

Guia per al foment de la recerca als serveis socials

Autors

Luci Alvarado Lloret, educadora social dels Serveis Socials del Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

Josep Manel Barbero, professor de la Universitat de Girona.

Maite Boldú, cap de la Unitat de Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal de la Selva i professora associada del grau en Treball Social de la Universitat de Girona.

Xavier Casademont, professor lector en el marc del Pla Serra Húnter, Universitat de Girona.

Mercè Ginesta, treballadora social dels Serveis Socials Bàsics i professora associada de la Universitat de Girona.

Èlia Llinàs Serradell, documentalista de la Fundació Campus Arnau d'Escala.

Esther Martínez Plaza, treballadora social de la Xarxa de Salut Mental i Addiccions de l'Institut d'Assistència Sanitària.

Alba Miras Arpi, treballadora social dels Serveis Socials del Consorci de Benestar Social del Gironès-Salt.

Imma Quintana Portolés, politòloga de l'equip d'Inclusió del Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

Montse Sánchez Bernal, treballadora social dels Serveis Socials del Consell Comarcal de l'Alt Empordà.



Disseny i maquetació: pereserrat.cat

Novembre de 2020



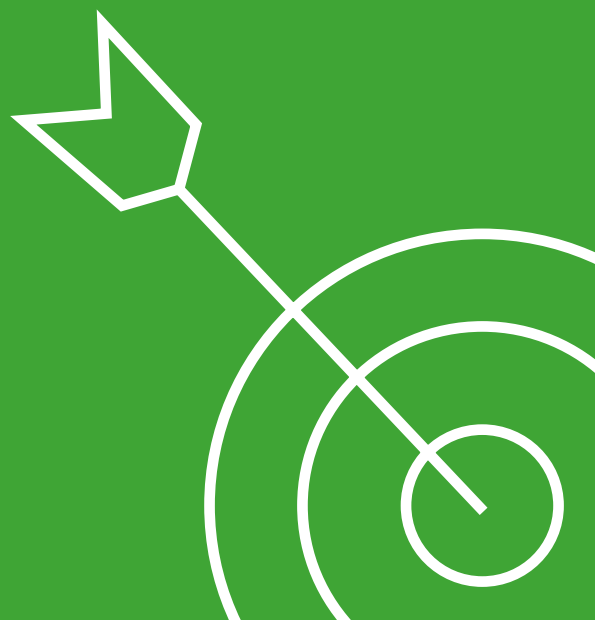
Aquest document està subjecte a la llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada de Creative Commons, el text de la qual està disponible a:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

Sumari

1. Els orígens i els objectius de la Guia	04
2. Què entenem per recerca en serveis socials?	07
3. La recerca en el context legal i institucional a Catalunya	10
4. Per què cal fomentar la recerca i la gestió del coneixement?	15
5. Quins obstacles afecten el desenvolupament de la recerca en l'àmbit social?	18
6. Conclusions	23
7. Recomanacions per a l'impuls de la recerca	28
8. Exemples i bones pràctiques	34

1. Els orígens i els objectius de la Guia



Aquesta Guia és el resultat del projecte de recerca-acció anomenat Universitat i xarxes professionals de referència. Acció-recerca per a l'actualització teòricopràctica del treball social. Es tracta d'una de les diverses accions que formen part del projecte ProspecTsaso¹, finançat pel programa de la Unió Europea Interreg/Poctefa.

Els orígens de la recerca s'inscriuen en la voluntat de crear un espai conjunt de treball entre professorat universitari, investigadors i professionals de la intervenció social. Aquest grup ha reflexionat sobre un aspecte sovint secundari en les disciplines i les professions majoritàries en l'àmbit dels serveis socials i el treball social, com és el de la recerca i el coneixement. Concretament, els objectius de treball d'aquest grup han estat:

- a. Impulsar una fórmula estable de relació i transferència mútua de coneixements entre la universitat i els professionals de la intervenció social.

- b. Elaborar propostes d'actualització i millora de la formació i de l'exercici del treball social basades en les dades d'una recerca i el contrast amb grups de professionals.

La Guia, doncs, és un dels resultats del procés de treball desenvolupat entre els anys 2016 i 2020 per un grup de diferents professionals de la intervenció social de les comarques gironines i professorat de la Universitat de Girona. El treball s'ha concretat a través de reunions de treball i seminaris, i ha facilitat el desenvolupament d'una recerca basada en entrevistes en profunditat i grups de discussió².

Aquest projecte parteix de la necessitat de millorar els vincles entre professionals i universitat. Els avantatges del treball conjunt entre professionals de la intervenció directa i responsables de la formació dels futurs professionals, així com de la recerca, és una oportunitat amb efectes multiplicadors que encara té molt espai de creixement al nostre país.

1. Més informació sobre el projecte ProspecTsaso al següent enllaç <https://www.prospectasaso.com/ca>

2. El resultat d'aquests treballs es va presentar al VII Congreso de la Red Española de Política Social celebrat a Saragossa els dies 4 i 5 d'octubre de 2018 amb la comunicació titulada "La construcción de saberes y conocimientos desde los servicios sociales", <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6833668#>

La Guia que teniu a les mans contextualitza el debat de la recerca i el coneixement des de la perspectiva del treball social, però també des d'altres disciplines, com l'educació social o la pedagogia, entre d'altres. Es parteix de la base que els i les professionals de l'àmbit social disposen d'una perspectiva privilegiada per conèixer i intervenir sobre la realitat i que, sovint, aquesta posició tan pròxima i propera al coneixement de les dificultats socials no s'aprofita suficientment per sistematitzar la informació, analitzar-la i difondre-la, de manera que es millori el coneixement de la realitat i els fenòmens socials sobre els quals s'intervé. A més, l'anàlisi i la reflexió al voltant de la pràctica professional també obre un horitzó de possibilitats que cal explorar amb més detall.

A banda de les reunions del grup de treball, els resultats que es presenten en aquesta Guia són fruit d'una recerca qualitativa portada a terme en els darrers tres anys. Concretament, el treball de camp va consistir en 14 entrevistes a professionals dels serveis socials bàsics i tres grups de discussió. El primer, amb responsables directius dels serveis socials locals i d'altres administracions públiques; el segon, amb professorat dels

graus de Treball Social i Educació Social de la Universitat de Girona i la Universitat de Barcelona; i, finalment, el tercer, amb treballadores i educadores socials de base dels serveis socials especialitzats.

Desitgem fermament que aquesta Guia sigui útil als i les professionals del sector social i a les organitzacions públiques i del tercer sector social.

Estem convençudes que els i les professionals de la intervenció social disposen d'uns sabers propis i d'uns coneixements de la realitat social molt valuosos. Impulsar mecanismes i estratègies que permetin desplegar el seu potencial a la màxima expressió és una responsabilitat del conjunt de les administracions públiques, però també de la resta d'organitzacions que formen part del sistema de benestar i dels serveis socials, així com dels seus professionals.

Esperem, doncs, que l'exemple d'aquest grup de treball, així com les conclusions de la recerca, contribueixin a enfortir i millorar el treball social i el conjunt del sistema català de serveis socials.

Girona, novembre de 2020.

2. Què entenem per recerca en serveis socials?



Aquesta Guia tracta sobre l'estat de la recerca en l'àmbit de la intervenció social. S'adreça majoritàriament als i les professionals del treball social i l'educació social, però també a professionals d'altres disciplines, com la pedagogia o la psicologia, així com a la resta de perfils professionals del sistema català de serveis socials.

El foment de la recerca implica, necessàriament, fer referència a altres qüestions, com ara la identificació i la definició dels sabers propis dels professionals de l'àmbit social; els sistemes d'informació i gestió; la producció i la transferència del coneixement; la innovació social; els espais híbrids de coconstrucció de coneixement, entre d'altres.

Els i les professionals de serveis socials i d'altres sistemes de benestar treballen amb i per a les persones. La seva tasca està basada en la relació de proximitat amb la ciutadania i l'entorn social, fet que permet conèixer la realitat en primera persona, des d'una perspectiva individual, familiar, grupal i comunitària. La intervenció social genera molta informació, tant de tipus quantitatiu com qualitatiu, i són necessaris diferents mecanismes per tal de registrar-la. La im-

portància d'aquesta informació és cabdal, ja que el seu correcte enregistrament facilita que els professionals disposin de dades i d'informació que, tractada i interpretada, dona lloc a un coneixement valuós sobre la intervenció, el context, les necessitats i les problemàtiques socials amb les quals es treballa.

Entenem la recerca com un component més en la intervenció, i no pas com dos processos aïllats que es donen l'esquena, fonamentant així la presa de decisions.

