

El Manual d'Operacions del Coneixement

Com les organitzacions centrades en la documentació redueixen la fricció operativa, preserven l'expertesa i es preparen per a l'era de la IA.

Aquest handbook explora com les empreses amb abundant documentació poden convertir el coneixement en un **actiu estratègic**. Les organitzacions més madures tracten el coneixement com un actiu viu, adoptant processos continus en comptes de tasques puntuals, amb rols de governança definits que aporten claredat i responsabilitat.

Pèrdua d'ingressos

Cost estimat per manca d'eficiència en coneixement (Bloomfire)

Temps perdut

De la jornada laboral dedicada a buscar informació rellevant

Pèrdues Fortune 500

Anuals per no compartir adequadament la informació crítica



El problema que la majoria d'empreses ignora

Diverses investigacions alerten que la majoria d'empreses **subestimen els costos** de la gestió deficient del coneixement. Quan la informació és difícil de trobar, apareixen retards operatius i errors repetits, generant fricció diària i costos ocults que sovint passen desapercebuts fins que es converteixen en un problema crític.

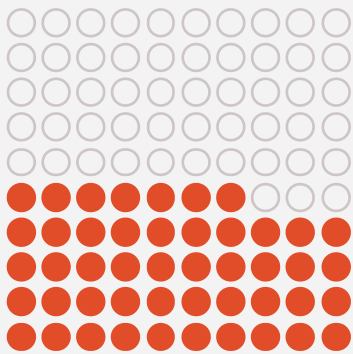
Quan la documentació és caòtica o incompleta, els equips deixen de confiar en el sistema i recauen en el **"coneixement tribal"** — expertesa individual no documentada que viu exclusivament en la memòria d'algunes persones clau. Quan cada departament o eina té "la seva versió" de la documentació, augmenten la confusió i es redueix la confiança en la informació disponible.

Organitzacions reactives

- Coneixement bloquejat en persones
- Versions múltiples i contradictòries
- Onboarding lent i improvitat
- Auditories caòtiques
- Illes d'informació per eines

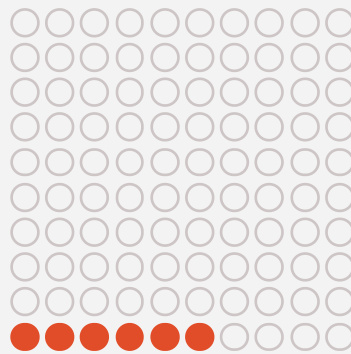
Organitzacions madures

- Coneixement com a actiu viu
- Font única autoritzada (SSoT)
- Itineraris d'aprenentatge estructurats
- Evidència documentada i traçable
- Repositori centralitzat i indexat



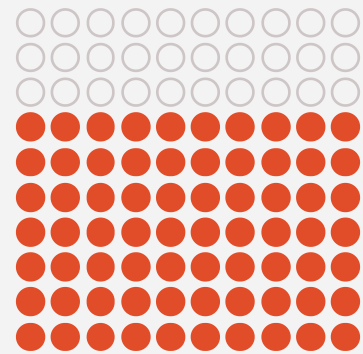
47%

De les empreses no té un sistema formal de gestió del coneixement (APQC, 2023)



6.25%

De la jornada laboral de cada empleat destinada a buscar informació que ja existeix (McKinsey)



70%

Del coneixement crític d'una empresa resideix en persones, no en sistemes (Gartner)

El cost real no és només el temps perdut: és l'efecte acumulatiu de decisions més lentes, errors repetits, frustració del talent i una organització que no pot escalar amb seguretat. Això no és una molèstia operativa; és un risc estratègic que erosiona l'agilitat i la capacitat competitiva.

Senyals que l'empresa té un problema de coneixement

Moltes organitzacions només s'adonen del problema quan apareixen símptomes evidents que frenen la productivitat. Reconèixer-los és el primer pas per abordar-los amb rigor. Si et reconeixes en alguna d'aquestes situacions, és molt probable que la gestió del coneixement de la teva empresa sigui reactiva i subjecta a errors.

1	"Pregunta-li al Joan" Quan un sol empleat sap la resposta a totes les preguntes importants, el coneixement està bloquejat en persones. Un 56% dels directius reconeix que la pèrdua de coneixement dificulta l'onboarding.
2	Versions confuses Fitxers amb noms com "informe_FINAL_v3_REAL" indiquen manca de control de versions. Els auditors no saben quina és la versió autoritzada, augmentant el risc regulatori.
3	Auditories caòtiques Informes dispersos en múltiples carpetes i sistemes dificulten mostrar evidència de processos. Acaba en revisions d'última hora i esforços improvisats per recuperar proves.
4	Onboarding lent Gairebé 1 de cada 3 nous empleats marxa en els primers 90 dies sense un procés sòlid. Si el teu equip diu "ja t'ho explicaré", és senyal d'alerta.
5	Informació dispersa Més de la meitat de les organitzacions utilitzen cinc o més sistemes de documentació. Sense ubicació única, l'equip perd temps amb recursos duplicats.

