Microsoft

Kunnskapsformidling i en verden i endring

En gjennomgang av hindringene og mulighetene for å forbedre informasjonstilgang, motstandsdyktighet og kostnadsbesparelser i hybride arbeidsmiljøer





Innholdsfortegnelse

03 Kortfattet sammendrag

04 Innledning

06 Kunnskapsformidlingens forhold

09 Kunnskapsformidlingens hindringer og muligheter

15 Kunnskapsformidling i en epoke i rask endring

17 Smartere kunnskapsformidling med Microsoft

19 Konklusjon

Kortfattet sammendrag

Dagens organisasjoner står overfor store mengder kommunikasjon og innhold som blir til under det daglige arbeidet. Men å finne og avsløre denne kunnskapen til de rette ansatte til rett tid er en kontinuerlig utfordring — som er blitt enda vanskeligere under COVID-19-pandemien. Å sørge for at fjernarbeidere har rask og sikker tilgang til interaktive innsikter, får faktisk mange organisasjoner til å prioritere verktøy for kunnskapsformidling de neste 12 til 24 månedene.

Spiceworks Ziff Davis' forskning på trender innen kunnskapsformidling fant at:



Organisasjoner kan **spare ansatte fem til åtte ukers produktivitet i året** hvis de effektivt kan finne og bruke den kunnskapen som er tilgjengelig.



Verktøy for kunnskapsformidling gir brukere handlekraft til å raskere finne informasjon, få tilgang til én enkelt sannhetskilde og unngå bryet med å produsere på nytt informasjon som allerede finnes. Dette sparer organisasjonen for tid og penger.



Sikkerhet, søkbarhet og integrering av kunnskap er svært viktig for organisasjoner over hele verden, spesielt nå som flere ansatte jobber eksternt.

Microsoft tilbyr integrerte produktivitetsløsninger gjennom Microsoft 365-skyen. Microsoft Viva er en integrert og innsiktsdrevet plattform for ansatte. Den rommer kommunikasjon, kunnskap, læring, ressurser og innsikter om arbeidsplassen. Viva Topics Microsoft frigjør tid ved å gjøre det enklere å finne informasjon og bruke kunnskapen i arbeidet. SharePoint Syntex bruker avansert kunstig intelligens og maskinopplæring for å forsterke menneskelig ekspertise, automatisere innholdsbehandling og gjøre innhold om til kunnskap.



Innledning

Hver dag produserer organisasjoner store mengder informasjon i dokumenter, e-post, chatmeldinger, websider, intranettsteder med mer. Men å finne og dele de mest verdifulle innsiktene og ressursene kan være en kamp, spesielt for nyansatte eller ansatte som bytter rolle. Kunnskapen finnes, men timene det kreves for å finne den – eller for å finne interne eksperter som kan hjelpe – kan føre til kostbare tap av produktivitet. Basert på data fra USAs Bureau of Labor kan 8,57 millioner dollar spares årlig i USA hvis man reduserer tiden nyansettelser tar med en uke (for selskaper med 1 milliard dollar eller mer i inntekter).[1]

Nå har en verdensomspennende helsekrise endret måten vi jobber på. Vi har færre muligheter til improvisertepersonlige møter på gangen og ved kaffemaskinen. Det haster mer enn før å få riktig kunnskap til de rette personene til rett tid, uansett hvor de jobber. Selv om IT-utgiftene forventes generelt å minke i 2020, forventes faktisk løsninger som støtter fjernarbeid og samarbeid å vise positiv vekst. [2] Mange ansatte kan kanskje velge å jobbe på en hybrid måte, med en kombinasjon av arbeid på stedet og eksternt, selv når pandemien er over.

Den gode nyheten er at mulighetene for å oppnå gode produktivitetsgevinster ved å forbedre kunnskapsprosessene, er like viktig.



Hvordan planlegger organisasjoner å takle kunnskapsformidlingens utfordringer og muligheter?