És molt important, doncs, per a qualsevol sistema en general i per a les organitzacions en particular, prendre consciència de la rellevància de recollir, registrar, sistematitzar, tractar i interpretar la informació de què es disposa, per tal de produir un coneixement que pugui ser replicable i compartit. Les organitzacions disposen de recursos, informació i coneixements que poden ser especialment útils per a la millora del seu funcionament. Cal, doncs, implementar processos i mesures que en facilitin l'emergència, amb la posada en

marxa d'estructures i mecanismes de tractament de la informació, i la mobilització de recursos humans, tecnològics i organitzatius.

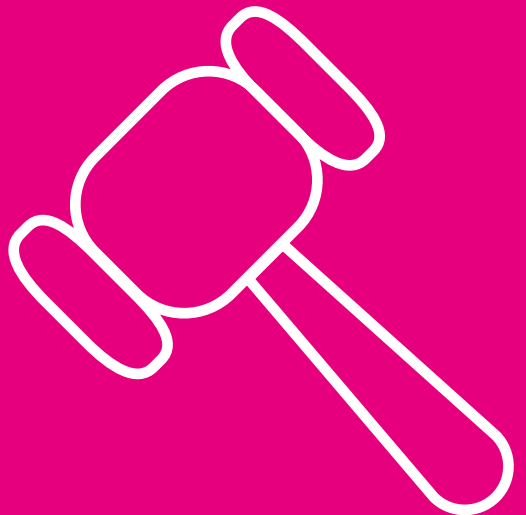
En aquest sentit, la gestió del coneixement també implica la posada en marxa de processos d'innovació social. La innovació transforma reflexivament la informació en quelcom intel·ligent i la converteix en coneixement. Es tracta d'un procés col·lectiu, que necessita entorns que l'afavoreixin a partir de l'activació de

diverses palanques, com ara la cooperació amb altres organitzacions i l'afloreament del talent dins les organitzacions.

La creació d'espais híbrids, amb professionals de diferents disciplines i organitzacions, així com una vinculació més forta entre els àmbits professionals (públics i del tercer sector) i de la recerca, poden ser oportunitats clares per a l'impuls, el foment i la millora de la recerca i la gestió del coneixement en l'àmbit social.



3. La recerca en el context legal i institucional a Catalunya



Com es veurà al llarg dels diferents apartats de la Guia, el foment de la recerca en els àmbits de la intervenció social en particular i de les polítiques socials en general necessiten diversos mecanismes que generin un context favorable per al seu desenvolupament.

En aquest apartat ens fixem en el reconeixement d'aspectes clau de la Guia, com són la gestió del coneixement, la recerca i els sabers propis de l'àmbit social, en la normativa bàsica del sistema de serveis socials català, així com en altres documents de referència elaborats per les institucions públiques.



Així doncs, detallem alguns dels punts clau de la Llei de serveis socials, i del primer i segon Pla estratègic de serveis socials de Catalunya:

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials

Article 79.

Acció de foment de la formació i la recerca

El departament competent en matèria de serveis socials és l'òrgan encarregat de dur a terme les accions de foment. Amb aquesta finalitat, ha d'introduir en els plans d'actuació corresponents les accions següents:

- a) La formació adequada a les necessitats del servei;
- b) La recerca; [...].

Article 80.

Formació permanent

La formació permanent té com a finalitat l'ampliació de coneixements teòrics i pràctics i el millorament i l'actualització de les competències i les habilitats del personal professional de serveis socials.

L'acció formativa té com a objectiu final garantir la qualitat, l'eficiència i l'eficàcia de l'atenció social en benefici dels usuaris i dels ciutadans en general.

Article 81. Recerca i innovació tecnològica

Les actuacions en matèria de recerca i innovació tecnològica tenen com a finalitat essencial la realització d'estudis sobre les necessitats actuals i futures d'atenció social, sobre les causes i els factors que incideixen en la demanda de serveis i sobre l'avaluació dels sistemes organitzatius, de gestió i econòmics del funcionament dels serveis socials existents i dels que es poden implantar en el futur.

Les actuacions en matèria de recerca i innovació tecnològica s'han de dur a terme [...] en col·laboració amb el departament competent en matèria de recerca, amb les universitats i amb centres superiors o instituts especialitzats en la recerca i la innovació aplicades als serveis socials.

Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2010-2013

Eix estratègic 4.

Les persones que treballen en el Sistema: motor i punt de referència

La comunicació i la gestió del coneixement

Donar suport a la tasca realitzada per les persones que treballen en el Sistema, fomentant la comunicació, la compilació i la difusió dels coneixements, les experiències i les bones pràctiques que s'hi generen.

Crear els mecanismes d'interrelació i comunicació professional per a la reflexió i l'anàlisi permanent de les actuacions realitzades.

Consolidar i divulgar el portal DIXIT.cat com a plataforma de serveis per als i les professionals i personal del camp social, que inclou, entre d'altres, un entorn col·laboratiu i un banc de bones pràctiques i d'experiències rellevants.

Consolidar les noves publicacions en matèria d'acció social (Quaderns d'Acció Social i Papers d'Acció Social) com a mitjans per divulgar els coneixements i les experiències de les persones que treballen en el Sistema.

Desenvolupar el Mapa d'experts i expertes en serveis socials.

Eix estratègic 5.

Planificació i avaluació basades en el coneixement

El coneixement a partir de la recerca i la innovació

Incrementar l'actuació en matèria de recerca i innovació del Sistema català de serveis socials per tal de millorar la identificació de les necessitats socials actuals i futures, aprofundir en les causes que incideixen en la demanda de serveis, avançar en criteris que permetin una gestió més eficient i eficaç, i en mètodes i sistemes de provisió per aconseguir millors resultats.

Elaborar i desplegar el Pla director de recerca i innovació en serveis socials.

Difondre, en el marc del DIXIT, els resultats d'interès provinents de recerca de qualitat internacional sobre necessitats socials i serveis socials públics, i convidar experts/es i gestors/es que expliquin les seves recerques i/o experiències d'èxit.

Crear línies d'ajuts a la realització de tesis doctorals en matèria de serveis socials.

II Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2021-2024

Palanca 4. La governança i el coneixement: decisions basades en l'evidència

Eix 11. Recerca i innovació

Promoure aliances estratègiques per impulsar i coordinar la recerca, el coneixement i la innovació en serveis socials amb les universitats, els centres d'investigació, el tercer sector, la indústria, els col·legis professionals i altres agents.

Impulsar xarxes de col·laboració per augmentar la capacitat de dur a terme projectes compartits de recerca i innovació.

Acordar amb les universitats la incorporació de competències en recerca i innovació en els currículums formatius.

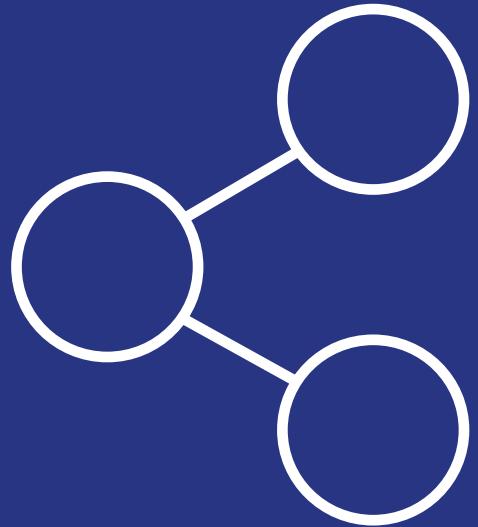
Definir i publicar les bases d'una convocatòria pública de recerca anual en serveis socials orientada a les prioritats marcades pel PESS i incorporar clàusules de gènere en les fases de la convocatòria pública de recerca.

Crear un sistema de recollida, reconeixement, gestió i difusió del coneixement i de les bones pràctiques basades en l'evidència dels serveis socials.

Posar en funcionament un observatori d'innovació i bones pràctiques en serveis socials.

Promoure la recerca i la publicació de coneixements dels equips de professionals del Sistema català de serveis socials.

4. Per què cal fomentar la recerca i la gestió del coneixement?



Els professionals de la intervenció social disposen de plataformes envejables per observar situacions de vulnerabilitat i d'exclusió social. La proximitat amb aquestes necessitats i col·lectius hauria d'afavorir la construcció de coneixements i reflexions extensibles al voltant de les situacions que tracten i de les formes d'abordar-les.

Així mateix, els i les professionals de la intervenció social elaboren documents (expedients, històries socials, informes socials, memòries anuals d'activitats, projectes d'intervenció i avaluacions, etc.) que s'haurien d'utilitzar com a fonts vàlides per a la recerca.

Algunes de les actituds i posicionaments dels i les professionals amb relació a la recerca són:

▶ **PER A UN MILLOR DIAGNÒSTIC.**

La recerca es valora com a necessària i útil, és un instrument que hauria de gaudir de més protagonisme en els serveis socials. D'aquesta manera, ajudaria a diagnosticar millor la realitat, ampliar el coneixement, promoure eines per millorar l'acció, així com facilitar la redacció de projectes i la seva avaluació.

