

Kunskapsdelning i en föränderlig värld

En granskning av hinder och möjligheter för att förbättra informationsåtkomst, elasticitet och kostnadsbesparingar i hybridarbetsmiljöer





Innehåll

- 03 Sammanfattning
- 04 Introduktion
- 06 Kunskapsdelning
- 09 Kunskapsdelning –hinder och möjligheter
- 15 Kunskapsdelning i föränderliga tider
- 17 Smartare kunskapsdelning med Microsoft
- 19 Slutledning

Sammanfattning

Dagens organisationer måste hantera stora mängder kommunikation och innehåll som genereras i det dagliga arbetet. Men att göra det möjligt för rätt medarbetare att hämta informationen vid rätt tidpunkt är en ständig utmaning, som försvåras ytterligare av COVID-19-pandemin. Att se till att distansarbetare har snabb och säker åtkomst till uppföljningsbara insikter har fått många organisationer att göra kunskapsdelningsverktyg till en prioritet under de kommande 12 till 24 månaderna.

Spiceworks Ziff Davis efterforskningar om kunskapsdelningstrender fann att:



Organisationer kan potentiellt **bespara medarbetarna fem till åtta veckors produktivitet per år**, om medarbetarna effektivt kan hitta och använda den kunskap som finns tillgänglig för dem.



Med kunskapsdelningsverktyg kan användarna hitta informationen snabbare, få tillgång till en enda informationskälla och undvika problemen med att återskapa information som redan finns, vilket sparar tid och pengar för hela organisationen.



Säkerhet, sökbarhet och integration av kunskap är ett viktigt problem för organisationer över hela världen, i synnerhet om medarbetarna arbetar på distans.

Microsoft erbjuder integrerade produktivitetslösningar via sitt Microsoft 365-moln. Microsoft Viva är en integrerad, informationsdriven plattform för medarbetarupplevelse som för samman kommunikation, kunskap, utbildning, resurser och arbetsplatsinsikter. Viva Topics frigör tid genom att göra det enkelt för människor att hitta och använda information. SharePoint Syntex använder avancerad AI och maskininlärning för att förstärka mänsklig expertkunskap, automatisera innehållsbearbetning och omvandla innehåll till kunskap.



Introduktion

Varje dag genererar organisationer stora mängder information i dokument, e-post, chattmeddelanden, webbsidor, intranät och mycket annat. Men att hitta och dela de mest värdefulla insikterna och resurserna är ofta ett problem, i synnerhet för nyanställda eller medarbetare som får nya roller. Kunskapen finns, men den tid det tar att hitta den – eller att hitta interna experter som kan hjälpa till – kan bli dyrt och minska produktiviteten. Baserat på data från U.S. Bureau of Labor, kunde det gå att spara 8,57 miljoner USD i USA varje år genom att minska tiden för nyanställda att nå upp till sin effektivitetsnivå med en vecka (för företag med minst 1 miljard USD i intäkter).¹

Nu har en global hälsokris förändrat vårt sätt att arbeta, med färre möjligheter till personliga spontanmöten i korridorer och fikarum. Det har gjort det mer brådskande att ge rätt kunskap till rätt personer vid rätt tidpunkt, var de än arbetar. Även om IT-utgifterna förväntas sjunka över lag under 2020 är prognosen att lösningar för arbete och samarbete på distans fortfarande har en positiv tillväxt.² Många medarbetare kan välja en hybridväg, en blandning av att arbeta på plats och på distans, även när pandemin är över.

De goda nyheterna är att potentialen för verkliga produktivitetsvinster genom att förbättra kunskapsprocesserna är lika stor och viktig.



Hur planerar organisationerna att hantera utmaningarna och möjligheterna med kunskapsdelning?

