόκληση, η οποία γίνεται ακόμη δυσκολότερη λόγω της πανδημίας COVID-19. Στην πραγματικότητα, η εξασφάλιση ότι οι υπάλληλοι που εργάζονται από απόσταση έχουν γρήγορη και ασφαλή πρόσβαση σε πληροφορίες προς ενέργεια οδηγεί πολλές εταιρείες να δώσουν προτεραιότητα στα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων τους επόμενους 12 έως 24 μήνες.

Η έρευνα της Spiceworks Ziff Davis σχετικά με τις τάσεις στην ανταλλαγή γνώσεων βρήκε ότι:



Οι οργανισμοί μπορούν δυνητικά **να εξοικονομήσουν στους υπαλλήλους πέντε έως οκτώ εβδομάδες παραγωγικότητας ετησίως**, εάν οι υπάλληλοι μπορούν να βρουν και να χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικά τις γνώσεις που είναι διαθέσιμες σε αυτούς.



Τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων επιτρέπουν στους χρήστες να βρίσκουν πληροφορίες πιο γρήγορα, να αποκτούν πρόσβαση σε αποκλειστικές πηγές ενημέρωσης και να αποφεύγουν την ταλαιπωρία της εκ νέου δημιουργίας πληροφοριών που υπάρχουν ήδη, εξοικονομώντας χρόνο και χρήματα για τον οργανισμό ως σύνολο.



Η ασφάλεια, η δυνατότητα αναζήτησης και η ενοποίηση των γνώσεων αποτελεί ζήτημα ζωτικής σημασίας για τους οργανισμούς σε ολόκληρο τον κόσμο, ειδικά καθώς όλο και περισσότεροι υπάλληλοι εργάζονται από απόσταση.

Η Microsoft προσφέρει ενοποιημένες λύσεις παραγωγικότητας μέσω του cloud του Microsoft 365. Το Microsoft Viva είναι μια ενοποιημένη πλατφόρμα εμπειρίας εργαζομένων βάσει πληροφοριών η οποία συνδυάζει επικοινωνία, γνώση, μάθηση, πόρους και πληροφορίες. Τα Θέματα Viva απελευθερώνουν χρόνο, ώστε να είναι εύκολο στους χρήστες να βρίσκουν πληροφορίες και να αξιοποιούν τις γνώσεις στην εργασία τους. Επίσης, το SharePoint Syntex χρησιμοποιεί προηγμένο AI και μηχανική διδασκαλία για να ενισχύσει την ανθρώπινη εξειδίκευση, να αυτοματοποιήσει την επεξεργασία περιεχομένου και να μετασχηματίσει το περιεχόμενο σε γνώση.



Εισαγωγή

Καθημερινά, οι οργανισμοί παράγουν τεράστιους όγκους πληροφοριών μέσα σε έγγραφα, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μηνύματα συνομιλιών, ιστοσελίδες, τοποθεσίες intranet και πολλά άλλα. Ωστόσο, η εύρεση και η ανταλλαγή των πιο πολύτιμων ιδεών και πόρων είναι μια δύσκολη μάχη, ειδικά για τους νεοπροσληφθέντες και για τους εργαζόμενους που αλλάζουν ρόλο. Οι γνώσεις υπάρχουν, αλλά οι ώρες που απαιτούνται για την εύρεση τους ή για την εύρεση εσωτερικών ειδικών για βοήθεια, μπορούν να δημιουργήσουν μια δαπανηρή μείωση της παραγωγικότητας. Με βάση δεδομένα από το Γραφείο Εργασίας των Η.Π.Α., το ποσό των 8,57 εκατομμυρίων δολαρίων θα μπορούσε να εξοικονομηθεί στις Η.Π.Α. ετησίως μειώνοντας τον χρόνο που απαιτείται για την αποτελεσματικότητα των νεοπροσληφθέντων κατά μία εβδομάδα (για εταιρείες με έσοδα 1 δισεκατομμύριο δολάρια ή περισσότερο).¹

Τώρα, μια παγκόσμια υγειονομική κρίση έχει αλλάξει τον τρόπο που εργαζόμαστε, παρέχοντας λιγότερες ευκαιρίες για μη τακτικές συσκέψεις με φυσική παρουσία και συζητήσεις στους διαδρόμους. Υπάρχει μια νέα επείγουσα ανάγκη για διάθεση των κατάλληλων γνώσεων στα κατάλληλα άτομα την κατάλληλη στιγμή, όπου κι αν εργάζονται. Στην πραγματικότητα, παρόλο που οι δαπάνες IT αναμένεται να μειωθούν συνολικά το 2020, εξακολουθεί να αναμένεται θετική ανάπτυξη για τις λύσεις που υποστηρίζουν εργασία και συνεργασία από απόσταση.² Πολλοί εργαζόμενοι μπορούν να επιλέξουν να εργάζονται με υβριδικό τρόπο, συνδυάζοντας την εργασία στον χώρο εργασίας με την εργασία από απόσταση, ακόμη και μετά την πανδημία.

