

El cas del servei d'informació 'Esfera Tecnològica'

**Serveis d'Informació i
Gestió del Coneixement:
El cas del servei
d'informació empresarial
'Esfera Tecnològica'**

Francesc Mañà

Institut Català de Tecnologia (ICT)
correu-e: fmana@ictnet.es

8es. Jornades Catalanes de Documentació

La Farga, l'Hospitalet de Llobregat, 15 i 16 novembre 2001 1

Contingut

- ICT: Qui som i Què fem.
- Descripció del servei 'Esfera Tecnològica'.
- Perfil dels clients: dimensió i sector.
- Sol.licituds típiques: temes.
- Sistema de monitorització de la qualitat.
- Model de perícia i de gestió d'experts.
- Model de Gestió del Coneixement (GC).
- Impacte i beneficis de la GC.

ICT: Qui som i Què fem

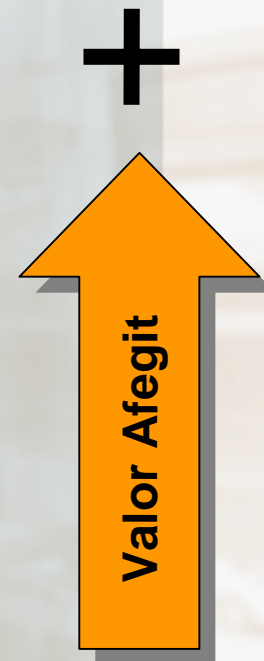
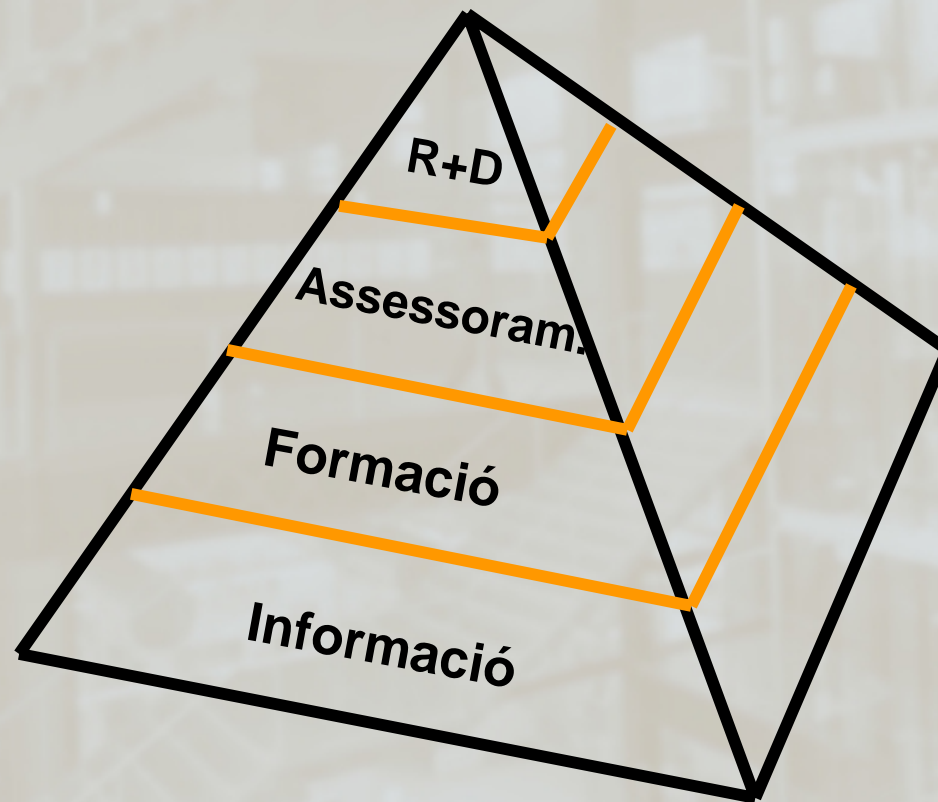
- Fundació privada i sense afany de lucre.
- Creada l'any 1986 a iniciativa de la AEIC (Assoc. Enginyers Industrials Catalunya).
- Governada per un Patronat i un Comitè Executiu.
- Missió: Donar suport a les empreses i els professionals amb la finalitat d'incrementar la seva capacitat tecnològica i d'innovació, mitjançant la prestació de serveis tècnics avançats.

