



Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Dipòsit Legal: GI.904-2010
ISSN: 2013-9063

Universitat
de Girona

Bou, T., Llinàs, È., Puig, M. (2022)
**"DIXIT, una experiència de gestió del coneixement en
l'àmbit dels serveis socials"**

Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades
Vol. 11. Núm. 1: 75-88

Correspondència

Èlia Llinàs Serradell

Adreça: Bernat Boades, 68, 17005 Girona

Telèfon: 661 06 89 84

Correu electrònic: eliallinas@gmail.com // dixit.girona@campusarnau.org



DIXIT, una experiència de gestió del coneixement en l'àmbit dels serveis socials

Tatiana Bou¹

Èlia Llinàs²

Marta Puig³

Resum

DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials és una iniciativa del Departament de Drets Socials que s'adreça principalment als i les professionals de l'àmbit dels serveis socials per promoure la gestió i la difusió del coneixement en aquest àmbit. Des de la seva creació, el 2008, s'ha erigit com un agent actiu en la dinamització del sistema dels serveis socials a Catalunya. Aquest article exposa l'origen, els objectius i els serveis de DIXIT i planteja quin són els principals reptes de futur.

Paraules clau: gestió del coneixement; biblioteca especialitzada; informació; serveis socials

¹Diplomada en Biblioteconomia i Documentació (UB), documentalista responsable de DIXIT Vic, Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya

²Llicenciada en Història (UdG), llicenciada en Documentació (UOC), documentalista responsable de DIXIT Girona, Fundació Campus Arnau d'Escala

³Diplomada en Biblioteconomia i Documentació (UB), documentalista coordinadora de DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials del Departament de Drets Socials

Resumen

DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials es una iniciativa del Departament de Drets Socials que se orienta principalmente a los y las profesionales del ámbito de los servicios sociales para promover la gestión y la difusión del conocimiento en este ámbito. Desde su creación, el 2008, se ha erigido como un agente activo en la dinamización del sistema de los servicios sociales en Catalunya. Este artículo expone el origen, los objetivos y los servicios de DIXIT y plantea cuáles son los principales retos de futuro.

Palabras clave: gestión del conocimiento; biblioteca especializada; información; servicios sociales

Abstract

DIXIT Social Services Documentation Center is an initiative of the Department of Social Rights that is aimed primarily at professionals in the field of social services to promote the management and dissemination of knowledge in this field. Since its creation in 2008, it has been established as an active agent in the revitalization of the social services system in Catalonia. This article outlines the origins, goals, and services of DIXIT and outlines its main challenges for the future.

Keywords: knowledge management; specialized library; information; social services

1. Introducció

DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials [DIXIT] és una iniciativa del Departament de Drets Socials que s'adreça als i les professionals de l'àmbit dels Serveis Socials per promoure la gestió i la difusió del coneixement en aquest àmbit, així com en el dels drets de ciutadania, la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a la dependència (DIXIT, 2022a).

DIXIT disposa d'un fons documental actualitzat que permet el desenvolupament de les tasques de recerca, investigació i docència. A més, organitza un cicle de conferències sobre temes vinculats als serveis socials.

El portal DIXIT ofereix informació actualitzada i recursos addicionals especialitzats en l'àmbit de Serveis Socials com ara notícies, convocatòries, formació, agenda d'activitats, vídeos, recomanacions, etc., i té presència a les xarxes de Twitter, Facebook, Instagram i YouTube.

A continuació detallem l'origen i evolució de DIXIT, els seus objectius, els principals serveis i recursos que ofereix així com els reptes de futur.

1.1 Origen de DIXIT

L'any 2008 l'antic Departament d'Acció Social i Ciutadania inaugura DIXIT, el qual va tenir el seu antecedent en l'antiga biblioteca del Departament iniciada l'any 1992, amb la missió de donar suport a les activitats pròpies del Departament i obrir-lo a professionals i estudiants vinculats a l'àmbit dels serveis socials. L'any següent es va sumar al projecte la versió virtual amb la posada en marxa del portal dixit.gencat.cat, que tenia com a punt de partida el desaparegut PortalSocial.