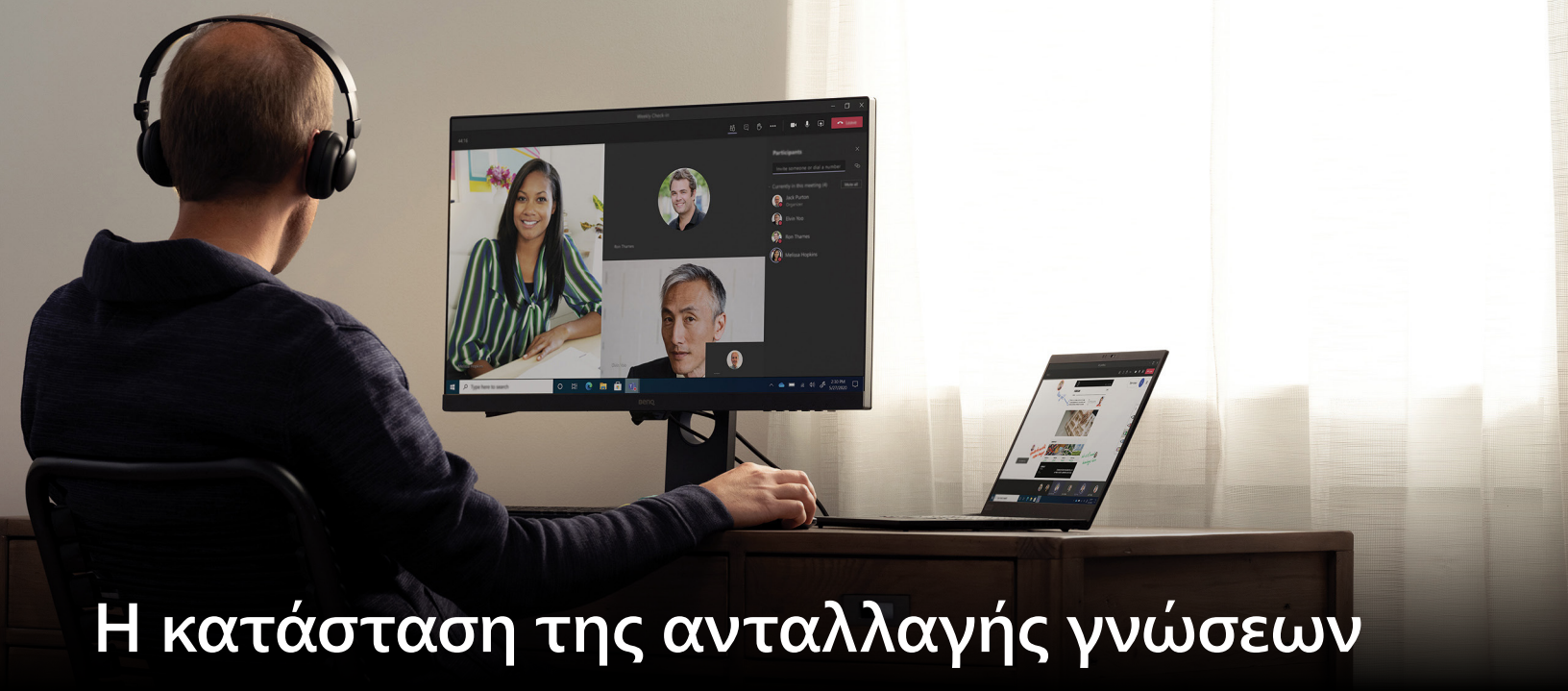
Τα καλά νέα είναι ότι οι δυνατότητες για αύξηση της πραγματικής παραγωγικότητας μέσω της βελτίωσης των διαδικασιών γνώσης είναι εξίσου σημαντική.



Πώς σχεδιάζουν οι οργανισμοί να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες τους σχετικά με την ανταλλαγή γνώσεων;

Η Spiceworks Ziff Davis έκανε πρόσφατα μια έρευνα σε οργανισμούς με έδρα στις Η.Π.Α. για να βρει τις απαντήσεις σε αυτές τις ερωτήσεις και σε πολλές άλλες. Οι ερωτηθέντες προέρχονταν από οργανισμούς κάθε μεγέθους και από πολλούς ρόλους, όπως IT, επιχειρησιακοί ρόλοι, υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων σε επίπεδο C, καθώς και εργάτες γνώσης. Υπήρξε επίσης αντιπροσώπευση από μια μεγάλη γκάμα κλάδων, από υπηρεσίες βιομηχανικής παραγωγής και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες έως υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, δημόσιο τομέα, υπηρεσίες IT και λιανικές πωλήσεις.

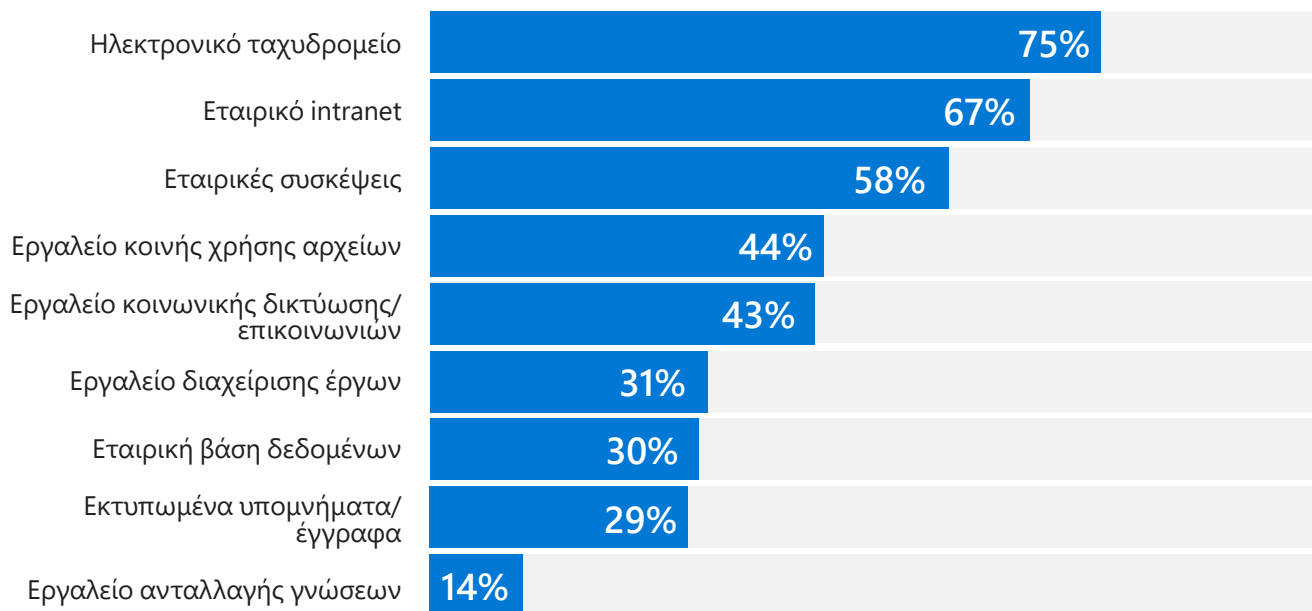
Αυτή η λευκή βίβλος εξερευνά τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας, περιλαμβάνοντας αναλυτικές αποκαλυπτικές πληροφορίες για την ανταλλαγή και τη διαχείριση γνώσεων και του τρόπου με τον οποίο εξελίσσονται. Θα μάθετε επίσης γιατί τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων έχουν νόημα για τα υβριδικά στυλ εργασίας, παρέχοντας στους εργαζόμενους τις πληροφορίες που χρειάζονται για να είναι πιο παραγωγικοί και βοηθώντας τον οργανισμό σας να είναι πιο αποτελεσματικός, δυνατός και καινοτόμος.



