

Kennis delen in een veranderende wereld

Een bespreking van de barrières en mogelijkheden om informatietoegang, veerkracht en kostenbesparingen te verbeteren in hybride werkomgevingen





Inhoudsopgave

- 03 Managementverklaring
- 04 Inleiding
- 06 De status van kennisdeling
- 09 Barrières en mogelijkheden voor kennisdeling
- 15 Kennis delen in tijden van snelle verandering
- 17 Slimmere kennisdeling met Microsoft
- 19 Conclusie

Management-verklaring

Organisaties hebben tegenwoordig te maken met een enorme hoeveelheid communicatie en inhoud die tijdens het dagelijkse werk wordt gegenereerd. Het is een voortdurende uitdaging om deze kennis op het juiste moment aan het licht te brengen en aan de juiste werknemers te onthullen – een uitdaging die nog erger wordt gemaakt door de COVID-19-pandemie. Om te verzekeren dat thuiswerkers snelle, veilige toegang tot bruikbare inzichten hebben, zorgen vele organisaties ervoor dat hulpmiddelen voor kennisdeling een prioriteit worden in de komende 12 tot 24 maanden.

Uit onderzoek van Spiceworks Ziff Davis naar kennisdelingstrends bleek dat:



Organisaties **werknemers potentieel vijf tot acht weken aan productiviteit per jaar kunnen besparen** als werknemers de voor hen beschikbare kennis efficiënt kunnen terugvinden en gebruiken.



Gebruikers dankzij hulpmiddelen voor kennisdeling informatie sneller kunnen terugvinden, toegang tot één bron van de waarheid krijgen, en het opnieuw aanmaken van informatie die al bestaat voorkomen – wat tijd en geld bespaart voor de hele organisatie.



De beveiliging, doorzoekbaarheid en integratie van kennis is essentieel voor organisaties over de hele wereld, vooral nu steeds meer werknemers thuiswerken.

Microsoft biedt geïntegreerde productiviteitsoplossingen via zijn Microsoft 365-cloud. Microsoft Viva is een geïntegreerde, door inzichten aangestuurde werknemerservaring. Het is een platform dat communicatie, kennis, onderwijs en werkplekinzichten samenbrengt. Viva Topics maakt tijd vrij door het mensen gemakkelijk te maken om informatie terug te vinden en kennis aan het werk te zetten. En SharePoint Syntex maakt gebruik van geavanceerde AI en machinetraining om menselijke expertise te versterken, inhoudsverwerking te automatiseren en inhoud te transformeren in kennis.



Inleiding

Elke dag genereren organisaties enorme hoeveelheden informatie in documenten, e-mails, chatberichten, webpagina's, intranetsites en meer. Het terugvinden en delen van de meest waardevolle inzichten en informatiebronnen is echter een uitdaging, vooral voor nieuwe werknemers of werknemers die van functie wisselen. De kennis bestaat, maar de uren die nodig zijn om deze terug te vinden – of interne experts te vinden om daarbij te helpen – kan de productiviteit aanzienlijk verminderen. Uit gegevens van het U.S. Bureau of Labor blijkt dat er in de Verenigde Staten \$ 8,57 miljoen per jaar zou kunnen worden bespaard door de tijd voor de effectiviteit van nieuwe werknemers met een week te verkorten (voor bedrijven met een omzet van minstens \$ 1 miljard).¹

Een wereldwijde gezondheids crisis heeft onze manier van werken nu veranderd, met minder face-to-face mogelijkheden voor ongeplande vergaderingen en gesprekken op de gang. Er is een nieuwe urgentie om op het juiste moment de juiste kennis aan de juiste mensen te leveren, waar dan ook ze werken. Hoewel IT-uitgaven naar verwachting over het algemeen zullen dalen in 2020, wordt er verwacht dat het aantal oplossingen voor extern werken en samenwerken zal blijven stijgen.² Veel werknemers zullen er misschien voor kiezen om op een hybride manier te werken, met een combinatie van intern en extern werk, zelfs nadat de pandemie voorbij is.

Het goede nieuws is dat het potentieel om de productiviteit echt te verhogen door kennisprocessen te verbeteren, net zo groot is.



