

Razmjena znanja u promjenjivom svijetu

Pregled prepreka i prilika za poboljšanje pristupa informacijama, otpornosti i uštede u hibridnim radnim okruženjima





Sadržaj

- 03 Izvršni sažetak
- 04 Uvod
- 06 Stanje razmjene znanja
- 09 Prepreke i prilike u razmjeni znanja
- 15 Razmjena znanja u doba velikih promjena
- 17 Pametnija razmjena znanja uz Microsoft
- 19 Zaključak

Izvršni sažetak

Današnje tvrtke i ustanove suočavaju se s golemim opsegom komunikacije i sadržaja koji se generira tijekom svakodnevnog rada. No otkrivanje tog znanja odgovarajućim zaposlenicima u pravo vrijeme stalni je izazov koji je dodatno otežan pandemijom bolesti COVID-19. Da bi udaljeni zaposlenici imali brz i siguran pristup uvidima na temelju kojih mogu donositi odluke, mnoge tvrtke i ustanove prioritet za naredno razdoblje od 12 do 24 mjeseca postavljaju na alate za razmjenu znanja.

Istraživanje Ziffa Davisa iz tvrtke Spiceworks o trendovima u razmjeni znanja pokazalo je sljedeće:



Tvrtke ili ustanove mogu **zaposlenicima uštedjeti od pet do osam tjedana produktivnosti godišnje** ako zaposlenici mogu učinkovito pronaći i koristiti znanja koja su im dostupna.



Alati za razmjenu znanja korisnicima omogućuju brže pronalaženje informacija, pristup jednom izvoru istinitih činjenica i izbjegavanje problema sa stvaranjem već dostupnih informacija, čime tvrtka ili ustanova štedi znatnu količinu vremena i novca.



Sigurnost, mogućnost pretraživanja i integracija znanja ključna su pitanja za tvrtke i ustanove diljem svijeta, osobito sada kada sve više zaposlenika radi s udaljenog mjesta.

Microsoft nudi integrirana rješenja za produktivnost putem oblaka okruženja Microsoft 365. Microsoft Viva integrirana je platforma utemeljena na uvidima namijenjena zaposlenicima koja objedinjuje komunikacije, znanje, učenje i uvide na radnom mjestu. Teme na platformi Viva korisnicima olakšavaju pronalaženje informacija i korištenje znanja. SharePoint Syntex koristi naprednu umjetnu inteligenciju i strojno poučavanje da bi povećao ljudsko stručno znanje, automatizirao obradu sadržaja i pretvorio sadržaj u znanje.



Uvod

Tvrtke i ustanove svakodnevno generiraju goleme količine informacija unutar dokumenata, poruka e-pošte, poruka u čavrljanjima, web-stranica, intranetskih web-mjesta i dr. No pronalaženje i razmjena najvrjednijih uvida i resursa nije lak zadatak, posebice za nove zaposlenike i one koji mijenjaju radno mjesto. Znanje postoji, ali vrijeme potrebno za njegovo pronalaženje ili pronalaženje stručnjaka koji mogu pomoći može predstavljati velik trošak u pogledu produktivnosti. Na temelju podataka iz SAD-a Ministarstvo rada, u SAD-u se godišnje može uštedjeti 8,57 milijuna USD smanjenjem vremena za učinkovitost novih zaposlenika za tjedan dana (za tvrtke s prihodom od 1 milijarde USD ili više).¹

Globalna zdravstvena kriza promijenila je način na koji radimo te je sve manjeprilika za neplanirane osobne sastanke i razgovore u hodnicima. Javlja se nova potreba za omogućivanjem odgovarajućeg znanja pravim osobama u pravo vrijeme, bez obzira na to gdje rade. Premda se očekuje da će se ukupna potrošnja IT-a smanjiti tijekom 2020. godine, rješenja koja podržavaju daljinski rad i suradnju trebala bi pokazati pozitivan rast.² Mnogi se mnogi zaposlenici mogu odlučiti za rad na hibridni način, uz kombinaciju rada na lokaciji i rada s udaljenog mjesta, čak i nakon što pandemija prođe.

Dobra je vijest da je potencijal za povećanje produktivnosti poboljšanjem procesa znanja jednako uočljiv.