Η κατάσταση της ανταλλαγής γνώσεων

Εδώ και δεκαετίες, οι οργανισμοί βασίζονται κυρίως στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και τις τοποθεσίες intranet για την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των εργαζομένων. Σύμφωνα με την έρευνα της Spiceworks Ziff Davis, δεν έχουν αλλάξει πολλά. Τρεις στους τέσσερις οργανισμούς (75%) χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για τη διανομή πληροφοριών, ενώ το 67% βασίζεται σε εταιρικά intranet. Πολλοί ερωτηθέντες αναφέρουν επίσης ότι μοιράζονται πληροφορίες μέσω εταιρικών συσκέψεων, εργαλείων κοινής χρήσης αρχείων και εργαλείων κοινωνικής δικτύωσης/επικοινωνίας.

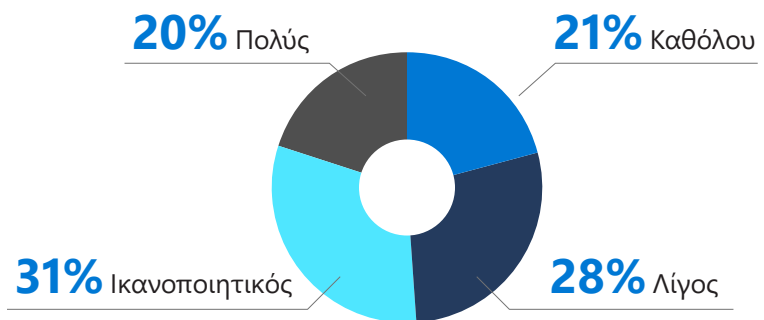
Τρέχουσες πρακτικές για την κοινή χρήση πληροφοριών



Στην πραγματικότητα, οι οργανισμοί με 10.000+ υπαλλήλους είναι πιο πιθανό να βασίζονται σε εταιρικά intranet και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για την κοινή χρήση πληροφοριών. Οι ερωτηθέντες στον τομέα του IT (υπηρεσίες IT, διαχειριζόμενες υπηρεσίες ή λογισμικό) είναι μεταξύ των λίγων που είναι πιο πιθανό να μοιράζονται πληροφορίες μέσω εργαλείων ανταλλαγής γνώσεων (δηλαδή, εργαλείων που συνδυάζουν μια εταιρική γνωσιακή βάση με ισχυρές δυνατότητες αναζήτησης και συνεργασίας).

Τι καθοδηγεί αυτές τις πρακτικές; Οι περισσότεροι οργανισμοί (65%) δεν διαθέτουν εργαλεία ή πρακτικές ανταλλαγής γνώσεων που είναι ενσωματωμένα σε μεγάλο βαθμό στις διαδικασίες τους. Οι μεγαλύτεροι οργανισμοί βασίζονται σε σύνθετες υποδομές IT, το οποίο αυξάνει τα ζητήματα ασφάλειας/συμμόρφωσης και τις προκλήσεις που θέτουν τα απομονωμένα δεδομένα. Επιπλέον, παρόλο που η πολυπλοκότητα πολλών γνωσιακών εργαλείων παλιού τύπου μπορεί να περιορίσει την υιοθέτηση από τους χρήστες, η εκπαίδευση συχνά είναι ελάχιστη. Σχεδόν οι μισοί ερωτηθέντες (49%) είπαν ότι δεν είχαν καθόλου ή μόνο λίγες ώρες εκπαίδευσης.

Χρόνος εκπαίδευσης που επενδύεται στα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων



Οι ερωτηθέντες αναφέρουν ότι τα τρέχοντα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων χρησιμοποιούνται περισσότερο για την εσωτερική ανταλλαγή πληροφοριών και τη συνεργασία σε ομάδες. Ωστόσο, οι εταιρείες φαίνεται να κατανοούν την αξία της παροχής βοήθειας στους εργαζόμενους για την πρόσβαση, την ανταλλαγή και τη διαχείριση των γνώσεων.

Πέντε κορυφαίες δυνατότητες που χρησιμοποιούνται στα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων



53%

Εσωτερική
κοινή χρήση
πληροφοριών



44%

Συνεργασία με
άλλους



38%

Βέλτιστες πρακτικές,
τεκμηρίωση, εκμάθηση



32%

Ροή εργασίας και
διαχείριση εργασιών



26%

Περιεχόμενο και
διαχείριση εκδόσεων

Με βάση τις δυνατότητες που χρησιμοποιούνται περισσότερο από άλλες, πόσο ικανοποιημένοι είναι οι ερωτηθέντες από τα τρέχοντα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων;

Όπως αποδεικνύεται, η ικανοποίηση διαφέρει σημαντικά μεταξύ ακροατηρίων. Τα διοικητικά στελέχη είναι εξαιρετικά ή πολύ ικανοποιημένα (87%) με τα τρέχοντα εργαλεία τους, τα οποία μπορεί να είναι αποτέλεσμα της συμμετοχής τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και του επιπέδου χρήσης τους. Οι περισσότεροι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων IT (ITDM) και υπεύθυνοι λήψης επιχειρησιακών αποφάσεων (BMS) είναι επίσης ιδιαίτερα ικανοποιημένοι (68% και 47%, αντίστοιχα). Ωστόσο, οι εργαζόμενοι με πληροφορίες, δηλαδή, οι εργαζόμενοι εκείνοι που ενδεχομένως θα χρησιμοποιούσαν πιο συχνά τα εργαλεία, είναι επίσης οι περισσότεροι μη ικανοποιημένοι.

Εμβαθύνοντας στα δεδομένα, φαίνεται ότι η ικανοποίηση είναι υψηλότερη μεταξύ των ερωτηθέντων που έχουν μεγαλύτερη ενοποίηση εργαλείων και διαδικασιών ανταλλαγής γνώσεων. Οι οργανισμοί στον τομέα του IT έχουν επίσης υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης.

Ικανοποίηση από τα τρέχοντα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων



42% Εξαιρετικά ικανοποιημένος
45% Πολύ ικανοποιημένος
13% Λίγο ικανοποιημένος



3% Εξαιρετικά ικανοποιημένος
25% Πολύ ικανοποιημένος
63% Λίγο ικανοποιημένος
6% Όχι πολύ ικανοποιημένος
4% Καθόλου ικανοποιημένος

Εμπόδια και ευκαιρίες στην ανταλλαγή γνώσεων

Οι επιπτώσεις της νόσου COVID-19

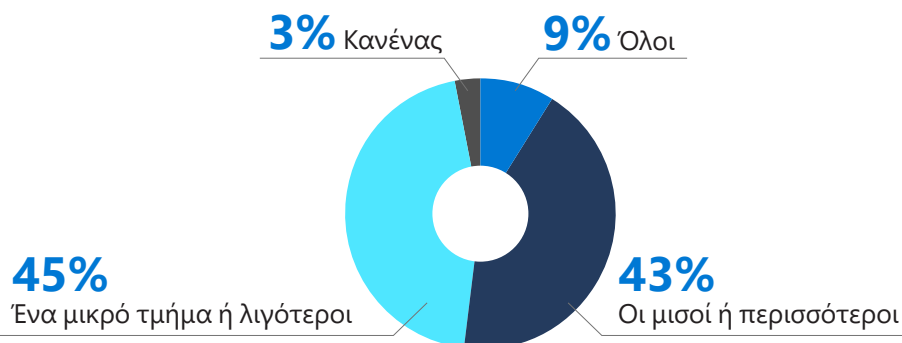
"Οι περισσότεροι υπάλληλοι εργάζονται από το σπίτι, επομένως πρέπει να ενοποιήσουμε τη γνωσιακή βάση για να ελαχιστοποιήσουμε τον χρόνο που χάνεται."