Quant et costa realment?

Quan el coneixement es dispersa, el cost apareix en temps, errors i fricció — i sovint és invisible fins que es quantifica.

Temps de cerca

10–20% de la jornada perdut buscant informació. **(McKinsey Global Institute)**

Re-esforç

21% cercant + 14% recreant documents que ja existien. **(IDC Research)**

Errors operacionals

69% de les empreses pateixen re-treball per versions obsoletes. **(Gartner)**

Cost d'onboarding

4.700\$ per empleat nou; 1 de cada 3 marxa en 90 dies. **(SHRM)**

3 mètodes per calcular el teu cost

Auditoria d'emails/Slack

Compta preguntes "on trobo X?" durant 1 setmana.
 $\text{Freqüència} \times 15 \text{ min} \times \text{cost/hora} \times 52 = \text{cost anual}$.
 Una empresa de 50 persones amb salari mitjà de 35€/h pot estar perdent +90.000€/any només en temps de cerca.

Enquesta de fricció

Escala 1–5: "Quantes vegades no trobes el que necessites?"
 Mitjana >3 = problema crític.
 Envia-la de forma anònima per obtenir respostes més honestes.

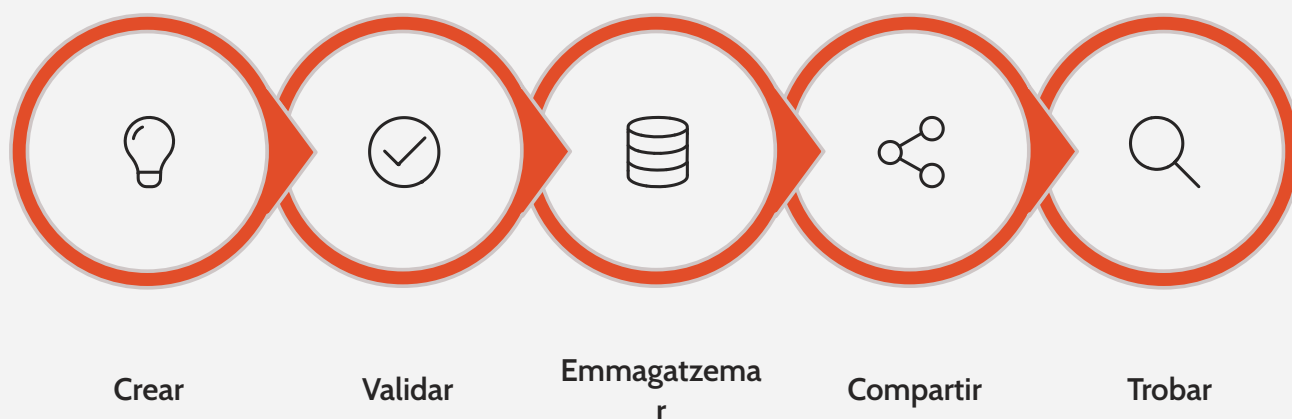
Tickets repetits

Agrupa els últims 3 mesos de tickets interns. Els 5 temes més repetits = gaps prioritaris.
 Cada tema repetit és un document que hauries de tenir escrit i accessible.

i Truc: Crea #on-trobo-X a Slack i observa 2 setmanes. El volum de preguntes és el teu mapa de gaps.

El cicle de vida del coneixement

Les organitzacions més madures gestionen el coneixement com un **actiu viu** que passa per tot un cicle de vida estructurat. Aïllar-nos a l'acte de documentar és insuficient; cal gestionar cada transició del cicle per extreure'n el valor real. Les empreses poc madures sovint s'aturen en l'etapa de documentació estàtica, però les millors empreses incorporen el coneixement al flux de treball diari.



Un estudi assenyala que el **25% de millora en productivitat** es pot assolir implementant de manera efectiva tot aquest cicle.

Trucs per activar cada fase del cicle

Crear

Usa plantilles estandarditzades (templates) per a cada tipus de document: SOP, FAQ, guia tècnica. Redueix la fricció d'inici i garanteix consistència.

Validar

Assigna sempre un revisor expert abans de publicar. Usa un checklist de validació de 5 punts: precisió, claredat, completeness, format i propietari assignat.

Emmagatzemar

Aplica la regla PARA (Projects, Areas, Resources, Archive) de Tiago Forte per organitzar. Cada document ha de tenir: títol descriptiu, etiquetes, data de creació i data de revisió programada.

Compartir

No esperis que la gent trobi els documents: notifica activament quan es crea o actualitza contingut rellevant. Usa digest setmanals o canals dedicats per difondre novetats.

Actualitzar

Programa revisions automàtiques cada 90 dies. La regla d'or: si un document no s'ha tocat en 6 mesos, o s'actualitza o s'arxiva.

Reduir la dependència del coneixement tribal

El coneixement tribal viu en persones, no en sistemes. Quan marxen, s'emporta el valor — i sovint ni ells mateixos saben quant en tenen.