Kako tvrtke ili ustanove planiraju riješiti izazove i prilike povezane s razmjenom znanja?

Ziff Davis iz tvrtke Spiceworks nedavno je proveo istraživanje u tvrtkama i ustanovama u SAD-u da bi pronašao odgovore na ta i druga pitanja. Ispitanici su bili iz tvrtki ili ustanova svih veličina te su obuhvaćali brojne funkcije – uključujući IT, poslovanje, donositelje odluke C razine te zaposlenike koji rade sa znanjem. Obuhvaćen je i širok raspon djelatnosti, od proizvodnih i financijskih usluga do zdravstva, državnih ustanova, IT usluga i maloprodajnih trgovina.

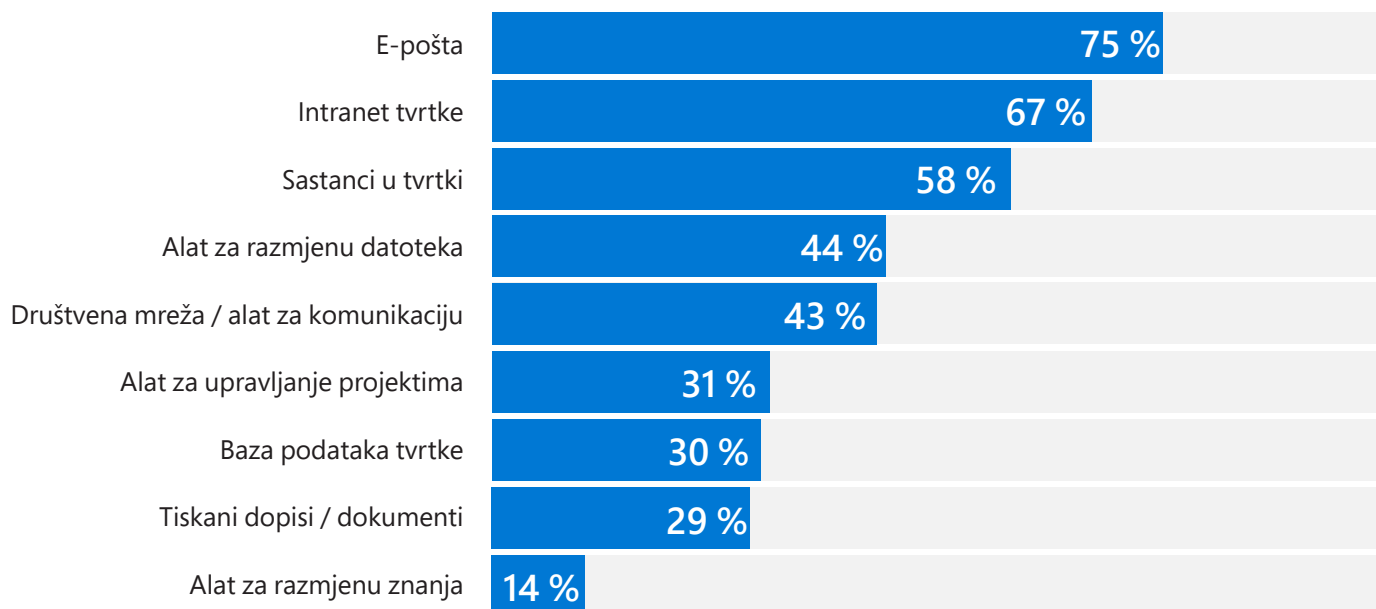
U studiji su predstavljeni rezultati te ankete, uključujući dubinsku analizu koja otkriva uvide u stanje razmjene znanja i upravljanja njime te način na koji se razvija. Saznat ćete i zašto alati za razmjenu znanja imaju smisla za hibridne stilove rada, s obzirom na to da zaposlenicima daju informacije koje su im potrebne da budu produktivniji, a vaša tvrtka ili ustanova učinkovitija, otpornija i inovativna.



Stanje razmjene znanja

Tvrtke i ustanove desetljećima su se pouzdale prvenstveno u e-poštu i intranetska web-mjesta za razmjenu informacija među zaposlenicima. Sudeći prema anketi koju je proveo Ziff Davis iz tvrtke Spiceworks, nije se puno toga promijenilo. Tri od četiri tvrtke ili ustanove (75 %) koriste e-poštu za distribuciju informacija, dok se 67 % oslanja na intranete tvrtki. Mnogi ispitanici kažu i da informacije razmjenjuju na sastancima u tvrtki, putem alata za zajedničko korištenje datoteka te putem društvenih mreža i komunikacijskih alata.