Piràmide de serveis de l'ICT

Empreses i professionals



ICT



El cas del servei d'informació 'Esfera Tecnològica'

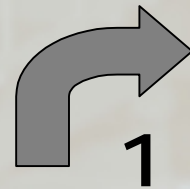
El servei 'Esfera Tecnològica'



Logo del Servei

El cicle del servei: Pregunta-Resposta

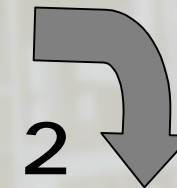
El client
planteja una
qüestió



1



Full de
qüestions



2

L'equip respon
a la qüestió

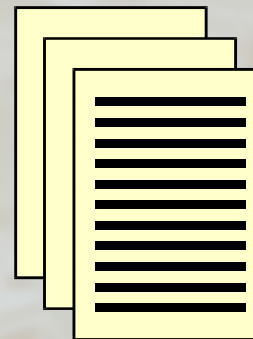


Durada del cicle:
2 a 5 dies,
de promig

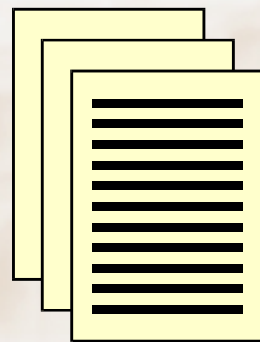


3

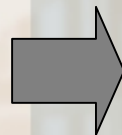
Informe breu



Ús del servei pels clients



Informe



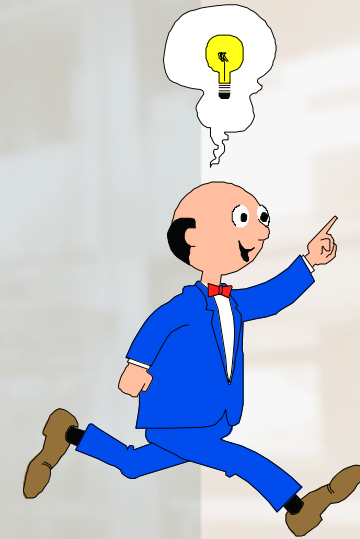
Client



Per prendre decisions

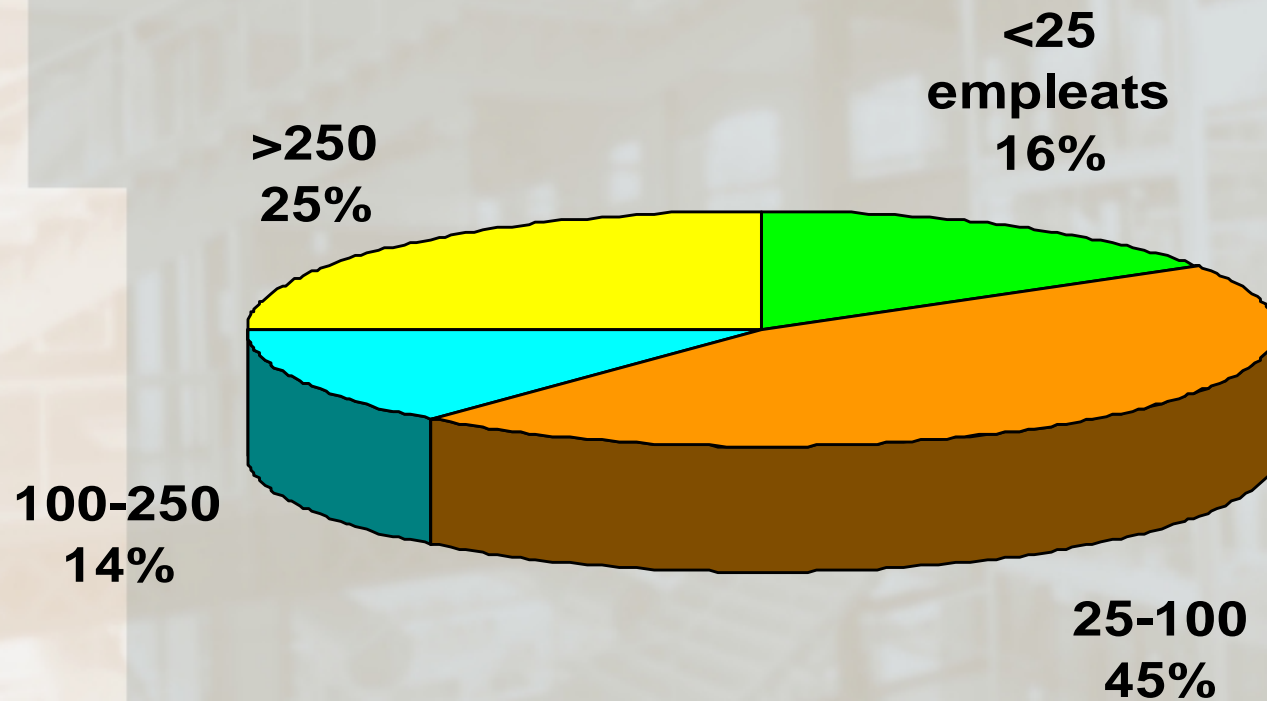


Per resoldre problemes



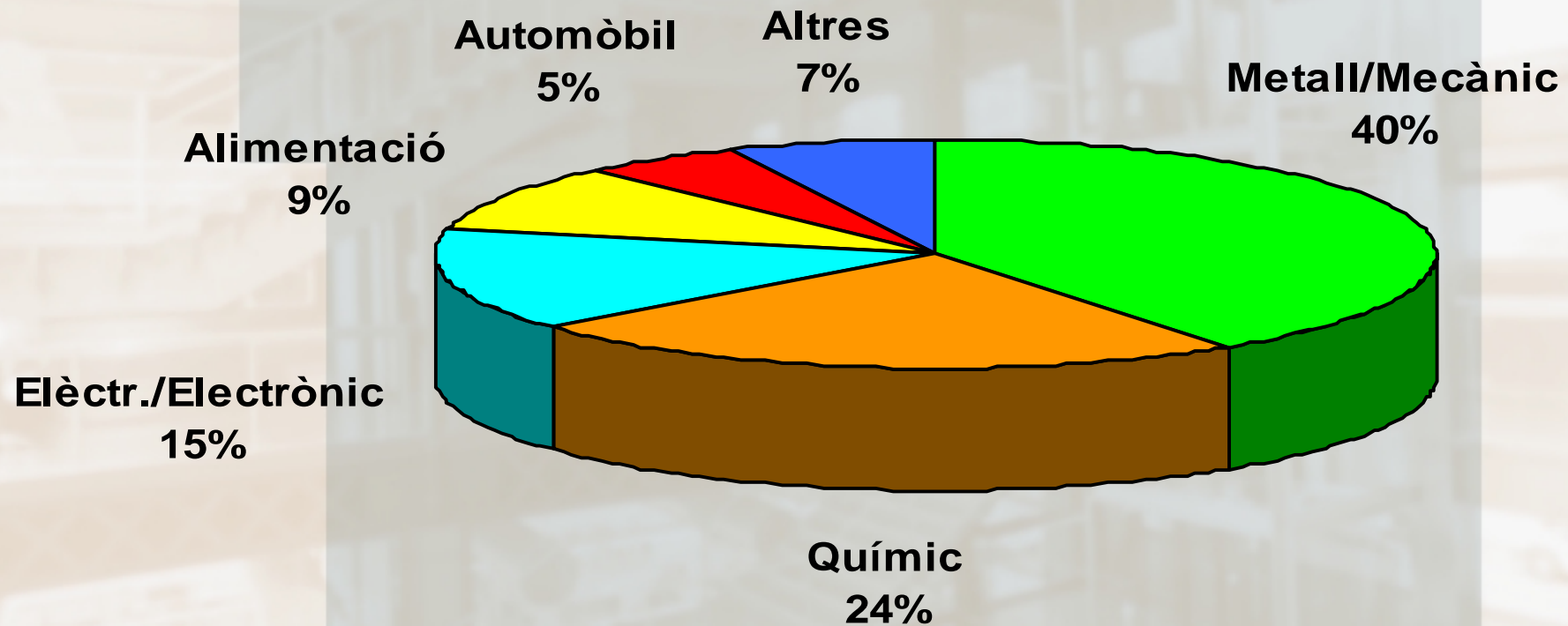
PREDISPOSICIÓ A PAGAR PEL SERVEI = f ('VALUE FOR MONEY')

Perfil de les empreses clients (dimensió)



- Dimensió per nombre d'empleats.
- 75% de les empreses clients són PIMES.

