

# Analisi dei Bisogni

Caterina Rizzo

Progetto Tecnico Animatore Socio-educativo

04/07/2015 - CFLC, Genova

# Role playing

- Il ruolo è il punto predeterminato di connessione tra la motivazione personale e le più ampie cornici normative e valoriali predefinite.
- Presuppone un copione già scritto, una scena già allestita, dove i partecipanti cercano di interpretare al meglio i ruoli che sono stati predisposti in partenza.
- *Il rassicurante copione (dei ruoli sociali) di allora, se mai sia esistito, certamente oggi non c'è più (Magatti 2009). Oggi far bene il genitore, il sindaco, il medico, il leader, o l'educatore di comunità è sempre più difficile...*
- Il ruolo non è più interiorizzato dal soggetto a partire da un ruolo "non suo" ma si forma nell'interazione faccia a faccia con gli altri soggetti, in un processo ininterrotto di approssimazioni per tentativi ed errori.



(Fonte: Tomelleri, Doni 2012)

# Giochi sociologici

- Giochi di *posizionamento* sociale.
- Soggettività e strutture sociali si intersecano.
- Discorsi, relazioni e legittimazioni emergono dai processi di tipizzazione dei partecipanti.
- Chi gioca interpreta il proprio ruolo secondo modi di pensare tipici del senso comune, e nel contempo intrecciati con quanto sta accadendo nel corso del gioco, a partire dalla propria soggettività e dall'interazione con gli altri partecipanti, che a loro volta, agendo allo stesso modo, concorrono alla definizione della situazione, dei suoi vincoli e delle possibilità strutturali.
- Il gioco sociologico è caratterizzato da un campo di scelta, di significazione, di legittimazione talmente ampio che spetta al partecipante esercitare o assolvere le caratteristiche della sua posizione, secondo il proprio stile, la cultura regionale, le condizioni di compresenza tra attori.



(Fonte: Tomelleri, Doni 2012)

# Agorà

Nella *polis* greca , luogo di incontro tra interessi privati e sfera pubblica, negoziazione tra i diversi punti di vista, necessariamente eterogenei e conflittuali e loro incessante reinclusione in un orizzonte di senso condiviso.



- Laboratorio sociologico e osservatorio auto-riflessivo della società “reale” di cui facciamo parte.
- Circolarità tra relazioni micro e macrosociali, ovvero tra le dinamiche interpersonali e le dinamiche della più vasta comunità organizzativa, politica e sociale.
- Conoscenza delle rappresentazioni che senza saperlo immettiamo nelle dinamiche comunicative alle quali partecipiamo.
- Circolarità tra pratiche interattive e rappresentazioni, ovvero tra le reciprocità (positive o negative) nelle quali siamo impegnati momento per momento e le nostre immagini (personali e sociali) dei contesti nei quali ci troviamo ad agire.

(Fonte: Tomelleri, Doni 2012)

# Esercitazione: Agorà

Che cosa vogliamo per un servizio educativo migliore?

Partecipanti: servizi sociali, educatori, assessore comunale, famiglie.

# Effetti dei giochi sociologici

- I giochi sociologici possono contribuire alla costruzione di una visione valoriale condivisa.
- Le persone possono risultare più autorevoli, convincenti, seducenti o socievoli, a seconda delle competenze di controllo e gestione di due tipi di informazioni:
  - Le informazioni che noi rileviamo dagli altri.
  - Le informazioni che gli altri ricevono da noi.
- I giocatori sono già definiti nelle loro identità e nel repertorio dei loro posizionamenti sociali, a causa dei contesti che frequentano quotidianamente.
- I GS consentono di mettere in discussione le identità attraverso una continua esplorazione di possibilità di azione.
- Giocano i ruoli sociali prestabiliti (o le rappresentazioni) ma anche la dinamica del gioco stesso, le relazioni in gioco e il legame sociale costitutivo di quel gruppo specifico.
- I partecipanti imparano ad orientarsi sul funzionamento dei posizionamenti sociali.

(Fonte: Tomelleri, Doni 2012)

# Temi-guida

- **Avere cura della fiducia:** la negoziazione è necessaria per avvicinarsi alla realizzazione del compito, ma anche per definire la cornice relazionale (e affettiva).
- **Dal contesto dato al contesto costruito (socialmente):** non esiste una regia occulta. Il contesto dell'azione per quanto regolamentato e socialmente vincolato non è mai totalmente determinato a priori, ma si costruisce hic et nunc in uno spazio sociale comune.
- **Dall'identità ereditata all'identità-relazione:** l'identità individuale non è una data ereditata ma una realtà dinamica, che si forma e si riforma attraverso le interazioni. Il confronto con gli altri non avviene solo in merito al processo decisionale ma anche in merito a questioni relazionali.
- **La mancanza come competenza:** messa in gioco delle proprie fragilità e incompetenze per sviluppare nuove competenze attraverso un sapere condiviso.

(Fonte: Tomelleri, Doni 2012)

# Temi-guida

- **Priorità della comunicazione:** il processo comunicativo è una dinamica sociale più ampia di ogni singola parola o gesto, e anche più ampia delle identità individuali. L'insieme comunicativo è più della somma delle parti.
- **Emozioni come processi sociali:** azioni e retroazioni, approvazioni e disapprovazioni hanno una parte di grande rilievo. Le emozioni hanno carattere immediatamente relazionale e sociale in un gioco di specchi e mutue aspettative.
- **Gioco del riconoscimento sociale:** ogni attore persegue il proprio interesse preimmaginando il giudizio degli altri e aspettandosi di essere riconosciuti dagli altri.
- **Responsabilità della parte per il tutto di cui essa è parte:** la responsabilità personale non è mai un processo di pertinenza solo individuale, ma è un processo sociale che coinvolge tutti gli attori.