Spiceworks Ziff Davis gjennomførte nylig en undersøkelse av USA-baserte organisasjoner for å finne svarene på disse spørsmålene, med mer. Respondentene var fra organisasjoner av alle størrelser. De var fordelt mellom flere roller i bedriftene sine slik som IT-arbeidere, forretningsfolk, beslutningstakere på C-nivå og kunnskapsarbeidere. Et bredt spekter av bransjer var også representert, fra produksjon og finansielle tjenester, til helsevesen, myndigheter, IT-tjenester og detaljhandel.

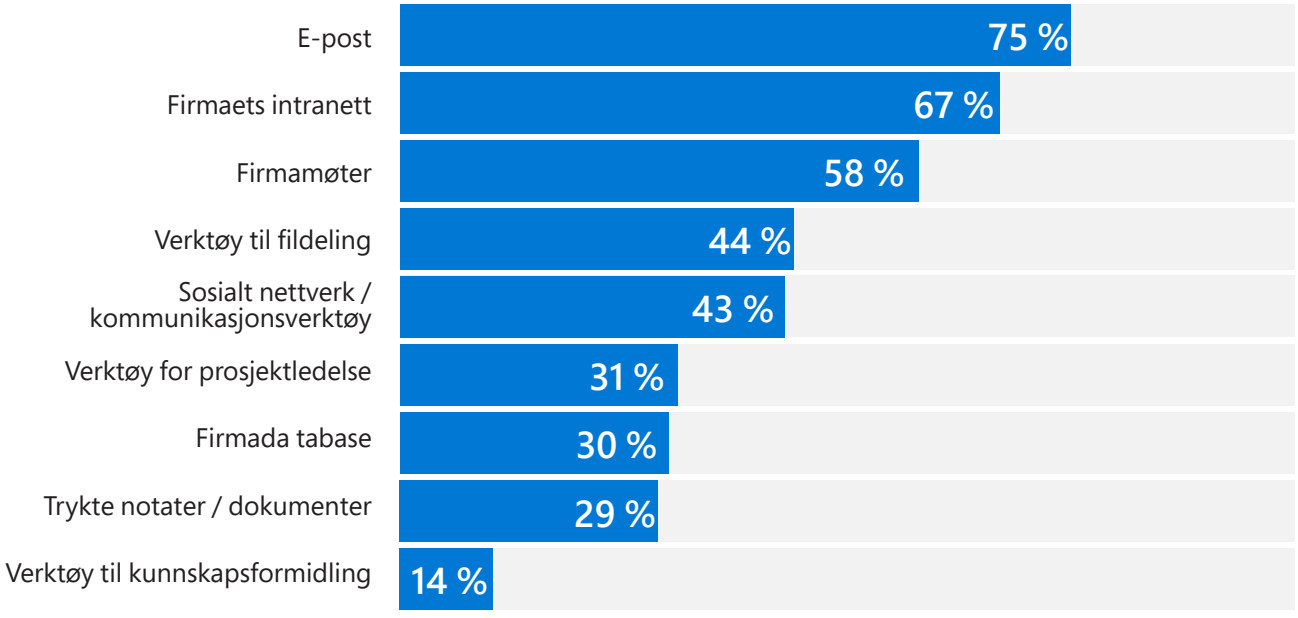
Denne hvitboken utforsker resultatene av undersøkelsen slik som dype, avslørende innsikter om forholdene for kunnskapsformidling og -styring, samt hvordan de utvikler seg. Du lærer også hvorfor verktøy for kunnskapsformidling er nyttige ved hybrid arbeid. De ansatte får den informasjonen de trenger til å bli mer produktive. Organisasjonen får hjelp til å bli mer effektiv, motstandsdyktig og nyskapende.



Kunnskapsformidlingens vilkår

I flere tiår har organisasjoner primært brukt e-post og intranett til å dele informasjon mellom de ansatte. I følge Spiceworks Ziff Davis-undersøkelsen er det ikke mye som har endret seg. Tre av fire organisasjoner (75 %) bruker e-post til å distribuere informasjon, mens 67 % foretrekker selskapenes intranett. Mange respondenter sier også at de deler informasjon på bedriftsmøter samt gjennom fildelingsverktøy og sosiale nettverk / kommunikasjonsverktøy.