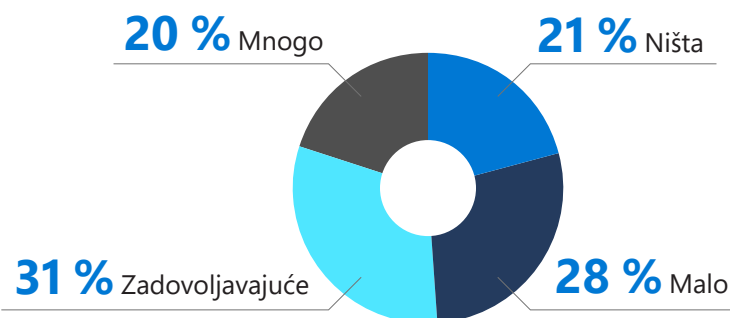
Trenutke prakse za razmjenu informacija



Zapravo je veća vjerojatnost da će se tvrtke i ustanove s više od 10 000 zaposlenika oslanjati na intranete i e-poštu za razmjenu informacija. Ispitanici u IT sektoru (IT usluge, upravljane usluge ili softver) među rijetkim su ispitanicima kod kojih je vjerojatnija razmjena informacija putem alata za zajedničko razmjenu znanja (alata koji kombiniraju bazu znanja tvrtke ili ustanove s robusnim značajkama pretraživanja i suradnje).

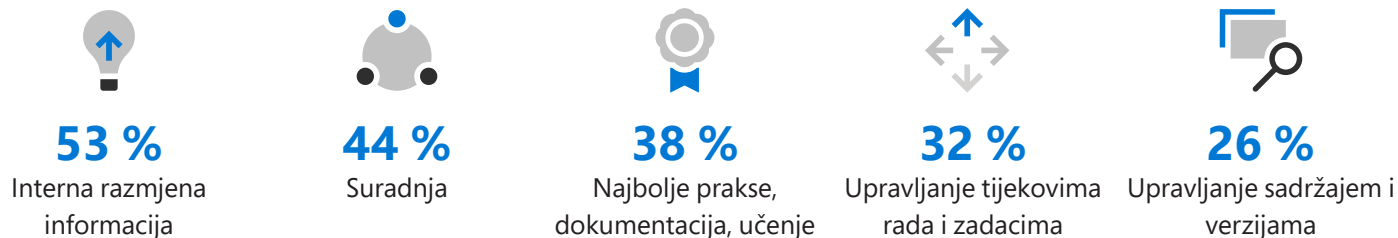
Što dovodi do takvih praksi? U većini tvrtki i ustanova (65 %) alati ili prakse za razmjenu znanja nisu dobro integrirani uprocese. Veće tvrtke i ustanove koriste složene IT infrastrukture, čime se povećavaju problemi sa sigurnošću/usklađenošću i izoliranim podacima. Osim toga, premda složenost mnogih zastarjelih alata za razmjenu znanja može ograničiti prihvaćanje među korisnicima, obuka je često minimalna. Gotovo polovica ispitanika (49 %) kaže da uopće nisu prošli obuku ili da je ona trajala tek nekoliko sati.

Vrijeme obuke uloženo u alate za razmjenu znanja



Ispitanici smatraju da se njihovi trenutni alati za razmjenu znanja najčešće koriste za internu razmjenu informacija i timsku suradnju. No čini se da tvrtke ili ustanove razumiju prednosti koje proizlaze iz pomaganja zaposlenicima da pristupe znanju, razmjenjuju ga te upravljaju njime.

