

## Analisi dei bisogni sociali di un territorio

Il bisogno esiste soltanto in connessione con il soggetto che ne è portatore. La sua definizione e la sua conoscenza variano a seconda che siano attuate dall'istituzione che deve individuare i bisogni e le loro possibili soluzioni o direttamente dal soggetto che manifesta il bisogno.

Per questo l'analisi dei bisogni deve necessariamente tenere conto di una relazione tra un **soggetto esterno** (chi deve rilevare e risolvere il bisogno) e un **soggetto interno** (chi ne è titolare, cioè un individuo singolo o un'intera collettività). Tale relazione può assumere due forme:

- nella **relazione di induzione** prevale la definizione del bisogno data dal soggetto esterno, in virtù della sua maggiore "forza", che può tradursi in una vera e propria colonizzazione (cioè in una definizione arbitraria data a prescindere dalle richieste del soggetto interno);
- nella **relazione di sviluppo** la definizione del bisogno avviene tenendo conto dei feedback inviati dal soggetto interno, al quale si riconosce quindi una soggettività.

Nel secondo caso, si parla di **sviluppo psicosociale** (De Sandre) perché il soggetto interno, non essendo tenuto in posizione di dipendenza dal soggetto esterno, è emancipato e considerato un interlocutore.

In termini concettuali, un bisogno è definito come:

- uno **stato** quando si sta vivendo una mancanza di qualcosa;
- un **oggetto** quando si vorrebbe o si pensa di potersi trovare in una condizione.

La classificazione funzionalista dei bisogni individua:

- bisogni legati alla sopravvivenza;
- bisogni collegati alla realtà biopsicologica di base;

- bisogni sociali, connessi con la convivenza e l'appartenenza a una comunità umana.

Maslow individua invece **bisogni primari** (o *naturali*), **bisogni secondari** (o *di sicurezza personale e sociale*) e **bisogni superiori** (o *di autorealizzazione*).

Secondo Marx, il bisogno è un prodotto sociale originato dal sistema economico-strutturale della società e può essere distinto in radicale (quando si aspetta un cambiamento radicale di vita e delle strutture sociali) e solvibile (quando le istituzioni lo intendono come tale). In questa concezione, è il sistema che deve adattarsi alla realtà storica e sociale e i bisogni sono del tutto predeterminati e condizionati dalla società.

Secondo Parsons similmente alla teoria marxista, il sistema sociale (quindi le istituzioni) stabiliscono valori e norme e, in questo modo, predeterminano i ruoli ai quali i diversi soggetti si devono adeguare. Sono quindi i reali soggetti del bisogno,

Nelle teorie fenomenologiche di Heller non tutti i bisogni sono contenibili dalle istituzioni, per la necessità sia di riformarle per una maggiore solvibilità dei bisogni sia di rivoluzionare le strutture sociali nell'ottica di un radicale cambiamento. Il bisogno è il prodotto di un soggettivismo e include il desiderio cosciente, l'aspirazione e l'intenzione. È però un prodotto sociale in quanto non è una semplice tensione assoluta interna al soggetto. Inoltre, i soggetti che manifestano il bisogno sono infatti tanto i singoli quanto i gruppi sociali e le collettività. La soggettività in questo caso è intesa come "necessità (mancanza) di una comunicazione piena soprattutto a livello intersoggettivo, ma anche a livello strutturale" (Donati).

Le proprietà del bisogno sono quindi:

- la **soggettività**, perché la sua natura è legata al soggetto che ne è

portatore ed esso varia da persona a persona, da gruppo a gruppo;

- la **globalità**, perché occorre riferirsi al soggetto come sommatoria di più parti (fisiche, sociali, psichiche) e, quindi, solo una risposta non settoriale e non frazionata può risultare efficace;
- la **storicità**, perché, come evidenziato da funzionalismo e marxismo, cambia in funzione dei mutati fattori sociali, culturali, tecnologici e ambientali.

Il percorso che porta alla soddisfazione di un bisogno si articola in tre fasi:

1. **percezione del disagio**, cioè di una differenza, in termini di mancanza, tra lo stato attuale e uno stato desiderabile, che crea un'aspettativa, la quale è sia uno stato d'animo e sia una proiezione di un futuro (si prefigura uno stato migliore);
2. **formulazione della domanda**;
3. **ottenimento della risposta**.