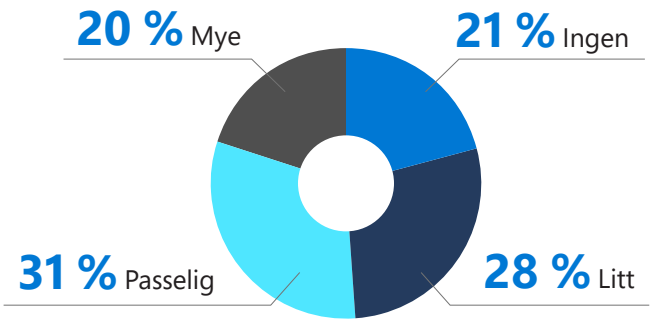
Gjeldende praksis for deling av informasjon



Faktisk har organisasjoner med over 10 000 ansatte størst tendens til å stole på selskapets intranett og e-post til deling av informasjon. Respondenter i IT-sektoren (IT-tjenester, administrerte tjenester eller programvare) er blant de få som sannsynligvis vil dele informasjon via verktøy for kunnskapsformidling (det vil si verktøy som kombinerer en organisatorisk kunnskapsbase med solide søke- og samarbeidsfunksjoner).

Hva er disse praksisene motivert av? De fleste organisasjoner (65 %) har ikke verktøy for eller erfaring med kunnskapsformidling sterkt integrert i prosessene sine. Større organisasjoner er avhengige av kompliserte IT-infrastrukturer. Dette øker sikkerhets- og samsvarsproblemer samt utfordringer med data for ulike siloer. Dessuten, selv om kompleksiteten i mange eldre kunnskapsverktøy kan være til hinder for at folk tar dem i bruk, får de ofte minimalt med opplæring. Nesten halvparten av respondentene (49 %) sier at de ikke fikk noen eller bare få timer med opplæring.

Opplæringstid investert i verktøy for kunnskapsformidling



Respondentene sier at de nåværende verktøyene deres for kunnskapsformidling mest brukes til intern deling av informasjon og teamarbeid. Likevel ser det ut til at organisasjonene forstår verdien av å hjelpe ansatte med å få tilgang til, dele og administrere kunnskap.

De fem mest populære funksjonene i verktøy for kunnskapsformidling

53 %
Intern deling av informasjon

44 %
Samarbeid med andre

38 %
Beste praksis, dokumentasjon, læring

32 %
Administrasjon av tid og oppgaver

26 %
Administrasjon av innhold og versjoner

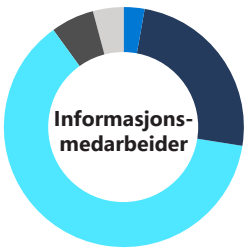
Gitt funksjonene som brukes mer enn andre, hvor fornøyde er respondentene med deres nåværende verktøy for kunnskapsformidling? Det viser seg at tilfredsheten varierer veldig mellom ulike publikum. Ledere er usedvanlig eller svært fornøyde (87 %) med de nåværende verktøyene sine. Dette kan skyldes grad av bruk og involvering i beslutningsprosessen. De fleste beslutningstakere for IT (ITDM-er) og beslutningstakere for forretninger (BDM-er) er også svært fornøyde (henholdsvis 68 % og 47 %). Men informasjonsarbeidere – det vil si de arbeidstakerne som sannsynligvis bruker verktøyene mest – er også de mest misfornøyde.

Når vi graver dypere ned i dataene, finner vi at tilfredsheten er *større* blant respondenter med mer integrerte verktøy og prosesser for kunnskapsformidling . Organisasjoner i IT-sektoren har også høyere tilfredshet.

Tilfredshet med nåværende verktøy for kunnskapsformidling



- **42 %** Svært fornøyd
- **45 %** Godt fornøyd
- **13 %** Nokså fornøyd



- **3 %** Svært fornøyd
- **25 %** Godt fornøyd
- **63 %** Nokså fornøyd
- **6 %** Ikke så fornøyd
- **4 %** Ikke fornøyd i det hele tatt