—ITDM, Ασφάλειες

Όπως λέει το παλιό ρητό, "η γνώση είναι δύναμη". Αυτό είναι ιδιαίτερα αληθές στους κλάδους που τα έσοδά τους βασίζονται στην πνευματική ιδιοκτησία τους. Πόσο δύσκολο είναι όμως για τους σημερινούς εργαζόμενους να βρουν το περιεχόμενο, τις απαντήσεις ή τους ειδικούς που χρειάζονται; Πώς είναι τα πράγματα εκεί έξω στα χαρακώματα;

Όσον αφορά την ανταλλαγή γνώσεων, οι περισσότεροι οργανισμοί (από τα στελέχη έως τους BDM και τους ITDM) πιστεύουν ότι οι υπάλληλοί τους αντιμετωπίζουν προκλήσεις. Παρόλο που οι ερωτηθέντες ήταν 50/50 σχετικά με τη συχνότητα αυτού του προβλήματος, σχεδόν όλοι συμφώνησαν ότι υπάρχουν εργαζόμενοι που αντιμετωπίζουν προκλήσεις στην ανταλλαγή γνώσεων.

Πόσοι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν προκλήσεις στην ανταλλαγή γνώσεων;



Οι απόψεις διαφέρουν επίσης όσον αφορά το πόσο καλά οι οργανισμοί γνωρίζουν τις ανάγκες των ατόμων σε βασικούς τομείς της ανταλλαγής γνώσεων (όπως η κοινή χρήση των μαθησιακών αποτελεσμάτων, η συνεργασία με άλλους και η παροχή ισχυρών δυνατοτήτων αναζήτησης). Συνολικά, τα στελέχη δίνουν τις πιο θετικές αξιολογήσεις και οι εργαζόμενοι με πληροφορίες είναι οι λιγότερο θετικοί.

Τα περισσότερα στελέχη και οι περισσότεροι εργαζόμενοι με πληροφορίες συμφωνούν ότι οι οργανισμοί τους κάνουν καλή δουλειά στην προστασία των πληροφοριών, με το 71% να βαθμολογεί την απόδοση του οργανισμού τους ως "εξαιρετική" ή "καλή". Ωστόσο, ενώ τα στελέχη θεωρούν ότι η ενοποίηση των πληροφοριών και των δυνατοτήτων αναζήτησης είναι τομείς στους οποίους η εταιρεία τα πετυχαίνει καλά, περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους με πληροφορίες διαφωνούν.

Οι κορυφαίες αξίες της ανταλλαγής γνώσεων



Απαντήσεις στελεχών

Η ενοποίηση πληροφοριών από πολλές πηγές

1

Η αναζήτηση/εύρεση πληροφοριών

2

Η προστασία των κοινόχρηστων/διανεμόμενων πληροφοριών

3



Απαντήσεις εργαζόμενων με πληροφορίες

Η προστασία των κοινόχρηστων/διανεμόμενων πληροφοριών

Η ενοποίηση πληροφοριών από πολλές πηγές

Η αναζήτηση/εύρεση πληροφοριών

Όλοι οι ερωτηθέντες στην έρευνα (στελέχη, ITDM, BMS και εργαζόμενοι με πληροφορίες) συμφωνούν ότι η ασφάλεια των κοινοποιούμενων πληροφοριών είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία του οργανισμού, καθώς και για τη δυνατότητα των ατόμων να εκτελούν τα καθήκοντά τους. Η καταγραφή της εταιρικής γνώσης και η κοινή χρήση των δεξιοτήτων ενός μέλους της ομάδας αναγνωρίστηκαν ως οι τομείς με τον περισσότερο χώρο για βελτίωση.



Οι επιπτώσεις της νόσου COVID-19

"Το 90% του προσωπικού εργάζεται από το σπίτι, επομένως η ασφάλεια της ανταλλαγής γνώσεων είναι ζωτικής σημασίας."

—Εργαζόμενος με πληροφορίες, Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Ποια είναι η μεγαλύτερη πρόκληση όσον αφορά την ανταλλαγή πληροφοριών σε έναν οργανισμό; Οι ερωτηθέντες κατονόμασαν μια μεγάλη ποικιλία ζητημάτων, όπως:



Ζητήματα ασφάλειας και εμπιστευτικότητας



Επίπονη ενοποίηση και αποδιοργάνωση των πληροφοριών



Δύσχρηστα εργαλεία/περιορισμοί της τεχνολογίας



Παρωχημένες πληροφορίες



Διαρροή γνώσης



Έλλειψη υιοθέτησης και εκπαίδευσης

Τα στελέχη (43%) και οι BDM (42%) αναφέρουν ότι οι κορυφαίες προκλήσεις στην ανταλλαγή γνώσεων σχετίζονται με την ενσωμάτωση υπαλλήλων και τη βελτίωση των δεξιοτήτων σε νέα μέλη ομάδων. Αντίθετα, οι ITDM (38%) και το προσωπικό πληροφοριών (33%) ανησυχούν πολύ περισσότερο σχετικά με τη διαρροή γνώσης από άτομα που αποχωρούν από την ομάδα ή τον οργανισμό τους. Αυτό μπορεί να είναι ακόμα μεγαλύτερο πρόβλημα κατά τη διάρκεια της κρίσης με τη νόσο COVID-19, καθώς αλλάζουν τα καθήκοντα ορισμένων μελών του προσωπικού ή δεν είναι πλέον διαθέσιμα για διάφορους λόγους.

Επιπλέον, καθώς οι εργαζόμενοι καταλήγουν να εργάζονται από απόσταση ή να εργάζονται απομονωμένοι στους παγκόσμιους οργανισμούς, υπάρχουν λιγότερες ευκαιρίες για να συνδεθούν ανεπίσημα με τους συναδέλφους για να λάβουν τις απαντήσεις που χρειάζονται. Στην πραγματικότητα, όταν οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να βρουν το κατάλληλο περιεχόμενο, συχνά το δημιουργούν εκ νέου. Αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα πολλές εκδόσεις να αιωρούνται εντός του οργανισμού, χωρίς κανείς να είναι βέβαιος για το ποια έκδοση είναι η σωστή.