Perfil empreses clients (sector industrial)

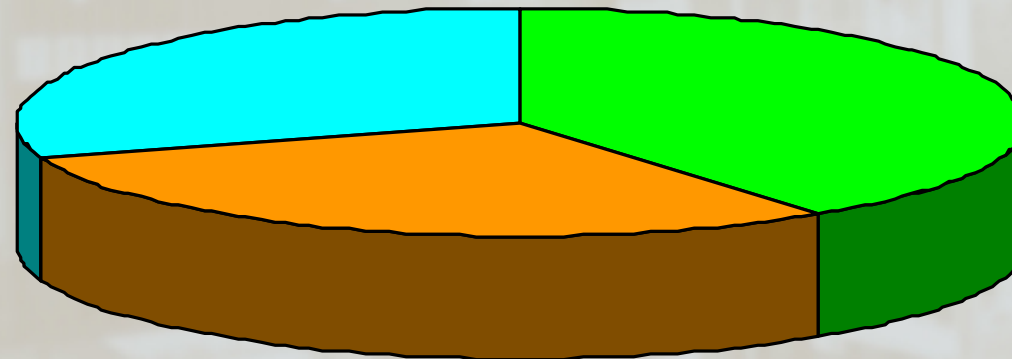


- 75% dels clients pertanyen al sector industrial.
- El 25% restant pertany al sector serveis.

Sol.licituds típiques - Temes

**Informació
de mercat
30%**

**Normes
Tècniques i
Legislació
40%**



**Tecnologia i
R+D
30%**

Sistema de monitorització de la qualitat

- Basat en un **Qüestionari de Satisfacció del Client**.
- **Avaluació de 5 paràmetres** del servei.
- **Mecanisme de retroalimentació dels aspectes a millorar**.
- **Indicadors de Qualitat:**
 - **57%** dels clients **“Molt Satisfets” (MS)**
 - **97%** dels clients **“Satisfets”** o **“Molt Satisfets” (S + MS)**.
- **Ràtio de rotació molt baix** (per sota del **10%** anual).

Qüestionari de Satisfacció

Client: Unlimited Dreams, S.A.

Qüestió (consulta):

Xsteniv yznxndnc snenene ams tkfk
lendbf wens.

Avaluació:

| | MS | S | N | I | MI |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) Qualitat info. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) Quantitat info. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) Term. lliuram. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) Utilitat info. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5) Presentació | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Aspectes a millorar:

El cas del servei d'informació 'Esfera Tecnològica'