Com extreure'l

- **Entrevistes a SME**

Sessions on experts expliquen processos clau als documentadors.

Grava les sessions (amb permís) per no perdre cap detall.

- **Shadowing**

Segueix els tècnics durant el seu dia a dia per capturar el saber implícit.

Demana a l'expert que verbalitzi el que fa mentre ho fa — el 'per què' és tan important com el 'com'.

- **Sessions post-projecte**

Documenta decisions i aprenentatges just després de cada projecte.

La finestra ideal és les 48h posteriors al tancament, quan tot és fresc.

Com detectar qui el té

- **Patrons d'email/Slack**

Qui rep més preguntes "saps com funciona X?" és un hub informal.

Busca qui apareix en CC de correus crítics sense ser el responsable formal.

- **Mapa de reunions**

Qui és convocat com a "imprescindible" en temes molt diversos?

Si algú falta i la reunió es cancel·la o perd valor, és un node crític.

- **Enquesta "A qui preguntes?"**

Revela la xarxa real de coneixement, diferent de l'organigrama.

Fes-la anònima i per departament per obtenir un mapa real.

- **Bloquejos per absència**

Quins processos s'aturen quan una persona no hi és?

Revisa els últims 6 mesos de vacances i qui va cobrir cada rol.

⚠ Aborda la documentació com un reconeixement del seu valor, no com una amenaça. Fes-los coautors.

Construir una única font autoritzada (SSoT)

Una **Single Source of Truth (SSoT)** és un principi que garanteix que hi hagi un únic repositori central on es trobi la informació definitiva de cada tema o procés. Segons Atlassian, aquesta pràctica assegura "informació precisa i actualitzada" a la qual tots poden accedir, reduint confusions i errors. En la pràctica, implica definir clarament on va cada document i qui n'és l'autoritat.

Font autoritativa única

Cada classe d'informació (procediments, polítiques, guies) té un sol document autoritzat. Implica eliminar duplicats i consolidar versions disperses en un lloc consensuat on tothom confia per prendre decisions.

Ownership clar

Assigna a cada document un propietari clar (owner) i possiblement un equip corresponent. Si cada actiu de coneixement té algú responsable, serà més fàcil mantenir-lo actualitzat. Cal que "algú senti el deure" de renovar o retirar un document antiquat.

Control de versions

Implementa un sistema senzill de versions i revisions. És vital poder demostrar que només s'utilitza l'última versió aprovada d'un document. Els auditors requereixen registres que mostrin qui va canviar què i quan.

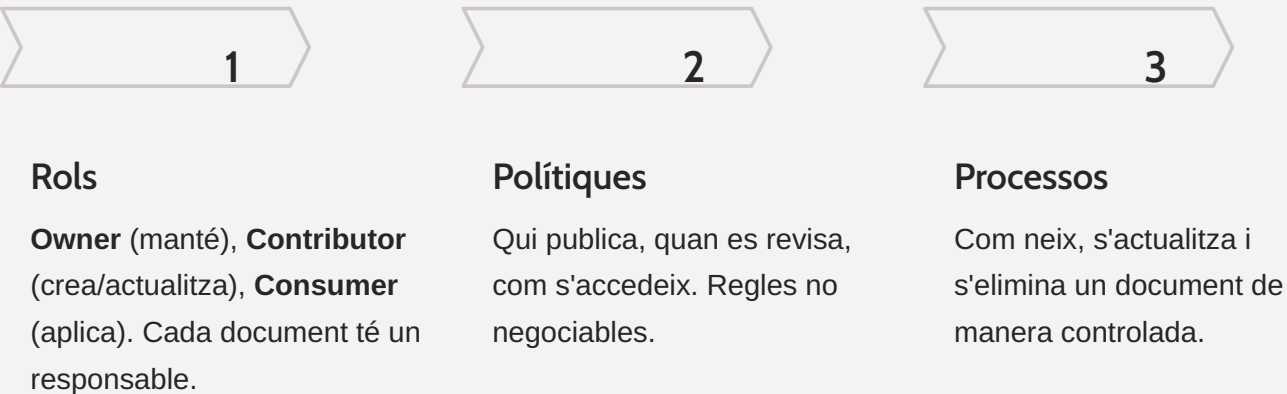
Indexació i navegació

La SSoT no serveix de res si ningú sap on buscar. Cal un índex o taxonomia coherent perquè tothom pugui trobar fàcilment la informació autoritzada, des d'un wiki ben organitzat fins a categories clares en una intranet.

Crear una SSoT no vol dir tecnologies concretes, sinó establir principis en l'estructura de processos i responsabilitats. La SSoT és la **pedra angular d'una governança efectiva**: un lloc clar on buscar, amb propietaris definits i versions controlades, perquè tothom tingui la mateixa visió de la "versió de la veritat" de l'empresa.