Kunnskapsformidlingens hindringer og muligheter

Virkningen av COVID-19

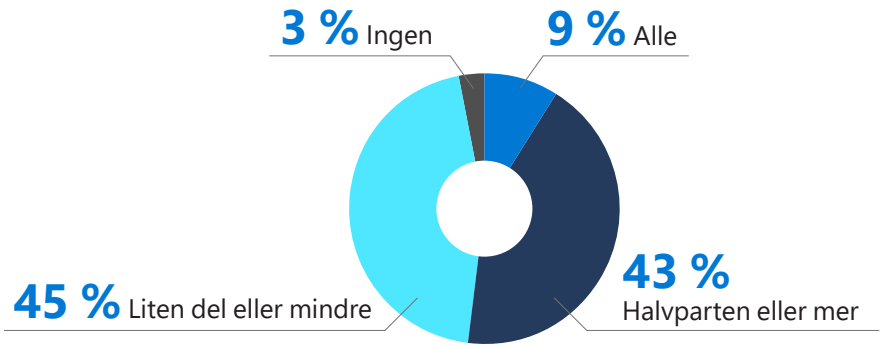
«De fleste ansatte jobber hjemmefra. Vi må derfor sentralisere kunnskapsbasen for å redusere tap av tid så mye som mulig.»

–ITDM, Forsikring

Som det gamle ordtaket sier: «Kunnskap er makt.» Det gjelder spesielt i de bransjene som er avhengige av immateriell eiendom for å øke inntektene. Men hvor vanskelig er det egentlig, for dagens ansatte, å finne innhold, svar eller eksperter som de trenger? Hva er situasjonen der ute?

Når det gjelder kunnskapsformidling, tror de fleste – fra ledere til BDM-er og ITDM-er – at de ansatte opplever utfordringer. Mens respondentene var 50/50 delte angående utstrekningen av dette problemet, var nesten alle enige om at der finnes ansatte som opplever utfordringer med kunnskapsformidling.

Hvor mange ansatte har utfordringer med kunnskapsformidling?



Meningene varierer også om hvor godt organisasjoner imøtekommer individenes behov for viktig kunnskapsformidling (slik som deling av leksjoner, samarbeid og gode søkeresultater). Generelt er det ledere som kommer med de mest positive vurderingene, mens informasjonsarbeidere er mest negative.

De fleste ledere og informasjonsarbeidere er enige om at organisasjonene deres gjør en god jobb med å sikre informasjon. 71 % rangerer sin egen organisasjons prestasjoner som «utmerkede» eller «gode». Men, mens ledere ser på integrasjon av informasjon og søkefunksjoner som områder der organisasjonen gjør det bra, er over halvparten av informasjonsarbeiderne uenige.

De viktigste verdiene av kunnskapsformidling



Alle undersøkelsens respondenter (ledere, ITDM-er, BDM-er og informasjonsarbeidere) er enige om at sikkerheten for delt informasjon er avgjørende, både for organisasjonens suksess og for enkeltpersoners muligheter til å gjøre jobben sin. Å fange opp institusjonell kunnskap og dele teammedlemmers ferdigheter ble identifisert som områder med størst behov for forbedring.

Virkningen av COVID-19

«90 % av arbeidsstyrken jobber hjemmefra, så kunnskapsformidling er viktig.»

–Informasjonsarbeider, Finans tjenester

Hva er den største utfordringen med å dele informasjon på tvers av en organisasjon? Respondentene oppga en rekke potensielle problemer slik som:

- Sikkerhets- og konfidensialitetsanliggender
- Omstendelig integrering og dårlig organisering av informasjon
- Verktøy som er vanskelige å bruke / teknologibegrensninger
- Utdatert informasjon
- Kunnskapslekkasje
- Manglende bruk og fravær av opplæring

Ledere (43 %) og BDM-er (42 %) sier de største utfordringer de har med kunnskapsformidling, er relatert til pålasting av ansatte og opplæring av nye teammedlemmer. ITDM-er (38 %) og informasjonsarbeidere (33 %) er mye mer bekymret over kunnskapslekkasje når folk slutter i teamet eller organisasjonen. Det kan være verre under COVID-19-krisen på grunn av at ansatte blir omplasserte eller utilgjengelige.

Dessuten, etter hvert som ansatte jobber eksternt eller i siloer i verdensomspennende organisasjoner, blir det færre anledninger til uformell kontakt med kolleger. Slik blir det vanskeligere å få svar på ting de ansatte trenger å vite. Når ansatte ikke finner riktig innhold, produserer de det ofte på nytt. Dette kan føre til at flere versjoner sirkulerer i organisasjonen, uten at noen er sikre på hvilken versjon som er riktig.