Pet najčešće korištenih značajki u alatima za razmjenu znanja

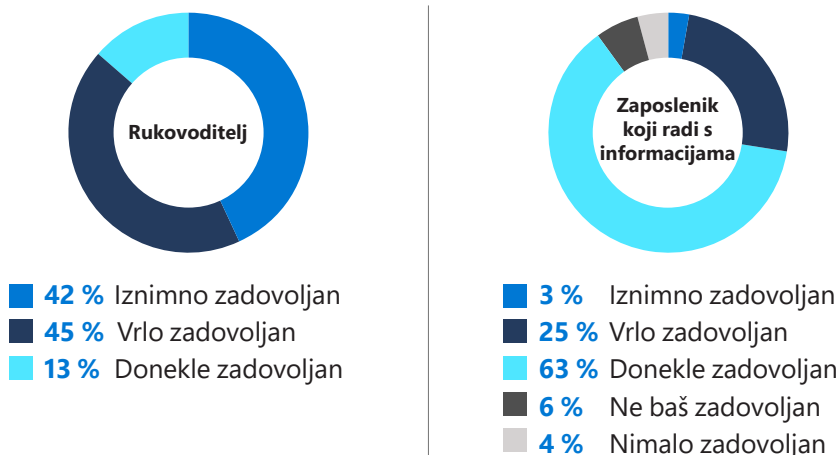


S obzirom na značajke koje se koriste više od drugih, koliko su ispitanici zadovoljni s trenutnim alatima za razmjenu znanja?

Čini se da zadovoljstvo znatno ovisi o skupini ispitanika. Rukovoditelji su iznimno ili vrlo zadovoljni (87 %) trenutnim alatima, što može biti rezultat njihova angažmana u postupku odlučivanja te razine korištenja. Većina donositelja odluka u IT-u (ITDM-ova) i donositelja poslovnih odluka (BDM-ova) također su vrlo zadovoljni (68 % odnosno 47 %). No zaposlenici koji rade s informacijama, odnosno oni koji najviše koriste alate, najmanje su zadovoljni.

Dublja analiza podataka pokazuje da je zadovoljstvo veće u ispitanika s većom integracijom alata i procesa za razmjenu znanja. Tvrtke i ustanove u IT sektoru imaju i veće stope zadovoljstva.

Zadovoljstvo trenutnim alatima za razmjenu znanja





Prepreke i prilike u razmjeni znanja



Utjecaj bolesti COVID-19

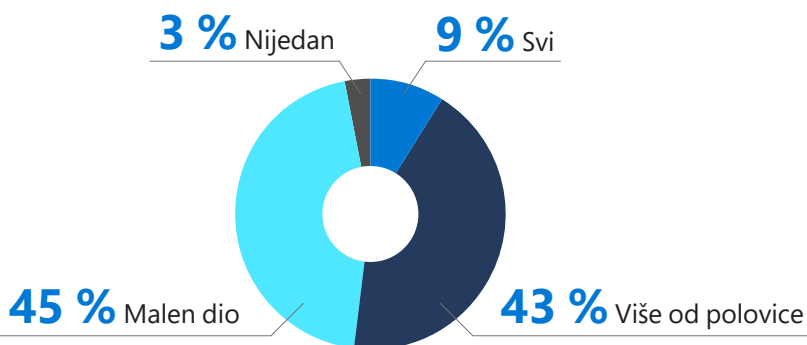
"Većina zaposlenika radi od kuće, pa moramo centralizirati bazu znanja da bismo izgubljeno vrijeme sveli na najmanju razinu."

–ITDM, osiguranje

Kao što stara poslovice kaže: "Znanje je moć". To osobito vrijedi u onim djelatnostima u kojima se prihodi stječu na temelju intelektualnog vlasništva. No koliko je današnjim zaposlenicima teško pronaći sadržaj, odgovore ili stručnjake koji im trebaju? Kako to izgleda u praksi?

Kada je riječ o razmjeni znanja, većina tvrtki ili ustanova – od rukovoditelja do BDM-ova i ITDM-ova – smatraju da njihovi zaposlenici imaju poteškoća. Iako su ispitanici podijeljeni 50/50 po pitanju prevalencije ovog problema, gotovo svi su se složili da postoje zaposlenici koji imaju problema s razmjenom znanja.

Koliko se zaposlenika susreće s problemima pri razmjeni znanja?



Mišljenja se razlikuju i u tome koliko dobro tvrtke ili ustanove zadovoljavaju potrebe pojedinaca u ključnim područjima razmjene znanja (kao što je razmjena naučenih lekcija, suradnja te robusna sučelja za pretraživanje). Rukovoditelji u cjelini daju najbolje ocjene, a zaposlenici koji rade s informacijama najnegativnije.