Entre l'any 2008 i el 2012, DIXIT es va trobar ubicat a la planta baixa de l'emblemàtic edifici Palau de Mar, la seu llavors del Departament d'Acció Social i Ciutadania. L'any 2013 el Departament i DIXIT es van traslladar a l'actual emplaçament, al Passeig de Taulat 266-270, al districte de Sant Martí de Barcelona.

1.2 Expansió del projecte al territori català

Pocs mesos més tard de l'inici del projecte, l'any 2009, s'inaugura la seu de DIXIT Girona fruit del conveni del Departament amb la Fundació Campus Arnau d'Escala, per a la creació d'un centre de documentació especialitzat en ètica aplicada a la intervenció social. L'any 2010 també es presenta la seu de DIXIT Vic, gestionada per la Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya, centre especialitzat en atenció socio sanitària. Tots tres centres, sota el paraigua de la marca DIXIT, configuraren els inicis de la xarxa de centres de documentació i dinamització especialitzats en l'àmbit de serveis socials, formada per tres biblioteques dotades amb un fons documental actualitzat que permet el desenvolupament de les tasques de recerca, investigació i docència. Paral·lelament, els centres organitzen conferències i activitats diverses sobre temes vinculats als serveis socials.

Sis anys més tard, ja consolidada la xarxa de centres DIXIT, s'aposta per a l'expansió del projecte i el 2014 es presenta l'espai DIXIT Lleida i el 2015 l'espai DIXIT Tarragona.

Actualment DIXIT compta amb aquests cinc espais de lliure accés a Barcelona, Girona, Vic, Lleida i Tarragona, gestionats per un equip de professionals que, entre altres funcions, atenen, presencialment i telemàticament, les consultes i orienten les persones usuàries en la recerca d'informació.

1.3 Missió i objectius

La missió de DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials és promoure la gestió i la difusió del coneixement en l'àmbit dels serveis socials, així com en àmbits concommitants com són el sociolaboral, el socio sanitari, el socioeducatiu, etc., i dels drets de ciutadania.

Els objectius generals són potenciar la difusió, l'intercanvi d'experiències i de bones pràctiques i la generació de coneixement en l'àmbit dels serveis socials i en general dels drets socials; liderar la transmissió de coneixement i la igualtat d'oportunitats a tot el territori; promoure la creació d'una xarxa de professionals i afavorir canals de participació; i preservar i explotar el coneixement generat pel Departament de Drets Socials.

1.4 Principals actuacions a nivell documental

Des dels seus inicis DIXIT ha format part de la xarxa de les Biblioteques Especialitzades de la Generalitat de Catalunya (BEG). Aquesta xarxa es va iniciar l'any 1998 amb la creació del catàleg de biblioteques especialitzades de la Generalitat de Catalunya, i està formada pel conjunt de biblioteques especialitzades i centres de documentació de titularitat de l'administració de la Generalitat de Catalunya, on també s'hi inclouen biblioteques d'entitats diverses amb participació pública. Des de l'any 2016 també forma part del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC).

L'equip DIXIT està format per un equip de professionals amb perfils multidisciplinaris que desenvolupen tasques relacionades amb la biblioteconomia, la documentació i la comunicació. Les actuacions principals a nivell documental que es porten a terme són les que s'especifiquen a continuació.

Fons documental

El fons bibliogràfic de DIXIT (DIXIT, 2021a) està format per més de 25.000 volums d'acord amb les línies d'especialització dels diferents centres, la tipologia i necessitats dels diversos perfils de persones usuàries. Està compost per obres de referència, manuals, guies i materials audiovisuals i multimèdia degudament seleccionats així com per tota la producció editorial del Departament de Drets Socials des de la seva creació fins a l'actualitat. També disposa de 250 publicacions periòdiques, literatura grisa, opuscles, fullets i butlletins d'entitats i associacions, provinents de compra, donatiu o intercanvi.

Tota la producció documental està degudament catalogada i indexada segons les pautes catalogàfiques establertes i està disponible al catàleg de les Biblioteques Especialitzades de la Generalitat de Catalunya (Biblioteques Especialitzades de la Generalitat, 2022) i al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya, 2022).

