

在瞬息萬變的世界 進行知識分享

檢閱在改善混合式工作環境中的資訊存取、恢復力及成本節省時
所會遇到的阻礙和機會





目錄

- 03 執行摘要
- 04 簡介
- 06 知識分享的狀態
- 09 知識分享的阻礙和機會
- 15 在瞬息萬變的時代進行知識分享
- 17 透過 Microsoft 進行更具智慧的知識分享
- 19 結論

執行摘要

現今的組織都必須處理日常作業所產生的大量通訊和內容。但是，在正確的時機向正確的員工顯示及揭露這些知識，一直都是一項挑戰，而 COVID-19 疫情更使此情況雪上加霜。事實上，為了確保遠端工作者能夠快速且安全地存取可採取行動的深入解析，許多組織都開始致力於在接下來的 12 至 24 個月之間，使知識分享工具成為其首要要務。

Spiceworks Ziff Davis 針對知識分享趨勢所進行的研究發現：



如果員工能夠有效率地尋找並使用可用的知識，組織可能可以讓員工每年省下五到八週生產力所花費的時間。



知識分享工具能讓使用者更快速地找到資訊、存取單一的真實來源，以及避免重新建立已存在之資訊的麻煩，進一步為組織整體節省時間和金錢。



知識的安全性、可搜尋性及整合性皆為全球組織的重要考量，特別是在有更多員工改為進行遠端工作的情況下。

Microsoft 能透過其 Microsoft 365 雲端提供整合的生產力解決方案。Microsoft Viva 是整合溝通、知識、學習及工作場所深入解析的整合式深入解析驅動員工體驗平台。Viva Topics 讓人員能輕鬆尋找資訊並在工作上運用知識以節省時間。而 SharePoint Syntex 則能使用進階 AI 和機器教學來提升人類專業知識、將內容處理自動化，以及將內容轉換為知識。



簡介

組織每天都會透過文件、電子郵件、聊天訊息、網頁、內部網路網站等產生大量的資訊。但是尋找及分享最具價值的深入解析和資源是一項艱鉅的任務，特別是針對新進人員或轉換角色的員工而言更是如此。該知識確實存在，但是需要花費數小時才能找到 (或是尋求內部專家來協助)，而這可能會對生產力造成昂貴的成本。根據來自美國勞工部的資料，透過將提升新進人員效率所需的時間減少一週，每年可以在美國境內省下 857 萬美元的成本 (針對營收等於或超過 10 億美元的公司)。¹

目前，一場全球健康危機已改變我們的工作方式，也使得召開臨時會議和在走廊交談的面對面機會越來越少。組織需迫切處理的新問題就是，在正確的時機將正確的知識提供給正確的人員，無論該人員在何處工作。事實上，雖然 2020 年的整體 IT 花費預計會下降，但是支援遠端工作和共同作業的解決方案預計仍然會向上成長。² 即使在疫情結束之後，許多員工仍可能會選擇採取搭配在工作場所現場和遠端工作的混合式工作方式。

好消息是，透過改善知識程序而提升實際生產力的潛力也同樣重要。



組織如何進行規劃，以解決其知識分享上的挑戰和機會？

Spiceworks Ziff Davis 最近對美國本土組織進行問卷調查，以尋找上述問題的解答及其他資訊。回應者來自各種規模的組織，且擔任各式各樣的角色，包括 IT、商務和管理階層決策者，以及知識工作者。問卷也涵蓋各式各樣的產業，從製造業及金融服務，到醫療保健、政府機關、IT 服務及零售業。