Model de perícia i gestió d'experts



'Know Who'
600 experts

Departaments universitaris

Administrac. Públiques

Centres de R+D

Nucli Equip permanent

Associacions Professionals

3r. nivell
Grup d'experts externs

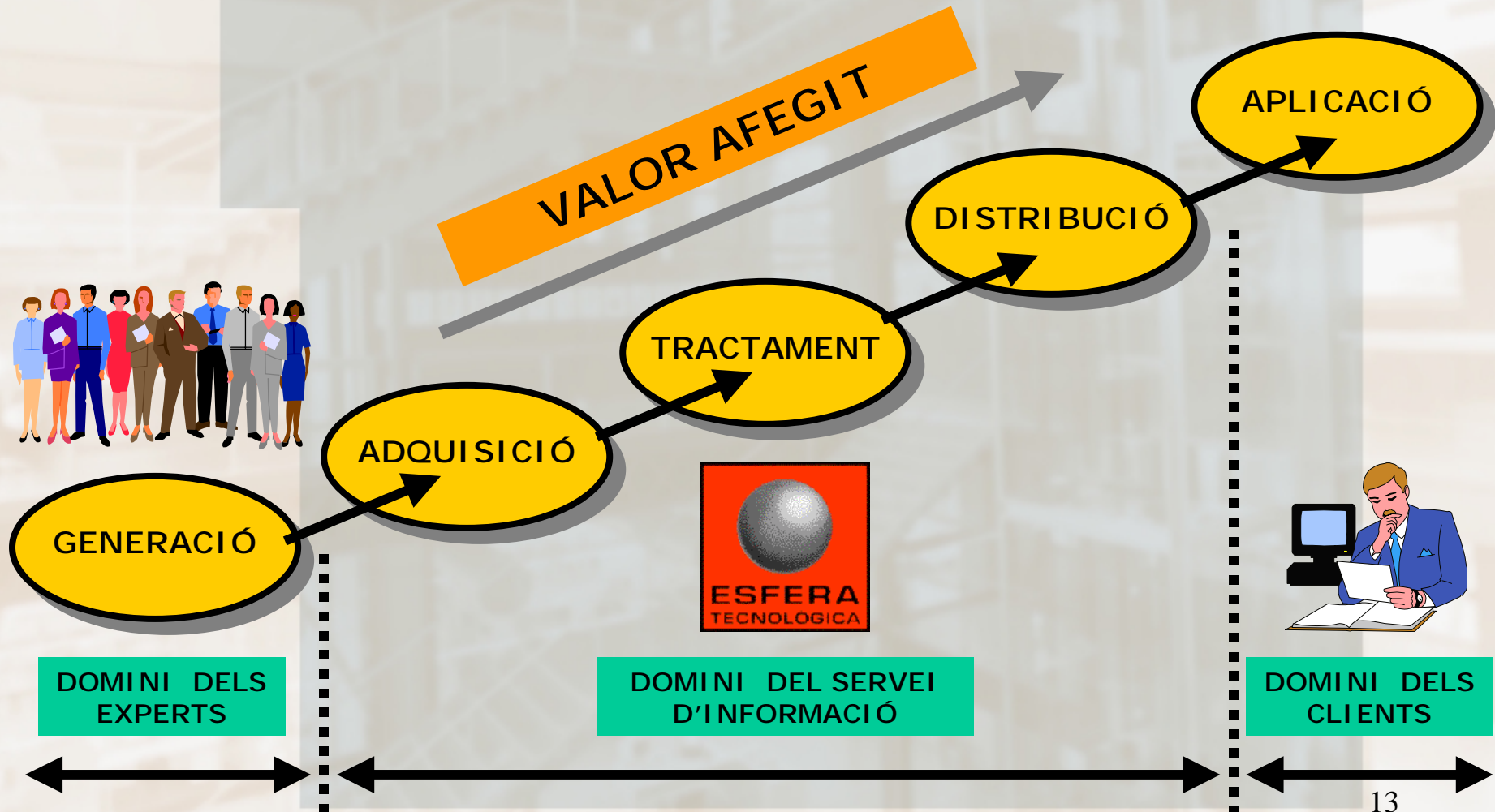
2n. nivell
Grup d'experts de l'ICT

experts individuals

Accés a:
>500 bases de dades de pagament tot el món
~250 revistes tècniques
Col.leccions especialitzades de Normes Tècniques i Disposicions Legals