Disponibilitat, consulta del fons i modalitats de préstec

Per tal de garantir la recuperació de la informació i la difusió del fons, DIXIT ofereix a les persones usuàries els mitjans i serveis per a la cerca d'informació i de documents de la xarxa de centres DIXIT, així com de la resta de biblioteques especialitzades de la Generalitat

i de les biblioteques de les universitats de Catalunya. Els mitjans dels què disposa són l'accés als catàlegs informatitzats BEG i CCUC, l'accés lliure al fons documental físic del centre, el servei de referència personalitzat que orienta i ajuda a les persones usuàries en la consulta del fons, la cerca, localització, selecció, identificació de les fonts d'informació i la informació final, el préstec personal i préstec interbibliotecari i la formació de persones usuàries, que ha de permetre que aquests guanyin autonomia en l'accés al fons i altres recursos de la xarxa DIXIT.

Amb relació al préstec interbibliotecari, les persones usuàries poden sol·licitar documents del catàleg BEG de manera gratuïta i recollir els materials al seu centre DIXIT de referència.

Elaboració de productes documentals

Entre els recursos que ofereix, DIXIT (DIXIT, 2021*b*) inclou dos tipus de productes documentals propis. Per una banda, els dossiers temàtics, amb una periodicitat mensual, que són una eina per aprofundir i ampliar informació sobre un tema determinat i estan especialment adreçats als i les professionals i estudiants del sector social. Aquests dossiers inclouen recursos, referències bibliogràfiques, normativa i enllaços d'interès sobre una temàtica concreta vinculada a l'àmbit d'afers socials.

Durant el període 2009-2022 se n'han publicat un total de 150 (DIXIT, 2022*b*). Alguns exemples de dossiers temàtics són: Bon ús de les pantalles (DIXIT, 2022*c*), Malaltia d'Alzheimer i demències neurodegeneratives (DIXIT, 2022*d*), Sexualitat en la discapacitat (DIXIT, 2021*c*), Recerca en l'àmbit dels Serveis Socials (DIXIT Vic, 2020).

Per l'altra banda, DIXIT també elabora una selecció de novetats mensual, amb una tria de les publicacions més destacades dels seus centres a Barcelona, Girona i Vic i una selecció dels últims números rebuts de les publicacions periòdiques disponibles.

Servei d'informació i referència

DIXIT ofereix a les persones usuàries atenció i suport personalitzat en l'ús dels seus recursos i serveis. Ho fa mitjançant informació i respostes individualitzades de manera presencial, telefònica o per correu electrònic a les peticions de consulta documentals i bibliogràfiques. Disposa d'un accés lliure al seu fons documental actualitzat, que permet el desenvolupament de les tasques de recerca, investigació i docència.

1.5 Portal DIXIT

DIXIT impulsa i manté actualitzat el portal virtual dixit.gencat.cat que vol ser una extensió virtual de l'activitat dels centres DIXIT i del seu fons bibliogràfic. El portal disposa de 3 versions multi-idioma en català, castellà i anglès.

El portal està estructurat a partir d'àmbits temàtics (Autonomia personal i atenció a la dependència; Gent gran; Discapacitat i Salut mental; Família, infància i adolescència; Immigració; Joventut; Dones; Inclusió social; Acció cívica, Tercer sector i Voluntariat; LGBTI; Serveis Socials; Habitatge), on es pot consultar el fons bibliogràfic disponible en línia i sol·licitar el préstec i consulta del fons físic.

Al mateix temps es pot accedir a informació especialitzada amb notícies, convocatòries, pàgines web d'interès, formacions i una àmplia agenda d'activitats organitzades per entitats socials i col·legis professionals del sector d'arreu de Catalunya. El portal també té disponibles en línia tots els productes documentals propis de DIXIT (dossiers temàtics i selecció de novetats), que disposen d'una edició en PDF accessible per a les persones amb alguna discapacitat visual.

El portal disposa de serveis i recursos afegits, com ara un servei RSS que permet un accés instantani als continguts cada vegada que s'actualitzen a partir d'un programa agregador de notícies, o l'espai DIXIT TV (DIXIT, 2022e), on es poden consultar els vídeos de les conferències que DIXIT organitza periòdicament convertint-se així en fonts d'informació per al coneixement de les diferents temàtiques abordades. També posa a disposició altres vídeos d'activitats que realitza el Departament.

Cal destacar també la secció del portal dedicada a l'ètica aplicada als serveis socials, on es recull l'activitat que du a terme el Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya, i ofereix informació, recursos i assessorament als professionals dels Espais de Reflexió Ètica en Serveis d'intervenció Social (ERESS) del sector⁴.