Većina rukovoditelja i zaposlenika koji rade s informacijama slažu se da njihove tvrtke ili ustanove dobro štite informacije te 71 % njih tvrtku u tom pogledu ocjenjuje s "izvrsno" ili "dobro". No dok rukovoditelji integraciju informacija i mogućnosti pretraživanja smatraju područjima u kojima tvrtka ili ustanova radi dobar posao, više od polovice zaposlenika koji rade s informacijama s time se ne slaže.

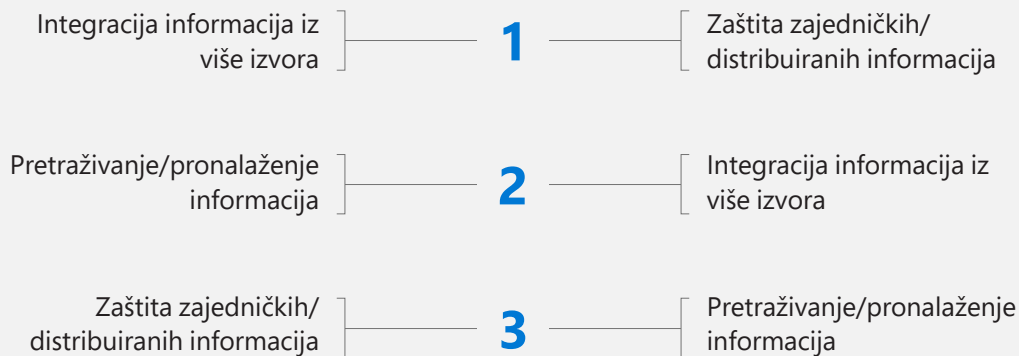
Najvažnije vrijednosti razmjene znanja



Odgovori rukovoditelja



Odgovori zaposlenika koji rade s informacijama



Svi ispitanici (rukovoditelji, ITDM-i, BDM-i i zaposlenici koji rade s informacijama) slažu se da je sigurnost zajedničkih informacija ključna za uspjeh tvrtke ili ustanove, ali i da bi pojedinci mogli raditi svoj posao. Pohrana znanja u ustanovama i razmjena vještina među članovima tima prepoznato je kao područja s najviše prostora za poboljšanje.



Utjecaj bolesti COVID-19

"90 % zaposlenika radi od kuće, pa je sigurnost razmjene znanja ključna."

–Zaposlenik koji radi s informacijama, financijske usluge

Koji je najveći izazov u pogledu razmjene informacija u tvrtki ili ustanovi? Ispitanici su imenovali velik broj problema, uključujući:



probleme sa sigurnošću i povjerljivošću



neodgovarajuću integraciju i neorganiziranost informacija



alati koje je teško koristiti / tehnološka ograničenja



zastarjele informacije



"curenje" znanja



nedostatak uvođenja i obuke

Rukovoditelji (43 %) i BDM-ovi (42 %) kažu da su njihovi najveći izazovi pri razmjeni znanja povezani s uvođenjem novih zaposlenika i poboljšanjem vještina novih članova tima. S druge strane, ITDM-ove (38 %) i zaposlenike koji rade s informacijama (33 %) više brine "curenje" znanja uzrokovano odlaskom zaposlenika iz tima ili tvrtke ili ustanove. To je još veći problem tijekom COVID-19 krize jer su neki zaposlenici premješteni na druge funkcije ili iz nekog drugog razloga nisu dostupni.

Osim toga, budući da zaposlenici u globalnim tvrtkama ili ustanovama rade izolirano ili s udaljenog mjesta, manje je mogućnosti za neformalna povezivanja s kolegama i dobivanje odgovora na taj način. Zapravo, kada zaposlenici ne mogu pronaći potreban sadržaj, često ga ponovno stvaraju. To može dovesti do pojave više verzija u tvrtki ili ustanovi, uz to da nitko ne zna koja je verzija točna.