Hoe zijn organisaties van plan hun uitdagingen en mogelijkheden voor kennisdeling aan te pakken?

Spiceworks Ziff Davis voerde recentelijk een onderzoek onder organisaties in de Verenigde Staten uit om de antwoorden op deze vragen en meer te vinden. Respondenten kwamen uit organisaties van elke omvang en dekten vele functies, waaronder IT, bedrijfsvoering en besluitvormers op C-niveau, evenals kenniswerkers. Er werden ook vele verschillende sectoren vertegenwoordigd, van productie en financiële dienstverlening tot gezondheidszorg, overheid, IT-services en detailhandel.

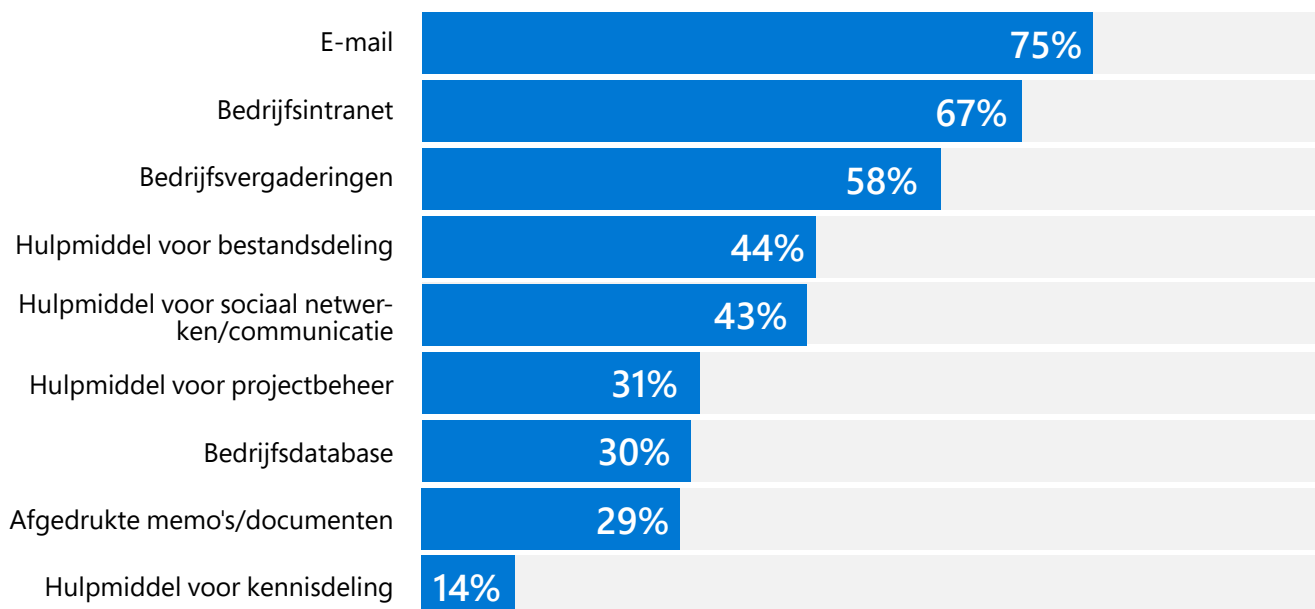
Dit technisch document verkent de resultaten van dat onderzoek, waaronder grondige, onthullende inzichten in de status van kennisdeling en -beheer, en hoe het zich ontwikkelt. Je leert ook waarom hulpmiddelen voor kennisdeling een logische keuze zijn voor hybride werkstijlen: ze geven werknemers de informatie die ze nodig hebben om productiever te zijn, en helpen je organisatie efficiënter, veerkrachtiger en innovatiever te zijn.



De status van kennisdeling

Organisaties vertrouwen al tientallen jaren voornamelijk op e-mail en intranetsites om informatie onder werknemers te delen. Volgens het onderzoek van Spiceworks Ziff Davis is er niet veel veranderd. Drie op de vier organisaties (75%) gebruikt e-mail om informatie te distribueren, terwijl 67% vertrouwt op bedrijfsintranetten. Vele respondenten zeggen ook dat ze informatie delen via bedrijfsvergaderingen en hulpmiddelen voor bestandsdeling, sociaal netwerken en communicatie.