Governança de la informació simplificada

Governança = rols clars + polítiques simples + processos definits. Sense això, el caos és inevitable.



Plantilla de governança

Camp	Exemple
Títol	Manual d'incorporació comercial v2.3
Owner	Maria García – Cap de Vendes
Propera revisió	01/09/2024
Estat	☒ Vigent
Ubicació	Notion > Vendes > Onboarding
Accés	Tots els empleats de Vendes

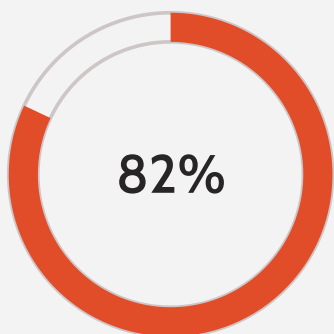
 Comença amb els 10 documents més crítics. La governança imperfecta que s'usa val més que la perfecta que ningú segueix.

Accelerar l'onboarding amb coneixement estructurat

Un onboarding ben estructurat és un signe de maduresa operativa i de gestió del coneixement. Les organitzacions d'alt rendiment redueixen la dependència personal i estructuren la informació clau en itineraris d'aprenentatge. Això implica crear una ruta d'entrada uniforme per a tot empleat nou, basada en la SSoT i amb formació guiada.

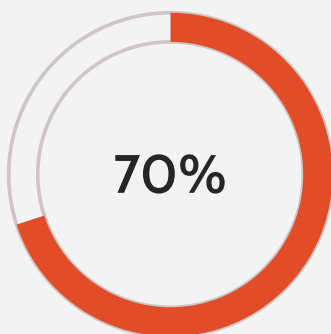
La SSoT i la governança garanteixen que la informació que rep un empleat nou sigui la mateixa que rep el veterà: sense ombres ni desconcerts per versions en conflicte. Les organitzacions madures fomenten la col·laboració entre departaments durant l'onboarding (a través de *communities of practice*, mentors interdepartamentals, etc.), la qual cosa reforça la cultura de compartir coneixement.

- ✓ Un onboarding potent combina una base de coneixement ben organitzada amb l'aprenentatge humà, minimitzant la càrrega sobre les persones límit i integrant els nous membres més ràpidament.



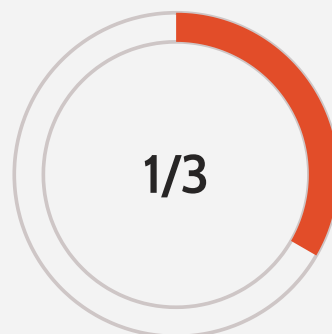
Més retenció

Empreses amb onboarding formal vs. les que no en tenen (Bloomfire)



Més productivitat

De nous membres amb itinerari estructurat respecte els sense guia



Abandonen als 90 dies

Nous empleats sense estructura d'onboarding clara i accés al coneixement

Trucs per un onboarding d'alt impacte



Estandaritza el primer dia

Crea un document "Benvingut a [Empresa]" idèntic per a tothom: accés a sistemes, glossari intern, qui és qui, i les 5 preguntes més freqüents dels primers 30 dies. Elimina la variabilitat que depèn del manager.



Itinerari d'aprenentatge per rol

Dissenya un pla de 30-60-90 dies específic per a cada rol, amb fites clares i recursos assignats. Usa Notion, Confluence o fins i tot un Google Doc compartit. El nou empleat ha de saber exactament on és i cap on va.



Buddy system documentat

Assigna un company de referència (buddy) amb un guió clar: quines preguntes pot respondre, quan es reuneixen, i quins temes cobreix. Documenta les respostes que dona per enriquir la base de coneixement.



Checkpoint de 30 dies

Fes una reunió estructurada als 30 dies amb 3 preguntes: Què has après? Què t'ha costat trobar? Quines preguntes no tenien resposta documentada? Les respostes milloren el sistema per al proper empleat.



Feedback loop al sistema

Cada nou empleat és un auditor natural del teu sistema de coneixement. Crea un formulari senzill al final de l'onboarding per capturar gaps, confusions i suggeriments. Actualitza la base de coneixement amb cada iteració.



Referència: Companies com GitLab (100% remot) publiquen el seu handbook d'onboarding completament obert. El seu model de documentació exhaustiva és un referent mundial: cada procés, decisió i expectativa està documentada i accessible per a tothom.

Preparació per a auditories i compliança

La documentació clara i governada és clau per complir amb estàndards legals i auditories. Sense organització, els processos d'avaluació es converteixen en una cursa contra rellotge. Cal proveir evidència, traçabilitat i accés ràpid a la informació requerida. Com ressalta un especialista en gestió documental, els auditors requereixen accés immediat als documents; els retards indiquen control feble.



Evidència sempre disponible

Els millors equips sempre poden "mostrar l'última versió aprovada" de cada document rellevant i el registre de canvis (qui, què, quan) associat sense esforços addicionals d'última hora.



