

SMAC: “Social Media en l’atenció al client”

Autoinforme de Competències Transversals

Grau Multimèdia
Enginyeria web

Autor: Joan Madrid López

Consultor: Ignasi Lorente Puchades
Professor: Carlos Casado Martínez

20 / 06 / 2013

Índex

| | |
|---|---|
| 1. Capacitat de comunicació escrita en l'àmbit acadèmic i professional..... | 3 |
| 1.1. Aplicació de la competència..... | 3 |
| 1.2. Recursos utilitzats | 3 |
| 1.3. Valoració..... | 3 |
| 2. Ús i aplicació de les TIC en l'àmbit acadèmic i professional | 4 |
| 2.1. Aplicació de la competència..... | 4 |
| 2.2. Recursos utilitzats | 4 |
| 2.3. Valoració..... | 4 |
| 3. Capacitat de comunicació en llengua estrangera | 5 |
| 3.1. Aplicació de la competència..... | 5 |
| 3.2. Recursos utilitzats | 5 |
| 3.3. Valoració..... | 5 |
| 4. Treball en equip..... | 6 |
| 5. Capacitat per adaptar-se a les tecnologies i futurs entorns | 7 |
| 5.1. Aplicació de la competència..... | 7 |
| 5.2. Recursos utilitzats | 7 |
| 5.3. Valoració..... | 7 |
| 6. Capacitat per innovar i generar noves idees..... | 8 |
| 6.1. Aplicació de la competència..... | 8 |
| 6.2. Recursos utilitzats | 8 |
| 6.3. Valoració..... | 8 |

1. Capacitat de comunicació escrita en l'àmbit acadèmic i professional

1.1. Aplicació de la competència

En quant a l'aplicació clara d'aquesta competència puc destacar la redacció de tota la documentació necessària per a l'entrega del Treball de Final de Grau, tant la memòria del projecte com tota la documentació relacionada adjunta: des de aquest propi informe a les pantalles de la web què he creat.

1.2. Recursos utilitzats

Els recursos utilitzats han sigut sobretot el programari d'ofimàtica de Microsoft Office juntament amb el seu paquet d'idiomes (el català sobretot). També puc destacar consultes què s'han realitzat al IEC (Institut d'Estudis Catalans) a mode de diccionari on-line.

1.3. Valoració

Puc afirmar què és la competència què amb més dificultat he afrontat. Tot i disposar dels recursos emprats en assignatures com "Competència Comunicativa per a Professionals de les TIC" com de tot tipus de recursos on-line, soc conscient que he arribat al mínim exigible molt just en aquest punt.

He tingut en compte comentaris des de la primera entrega d'aquest TFG què tenia certes mancances amb l'ortografia i tot i que he posat molta cura en repassar i corregir els documents crec que, valorant-t'ho d'una forma crítica, no he arribat a un nivell gaire alt.

Grau d'assoliment: mínim exigible.

2. Ús i aplicació de les TIC en l'àmbit acadèmic i professional

2.1. Aplicació de la competència

Aquesta competència ha sigut transversal durant tota la carrera i no ha sigut menys en el transcurs del desenvolupament d'aquest Treball de Final de Grau en aquest semestre.

En el moment que em comunicava amb el consultor del projecte com amb els meus companys estava fent ús de les tecnologies a nivell acadèmic. Tota la gestió que es fa alhora de cursar les matèries (com aquesta) mitjançant la plataforma online de la UOC és una forma clara d'aquesta competència.

A nivell més d'aplicació en quant el projecte ha sigut des de la primera lletra del primer arxiu de codi, passant per tots els recursos i eines utilitzades i explicades en la memòria del projecte.

2.2. Recursos utilitzats

Campus on-line de la UOC, programari de desenvolupament de codi web (PHPStorm), bases de dades (MySQL i MongoDB), tecnologies web (PHP, HTML, CSS, JS, LESS), administració i gestió de servidors UNIX, recursos externs (BitBucket, API de Twitter, HighCharts) i control de versions amb GIT.

2.3. Valoració

Jo crec que l'excel·lència es un punt difícil d'assolir donat els matisos que hi ha sempre en aquest món tecnològic, tot i que estic molt satisfet amb la feina feta.

Grau d'assoliment: desitjable.

3. Capacitat de comunicació en llengua estrangera

3.1. Aplicació de la competència

Aquesta competència ha sigut aplicada en diferents moments del desenvolupament del treball. Primer de tot en la cerca d'informació a internet en anglès, passant per la programació fent servir noms, variables i funcions en anglès com la lectura de tota la documentació en la llengua originària.

3.2. Recursos utilitzats

Pocs recursos he destinat en concret a aquesta competència, més que els coneixements adquirits tant el meu vida d'estudiant com laboral.

3.3. Valoració

No he tingut cap problema alhora de fer servir la llengua estrangera anglesa a l'aplicació d'aquest treball, tot i que, és possible que no hagués pogut arribar al punt de fer-la servir per la redacció de la memòria o documentació.

Grau d'assoliment: desitjable.

4. Treball en equip

Aquesta competència no s'ha desenvolupat en aquest treball directament , si que puc destacar que hi hagut un pensament darrere alhora de preveure i elaborar les tasques del projecte. El treball era individual, he seguit les pautes del treball en equip a l'hora de repartir tasques i assolir fites.

5. Capacitat per adaptar-se a les tecnologies i futurs entorns

5.1. Aplicació de la competència

Un dels grans esforços que he fet en aquest treball ha sigut aprofitar l'oportunitat que em brindava l'execució d'aquesta assignatura per forçar-me a sortir de la meua zona de confort tecnològic i explorar noves tecnologies i aplicacions.

Estava familiaritzat en l'entorn web, tenia molt poca experiència en Symfony 2 i sobretot en gestió de servidors web, cosa que he hagut d'aplicar alhora de publicar l'aplicació web per mostrar-la.

5.2. Recursos utilitzats

Tot tipus de tutorials, articles de blog, missatges de fòrums i cerques on-line.

5.3. Valoració

Estic satisfet de la meua adaptació a les noves tecnologies i maneres de treballar que he anat descobrint a mesura que avançava aquest semestre.

Grau d'assoliment: desitjable.

6. Capacitat per innovar i generar noves idees

6.1. Aplicació de la competència

La veritat que haig de confessar què al començar aquest Treball sabia molt poc del tema que he tractat "Social Media" i "Atenció al Client". Em vaig aventurar per un seguit de circumstàncies que em va portar la idea al cap i em va semblar bona.

Durant aquest temps he hagut de entendre aquest món alhora de poder aportar noves idees al mercat i poder innovar sobre el que ja està estès i provat.

6.2. Recursos utilitzats

Podríem dir que he adquirit un bon "know-how" gràcies a una empresa que no puc mencionar per motius legals, establerta en el sector i que m'han sabut orientar i ajuda en aquelles parts què eren desconegudes per mi. També és cert que Internet i Google han sigut grans aliats alhora de cerca referències i exemples.

6.3. Valoració

Si hagués tractat un tema més proper a mi podria haver aportat molta més innovació, estic satisfet de l'esforç inicial que he hagut de fer per adaptar-me a aquests nous coneixements.

Grau d'assoliment: mínim exigible.