1/3 av alle respondentene sier de opplever at kunnskap lekker fra folk som «ofte» slutter i team.

Undersøkelsen fant at ansatte i gjennomsnitt kunne spare **mellom fire og seks timer hver uke** hvis de ikke trengte å søke etter informasjon – eller bruke tid på å gjenskape den. Med andre ord kan de daglig vinne 11 til 14 % i produktivitet hvis de slipper å laste ned den samme filen flerfoldige ganger, grave seg gjennom endeløse dokumentmapper, søke i e-postarkiver osv.

I tillegg er produktivitetsøkningen omtrent 3 ganger høyere enn i 2016. Da fant Nucleus Research at ansatte i gjennomsnitt bruker 4,3 % av daglig produktivitet på å lete etter de riktige eller mest relevante filene. [3] Hva har endret seg på 4 år? I tillegg til kraftig datavekst, jobber flere ansatte hjemmefra som følge av pandemien.

Innvirkningen som det å søke etter, eller gjenopprette, informasjon har på tid og produktivitet



Informasjonsarbeidere taper

5,72 uker

i året med produktivitet.

Fordi **11 %** av tiden går med til å søke etter eller gjenopprette informasjon.

vs

Leder/BDM-er/ITDM-er taper

7,28 uker

i året med produktivitet.

Fordi **14 %** av tiden går med til å søke etter, eller gjenopprette, informasjon.

Her er det informasjonsarbeidere og beslutningstakere hadde å si om egen produktivitet når det gjelder kunnskapsformidling:

«Vi er veldig inkonsekvente med hensyn til hvordan vi deler og organiserer materialer.»	«Det krever tid og ressurser å lagre filer i en søkbar database.»
«Informasjon lagres ikke systematisk. Derfor er den vanskelig å finne igjen.»	«Kunnskapssystemene våre ble organisert på forskjellige måter over tid. Det minner meg om spagetti-kode.»

Men situasjonen er ikke håpløs for organisasjonene. De ser mange fordeler med verktøy for kunnskapsformidling som hjelper å finne frem til relevant informasjon, redusere duplisert innhold og gjøre søkene mer presise. Spesielt sier informasjonsarbeidere at den mest attraktive fordelen med verktøy for kunnskapsformidling er mulighetene de gir til å finne frem til informasjon raskere. Slik kan de bruke mer tid på mer meningsfylt arbeid (52 %). De andre største fordelene omfatter et begrenset behov for å gjenskape informasjon (44 %) og det å ha én enkelt sannhetskilde (43 %). Til syvende og sist ønsker alle å jobbe smartere, uten spørsmål om å ha riktig informasjon til rett tid for å få gjort jobben sin.

De 3 mest populære fordelene med verktøy for kunnskapsformidling blant informasjonsarbeidere



52 %
Finne frem til informasjon raskere

44 %
Begrense behovet for å produsere informasjonen på nytt

43 %
Å ha én eneste kilde til sannhet

Beslutningstakere ser litt annerledes på hva som er de mest attraktive fordelene med verktøy for kunnskapsformidling. Den største fordelen for ITDM-er og BDM-er er muligheten til å øke ansattes produktivitet og slik spare tid og penger (49 %). Ledere derimot prioriterer muligheten til å ivareta uskrevet kunnskap (det vil si kunnskap gjennom personlig erfaring) når teammedlemmer slutter i organisasjonen eller bytter roller (45 %). De er alle enige om behovet for bedre og raskere beslutningstaking.

De 3 mest populære fordelene med verktøy for kunnskapsformidling blant beslutningstakere



Ledernes svar

45 %
Bevare uskrevet kunnskap/kompetanse når teammedlemmer slutter

43 %
Øke medarbeiderens effektivitet/ produktivitet, spare tid/ penger

37 %
Legge til rette for bedre/raskere beslutningstaking



Svar fra ITDM-er/BDM-er

49 %
Øke medarbeiderens effektivitet/ produktivitet, spare tid/ penger

39 %
Effektiv administrasjon av store mengder informasjon for å forbedre tjenestene

35 %
Legge til rette for bedre/raskere beslutningstaking



Kunnskapsformidling i en epoke med raske endringer

Virkningen av COVID-19

«Vi trenger disse verktøyene enda mer nå som vi ikke har personlig kommunikasjon.»