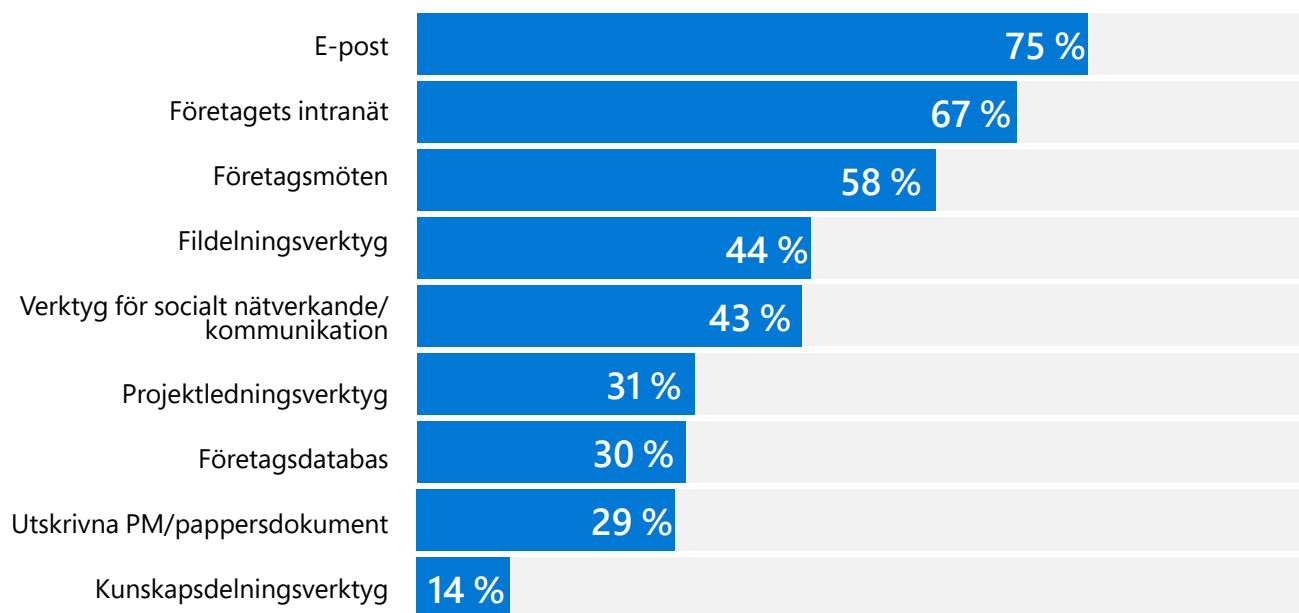
Spiceworks Ziff Davis genomförde nyligen en undersökning bland organisationer i USA för att få svar på bland annat de här frågorna. De svarande kom från organisationer av alla storlekar och innehade många olika roller, inklusive beslutsfattare inom IT, finans och på C-nivå liksom kunskapsarbetare. En mängd olika branscher var också representerade, från tillverkning och finanstjänster till vård, myndigheter, IT-tjänster och detaljhandel.

Detta faktablad utforskar resultatet av denna undersökning, med djupa och upplysande insikter i läget inom kunskapsdelning och kunskapshantering och hur det utvecklar sig. Du får också veta varför kunskapsdelningsverktyg är praktiska för hybridarbetssätt och ger medarbetarna den information de behöver för att bli mer produktiva – och därmed hjälper hela organisationen att bli mer effektiv, elastisk och innovativ.

Kunskapsdelning

I årtionden har organisationer främst förlitat sig på e-post och intranät för att dela information bland medarbetarna. Enligt Spiceworks Ziff Davis undersökning är det inte mycket som har ändrats. Tre av fyra organisationer (75 %) använder e-post för att distribuera information medan 67 % förlitar sig på företagets intranät. Många svarande säger också att de delar information via företagsmöten, fildelningsverktyg och verktyg för socialt nätverkande och kommunikation.