▶ **AVALUAR EL PROCÉS D'INTERVENCIÓ.** En la mateixa direcció, la gestió del coneixement i el foment de la recerca permetrien avaluar i conèixer l'impacte de les intervencions, tant pel que fa a les persones i els col·lectius atesos com per al conjunt de la societat.

▶ **SEMPRE NECESSÀRIA, PERÒ MÉS EN EL CONTEXT ACTUAL.** La recerca es considera especialment significativa en el moment actual, en plena crisi social i sanitària, ja que l'anàlisi i el coneixement dels fenòmens i les necessitats socials podrien ajudar a afrontar millor els reptes que es plantegen.

▶ **VISIBILITAT I RECONeixEMENT.**

Els resultats derivats de la recerca permetrien dotar els i les professionals de l'àmbit social de més visibilitat i reconeixement, així com afavorir la difusió d'informació que sovint no es comparteix, i que seria d'especial interès per a millorar el diagnòstic de la realitat i els processos d'intervenció.

- ▶ **ENFORTIR EL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS.** Un sistema social basat en els resultats de la recerca, la gestió i la transferència del coneixement permetria dotar-lo de més robustesa, legitimitat i capacitat d'incidència política, social i mediàtica.
- ▶ **FONAMENTAR LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES.** La recerca i la gestió del coneixement servirien per orientar millor les polítiques públiques, especialment per conjugar la línia política amb la tècnica, avalant les decisions polítiques en base a estudis tècnics, així com per millorar la gestió i les actuacions professionals.
- ▶ **INNOVACIÓ SOCIAL.** Una altra de les derivades destacables seria la possibilitat d'iniciar processos d'innovació social. Una innovació que no apareix mai de manera espontània ni aïllada, sinó que requereix una sèrie de palanques que provoquin la seva emergència.
- ▶ **APROPAR EL MÓN PROFESSIONAL I L'ACADÈMIC.** El foment de la recerca hauria d'anar acompanyat de la millora de la vinculació entre el món professional i l'acadèmic. Malgrat que sovint tenen interessos i objectius aparentment allunyats, caldria cercar punts de sinergia que els beneficiés mútuament, a partir del reconeixement de l'experiència dels professionals i el coneixement teòric i de les tècniques de recerca aplicada dels i les investigadores.
- ▶ **INCORPORAR LES PERSONES ATESES.** La incorporació de les persones usuàries en els processos de gestió del coneixement, de recerca i d'avaluació multiplicaria els resultats i obriria oportunitats noves en les relacions entre professionals i usuaris.

En definitiva, la recerca es justifica fonamentalment com un instrument al servei de la millora de les condicions de vida de la població.

**5. Quins obstacles
afecten el
desenvolupament
de la recerca en
l'àmbit social?**



En l'apartat anterior s'han destacat diverses potencialitats de la gestió del coneixement i el foment de la recerca en l'àmbit de l'acció social. Tanmateix, segons els professionals de la intervenció social, existeixen múltiples situacions que dificulten l'impuls de la recerca i la gestió del coneixement. La identificació dels obstacles és, indubtablement, un pas necessari per, posteriorment, plantejar solucions i revertir aquesta situació.

QUÈ ENTENEM PER RECERCA?

Una de les primeres limitacions és la dificultat per identificar i definir quins són els sabers propis de les diferents professions de l'àmbit social, així com per delimitar què s'entén per recerca.

L'OBJECTE DELS SERVEIS SOCIALS.

En aquest sentit, el fet que l'objecte dels serveis socials no sigui diàfan condiciona les possibilitats de la recerca i la gestió del coneixement. Si no coneixem quina és la raó de ser ni l'aportació dels serveis socials a la societat, difícilment es podrà delimitar sobre què és vol conèixer i per què.

MANCA DE SOLIDESA DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS.

Així mateix, es critica l'endèmic subdesenvolupament del sistema de serveis socials respecte als altres sistemes de benestar. Entre altres factors, la manca de solidesa del sistema explica la minsa aposta per la recerca i la gestió del coneixement, que, al seu torn, de manera inversament proporcional, perpetua i limita el salt qualitatiu del sistema de serveis socials.


COMPLEX D'INFERIORITAT.

En alguns casos, s'identifica un cert complex d'inferioritat del sistema i dels professionals en comparació amb altres sistemes de benestar, els quals es visualitzen com a més desenvolupats en el seu conjunt, i en l'àmbit de la recerca en particular.


INFORMACIÓ NO SISTEMATITZADA.

Tot i que es disposa de dades quantitatives i qualitatives, aquesta informació no es sistematitza ni es registra adequadament. Les funcions de registre de la informació sovint es veuen condicionades per dificultats tècniques, com la insatisfacció amb les eines informàtiques i altres eines de registre i avaluació, com ara l'in-


forme social, els informes tècnics, les memòries, supervisions, avaluacions, etc.


 **CONDICIONS DE TREBALL DELS I LES PROFESSIONALS.** Una altra de les limitacions que s'esmenten són les condicions de treball dels i les professionals. L'elevada pressió assistencial i les contínues respostes reactives redueixen la disponibilitat de temps i la pausa necessària per registrar i tractar adequadament la informació de què es disposa.

La intensitat i l'elevada pressió assistencial són dos factors que els professionals destaquen. Tot plegat desemboca en situacions d'estrès, esgotament, pressió i frustració. Aquestes situacions, parcialment, es deuen també al creixent protagonisme de la burocratització en els processos de treball, que resta valor afegit i que s'allunya de les funcions en les quals els professionals de la intervenció social poden aportar els seus sabers.


 **REGISTRAR LA INFORMACIÓ.** Així mateix, en termes de registre de la informació, s'expressen difi-


cultats per recollir adequadament aspectes que es consideren cabdals en la intervenció social, com són aquells sabers i funcions de tipus més qualitatiu, com ara el suport, l'empoderament, l'acompanyament, l'escolta activa...

 **CULTURA ORGANITZATIVA.** Es constata l'existència d'una cultura organitzativa poc procliu a la producció, la sistematització i l'anàlisi de la informació generada pel propi sistema. Aquesta posició feble de les organitzacions implica que la recerca i la gestió del coneixement no estiguin excessivament prioritzades, i que els i les professionals no disposin del suport institucional necessari per implicar-s'hi adequadament.

 **EXPLOTACIÓ I INTERPRETACIÓ DE LES DADES.** A banda de la manca d'anàlisi i de dades, també hi ha limitacions en la capacitat per interpretar-les. Aquestes limitacions es concreten en una incapacitat per desenvolupar de manera adequada les funcions de registre, tractament, explotació i interpretació de les dades. Aquestes limitacions competencials i formatives afecten el conjunt


dels professionals, i en alguns casos les organitzacions han optat per incorporar altres perfils professionals, com ara sociòlegs i politòlegs.


 **SEPARACIÓ ENTRE LA INTERVENCIÓ DIRECTA I LA RECERCA.** Així mateix, els professionals de l'acció social expressen una separació molt clara entre la intervenció directa i la recerca, que no es perceben com dues facetes compatibles i pròpies dels professionals. En termes generals, es considera que són professions molt orientades a la intervenció directa. Aquesta preferència ja s'identifica en els estudiants, que sovint expressen poques preferències envers les assignatures i la formació de caire metodològic i teòric, i prioritzen matèries i formacions orientades a la intervenció directa i a la pràctica.


 **ORGANITZACIONS CENTRADES EN LES NECESSITATS IMEDIATES.** Les organitzacions reconeixen que la recerca i la gestió del coneixement no està suficientment integrada en el seu dia a dia. Les urgències i les necessitats immediates releguen en un segon

pla els aspectes més estratègics, i limiten les possibilitats d'introduir mesures en les organitzacions que reconeixin i facilitin que els professionals prioritzin aquestes qüestions.

Tot i això, algunes organitzacions han fet esforços per superar aquestes limitacions, malgrat no comptar amb el suport de les organitzacions superiors ni dels càrrecs polítics. El component personal, en aquest cas, és rellevant, ja que permet superar algunes de les limitacions formatives i organitzatives esmentades en aquesta secció.

 **ORIENTACIÓ PROFESSIONALITZADORA DELS GRAUS UNIVERSITARIS.** En el cas de la formació universitària, l'orientació dels graus és clarament professionalitzadora, i les competències en recerca estan pensades per desenvolupar-se majoritàriament en els estudis de tercer cicle (postgrau, màster, doctorat).

 **FORMACIÓ PER A PROFESSIONALS.** En el cas de la formació per a professionals, l'oferta s'acostuma a centrar, novament, en qüestions molt aplicades en la pràctica professional i la intervenció. En escasses ocasions, l'oferta formativa tracta específicament qüestions relacionades amb la recerca i la gestió del coneixement.