Il **disagio** consiste nella percezione di una differenza, in termini di mancanza, tra lo stato attuale e uno stato desiderabile, che crea un'aspettativa. Questa aspettativa è sia uno stato d'animo sia una proiezione di un futuro (si prefigura uno stato migliore) ed è regolata dal significato attribuito al malessere percepito. Le aspettative dipendono inoltre dai modelli di comportamento, dai valori e dalle norme, così come dallo sviluppo tecnologico e dalle risposte istituzionali, in quanto determinate dai processi di apprendimento sociale del singolo o del gruppo. Ciascun individuo e ciascun gruppo attribuisce infatti significati e valori diversi in funzione dell'esperienza vissuta e della cultura di appartenenza.

La **domanda di aiuto** si rivolge al mondo vitale del soggetto in stato di bisogno (famigliari, amici, parenti, vicini, colleghi), quindi al mercato, ai servi-

## Analisi dei bisogni sociali di un territorio

zi pubblici e privati e alla società civile organizzata (associazioni, volontari). La scelta dell'interlocutore dipende da tipo e dalla gravità del bisogno, dal livello sociale, dalla disponibilità economica, così come dalla fiducia e dal significato simbolico a esso attribuito. L'ottenimento della **risposta** è determinato da un processo duplice, attuato da chi domanda e da chi offre: il soggetto interno percepisce ed elabora il disagio, lo rende riconoscibile al soggetto esterno per avere una risposta, mentre il soggetto esterno progetta e orienta le sue risposte per risolvere i bisogni (codifica quindi il bisogno e riconosce il soggetto per dare una risposta).

**Domanda e offerta** non sono automaticamente correlate. È però possibile agire sulla domanda (espressa o latente) favorendo la creazione di domanda sociale, sull'offerta aumentando la flessibilità e la differenziazione delle prestazioni. La codifica dei bisogni produce infatti una standardizzazione dei servizi, che però possono non risultare adeguate per nessuna particolare situazione di bisogno. Un'istituzione rileva infatti i bisogni che riconosce e può soddisfare, che per non sono i bisogni reali e non comprendono tutti i bisogni.

La domanda rivolta alle istituzioni può essere **tecnica, sociale o politica**.

Per **domanda tecnica** si intende la domanda specificamente rivolta ai

servizi per ottenere una risposta al bisogno attraverso la codifica, il riconoscimento e l'erogazione di prestazioni. Conoscere questa domanda significa conoscere le aspettative di coloro che si rivolgono a un'istituzione, ma non implica la conoscenza dei bisogni della collettività o del singolo. Nel progettare e codificare i servizi le istituzioni non tengono conto della complessità del soggetto né della globalità e dell'interdipendenza dei bisogni. La domanda tecnica va quindi intesa come la misura statistica dell'efficienza e dell'efficacia delle risposte riguardo a servizi che le istituzioni sono già in grado di fornire.

La **domanda sociale** si forma invece quando un gruppo sociale percepisce, elabora e "socializza" un disagio, quindi formula domande di aiuto che non possono essere soddisfatte dalle risposte già in essere. In questo modo, la domanda aggregata induce gli apparati tecnici, amministrativi e politici a progettare e creare nuove risposte. La domanda sociale informa quindi in misura maggiore rispetto a quella tecnica sui bisogni reali dei cittadini ed è originata da un soggetto collettivo.

La **domanda politica** è un sistema complesso di analisi, interpretazione e codifica delle domande della collettività che si pone l'obiettivo di attivare le risposte politiche necessarie. La domanda politica è formulata da

organismi di rappresentanza (sindacato, partiti politici, operatori dei servizi) che interpretano il disagio della collettività e, in virtù del contatto diretto con gli apparati politici deputati a fornire risposte, formulano proposte di innovazione dei servizi esistenti.

Per concludere, comprendere il bisogno significa tenere in considerazione:

- la realtà storica, sociale e politica contingente;
- il sistema di relazioni entro il quale l'operatore deve muoversi;
- la reale condizione di vita del soggetto in stato di bisogno;
- gli standard di riferimento (benessere, qualità della vita, diritti) per la rilevazione e la misurazione dei bisogni.

La conoscenza della natura e delle caratteristiche dei bisogni sociali è fondamentale perché:

- aiuta gli operatori a individuare i bisogni non soddisfatti, per stabilirne la natura, la portata e le soluzioni;
- consente di individuare gli obiettivi del lavoro degli operatori del sociale e i comportamenti professionali più adeguati;
- permette di valutare l'adeguatezza delle politiche sociali esistenti in un dato momento.



Adattato da: <http://scienze politiche.unical.it/bacheca/archivio/materiale/1530/analisi%20bisogni%20sociali%20del%20territorio/lucidi/Il%20bisogno%20sociale.ppt>