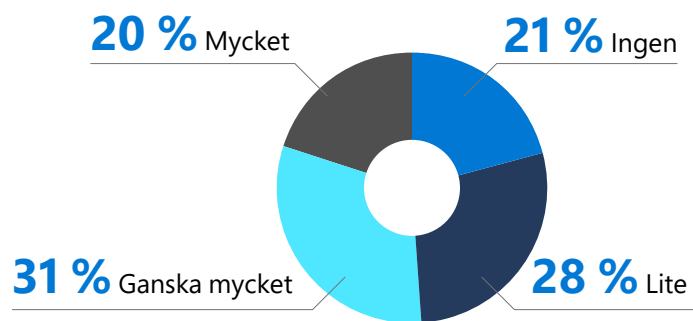
Nuvarande metod för informationsdelning



Faktum är att organisationer med minst 10 000 medarbetare oftare förlitar sig på företagsintranät och e-post för informationsdelning. Svarande inom IT-sektorn (IT-tjänster, hanterade tjänster och programvara) är bland de få som oftare delar information via kunskapsdelningsverktyg (dvs. verktyg som kombinerar en företagskunskapsbas med kraftfulla funktioner för sökning och samarbete).

Vad driver då de här metoderna? De flesta organisationer (65 %) har inga verktyg eller metoder för kunskapsdelning integrerade djupt i sina processer. Större organisationer förlitar sig på komplexa IT-infrastrukturer, vilket ökar problemen med säkerhet och efterlevnad och utmaningarna med datasilor. Trots att äldre kunskapsverktyg kan vara mycket komplexa och påverka användningsnivån negativt ges dessutom minimalt med utbildning. Nära hälften av de svarande (49 %) säger att de fick några få timmars utbildning eller ingen utbildning alls.

Utbildningstid som investerats i kunskapsdelningsverktyg



De svarande säger att deras nuvarande kunskapsdelningsverktyg används mest för intern informationsdelning och teamsamarbete. Ändå verkar organisationerna förstå värdet i att hjälpa medarbetarna att få tillgång till, dela och hantera kunskap.

De fem funktioner som används mest i kunskapsdelningsverktyg



53 %

Intern informationsdelning



44 %

Samarbete med andra



38 %

Bästa praxis, dokumentation, utbildning



32 %

Arbetsflöde och uppgiftshantering



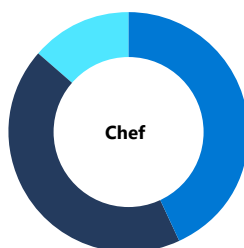
26 %

Innehåll och versionshantering

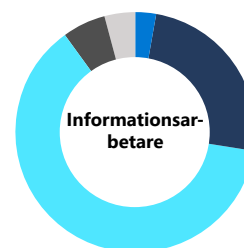
Med tanke på de funktioner som används mer än andra, hur nöjda är de svarande med sina nuvarande verktyg för kunskapsdelning? Det visar sig att nöjdhetsgraden varierar kraftigt mellan målgrupperna. Chefer är mycket eller extremt nöjda (87 %) med sina nuvarande verktyg, vilket kan reflektera att de varit involverade i beslutsfattandet samt deras användningsnivå. De flesta IT-beslutsfattare (ITDM) och verksamhetsbeslutsfattare (BDM) är också mycket nöjda (68 % respektive 47 %). Men informationsarbetarna – dvs. de som troligen använder verktygen mest – är också de som är mest missnöjda.

När man gräver djupare ner i data ser man att nöjdheten är *högre* bland de svarande som har större integrering av verktyg och processer för kunskapsdelning. Organisationer inom IT-sektorn har också högre nöjdhetsnivå.

Nöjdhet med nuvarande kunskapsdelningsverktyg



■ **42 %** Extremt nöjd
■ **45 %** Mycket nöjd
■ **13 %** Ganska nöjd



■ **3 %** Extremt nöjd
■ **25 %** Mycket nöjd
■ **63 %** Ganska nöjd
■ **6 %** Inte så nöjd
■ **4 %** Inte alls nöjd