–BDM, Helsevesen

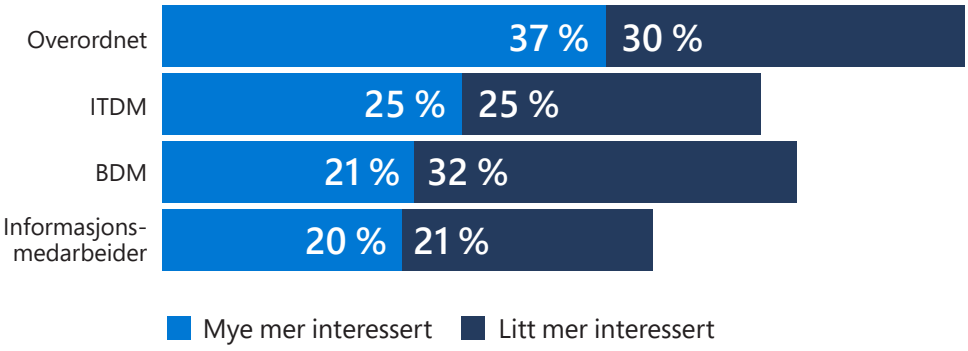
Å skaffe viktig kunnskap til de rette menneskene til rett tid har alltid vært en utfordring for organisasjoner i alle størrelser. Men COVID-19-pandemien har lagt stein til byrden. Organisasjoner måtte omstille seg til eksternt arbeid nesten over natten. Hybride arbeidsstiler forventes å bli normen fremover. Ansatte vil veksle mellom å jobbe på arbeidsplassen og eksternt.

Tidligere kunne ansatte kikke over skillevegger og be naboen om hjelp. Men eksterne- og hybridarbeidere trenger de riktige verktøyene til å finne svar på spørsmålene sine, identifisere eksperter innad i organisasjonen og unngå å måtte produsere på nytt informasjon som allerede foreligger.

Hvordan planlegger organisasjoner å jobbe videre med kunnskapsformidling? Undersøkelsen viste at beslutningstakere sannsynligvis vil prioritere verktøy for kunnskapsformidling de neste 12–24 månedene. De fleste respondenter planlegger å investere i og/eller se etter verktøy for kunnskapsformidling. 93 % av lederne sier dette er sannsynlig, sammenlignet med 84 % av ITDM-ene og 79 % av BDM-ene. Et stort flertall planlegger også å forbedre funksjonaliteten og dataintegreringen av nåværende verktøy for kunnskapsadministrasjon (93 % av ledere, sammenlignet med 87 % av både ITDM-er og BDM-er).

Når det gjelder COVID-19s påvirkning, har organisasjonene en økt forståelse og interesse for verktøy for kunnskapsformidling. Det er ikke bare for å dekke behovene som eksterne arbeidstakere har for virtuell kommunikasjon og samarbeid. De vil også være forberedt hvis en ny pandemi skulle oppstå. Ledere rapporterer mest om endring i interesse for verktøy til kunnskapsformidling (67 %), men minst halvparten av ITDM-ene og BDM-ene har også større interesse for dette (henholdsvis 50 % og 53 %).

COVID-19s innvirkning på interessen for verktøy for kunnskapsformidling







Smartere kunnskapsformidling med Microsoft

Virkningen av COVID-19

«Mens WFH slutter, vil fjernarbeid fortsette. Kunnskapsformidling vil bare bli enda viktigere.»

–BDM, Finanstjenester

Microsoft beskriver Microsoft 365 som «verdens produktivitetssky». Verktøy for kunnskapsformidling i Microsoft Viva, det nyeste tilskuddet til Microsoft 365, kan hjelpe organisasjoner å bli mer fleksible, effektive og produktive i denne epoken med så raske endringer.