Το 1/3 όλων των ερωτηθέντων αναφέρουν ότι αντιμετωπίζουν διαρροή γνώσης από άτομα που αποχωρούν από την ομάδα τους "συχνά".

Η έρευνα ανακάλυψε ότι, κατά μέσο όρο, οι εργαζόμενοι θα μπορούσαν ενδεχομένως να εξοικονομήσουν **από τέσσερις έως έξι ώρες κάθε εβδομάδα** εάν δεν χρειάζονταν να κάνουν αναζήτηση για πληροφορίες ή να αφιερώσουν χρόνο στην εκ νέου δημιουργία τους. Με άλλα λόγια, μπορούν να ανακτήσουν ξανά από 11 έως 14% σε ημερήσια παραγωγικότητα, αντί να κατεβάζουν το ίδιο αρχείο πολλές φορές, να ψάχνουν μέσα σε άπειρους φακέλους εγγράφων, να κάνουν αναζήτηση σε αρχειοθετημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κ.λπ.

Επιπλέον, το κέρδος στην παραγωγικότητα είναι περίπου 3 φορές μεγαλύτερο από το 2016, όταν η Nucleus Research βρήκε ότι οι εργαζόμενοι δαπανούν κατά μέσο όρο το 4,3% της καθημερινής παραγωγικότητας στην αναζήτηση των σωστών ή των πιο σχετικών αρχείων.³ Τι έχει αλλάξει μέσα σε τέσσερα έτη; Εκτός από την εκθετική αύξηση των δεδομένων, περισσότεροι εργαζόμενοι εργάζονται τώρα από το σπίτι λόγω της πανδημίας.

Επίδραση στον χρόνο και την παραγωγικότητα της αναζήτησης ή της εκ νέου δημιουργίας πληροφοριών



Οι εργαζόμενοι με
πληροφορίες χάνουν
5,72 εβδομάδες
παραγωγικότητας ανά έτος.

Επειδή το **11%** του χρόνου τους
δαπανάται σε αναζήτηση ή εκ
νέου δημιουργία πληροφοριών.

ENANTI

Τα στελέχη/BDM/ITDM χάνουν
7,28 εβδομάδες
ανά έτος από την
παραγωγικότητα τους.

Επειδή το **14%** του χρόνου τους
δαπανάται σε αναζήτηση ή εκ νέου
δημιουργία πληροφοριών.

Δείτε εδώ τι είχαν να πουν οι εργαζόμενοι με πληροφορίες και οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων σχετικά με την παραγωγικότητά τους σε σχέση με την ανταλλαγή γνώσεων:

"Δεν υπάρχει καμία συνέπεια στον τρόπο κοινής χρήσης και οργάνωσης του υλικού μας."

"Χρειάζεται χρόνος και πόροι για την αποθήκευση αρχείων σε μια βάση δεδομένων με δυνατότητα αναζήτησης."

"Οι πληροφορίες δεν αποθηκεύονται με συστηματικό τρόπο, γεγονός που καθιστά δύσκολη την εύρεσή τους."

"Τα γνωσιακά μας συστήματα έχουν οργανωθεί με διάφορους τρόπους με την πάροδο του χρόνου. Μου θυμίζει έναν πολύπλοκο κώδικα."

Ωστόσο, οι οργανισμοί έχουν ακόμα ελπίδες. Βλέπουν πολλά πλεονεκτήματα στα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βοηθούν στην ανάδειξη σχετικών πληροφοριών, τη μείωση διπλότυπου περιεχομένου και τη βελτίωση των εμπειριών αναζήτησης. Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι με πληροφορίες αναφέρουν ότι το πιο ελκυστικό πλεονέκτημα των εργαλείων ανταλλαγής γνώσεων είναι η δυνατότητα ταχύτερης εύρεσης πληροφοριών, ώστε να μπορούν να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο στην εργασία που έχει μεγαλύτερη σημασία (52%). Στα άλλα σημαντικά πλεονεκτήματα περιλαμβάνεται ο περιορισμός της ανάγκης για εκ νέου δημιουργία πληροφοριών (44%) και η ύπαρξη μίας μόνο πηγής αξιόπιστων δεδομένων (43%). Τελικά, όλοι θέλουν να είναι σε θέση να εργάζονται πιο έξυπνα, χωρίς ερωτήσεις σχετικά με το πώς να έχουν τις κατάλληλες πληροφορίες την κατάλληλη στιγμή για να επιτελέσουν την εργασία τους.

Τα κορυφαία 3 πλεονεκτήματα των εργαλείων ανταλλαγής πληροφοριών για τους εργαζόμενους με πληροφορίες



52%

Ταχύτερη εύρεση πληροφοριών



44%

Περιορισμός της ανάγκης για εκ νέου δημιουργία πληροφοριών



43%

Ύπαρξη μίας μόνο αξιόπιστης πηγής

Οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων έχουν μια λίγο διαφορετική εικόνα όσον αφορά το ποια είναι τα πιο ελκυστικά πλεονεκτήματα των εργαλείων ανταλλαγής γνώσεων. Το πρώτο όφελος για τους ITM και τους BDM είναι η δυνατότητα να αυξήσουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων, εξοικονομώντας χρόνο και χρήματα (49%). Αντίθετα, τα διοικητικά στελέχη δίνουν προτεραιότητα στην ικανότητα διατήρησης της σιωπηρής γνώσης (δηλαδή, της γνώσης που αποκτάται από την προσωπική εμπειρία) όταν μέλη της ομάδας αποχωρούν από τον οργανισμό ή μετακινούνται σε νέο ρόλο (45%). Όλοι συμφωνούν στην ανάγκη για καλύτερη και ταχύτερη λήψη αποφάσεων.