Kunskapsdelning – hinder och möjligheter



Effekt av COVID-19

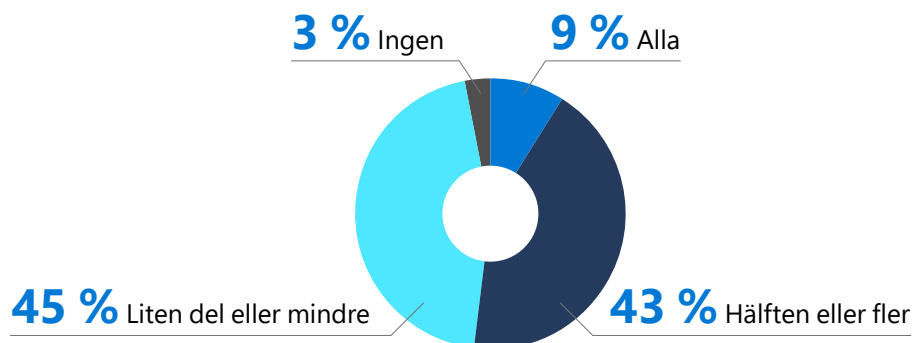
”De flesta medarbetare arbetar hemifrån, så vi behöver centralisera kunskapsbasen för att minimera tidsförlusten.

–ITDM, försäkringsbranschen

Kunskap är makt, brukar man säga. Det gäller i synnerhet i de branscher där immaterialrätt är intäktsdrivande. Men hur svårt är det för dagens medarbetare att hitta det innehåll, de svar och den expertis de behöver? Hur är det där ute i skyttegravarna?

När det gäller kunskapsdelning anger de flesta organisationer – från chefer till BDM och ITDM – att deras medarbetare upplever utmaningar. De svarande var uppdelade på 50/50 när det gällde hur vanligt problemet är, men nästan alla medgav att det finns medarbetare som upplever problem med kunskapsdelning.

Hur många medarbetare har problem med kunskapsdelning?



Åsikterna är också delade om hur väl organisationer uppfyller enskilda medarbetares behov på nyckelområden inom kunskapsdelning (som delning av nya kunskaper, samarbete med andra och kraftfulla sökfunktioner). Över lag är det chefer som ger de mest positiva betygen och informationsarbetare som ger de minst positiva.

De flesta chefer och informationsarbetare är överens om att deras organisationer gör ett bra jobb när det gäller att säkra information, där 71 % rankar sin organisations arbete som "utmärkt" eller "bra". Men medan cheferna ser integrationen av information och sökfunktioner som områden där organisationen lyckas bra så håller mer än hälften av informationsarbetarna inte med om det.

De viktigaste värdena i kunskapsdelning



Svar från chefer



Svar från informationsarbetare

Integrera information från flera källor

1

Skydda den information som delas/distribueras

Söka efter/hitta information

2

Integrera information från flera källor

Skydda den information som delas/distribueras

3

Söka efter/hitta information

Alla svarande i undersökningen (chefer, ITDM, BDM och informationsarbetare) säger att säkerhet för informationsdelningen är kritiskt för organisationens framgång – och även för att enskilda medarbetare ska kunna göra sitt jobb. Insamling av företagets kunskap och delning av teammedlemmars kunskaper och förmågor identifierades som de områden som kan förbättras mest.



Effekt av COVID-19

"90 % av arbetsstyrkan arbetar hemifrån, så säkerheten för kunskapsdelningen är ytterst viktig."

–Informationsarbetare,
finanstjänster

Vad är då den enskilt största utmaningen med informationsdelning i en organisation? De svarande angav en rad olika problem, inklusive:



Problem med säkerhet och konfidentialitet



Besvärlig integration och dåligt organiserad information



Verktyg som är svåra att använda/tekniska begränsningar



Föråldrad information



Kunskapsförlust



Brist på utbildning och användning

Chefer (43 %) och BDM (42 %) säger att deras största utmaningar inom kunskapsdelning gäller utbildning av nya medarbetare och vidareutbildning av nya teammedlemmar. Som kontrast är ITDM (38 %) och informationsarbetare (33 %) mycket mer oroliga för kunskapsstapp när medarbetare lämnat teamet eller organisationen. Detta kan vara ett ännu större problem under coronakrisen, när delar av personalen får nya arbetsuppgifter eller inte är tillgängliga.