Viva Topics er utformet til å gi folk kunnskap og ekspertise gjennom appene de bruker i hverdagen. Fra å finne eksperter på ulike emner til å oppdage innsikter rundt et bestemt element kan ansatte få den informasjonen de trenger — innad i egen arbeidsflyt.

SharePoint Syntex bruker kunstig intelligens (AI) for å merke og organisere ulike data automatisk på tvers av Microsoft 365-økosystemet samt tredjepartsregister og -systemer. Hovedtemaer er mer tilgjengelige for læring, enten folk jobber i Office, Outlook eller Microsoft Teams.



Virkningen av COVID-19

«Et verktøy for kunnskapsformidling gjør oss forberedt i tilfelle det kommer flere epidemier.»

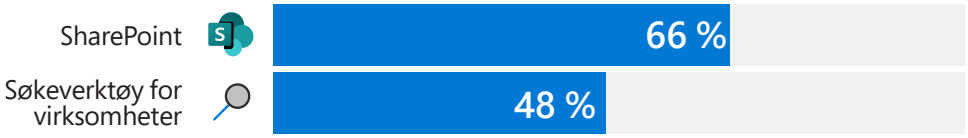
–Overordnet, Eiendom

Derfor bør du bruke Microsoft Viva og SharePoint Syntex til kunnskapsformidling

- Effektive søk
- Integrering i hverdagens verktøy
- Innholdsklassifisering/-kurering drevet av kunstig intelligens
- Akselerert tid til produktivitet
- Bedre sikkerhet og samsvar

For organisasjoner som planlegger å distribuere nye verktøy for kunnskapsformidling, og dessuten ønsker å få mest mulig ut av dem de allerede har, er Microsoft Viva det neste naturlige skrittet å ta. 66 % av respondentene bruker allerede SharePoint-innholdstjenester. Derfor er det kanskje mulig å konsolidere, avvikle eller erstatte andre punktløsninger.

Gjeldene bruk av verktøy for kunnskapsformidling



Med Viva Topics har organisasjonene mer innsikt i de emnene og forbindelsene som betyr mest. Dette hjelper ledere til å forstå bedre hvordan de ansatte har det i hverdagen sin. Beslutningstakere kan se hvilke emner som er populære, hvilke eksperter som ofte har tilgang til kunnskap, og til og med hvilke emner som ikke lenger brukes.

Konklusjon

Ved å fremme de viktige applikasjonene som organisasjoner allerede bruker hver dag, gir Microsoft folk den kunnskapen de trenger til å handle raskt – samtidig som informasjonen er beskyttet og sikker. Faktisk ble Microsoft anerkjent som leder, i Gartner Magic Quadrant, for plattformer til innholdstjenester og innen arkivering av bedriftsinformasjon i 2019. Så du kan stole på Microsofts løsninger når det gjelder moderne effektivitet og trygghet i en verden i rask endring.

Er dere klare til å gjøre endringer i kunnskapsformidlingen? Lær hvordan Microsoft Viva Topics og SharePoint Syntex kan hjelpe organisasjonen din med å skafferett informasjon til de rette folkene til rett tid, uansett hvor de jobber.

Finn ut mer >

Microsoft

Om undersøkelsen

Microsoft ga Spiceworks Ziff Davis i oppdrag å gjennomføre en nettundersøkelse i juni 2020. Denne undersøkelsen rettet seg mot beslutningstakere innen IT, virksomhet og C-nivå samt brukere av verktøy for kunnskapsformidling i en rekke bransjer. Organisasjoner ble pålagt å ha minst 500 ansatte, men 34 % av respondentene hadde 10 000 ansatte eller mer. Målet med undersøkelsen var å forstå gjeldende utfordringer, oppfatninger og praksis rundt kunnskapsformidling slik som fjernarbeidernes behov og innvirkning på produktiviteten. Resultatene for undersøkelsen gjenspeiler svar fra 750 deltakere i USA.

Kilder

1 Amerikanske Bureau of Labor, 2019.

2 Joe McKendrick, «COVID-19-krisen presser organisasjoner ytterligere inn i digitale endringer,» ZDNet, 22. april 2020. https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into- digital transformasjon/

3 Nucleus Research, «Veiledningsbok: Microsoft SharePoint,» juni, 2016.

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

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