Τα κορυφαία 3 πλεονεκτήματα των εργαλείων ανταλλαγής πληροφοριών για τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων



Απαντήσεις στελεχών

45%

Διατήρηση των σιωπηρών γνώσεων/ εξειδίκευσης όταν αποχωρούν μέλη ομάδων

43%

Αύξηση της αποδοτικότητας/ παραγωγικότητας των υπαλλήλων, εξοικονόμηση χρόνου/ χρήματος

37%

Δυνατότητα για καλύτερη/ταχύτερη λήψη αποφάσεων



Απαντήσεις ITDM/BDM

49%

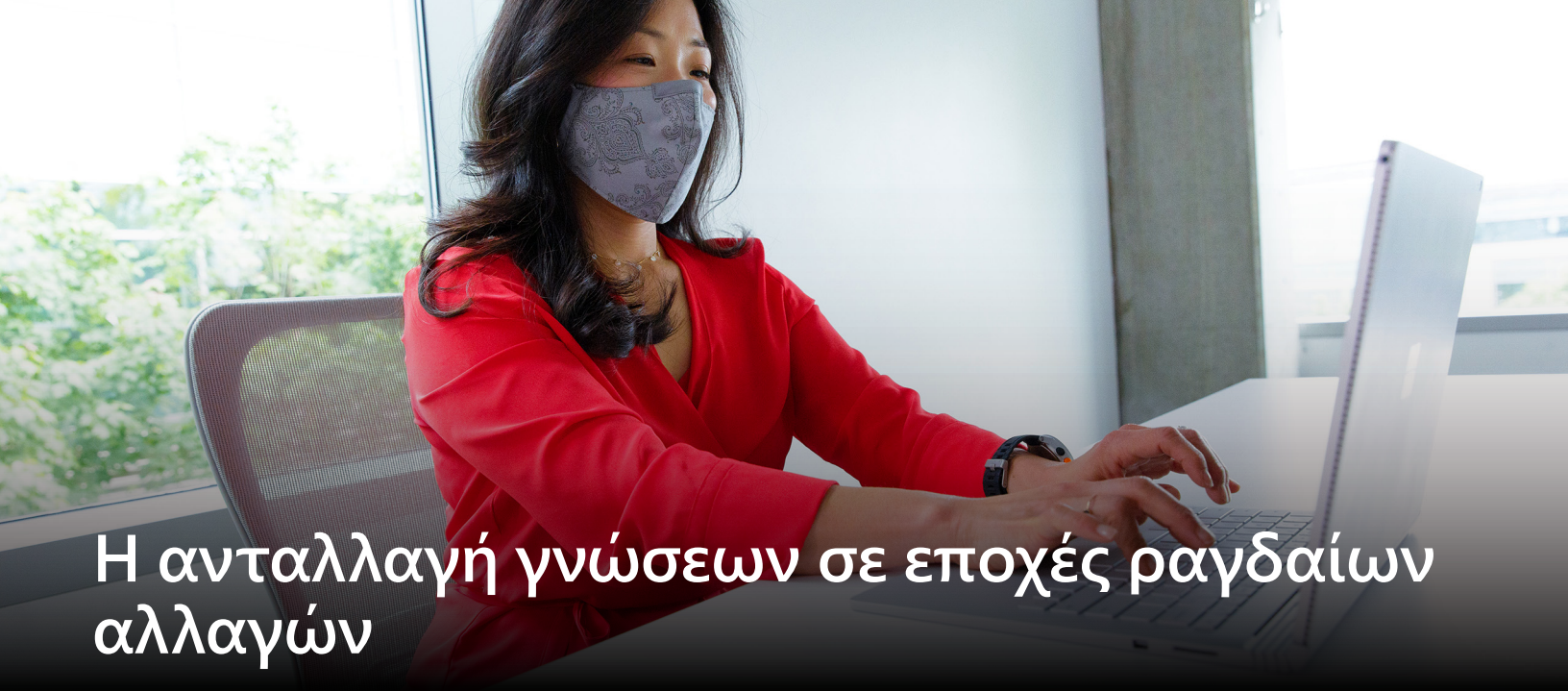
Αύξηση της αποδοτικότητας/ παραγωγικότητας των υπαλλήλων, εξοικονόμηση χρόνου/ χρήματος

39%

Αποτελεσματική διαχείριση μεγάλων όγκων πληροφοριών για τη βελτίωση των υπηρεσιών

35%

Δυνατότητα για καλύτερη/ταχύτερη λήψη αποφάσεων



Η ανταλλαγή γνώσεων σε εποχές ραγδαίων αλλαγών

“

Οι επιπτώσεις της νόσου COVID-19

"Χρειαζόμαστε ακόμη περισσότερο αυτά τα εργαλεία τώρα που δεν υπάρχει επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο."

—BDM, Υπηρεσίες υγείας

Η παροχή των κατάλληλων γνώσεων στα κατάλληλα άτομα την κατάλληλη στιγμή αποτελεί μια ζωτική πρόκληση για τους οργανισμούς κάθε μεγέθους. Ωστόσο, η πανδημία του COVID-19 πρόσθεσε ένα εντελώς νέο επίπεδο, καθώς οι οργανισμοί έπρεπε να μεταβούν σε εργασία από απόσταση σχεδόν αμέσως. Τα υβριδικά στυλ εργασίας αναμένεται να είναι ο κανόνας στο άμεσο μέλλον, με τους υπαλλήλους να εργάζονται μερικές φορές μαζί με συναδέλφους στον χώρο εργασίας τους και άλλες φορές να εργάζονται από απόσταση.

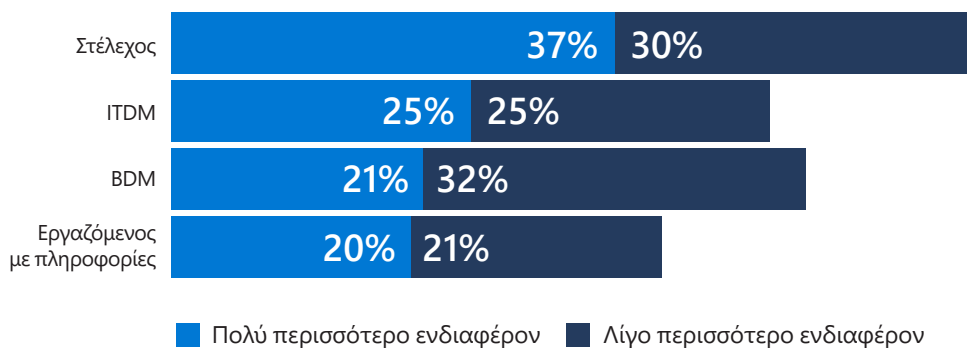
Στο παρελθόν, οι εργαζόμενοι μπορούσαν να σκύψουν πάνω από ένα διαχωριστικό γραφείων για να ζητήσουν βοήθεια από τον συνάδελφο δίπλα τους. Ωστόσο, οι εργαζόμενοι από απόσταση και οι υβριδικοί εργαζόμενοι χρειάζονται τα σωστά εργαλεία για να τους βοηθούν να βρίσκουν απαντήσεις στις ερωτήσεις τους, να εντοπίζουν ειδικούς στον οργανισμό και να αποφεύγουν να δημιουργούν εκ νέου πληροφορίες που υπάρχουν ήδη.