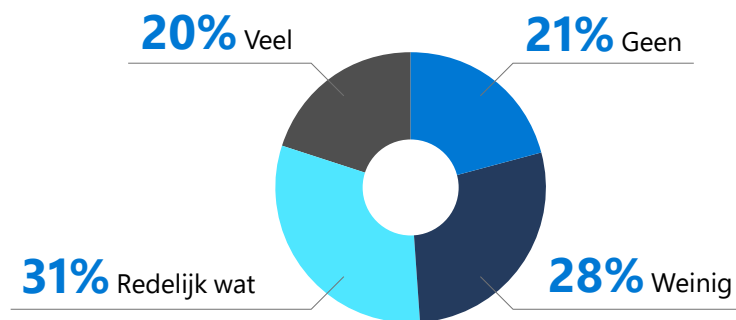
Huidige praktijken voor het delen van informatie



Organisaties met minstens 10.000 werknemers zijn zelfs meer geneigd te vertrouwen op bedrijfsintranetten en e-mail om informatie te delen. Respondenten in de IT-sector (IT-services, beheerde services, of software) zijn een van de weinigen die meer geneigd zijn informatie te delen via hulpmiddelen voor kennisdeling (d.w.z. hulpmiddelen die een organisatorische kennisdatabase combineren met robuuste zoek- en samenwerkingsfuncties).

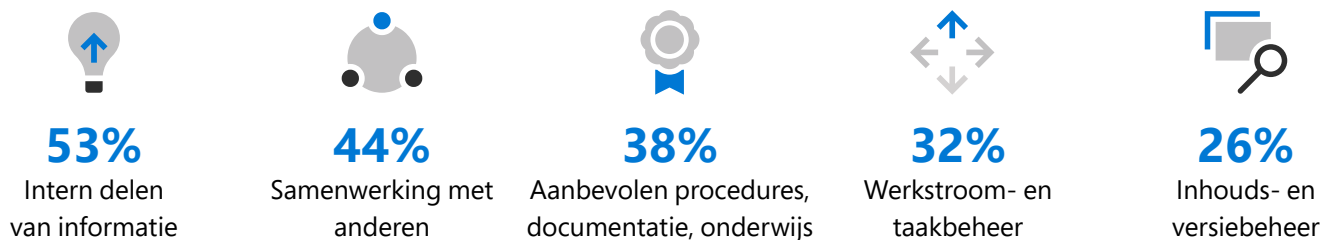
Wat drijft deze praktijken aan? De meeste organisaties (65%) hebben hulpmiddelen of praktijken voor kennisdeling niet zoveel in hun processen geïntegreerd. Grotere organisaties vertrouwen op complexe IT-infrastructuren, wat de beveiligings-/complianceproblemen en uitdagingen van geïsoleerde gegevens verergert. En hoewel de complexiteit van vele verouderde kennishulpmiddelen de gebruikersacceptatie kan belemmeren, is er vaak maar minimale training. Bijna de helft van alle respondenten (49%) zegt dat ze geen of maar een paar uur training hadden gekregen.

Trainingstijd geïnvesteerd in hulpmiddelen voor kennisdeling



Respondenten zeggen dat hun huidige hulpmiddelen voor kennisdeling het meest worden gebruikt voor het intern delen van informatie en voor teamsamenwerking. Toch lijken organisaties te begrijpen dat het waardevol is om werknemers te helpen bij het gebruiken, delen en beheren van kennis.