Calendari de revisió basat en risc

Cada document crític s'actualitza segons un calendari basat en risc o caducitat. Es conserva l'historial de versions per a qualsevol inspecció futura. Necessari per demostrar conformitat ISO.



Centralització documental

Un sistema centralitzat garanteix que els documents no es perdin en múltiples ubicacions. La manca de governança pot costar molt car: riscos legals i econòmics elevats sense camí clar de traçabilitat.

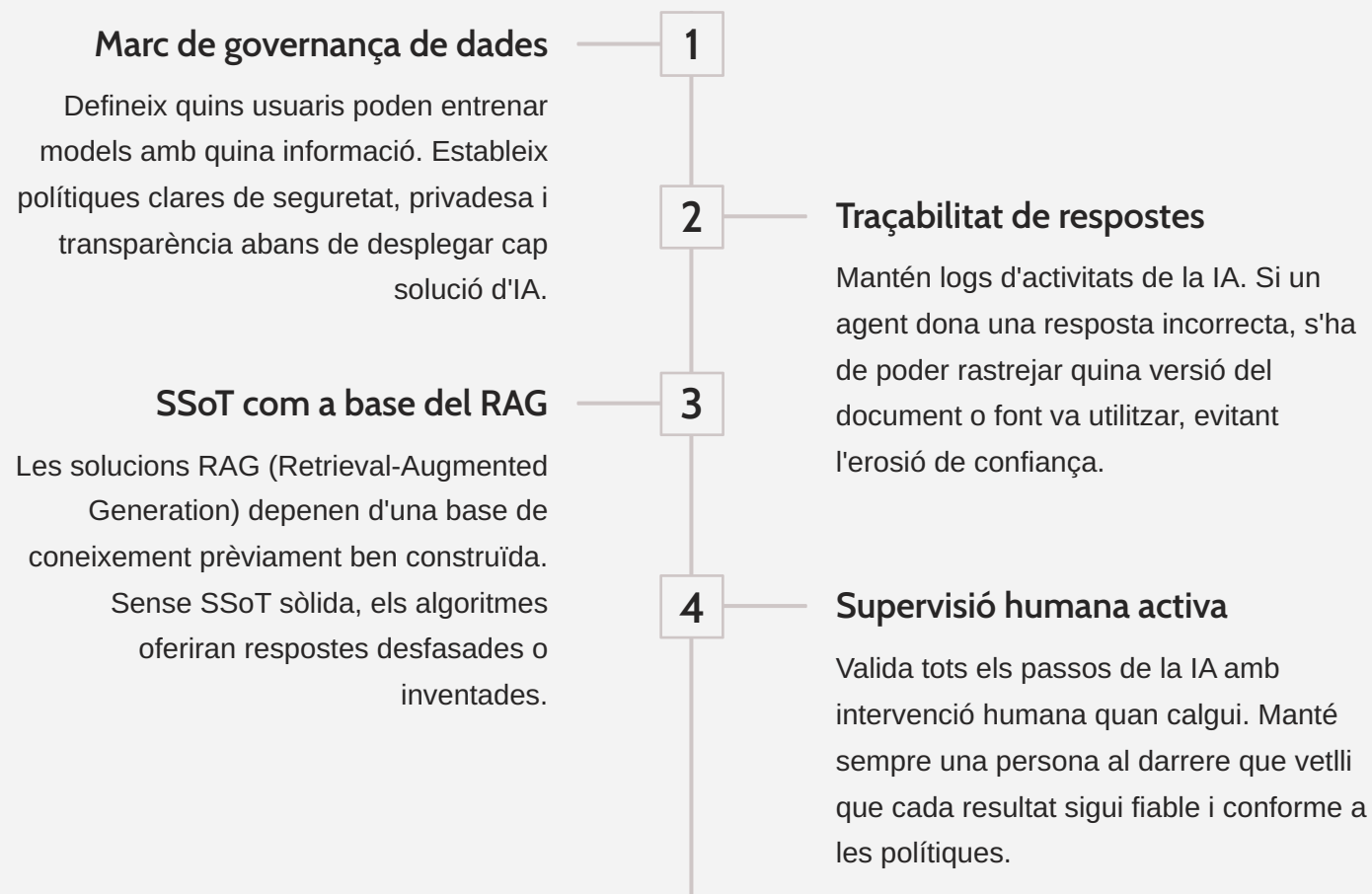


Polítiques de retenció clares

Amb polítiques clares de retenció i revisions periòdiques, l'empresa simplement proporciona els informes demanats i queda preparada per a qualsevol comprovació externa sense estrès ni improvisació.

Introduir la IA de manera segura

Les tecnologies d'intel·ligència artificial (IA) poden amplificar els beneficis del teu sistema de coneixement, però també introdueixen nous riscos si no es fan servir amb governança. La clau és no abandonar els teus processos, sinó **reforçar-los**: la IA requereix una base de dades neta, controls de seguretat i plena traçabilitat de la informació.