När medarbetarna arbetar på distans eller är isolerade inom globala organisationer finns det också färre möjligheter att träffas informellt och prata med kollegor för att hitta de svar de behöver. När medarbetarna inte kan hitta rätt innehåll måste de ofta skapa det på nytt. Detta kan leda till att flera olika versioner finns i organisationen, och ingen vet vilken version som är den rätta.



1/3 av alla svarande sa att de "ofta" upplever en kunskapsförlust när någon lämnar teamet.

Undersökningen fann att medarbetarna i genomsnitt potentiellt kunde spara **mellan fyra och sex timmar varje vecka** om de slapp leta efter information eller lägga tid på att skapa den på nytt. Med andra ord kunde de potentiellt tjäna 11 till 14 % i daglig produktivitet i stället för att behöva ladda ned samma fil flera gånger, leta igenom en oändlig rad dokumentmappar, söka i e-postarkiv osv.

Dessutom är produktivitetsvinsterna omkring 3x högre än 2016, när Nucleus Research fann att medarbetare lägger i genomsnitt 4,3 % av den dagliga produktiviteten på att söka efter rätt filer eller de mest relevanta filerna.³ Vad har förändrats på fyra år? Förutom den exponentiella dataökningen är det nu fler medarbetare som arbetar hemifrån under pandemin.

Tids- och produktivetspåverkan vid sökning och återskapande av information



Informationsarbetare förlorar

5,72veckor

per år av sin produktivitet.

Eftersom **11 %** av deras tid läggs på att söka efter eller återskapa information.

Chefer/BDM/ITDM förlorar

7,28veckor

per år av sin produktivitet.

VS

Eftersom **14 %** av deras tid läggs på att söka efter eller återskapa information.



Detta hade informationsarbetare och beslutsfattare att säga om sin produktivitet när det gäller kunskapsdelning:

"Vi är väldigt inkonsekventa i hur vi delar och organiserar material."

"Det tar tid och resurser att spara filer i en sökbar databas."

"Informationen lagras inte systematiskt, vilket gör den svårt att hitta."

"Vårt kunskapssystem har organiserats på olika sätt över tid. Jag tycker det är som spaghettikod."

Men organisationerna är även hoppfulla. De ser många fördelar med de kunskapsdelningsverktyg som bidrar till att identifiera relevant information, minska antalet innehållsdubletter och förbättra sökupplevelserna. Informationsarbetare i synnerhet säger att den största fördelen med kunskapsdelningsverktyg är möjligheten att hitta information snabbare – så att de kan lägga mer tid på att utföra meningsfullt arbete (52 %). Andra viktiga fördelar är mindre behov av att skapa information på nytt (44 %) och att ha en enda informationskälla (43 %). Till syvende och sist vill de alla kunna arbeta smartare, utan att behöva fråga sig om de kan få rätt information vid rätt tidpunkt för att kunna göra sitt jobb.

De tre viktigaste fördelarna med kunskapsdelningsverktyg för informationsarbetare



52 %

Hitta information snabbare



44 %

Begränsa behovet av att
återsöka information



43 %

Ha en enda
informationskälla

Beslutsfattare har ett lite annorlunda perspektiv på de viktigaste fördelarna med kunskapsdelningsverktyg. Den största fördelen för ITDM och BDM är möjligheten att öka medarbetarnas produktivitet för att spara tid och pengar (49 %). Som kontrast prioriterar chefer möjligheten att bevara tyst kunskap (dvs. kunskap från personlig erfarenhet) när teammedlemmar lämnar organisationen eller får en ny roll (45 %). Alla är överens om behovet av att möjliggöra bättre och snabbare beslutsfattande.