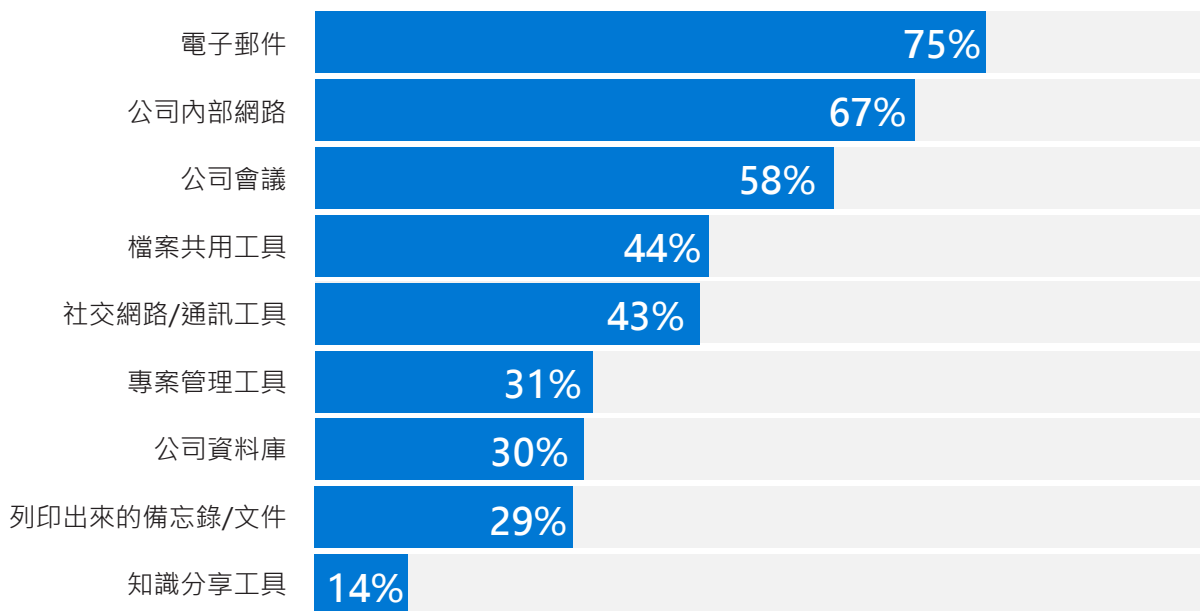
本技術白皮書將探索該問卷的結果，包括深度揭露知識分享的狀態及管理的深入解析，以及其正在如何演進。您也將了解為何知識分享工具適合用於混合式工作方式、為員工提供其所需的資訊以提升生產力，以及協助提升貴組織的效率、復原性和創新力。



知識分享的狀態

在過去數十年間，組織主要都是仰賴電子郵件和內部網路網站來與工作者分享資訊。根據 Spiceworks Ziff Davis 的問卷顯示，此情況並沒有太大的改變。有 3/4 (75%) 的組織使用電子郵件來散發資訊，而有 67% 的組織仍仰賴公司內部網路。許多回應者也都表示他們會透過公司會議、檔案共用工具及社交網路/通訊工具來分享資訊。

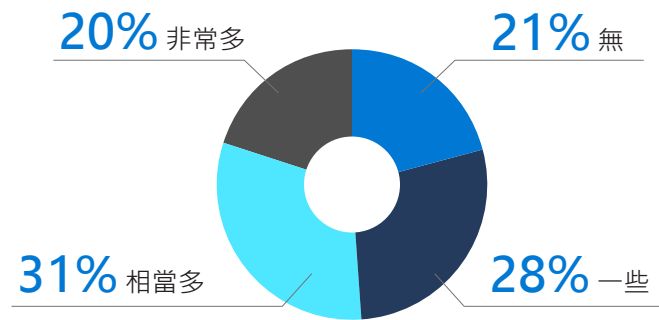
目前分享資訊的做法



事實上，具有超過 10,000 名員工的組織更有可能透過公司內部網路和電子郵件來分享資訊。IT 產業 (IT 服務、受管理的服務或軟體) 的回應者是少數比較可能透過知識分享工具 (也就是結合組織知識庫及增強的搜尋及共同作業功能的工具) 來分享資訊的群組。