 **COMPONENT GENERACIONAL.** En alguns casos, s'esmenta que la poca presència de la recerca en l'àmbit social té un fort component generacional associat. Segons aquesta perspectiva, els professionals amb més experiència tenen menys capacitats per a la recerca, i es confia en l'entrada de nous professionals per revertir aquesta situació. Tanmateix, si tenim en compte algunes de les consideracions respecte la formació vigent i el pes de la recerca en els graus actuals, no es dona una opinió unànime sobre aquesta qüestió.

Un dels obstacles que s'esmenten és la manca de relació entre el món professional i la universitat i els centres de formació. Es tracta d'una situació que es considera paradoxal, ja que la suma d'esforços contribuiria a capgirar de manera important algunes de les limitacions esmentades.

6. Conclusions



Tot i que no era un objectiu principal del grup de treball ni de la recerca, l'anàlisi panoràmica sobre el reconeixement de la recerca, la gestió del coneixement i la formació en la normativa bàsica i les eines de planificació del sistema català de serveis socials, la reflexió presentada en els capítols precedents ens porta a dues conclusions:

a. La normativa reconeix explícitament la importància de la recerca i la gestió del coneixement en l'àmbit dels serveis socials. El diagnòstic, en aquest sentit, és clar: el sistema necessita la recerca i la gestió del coneixement per enfortir-se i disposar d'una consistència teòrica i analítica per intervenir i transformar la realitat social.

b. Tot i aquest reconeixement normatiu i polític, els objectius i les obligacions fixades no s'han desenvolupat de manera suficient. Com es veurà a continuació, no s'han desenvolupat algunes de les grans aspiracions recollides en la Llei i el Pla estratègic, fet que explica algunes de les limitacions que s'assenyalaran al llarg de la Guia.

- ✓ **POSICIÓ PRIVILEGIADA D'OBSERVACIÓ DE LES NECESSITATS SOCIALS.** Els i les professionals de l'àmbit social coincideixen a reconèixer la posició privilegiada per identificar i conèixer les necessitats socials. Aquesta plataforma els permet disposar de dades quantitatives i qualitatives que, en cas de ser tractades i interpretades, afavoriria una millor aproximació a les necessitats que aborden.
- ✓ **DIFICULTATS DEL SISTEMA PER A INCORPORAR LA RECERCA.** Tanmateix, aquesta oportunitat no és suficientment explotada, ja que existeixen un conjunt de situacions que limiten les possibilitats d'incorporar la recerca i la gestió del coneixement en el si del sistema i de les disciplines.
- ✓ **DELIMITAR L'OBJECTE DELS SERVEIS SOCIALS.** En primer lloc, les dificultats per delimitar l'objecte dels serveis socials, així com per concretar quins són els sabers propis de les professionals socials, condicionen el desenvolupament de la recerca. I és que, si no es té una noció diàfana de la raó de ser i de l'aportació dels serveis socials i les seves professions, difícilment es pot investigar i generar coneixement útil per a la millora de les condicions de vida de la població.
- ✓ **MANCA DE ROBUSTESA DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS.** En segon lloc, el tradicional subdesenvolupament del quart pilar de l'estat del benestar dificulta la consolidació d'un sistema robust i potent, en el qual, la recerca tingui un rol destacat i es fomenti entre el conjunt dels actors del sistema. Les limitacions institucionals afecten tots els nivells del sistema i el situen en una posició d'inferioritat amb relació a altres sistemes de benestar, històricament més desenvolupats.
- ✓ **REGISTRE I TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ.** Una de les derivades del punt anterior són les limitacions per registrar les nombroses dades i informació de què es disposa. Generalment, les eines informàtiques per registrar i tractar les dades són minses, i altres mecanismes de registre i treball sovint estan poc desenvolupats, com ara els informes socials, les memòries, els projectes d'intervenció, les avaluacions, etc.

- ✓ **PRESSIÓ ASSISTENCIAL I INTERVENCIÓ REACTIVA.** L'elevada pressió assistencial i la intervenció reactiva dificulta que els i les professionals disposin de temps per registrar correctament les dades, així com per interpretar-les i transformar-les en coneixement útil i replicable.
- ✓ **AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA PROFESSIONAL.** Els i les professionals no se senten interpel·lats a avaluar la pràctica de manera sistematitzada mitjançant la utilització d'instruments que permetin conèixer els resultats i els impactes de la intervenció, com ara escales, qüestionaris, etc.
- ✓ **COMPETÈNCIES I HABILITATS PER A LA RECERCA.** Tanmateix, els professionals no disposen de les competències i les habilitats bàsiques per a la recerca. En alguns casos, perquè la formació que van rebre ha quedat obsoleta; en d'altres, perquè no trobem cursos de formació continuada d'aquestes característiques. Així mateix, els nous graduats tampoc accedeixen al mercat laboral amb una formació sòlida en recerca.
- ✓ **DINÀMICA DE LA UNIVERSITAT.** Les universitats i els centres de recerca tenen, també, una responsabilitat important en el feble posicionament de la recerca en l'àmbit social. Per una banda, perquè el sistema universitari, especialment pel que fa a la recerca i als processos de promoció del professorat, prioritza un tipus de projectes sovint allunyats dels interessos i les expectatives dels professionals. Per altra banda, la dinàmica universitària, amb múltiples tasques de docència, recerca i gestió, sovint a càrrec de persones amb certa precarietat, dificulta les possibilitats d'implicar-se en projectes col·laboratius amb el món professional.
- ✓ **FEBLE PRIORITZACIÓ DE LA RECERCA A LES ORGANITZACIONS.** En termes generals, les organitzacions no incorporen la recerca com una activitat clau. Aquesta feble priorització es tradueix en la inexistència d'encàrrecs concrets en aquesta direcció, o de mecanismes que afavoreixin que els professionals disposin d'espai i temps per a la reflexió, més enllà de les urgències de la intervenció.

L'adquisició i el foment del coneixement i la recerca no es pot delegar a la voluntat individual de professionals motivats. Les prioritats polítiques s'han de fixar en les normatives i en els documents de planificació estratègica, però s'han de traduir en els pressupostos públics. Cal una aposta clara i ferma, a tots els nivells, perquè sigui una realitat, i per aquesta raó cal invertir temps i recursos econòmics.



7. Recomanacions per a l'impuls de la recerca



En aquest apartat es presenten diverses recomanacions pràctiques que volen ser útils per implementar-se en diferents entorns organitzatius. Són molts els actors amb responsabilitats en aquesta matèria. És important que cadascun d'ells reflexioni sobre les possibilitats d'introduir canvis que permetin avançar en la bona direcció.

Concretament, els principals actors amb responsabilitats són:

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals (ajuntaments i consells comarcals)*
- *Tercer sector*
- *Professionals*
- *Col·legis professionals*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

Recomanacions i actors amb responsabilitats

Revisar els plans d'estudis dels graus universitaris i, si escau, millorar la formació dels estudiants en competències de recerca. A banda de l'oferta en els estudis de màster i postgrau, tots els graduats haurien d'assolir unes competències bàsiques que els habilitessin per dur a terme recerques des de l'inici de la seva etapa professional.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

Reconèixer, anualment, els millors treballs finals de grau i fer-ne difusió a través de diferents mitjans.

- *Col·legis professionals*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

Incrementar el nombre d'estudiants en programes de màster i doctorat, per tal de potenciar el nombre de professionals amb experiència en estudis de doctorat.

- *Universitats i centres de formació i recerca*

Millorar els sistemes d'informació i registre de la informació en l'àmbit social, aplicant mesures que millorin els sistemes actuals, i afavorint la reflexió per trobar mecanismes de millora que permetin sistematitzar la informació i poder-la tractar i comparar entre organitzacions.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*

Introduir mecanismes innovadors per explotar dades massives (big data) i aplicar les noves tecnologies, com ara la intel·ligència artificial, a la intervenció social.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Professionals*

Reforçar la importància de l'informe social, així com altres documents de treball, que sovint són percebuts com un tràmit a complir, i no pas com una oportunitat per diagnosticar i intervenir millor, com ara en el cas de les memòries anuals, el disseny dels projectes, les avaluacions, etc.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Professionals*

Millorar les competències en recerca, gestió i tractament de la informació dels professionals a través de cursos de formació continuada.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Professionals*
- *Col·legis professionals*

Dissenyar i publicar una guia metodològica adreçada als professionals que faciliti l'impuls de la recerca i la gestió del coneixement.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Col·legis professionals*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

Incloure, dins el contracte programa, recursos que afavoreixin que els professionals puguin fer recerca.

- *Generalitat de Catalunya*

Facilitar que els professionals del món social disposin de períodes sabàtics per formar-se i/o fer recerques.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*

Alliberar professionals perquè disposin de temps per poder dur a terme recerques concretes amb el suport de professionals externs.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*

Els centres de formació i les organitzacions professionals haurien de promoure la sistematització dels processos d'intervenció i la dimensió estratègica (planificació, avaluació, anàlisi, reflexió, etc.).