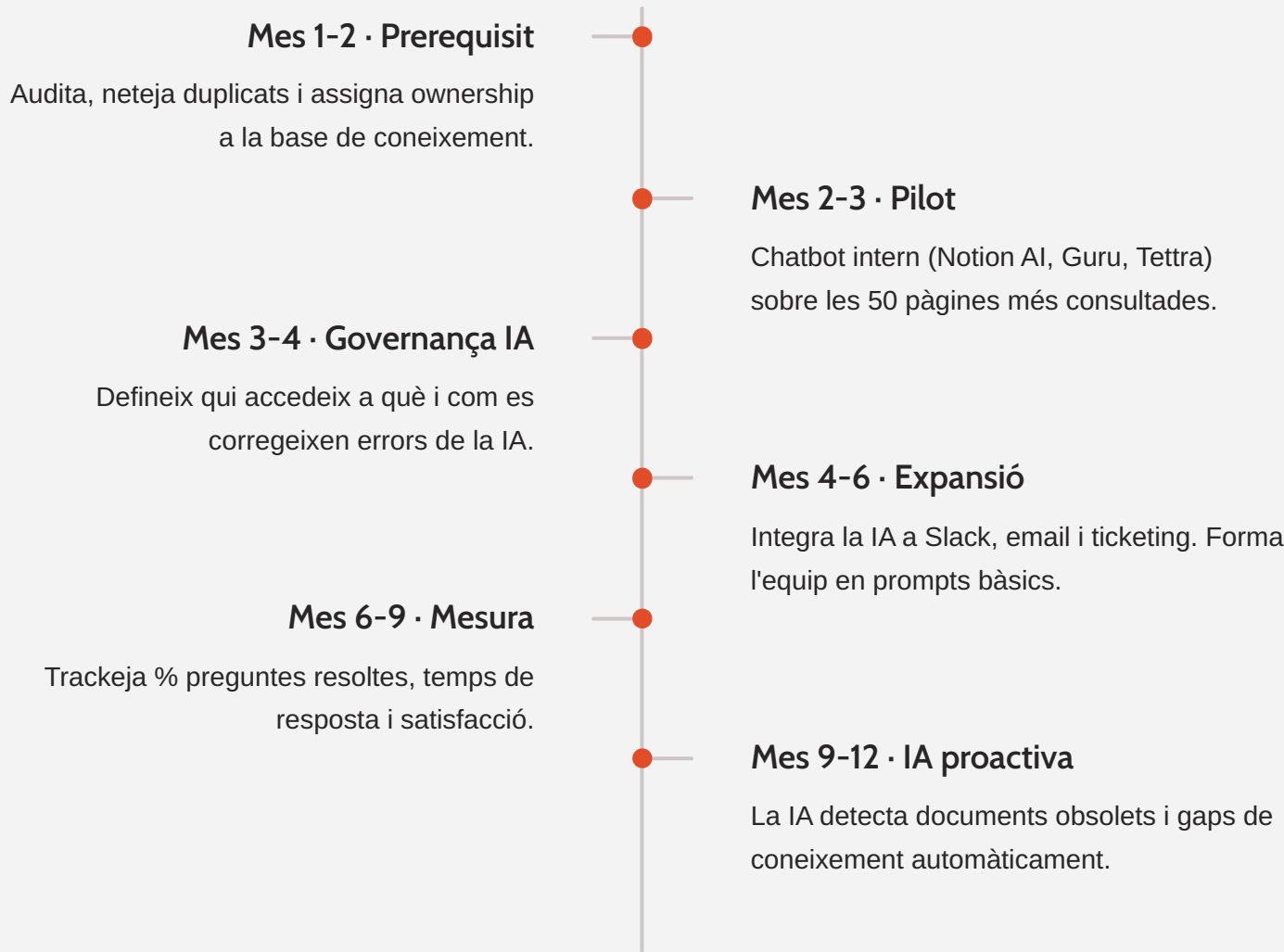
⊗ Sense una SSoT ben indexada, els sistemes d'IA poden oferir respostes desfasades o fins i tot inventades, augmentant riscos de compliment i reputació de forma significativa.

La IA com a multiplicador del coneixement

La IA amplifica el que ja tens. Si la base és caòtica, amplifica el caos. Si és neta, multiplica el valor.

Govern de dades Confia i traçabilitat primer. Les APIs d'IA han de respectar les polítiques corporatives.	Base neta La IA és tan bona com les dades que la alimenten. SSoT neta = prerequisit.	Supervisió La intervenció humana no és opcional. És la garantia de fiabilitat.
---	--	--

Roadmap d'adopció (12 mesos)



Regla d'or: Ordena primer, automatitza després. Mai al revés.

Pla de treball a 90 dies

Posant tot això en pràctica, es pot establir un pla de 3 mesos per posar les bases del nou paradigma de coneixement. Cada fase construeix sobre l'anterior, creant un sistema progressiu que no requereix transformar tota l'organització d'un cop, sinó que avança de manera pragmàtica i mesurable.