1/3 ispitanika kaže da se često susreće s "curenjem" znanja uzrokovanim odlaskom članova tima

Anketom je utvrđeno da bi zaposlenici mogli u prosjeku uštedjeti **od četiri do šest sati svakog tjedna** da ne moraju tražiti podatke ili trošiti vrijeme na njihovo ponovno stvaranje. Drugim riječima, mogli bi svakodnevnu produktivnost povećati za od 11 do 14 % umjesto da više puta preuzimaju istu datoteku, prolaze kroz neograničene mape s dokumentima, pretražuju arhive e-pošte itd.

Osim toga, povećanje produktivnosti 3 puta je veće nego 2016., kada je Nucleus Research otkrio da zaposlenici troše prosječno 4,3 % dnevne produktivnosti na traženje odgovarajućih ili najrelevantnijih datoteka.³ Što se promijenilo u četiri godine? Osim eksponencijalnog rasta podataka, više zaposlenika sada radi od kuće kao odgovor na pandemiju.

Utjecaj pretraživanja i ponovnog stvaranja informacija na vrijeme i produktivnost



**Zaposlenici koji rade
s informacijama** gube

5,72 tjedna

produktivnosti godišnje.

11 % vremena troše
na pretraživanje ili ponovno
stvaranje informacija.

VS

**Rukovoditelji/BDM-ovi/
ITDM-ovi** gube

7,28 tjedana

produktivnosti godišnje.

14 % vremena troše na pretraživanje ili
ponovno stvaranje informacija.



Evo što zaposlenici koji rade s informacijama i donositelji odluka imaju za reći o produktivnosti s obzirom na razmjenu znanja:

"Vrlo smo nedosljedni u razmjeni i organizaciji materijala."

"Za spremanje datoteka u bazu podataka koja se može pretraživati potrebni su vrijeme i resursi."

"Informacije se ne pohranjuju sustavno, što otežava njihovo pronalaženje."

"Naši sustavi znanja drugačije su organizirani s protekom vremena. To me podsjeća na špageti kod."

No tvrtke i ustanove nisu bez nade. Vide prednosti u alatima za razmjenu informacija koje pomažu u otkrivanju relevantnih informacija, smanjuju dupliciranje sadržaja i poboljšavaju sučelja za pretraživanje. Konkretno, zaposlenici koji rade s informacijama kažu da je najvažnija prednost alata za razmjenu znanja mogućnost bržeg pronalaženja informacija koja im omogućuje da više vremena troše na smisleniji rad (52 %). Ostale najpopularnije prednosti obuhvaćaju smanjenje potrebe za ponovnim stvaranjem informacija (44 %) i postojanje jednog izvora istinitih činjenica (43 %). Naposljetku, svi žele raditi na pametniji način bez da brinu o tome hoće li imati prave informacije u pravo vrijeme za obavljanje svog posla.

Tri najveće prednosti alata za razmjenu znanja za zaposlenike koji rade s informacijama



52 %

Brže pronalaženje informacija



44 %

Smanjenje potrebe za ponovnim stvaranjem informacija



43 %

Postojanje jednog izvora istinitih činjenica

Perspektiva donositelja odluka o najvećim prednostima alata za razmjenu informacija malo se razlikuje. Najveća prednost za ITDM-ove i BDM-ove mogućnost je povećanja produktivnosti zaposlenika radi uštede vremena i novca (49 %). Rukovoditelji s druge strane prioritet postavljaju na očuvanje neformalnog znanja (tj. znanja dobivenog na temelju osobnog iskustva) kada članovi tima napuste tvrtku ili ustanovu ili prijeđu na novu funkciju (45 %). Svi se slažu s time da je potrebno omogućiti bolje i brže donošenje odluka.

Tri najveće prednosti alata za razmjenu znanja za donositelje odluka



Odgovori rukovoditelja

45 %

Očuvanje neformalnih znanja/stručnosti prilikom odlaska članova tima

43 %

Povećanje učinkovitosti/produktivnosti zaposlenika, ušteda vremena/novca

37 %

Omogućivanje boljeg/bržeg donošenja odluka



Odgovori ITDM-a / BDM-a

49 %

Povećanje učinkovitosti/produktivnosti zaposlenika, ušteda vremena/novca

39 %

Učinkovito upravljanje velikim količinama informacija radi poboljšanja usluga

35 %

Omogućivanje boljeg/bržeg donošenja odluka



Razmjena znanja u doba velikih promjena



Utjecaj bolesti COVID-19

"Ti su nam alati još potrebni sada kada ne možemo komunicirati uživo."