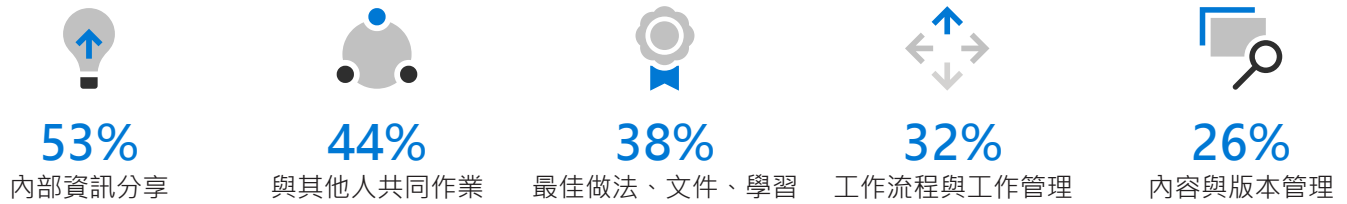
促成這些做法的原因為何？大部分的組織 (65%) 並沒有與既有程序大幅整合的知識分享工具或做法。較大型的組織會仰賴複雜的 IT 基礎結構，不斷增加孤立資料的安全性/合規性問題和挑戰。此外，雖然許多舊版知識工具的複雜度可能會禁止使用者採用，提供的訓練通常也極少。近乎一半的回應者 (49%) 都表示他們沒有接受過訓練，或是僅受過數小時的訓練。

投資在知識分享工具訓練上的時間



回應者表示其目前的知識分享工具主要都是用於進行內部資訊分享和小組共同作業。不過，組織似乎仍然了解協助員工存取、共用及管理知識所能帶來的價值。

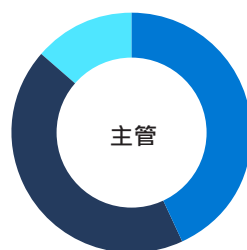
用於知識分享工具的五大功能



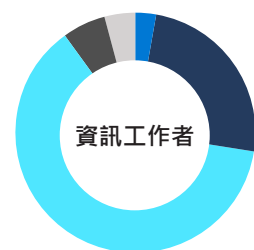
針對那些較頻繁使用的功能，回應者對於其目前的知識分享工具的滿意度為何？結果，不同對象之間的滿意度差異很大。主管對於其目前的工具感到極度或非常滿意 (87%)，其原因可能涉及他們在決策制定程序中所扮演的角色，以及其使用該工具的程度。大部分的 IT 決策者 (ITDM) 和商務決策者 (BDM) 也都感到高度滿意 (分別為 68% 和 47%)。但是對於資訊工作者，也就是最可能經常使用這些工具的工作者來說，他們也是感到最不滿意的群組。

當我們更加深入鑽研資料時，發現知識分享工具和程序的整合度較高的回應者，有「較高」的滿意度。IT 產業的組織也具有較高的滿意度。

對目前知識分享工具的滿意度



■ 42% 極度滿意
■ 45% 非常滿意
■ 13% 有點滿意



■ 3% 極度滿意
■ 25% 非常滿意
■ 63% 有點滿意
■ 6% 不是很滿意
■ 4% 完全不滿意



知識分享的阻礙和機會



COVID-19 的影響

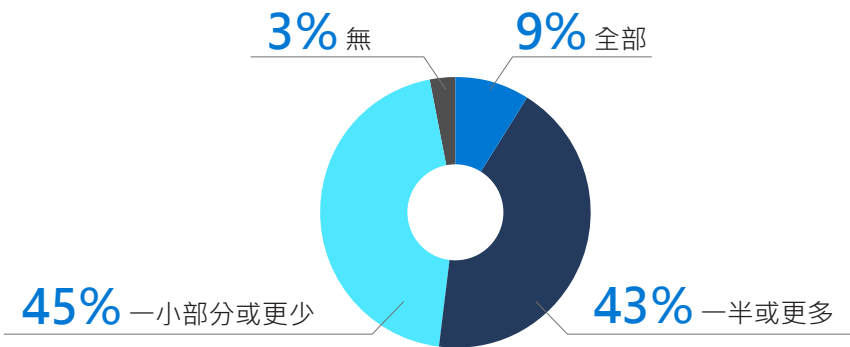
「大部分的員工都是在家工作，因此我們必須將知識庫集中以將浪費掉的時間降至最低。」

- 保險業 ITDM

俗話說：「知識就是力量。」對於那些需要仰賴智慧財產以驅動收益的產業來說更是如此。但現今的員工若要尋找內容、解答或是所需專家，到底有多麼困難？第一線的實際情況到底是如何？

在知識分享方面，大部分的組織 (從主管到 BDM 及 ITDM) 都認為其員工是面臨挑戰的。雖然回應者對於此問題普及程度上的看法相當兩極，幾乎所有回應者都同意有員工正遭遇到知識分享上的挑戰。