De tre viktigaste fördelarna med kunskapsdelningsverktyg för beslutsfattare



Svar från chefer

45 %

Bevara tyst kunskap/
expertis när
teammedlemmar slutar

43 %

Ökad effektivitet/
produktivitet hos
medarbetarna, vilket
sparar tid/pengar

37 %

Möjliggöra
bättre/snabbare
beslutsfattande



Svar från ITDM/BDM

49 %

Ökad effektivitet/
produktivitet hos
medarbetarna, vilket
sparar tid/pengar

39 %

Effektiv hantering
av stora
informationsvolymerna för
att förbättra tjänsterna

35 %

Möjliggöra
bättre/snabbare
beslutsfattande



Kunskapsdelning i föränderliga tider



Effekt av COVID-19

”Vi har ett ännu större behov av de här verktygen nu när vi inte kan kommunicera med varandra fysiskt.”

—BDM, vårdbranschen

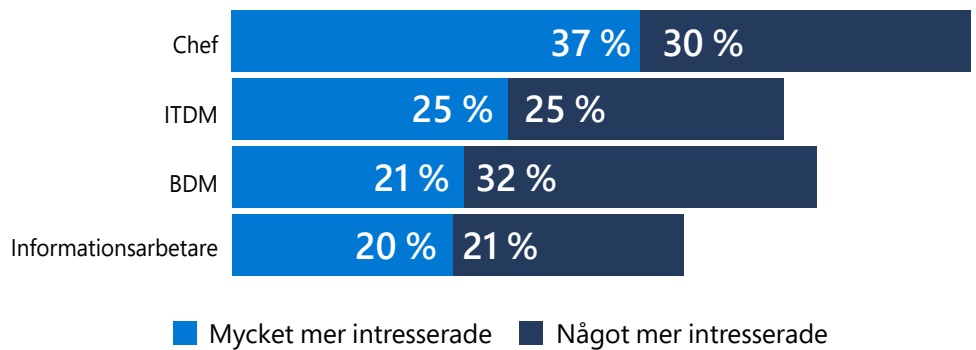
Att ge viktig kunskap till rätt personer vid rätt tidpunkt har länge varit en utmaning för organisationer i alla storlekar. Men med COVID-19-pandemin har utmaningen fått ännu en nivå, eftersom organisationerna varit tvungna att övergå till distansarbete nära nog över en natt. Hybridarbetssätt förväntas bli normen framöver, där medarbetarna ibland arbetar med sina kollegor på plats och ibland arbetar på distans.

Tidigare kunde man luta sig över avdelaren mellan skrivborden för att be sin medarbetare om hjälp. Men distans- och hybridarbetare behöver rätt verktyg som hjälp att hitta svar på sina frågor, hitta experter inom organisationen och undvika att återskapa information som redan finns.

Hur planerar organisationerna att hantera kunskapsdelning framöver? Undersökningen visade att de flesta beslutsfattare kommer att prioritera kunskapsdelningsverktyg under de kommande 12–24 månaderna. De flesta svarande planerar att investera i och/eller söka efter kunskapsdelningsverktyg. 93 % av cheferna säger att det är troligt, jämfört med 84 % av ITDM och 79 % av BDM. En stor majoritet planerar också att förbättra funktionaliteten och dataintegrationen i sina nuvarande verktyg för kunskapshantering (93 % av chefer jämfört med 87 % av både ITDM och BDM).

När det gäller effekten av COVID-19 har organisationerna en högre uppskattning av och ett större intresse för kunskapsdelningsverktyg. Det är inte bara det att de behöver uppfylla distansarbetarnas behov av virtuell kommunikation och virtuellt samarbete, utan de vill också vara förberedda om det kommer en ny pandemi. Chefer rapporterar de största förändringarna i intresse för kunskapsdelningsverktyg (67 %), men minst hälften av ITDM och BDM har också ett större intresse (50 % respektive 53 %).

COVID-19 – effekt på intresse för kunskapsdelningsverktyg



A photograph of 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.

Smartare kunskapsdelning med Microsoft



Effekt av COVID-19

”Distansarbetet slutar inte när WFH slutar. Kunskapsdelning blir ännu mer kritiskt.”