– BDM, zdravlje

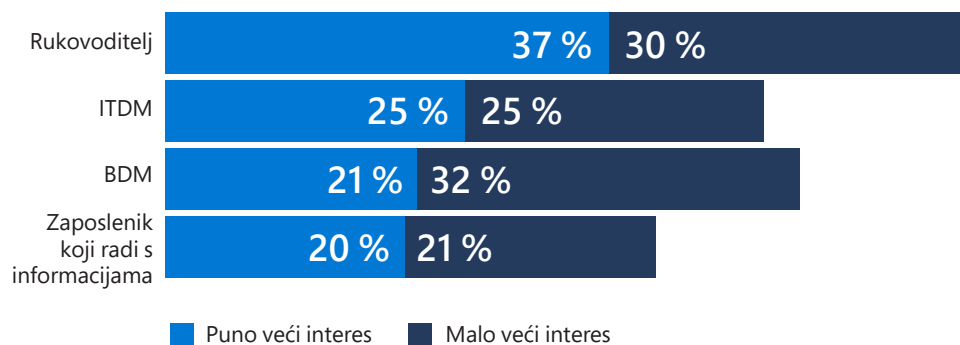
Pružanje ključnog znanja pravim osobama u pravo vrijeme postao je težak izazov za tvrtke i ustanove svih veličina. No pandemija bolesti COVID-19 dodatno je sve otežala jer su tvrtke i ustanove morale prijeći na udaljena radna mjesta gotovo preko noći. Očekuje se da će u budućnosti hibridni načini rada postati norma, odnosno da će zaposlenici ponekad raditi s kolegama na lokaciji, a ponekad s udaljenog mjesta.

U prošlosti su se zaposlenici jednostavno mogli nagnuti preko zida i pitati kolegu za pomoć. No zaposlenici koji rade hibridno ili s udaljenog mjesta trebaju prave alate za pronalaženje odgovora na pitanja, prepoznavanje stručnjaka u tvrtki ili ustanovi i izbjegavanje ponovnog stvaranja informacija koje već postoje.

Kako tvrtke i ustanove planiraju pristupiti razmjeni znanja u budućnosti? Anketa je pronašla da će za donositelje odluka alati za razmjenu znanja postati prioritet tijekom sljedećih 12 – 24 mjeseca. Većina ispitanika planira uložiti u i/ili potražiti alate za razmjenu znanja, s time da 93 % rukovoditelja kaže da je to izgledno u usporedbi s 84 % ITDM-ova i 79 % BDM-ova. Velika većina planira i poboljšanje funkcionalnosti i integracije podataka postojećih alata za upravljanje znanjem (93 % rukovoditelja u usporedbi s 87 % ITDM-ova i BDM-ova).

Što se tiče utjecaja bolesti COVID-19, tvrtke ili ustanove više cijene i više se zanimaju za alate za razmjenu znanja. Ne samo da moraju zadovoljiti potrebe udaljenih zaposlenika za virtualnu komunikaciju i suradnju, nego se moraju pripremiti i za moguću drugu pandemiju. Rukovoditelji pokazuju najveću promjenu interesa za alate za razmjenu znanja (67 %), ali barem polovica ITDM-ova i BDM-ova također ima veći interes (50 % odnosno 53 %).

Utjecaj bolesti COVID-19 na interes za alate za razmjenu znanja



A photograph of two men sitting at a long wooden table in a modern office setting. Both men 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.

Pametnija razmjena znanja uz Microsoft



Utjecaj bolesti COVID-19

"WFH će završiti, ali rad na daljinu će se nastaviti. Razmjena znanja bit će još važnija."

– BDM, *financijske usluge*

Microsoft opisuje Microsoft 365 kao "svjetski oblak za produktivnosti". Alati za razmjenu znanja na servisu Microsoft Viva, najnovijem dodatku okruženju Microsoft 365, tvrtkama i ustanovama može pomoći da u ovom razdoblju brzih promjena budu otpornije, učinkovitije i produktivnije.

Teme na platformi Viva osmišljene su da ljudima pruže znanje i stručnost u aplikacijama koje koriste svaki dan. Od pronalaženja stručnjaka za određenu temu do otkrivanja uvida o određenoj stavci, zaposlenici mogu dobiti potrebne informacije unutar tijeka vlastitog rada.