Vijf meestgebruikte functies in hulpmiddelen voor kennisdeling

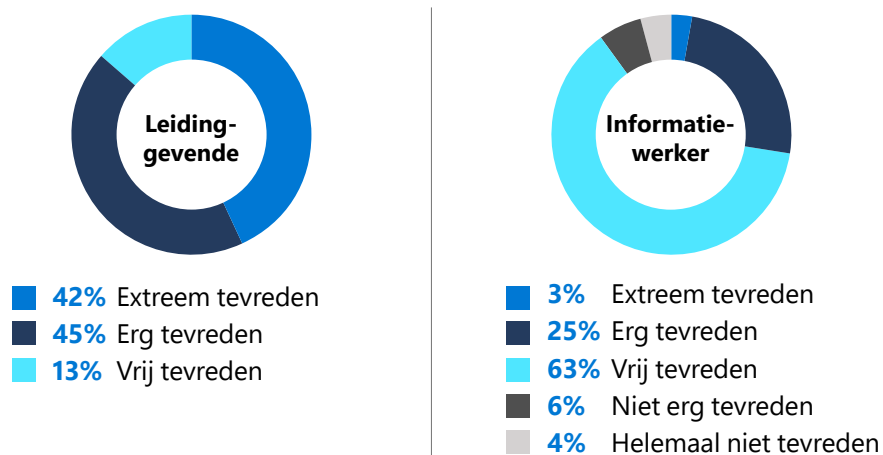


Gezien de functies die meer dan andere worden gebruikt, hoe tevreden zijn respondenten met hun huidige hulpmiddelen voor kennisdeling?

Het blijkt dat de tevredenheid enorm varieert tussen doelgroepen. Leidinggevendenden zijn extreem of erg tevreden (87%) met hun huidige hulpmiddelen, wat een gevolg kan zijn van hun betrokkenheid in het besluitvormingsproces en hun mate van gebruik. De meeste IT-besluitvormers (ITDM's) en zakelijke besluitvormers (BDM's) zijn ook erg tevreden (respectievelijk 68% en 47%). Maar informatiewerkers, d.w.z. de werknemers die de hulpmiddelen waarschijnlijk het vaakst gebruiken, zijn juist het meest ontevreden.

Wanneer we de gegevens grondiger bekijken, blijkt dat de tevredenheid *hoger* is onder de respondenten waar hulpmiddelen en processen voor kennisdeling meer zijn geïntegreerd. Organisaties in de IT-sector hebben ook hogere tevredenheidspercentages.

Tevredenheid met huidige hulpmiddelen voor kennisdeling





Barrières en mogelijkheden voor kennisdeling



De impact van COVID-19

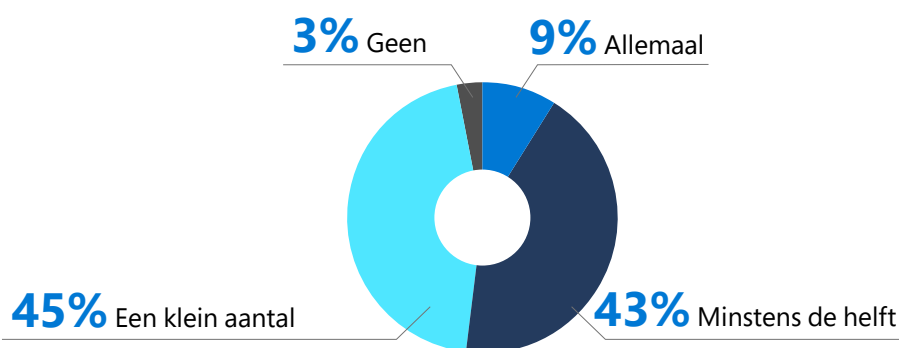
"De meeste werknemers werken vanuit huis, dus we moeten de kennisdatabase centraliseren om verloren tijd te minimaliseren."

—ITDM, verzekering

Zoals het oude spreekwoord luidt: "kennis is macht". Dat is vooral waar in de sectoren die vertrouwen op intellectueel eigendom om de omzet te bevorderen. Maar hoe moeilijk is het daadwerkelijk voor hedendaagse werknemers om de inhoud, antwoorden of experts te vinden die ze nodig hebben? Hoe gaat het eraan toe in de loopgraven?

Wanneer het op kennisdeling aankomt, geloven de meeste organisaties – van leidinggevend tot BDM's en ITDM's – dat hun werknemers uitdagingen ondervinden. Hoewel respondenten 50/50 verdeeld waren over de prevalentie van dit probleem, waren ze het er bijna allemaal over eens dat er werknemers zijn die uitdagingen met kennisdeling ondervinden.

Hoeveel werknemers hebben uitdagingen met kennisdeling?