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

Si bé es tracta de professionals orientats a l'acció i a la intervenció directa, caldria incorporar en els estudiants i els professionals la perspectiva de la recerca i la reflexió teòrica com a base per a l'acció professional.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Professionals*
- *Col·legis professionals*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

Incorporar la recerca com un element consubstancial de les organitzacions, abandonar la lògica reactiva i promoure la recerca amb caràcter anticipatiu.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*

Millorar la vinculació entre la universitat i el món professional, especialment per compartir les expectatives i les prioritats de cadascun dels actors i cercar postures de convergència.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Professionals*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

Crear espais regulars de debat i d'intercanvi entre els professionals de la intervenció social i els investigadors, per exemple, a través de consells consultius, taules de debat, anàlisis i presentacions de les memòries anuals, etc.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Professionals*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

En l'àmbit de la recerca, l'establiment d'espais regulars de trobada per identificar necessitats, compartir inquietuds i plantejar propostes de mutu interès seria altament recomanable.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Col·legis professionals*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

Crear convocatòries de recerca en l'àmbit dels serveis socials adreçades als grups de recerca, però també obertes a organitzacions públiques i privades. Fomentar, en les bases de les convocatòries, la presentació de projectes que incloguin equips mixtes formats per acadèmics i professionals de la intervenció social.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

Incrementar la participació dels professionals en revistes científiques i/o altres espais de difusió i transferència de coneixements.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Professionals*

Incrementar el nombre de congressos i espais on compartir coneixements i bones pràctiques.

- *Generalitat de Catalunya*
 - *Serveis socials locals*
 - *Tercer sector*
 - *Universitats i centres de formació i recerca*
-

Aprofitar experiències reeixides com els Espais de Reflexió Ètica de Serveis Socials en altres àmbits de la professió.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Professionals*
- *Col·legis professionals*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

Incentivar l'intercanvi de bones pràctiques i experiències entre professionals.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Serveis socials locals*
- *Tercer sector*
- *Col·legis professionals*

Crear un portal web sobre recerca en serveis socials, on s'hi aglutini tota la informació relacionada amb recursos, cursos de formació, documents d'interès, etc.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Universitats i centres de formació i recerca*

8. Exemples i bones pràctiques



A continuació trobareu exemples de recerques i bones pràctiques que contribueixen a la creació, gestió i intercanvi de coneixement per a la millora del sistema de serveis socials. A partir de la lectura d'aquestes iniciatives volem animar els equips professionals, entitats i organitzacions, administracions públiques, universitats i altres agents implicats a incorporar la recerca, entesa d'una manera àmplia, com una esfera més de l'acció social.

Els casos que presentem reflecteixen una àmplia diversitat d'experiències: administracions locals que impulsen la validació de mètodes de treball (Ajuntament de Castell-Platja d'Aro); entitats i organitzacions que quantifiquen l'impacte dels seus programes (estudis del retorn social de la inversió); admi-

nistracions que promouen la recerca i la xarxa amb les universitats (Consell Comarcal de l'Alt Empordà i Consorci d'Acció Social de la Garrotxa); entitats del tercer sector que lideren espais d'intercanvi de bones pràctiques (ECAS); col·legis professionals que impulsen premis de recerca (TSCAT); els espais de reflexió ètica com a espais d'oportunitat per a la recerca (Consorci de Benestar Social Gironès-Salt) i grups de professionals compromesos en l'intercanvi de coneixements (Àgora de Treball Social de Lleida).

Som conscients que hem omès altres accions de promoció de la recerca que demostren que, malgrat les dificultats, existeixen diferents actors que impulsen amb la voluntat d'enfortir el sistema.



8.1. El model relacional-vincular en el treball socioeducatiu a Castell-Platja d'Aro, una recerca promoguda des de l'administració local

La iniciativa i perseverança de la Comissió de la Promoció de la Convivència, que engloba professionals dels diferents recursos socioeducatius de Castell-Platja d'Aro i s'Agaró, va permetre entre el 2014 i el 2017 dur a terme una **recerca aplicada** per avaluar el model relacional-vincular, el marc que van utilitzar algunes professionals en el treball socioeducatiu del municipi en els últims anys. El treball va conceptualitzar i sistematitzar el model per avaluar-ne l'impacte i facilitar la transferència del coneixement generat a la realitat més immediata per transformar-la.

Després d'assegurar-se la supervisió d'alguns membres del Grup de Recerca, Innovació i Anàlisi Social de la Fundació Pere Tarrés (Universitat Ramon Llull), els representants polítics municipals apostaren per la recerca i aprovaren alliberar les dues professionals que lideraven els treballs de recerca. Després de més de dos anys de feina, es presentà la publicació, dins de

la col·lecció “Serveis Socials” del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, *Valor humà: el model relacional-vincular en el treball socioeducatiu a Castell-Platja d'Aro*, on es plasmà la recerca, els resultats, els aspectes de millora i els elements transferibles del model.

La **hipòtesi** de sortida de la recerca és que treballar amb un model relacional-vincular i amb fonaments propis de la pedagogia social comunitària millora la qualitat de vida i el benestar de les persones que participen en els projectes. Alhora, enforteix la salut comunitària de la població, la participació social i l'empoderament de les persones i de la comunitat, i contribueix a construir una ciutadania crítica, activa i compromesa.

Els **referents conceptuals** inspiradors de l'estudi són l'anomenat model centrat en la persona, la perspectiva sistèmica i la pedagogia social comunitària.

La **metodologia** emprada és la recerca avaluativa participativa, en què l'objecte d'estudi és part activa en el procés de la recerca i agent actiu de construcció de coneixement. Amb aquest mètode d'estudi s'obtenen valoracions sobre el disseny, l'aplicació i els resultats de programes d'acció social. Aquestes valoracions (judicis de valor), degudament tractades, poden sustentar la presa de decisions per implementar millores en aquests mateixos programes.

La mostra emprada és molt àmplia i les **tècniques de recerca** utilitzades són molt diverses, tant de naturalesa quantitativa com qualitativa: entrevistes personals, qüestionaris, entrevistes en profunditat i grups de discussió.

Pel que fa als **resultats** obtinguts, s'evidencia que l'aplicació del model relacional-vincular té un impacte multidimensional i positiu en les condicions de vida de les persones: se senten més properes als recursos i als professionals de l'administració, confien més en el seu projecte de vida, creix el seu nivell de benestar subjectiu en sentir-se escoltades i la sensació de seguretat i confiança en l'entorn es fa més sòlida. També s'incrementa significativament el capital social, la xarxa

de relacions i la circulació social de les persones, així com els circuits d'inclusió que es dibuixen a partir d'aquí.

La recerca ha estat publicada pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i la Fundació Pere Tarrés - Universitat Ramon Llull, i se n'han fet diverses presentacions públiques en jornades i congressos.

A partir dels resultats de la recerca, l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro s'ha plantejat la creació de l'Àrea d'Atenció a les Persones per impulsar la implementació, formació i supervisió del model relacional-vincular a tots els serveis que atenen persones.

VIÑAS, Anna, et al. *Valor humà: el model relacional-vincular en el treball socioeducatiu a Castell-Platja d'Aro*. Barcelona: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, 2018. 192 p. (Serveis Socials)
https://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematicos/serveis_socials/34Valorhumana/valor_huma_digital.pdf

Dades de contacte

Anna Viñas, educadora social, psicopedagoga, Àrea d'Atenció a les Persones, i Pilar Poyatos, educadora social, Dinamització Comunitària, Ajuntament Castell-Platja d'Aro.



8.2. Propostes d'accions per a l'envelliment actiu de l'equip d'Inclusió del Consell Comarcal de l'Alt Empordà

L'equip tècnic d'Inclusió es posa en marxa l'any 2013 a partir del finançament del programa de plans locals d'inclusió del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que s'inclou en el contracte programa de l'ens comarcal acordat amb la Generalitat. La primera recerca de l'Observatori Social comarcal va ser un diagnòstic social de l'Alt Empordà que es va contrastar amb els tècnics locals i les entitats socials, per comptar amb una eina que permetés elaborar el primer Pla d'inclusió de l'Alt Empordà 2013- 2016. Aquesta diagnosi va facilitar la reflexió, el disseny i el desplegament de les accions inclusives a la comarca i un nou diagnòstic, realitzat l'any 2018, va facilitar l'elaboració del nou Pla d'actuació 2017-2020.

Des d'aleshores, l'Observatori Social ha estat l'espai de recerca estable de l'equip d'Inclusió i de l'àrea de Benestar del Consell Comarcal des del qual es porten a terme els diagnòstics socials de la comarca i s'actualitzen anualment els 50

indicadors que permeten radiografiar la situació social i econòmica. L'Observatori Social també és l'espai des del qual es promouen altres recerques i documents interns que s'emmarquen en els projectes que impulsa l'equip d'Inclusió, com són els Policy Brief (documents de síntesi de política pública o programa); els documents de resultat i síntesi de projectes portats a terme (destaquen les iniciatives transfrontereres) o els processos d'avaluació de programes o projectes.