有多少員工面臨到知識分享上的挑戰？



對於組織在關鍵知識分享領域 (例如分享所學習到的經驗、與他人共同作業，以及增強的搜尋體驗) 滿足個別員工的需求程度，回應者的意見也是有所不同。整體而言，主管所給予的評分是最正面的，而資訊工作者則是最不正面的。

大部分的主管和資訊工作者都同意其組織在保護資訊上的表現良好，其中有 71% 將其組織的表現評比為「非常好」或「良好」。不過雖然主管認為組織在資訊和搜尋功能的整合上表現很好，有超過一半的資訊工作者並不同意這一點。

知識分享的主要價值



主管回應



資訊工作者回應

整合來自多個來源的資訊] ————— 1 ————— [保護分享/散發的資訊

搜尋/尋找資訊] ————— 2 ————— [整合來自多個來源的資訊

保護分享/散發的資訊] ————— 3 ————— [搜尋/尋找資訊

所有的問卷回應者 (主管、ITDM、BDM 和資訊工作者) 都同意，所分享之資訊的安全性對於組織的成功乃至個人能夠執行工作而言是至關重要的。擷取機構知識及分享小組成員的技能，都被識別為最需要改善的領域。



COVID-19 的影響

「有 90% 的員工都在家工作，因此知識分享的安全性至關重要。」

- 金融服務業資訊工作者

跨組織分享資訊時，所需面對的最大挑戰為何？回應者指出各式各樣的問題，包括：



安全性和機密性考量



繁瑣的整合及資訊的凌亂



難以使用的工具/技術限制



過時的資訊



知識流失



缺乏採用及訓練

主管 (43%) 和 BDM (42%) 表示其最大的知識分享挑戰是與員工入職及提升新小組成員的技術有關。相較之下，ITDM (38%) 和資訊工作者 (33%) 更加在意人員離開其小組或組織時所造成的知識流失。此問題在 COVID-19 危機期間可能更加顯著，因為一些員工都被調配到其他崗位，或是因其他原因而無法參與工作。

此外，由於全球組織中的員工發現自己的工作是以遠端方式或處於孤立狀態下進行，與同事非正式地聯繫以取得所需解答的機會越來越少。事實上，當員工無法找到正確的內容時，他們通常最後會重新建立。這可能會導致組織內部出現多個版本的內容，而沒有人能確定哪個版本才是正確的。



有 1/3 的回應者表示他們「經常」因為人員離開其小組而遭遇到知識流失。

問卷也發現，平均而言，如果員工不需要搜尋資訊或花時間重新建立，**每週可能可以節省介於四到六個小時的時間**。換句話說，他們每天可能可以提升 11% 至 14 % 的生產力，而不是多次下載相同的檔案、瀏覽無數的文件資料夾、搜尋電子郵件封存等等。

此外，根據 Nucleus Research 在 2016 年所進行的研究，發現員工每天平均需要花費 4.3% 的生產力在尋找正確或最相關的檔案上，這表示現今的生產力比當年提高大約 3 倍。³ 這四年間發生了什麼變化？除了資料急遽成長之外，現在有更多員工基於疫情的原因而改為在家工作。

搜尋或重新建立資訊所導致的時間和生產力影響



資訊工作者

每年都會失去

5.72 週的生產力。

因為他們有 **11%** 的時間是用在
搜尋 或 重新建立資訊上。

與

主管/BDM/ITDM

每年都會失去

7.28 週的生產力。

因為他們有 **14%** 的時間是用在
搜尋 或 重新建立資訊上。



以下是資訊工作者和決策者針對其生產力的想法，因為這與知識分享有關：

「我們共用及整理資料的方式 非常不一致。」

「需要花費時間與資源，才能將檔案儲存到可供搜尋的資料庫中。」

「資訊並未以系統性的方式儲存，這使其非常難以尋找。」

「我們的知識系統隨著時間以不同的方式進行組織。它令我想到義大利麵式碼。」

但是對組織來說，還是有希望的。他們看到知識分享工具帶來的許多優點，可協助呈現相關資訊、減少重複內容，以及改善搜尋體驗。具體而言，資訊工作者表示知識分享工具最令人期待的優點，在於能夠更快地找到資訊，這使他們能有更多時間來完成更具意義的工作 (52%)。其他最大的優點包括限制重新建立資訊的需求 (44%)，以及具備單一的真實來源 (43%)。最終，所有人都想要能以更聰明的方式工作，也都同意要能在正確的時機取得正確的資訊以完成其份內的工作。