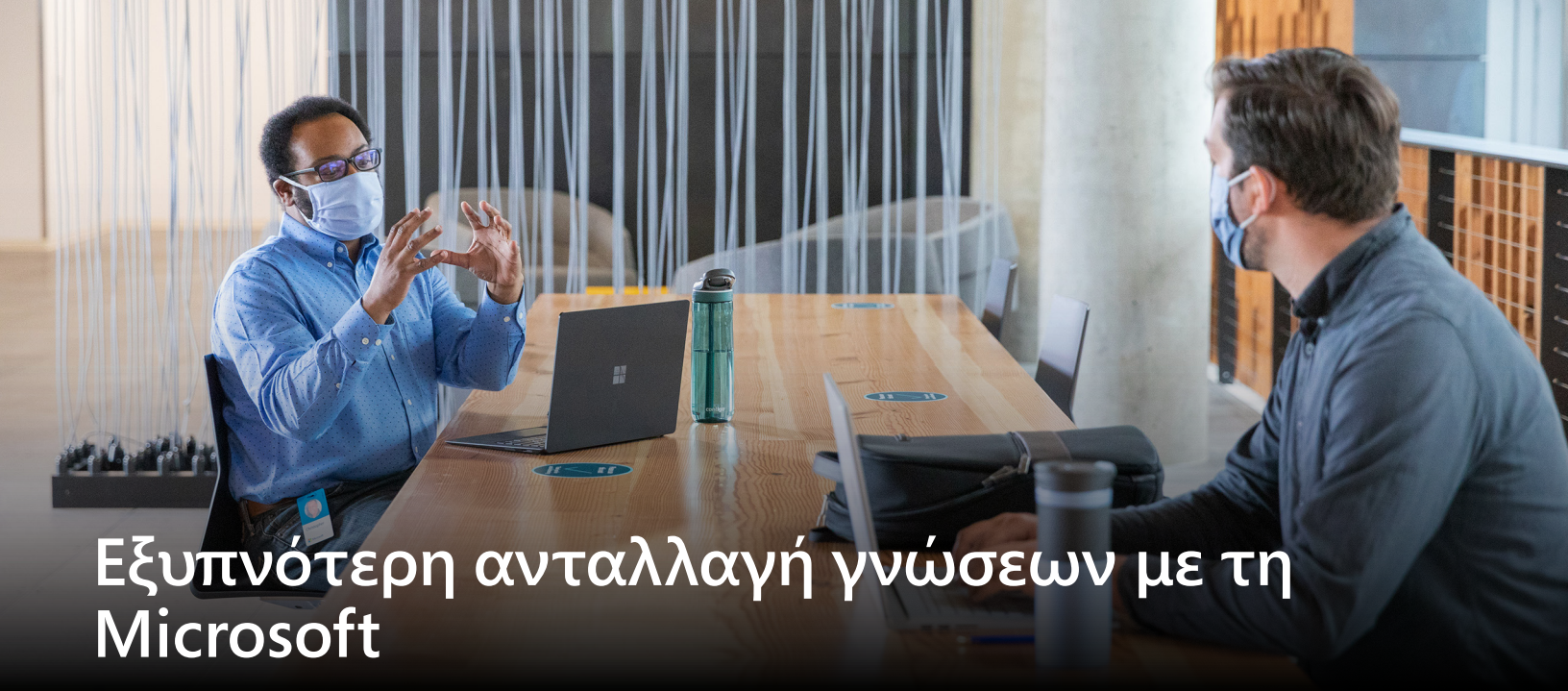
Πώς σχεδιάζουν οι οργανισμοί να αντιμετωπίσουν την ανταλλαγή γνώσεων στο άμεσο μέλλον;

Η έρευνα ανακάλυψε ότι οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων είναι πιθανό να δώσουν προτεραιότητα στα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων κατά τους επόμενους 12-24 μήνες. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες σχεδιάζουν να επενδύσουν σε ή/και να αναζητήσουν εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων, με το 93% των στελεχών να λέει ότι αυτό είναι πιθανό, σε σύγκριση με το 84% των ITDM και το 79% των BDM. Επίσης, η μεγάλη πλειονότητα σχεδιάζει να βελτιώσει τη λειτουργικότητα και την ενοποίηση των υφιστάμενων εργαλείων διαχείρισης γνώσης (το 93% των στελεχών, σε σύγκριση με το 87% τόσο των ITDM όσο και των BDM).

Όσον αφορά τις επιπτώσεις του COVID-19, οι οργανισμοί έχουν αυξημένη εκτίμηση και ενδιαφέρον για τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων. Δεν είναι μόνο ότι χρειάζεται να καλύψουν τις ανάγκες των εργαζομένων από απόσταση για εικονικές επικοινωνίες και συνεργασία, αλλά θέλουν επίσης να είναι προετοιμασμένοι για την περίπτωση κάποιας άλλης πανδημίας. Η μεγαλύτερη αλλαγή στο ενδιαφέρον για τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων (67%) αναφέρεται από τα στελέχη, αλλά τουλάχιστον οι μισοί από τους ITDM και τους BDM έχουν επίσης μεγαλύτερο ενδιαφέρον (50% και 53% αντίστοιχα).

Οι επιπτώσεις της νόσου COVID-19 στο ενδιαφέρον για εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων





Εξυπνότερη ανταλλαγή γνώσεων με τη Microsoft



Οι επιπτώσεις της νόσου COVID-19

"Όταν λήξει η εργασία από το σπίτι, δεν θα συμβεί το ίδιο με την απομακρυσμένη εργασία. Η ανταλλαγή γνώσεων θα είναι ακόμα πιο κρίσιμη."

—BDM, Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

Η Microsoft περιγράφει το Microsoft 365 ως "το παγκόσμιο cloud παραγωγικότητας". Τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων στο Microsoft Viva, τη νεότερη προσθήκη στο Microsoft 365, μπορούν να βοηθήσουν τους οργανισμούς να εξέλθουν από αυτήν την περίοδο ραγδαίων αλλαγών πιο δυνατοί, πιο αποτελεσματικοί και πιο παραγωγικοί.

Τα Θέματα Viva έχουν σχεδιαστεί για να ενδυναμώνουν τα άτομα με γνώση και εξειδίκευση στις εφαρμογές που χρησιμοποιούν καθημερινά. Από την εύρεση ειδικών θεμάτων έως τον εντοπισμό πληροφοριών σχετικά με ένα συγκεκριμένο στοιχείο, οι εργαζόμενοι μπορούν να λαμβάνουν τις πληροφορίες που χρειάζονται, μέσα από τη ροή της εργασίας τους.