Durant el 2021, DIXIT va rebre més de 309.000 visites a les pàgines del seu portal (DIXIT, 2022f).

4. podeu consultar l'espai dedicat del Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya al següent enllaç: https://dixit.gencat.cat/ca/04recursos/09etica_aplicada_als_serveis_socials/

1.6 Activitats DIXIT de difusió i intercanvi del coneixement

DIXIT articula la difusió i intercanvi del coneixement a través de la programació anual d'un cicle d'activitats i conferències dels seus cinc centres sobre diferents temàtiques d'interès adreçades preferentment als i les professionals i estudiants de l'àmbit social, però obertes també a la participació de tothom que hi pugui estar interessat.

Aquestes conferències esdevenen un espai de relació i d'intercanvi de punts de vista on es comparteix l'experiència acumulada de professionals o organitzacions, alhora que es promou el debat i la reflexió sobre la pràctica professional a partir de la presentació d'iniciatives d'èxit i pràctiques innovadores.

Juntament amb els professionals de Serveis Socials, un col·lectiu que DIXIT té en compte de manera especial són els i les estudiants de formacions de l'àmbit social, tant de cicles formatius com de graus universitaris. Els centres DIXIT ofereixen cada curs visites guiades per donar a conèixer els serveis i recursos de DIXIT i permetre així que els i les estudiants puguin accedir al fons documental i a les activitats que s'organitzen.

Durant 2021 es van realitzar 53 activitats que van ser seguides en directe de forma presencial i virtual per 3.285 persones (DIXIT, 2022f).

1.7 Canals de comunicació

Des de DIXIT es promouen diversos serveis de comunicació adreçats als i les professionals dels serveis socials. DIXIT utilitza diferents canals de difusió i diverses modalitats de subscripció per informar de les activitats que organitza i dels productes documentals i informatius que elabora. Un dels més importants és el Butlletí DIXIT que s'envia cada quinze dies, amb novetats del sector, notícies, lectures recomanades i oferta d'activitats formatives i de divulgació. El butlletí disposa de tres versions idiomàtiques en català, castellà i anglès i compta amb més de 8.000 persones subscriptores.

Un altre canal d'informació destacat per als i les professionals que volen aprofundir o participar en la difusió de coneixement és el Club DIXIT, una llista de distribució on les persones subscriptores reben informació de primera mà a la seva bústia de correu elec-

trònic sobre conferències, productes documentals, novetats editorials i altres activitats de DIXIT. Actualment, el Club DIXIT té més de 3.000 persones subscriptores.

1.8 Xarxes socials

DIXIT també té una presència activa a les xarxes socials, complementant l'acció virtual del portal DIXIT, amb l'objectiu de facilitar la participació, ampliar els canals de comunicació i donar la màxima difusió als serveis, recursos i activitats recomanades. A dia d'avui, DIXIT disposa de perfils a Facebook, Twitter, Instagram i YouTube.

DIXIT també disposa d'un espai corporatiu a WordPress, el Blog DIXIT, un espai amb una tipologia variada d'entrades sobre recursos web, eines, serveis o publicacions. En format d'articles breus setmanals fa difusió de tota mena de projectes i iniciatives vinculats a l'àmbit dels serveis socials.

1.9 Col·laboració amb entitats

DIXIT ha construït des dels seus inicis una xarxa de col·laboració amb les diferents entitats i administracions per actuar com a agent dinamitzador i incidir en el creixement i la difusió del coneixement en l'àmbit dels serveis socials.

En aquest moment, DIXIT i el Departament de Drets Socials tenen establerts diversos convenis de col·laboració amb universitats catalanes, col·legis professionals i entitats socials que tenen per objecte promoure diferents iniciatives conjuntes de gestió i difusió del coneixement en l'àmbit de serveis socials, i en les que es posa especial interès a promoure l'extensió de les activitats arreu de tot el territori per garantir la igualtat d'accés a la informació.

Fruit d'aquestes col·laboracions, s'organitzen jornades, actes i col·loquis per donar a conèixer programes, iniciatives i bones pràctiques socials d'arreu del territori català. Algunes de les iniciatives en què DIXIT ha participat, entre moltes altres, són el Congrés Inclusió.cat, les jornades "Posem en joc l'educador", les jornades d'Ètica Aplicada que impulsa el Comitè d'Ètica dels Serveis Socials o el Concurs de relats Marià Casadevall.