De meningen verschillen ook over hoe goed organisaties voldoen aan de behoeften van individuen in belangrijke kennisdelingsgebieden (zoals het delen van geleerde lessen, samenwerking met anderen, en robuuste zoekervaringen). Over het algemeen geven leidinggevenden de meest positieve scores en zijn informatiewerkers het minst positief.

De meeste leidinggevenden en informatiewerkers zijn het er wel over eens dat hun organisaties informatie goed beveiligen: 71% beoordeelt de prestaties van hun organisatie als 'uitstekend' of 'goed'. Maar terwijl leidinggevenden de integratie van informatie- en zoekmogelijkheden zien als gebieden waar de organisatie het goed doet, is meer dan de helft van alle informatiewerkers het daar niet mee eens.

De belangrijkste waarden van kennisdeling



Antwoorden van leidinggevenden

Informatie uit meerdere bronnen integreren

1

Informatie zoeken/terugvinden

2

De gedeelde/gedistribueerde informatie beveiligen

3



Antwoorden van informatiewerkers

De gedeelde/gedistribueerde informatie beveiligen

Informatie uit meerdere bronnen integreren

Informatie zoeken/terugvinden

Alle onderzoeksrespondenten (leidinggevenden, ITDM's, BDM's en informatiewerkers) zijn het erover eens dat de beveiliging van gedeelde informatie essentieel is voor het succes van de organisatie, evenals voor individuen om hun werk te kunnen doen. Institutionele kennis vastleggen en de vaardigheden van een teamlid delen werden geïdentificeerd als gebieden met de meeste ruimte voor verbetering.



De impact van COVID-19

"90% van alle werknemers werkt vanuit huis, dus de beveiliging van kennisdeling is essentieel."

—Informatiewerker,
financiële dienstverlening

Wat is de allergrootste uitdaging bij het delen van informatie in een organisatie?

Respondenten noemden vele verschillende problemen, waaronder:

-  Bezorgdheden over beveiliging en vertrouwelijkheid
-  Lastige integratie en wanorde van informatie
-  Hulpmiddelen die moeilijk te gebruiken zijn / technologiebeperkingen
-  Verouderde informatie
-  Verloren kennis
-  Gebrek aan acceptatie en training

Leidinggevend (43%) en BDM's (42%) zeggen dat hun grootste uitdagingen van kennisdeling gerelateerd zijn aan het onboarden van werknemers en het vergroten van de vaardigheden van nieuwe teamleden. ITDM's (38%) en informatiewerkers (33%) maken zich juist veel meer zorgen om de kennis die verloren gaat wanneer mensen hun team of organisatie verlaten. Dat is misschien zelfs een nog groter probleem tijdens de COVID-19-crisis, omdat sommige werknemers een andere functie krijgen toegewezen of anderszins niet beschikbaar zijn.

En terwijl werknemers thuiswerken of in wereldwijde organisaties in isolatie werken, zijn er minder mogelijkheden om informeel contact te leggen met collega's om de antwoorden te krijgen die ze nodig hebben. Wanneer werknemers de juiste inhoud niet kunnen vinden, maken ze die vaak zelfs opnieuw aan. Dit kan ertoe leiden dat er meerdere versies rondzweven in de organisatie en niemand weet welke versie correct is.



1/3 van alle respondenten zegt dat ze 'vaak' kennis verliezen doordat mensen hun team verlaten.

Uit het onderzoek bleek dat werknemers potentieel gemiddeld **vier tot zes uur per week** zouden kunnen besparen als ze niet zouden hoeven zoeken naar informatie – of tijd zouden hoeven besteden aan het opnieuw aanmaken daarvan. Met andere woorden, ze zouden potentieel 11% tot 14% aan dagelijkse productiviteit terug kunnen krijgen in plaats van meermaals hetzelfde bestand te downloaden, eindeloze documentmappen door te spitten, e-mailarchieven te doorzoeken, enzovoort.