Το SharePoint Syntex χρησιμοποιεί επιχειρηματική ευφυΐα (AI) για την αυτόματη προσθήκη ετικετών και την οργάνωση ετερόκλητων δεδομένων σε όλο το οικοσύστημα του Microsoft 365, καθώς και σε αποθετήρια και συστήματα τρίτων κατασκευαστών. Τα βασικά θέματα είναι πιο προσβάσιμα για εκμάθηση, ανεξάρτητα από το αν οι χρήστες εργάζονται στο Office, το Outlook ή το Microsoft Teams.





Οι επιπτώσεις της νόσου COVID-19

"Ένα εργαλείο ανταλλαγής γνώσεων θα μας βοηθήσει να προετοιμαστούμε για άλλη μια πανδημία."

—Στέλεχος, Κτηματομεσιτικά

Γιατί να χρησιμοποιήσω το Microsoft Viva και το SharePoint Syntex για την ανταλλαγή γνώσεων



Αποτελεσματική εμπειρία αναζήτησης



Ενοποίηση με καθημερινά εργαλεία



Ταξινόμηση/επιμέλεια περιεχομένου βάσει AI



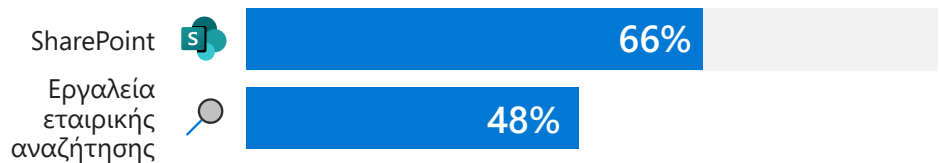
Επιτάχυνση της παραγωγικότητας ως προς τον χρόνο



Βελτιωμένη ασφάλεια και συμμόρφωση

Καθώς οι οργανισμοί σχεδιάζουν την ανάπτυξη νέων εργαλείων ανταλλαγής γνώσεων, αλλά και την πλήρη αξιοποίηση των υπαρχόντων, το Microsoft Viva είναι το λογικό επόμενο βήμα. Οι υπηρεσίες περιεχομένου του SharePoint χρησιμοποιούνται ήδη από το 66% των ερωτηθέντων, επομένως, ενδέχεται να είναι δυνατή η ενοποίηση, η διακοπή της χρήσης ή η αντικατάσταση άλλων σημειακών λύσεων.

Χρήση τρέχοντος εργαλείου ανταλλαγής γνώσεων



Με τα Θέματα Viva, οι οργανισμοί έχουν μεγαλύτερη ορατότητα στα θέματα και τις συνδέσεις που έχουν μεγαλύτερη σημασία, βοηθώντας τα στελέχη να κατανοήσουν τον "παλμό" των υπαλλήλων. Οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων μπορούν να βλέπουν ποια θέματα είναι δημοφιλή, ποιοι ειδικοί διαθέτουν γνώσεις που ζητούνται συχνά, ακόμα και ποια θέματα δεν χρησιμοποιούνται πλέον.

Συμπέρασμα

Εξελίσσοντας τις κρίσιμες εφαρμογές που χρησιμοποιούν ήδη οι οργανισμοί καθημερινά, η Microsoft ενδυναμώνει τους χρήστες με τις γνώσεις που χρειάζονται για να ενεργούν γρήγορα, ενώ ταυτόχρονα εξασφαλίζει ότι οι πληροφορίες είναι προστατευμένες και ασφαλείς. Στην πραγματικότητα, η Microsoft αναγνωρίστηκε ως ηγέτης στην Gartner Magic Quadrant για τις πλατφόρμες υπηρεσιών περιεχομένου και ηγέτης στην αρχειοθέτηση εταιρικών πληροφοριών το 2019. Έτσι, μπορείτε να βασιστείτε στις λύσεις της Microsoft για την παροχή νέων αποδόσεων και σιγουριάς σε έναν κόσμο που αλλάζει ραγδαία.

Είστε έτοιμοι να μετασχηματίσετε την ανταλλαγή γνώσεων; Μάθετε πώς τα Θέματα Viva και το SharePoint Syntex της Microsoft μπορούν να βοηθήσουν τον οργανισμό σας να παρέχει τις κατάλληλες πληροφορίες στα κατάλληλα άτομα την κατάλληλη στιγμή, όπου και αν εργάζονται.

Μάθετε περισσότερα >



Πληροφορίες για την έρευνα

Η Microsoft ανέθεσε στην Spiceworks Ziff Davis να διεξάγει μια έρευνα online τον Ιούνιο 2020. Αυτή η έρευνα προοριζόταν για υπεύθυνους λήψης αποφάσεων IT, επιχειρήσεων και επιπέδου C, καθώς και χρήστες εργαλείων ανταλλαγής γνώσεων σε διάφορους κλάδους. Οι οργανισμοί έπρεπε να έχουν τουλάχιστον 500 υπαλλήλους, αλλά το 34% των ερωτηθέντων είχε 10.000 υπαλλήλους ή περισσότερους. Στόχος της έρευνας ήταν η κατανόηση των υφιστάμενων προκλήσεων, των στόχων και των πρακτικών σχετικά με την ανταλλαγή γνώσεων, συμπεριλαμβανομένων των αναγκών των εργαζομένων από απόσταση και των επιπτώσεων στην παραγωγικότητα. Τα αποτελέσματα της έρευνας απεικονίζουν απαντήσεις από 750 συμμετέχοντες που βρίσκονται στις Η.Π.Α.

Πηγές

¹ Η.Π.Α. Γραφείο Εργασίας, 2019.

² Joe McKendrick, "COVID-19 crisis pushing organizations deeper into digital transformation" (Η κρίση του COVID-19" ωθεί περαιτέρω τους οργανισμούς στον ψηφιακό μετασχηματισμό), ZDNet, 22 Απριλίου 2020.
<https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/>

³ Nucleus Research, "Guidebook: Microsoft SharePoint" (Οδηγός: Microsoft SharePoint), Ιούνιος 2016.

⁴ Gartner, "Gartner Magic Quadrant for Content Services Platforms" (Gartner Magic Quadrant για τις πλατφόρμες υπηρεσιών περιεχομένου), Οκτώβριος 2018.

⁵ Gartner, "Gartner Magic Quadrant for Enterprise Information Archiving" (Gartner Magic Quadrant για την Αρχειοθέτηση εταιρικών πληροφοριών), Δεκέμβριος 2018.