IMPORTÀNCIA DEL CAPITAL RELACIONAL

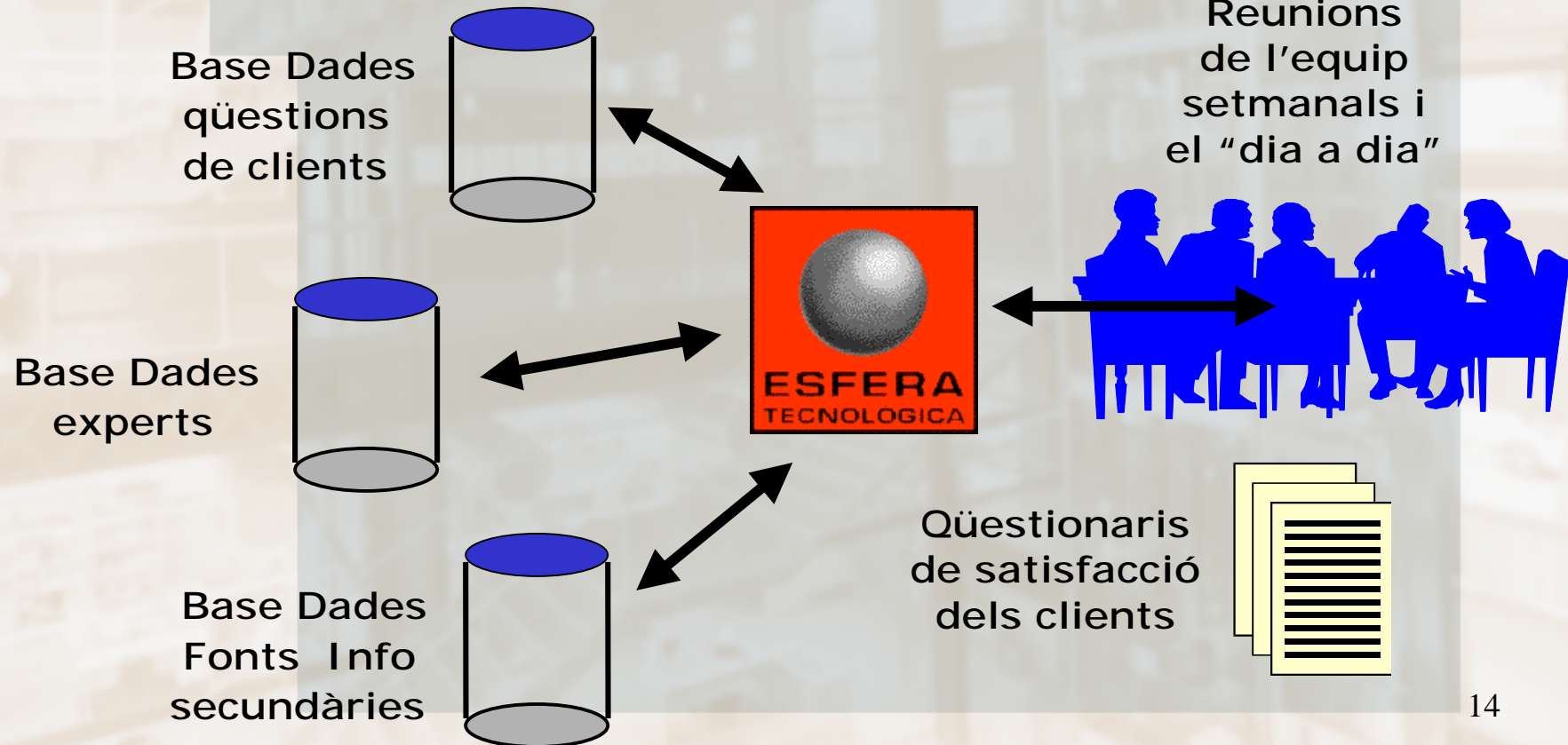
La cadena de valor del coneixement



Model de Gestió del Coneixement (GC)

GC formalitzada
Coneixement explícit

GC no formalitzada
Coneixement tàcit

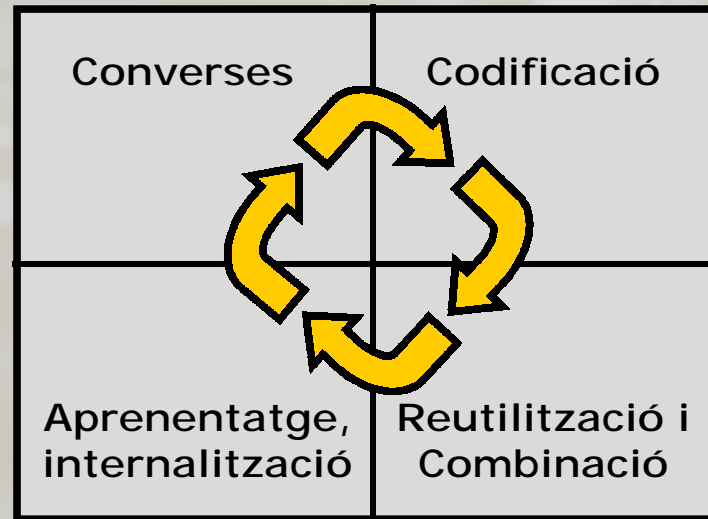


Transformacions del coneixement



Coneixement
tàcit
(no formalitzat)