—BDM, finanstjänster

Microsoft beskriver Microsoft 365 som ”världens produktivitetmoln”. Kunskapsdelningsverktyg i Microsoft Viva, det senaste tillskottet till Microsoft 365, kan hjälpa organisationerna att ta sig igenom denna snabbt föränderliga tid och bli mer effektiva, elastiska och produktiva.

Viva Topics är utformat för att ge människor tillgång till kunskap och expertis inom de program de använder varje dag. Medarbetarna kan hitta den information de behöver, från att hitta ämnesexperter till att hitta information om ett visst problem eller ämne – inifrån sitt arbetsflöde.

SharePoint Syntex använder artificiell intelligens (AI) för att automatiskt märka upp och organisera varierande data i hela Microsoft 365-ekosystemet liksom i datalager och system från tredje part. Nyckelämnena är mer tillgängliga för utbildning, vare sig medarbetarna arbetar i Office, Outlook eller Microsoft Teams.





Effekt av COVID-19

”Ett kunskapsdelningsverktyg hjälper oss att vara förberedda om det kommer en ny pandemi.”

—Chef, fastighetsmäklarföretag

Varför Microsoft Viva och SharePoint Syntex för kunskapsdelning



Effektiv sökning



Integration med ofta använda verktyg



AI-driven klassificering och urval av innehåll



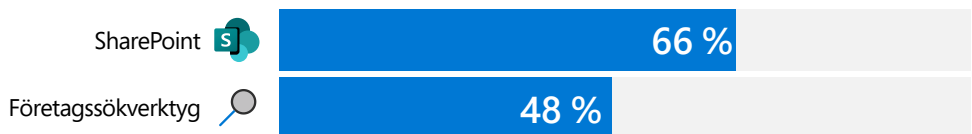
Kortare tid till produktivitet



Bättre säkerhet och efterlevnad

När organisationer planerar att införa nya kunskapsdelningsverktyg och utnyttja sina nuvarande verktyg bättre är Microsoft Viva det logiska steget att ta. SharePoint-innehållstjänsterna används redan av 66 % av de svarande, så det kan vara möjligt att konsolidera, avveckla eller byta ut andra punktlösningar.

Nuvarande användning av kunskapsdelningsverktyg



Med Viva Topics får organisationerna bättre insyn i de ämnen och kopplingar som är viktigast – och kan hjälpa cheferna att förstå medarbetarnas ”puls” bättre. Beslutsfattarna kan se vilka ämnen som är populära, vilka experter som har kunskaper som ofta behövs och även vilka ämnen som inte längre används.

Slutledning

Genom att vidareutveckla de kritiska program som organisationer redan använder varje dag ger Microsoft människor möjlighet att få den kunskap de behöver för att kunna agera snabbt – samtidigt som informationen är skyddad och säker. Microsoft utsågs som en ledare i Gartner Magic Quadrant för innehållstjänstplattformar och en ledare inom arkivering av företagsinformation 2019. Så du kan lita på att Microsofts lösningar kan leverera ny effektivitet och trygghet i en snabbt föränderlig värld.

Är du redo att omvandla din kunskapsdelning? Se hur Microsoft Viva Topics och SharePoint Syntex kan hjälpa din organisation att ge rätt information till rätt personer vid rätt tidpunkt, var de än arbetar.

Mer information >



Om undersökningen

Microsoft gav i uppdrag åt Spiceworks Ziff Davis att genomföra en onlineundersökning i juni 2020. Undersökningen riktade sig till beslutsfattare inom IT, finans och på C-nivå samt användare av kunskapsdelningsverktyg inom en rad olika branscher. Organisationerna hade minst 500 anställda, men 34 % av de svarande hade 10 000 anställda eller fler. Undersökningens mål var att förstå de aktuella utmaningarna, uppfattningarna och metoderna kring kunskapsdelning, inklusive distansarbetarnas behov och effekten på produktiviteten. Undersökningens resultat reflekterar svar från 750 deltagare i USA.

Källor

¹ U.S. Bureau of Labor 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.