Dies 0–30: Avaluació i mapatge

Fes un *assessment* del grau de maduresa actual.

Identifica rols, eines i projectes crítics. Crea un **knowledge map** que visualitzi on resideix cada tipus de coneixement.

Respon: què coneixement necessitem, qui el té, quan es fa servir? Detecta zones de risc i documenta prioritats.

Eines recomanades: Miro o Notion per al knowledge map, Google Forms per a l'assessment inicial. Prioritza els 5 processos amb més risc de pèrdua.



Dies 30–60: Governança i rols

Assigna *owners* per domini de coneixement i nomena contribuïdors per departament. Implementa polítiques bàsiques: format de SOPs, freqüència de revisions, normatives de retenció. Estableix un comitè de *steering* de governança i realitza formacions breus perquè tothom entengui el nou sistema.

No cal que sigui perfecte: un owner per domini i una política de revisió trimestral ja és un salt enorme respecte a no tenir res. Documenta les decisions del comitè des del primer dia.



Dies 60–90: Captura i millora contínua

Programa entrevistes amb experts identificats i transforma les explicacions en documents formals. Posa en marxa processos de retroalimentació i auditoria de coneixement. Una gestió adequada pot augmentar la productivitat fins a un **25% (McKinsey)**. Al final dels 90 dies: SSoT en funcionament, rols destinats i dinàmica de manteniment establerta.

Objectiu tangible: 20 documents crítics publicats, revisats i amb owner assignat. Celebra aquest fita amb l'equip — el canvi cultural comença aquí.

- ✅ Resultat esperat als 90 dies: SSoT operativa, rols assignats, 20+ documents crítics documentats i un equip que confia en el sistema.

Knowledge Health Check: Autoavaluació

Abans de finalitzar, et proposem una llista de preguntes senzilles per autoavaluar l'estat de salut del coneixement corporatiu. Cada resposta «No» identifica un risc a cobrir. **Idealment, totes haurien de ser «Sí».** Una puntuació inferior al 80–90% assenyala punts febles importants que requereixen atenció immediata.

- ☐ Existència de propietat: Cada procés o document important té un propietari clar assignat?
- ☐ Documentació actualitzada: La informació clau està escrita i revisada periòdicament, o sovint depèn de comentaris verbals?
- ☐ Única font autoritzada: Els equips utilitzen un repositori centralitzat de coneixement per buscar informació?
- ☐ Control de versions: Hi ha un registre de versions o historial de canvis per als documents crítics?
- ☐ Accessibilitat: La informació rellevant és fàcil de trobar amb eines de cerca i índex adequat?
- ☐ Captura del coneixement tribal: Existeixen processos formals (entrevistes, mentoria, tallers) per extreure coneixements dels experts individuals?
- ☐ Governança activa: Hi ha polítiques clares sobre revisió, retenció i accés al coneixement?
- ☐ Onboarding estructurat: Els nous empleats tenen guies i entrenament basats en la SSoT, en lloc de dependre d'explicacions orals?
- ☐ Auditories efectives: Els auditors poden localitzar ràpidament la documentació necessària sense esforços extra?
- ☐ Revisió contínua: Hi ha un procés assignat perquè el coneixement es revisi i actualitzi segons canvis operatius o reguladors?

 Compta les respostes negatives. Cada «No» és un risc operacional concret i quantificable. Utilitza aquesta llista com a punt de partida per a la conversa amb el teu equip directiu.

Resultats esperats: El valor de la maduresa de coneixement

Les organitzacions que implementen un sistema de gestió del coneixement madur no tan sols redueixen costos ocults, sinó que **transformen la seva capacitat competitiva**. Cada dimensió de la maduresa de coneixement aporta beneficis mesurables que s'acumulen i es reforcen mútuament al llarg del temps.



Eficiència operativa

Reducció del temps de cerca entre el 10% i el 20% de la jornada. Menys re-treball i errors repetits. Fluxos de treball més àgils i decisió basada en informació fiable i actualitzada. Empreses com Spotify o Atlassian atribueixen part de la seva velocitat d'execució a sistemes de coneixement ben mantinguts i accessibles.



Incorporació accelerada

82% més de retenció de nous membres. 70% més de productivitat en els primers mesos. Reducció dràstica del cost d'onboarding i de la rotació prematura dels primers 90 dies. Un onboarding de 30 dies ben documentat pot substituir 3 mesos d'aprenentatge per osmosi — i reduir el temps fins a la primera contribució real.



Compliança sense estrès

Auditories que duren hores en lloc de dies. Evidència sempre disponible. Reducció del risc regulatori i eliminació de les revisions d'última hora que consumeixen recursos i generen errors. ISO 9001, SOC 2 i GDPR requereixen evidència documentada: amb una SSoT governada, cada auditoria és una revisió, no una crisi.