Es troba a la ment de les persones

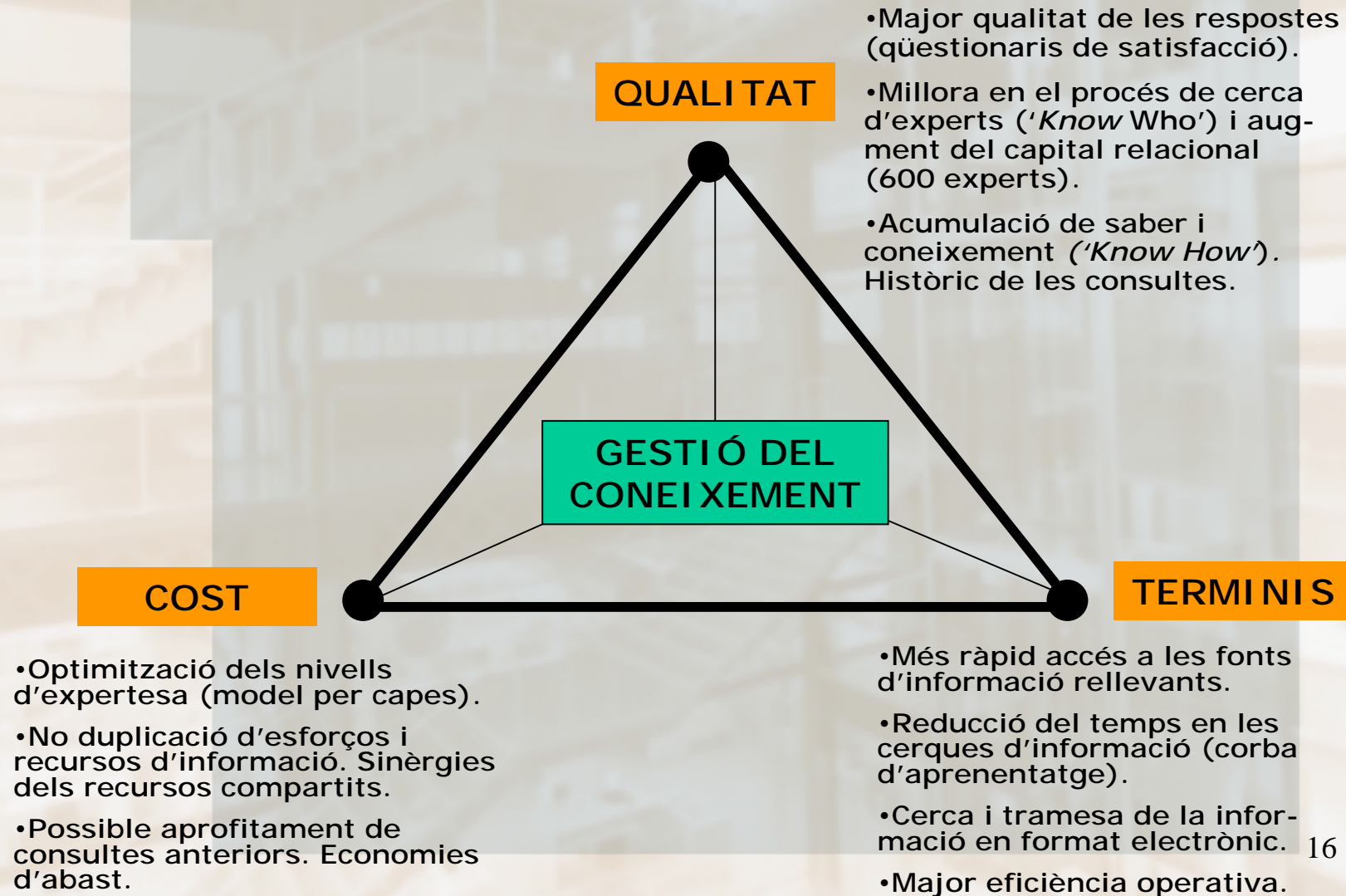


Es troba als documents i procediments organitzatius

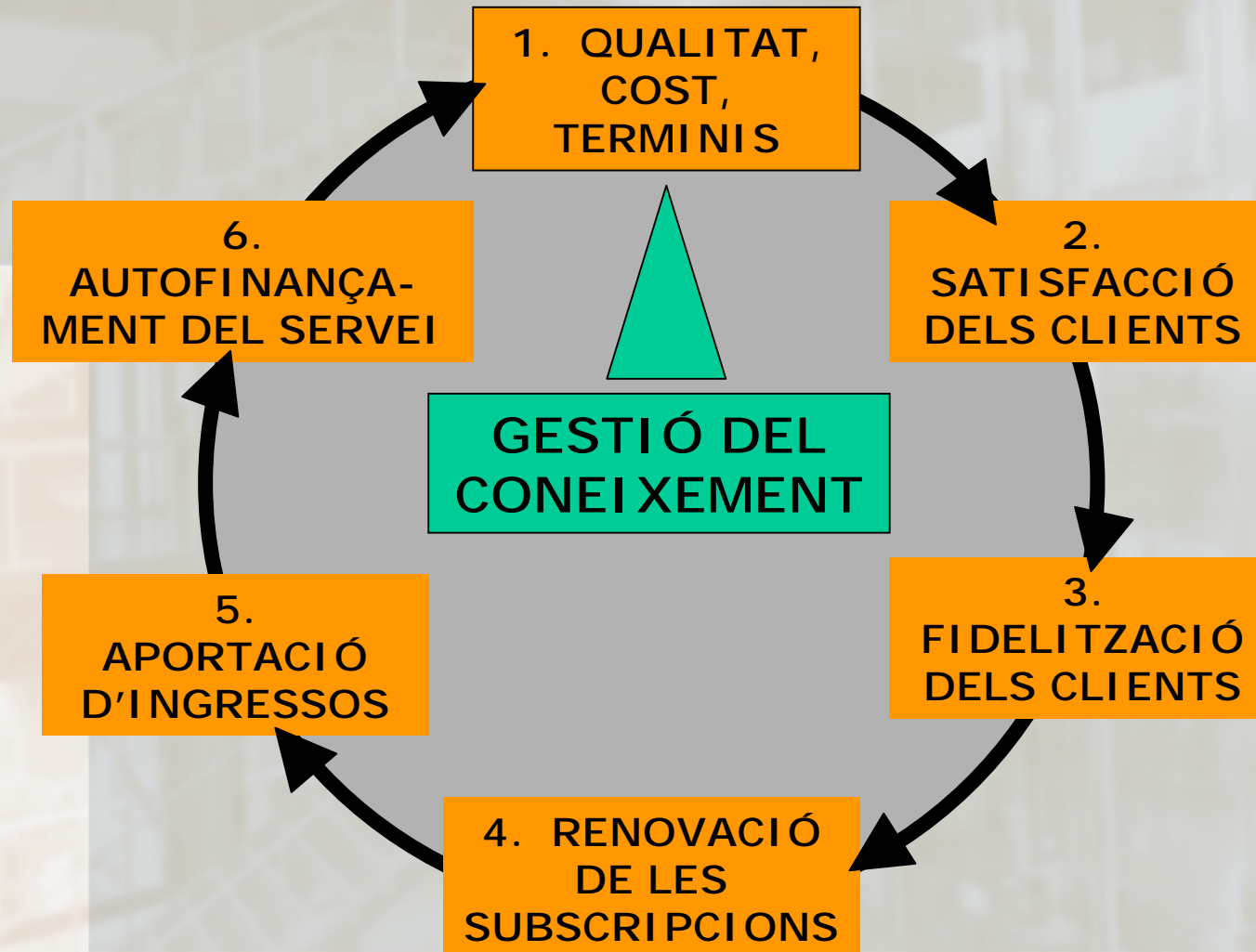
Coneixement
explícit
(formalitzat)



Impacte i beneficis de la GC pel servei



Paper de la GC en el cercle virtuós del servei



Gràcies per la vostra atenció