L'any 2017 el servei de primera acollida s'integra a l'equip d'Inclusió i es crea la secció d'Inclusió Social i Atenció a la Comunitat de l'àrea de Benestar del Consell Comarcal. L'Observatori Social es fa càrrec de promoure el coneixement i la informació necessària mitjançant processos d'anàlisi, prospecció i recerca que faciliten l'impuls de plans, programes i accions d'inclusió social; promouen la participació i el treball en xarxa amb els agents de la comarca corres-

ponsables d'aquestes accions; faciliten coneixement i formació per empoderar les persones, les famílies i les comunitats i permet incorporar la gestió del coneixement en la prestació dels serveis.

Entre les recerques que ha impulsat l'Observatori Social destaca *Fer-se gran a l'Alt Empordà. Proposta d'accions locals per a l'envelliment actiu*, un estudi realitzat entre el 2013 i 2014 per conèixer les trajectòries d'envelliment a la comarca i les necessitats associades amb l'objectiu de promoure línies de reflexió i millorar les polítiques públiques locals per a aquesta etapa vital.

La recerca, nascuda dels objectius estratègics inclosos en el Pla per a la inclusió i la cohesió social de l'Alt Empordà 2013-2016, es plantejava com a **eina** per facilitar la posada en comú i el debat de propostes de treball orientades a reforçar actuacions per a l'envelliment actiu a nivell local. El document va servir de base per engegar un **procés participatiu** de diàleg i reflexió entre els diferents agents de la comarca en el marc del Consell Consultiu de la Gent Gran de l'Alt Empordà, la Taula per a la Inclusió i la Cohesió Social i el Pla d'inclusió social, per avançar en la direcció indicada.

Els **objectius** de la recerca foren aprofundir en el paradigma de l'envelliment actiu i els canvis socials i culturals que hi estan associats; conèixer millor les necessitats de les persones grans de la comarca; millorar la detecció dels perfils i les trajectòries d'envelliment a la comarca, copsant la diversitat de les noves cohorts d'edat que en pocs anys entraran en aquesta etapa vital; detectar àmbits i línies d'actuació que es promouen a escala local i facilitar un conjunt de recomanacions i propostes per promoure l'envelliment actiu que poden desenvolupar els governs locals.

L'estudi es va fonamentar en el **marc teòric** de l'envelliment actiu i l'aprenentatge al llarg de la vida, i va emprar diverses **tècniques de recerca i instruments d'anàlisi**. D'una banda, una anàlisi bibliogràfica i documental per emmarcar la recerca en les aproximacions d'estudi a l'envelliment actiu. D'altra banda, el treball de camp desenvolupat, centrat en dues enquestes i un estudi qualitatiu basat en entrevistes, va permetre obtenir informació directa de la població per aprofundir en els perfils i trajectòries d'envelliment a la comarca i les necessitats de les persones grans.

L'informe de la recerca, publicat el 2015, va facilitar el procés de reflexió que es posà en marxa a la comarca, un procés de participació obert a les persones de més de 60 anys, professionals del sector i serveis que treballen en l'àmbit de l'atenció a les persones, entitats locals i responsables polítics dels ajuntaments de l'Alt Empordà. Es va fer una àmplia difusió a través de la pàgina web del programa i de la dinamització de grups de gent gran en diferents municipis de la comarca i està facilitant l'impuls de noves actuacions per part del propi Consell Comarcal i els ens locals. La proposta també va ser presentada com a comunicació en el III Congrés de Serveis Socials Bàsics de l'any 2018.

LÓPEZ, Roger; QUINTANA, Imma. *Fer-se gran a l'Alt Empordà. Proposta d'accions locals per a l'envelliment actiu*. Figueres: Inclusió Alt Empordà, 2015. 108 p.
http://mes60.cat/wp-content/uploads/Envelliment_Inf-recerca.pdf

Dades de contacte

Consell Comarcal de l'Alt Empordà, Equip d'Inclusió i Atenció a la Comunitat,
inclusio@altemporda.cat
<http://inclusioaltemporda.cat/portal>



8.3. Retrat de la cohesió social de la comarca i reptes de futur, un estudi del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

La cohesió social a la Garrotxa. Realitats i reptes de futur és un encàrrec del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG), en el marc de la Taula de la Pobresa de la Garrotxa, al Grup de Recerca en Ciències Socials Aplicades de la Universitat de Girona. L'autoria és de Quim Brugué, Xavier Casademont i Eduard Carrera.

Aquest encàrrec s'emmarca amb una estratègia aprovada pel CASG des del 2014, i que es materialitzà en la creació de la Unitat de Suport a la Innovació i l'Estratègia. Aquesta Unitat té, entre altres objectius, el foment de la recerca i la formació dels i les professionals, així com el tractament de dades i la gestió de la informació i el coneixement. Així mateix, el CASG ha impulsat altres estudis relacionats amb l'àmbit social, i ha promogut la recerca com a base per a la intervenció.

La recerca pretén contribuir a millorar el coneixement sobre la situació de

la cohesió social a la comarca i, a partir d'aquest coneixement, reflexionar sobre els reptes que es plantegen i les polítiques públiques que, eventualment, poden servir per fer-hi front. Conèixer i, a partir d'aquest coneixement, innovar en les formes de construir una comunitat cohesionada, són els objectius de l'informe.

Els **orígens** de la recerca es troben en els debats que es produïren en el marc de la Taula per a la Pobresa de la Garrotxa, un espai liderat pel CASG i amb la participació de diversos departaments de l'Ajuntament d'Olot, com Promoció Econòmica, Educació i Habitatge, entre d'altres, així com entitats socials. En aquesta taula es va constatar la necessitat d'aprofundir en el marc conceptual relacionat amb els fenòmens de la pobresa i l'exclusió social, així com de disposar de dades quantitatives i qualitatives que afavorissin un coneixement més precís de la realitat. Per aquesta raó, a banda de la realització de la recerca, es van dur a terme diferents sessions formatives

per tal de consensuar un cert discurs al voltant dels fenòmens de la inclusió i la cohesió social.

La temàtica d'estudi de la recerca és l'anàlisi de la cohesió social, la pobresa i la vulnerabilitat a la ciutat d'Olot. Els principals **objectius** de la recerca són l'elaboració d'un diagnòstic quantitatiu i qualitatiu sobre l'estat de la cohesió social i l'exclusió social, així com elaborar conclusions i propostes de millora.

El **marc conceptual** de la recerca es fonamenta en un enfocament sobre els fenòmens d'inclusió i exclusió social que pretén superar la mirada estrictament basada en la pobresa econòmica, i adoptar una perspectiva àmplia que incorpori la multidimensionalitat en àmbits diversos com la situació econòmica, laboral, l'accés a l'habitatge, les xarxes socials, la nacionalitat i l'origen, i la participació social, entre d'altres.

Per altra banda, quan s'analitza l'exclusió social, es fa des d'una triple perspectiva. En primer lloc, l'exclusió com a situació de persones i/o col·lectius que pateixen dèficits tant materials com formatius, administratius, relacionals o d'altre tipus. En segon lloc, l'exclusió

com a risc; és a dir, l'exclusió definida com aquelles condicions de fragilitat que fan més o menys vulnerables un conjunt de persones i/o col·lectius que, sense haver creuat encara la frontera que els situa en l'exclusió, conviuen amb el perill de caure-hi. Finalment, la idea d'exclusió com a procés ens permet entendre que l'exclusió és el resultat de dinàmiques de desenvolupament (econòmiques, urbanístiques, etc.) que poden tendir a deixar més o menys gent enrere.

La **metodologia** de la recerca és mixta, amb tècniques quantitatives i qualitatives. Pel que fa a les quantitatives, es va fer una enquesta a la qual van contestar 402 persones. L'enquesta permet gaudir de dades quantitatives habitualment no disponibles.

Pel que fa a l'àmbit qualitatiu, es van dur a terme diferents entrevistes en profunditat i grups de discussió amb diferents responsables polítics, professionals de les administracions públiques i de les entitats socials.

La recerca es va dur a terme durant l'any 2016 i es va presentar a principis del 2017. Es va materialitzar amb un

contracte de recerca entre el CASG i la Universitat de Girona.

La recerca presenta **resultats** amplis i suggereix diverses prioritats per fer front de manera holística als reptes de la inclusió i la cohesió social. En termes generals, es destaca que, malgrat l'aparença de territori idíl·lic, la Garrotxa pateix una situació social que, per diferents raons (expulsió de joves qualificats, envelliment, tensions amb la immigració, estructura salarial, etc.) és valorada amb cert pessimisme. Així mateix, es destaca l'aparició

de noves formes de pobresa i, sobretot, una extensió de la pobresa cap a una població que fins ara n'havia estat allunyada. Aquest empitjorament de la situació provoca polarització i crispació social: “un estat de malestar i por al futur”.