25%

Millora de productivitat amb gestió de coneixement efectiva (McKinsey)

3x

Més ràpid en resolució d'incidents amb documentació estructurada (Atlassian State of Teams)

KPIs del dia a dia: Com saber si les millores funcionen

No mesures tot alhora. Comença amb un KPI, estableix la línia base, i afegeix-ne un cada mes. El que no es mesura no millora — però el que es mesura en excés paralitza.



Time-to-Answer

Fes un test mensual: envia 5 preguntes tipus a 3 persones i cronometra. Objectiu: reduir un 20% cada trimestre. Defineix 5 preguntes estàndard per al teu sector i usa-les sempre per comparar.



Taxa de preguntes repetides

Compta quantes preguntes al canal #on-trobo-X es repeteixen respecte al mes anterior. Si baixa, el sistema funciona. Una reducció del 20% mensual és un senyal clar que el sistema s'està adoptant.



Índex d'ús de la base de coneixement

Trackeja pàgines vistes i cerques setmanalment (Notion, Confluence, Guru). Si baixen, revisa accessibilitat o qualitat. Un document amb 0 visites en 90 dies o s'arxiva o s'integra en un de més consultat.



Freshness Score

% de documents revisats en els últims 90 dies. Objectiu mínim: 70%. Per sota del 50% = sprint de manteniment urgent. Assigna un 'steward' rotatiu cada trimestre responsable de la revisió dels documents del seu àrea.



NPS intern del coneixement

Cada trimestre: "Del 0 al 10, com de fàcil és trobar la informació que necessites?" Cada punt de millora = menys fricció real. Comparteix els resultats amb l'equip: la transparència accelera l'adopció del sistema.



Comença amb Time-to-Answer el primer mes. La sobrecàrrega de mètriques és tan dolenta com no mesurar res.

Maduresa de coneixement: On es troba la teva organització?



La majoria d'empreses estan entre el nivell 2 i 3. El salt al 4 és la transformació real.

Mini-assessment: 3 preguntes

P1 · Empleat nou, com aprèn? A) Pregunta a algú · B) Documentació difícil de trobar · C) Itinerari estructurat A=Niv.1-2 · B=Niv.3 · C=Niv.4-5	P2 · Document actualitzat, com s'assabenta l'equip? A) No hi ha procés · B) Avís informal · C) Notificació automàtica A=Niv.1-2 · B=Niv.3 · C=Niv.4-5	P3 · Expert crític marxa demà, què passa? A) El procés s'atura · B) Documentació incompleta · C) Continua sense interrupcions A=Niv.1-2 · B=Niv.3 · C=Niv.4-5
--	---	---

✔ Majoria A → comença pel Cap.4 · Majoria B → Cap.5-6 · Majoria C → Cap.10 (IA)

Principis que guien les organitzacions d'alt rendiment

Més enllà de les eines i els processos, les organitzacions que excel·leixen en la gestió del coneixement comparteixen una sèrie de principis culturals que fan sostenible tota la infraestructura tècnica. Sense cultura, les eines fracassen. Sense cultura, la governança queda al paper.

Coneixement com a actiu, no com a tasca

El coneixement té valor econòmic real i mesurable. Documentar és una inversió, no una obligació administrativa. Aquesta mentalitat canvia la manera com els equips tracten la informació.

Responsabilitat distribuïda

Cada persona és custòdia del coneixement que genera i utilitza. La qualitat de la documentació és una responsabilitat de tots, no només de l'equip de documentació o IT.

Millora contínua per defecte

Cap document és definitiu. La revisió, l'actualització i la millora han de ser part del ritme natural del treball, no una tasca extraordinària que es fa "quan hi ha temps".

Transparència i accessibilitat

El coneixement que no és accessible és coneixement perdut. Les organitzacions madures prioritzen que la informació sigui fàcil de trobar, clara de comprendre i oberta als qui la necessiten.

Resum executiu: Els 10 punts clau del Handbook

Per a directius i responsables de coneixement que necessiten una visió ràpida i clara de tot el que hem explorat, aquí teniu els deu punts fonamentals que han de guiar la transformació de la gestió del coneixement a la vostra organització.

1 El cost ocult és real i mesurable

Fins al 25% dels ingressos anuals pot perdre's per manca d'eficiència en coneixement. Quantifiquem-ho per crear urgència directiva.

2 Cinc senyals d'alarma clars

"Pregunta-li al Joan", versions confuses, auditories caòtiques, onboarding lent i eines disperses. Si te'n reconeixes en tres o més, has d'actuar ara.

3 El coneixement és un actiu viu

No és un document que es crea i s'oblida. Segueix un cicle complet: crear, validar, emmagatzemar, compartir, trobar, usar, actualitzar i arxivar.

4 La SSoT és la pedra angular

Una font única autoritzada, amb ownership clar, control de versions i indexació adequada, és la base de tota gestió madura del coneixement.

5 La IA requereix ordre previ

Sense SSoT sòlida, la IA amplifica el caos. Amb una base neta i governada, la IA es converteix en un multiplicador extraordinari de productivitat.