SharePoint Syntex koristi umjetnu inteligenciju (AI) za automatsko označavanje i organizaciju različitih podataka u ekosustavu Microsoft 365, kao i repozitorija i sustava trećih strana. Ključne su teme pristupačnije za učenje, bez obzira na to rade li korisnici u sustavu Office, Outlook ili Microsoft Teams.





Utjecaj bolesti COVID-19

"Alat za razmjenu znanja pomoći će nam da se pripremimo za moguću sljedeću pandemiju."

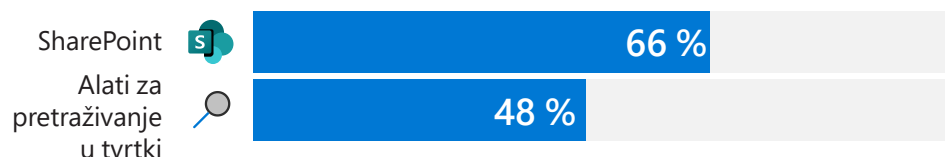
– rukovoditelj, nekretnine

Zašto Microsoft Viva i SharePoint Syntex za razmjenu znanja

-  Učinkovito pretraživanje
-  Integracija sa svakodnevnim alatima
-  Klasifikacija/priprema sadržaja na temelju umjetne inteligencije
-  Poboljšana produktivnost
-  Poboljšana sigurnost i usklađenost

Za tvrtke i ustanove koje planiraju implementirati nove alate za razmjenu znanja te iskoristiti postojeće na najbolji mogući način, Microsoft Viva logičan je sljedeći korak. 66 % ispitanika već koristi servise za sadržaj sustava SharePoint, pa postoji mogućnost konsolidacije, deaktivacije ili zamjene drugih rješenja.

Trenutno korištenje alata za razmjenu znanja



Uz teme na platformi Viva tvrtke i ustanove imaju bolji uvid u najvažnije teme i veze, a rukovoditelji lakše razumiju "puls" zaposlenika. Donositelji odluka mogu vidjeti koje su teme popularne, koji su stručnjaci najčešće pristupali znanju i koje se teme više ne koriste.

Zaključak

Poboljšanjem ključnih aplikacija koje tvrtke i ustanove već svakodnevno koriste Microsoft osobama pruža znanje koje trebaju za brzo djelovanje, a istovremeno jamči sigurnost tih podataka. Microsoft je prepoznat kao vodeća tvrtka u Gartnerovom čarobnom kvadrantu za platforme za usluge sadržaja te kao vodeća tvrtka u arhiviranju informacija u velikim tvrtkama u 2019. Tako da možete računati na to da će vam Microsoftova rješenja pomoći u poboljšanju učinkovitosti te vam pružiti mir u svijetu koji se ubrzano mijenja.

Jeste li spremni za transformiranje razmjene znanja? Saznajte kako vam teme na platformi Microsoft Viva Topics i SharePoint Syntex mogu pomoći da prave informacije pružite pravim ljudima u pravo vrijeme, bez obzira na to gdje radili.

Saznajte više >



O anketi

Microsoft je od Ziffa Davisa iz tvrtke Spiceworks naručio internetsku anketu u lipnju 2020. Ova je anketa bila usmjerena na IT, tvrtke i donositelje odluka na C razini, kao i korisnike alata za razmjenu znanja u raznim djelatnostima. Tvrtke i ustanove morale su imati barem 500 zaposlenika, a 34 % ispitanika imalo je 10 000 ili više zaposlenika. Cilj ankete bilo je upoznavanje s trenutnim izazovima, percepcijama i praksama u pogledu razmjene znanja, uključujući potrebe udaljenih zaposlenika i utjecaj na produktivnost. Rezultati ankete sadrže odgovore 750 sudionika u SAD-u.

Izvori

¹ Američko ministarstvo rada, 2019.

² Joe McKendrick, "COVID-19 crisis pushing organizations deeper into digital transformation," ZDNet, 22. travnja 2020.
<https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/>

³ Nucleus Research, "Guidebook: Microsoft SharePoint", lipanj 2016.

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

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