Bovendien is de productiviteit nu ongeveer drie keer zo hoog als in 2016, toen Nucleus Research concludeerde dat werknemers gemiddeld 4,3% van hun dagelijkse productiviteit besteden aan het zoeken naar de juiste of meest relevante bestanden.³ Wat is er veranderd in vier jaar tijd? Behalve exponentiële gegevensgroei werken er nu meer werknemers thuis vanwege de pandemie.

Impact op tijd en productiviteit door informatie te zoeken of opnieuw aan te maken



Informatiewerkers verliezen
5,72 weken
per jaar aan productiviteit.

Omdat **11%** van hun tijd wordt
besteed aan het zoeken naar of opnieuw
aanmaken van informatie.

vs.

Leidinggevenden/BDM's/ITDM's
verliezen **7,28 weken** per
jaar aan productiviteit.

Omdat **14%** van hun tijd wordt
besteed aan het zoeken naar of opnieuw
aanmaken van informatie.



Dit is wat informatiewerkers en besluitvormers te zeggen hadden over hun productiviteit in verband met kennisdeling:

"Wij zijn erg inconsistent in hoe we materialen delen en organiseren."

"Het kost tijd en middelen om bestanden op te slaan in een doorzoekbare database."

"Informatie wordt niet systematisch opgeslagen, waardoor deze moeilijk terug te vinden is."

"Onze kennissystemen waren in de loop der tijd op verschillende manieren georganiseerd. Het herinnert me aan spaghetti-code."

Maar organisaties hebben de hoop niet opgegeven. Ze zien veel voordelen in hulpmiddelen voor kennisdeling die helpen om relevante informatie aan het licht te brengen, dubbele inhoud te verminderen en zoekervaringen te verbeteren.

Informatiewerkers zeggen specifiek dat het meest aantrekkelijke voordeel van hulpmiddelen voor kennisdeling is dat ze informatie sneller kunnen terugvinden, zodat ze meer tijd kunnen besteden aan betekenisvoller werk (52%). De andere belangrijke voordelen omvatten het beperken van de noodzaak om informatie opnieuw aan te maken (44%) en het hebben van één bron van de waarheid (43%). Uiteindelijk willen ze allemaal slimmer kunnen werken, zonder enige vragen over het hebben van de juiste informatie op het juiste moment om hun werk gedaan te krijgen.

Belangrijkste 3 voordelen van hulpmiddelen voor kennisdeling voor informatiewerkers



52%

Informatie sneller terugvinden



44%

De noodzaak beperken om informatie opnieuw aan te maken



43%

Het hebben van één bron van de waarheid

Besluitvormers hebben een iets andere kijk op de meest aantrekkelijke voordelen van hulpmiddelen voor kennisdeling. Het belangrijkste voordeel voor ITDM's en BDM's is de mogelijkheid om de werknemersproductiviteit te verhogen om tijd en geld te besparen (49%). Leidinggevendenden prioriteren daarentegen de mogelijkheid om impliciete kennis (d.w.z. door persoonlijke ervaring verkregen kennis) te behouden wanneer teamleden de organisatie verlaten of een andere functie aannemen (45%). Ze zijn het allemaal eens over de noodzaak om betere en snellere besluitvorming mogelijk te maken.

Belangrijkste 3 voordelen van hulpmiddelen voor kennisdeling voor besluitvormers



Antwoorden van leidinggevendenden

45%

Impliciete kennis/expertise behouden wanneer leden het team verlaten

43%

Werknemersefficiëntie/-productiviteit verhogen, wat tijd/geld bespaart

37%

Betere/snellere besluitvorming mogelijk maken



Antwoorden van ITDM's/BDM's

49%

Werknemersefficiëntie/-productiviteit verhogen, wat tijd/geld bespaart

39%

Grote hoeveelheden informatie effectief beheren om services te verbeteren

35%

Betere/snellere besluitvorming mogelijk maken



Kennis delen in tijden van snelle verandering



De impact van COVID-19

"Nu we geen face-to-face communicatie hebben, hebben we deze hulpmiddelen nog harder nodig."