知識分享工具對於資訊工作者的 3 大優點



52%

更快找到資訊



44%

限制重新建立資訊的需求



43%

具備單一的真實來源

決策者對於知識分享工具最令人期待的優點，抱持著稍微不同的觀點。對於 ITDM 和 BDM 來說，其最大的優點是能夠提升員工生產力以節省時間和金錢 (49%)。相反地，當小組成員離開組織或轉移至新角色後，主管要優先考慮保留隱性知識 (也就是透過個人經驗所獲得的知識) 的功能 (45%)。他們都同意需要能夠以更好且更快速的方式制定決策。

知識分享工具對於決策者的 3 大優點



主管回應

45%

在小組成員離開時保留
隱性知識/專業知識

43%

提升員工效率/生產力，
節省時間/金錢

37%

能夠以更好/更快速的
方式制定決策



ITDM / BDM 回應

49%

提升員工效率/生產力，
節省時間/金錢

39%

有效管理大量資訊以
改善服務

35%

能夠以更好/更快速的
方式制定決策



在瞬息萬變的時代進行知識分享



COVID-19 的影響

「在無法面對面溝通的今日，我們更加需要這些工具。」

- 醫療保健業 BDM

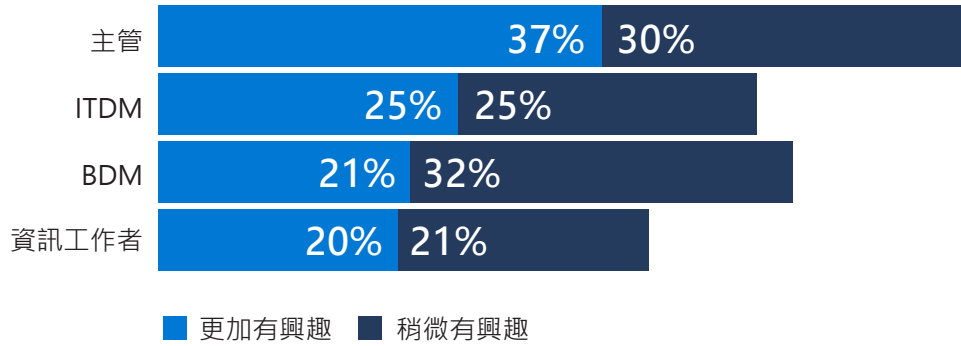
對於各種規模的組織而言，在正確的時機為正確的人員提供重要知識，一直是持續的挑戰。但是 COVID-19 疫情更為此挑戰添加了全新的層面，使得組織必須近乎立即地讓員工改為採取遠端的工作方式。業界皆預期混合式的工作方式將會成為常態，其中員工有時會與同事一起在工作場所工作，有時則是以遠端的方式工作。

在過去，工作者可湊過去隔壁的辦公隔間內以尋求隔壁同事的協助。但遠端和混合式工作者則需要正確的工具，以協助他們尋找問題的解答、識別出組織內的專家，以及避免重新建立已經存在的資訊。

組織接下來應該如何規劃知識分享的解決方式？該問卷發現決策者可能會在接下來的 12 至 24 個月內，讓知識分享工具成為優先項目。大部分的回應者都規劃要投資和/或尋找知識分享工具，其中有 93% 的主管表示這是很有可能的，相較之下，ITDM 的比例為 84%，而 BDM 的比例則為 79%。絕大多數的回應者也規劃改善其目前知識管理工具的功能性和資料整合性 (有 93% 的主管，相較之下，ITDM 和 BDM 則有 87%)。

在 COVID-19 所帶來的影響方面，組織提高了對於知識分享工具的重視和關注。他們不僅要滿足遠端工作者在虛擬通訊及共同作業上的需求，也想要為未來其他的疫情做好準備。主管在對知識分享工具的興趣上展現出最大的變化 (67%)，但至少有一半的 ITDM 和 BDM 也展現出更高的興趣 (分別為 50% 和 53%)。