(Fonte: Tomelleri, Doni 2012)

# Strumenti dell'analisi dei bisogni

- Intervista individuale: strutturata (questionario), semistrutturata, intervista biografica
- Intervista di gruppo (focus group...)
- Osservazione sul campo
- Analisi secondarie
- Analisi dei documenti (relazioni, protocolli, diari, lettere, mail, note e reclami)
- Studi di caso
- Analisi degli interventi critici

L'ANALISI DEI BISOGNI richiede:

- dati **quantitativi**, statistici e di contesto, che forniscono il quadro di riferimento socio-economico-anagrafico e le possibili direttrici della sua evoluzione,
- dati **qualitativi**, che aiutano a comprendere le aspettative, i pregiudizi e le percezioni dei soggetti (singoli, gruppi o comunità) relativamente ai bisogni.

*L'intreccio delle dimensioni quali-quantitative (micro-macro) consente di innestare meccanismi di apprendimento e di presa in carico del problema dei bisogni in maniera completa, responsabile, innovativa e consapevole.*

# AdB prospettiva tradizionale

- Analisi dei bisogni (ex-ante) – 2. Progettazione (esperti e decisore pubblico) – 3. Valutazione dell'utente (ex-post o in itinere).
- Visione “attiva” dell'esperto che deve rilevare i bisogni nel modo più adeguato alla progettazione sotto il vincolo delle risorse disponibili.
- Visione “passiva” del cittadino, che svolge il ruolo di “portatore di (informazioni relative ai suoi) bisogni” che deve diligentemente fornire a richiesta.
- Il “decisore pubblico” impiegherà queste informazioni per compiere le sue scelte in ordine al progetto da realizzare e del quale il cittadino beneficerà in quanto utente.
- Il decisore pubblico potrà altresì rilevare la soddisfazione dell'utente, o (più raramente) il grado di assolvimento del bisogno, nel corso dell'erogazione del servizio.

L'utente è preso in considerazione in quanto titolare di bisogni e di informazioni attivabili per scelta del soggetto pubblico, con i **metodi** e negli spazi da questo assegnati.

# Survey-Analysis-Plan

- **Sostanziale isomorfismo tra la concezione dell'utenza e del processo decisionale e il tipo di tecniche di ricerca sociale utilizzate.**
- Nel processo di analisi S-A-P colui che compie l'analisi dei bisogni rileva i dati tramite questionario, li interpreta e li rende utilizzabili per la decisione. Il politico (o il privato appaltante), responsabile dell'erogazione del servizio o della formazione, sceglie una tra le molte alternative possibili.
- Il passaggio delle informazioni dalla popolazione ai tecnici (da survey ad analysis) e dai tecnici ai decisori (da analysis a plan) tende a perpetuare un'immagine passiva dei cittadini, una visione neutrale dei tecnici e l'esercizio del (legittimo) potere di scelta da parte dei decisori politici.

*In realtà...*

- colui che compie l'analisi è solo apparentemente neutrale, poiché da un lato impone le proprie categorie cognitive alle rappresentazioni mentali degli intervistati e dall'altro lato, "espropria" delle risposte gli intervistati, che perdono il controllo sulla lettura dei loro bisogni e problemi.
- Il decisore che acquisisce le analisi commissionate ai tecnici opererà delle scelte a partire da queste, ma senza esserne vincolato fino in fondo, sia perché difficilmente dall'analisi discende un unico possibile intervento, sia perché la selezione tra le azioni d'intervento avviene su base non esclusivamente tecnica.

Tratto da: *Valutazione di efficacia e indagini di customer satisfaction*, M. Palumbo

# AdB partecipativa

- Si abbandona la strada della razionalità assoluta che presuppone per ogni problema una ed una sola soluzione più appropriata (*one best way*) .
- Modello della **razionalità limitata** (H.A.Simon): la razionalità da sostanziale (capace di dettare le soluzioni “giuste” per ogni problema) diviene procedurale. Non sono più le decisioni ad essere razionali, ma il processo di assunzione delle decisioni che si configura anche come «un processo di apprendimento, che si realizza con continui aggiustamenti tra mezzi e fini» .
- Si sposta l'accento dai temi della conoscenza (obiettiva, neutrale, preliminare alle scelte) e della decisione (assunta da chi ha la competenza formale e istituzionale) a quelli della **comunicazione**, della **partecipazione**, della **negoziazione** (nelle fasi sia decisionali che valutative).
- A questo processo di apprendimento e produzione di conoscenza partecipano diversi **stakeholders**.
- **Partecipazione informata** dei cittadini e processo decisionale condiviso che avviene dopo un'attenta discussione: i punti di consenso raggiunti sono frutto di “what people believe upon reflexion” , ossia non di una “maggioranza aggregativa” come quella ottenuta dai survey, bensì di una “maggioranza deliberativa”, ottenuta grazie all'impiego di tecniche qualitative capaci di riprodurre il processo di formazione dialogica di un'opinione.

Tratto da: *Valutazione di efficacia e indagini di customer satisfaction*, M. Palumbo