—BDM, gezondheidszorg

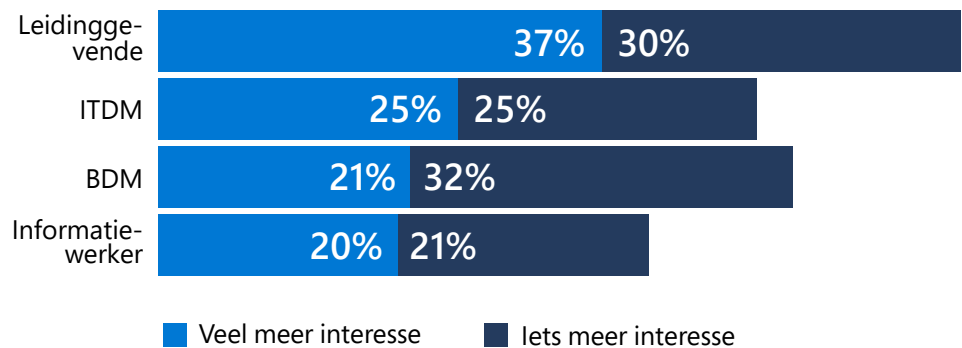
Essentiële kennis op het juiste moment aan de juiste mensen leveren is altijd al een uitdaging geweest voor organisaties van elke omvang. De COVID-19-pandemie heeft daar echter nog een heel nieuwe laag aan toegevoegd, omdat organisaties vrijwel van van ene op de andere dag moesten overstappen op een thuiswerkcultuur. Er wordt verwacht dat hybride werkstijlen vanaf nu de norm zullen worden, waarbij werknemers de ene keer onsite met collega's werken en de andere keer thuiswerken.

In het verleden konden werknemers over een scheidingswandje heen leunen om hun buur om hulp te vragen. Thuiswerkers en hybride werknemers hebben echter de juiste hulpmiddelen nodig om hen te helpen antwoorden op hun vragen te vinden, experts in de organisatie te identificeren, en het opnieuw aanmaken van informatie die al bestaat te voorkomen.

Hoe zijn organisaties van plan kennisdeling vanaf nu aan te pakken? Uit het onderzoek blijkt dat besluitvormers hulpmiddelen voor kennisdeling waarschijnlijk een prioriteit zullen maken in de komende 12-24 maanden. De meeste respondenten zijn van plan te investeren in en/of op zoek te gaan naar hulpmiddelen voor kennisdeling, waarbij 93% van alle leidinggevendenden zegt dat dit waarschijnlijk is, vergeleken met 84% van alle ITDM's en 79% van alle BDM's. Een grote meerderheid is ook van plan de functionaliteit en gegevensintegratie van hun huidige hulpmiddelen voor kennisbeheer te verbeteren (93% van leidinggevendenden, vergeleken met 87% van zowel ITDM's als BDM's).

Wanneer het op de impact van COVID-19 aankomt, hebben organisaties een verhoogde waardering van en interesse in hulpmiddelen voor kennisdeling. Het is niet alleen dat ze aan de behoeften van thuiswerkers voor virtuele communicatie en samenwerking moeten voldoen, ze willen ook voorbereid zijn voor een eventuele volgende pandemie. Leidinggevendenden hebben de meeste verandering ondervonden qua interesse in hulpmiddelen voor kennisdeling (67%), maar minstens de helft van alle ITDM's en BDM's heeft ook meer interesse (respectievelijk 50% en 53%).

Impact van COVID-19 op interesse in hulpmiddelen voor kennisdeling



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.

Slimmere kennisdeling met Microsoft



De impact van COVID-19

"Naarmate er een einde komt aan thuiswerken, komt er geen einde aan extern werk. Kennisdeling zal *nóg* essentiëler zijn."

—BDM, financiële dienstverlening

Microsoft beschrijft Microsoft 365 als "de productiviteitscloud van de wereld". Hulpmiddelen voor kennisdeling in Microsoft Viva, de nieuwste toevoeging aan Microsoft 365, kunnen organisaties helpen veerkrachtiger, efficiënter en productiever uit deze tijd van snelle verandering te komen.

Viva Topics is ontworpen om mensen te empoweren met kennis en expertise in de toepassingen die ze elke dag gebruiken. Van het vinden van onderwerpexperts tot het ontdekken van inzichten rondom een specifiek item, werknemers kunnen de informatie krijgen die ze nodig hebben – rechtstreeks vanuit hun werkstroom.