COVID-19 對知識分享工具關注度上的影響





透過 Microsoft 進行更具智慧的知識分享



COVID-19 的影響

「當在家工作 (WFH) 的需求結束之後，遠端工作仍會繼續下去。知識分享將會變得更加重要。」

- 金融服務業 BDM

Microsoft 將 Microsoft 365 描述為「全球的生產力雲端」。Microsoft Viva 中的知識分享工具是 Microsoft 365 的最新功能，可協助組織在這個瞬息萬變的時代脫穎而出，變得更具復原性、效率和生產力。

Viva Topics 的設計可讓人員針對其每天使用的應用程式更具知識與專業知識。從尋找主題專家到探索關於特定項目的深入解析，員工可以直接從其工作流程中取得所需的資訊。

SharePoint Syntex 使用人工智慧 (AI) 來自動標記與組織整個 Microsoft 365 生態系統以及其他協力廠商存放庫和系統上的不同資料。無論人員使用 Office、Outlook 或 Microsoft Teams，都能更易於存取關鍵主題來進行學習。





COVID-19 的影響

「知識分享工具將能協助我們為未來其他的疫情做好準備。」

- 房地產業主管

為何要使用 Microsoft Viva 和 SharePoint Syntex 來進行知識分享



有效的搜尋體驗



與日常工具整合



AI 驅動的內容分類/策展



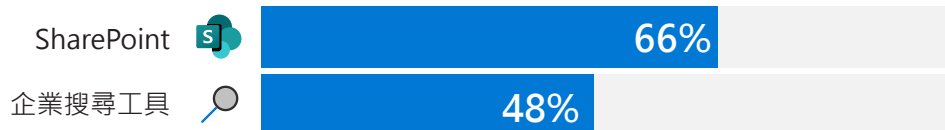
加快促成生產力所需的時間



改善的安全性與合規性

隨著組織開始規劃部署新的知識分享工具，以及更深入運用其現有的知識分享工具，Microsoft Viva 便是最合理的下一步。有 66% 的回應者已使用 SharePoint 內容服務，因此可能會合併、解除或取代其他的單點解決方案。

目前知識分享工具的使用情形



透過 Viva Topics，組織將能更清楚掌握最重要的主題和互動連結，協助主管更加了解員工的「脈動」。決策者可查看哪些是熱門的主題、哪些專家具備他人經常存取的知識，甚至是哪些主題已不再使用。

結論

透過提升組織每天都會使用的關鍵性應用程式，Microsoft 能賦予人們快速反應所需的知識，同時確保該知識是受到保護且安全的。事實上，Microsoft 在 2019 年被定位為內容服務平台的 Gartner 魔力象限領導者以及企業資訊封存的領導者。因此，您可以仰賴 Microsoft 解決方案在這個瞬息萬變的世界中為您提供全新的效率並讓您安心無虞。

準備好轉換您分享知識的方式了嗎？ 了解 Microsoft Viva Topics 和 SharePoint Syntex 如何協助貴組織在正確的時機將正確的資訊提供給正確的人員，無論該人員是在何處工作。

深入了解 >



關於問卷

Microsoft 委託 Spiceworks Ziff Davis 在 2020 年 6 月進行線上問卷。此問卷的目標對象為橫跨各種產業的 IT、商務及管理階層決策者，以及知識分享工具使用者。組織必須具有至少 500 名員工，但是 34% 回應者的公司具有 10,000 名或更多的員工。問卷的目標是要了解目前對於知識分享的挑戰、看法及做法，包括遠端工作者的需求及對生產力的影響。問卷結果反映出位於美國的 750 名參與者的回應。

來源

¹ 美國勞工部，2019 年。

² Joe McKendrick，「COVID-19 危機促使組織加快數位轉型的腳步」，ZDNet，2020 年 4 月 22 日。
<https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/>

³ Nucleus Research，「指南：Microsoft SharePoint」，2016 年 6 月。

⁴ Gartner，「內容服務平台的 Gartner 魔力象限」，2018 年 10 月。

⁵ Gartner，「企業資訊封存的 Gartner 魔力象限」，2018 年 12 月。