2. Reptes de futur

Segons el darrer estudi analític d'usos i dades d'accés al portal dixit.gencat.cat, realitzat el mes de desembre de 2021 mitjançant l'eina Google Analytics (DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials, 2022f), s'ha produït un increment significatiu en els dos darrers anys dels accessos des de dispositius mòbils per part de les persones usuàries de DIXIT als nostres serveis en línia, que ja suposen un terç del tràfic total del portal. Segons aquest estudi, els accessos des de dispositius mòbils han augmentat fins a un 32,59%, mentre que l'accés des d'ordinadors, malgrat ser l'opció majoritària, ha disminuït fins al 67,41%. Pel que fa a la tipologia de dispositiu mòbil, el telèfon és l'opció preferida, amb un 30,53% del total d'accessos i l'accés des de tauletes només representa el 2,06% del total dels accessos.

Aquest canvi de tendència, amb l'avanç de la utilització del telèfon mòbil com a via d'accés, planteja el repte de futur per a DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials de millorar les versions responsives i adaptatives de totes les pàgines i recursos que oferim al portal. En tant que som un servei públic que ofereix el Departament de Drets Socials, caldrà garantir una plena accessibilitat en igualtat de condicions per part de totes les persones usuàries dels serveis digitals de DIXIT, independentment del canal triat per accedir-hi. En aquest sentit, DIXIT i el Departament de Drets Socials treballaran en la millora d'aquesta accessibilitat a partir dels Informes de Revisió de l'Accessibilitat (IRA) sobre accessibilitat dels llocs webs i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic que es coordinen des de l'Observatorio de Accesibilidad Web (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2022).

A banda d'aquesta millora tècnica de l'accessibilitat, també caldrà estar atents a l'aparició de nous formats i canals de comunicació, i adaptar els diferents recursos que oferim, tant presencials com virtuals, a la nova realitat canviant. Pel que fa a la vessant documental, també caldrà continuar treballant en la recuperació i tractament de documents en nous formats, d'acord amb les pautes catalogràfiques establertes, i assegurar-ne l'accessibilitat i la preservació.

3. Referències

- Biblioteques Especialitzades de la Generalitat. (2022). *Catàleg*. <https://milleniumbeg.cultura.gencat.cat>
- Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya. (2022). *Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya*. <https://ccuc.csuc.cat>
- DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials. (2021a). *Què és DIXIT*. https://dixit.gencat.cat/ca/01dixit/01que_es
- DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials. (2021b). *Elaboració de productes documentals*. https://dixit.gencat.cat/ca/01dixit/02serveis/02productes_documentals
- DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials. (2021c). *Sexualitat en la discapacitat*. https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/20210222_sexualitat_discapacitat
- DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials. (2022a). *El més consultat*. Recuperat el 9 de juny de 2022 de <https://dixit.gencat.cat/ca/inici>
- DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials. (2022b). *Dossiers temàtics*. Recuperat el 9 de juny de 2022 de https://dixit.gencat.cat/ca/04recursos/01dossiers_tematicos
- DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials. (2022c). *Bon ús de les pantalles*. Recuperat el 9 de juny de 2022 de https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/bon_us_pantalles
- DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials. (2022d). *Malaltia d'Alzheimer i demències neurodegeneratives*. Recuperat el 9 de juny de 2022 de https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/20220124_alzheimer_demencies_neurodegeneratives
- DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials. (2022e). *DIXIT TV*. https://dixit.gencat.cat/ca/04recursos/03dixit_tv

DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials. (2022f). *Principals indicadors de tot l'any 2021 relatiu a tots els serveis i la suma dels cinc centres*. Manuscrit inèdit, DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials, Barcelona.

DIXIT Vic Centre de Documentació de Serveis Socials. (2020). *Recerca en l'àmbit dels Serveis Socials*. https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/20200617_recerca_ambit_serveis_socials

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2022). *Observatorio de Accesibilidad Web*. https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_Observatorio_de_Accesibilidad.html



Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Edita: Universitat de Girona

Disseny i maquetació: info@clam.cat · 647 42 77 32

Dipòsit Legal: GI.904-2010

ISSN: 2013-9063