L'estudi es va publicar en el marc d'una línia de publicacions del CASG. També es van fer diverses presentacions públiques a diferents col·lectius de la ciutat (responsables polítics, entitats socials, ciutadania, etc.) per difondre'n els resultats i les conclusions.

BRUGUÉ, Quim; CASADEMONT, Xavier; CARRERA, Eduard. *La cohesió social a la Garrotxa. Realitats i reptes de futur*. Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, 2017. 186 p.
https://www.casg.cat/repositori_documents2//ESTUDIS/2017_Cohesi%C3%B3%20Social%20Garrotxa.pdf

Dades de contacte

Consorci d'Acció Social de la Garrotxa,
casg@casg.cat
<https://www.casg.cat>



8.4. Els estudis del retorn social de la inversió

Les entitats i organitzacions del sistema de serveis socials generen un valor a la societat que ha de poder ser **quantificat, avaluat i comunicat**. Mesurar l'impacte econòmic, social i fins i tot mediambiental dels programes i serveis que realitzen permet, d'una banda, no ser vistes com a simples receptores de fons públics. D'altra banda, ha de facilitar la presa de decisions objectives sobre finançament dels serveis socials, explicar la necessitat dels projectes que s'impulsen i orientar-los cap a les línies que són més beneficioses i satisfactòries per a les persones ateses.

Els estudis del retorn social de la inversió (RSI) són una bona eina per mesurar el **valor social generat** pels programes d'intervenció i quantificar el seu impacte social i econòmic. Amb la metodologia RSI es calculen els beneficis produïts en el grup de persones ateses per l'entitat, però també l'impacte generat en la resta d'agents i entitats relacionades i en la comunitat (profes-

sionals, entitats col·laboradores, administracions, barris, etc.).

En definitiva, l'RSI és una demostració quantitativa del valor generat pels recursos invertits en una entitat social, una eina útil per al finançament i per a la planificació estratègica de les organitzacions.

La metodologia RSI consta de diferents fases en què s'apliquen tècniques de recerca diverses, com ara enquestes, entrevistes individuals, grups de discussió, etc.

Com es pot veure a la **Figura 1**, en una primera fase es tracta d'establir els actors clau i els seus interessos, fet que permet identificar els impactes i canvis que caldrà mesurar. A continuació, s'elabora el mapa d'impactes; s'identifiquen tots els recursos necessaris per donar el servei, també es fa una relació dels resultats en els termes habituals de descripció de l'activitat (nombre de persones ateses, nombre de serveis re-



Figura 1. Fases de la metodologia RSI

alitzats, etc.) i s'identifiquen els impactes, és a dir, els canvis que el projecte o servei produeix sobre cada grup d'interès (persones ateses, famílies, professionals de suport, etc.).

En la següent fase es posen de relleu els **indicadors** que permeten quantificar cadascun dels impactes que genera l'activitat avaluada. La següent etapa de l'estudi consisteix a assignar un valor econòmic a cada impacte mitjançant una aproximació financera i utilitzant el valor de l'indicador. Cada impacte se sotmet a un procés de depuració, per restar, per exemple, la contribució d'al-

tres agents del territori. Tot seguit es realitzen els càlculs de l'RSI sumant els beneficis i estalvis considerats, restant els resultats negatius i comparant el resultat obtingut amb la inversió efectuada. La ràtio així obtinguda ens diu que per cada euro que s'inverteix en un projecte social es generen X euros en concepte de retorn social i econòmic.

Els resultats finals de l'estudi permeten posar de relleu la repercussió social de l'activitat de l'entitat o programa avaluat indicant quantitativament una ràtio de retorn amb relació al seu cost (per exemple, per cada euro invertit en el

servei, l'entitat ha generat i retornat a la societat 4,30 €). A més, s'identifiquen un conjunt d'indicadors estratègics d'interès per millorar la gestió de les organitzacions.

La **Fundació Campus Arnau d'Escala** impulsa estudis d'avaluació de l'impacte de serveis i projectes d'intervenció com una de les seves línies de recerca.

La Fundació Campus Arnau d'Escala és un espai on es troben els professionals dels serveis socials, els investigadors, les persones ateses i els agents públics. L'objectiu principal de la seva activitat és la millora de la qualitat de vida dels col·lectius més desfavorits de la nostra societat. Des de la seva creació, l'any 2001, promou la interacció entre els agents socials per identificar les necessitats del sector i permetre el disseny i la implementació dels estudis i recerques necessàries per cobrir-les. Els fruits de la recerca es transmeten en forma de programes de formació i assessorament, publicacions i en la organització d'actes de difusió de resultats.

Algunes de les entitats que han realitzat estudis RSI en col·laboració amb la Fundació Campus Arnau d'Escala són:

Barcelona Activa (dispositius d'inserció sociolaboral; cooperatives d'economia social i solidària), Support Fundació Tutelar Girona (integració social), Consorci de Serveis Socials de Barcelona (Residència Tres Pins per a persones amb discapacitat intel·lectual), Fundació Tutelar Lluís Artigues, Grup Èxit (inserció laboral de persones amb discapacitat o en risc d'exclusió social), Àrea Metropolitana de Barcelona (programes de suport a la pobresa energètica).

Podeu consultar un resum d'un estudi de retorn social de la inversió al següent enllaç:

<https://es.calameo.com/read/0051612509d726dc73b81>

Dades de contacte

Fundació Campus Arnau d'Escala,

info@campusarnau.org

<http://www.campusarnau.org>



8.5. Guia per promoure l'acció comunitària a les entitats socials Entitats Catalanes d'Acció Social

La tasca de la federació d'Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS), que aglutina més d'un centenar d'organitzacions que treballen de manera prioritària amb col·lectius en situació o risc d'exclusió social, se centra a vertebrar el sector en la lluita per la igualtat d'oportunitats per a tota la població, així com en la voluntat de transformar la societat per fer-la més justa i equitativa.

En la seva missió de promoure i enfortir les capacitats, competències i oportunitats de les entitats federades, hi té un lloc destacat la **generació de coneixements** amb l'objectiu de contribuir a la transformació social i esdevenir un referent significatiu en les polítiques socials del territori.

Així doncs, des de la seva creació el 2003 arran de la fusió de diferents plataformes que treballen a Catalunya, ECAS promou la realització d'estudis, informes, guies i recerques dels àmbits que li són propis, entre els quals trobem la

guia per promoure l'acció comunitària que us presentem a continuació.

La creació de la guia *Brúixola comunitària. Guia per promoure l'acció comunitària a les entitats socials* s'emmarca en el procés de reflexió-acció que duu per nom projecte Comunitat impulsat el 2017 per ECAS per potenciar l'acció comunitària entre les entitats del sector social, que va culminar el curs 2019-20 amb la redacció del document.

El projecte, de tres anys de durada, ha comptat en totes les seves fases amb l'**acompanyament tècnic** de l'equip de MARGES, cooperativa especialitzada en acció comunitària, que ha estat també redactora i coordinadora dels continguts de la guia.

La **recerca-acció** endegada té com a objectiu oferir un marc de referència per a la pràctica comunitària que orienti les entitats socials, tenint en compte les seves especificitats i característiques, i que

anims a reflexionar a l'entorn del model d'intervenció sobre la tasca que es du a terme, l'organització interna de les entitats i la seva relació amb el territori. Es pretén també donar **eines** per a la concreció de les actuacions comunitàries i per traçar un pla de treball que permeti passar de la teoria a la pràctica.

En aquest projecte Comunitat, la metodologia utilitzada és un procés de reflexió-acció que s'inicia amb la constitució d'un grup de treball format per diferents entitats interessades a aprofundir sobre la qüestió comunitària. Amb aquest grup es porta a terme un procés de **reflexió** interna per clarificar com s'entén l'acció comunitària des del tercer sector social per, tot seguit, engagar un intercanvi de **bones pràctiques**. A continuació, s'inicia un programa d'acompanyament individualitzat a set entitats del grup de treball, fase que es tanca amb l'organització d'una jornada oberta per compartir-ne els resultats. El treball culmina amb la redacció de la guia, sotmesa a lectura de contrast per part de diferents entitats.

La guia ha estat publicada per ECAS dins la col·lecció "Idees i eines per a l'acció social". El divendres 13 de novembre tindrà lloc una jornada de presentació acompanyada d'una sessió formativa.