SharePoint Syntex maakt gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) om verschillende gegevens in het Microsoft 365-ecosysteem, evenals in externe opslagplaatsen en systemen, automatisch te taggen en organiseren. Belangrijke onderwerpen zijn toegankelijker voor leermogelijkheden, of mensen nu in Office, Outlook of Microsoft Teams werken.





De impact van COVID-19

"Een hulpmiddel voor kennisdeling zal ons helpen voorbereid te zijn voor een eventuele volgende pandemie."

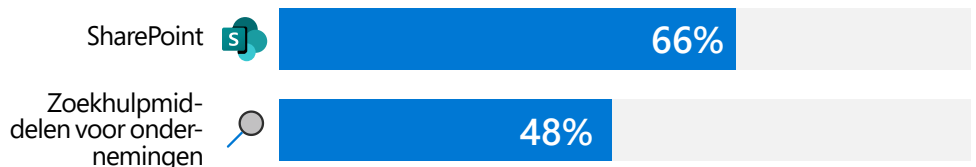
—Leidinggevende, onroerend goed

Waarom Microsoft Viva en SharePoint Syntex voor kennisdeling?

-  Efficiënte zoekervaring
-  Integratie met alledaagse hulpmiddelen
-  AI-aangestuurde inhoudsclassificatie/-beheer
-  Versnelde time-to-productivity
-  Verbeterde beveiliging en compliance

Nu organisaties van plan zijn nieuwe hulpmiddelen voor kennisdeling te implementeren, evenals hun bestaande hulpmiddelen optimaal te benutten, is Microsoft Viva de logische volgende stap. SharePoint-inhoudsservices worden al gebruikt door 66% van alle respondenten, dus het is misschien mogelijk andere puntoplossingen te consolideren, uit bedrijf te nemen of te vervangen.

Huidig gebruik van hulpmiddelen voor kennisdeling



Met Viva Topics hebben organisaties meer inzicht in de onderwerpen en verbindingen die het belangrijkst zijn, zodat leidinggevenden de 'pols' van werknemers beter kunnen begrijpen. Besluitvormers kunnen zien welke onderwerpen populair zijn, van welke experts de kennis vaak wordt geraadpleegd, en zelfs welke onderwerpen niet meer worden gebruikt.

Conclusie

Door de essentiële toepassingen die organisaties elke dag al gebruiken te verbeteren, empowert Microsoft mensen met de kennis die ze nodig hebben om snel actie te ondernemen – terwijl wordt verzekerd dat informatie beschermd en veilig is. Microsoft werd in 2019 zelfs erkend als toonaangevend in het Gartner Magic Quadrant voor platforms voor inhoudsservices en als toonaangevend voor zakelijke gegevensarchivering. Je kunt dus op Microsoft-oplossingen rekenen voor het bieden van nieuwe efficiënties en gemoedsrust in een snel veranderende wereld.

Klaar om je kennisdeling te transformeren? Ontdek hoe Microsoft Viva Topics en SharePoint Syntex je organisatie kunnen helpen op het juiste moment de juiste informatie aan de juiste mensen te leveren, waar dan ook ze werken.

Meer informatie >



Over het onderzoek

Microsoft gaf Spiceworks Ziff Davis in juni 2020 de opdracht een online onderzoek uit te voeren. Dit onderzoek was gericht op IT, bedrijfsvoering, en besluitvormers op C-niveau, evenals gebruikers van hulpmiddelen voor kennisdeling, in verschillende sectoren. Organisaties moesten ten minste 500 werknemers hebben, maar 34% van alle respondenten had minstens 10.000 werknemers. Het doel van het onderzoek was huidige uitdagingen, percepties en praktijken rondom kennisdeling te begrijpen, waaronder de behoeften van thuiswerkers en de impact op de productiviteit. De onderzoeksresultaten weerspiegelen de antwoorden van 750 deelnemers in de Verenigde Staten.

Bronnen

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 voor platforms voor inhoudsservices", oktober 2018.

⁵ Gartner, "Gartner Magic Quadrant voor zakelijke gegevensarchivering", december 2018.