BALLESTER FRAGO, Marta; LITE DIVÍ, Anna; SALAS TORRES, Mònica. *Bruixola comunitària. Guia per promoure l'acció comunitària a les entitats socials*. Barcelona: Entitats Catalanes d'Acció Social, 2020. 102 p. (Idees i eines per a l'acció social)
https://acciosocial.org/wp-content/uploads/2020/06/Bruixola-comunitaria_web_ECAS.pdf

Dades de contacte
MARGES. Itineraris de transformació,
SCCL, coordinacio@marges.coop
<https://marges.coop>



8.6. Premi Dolors Arteman del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

El Premi de Recerca de Treball Social Dolors Arteman, convocat pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT) cada dos anys, té com a objectiu **promoure la recerca** entre els professionals del treball social, incentivar les bones pràctiques professionals i potenciar la innovació en l'àmbit de l'acció social. Es pretén així impulsar la transferència de coneixements i la construcció d'un discurs teòric a partir de les experiències dels equips professionals.

Des del 1998 s'han celebrat deu edicions que premien dues modalitats de recerca: millor treball finalitzat i millor proposta a realitzar. El jurat dels premis està compost per la degana del TSCAT, un membre de l'equip de la *Revista de Treball Social* (editada pel TSCAT), representants de les universitats catalanes que imparteixen el grau en Treball Social, i de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, la Diputació de Barcelona i el Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya.

Els estudis seleccionats són publicats pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya i presentats en jornades i congressos per augmentar-ne la difusió.

Al llarg de les diferents edicions, s'han premiat estudis que tracten temàtiques diverses, com ara el treball social en l'àmbit de la salut mental, l'envelliment i sobreenvelliment de la població o les rendes mínimes d'inserció.

Algunes de les recerques són tesis doctorals i altres han sorgit de l'entorn professional, com ara l'estudi La intervenció social amb famílies en situació de cronicitat en els Serveis bàsics d'atenció social, nascut als serveis bàsics d'atenció social de la ciutat de Lleida.

En la convocatòria 2013/2014 es va premiar l'estudi Vic, *Ciutat amiga de les persones grans: converses ciutadanes per al segle XXI*, una anàlisi de les vivències i valoracions de la gent gran sobre el que significa Vic com a espai de trobada en

el territori. A més, en aquesta recerca es buscava oferir un conjunt d'orientacions sociopolítiques sobre com fer front als processos d'envelliment del segle XXI i repensar el sobreenvelliment de la població de manera positiva i prioritària.

També trobem recerques que abasten l'àmbit internacional, com *Intervenció comunitària i rol dels professionals als serveis socials a Barcelona (Catalunya) i Mont-real (Quebec): una anàlisi comparada*, estudi que presenta els resultats d'una anàlisi comparada de les intervencions comunitàries amb especial èmfasi en conèixer el rol dels professionals que desenvolupen aquestes intervencions.

La relació completa de treballs premiats està disponible a la pàgina web del Col·legi Oficial de Treball Social, <https://www.tscat.cat/actualitat/historic-dolors-arteman>

Dades de contacte

Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, catalunya@tscat.cat
<https://www.tscat.cat/>



8.7. Els espais de reflexió ètica en serveis d'intervenció social (ERESS) com a espais d'oportunitat per a la recerca. El cas del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt

El principal objectiu dels ERESS és incorporar la **perspectiva ètica** en la pràctica d'intervenció social dels equips d'atenció directa. A aquest efecte, analitzen i assessoren en la resolució dels problemes ètics que es produeixen en la pràctica de l'acció social. La seva finalitat última és **millorar la qualitat de l'atenció a les persones**, promocionar els valors ètics i les bones actituds en la cura de les persones ateses.

Es tracta d'espais interdisciplinaris que estan al servei de les persones que participen en la intervenció social: professionals, persones ateses o entitats i institucions que participen en els serveis. Els membres dels ERESS tenen formació en ètica i estan compromesos en la preservació de la confidencialitat de la informació a la qual tenen accés per raó de la seva participació en l'òrgan.

Els ERESS són espais propers i fàcilment accessibles davant casos o situacions de difícil abordatge que promouen la sen-

sibilització i formació en valors ètics i fomenten i difonen les bones pràctiques professionals i organitzatives. Són, en definitiva, una eina excel·lent per fomentar la reflexió, l'anàlisi de casos i la transferència de coneixement.

En el tractament de casos o situacions complexes que tiren endavant els ERESS, podem trobar diferents exemples de processos de recerca que culminen en la publicació de documents de referència (a la pàgina dedicada als ERESS podeu consultar-ne alguns:

https://dixit.gencat.cat/ca/04recursos/09etica_aplicada_als_serveis_socials/07eress/).

Un d'aquests casos és el de l'ERESS del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt, amb l'article "**Mutilació genital femenina. Cinc propostes de modificació del Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina i algunes reflexions**" publicat el 2019 a *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*.

La recerca neix a partir dels diferents **dilemes** en l'atenció a les noies adolescents que, tal com estableix el *Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina* de la Generalitat de Catalunya, han de ser sotmeses a exploració genital abans i/o després de viatjar al país d'origen. L'acompliment estricte del protocol planteja dilemes ètics i problemàtiques en la intervenció dels professionals dels serveis socials. Algunes d'aquestes noies no accepten o es resisteixen a les indicacions dels professionals de sotmetre's a una exploració genital, fet que motiva la reflexió i alerta sobre diferents qüestions, com el poder dels serveis socials, l'empoderament de les persones ateses i l'ús dels protocols com a simples algorismes mecànics.

Amb l'**objectiu** de protegir els drets dels infants (salut, integritat física, intimitat, dignitat, llibertat), i de millorar les actuacions professionals, inicien el treball de recerca amb la fonamentació teòrica de la Declaració Universal dels Drets Humans, la Convenció dels Drets dels Infants i l'ètica de la complexitat.

La **metodologia** emprada ha consistit en una revisió bibliogràfica, les sessions de reflexió de l'ERESS, la participació de persones expertes en el tema i la lectura

i revisió del document de treball per part de professionals externs.

Les **conclusions** del treball són, per una banda, les cinc propostes de modificació de l'esmentat protocol per a la millora de l'atenció a les noies i, per altra banda, les quatre qüestions que cal tenir en compte quan una noia no accepta o es resisteix a les indicacions dels professionals amb relació al poder, l'empoderament, l'algorimització de l'actuació professional i la relació entre ètica i tècnica.

Pel que fa a l'**impacte** de la recerca, se'n va fer difusió dins el Consorci de Benestar Social Gironès-Salt, als membres de la taula provincial i de les taules locals de prevenció de la mutilació genital femenina.

CANIMAS, Joan et al. Mutilació genital femenina. Cinc propostes de modificació del Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina i algunes reflexions. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*. 2019, núm. 73, p. 161-172. ISSN-e 2339-6954, ISSN 1135-085X. <https://www.raco.cat/index.php/Educacio-Social/article/view/354472>

Dades de contacte

Espai de Reflexió Ètica del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt, espaireflexio@cbs.cat



8.8. Àgora de Treball Social de Lleida, un espai de professionals per a la difusió, intercanvi i generació de coneixement

Àgora de Treball Social de Lleida és una plataforma d'apassionats per l'àmbit de l'acció social a la província de Lleida que basteix una **comunitat oberta** de col·laboració per a la transformació social. Es tracta d'un grup heterogeni que incorpora professionals amb llarga experiència, professionals novells i estudiants per promoure la difusió, l'intercanvi i la generació de coneixement per enfortir i enriquir la intervenció social mitjançant nous canals de **comunicació**.

Des del convenciment que és necessari engegar estratègies d'**empoderament professional**, aquest grup de professionals del treball social van prendre la iniciativa i crearen, el 2015, un espai web per donar veu i fer difusió de la tasca del treball social de les comarques de Lleida. Van concebre el blog per fer d'altaveu d'opinions, reflexions i denúncies que ajudin a construir un relat de la professió i donar visibilitat al treball social. En l'espai web hi publiquen articles d'opinió (propis o de col·laboradors),

agenda d'activitats, ofertes de feina, recomanacions de publicacions i relats sobre el dia a dia del treball social.

Els tres eixos que centren la seva activitat són la comunicació, la promoció dels contactes entre professionals, presents i futurs, de diferents àmbits i l'impuls del debat entorn del sistema de benestar social.

Alguns dels projectes que impulsen són Connectem i Intercanvi, que tenen per objectiu posar en relació necessitats i oferiments i pretenen connectar el món acadèmic amb el professional. També promouen la mentoria de professionals novells o el cicle Parlem de..., trobades trimestrals per debatre sobre qüestions diverses que afecten els i les professionals, el sistema de serveis socials o la societat en general.

Dades de contacte
<http://agorats.com/>

Aquesta guia proposa algunes solucions per impulsar la recerca i la gestió del coneixement en l'àmbit dels Serveis Socials. Els i les professionals de la intervenció social disposen d'abundant informació sobre les necessitats i problemàtiques socials que afecten individus, famílies i comunitats. Com podem transformar aquesta posició privilegiada per aconseguir coneixement útil per a millorar la intervenció i enfortir el sistema?